워싱턴 DC 직원 서비스 관리

마지막 업데이트 날짜: 2025년12월17일

기계번역

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

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

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

servicenow

목차

직원 서비스 관리 8
HR Service Delivery 12
HR Service Delivery 개요 17
Case and Knowledge Management 19
서비스 제공자용 관리자 작업 공간 개요 303
Employee Journey Management 306
Journey Designer 307
Journey Accelerator 363
Lifecycle Events 393
Enterprise Onboarding and Transitions 468
HR Service Delivery의 전자 서명 애플리케이션 480
Learning 핵심 540
Learning Posts 562
Listening Posts 564
퇴사 직원용 서비스 센터 582
ARC(Anonymous Report Center) 589
직원 문서 관리 593
HR용 워크포스 최적화 개요 650
Employee Experience Pack 705
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간(클래식) 714
HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간(구성 가능) 825
HR Success Dashboard indicators 927
HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 941
HR Service Delivery용 Now Mobile 앱 960
Manager Hub 974
사전 예방적 프롬프트 1006
HR Service Delivery와 외부 공급업체 시스템의 통합 1032
HR Service Delivery와 ServiceNow 애플리케이션의 통합 1136
도메인 분리 및 HR Service Delivery 1207
HR용 문제 자동 해결 1209
HR Service Delivery에 대한 빠른 시작 테스트 1223
레거시 HR에서 범위가 지정된 HR로 마이그레이션 1228
HR Service Delivery 레거시 1238
직원 센터 1378
직원 센터 탐색 1381
직원 센터 설정 1408
직원 센터 관리 1603
직원 센터 사용 1786
직원 센터 참조 1804

기계번역

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

Employee Growth and Development..... 1826
직원 성장 및 개발 코어..... 1827
직원 성장 및 개발 활동..... 1861
Learning..... 1876
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
경력 평가..... 1905
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
멘토링..... 1916
기술 인텔리전스..... 1928
기술 인텔리전스 탐색..... 1930
기술 인텔리전스 구성..... 1945
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
기술 인텔리전스 사용..... 1954
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Skills Intelligence 참조..... 1959
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
Granular Delegation..... 1962
Granular Delegation 살펴보기..... 1963
Granular Delegation 설정..... 1966
Granular Delegation 사용..... 1971
건강 및 안전..... 1977
Health and Safety Incident Management..... 1978
건강 및 안전 부상 및 질병 보고서..... 2007
건강 및 안전 위험 관리..... 2015
건강 및 안전용 모바일 환경..... 2039
Safe Workplace..... 2044
Workplace Service Delivery..... 2362
Workplace Service Delivery 애플리케이션..... 2374
작업 공간 코어..... 2376
Workplace Reservation Management..... 2469
Workplace Case Management..... 2617
Workplace Visitor Management..... 2661
Workplace Calendar Synchronization..... 2678
Workplace Space Mapping..... 2751
Workplace Space Mapping 사용..... 2763
Workplace Space Mapping 참조..... 2768
Workplace Space Management..... 2769
워크플레이스 공간 유지보수 관리..... 2817
워크플레이스 임대 관리..... 2841
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in..... 2860

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

Workplace Move Management..... 2871
Workplace Service Delivery for Mobile..... 2882
Indoor Mapping..... 2909
워크플레이스 센터..... 2994
직장 커넥터..... 3098
Emergency Response Management..... 3110
직장 컨시어지..... 3199
계약 관리 프로..... 3207
계약 관리 프로 탐색..... 3208
계약 관리 프로 구성..... 3212
계약 관리 프로 사용..... 3246
관리 계약 관리 프로..... 3263
계약 관리 프로 참조..... 3269
계약 관리 프로 5월 릴리스용..... 3275
〔store-future: BEGIN review〕
계약 관리 프로 탐색..... 3275
계약 관리 프로 구성..... 3280
계약 관리 프로 사용..... 3317
관리 계약 관리 프로..... 3340
계약 핵심 참조..... 3347
〔End〕
Legal Service Delivery..... 3352
법무 요청 관리..... 3354
Legal Matter Management..... 3410
Legal Conflict of Interest..... 3452
법무 컨텐츠 검토..... 3462
Legal Digital Forensics..... 3471
법적 발명 신고..... 3490
Legal Investigations..... 3504
Legal Simple Contracts..... 3531
ServiceNow 법무 계약 5월 릴리스용..... 3578
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
법적 개인정보 보호..... 3647
Legal Stock Preclearance..... 3655
법무 가상 에이전트 대화..... 3664
Legal Mobile..... 3669
법무 상담 센터 클래식 탐색..... 3678
Legal Counsel Center..... 3682
법무 서비스 포털 탐색..... 3692
법적 의무 및 승인 위임..... 3693
Legal Service Delivery의 워크플로우..... 3697
Legal Service Delivery용 범용 요청..... 3698

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

직원 센터 포털의 법무 서비스 3702
Legal Service Delivery 보안 3704
Legal Service Delivery용 Analytics and Reporting 솔루션 3705
법무 운영 대시보드 3715
도메인 분리 및 Legal Service Delivery 3719
에 대한 빠른 시작 테스트 Legal Service Delivery 3720
범용 요청 3721
범용 요청 탐색 3723
범용 요청 설정 및 구성 3733
범용 요청 사용 3766
범용 요청에 대한 Reporting 솔루션 3774
범용 요청용 가상 에이전트 3781
범용 요청 참조 3787
다른 애플리케이션과 범용 요청의 통합 3794
범용 요청에 대한 빠른 시작 테스트 3795
에이전트 작업 공간의 범용 요청 3796
범용 작업 3806
범용 작업 탐색 3808
범용 작업 설정 및 구성 3814
범용 작업 사용 3825
범용 작업 참조 3831
Now Mobile 앱 3835
Now Mobile 앱 데모 3836
Now Mobile 구성 3841
개인화된 인사말 구성 3845
열린 기록을 추적하도록 내 요청 구성 3846
모바일의 AI 검색 3846
사용자 검색을 비활성으로 정의 3852
카탈로그 구성 3852
지식베이스 구성 3853
Now Mobile용 Siri 바로 가기 구성 3854
모바일 애플리케이션에서 빠른 실행 추가 3857
Now Mobile 앱에서 Live Agent 활성화 3860
모바일 앱에서 검색 제안 채우기 3861
Microsoft Outlook용 ServiceNow# 3861
Microsoft Outlook용 ServiceNow# 사용 3862
Microsoft Teams 및 Microsoft 365용 ServiceNow 3863
에 대한 Microsoft Teams ServiceNow 탐색 Microsoft 365 3866
와의 통합 ServiceNowMicrosoft Teams 및 Microsoft 365 3872
GCC-H 또는 DoD와의 Microsoft Teams 통합 ServiceNow 3968
Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow 3975
구성 ServiceNowMicrosoft Teams 및 Microsoft 365 통합 3981

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

및 Microsoft Teams 관리 ServiceNowMicrosoft 365 4044
에 ServiceNow 사용 Microsoft TeamsMicrosoft 365 4055
ServiceNow for Microsoft Teams 참조 4107
Microsoft Viva Connections용 직원 센터 4109
를 위한 통합 직원 센터Microsoft Viva Connections 4111
Microsoft Viva Connections에 대한 Employee Center 구성 4111
에 대한 관리 직원 센터Microsoft Viva Connections 4114
직원 센터 for Microsoft Viva Connections 참조 4117
Zoom용 ServiceNow 4117
공동 작업 서비스 for Zoom 탐색 4119
Zoom용 공동 작업 서비스 구성 4120
와의 통합 및 사용 ServiceNow#Zoom 4121
공동 작업 서비스참고로 Zoom 4131
SharePoint Online 검색 커넥터 4131
설정 SharePoint Online 검색 커넥터 4133
검색을 위한 인덱스 사이트 4141
SharePoint Online 검색 커넥터검색 결과 4144
SharePoint Online 검색 커넥터 참조 4145
도메인 분리 및 SharePoint Online 검색 커넥터 4147
인재 채용 4147
〔store-future: BEGIN review〕
Explore 인재 확보 4149
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
인재 채용 구성 4155
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
인재 채용 사용 4159
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
인재 확보 참조 4171
〔store-future: BEGIN review〕
〔End〕
〔End〕

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

직원 서비스 관리

ServiceNow# 직원 서비스 관리를 통해 원활한 디지털 워크플로우로 직원 경험을 향상합니다.

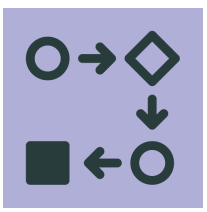
Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows

직원의 생산성과 참여도 개선

Employee Service Management는 자동화된 온보딩 프로세스를 포함한 원활한 디지털 워크플로우를 지원하여 첫날부터 신입 직원의 역량을 강화합니다. 직원들이 조직에서 여정을 이어 나갈 때 효율적인 HR 및 IT 지원을 제공하여 휴가 신청, 다른 시설로의 재배치, 장비 업그레이드 등과 같은 작업을 간소화할 수 있습니다. HR Service Delivery용 Virtual Agent와 같은 채널을 통한 커뮤니케이션으로 직원들이 원격 근무 또는 현장 근무와 관계없이 적시에 지원을 받을 수 있습니다. 직관적인 워크플로우를 지원하는 직원 서비스 관리는 부서 간 사일로를 해소하여 공동 작업을 촉진하고 효율성을 개선합니다. 역동적인 인력 환경에서 직원 서비스 관리로 물류 관련 문제를 해결하여 원활한 직원 경험을 보장하고 생산성을 극대화할 수 있습니다.

직원 프로세스 간소화

직원들이 선호하는 채널에서 손쉽게 복잡한 프로세스를 탐색하고 필요한 정보를 얻을 수 있습니다.



새로운 업무 방식 만들기

조직을 개편하여 생산성을 향상하고 변화하는 인력에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

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

교차 기능 공동 작업 촉진

IT, HR, 시설, 법무 및 기타 조직 전체에 걸쳐서 통합된 직원 경험을 제공합니다.

법무 지원 및 서비스 요청

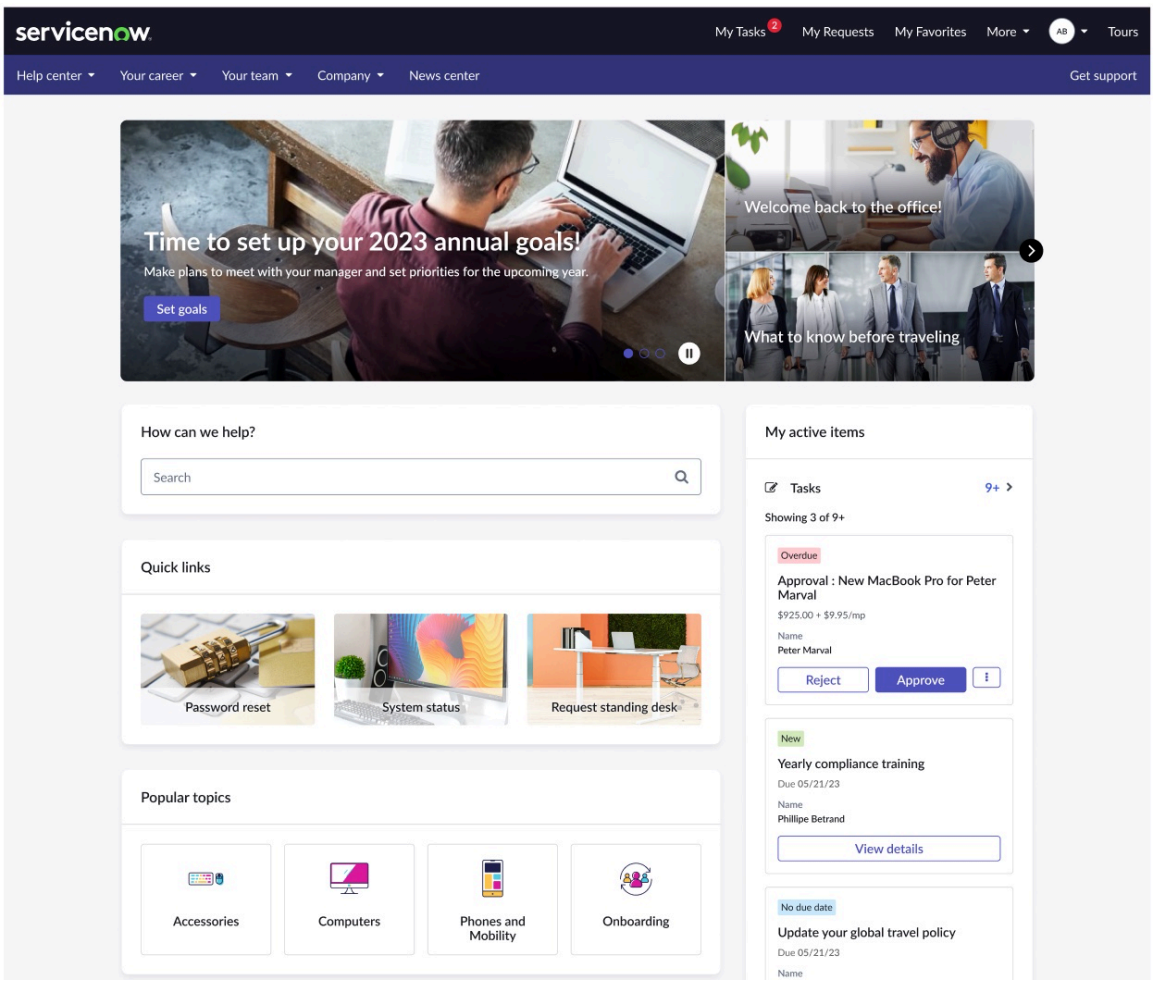
일상적인 법무 요청을 자동화하거나 간소화하고 보다 가치 있는 업무에 집중합니다.

직관적으로 경력 발전 및 개발 관리

직원의 역량을 향상하여 스스로 직업적 발전과 개발을 책임질 수 있도록 하십시오. 직원은 Employee Growth and Development 애플리케이션을 사용하여 자신의 경력 목표를 식별하고, 개선할 영역을 찾고, 개인화된 성장 계획을 수립할 수 있습니다.

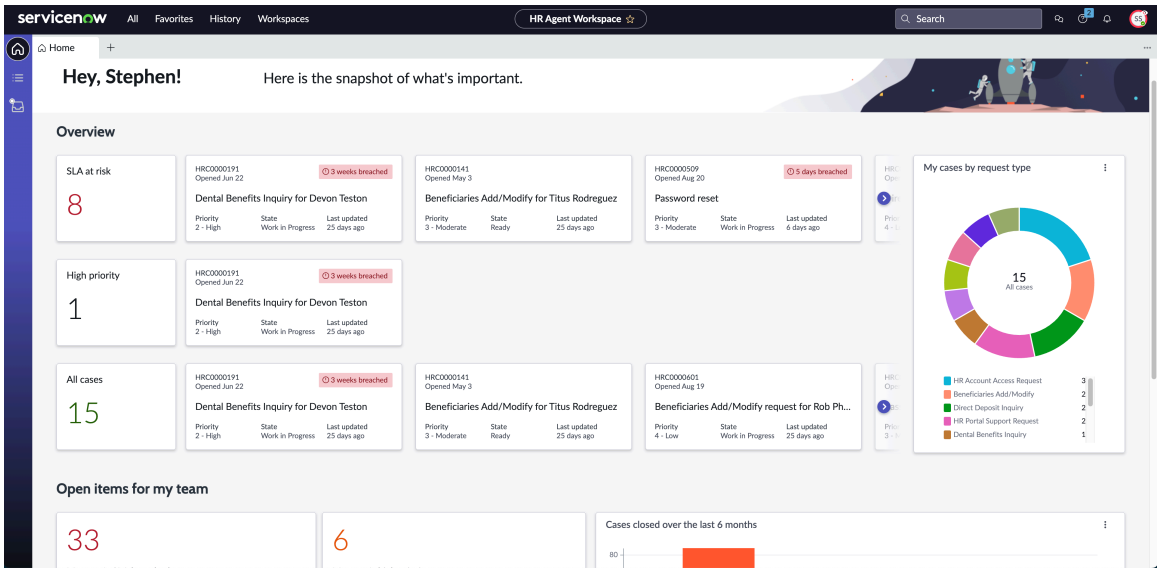
직원 프로세스 간소화

온보딩, 위치 변경 처리, 할 일 목록 관리와 같은 복잡한 프로세스를 단순화하는 효율적인 워크플로우를 구현하여 간소화된 직원 경험을 제공하십시오. 직원 센터, ServiceNow for ServiceNow, Now# Mobile 등과 같은 도구를 활용하여 직원이 위치나 시간에 관계없이 중요한 정보와 서비스에 원활하게 액세스할 수 있도록 하십시오.



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

새로운 업무 방식 만들기



적응형 업무 관행을 수용하여 진화하는 직원 수요를 충족시키십시오. 요청 볼륨, 요청 유형 및 팀 작업 부하에 대한 귀중한 인사이트를 얻으십시오. HR Service Delivery, Workplace Service Delivery 및 범용 요청를 구현하여 직원 요청 및 문의를 신속하고 효율적으로 해결할 수 있습니다. 직원은 HR Service Delivery용 Now Mobile을 통해 언제든지 이러한 기능에 간편하게 액세스할 수 있습니다.

교차 기능 공동 작업 촉진

Now Platform의 다른 기능과 함께 직원 서비스 관리를 활용하여 직원 경험을 최적화하십시오. 서비스 포털, 워크업 경험 및 서비스 카탈로그를 직원 서비스 관리와 통합하면 직원들이 부서 간에 원활하게 상호작용하고 서비스에 쉽게 접근할 수 있습니다. 지식 관리 지식베이스와 문서로 다른 커뮤니케이션 채널을 보완하고 가상 에이전트로 직원들에게 신속하게 답변을 제공하면 직원들이 언제든지 필요한 도움을 받을 수 있습니다.

안전하고 효율적인 직장 관리

Safe Workplace Suite를 활용하면 직원의 건강과 안전을 우선순위로 둘 수 있습니다. 사전 예방적 커뮤니케이션을 통해 직원과의 신뢰를 구축합니다. 거리두기가 적용된 평면도를 사용하여 직원에게 셀프 서비스 예약을 제공합니다. 또한 직원의 직장 복귀 준비 상태를 측정하고, 개인 보호 장비 요구 사항을 모니터링하고, 정보를 기반으로 직장 재오픈에 대한 의사결정을 내릴 수 있습니다.

자세히 알아보기

- 직원 경험이란?
- Virtual Agent란?
- Workplace Space Management란?
- Legal Knowledge Management란?

시작하기

- 구현 전문가와 협력하여 원하는 비즈니스 성과를 달성하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center 를 방문하십시오.
- 다음과 같이 경험을 최적화할 수 있는 직원 서비스 관리 다른 도구를 살펴보세요. 서비스 포털, 워크업 경험, 가상 에이전트, 서비스 카탈로그, 및 Knowledge Management 지식 관리.

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

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

제품

- Emergency Response Management
- Employee Center
- Employee Growth and Development
- 건강 및 안전
- HR Service Delivery
- Journey Designer
- 계약 관리 프로
- Legal Service Delivery
- HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist
- Now Mobile 앱
- Now Mobile 용 앱 HR Service Delivery
- Microsoft Outlook용 ServiceNow
- ServiceNow for Microsoft Teams
- ServiceNow for Zoom
- SharePoint Online 검색 커넥터
- 기술 인텔리전스
- 범용 요청
- 범용 작업

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

- 가상 에이전트 - 대상 HR Service Delivery
- Workplace Service Delivery

HR Service Delivery

ServiceNow# HR Service Delivery로 기업의 생산성을 높이고 직원들이 마땅히 누려야 할 서비스 경험을 제공할 수 있습니다. 복잡한 백엔드를 신경 쓰지 않고 업무 요구사항을 관리할 수 있는 단일 장소를 직원들에게 제공함으로써 현대적인 인력의 요구를 충족시키는 훌륭한 경험을 제공할 수 있습니다.

비즈니스의 핵심은 서비스

직원이 어디에 있든 간단한 스와이프, 클릭 또는 채팅을 통해 답변을 찾고 도움을 받고 업무를 처리할 수 있습니다. 직원들은 Now Mobile 앱을 통해 스스로 문제를 해결할 수 있습니다. 디지털 워크플로우를 통해 모든 조직 기능에 걸쳐 작업을 수행하고 모든 부서가 직원에게 보다 효율적이고 효과적으로 서비스를 제공하도록 지원할 수 있습니다. 신입 직원은 Now Mobile 앱의 온보딩 프로세스를 통해 안내를 받고 첫날부터 성공할 준비를 갖출 수 있습니다.

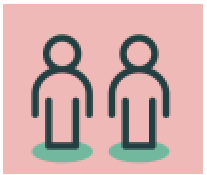
HR Service Delivery 기능의 주요 내용을 보려면 전체 Infocard를 다운로드하여 참고 하십시오.

	직원들이 쉽게 접근 가능한 HR 서비스 직원이 언제 어디에서나 액세스할 수 있는 HR 서비스를 제공하여 만족도를 높입니다.
	기능 분야에 맞게 직원 상호작용 구성 체계적이고 효율적인 방식으로 직원 상호작용을 관리하여 서비스 제공 비용을 낮춥니다.
	HR Service Delivery를 사용하여 뛰어난 경험 구축 효율성을 높이기 위해 수동 및 격리된 프로세스를 교차 기능 디지털 워크플로우로 교체합니다.

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

직원 중심의 서비스를 통해 경쟁력 향상

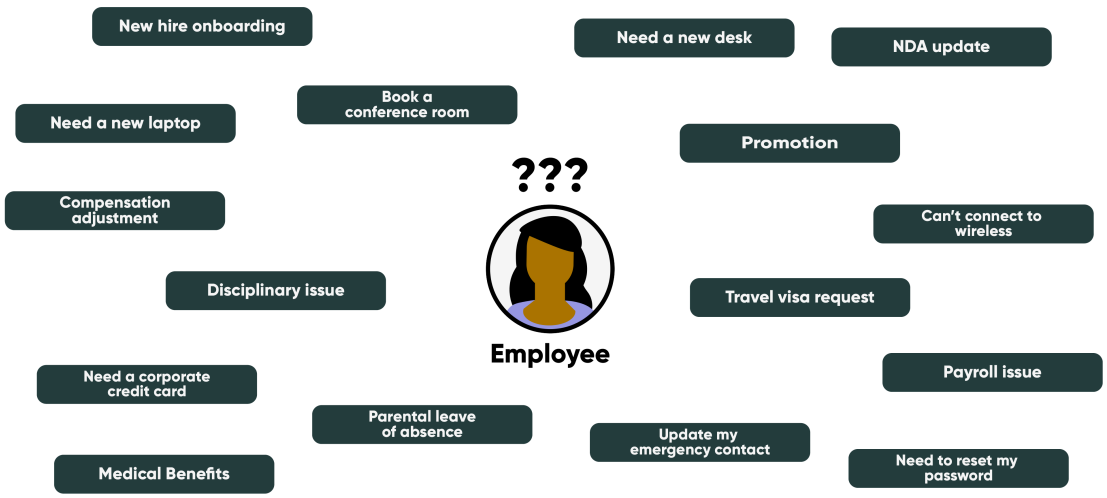
실생활을 변화시킨 지능적이고 직관적인 모바일 우선 기술은 직장 생활도 근본적으로 변화시킬 것입니다.



리더가 팀을 더 잘 지원하고 관리할 수 있도록 지원

온보딩, 경력 성장 및 기타 전환을 포함하여 직원의 요구 사항에 맞게 비즈니스 목표를 조정합니다.

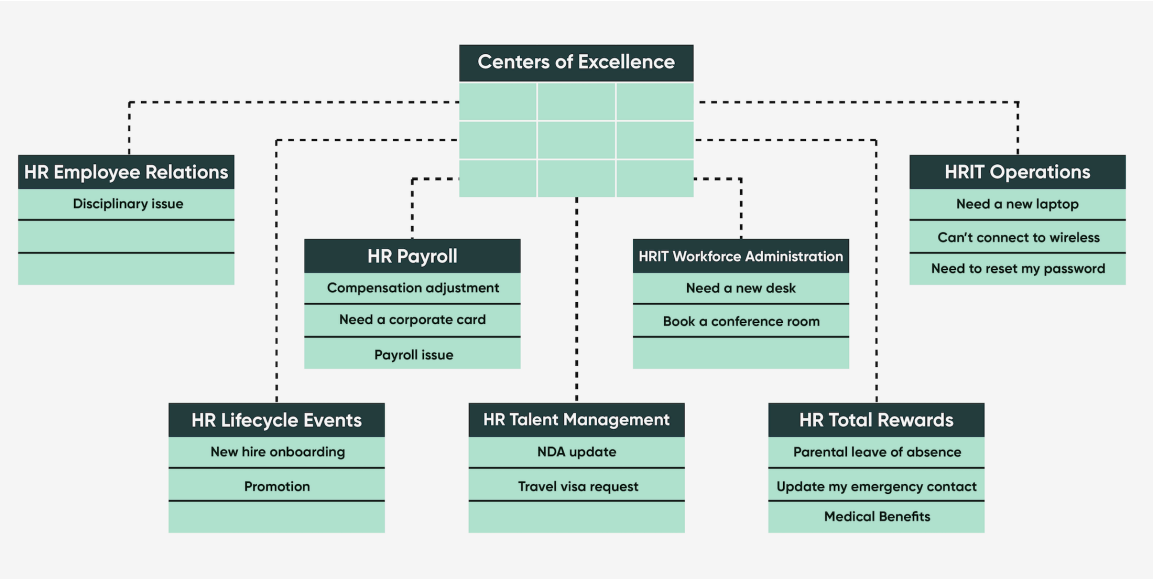
직원들이 쉽게 접근 가능한 **HR** 서비스



직원이 언제 어디에서나 액세스할 수 있는 HR 서비스를 제공하여 만족도를 높입니다. Now Mobile 앱을 통한 옴니채널 서비스로 직원은 답변을 찾고 요청을 하고 도움을 받을 수 있습니다. 기존의 HR 관리 시스템(HRMS), 신원 확인 제공자(IDP), 신원 조사, 전자 서명, 세금 양식 및 기타 서비스와 통합하여 운영 효율성을 개선할 수 있습니다. 또한 지능적이고 자동화된 답변을 사용하여 직원을 안내함으로써 모든 프로세스를 단순화할 수 있습니다.

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

기능 분야에 맞게 직원 상호작용 구성



주:
이 이미지는 우수성 센터(COE)에서 HR 데이터, 서비스 및 프로세스를 구성하는 방법만을 설명합니다. HR Service Delivery에서 사용할 수 있는 우수성 센터를 모두 캡처하지는 않습니다.

체계적이고 효율적인 방식으로 직원 상호작용을 관리하여 서비스 제공 비용을 낮춥니다. 목적에 맞게 구축된 우수성 센터 데이터 모델은 HR 데이터, 서비스 및 프로세스를 기능 분야별로 구성하여 모든 유형의 직원 요청을 지원할 수 있습니다. 가상 에이전트와의 모든 상호작용에서 인텔리전스를 제공할 수 있습니다. 또한 라이브 에이전트는 표준화된 Case and Knowledge Management 시스템을 통해 정확하고 시기적절하며 일관적인 도움을 손쉽게 제공할 수 있습니다.

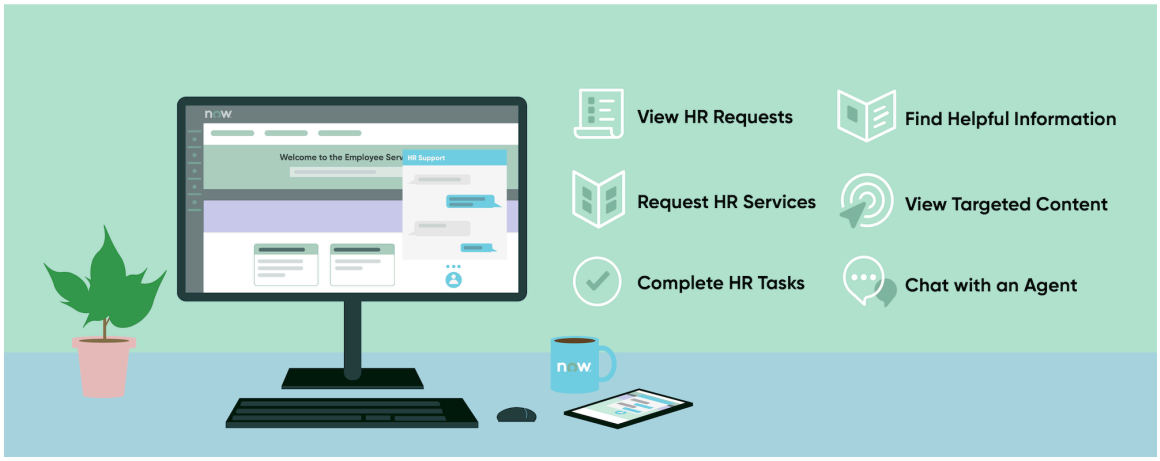
HR Service Delivery를 사용하여 뛰어난 경험 구축

효율성을 높이기 위해 수동 및 격리된 프로세스를 교차 기능 디지털 워크플로우로 교체합니다. 여러 시스템, 부서 및 사용자 간의 활동을 조정할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 빌더와 같은 지능형 노코드 빌더를 사용하면 온보딩 및 기타 중요한 수명주기 이벤트를 위한 디지털 워크플로우를 쉽게

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

구성할 수 있습니다. 또한 직원들은 모국어를 사용하고 이전 요청에서 학습하는 가상 에이전트로부터 상시 지원을 받습니다.

직원 중심의 서비스를 통해 경쟁력 향상



소비자의 삶을 변화시킨 지능적이고 직관적인 모바일 우선 기술은 직장 생활도 근본적으로 변화시킬 것입니다. HR Service Delivery는 주요 애플리케이션을 비즈니스 규모에 따라 확장할 수 있는 확장 가능한 패키지로 그룹화합니다. 이미 사용 중인 기존의 클라우드 및 온프레미스 HR 관리 시스템과 HR Service Delivery를 쉽게 통합할 수 있습니다. 셀프 서비스를 사용하면 정확하고 시기적절하며 지능적인 도움을 제공하면서도 서비스 제공 비용은 줄일 수 있습니다.

리더가 팀 여정을 지원하고 관리할 수 있도록 지원

또는 Journey Accelerator를 사용하여 Journey Designer 온보딩, 경력 성장 및 기타 전환을 포함하여 직원의 요구 사항에 맞게 비즈니스 목표를 조정합니다.

Journey Designer(JD)

- 와 Journey Accelerator의 직원 경험을 Lifecycle Events 결합하여 관리자와 직원이 단일 인터페이스를 사용하여 모든 여정을 관리할 수 있도록 합니다.
- 관리자와 멘토가 사용자 지정 여정을 개발하고 큐레이션할 수 있습니다.
- 관리자에게 팀 여정에 대한 높은 수준의 통찰력을 제공합니다.
- 앱과 외부 공급업체 애플리케이션을 통합하여 ServiceNow 특징 및 역량을 확장합니다 JD .

Journey Accelerator (일본)

- 승진, 온보딩, 등록 취소 등과 같은 전환에 대한 계획 유형, 구성 및 스테이지를 정의하고 관리합니다.
- 특정 직원 대상을 위한 작업 기반의 할 일 템플릿을 생성하고 관리합니다.
- Journey Accelerator 대시보드에서 계획 진행 상황 및 템플릿 사용량을 추적합니다.
- 에서 자동 부서 기반 온보딩 계획 트리거 Lifecycle Events

애플리케이션을 Journey Designer 또는 Journey Accelerator와 통합합니다.

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

주:
애플리케이션 통합은 사용 중인 제품군 및 앱 버전에 따라 다릅니다. 구성에 사용할 수 있는 통합을 찾아야 합니다.

- Journey Designer에 대한 통합
- Journey Accelerator 통합

Learning Posts

옴니채널 학습 경험을 생성하고 액세스하여 직원들이 적시에 적절한 학습을 수행할 수 있도록 하여 학습에 액세스할 수 있도록 합니다.

Listening Posts

작업 계획 중에 펄스 설문 조사를 트리거하여 여정에 대한 피드백을 수집합니다.

Manager Hub

팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 사항에 대한 통찰력과 권장 조치를 제공하여 관리자의 셀프 서비스 및 팀에 대한 사전 예방적 참여를 강화합니다. 관리자가 선별된 개인화된 자원과 함께 리더로 성장할 수 있도록 지원합니다.

Microsoft Exchange Online

Microsoft Office 365 달력 기능으로 계획 및 할 일 작업을 예약합니다.

주:
또는 와 함께 Journey Accelerator 예약 기능을 사용하려면 Microsoft Office 365 관리자가 또는 Journey Designer를 설치하기 Journey Accelerator 전에 관련 Microsoft 플러그인과 통합을 설치하고 구성해야 합니다.Journey Designer

자세히 알아보기

- 직원 온보딩이란?
- HR 분석이란?
- 인적 자원 관리(HRM)란?
- 인적 자본 관리(HCM)란?
- 지식 관리(KM)란?

시작하기

- 구현 전문가와 협력하여 원하는 비즈니스 성과를 달성하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center를 방문하십시오.
- HR Service Delivery 과정을 수강하여 전문 지식을 쌓고 ROI를 더 빠르게 실현하십시오. 등록하려면 ServiceNow 교육 및 인증을 참조하십시오.
- HR Service Delivery 개요부터 제품 설명서를 읽습니다.

애플리케이션 및 기능

- Case and Knowledge Management
- Employee Journey Management
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Journey Accelerator
- Journey Designer

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

- Manager Hub
- Listening Posts
- Learning 핵심
- 문서 템플릿
- HR Service Delivery 에이전트 작업 공간(클래식)
- HR Success Dashboard indicators
- HR Service Delivery와 외부 공급업체 시스템의 통합
- HR Service Delivery와 ServiceNow 애플리케이션의 통합
- HR Service Delivery용 Predictive Intelligence
- HR Service Delivery용 Virtual Agent

HR Service Delivery 개요

ServiceNow# HR Service Delivery 애플리케이션은 HR 상호작용을 자동화하고 모든 HR 서비스에 단일 플랫폼을 제공하여 직원 서비스 경험을 개선합니다.

HR Service Delivery 애플리케이션

선택한 HR Service Delivery 패키지에 따라 다음 애플리케이션 중 하나 이상을 배포합니다.

Case and Knowledge Management

직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화하여 시간이 지남에 따라 HR 효율성 및 서비스를 개선합니다.

HR Service Delivery가 포함된 직원 센터

직원들이 필요한 모든 정보, 서비스 및 도움을 받을 수 있는 통합된 단일 포털을 제공합니다.

> **주:**
> 직원 센터는 독립 실행형 애플리케이션으로 사용할 수도 있습니다.

Enterprise Onboarding and Transitions

여러 부서가 관련된 온보딩 및 기타 직원 수명주기 이벤트를 자동화하여 HR 및 기타 부서의 직원 만족도와 효율성을 개선합니다.

지원되는 애플리케이션

다음과 같은 지원 애플리케이션을 배포할 수도 있습니다.

- 문서 템플릿: 문서를 온라인으로 채우기, 서명 및 검토하는 프로세스를 자동화하고 간소화할 수 있습니다.
- 직원 문서 관리: 종이 없는 문서 관리를 사용하여 손쉽게 직원 파일을 보호하고, 보존하고, 액세스하고, 제거합니다. 별도의 구독이 필요합니다.
- Employee Experience Pack: 구성이 필요한 HR 프로세스를 안내합니다.
- 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크: 일관된 방식으로 통합을 구축하여 직원 프로파일 및 작업을 외부 공급업체 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어오고 ServiceNow 애플리케이션의 데이터를 외부 공급업체 애플리케이션으로 푸시하는 등의 작업과 같은 일반적인 사용 사례를 지원합니다.

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

- HR 예측 인텔리전스 워크벤치: 인텔리전트 HR 프로세스를 만드는 예측 머신 러닝 구현 방법을 안내합니다.
- HR Service Delivery 에이전트 작업 공간(클래식): HR 에이전트가 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 신속하게 문제를 해결하는 데 사용합니다.
- HR Success Dashboard indicators : HR 리더십이 다양한 기본 시스템 또는 사용자 지정 KPI를 HR 사용하여 구현의 성과를 측정하는 데 도움을 줍니다.
- Listening Posts : 직원 피드백을 캡처하기 위해 펄스 설문 조사를 전송합니다.
- Learning 핵심: 통합 학습 컨텐츠 리포지토리를 빌드합니다.
- Manager Hub 관리자의 셀프 서비스 및 팀에 대한 사전 예방적 참여를 늘리고 리더로 성장할 수 있도록 지원합니다.
- HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션: HR 케이스에 대한 할당 그룹 및 서비스를 자동으로 결정하고, 이메일에서 케이스를 자동으로 생성하고, 케이스 및 작업의 빠른 해결에 도움이 되는 지식 문서를 검색하는 데 도움이 됩니다.
- HR Service Delivery용 Performance Analytics: 서비스 제공 성능 및 품질을 보고하고 분석하여 HR 비효율성을 줄입니다. 별도의 구독이 필요합니다.
- HR Service Delivery용 가상 에이전트: HR 서비스를 요청하는 직원에게 자동화된 채팅 기능을 제공합니다.

모바일 애플리케이션

HR Service Delivery와 함께 다음 모바일 앱을 사용할 수 있습니다.

HR Service Delivery용 Now Mobile 앱: HR Service Delivery용 Now Mobile 앱을 사용하면 직원이 HR 요청을 보고, 도움을 요청하고, HR 작업을 완료하고, 대상 지정 모바일 컨텐츠 및 푸시 알림을 수신하고, 에이전트와 채팅하는 등 여러 작업을 수행하도록 지원할 수 있습니다.

도메인 분리 및 **HR Service Delivery**

도메인 분리는 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리합니다. 그런 다음 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 HR Service Delivery 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션을 개발한 이후처럼 구성을 변경한 후에도 빠른 시작 테스트를 복사하고 사용자 지정하여 인스턴스가 작동하는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery에 대한 빠른 시작 테스트 문서를 참조하십시오.

레거시 버전의 HR을 사용 중인 경우

HR Service Delivery의 레거시(범위가 지정되지 않은) 버전은 Helsinki 또는 그 이전 릴리스에서 HR을 사용하는 고객만 사용할 수 있습니다. 레거시 버전에는 새로운 기능이 더 이상 지원되지 않으며 범위가 지정된 HR 버전으로 마이그레이션해야 합니다. HR Migration 도구를 사용하여 마이그레이션 프로세스를 용이하게 수행할 수 있습니다.

- 레거시 HR에서 범위가 지정된 HR로 마이그레이션
- HR Service Delivery 레거시

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

중요사항:

의 HR Service Delivery 레거시(범위가 지정되지 않은) 버전은 향후 사용 중단을 위해 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 모든 최신 기능에 액세스하려면 HR 범위가 지정된 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.

자세한 내용은 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하세요.

중요한 정보, 개인 정보 또는 개인 식별 정보가 포함된 필드

고객은 HR Service Delivery 애플리케이션 사용 시 해당 데이터 보호법 및 규정을 준수해야 할 책임이 있습니다. HR Service Delivery 애플리케이션을 사용하는 고객은 중요한 정보, 개인 정보 또는 개인 식별 정보를 포함할 수 있는 필드를 검토해야 하며, 검토 범위는 전적으로 고객의 결정 사항입니다. 설치되면 고객은 인스턴스 내의 테이블 정의에 액세스하여 HR Service Delivery 애플리케이션에서 사용하는 필드를 검토할 수 있습니다. 이는 '시스템 정의 > 테이블'로 이동한 다음 "이름" "다음으로 시작" "sn_hr_"을 필터링하여 수행할 수 있습니다. (내부 지침; 고객에게 보이지 않음) 고객에게 이러한 앱에 포함된 중요한 필드와 테이블에 대한 추가 정보가 필요한 경우 GSSC를 대상으로 CSTASK를 여십시오.

COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

Case and Knowledge Management

Case and Knowledge Management 애플리케이션을 사용하면 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화하여 시간이 지남에 따라 HR 효율성 및 서비스를 개선할 수 있습니다.

사용 및 탐색	설치	구성 및 관리
HR Case and Knowledge Management 기능을 살펴보고 에이전트가 어떻게 사용하는지 확인합니다.	HR Case and Knowledge Management 활성화	HR Case and Knowledge Management 기능을 구성하고 관리합니다.

Case and Knowledge Management 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)를 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

플러그인을 활성화하는 동안 문제가 발생하면 이 지식베이스 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
Human Resources Scoped App: Core를 사용하면 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화할 수 있습니다.

이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

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

Human Resources Scoped App: Core 플러그인

플러그인	설명
Human Resources Scoped App: Security [com.snc.hr.scoped_security]	HR 보안을 제공합니다.
Human Resources Scoped App: 통합 [com.sn_hr_integrations]	HR 통합을 제공합니다.
문서 템플릿 [com. snc document_templates]	문서 템플릿을 제공합니다.
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	HR Service Delivery용 Now Mobile을 제공합니다.

프로시저

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

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

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

Case and Knowledge Management와 함께 설치되는 구성요소

Case and Knowledge Management 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
Human Resources Scoped App: Core 〔com.sn_hr_core〕 플러그인은 sn_hr_core.min_admin_count 시스템 속성 〔sys_properties.list〕을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 HR 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

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

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Case and Knowledge Management 관리자 [sn_hr_core.admin]	Case and Knowledge Management에 액세스하고 구성할 수 있습니다.	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin(PA-Content Pack - HR Scoped App 플러그인이 활성화된 경우) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
HR 에이전트 [sn_hr_core.basic]	매일 작업해야 하는 기본 HR 에이전트에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
HR 케이스 독자 [sn_hr_core.case_reader]	모든 HR 케이스를 읽을 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	없음
HR 케이스 작성자 [sn_hr_core.case_writer]	모든 HR 케이스를 쓸 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
HR 컨텐츠 독자 [sn_hr_core.content_reader]	모든 컨텐츠 관리 테이블 기록을 읽을 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	없음

기계번역

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR 컨텐츠 작성자 [sn_hr_core.content_writer]	모든 컨텐츠 관리 테이블 기록을 생성하고 업데이트하고 읽고 삭제할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_hr_core.content_reader
퇴사 직원 [sn_hr_core.hrsm_alumni]	퇴사한 직원에게 역할을 부여합니다.	없음
임시 직원 [sn_hr_core.hrsm_contingent]	임시로 일하는 직원에게 역할을 부여합니다.	없음
협력업체 직원 [sn_hr_core.hrsm_contractor]	협력업체로 일하는 직원에게 역할을 부여합니다.	없음
정규직 직원 [sn_hr_core.hrsm_employee]	정규직 직원에게 역할을 부여합니다.	없음
신입 직원 [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	새로 고용된 직원에게 역할을 부여합니다.	없음
HR 지식 작성자 [sn_hr_core.kb_writer]	모든 HR KB 문서를 쓸 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	없음
HR 관리자 [sn_hr_core.manager]	모든 HR 케이스, 프로파일, 보안 정보에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	• approver_user • catalog • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
HR Performance Analytics 관리자 [sn_hr_pa.admin]	범위 지정 애플리케이션에 대한 HR Performance Analytics 관리자 역할입니다. • HR PA 컨텐츠 팩에 액세스하고 수정합니다. • Performance Analytics 속성을 편집합니다.	없음

기계번역

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 관리자 콘솔에 액세스합니다. • 의존성 평가를 시작합니다. 주: 이 역할은 HR 관리자〔sn_hr_core.admin〕 역할에 포함되어 있습니다.	
HR 프로파일 독자 [sn_hr_core.profile_reader]	모든 HR 프로파일 기록을 읽을 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	없음
HR 프로파일 작성자 [sn_hr_core.profile_writer]	모든 HR 프로파일 기록을 쓸 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_hr_core.profile_reader
HR 보고서 생성자 [sn_hr_core.report_creator]	sn_hr_core.basic 역할의 HR 에이전트가 HR 케이스〔sn_hr_core_case〕 및 작업〔sn_hr_core_task〕 테이블에 액세스하여 보고서를 작성하도록 허용합니다.	
HR 보안 정보 독자 [sn_hr_core.secure_info_reader]	모든 HR 케이스를 읽고, 기본 사용자 프로파일 정보를 읽고, 보안 사용자 정보를 읽을 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_hr_core.profile_reader
HR 보안 정보 작성자 [sn_hr_core.secure_info_writer]	모든 HR 케이스를 쓰고, 기본 사용자 프로파일 정보를 쓰고, 보안 사용자 정보를 쓸 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

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

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
케이스 자동 종결	서비스 활동 및 수명주기 이벤트 이행 유형에 대한 HR 서비스 구성에 따라 HR 케이스를 자동으로 종결합니다. 이 예약된 작업은 매일 실행됩니다.
대량 케이스 생성	대량 케이스를 생성합니다. 이 예약된 작업은 6시간마다 실행됩니다.
HR 일별 작업	특정 HR 작업 매개변수에 따라 사용자에게 미리 알림을 보냅니다. 이 예약된 작업은 매일 실행됩니다.
HR 전자 서명 작업 마이그레이션	HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명을 위한 새 HR 작업 유형으로 엽니다. 또한 자격 증명, 전자 서명 및 서명 문서에 대한 이전 HR 작업 유형을 비활성화합니다. 이 예약된 작업은 요청 시 실행됩니다.
클라이언트 역할 업데이트	HR 조건 테이블을 기반으로 고용을 시작하거나 종료하는 HR 프로파일에 대한 역할 할당을 업데이트합니다. 이 예약된 작업은 매일 실행됩니다. **주:** 기본 시스템은 이 예약된 작업에 HR 관리자(hradmin) 사용자를 할당합니다. HR 관리자 사용자를 삭제하는 경우, HR 관리자(sn_hr_core.admin) 역할의 다른 사용자를 이 예약된 작업에 지정해야 합니다.

예약된 작업 및 사용 방법에 대한 자세한 내용은 예약된 작업을 참조하세요.

설치되는 테이블

테이블 옆의 *은 새 데이터 모델을 지원하기 위해 Rome릴리스를 사용하는 고객은 해당 항목을 사용할 수 없음을 나타냅니다. 레거시 COE와 테이블을 사용하는 기존 고객은 영향을 받지 않습니다. 이러한 테이블은 Employee Relations 기능으로 대체되었습니다. 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
*혐의 [sn_hr_er_allegation]	혐의 유형 및 하위 유형에 대한 정보를 포함합니다. **주:** 비메타데이터 테이블입니다.
*혐의 하위 유형 [sn_hr_core_allegation_sub_type]	59개 기록을 기본 시스템에 제공하는 메타데이터 테이블. 혐의 하위 유형은 혐의를 자세히 정의합니다. 예: • 혐의 유형 = 차별 • 혐의 하위 유형: 연령, 장애, 인종 등
*혐의 유형 [sn_hr_core_allegation_type]	기본 시스템 기록을 제공하는 메타데이터 테이블. 예: • 고객 오대 • 차별 • 약물과 알코올

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

테이블	설명
	• 사기 및 절도 • 괴롭힘 • 대인 관계 상충 • 위법 행위 • 보복 • 임금과 일정 문제 • 직장 내 폭력
*관련된 혐의 [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	혐의를 혐의 대상에 연결하는 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
은행 계좌 [sn_hr_core_profile_bank_account]	은행 계좌 테이블입니다.
대량 케이스 생성 데이터 [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	대량 케이스 생성 데이터 테이블입니다.
대량 케이스 생성 실행 [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	대량 케이스 생성 실행 테이블입니다.
케이스 제한 구성 [sn_hr_er_case_restriction]	COE 보안 정책 〔sn_hr_core_coe_security_policy〕 테이블을 확장합니다.
인증 및 라이센스 [sn_hr_core_certification_and_license]	인증 및 라이센스 테이블입니다.
클라이언트 역할 규칙 [sn_hr_core_client_role_rule]	클라이언트 역할 규칙 테이블입니다.
COE [sn_hr_core_coe]	우수성 센터(COE) 테이블입니다.
COE 구성 일치 [sn_hr_core_coe_config_matching]	우수성 센터(COE) 구성 일치 테이블입니다.
보상 [sn_hr_core_compensation]	보상 테이블입니다.
보상 보너스	보너스 보상 테이블입니다.

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

테이블	설명
[sn_hr_core_bonus]	주: 이 테이블은 보상 테이블의 확장입니다.
보상 급여 [sn_hr_core_salary]	급여 보상 테이블입니다. 주: 이 테이블은 보상 테이블의 확장입니다.
보상 주식 [sn_hr_core_stocks]	보상 주식 테이블입니다. 주: 이 테이블은 보상 테이블의 확장입니다.
시정 조치 [sn_hr_er_corrective_action]	ER 케이스와 연결된 시정 조치에 대한 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
직접 입금 [sn_hr_core_direct_deposit]	직접 입금 테이블입니다.
Employee Relations 케이스 [sn_hr_er_case]	HR 케이스 〔sn_hr_case〕 테이블을 확장합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
HR 수혜자 [sn_hr_core_beneficiary]	HR 수혜자 테이블입니다.
HR 혜택 [sn_hr_core_benefit]	HR 혜택 테이블입니다.
HR 혜택 계획 [sn_hr_core_benefit_provider]	HR 혜택 계획 테이블입니다.
HR 혜택 유형 [sn_hr_core_benefit_type]	HR 혜택 유형 테이블입니다.
HR 케이스 [sn_hr_core_case]	HR 케이스 테이블입니다.
HR 혜택 케이스 [sn_hr_core_case_benefits]	HR 혜택 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.

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

테이블	설명
HR 보상 [sn_hr_core_case_compensation]	HR 보상 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 조건 [sn_hr_core_condition]	HR 조건 테이블입니다.
기준의 HR 조건 [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	기준의 HR 조건 테이블입니다.
HR 연락처 [sn_hr_core_contact]	HR 연락처 테이블입니다.
HR 기업 통신 케이스 [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	HR 기업 통신 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 기준 [sn_hr_core_criteria]	HR 기준 테이블입니다.
링크의 HR 조건 [sn_hr_core_m2m_link_template]	링크의 HR 조건 테이블입니다.
HR 장애 혜택 [sn_hr_core_disability_benefit]	HR 장애 혜택 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 혜택 테이블의 확장입니다.
HR 징계 문제 유형 [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	HR 징계 문제 유형 테이블입니다.
HR 징계 경고 유형 [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	HR 징계 경고 유형 테이블입니다.
HR 문서 확인 [sn_hr_core_document_acknowledgement]	HR 문서 확인 테이블입니다.
HR 문서 템플릿 [sn_hr_core_document_template]	HR 문서 템플릿 테이블입니다.
HR 문서 유형	HR 문서 유형 테이블입니다.

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

테이블	설명
[sn_hr_core_document_type]	
HR Employee Relations 케이스 [sn_hr_core_case_relations]	HR Employee Relations 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 윤리 케이스 [sn_hr_core_case_ethics]	HR 윤리 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 글로벌 모빌리티 케이스 [sn_hr_core_case_global_mobility]	HR 글로벌 모빌리티 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 의료 혜택 [sn_hr_core_health_benefit]	HR 의료 혜택 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 혜택 테이블의 확장입니다.
HR 보험 혜택 [sn_hr_core_insurance_benefit]	HR 보험 혜택 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 혜택 테이블의 확장입니다.
*HR 조사 케이스 [sn_hr_core_case_investigation]	HR 조사 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 운영 보고서 [sn_hr_core_op_report]	HR 운영 보고서 테이블입니다.
HR 운영 보고서 빈도 [sn_hr_core_op_report_frequency]	HR 운영 보고서 빈도 테이블입니다.
HR 운영 보고서 유형 [sn_hr_core_op_report_type]	HR 운영 보고서 유형 테이블입니다.
HR 운영 시스템 [sn_hr_core_op_system]	HR 운영 시스템 테이블입니다.

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

테이블	설명
보고서 유형에 대한 HR 운영 시스템 [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	보고서 유형에 대한 HR 운영 시스템 테이블입니다.
HR 급여 케이스 [sn_hr_core_case_payroll]	HR 급여 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR PDF 템플릿 [sn_hr_core_pdf_template]	HR PDF 템플릿 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 문서 템플릿 테이블의 확장입니다.
*HR 성과 케이스 [sn_hr_core_case_performance]	HR 성과 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 프로파일 [sn_hr_core_profile]	HR 프로파일 테이블입니다.
HR 퇴직 혜택 [sn_hr_core_retirement_benefit]	HR 퇴직 혜택 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 혜택 테이블의 확장입니다.
HR 서비스 [sn_hr_core_service]	HR 서비스 테이블입니다.
HR 서비스 옵션 [sn_hr_core_service_option]	HR 서비스 옵션 테이블입니다.
HR 인재 관리 케이스 [sn_hr_core_case_talent_management]	HR 인재 관리 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 작업 [sn_hr_core_task]	HR 작업 테이블입니다.
HR 템플릿 [sn_hr_core_template]	HR 템플릿 테이블입니다.
HR 계층 에스컬레이션	HR 계층 에스컬레이션 테이블입니다.

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

테이블	설명
[sn_hr_core_tier_definition]	
HR 총 보상 케이스 [sn_hr_core_case_total_rewards]	HR 총 보상 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 비자 범주 [sn_hr_core_visa_category]	HR 비자 범주 테이블입니다.
HR 인력 관리자 [sn_hr_core_case_workforce_admin]	HR 인력 관리 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HRIT 운영 케이스 [sn_hr_core_case_operations]	HRIT 운영 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
HR 수명주기 이벤트 케이스 [sn_hr_le_case]	HR 수명주기 이벤트 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블은 HR 케이스 테이블의 확장입니다.
인터뷰 [sn_hr_er_interview]	ER 인터뷰와 관련된 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
관련 당사자 [sn_hr_er_involved_party]	ER 케이스와 관련된 관련 당사자에 대한 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
작업 프로파일 [sn_hr_core_job_profile]	작업 프로파일 테이블입니다.
언어 [sn_hr_core_language]	언어 테이블입니다.
일치 역할 [sn_hr_core_matching_roles]	일치 역할 테이블입니다.

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

테이블	설명
PDF 템플릿 매핑 [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	PDF 템플릿 매핑 테이블입니다.
직책 [sn_hr_core_position]	직책 테이블입니다.
관계 [sn_hr_core_relationship]	관계 테이블입니다.
서비스 활동 [sn_hr_core_service_activity]	서비스 활동 테이블입니다.
Sn HR Core 백그라운드 검색 상세 정보 [sn_hr_core_service_activity]	신원 조사 검색 상세 정보 테이블입니다.
Sn HR Core 배지 [sn_hr_core_badge]	배지 테이블입니다.
Sn HR Core 대량 케이스 요청 [sn_hr_core_bulk_case_request]	대량 케이스 요청 테이블입니다.
Sn HR Core 구성 케이스 [sn_hr_core_config_case]	HR 서비스 기반 케이스 구성 테이블입니다.
Sn HR Core 구성 케이스 생성 [sn_hr_core_config_case_creation]	케이스 생성 구성 테이블입니다.
Sn HR Core 구성 케이스 생성 서비스 [sn_hr_core_config_case_creation_service]	케이스 생성 서비스 구성 테이블입니다.
Sn HR Core 이메일 컨텐츠 [sn_hr_core_email_content]	이메일 컨텐츠 테이블입니다.
Sn HR Core 대체 승인자 [sn_hr_core_substitute_approver]	대체 승인자 테이블입니다.
주제 범주 [sn_hr_core_topic_category]	주제 범주 테이블입니다.
주제 상세 정보 [sn_hr_core_topic_detail]	주제 상세 정보 테이블입니다.
학자금 지원	학자금 지원 테이블입니다.

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

테이블	설명
[sn_hr_core_tuition_reimbursement]	
케이스의 사용자 필드 [sn_hr_core_service_approval_option]	케이스의 사용자 필드 테이블입니다.
보장 대상자 [sn_hr_core_who_is_covered]	보장 대상자 테이블입니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

HR 관리

Case and Knowledge Management 애플리케이션을 관리하여 HR 효율성을 개선하고 직원들이 필요한 서비스를 보다 쉽게 얻을 수 있도록 합니다.

주:
안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 구성하는 HR Service Delivery 데 도움을 받으려면 **HR** 관리 〉 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용 방법에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

HR 속성

HR 속성은 HR Service Delivery의 동작을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 속성.
   일부 HR 속성은 **sys_properties.list**에서 찾을 수 있습니다.
2. HR 속성을 적절하게 구성합니다.

HR 속성 양식

속성	설명
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	HR 프로파일 생성 페이지에 표시되는 필드입니다. sn_hr_core_profile 열에서 필드를 추가할 수 있지만 쉼표를 사용하여 필드를 구분합니다.
sn_hr_core hr_email	일반 HR 질의를 위한 기본 이메일 주소를 입력합니다.
sn_hr_core.hr_phone	일반 HR 질의를 위한 기본 전화 번호를 입력합니다.
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	사용자가 자신의 직원 프로파일을 편집할 수 있는 필드입니다.
sn_hr_core.profile.max.tries	사용자를 생성할 때 애플리케이션이 종료되기 전에 허용되는 최대 시도 횟수입니다.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	요픈 대상 및/또는 대상자 태그가 VIP로 지정된 케이스의 기본 우선순위입니다.
sn_hr_core.impersonateCheck	다른 사용자를 가장하는 사용자가 HR 정보를 볼 수 없게 하려면 예(true)를 선택합니다.

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

속성	설명
	주: 로그인한 사용자가 HR 액세스 권한이 있고, 같은 액세스 권한을 가진 다른 HR 사용자를 가장하는 경우에도 HR 정보는 표시되지 않습니다.
com.snc.signaturepad.retrieveSignature	서명 검색을 활성화하고 사용자가 재사용을 위해 디지털 서명을 저장할 수 있도록 하려면 예를 선택합니다. true인 경우 사용자가 서명 패드로 이동할 때 기본적으로 사용자의 최신 서명 이미지를 불러와서 표시합니다.
sn_hr_core.log	시스템 로그의 세부 수준입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. ○ 정보: 상세 정보의 양이 가장 적습니다. ○ 경고: 기본값 ○ 디버그: 상세 정보의 양이 가장 많습니다.
sn_hr_core.rollup_work_notes	작업의 작업 메모를 케이스에도 표시하려면 예를 선택합니다.
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out	HR Agent Workspace에서 동일한 HR 서비스 및 대상자에 대해 HR 케이스가 생성되었을 경우 중복 케이스 경고가 나타나기까지 경과되어야 하는 일수입니다. 기본 시스템 값은 3일입니다. 예를 들어, 에이전트가 Abel Tuter에 대한 일반 혜택 문의(HR 서비스)를 위해 HR 케이스를 생성하고 3일 이내에 HR Agent Workspace에서 다른 일반 혜택 케이스가 생성된 경우, 사용자에게 잠재적인 중복 케이스를 알리는 메시지가 나타납니다. 유사한 케이스 목록도 함께 나타납니다. 에이전트는 새 케이스 생성을 진행하거나 취소할 수 있습니다. 주: 이 속성은 HR Agent Workspace에서 동일한 HR 서비스 및 대상자에 대해 잠재적으로 중복된 HR 케이스만 영향을 미칩니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 중복 케이스 경고 수신 문서를 참조하십시오.
sn_hr_core inbound_email	이 매개변수는 HR로 보내는 이메일을 HR 케이스로 변환할지 여부를 결정합니다. ○ 예: 이메일에서 HR 케이스를 만듭니다. ○ 아니요: 이메일에서 HR 케이스를 만들지 않습니다.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	사용자(sys_user) 테이블과 동기화하지 않으려는 HR 프로파일(sn_hr_core_profile) 테이블의 필드를 지정합니다. 예를 들어 외부 애플리케이션과 이미 동기화되어 있으므로 덮어쓰면 안 되는 필드를 지정합니다.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	HR 프로파일(sn_hr_core_profile) 테이블(쉼표로 구분된 목록)과 동기화하지 않으려는 사용자(sys_user) 테이블의 필드를 지정합니다.

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

속성	설명
	예를 들어 외부 애플리케이션과 이미 동기화되어 있으므로 덮어쓰면 안 되는 필드를 지정합니다.
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	PDF 변환을 위해 문서 템플릿에 iText7을 사용하고 값을 미리 채우고 서명을 문서에 병합하려면 이 속성을 활성화하십시오.
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	업그레이드 후 HR 케이스를 다른 케이스로 전송할 때 인스턴스의 작동 방식을 결정합니다. 유효한 항목: ○ true: 기본 전송 케이스를 통해 표준 방법을 사용합니다. 한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송하면 HR 케이스 번호가 바뀝니다. 두 가지 HR 케이스 번호가 참조용으로 HR 케이스에 표시됩니다. ○ false: 재분류 방법을 사용하여 HR 케이스를 전송합니다. 한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송한 후에는 HR 케이스 번호가 바뀌지 않습니다. 주: 자세한 내용은 HR 케이스 이전 문서를 참조하십시오.
sn_hr_core.include_elevated_roles	액세스 권한을 부여하기 전에 상승된 권한이 있는 역할을 보유한 로그인한 사용자를 검사합니다. 유효한 항목: ○ true: 액세스 권한을 부여하기 전에 로그인한 사용자가 상승된 권한이 있는 역할을 보유하고 있는지 확인합니다. ○ false: 액세스 권한을 부여하기 전에 로그인한 사용자가 상승된 권한이 있는 역할을 보유하고 있는지 확인하지 않습니다.
sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive	시간 제한(월)을 기준으로 비활성 작업을 통해 케이스에 대한 액세스를 제한합니다. 속성을 비워 두면 표시되는 케이스에 제한이 없습니다. 기본값은 **12**입니다. 비즈니스 요구 사항에 따라 이 속성을 12개월 미만의 값으로 설정할 수 있습니다. 이렇게 하면 인스턴스의 성능 환경이 향상될 수 있습니다. 주: 다음 중 하나의 경우에 이 속성의 혜택을 받지 못할 수 있습니다. ○ 시스템에서 속성을 사용할 수 없습니다. ○ 속성이 비어 있습니다. ○ 속성이 양수 값으로 설정되었지만 시간 제한 내 비활성 케이스 작업 수가 많습니다.

3. 저장을 클릭합니다.

HR 서비스

HR 서비스는 HR 관리 직원들에게 제공하는 요청 및 지원(혜택 등록, 입금 계좌 설정, 재배치 지원 요청 등)입니다.

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

이러한 서비스는 HR 케이스를 만들기 위한 출발점으로서, 요청부터 이행까지 해당 케이스 유형의 프로세스를 정의합니다. 기존 HR 서비스를 새로 만들거나 수정할 수 있으며 내부 전용 또는 직원 셀프 서비스에만 사용할 수 있도록 구성할 수도 있습니다.

HR 우수성 센터 데이터 모델

HR 서비스는 HR 데이터, 서비스 및 프로세스를 기능 규율별로 구성하는 데이터 모델의 일부인 HR 우수성 센터(COE) 중 하나로 분류됩니다. 각 COE는 HR 케이스[sn_hr_core_case] 테이블의 확장이며, 각 COE는 HR 주제 범주 및 상세 정보에 따라 더 세분화됩니다. 개별 HR 서비스 구성을 시작하기 전에 그에 대한 분류 구조를 검토하고 설정합니다.

- HR 우수성 센터 데이터 모델
- HR 서비스 분류

HR 프로세스 이행 요청

어떤 HR 서비스를 제공할지 결정할 때 다음을 고려해야 합니다.

- 받을 것으로 예상되는 요청 및 제공하려는 서비스는 무엇인가?
- 이 데이터에 대해 어떻게 보고할 계획인가? 이는 HR 서비스를 범주화하는 방식에 영향을 줍니다.
- 요청을 이행하기 위해 어떤 정보를 수집해야 하는가?
- 요청을 어떻게 만들 수 있는가?
  - 이메일
  - 전화
  - HR 서비스 카탈로그를 통한 직원 셀프 서비스
- 요청은 궁극적으로 어떻게 이행되는가?
  - HR 케이스 양식
  - 이행 지침
  - 승인
  - 작업
  - 하위 HR 서비스
  - 수명주기 이벤트
  - 지식 문서

HR 서비스 구성

HR 서비스는 HR 케이스를 만들기 위한 출발점으로서, 해당 케이스 유형의 이행 프로세스에 대한 요청을 정의합니다. HR 서비스의 구성 요구사항은 내부 전용인지, 직원이 직원 센터같은 셀프 서비스 포털을 통해 HR 서비스 카탈로그에서 직접 서비스를 요청하도록 허용하는지에 따라 다릅니다.

HR 서비스 유형	구성 요구사항
내부 전용	• HR 서비스 • HR 케이스 템플릿

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

HR 서비스 유형	구성 요구사항
직원 셀프 서비스	• HR 서비스 • HR 케이스 템플릿 • HR 카탈로그 항목(기록 생성자라고도 함)

모든 HR 서비스가 직원 셀프 서비스에 대한 액세스를 필요로 하지는 않습니다. 신입 직원에 대한 급여 설정 등 일부 서비스는 HR 에이전트만 초기화할 수 있습니다. 관리자가 부하 직원에 대한 승진을 요청하는 경우 등 일부 서비스의 경우 직원이 이메일이나 전화로 직접 HR 부서에 연락해야 할 수 있습니다. 이러한 경우 HR 케이스는 HR 에이전트가 내부적으로 생성합니다. 내부용 HR 서비스는 HR 서비스와 HR 케이스 템플릿만 구성하면 됩니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

그러나 직원 프로파일을 업데이트하거나 암호 재설정을 요청하는 등, 다른 HR 서비스도 직원이 시작할 수 있습니다. 이러한 서비스는 HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목으로 사용할 수 있습니다. 직원은 HR 서비스 카탈로그를 찾아보고 직원 센터같은 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 만들 수 있습니다. 직원 셀프 서비스용 HR 서비스의 경우, HR 서비스와 HR 케이스 템플릿 외에 HR 카탈로그 항목(기록 생성자라고도 함)을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 참조하십시오.

HR 서비스 카탈로그 관리

HR 서비스 카탈로그는 직원들에게 HR에서 직접 요청할 수 있는 HR 서비스 카탈로그를 제공합니다. 직원은 직원 센터같은 셀프 서비스 포털에서 HR 서비스 카탈로그에 액세스할 수 있습니다. HR 서비스 카탈로그의 설정과 분류를 관리할 수 있을 뿐 아니라, 이를 채우는 개별 HR 카탈로그 항목을 구성할 수도 있습니다.

- HR 서비스 카탈로그 관리
- HR 서비스 카탈로그 분류

HR 템플릿 구성

HR 템플릿을 사용하면 HR 케이스 또는 작업 양식의 필드를 자동으로 채울 수 있습니다. 다음에 대해 HR 템플릿을 구성할 수 있습니다.

- HR 서비스
- HR 카탈로그 항목
- HR 서비스 활동
- 수명주기 이벤트 활동

자세한 내용은 HR 템플릿 문서를 참조하십시오.

HR 우수성 센터 데이터 모델

HR 우수성 센터(COE) 데이터 모델을 사용하여 기능 규율별로 HR 데이터, 서비스 및 프로세스를 구성합니다.

각 COE는 급여 또는 직원 관계와 같은 고유한 기능으로 구성할 수 있습니다. COE 데이터 모델을 사용하면 민감한 정보에 대한 액세스를 제한하고, 메트릭 및 보고의 일관성을 높이고, HR 서비스 수준에서 프로세스 이행에 대한 요청을 정의하여 자동화 수준을 높일 수 있습니다.

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

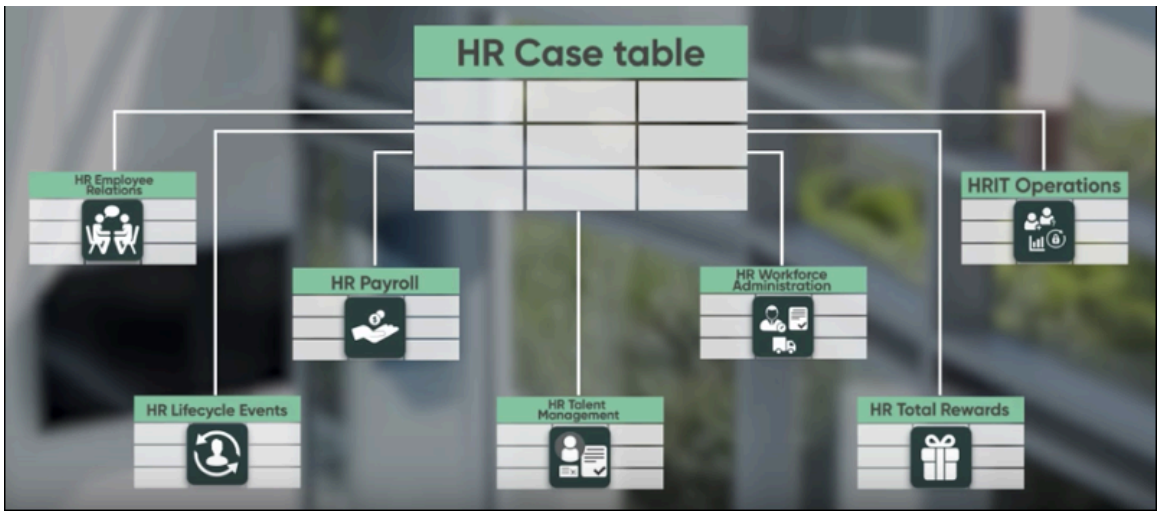
HR 센터 (최우수) 개요

각 HR 우수성 센터는 HR 케이스[sn_hr_core_case] 테이블의 확장이며 직원 관계, 수명주기 이벤트, 급여, 인재 관리, 인력 관리, 총 보상, HRIT 운영, 혜택, 보상, 기업 커뮤니케이션 및 글로벌 이동성과 같은 기능 규율을 중심으로 구성됩니다.

주:
혜택, 보상, 기업 통신 및 전역 이동성 COE는 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.



각 COE는 HR 주제 범주 및 상세 정보에 따라 세분화되어 해당 COE 아래 HR 서비스에 대한 첫 번째와 두 번째 수준의 분류를 정의합니다. 각 COE는 하나 이상의 주제 범주를 포함할 수 있습니다. 각 주제 범주는 하나 이상의 주제 상세 정보를 포함할 수 있습니다. 각 주제 상세 정보에는 HR 서비스가 하나 이상 포함될 수 있습니다. 이 구조를 사용하면 HR 서비스를 기능 영역별로 분류하고, 조직의 필요에 맞게 분류 구조와 개별 HR 서비스를 구성할 수도 있습니다.

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

다음 비디오는 COE의 장점과 COE 데이터 모델을 구성하고 사용하는 방법 등, HR 우수성 센터에 대한 개요를 제공합니다.

HR 우수성 센터 비디오는 HR 우수성 센터(COE)의 개요와 장점, COE 데이터 모델, COE 데이터 모델을 구성하고 사용하는 방법, 새 COE에 대한 요청을 처리하는 방법 등을 제공합니다.

HR 서비스 분류 설정

개별 HR 서비스 구성을 시작하기 전에 그에 대한 분류 구조를 검토하고 설정합니다.

주:
기본 시스템 COE 목록과 이를 활성화 또는 비활성화하는 방법은 HR 우수성 센터(COE) 활성화 또는 비활성화 문서를 참조하십시오.

역할

시스템 관리자(admin) 역할은 새 COE를 구성하고 만들 수 있습니다.

위임된 개발자(delegated_developer) 역할을 보유한 수명주기 이벤트 관리자(sn_hr_le.admin) 역할도 새 COE를 구성하고 만들 수 있습니다.

HR 서비스 분류

HR 서비스는 HR 데이터, 서비스 및 프로세스를 기능 규율별로 구성하는 데이터 모델의 일부인 HR 우수성 센터(COE) 중 하나로 분류됩니다.

각 COE는 HR 케이스[sn_hr_core_case] 테이블의 확장이며, 각 COE는 HR 주제 범주 및 상세 정보에 따라 더 세분화됩니다. 개별 HR 서비스 구성을 시작하기 전에 사용할 COE를 결정하고, 각 COE에 대한 적절한 HR 주제 범주와 상세 정보를 만들거나 수정합니다.

HR 우수성 센터(COE) 활성화 또는 비활성화

HR 우수성 센터(COE) 사용을 활성화 또는 비활성화합니다. COE는 HR 케이스[sn_hr_core_case] 테이블을 확장하는 테이블이며 기능 규율의 일부(예: 총 보상 또는 인재 관리)입니다. COE는 또한 주제 범주와 상세 정보를 포함하는 HR 서비스의 일부입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

회사가 다음과 같은 경우 모든 환경에서 수동으로 COE를 비활성화합니다.

- COE를 사용하지 않습니다.
- COE를 비활성화하려고 합니다.

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

- 여러 환경이 있으며 시스템 업데이트 세트를 사용하여 변경 내용을 업데이트합니다.

  주:
  시스템 업데이트 세트는 한 환경에서 비활성화를 캡처하지만 패치나 업그레이드 후 다른 환경에서 COE는 활성 상태입니다. 시스템 업데이트 세트를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **COE** 구성.
2. 해당하는 HR 우수성 센터(COE)를 활성화 또는 비활성화합니다.

   주:
   사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

   - HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
   - 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
   - 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
   - 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

   COE를 비활성화하면 이 COE와 연결된 해당 HR 서비스도 비활성화됩니다.

   - 각 COE와 연결된 확장 테이블은 비활성화되지 않습니다. 이러한 테이블에도 액세스할 수 있습니다. 비활성화된 COE 아래 모든 활성 케이스는 활성 상태로 유지됩니다.
   - COE만 비활성화됩니다.
3. 저장을 클릭합니다.

HR 주제 범주 구성

HR 서비스에 대한 첫 번째 수준의 분류를 정의하는 HR 주제 범주를 만들거나 수정합니다. 각 주제 범주는 단일 HR 우수성 센터(COE)와 연결됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 주제 범주.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주제 범주 양식

필드	설명
활성	사용할 HR 주제 범주를 활성화하는 확인란입니다.

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

필드	설명
COE	HR 주제 범주의 분류 기준인 HR 우수성 센터(COE)의 이름입니다. 각 HR 주제 범주는 단일 COE와 연결됩니다.
이름	HR 주제 범주의 이름입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 주제 상세 정보 구성

HR 서비스에 대한 두 번째 수준의 분류를 정의하는 HR 주제 상세 정보를 만들거나 수정합니다. 각 주제 상세 정보는 단일 주제 범주 및 HR 우수성 센터(COE)와 연결됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 주제 상세 정보.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주제 상세 정보 양식

필드	설명
활성	사용할 HR 주제 상세 정보를 활성화하는 확인란입니다.
이름	HR 주제 상세 정보의 이름입니다.
주제 범주	HR 주제 상세 정보의 분류 기준인 HR 주제 범주의 이름입니다. 각 HR 주제 상세 정보는 단일 HR 주제 범주와 연결됩니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR Service Delivery 우수성 센터(COE) 보안 정책 구성

COE 접근 제어 목록(ACL) 구성을 사용하여 특정 COE 아래 HR 케이스에 대한 특정 그룹의 읽기 또는 쓰기 액세스를 허용합니다.

예를 들어, 혜택 그룹이 보상 그룹에서 만든 케이스를 조회하지 못하도록 하고 싶을 수 있습니다. 보상 그룹 액세스를 허용하는 COE 보안 정책을 만듭니다. 정책에 포함되지 않은 그룹은 케이스에 액세스할 수 없습니다.

ACL 규칙을 사용하는 대신 이 기능을 사용합니다. ACL에 대한 자세한 내용은 액세스 제어 목록 규칙을 참조하세요.

COE 보안 정책은 케이스 생성에 영향을 미치지 않습니다. COE 보안 정책은 생성 후 보거나 수정할 수 있는 케이스에 영향을 줍니다.

계속해서 HR 서비스를 다른 HR 서비스로 재분류(전송)할 수 있습니다. 보안 정책에 따라 재분류 후 케이스를 보지 못할 수도 있습니다.

COE ACL 구성은 COE 보안 정책[sn_hr_core_coe_security_policy] 테이블을 사용하여 확장된 HR 케이스 테이블(COE)에 대한 액세스를 결정합니다.

테이블 옆의 *은 새 데이터 모델을 지원하기 위해 Rome릴리스를 사용하는 고객은 해당 항목을 사용할 수 없음을 나타냅니다. 레거시 COE와 테이블을 사용하는 기존 고객은 영향을 받지 않습니다.

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

이러한 테이블은 Employee Relations 기능으로 대체되었습니다. 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 문서를 참조하십시오.

보안을 제공할 수 있는 테이블은 다음과 같습니다.

레이블	이름
HR 혜택 케이스	sn_hr_core_case_benefits
HR 보상 케이스	sn_hr_core_case_compensation
HR 기업 통신 케이스	sn_hr_core_case_corporate_communcations
*HR Employee Relations 케이스	sn_hr_core_case_relations
*HR 윤리 케이스	sn_hr_core_case_ethics
HR 글로벌 모빌리티 케이스	sn_hr_core_case_global_mobility
HR 조사 케이스	sn_hr_core_case_investigation
HR 급여 케이스	sn_hr_core_case_payroll
*HR 성과 케이스	sn_hr_core_case_performance
HR 인재 관리 케이스	sn_hr_core_case_talent_management
HR 총 보상 케이스	sn_hr_core_case_total_rewards
HR 인력 관리 케이스	sn_hr_core_case_workforce_admin
HRIT 운영 케이스	sn_hr_core_case_operations
HR 수명주기 이벤트 케이스	sn_hr_le_case

주:
확장하는 모든 케이스 테이블에 보안을 제공할 수도 있습니다.

COE의 보안을 정의하려면 다음과 같이 하십시오.

- COE 아래에 있는 모든 또는 특정 HR 서비스를 선택합니다.

  주:
  COE에 대해 특정 HR 서비스를 선택하면 케이스 독자는 선택되지 않은 HR 서비스에 액세스할 수 있습니다.

- COE 아래에 있는 HR 서비스에 대한 읽기 또는 쓰기 액세스 권한이 있는 그룹을 결정합니다.
- 보안 정책에 적용되는 기록을 필터링하는 조건을 만듭니다.

  주:
  조건 작성기는 COE에서 특정 작업을 필터링하는 강력한 도구입니다. 보안 정책에 조건을 사용할 때는 주의해야 합니다. 시스템 성능에도 영향을 줄 수 있습니다.

COE 보안 생성

그룹이 다른 그룹의 케이스에 액세스하지 못하도록 COE를 보호합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **COE ACL** 구성.
2. 지정된 그룹이 액세스 권한을 갖게 될 COE(HR 케이스 테이블을 확장하는 테이블)를 선택합니다.
3. 선택한 COE 아래 모든 HR 서비스를 보안 정책에 포함하려면 모든 서비스에 적용을 선택합니다.
4. 이 필드를 비워 두면 COE 아래 특정 HR 서비스가 선택됩니다.
5. 이 필드를 비워 두면 서비스 필드가 나타나고 특정 HR 서비스를 선택할 수 있습니다.
6. 애플리케이션 필드에 범위가 올바르게 표시되는지 확인합니다.
   자세한 내용은 UI(사용자 인터페이스)에 대한 시스템 설정을 참조하세요.
7. COE에 대한 보안을 활성화하려면 활성을 선택합니다.
8. 유형 필드에서 사용자가 정의하는 정책이 COE의 보안을 제어하는 방법을 선택합니다.
   선택 항목은 다음과 같습니다.
   - 읽기
   - 쓰기
   - 케이스 제한

   주:
   케이스 제한 옵션은 Employee Relations가 설치된 경우에만 표시됩니다.

   케이스 잠금을 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.
   - 케이스를 잠글 수 있음: 연결된 그룹에 속한 사용자는 COE에 따라 케이스를 잠글 수 있습니다.
   - 잠겨 있는 케이스를 볼 수 있음: 연결된 그룹에 속한 사용자는 잠겨 있는 케이스를 볼 수 있습니다.
9. 옵션: COE가 적용되려면 보안 정책이 통과해야 하는 필터 조건(구성된 경우)을 선택합니다.

   경고:
   필터 조건을 선택하면 보안 정책에 영향을 미치고 비활성 케이스를 포함하여 COE 아래 모든 케이스에 영향을 줄 수 있습니다. 조건의 전체 영향을 이해해야 합니다.

10. 저장을 선택하여 작업 중인 보안 정책에 남아 있거나, 제출을 선택하여 COE 보안 정책 목록으로 돌아갑니다.
    저장을 선택하면 그룹 관련 목록이 나타납니다.
11. 그룹을 COE 보안 정책에 연결하려면 편집을 선택합니다.
    그룹에 대한 자세한 내용은 HR 그룹 관리 문서를 참조하십시오.
12. 정의하고 있는 COE 보안 정책과 연결할 그룹을 수집 열에서 그룹 목록 열로 이동합니다.
13. 저장을 선택합니다.
    COE 보안 정책이 반환됩니다.
14. 업데이트를 선택합니다.

HR 서비스 구성

HR 서비스는 HR 조직이 직원에게 제공하는 요청 및 지원입니다. 해당 케이스 유형에 대한 이행 프로세스에 대한 요청을 정의하도록 HR 서비스를 구성할 수 있습니다.

해당 서비스에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스 양식의 필드를 자동으로 채우도록 HR 케이스 템플릿을 구성할 수 있습니다. 직원 셀프 서비스에 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 해야 하는 경우, 해당 서비스를 HR 서비스 카탈로그의 HR 카탈로그 항목으로 사용할 수 있도록 기록 생성자를 구성할 수 있습니다.

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

최상의 결과를 위해서는 단일 HR 서비스를 호출하는 여러 기록 생성자를 구성하지 마십시오.

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

HR 서비스 구성

해당 케이스 유형에 대한 이행 프로세스에 대한 요청을 정의하도록 HR 서비스를 구성하거나 수정합니다. HR 서비스의 예로는 혜택 등록, 입금 계좌 설정, 외부 공급업체 제공자의 신원 조사 요청 등이 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   주:
   사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

   - HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
   - 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
   - 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
   - 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

3. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

HR 서비스 양식

필드	설명
HR 서비스 이름	HR 서비스의 이름입니다.

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

필드	설명	
값	이 필드는 HR 서비스의 이름으로 자동 설정됩니다.	
배지	HR 서비스와 함께 사용할 배지입니다. 직원에게 해당 활동을 이행 중인 부서를 나타내는 배지가 포털에 표시됩니다. 자세한 내용은 HR 배지 구성 문서를 참조하십시오.	
이행 유형	HR 서비스의 처리 유형입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다.	
	수동	연결된 구성이 없는 간단한 이행 유형입니다. 예를 들어 의료 혜택 질의의 경우, HR 에이전트가 직원의 질문에 응답하여 직원의 요청을 이행합니다.
	서비스 활동	서비스 활동은 HR 서비스를 이행합니다. HR 서비스 양식 하단의 서비스 활동 섹션에서 HR 서비스를 이행하기 위한 서비스 활동을 하나 이상 추가합니다. **주:** 서비스 활동은 승인, 작업 또는 하위 HR 서비스일 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 서비스 활동 구성 문서를 참조하십시오.
	워크플로우	워크플로우는 HR 서비스를 이행합니다.
	수명주기 이벤트	(Enterprise Onboarding and Transitions 전용) 수명주기 이벤트는 HR 서비스를 충족합니다. 수명주기 이벤트 유형 필드에서 수명주기 이벤트를 선택하여 HR 서비스를 이행합니다. **주:** 수명주기 이벤트는 신입 직원 온보딩 같은 직원 경험을 구성하는 활동 모음입니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 빌드 문서를 참조하십시오.
	고급	워크플로우와 서비스 활동을 조합하여 HR 서비스를 이행하는 고급 옵션입니다.
	플로우	플로우는 HR 서비스를 이행합니다. 플로우 필드에서 HR 서비스를 이행하기 위해 호출할 플로우를 선택합니다. HR 서비스에 플로우를 연결하려면 HR 서비스에 대한 조건을 생성해야 합니다. **주:** 플로우는 다시 사용할 수 있는 일련의 작업으로 프로세스를 자동화합니다. 자세한 내용은 Flow Designer 를 참조하십시오.
주제 상세 정보	HR 서비스를 분류하는 기준인 HR 주제 상세 정보입니다.	

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

필드	설명	
	주: HR 주제 상세 정보는 HR 서비스에 대한 두 번째 수준의 분류입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 분류 문서를 참조하십시오.	
주제 범주	HR 서비스를 분류하는 기준인 HR 주제 범주입니다. 주: HR 주제 범주는 HR 서비스에 대한 첫 번째 수준의 분류입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 분류 문서를 참조하십시오.	
COE	HR 서비스의 분류 기준인 HR 우수성 센터(COE)입니다. 주: ○ COE는 기능 규율을 중심으로 구성되며 HR 케이스 [sn_hr_core_case] 테이블의 확장입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 분류 문서를 참조하십시오. ○ Enterprise Onboarding and Transitions(전용) 수명주기 이벤트에 대한 HR 서비스는 모든 COE와 연결될 수 있습니다.	
케이스 자동 종료	모든 할 일 또는 모든 필수 할 일이 완료된 후 HR 케이스를 자동으로 종결하는 옵션입니다. 이 필드는 서비스 활동 또는 수명주기 이벤트가 이행 유형으로부터 선택될 때 나타납니다.	
	종결 조건	다음 중 하나를 선택합니다. ○ 모든 할 일이 완료됨 ○ 필수 할 일이 완료됨
	오프셋 종료	HR 케이스의 종결을 오프셋할 일수입니다. 적용할 수 있는 최대 오프셋은 90일입니다. 예를 들어, 오프셋이 3으로 설정되면 HR 케이스는 모든 (또는 모든 필수) 할 일이 완료되고 3일 후 종결됩니다. 주: 케이스에 선택적 작업만 있고 해당 HR 서비스가 auto_close_case True로 설정되고 close_when 필수(필수 할 일이 완료되면 종결)로 설정된 경우, 예약된 작업이 실행되면 케이스가 자동으로 종결되고 auto_close_offset 필드가 무시됩니다.
활성	HR 서비스를 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.	
대상자에게 케이스 표시	Employee Service Center 직원 센터(전용) 다음을 포함하여 생성 시 대상자에게 HR 케이스를 표시하는 옵션:	

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

필드	설명
	○ 대상자에게 할당된 HR 작업 주: 오픈 대상과 대상자가 같은 사람인 경우 직원 센터의 티켓 페이지에 HR 케이스에 대한 모든 할 일 및 요청이 표시됩니다. 대상자에게 자신에게 할당된 작업만 표시되도록 하려면 오픈 대상을 다른 사람(예를 들어 대상자의 관리자)으로 변경합니다. ○ 대상자에게도 열린 하위 HR 케이스 ○ 대상자에게 할당된 작업이 있는 경우 하위 HR 케이스 ○ 대상자에게 이루어진 요청 HR 케이스에 하나 이상의 하위 케이스가 있는 경우, 하위 서비스는 자동으로 3세대까지 상위 케이스로 롤업됩니다. 상위로 롤업된 HR 하위 케이스는 요청 페이지에 별도의 요청으로 표시되지 않습니다. HR이 아닌 하위 케이스는 상위 케이스에서 롤업의 일부이자 별도의 요청으로 표시됩니다. 주: HR 티켓 페이지에서 사용자는 직원 센터의 HR 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 티켓 페이지 문서를 참조하십시오.
템플릿	HR 서비스와 함께 사용할 HR 케이스 템플릿입니다. 주: HR 케이스 템플릿이 해당 서비스에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스 양식의 필드를 자동으로 채웁니다. 자세한 내용은 HR 케이스 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
기록 생성자	(직원 셀프 서비스만 해당) HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목으로 서비스를 제공하려는 경우 HR 서비스와 함께 사용할 기록 생성자입니다. 기록 생성자는 필수 필드, HR 카탈로그 항목이 직원 HR 서비스 카탈로그에 표시되는 방식을 정의합니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오. 팁: 최상의 결과를 위해서는 단일 HR 서비스를 호출하는 여러 기록 생성자를 구성하지 마십시오.
케이스 옵션	HR 서비스에 대한 추가 서비스 케이스 옵션입니다. 예를 들어, 다음과 같은 작업을 할 수 있습니다. ○ 감시 목록에 관리자 추가: 오픈 대상자의 관리자가 감시 목록에 추가되고 케이스에 대한 알림을 받습니다. ○ 에이전트가 승인을 추가할 수 있음: ○ 초안 문서 자동 생성: HR Service Portal의 대상자에게 HR 서비스를 위한 문서를 자동으로 배치합니다. 예를 들면 직원이 학자금 지원을 요청하는 경우입니다. 교육 비용 계약서는 서명하기 위해 직원에게 자동으로 전송됩니다. ○ 문서 작업 자동 시작: 문서 템플릿에 매핑되는 참가자를 위해 작업이 생성됩니다. 이 옵션은 문서 템플릿[com.snc.document_templates]

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

필드	설명
	플러그인이 설치되고 HR 서비스에서 문서 템플릿이 선택되는 경우에만 표시됩니다. ○ 기본 대상자 없음: 케이스가 생성될 때 오픈 대상에서 기본 대상자가 자동으로 채워지지 않습니다. ○ 자동 할당 건너뛰기: HR 케이스가 HR 템플릿이나 일치 규칙을 사용하여 HR 그룹 또는 에이전트에 자동으로 할당되지 않습니다. 자동 할당을 건너뛰어도 HR 템플릿, 할당 규칙 또는 워크플로우가 변경되지 않습니다. ○ 자동 사용자 수용 상태 건너뛰기: 사용자 수용 상태를 무시하려면 선택합니다. ○ 사용자가 취소할 수 없습니다. HR 케이스의 오픈 대상자는 직원 센터(EC) 또는 서비스 포털을 통해 취소할 수 없습니다.
HR 기준	HR 서비스에 적용할 HR 기준입니다. **주:** ○ HR 기준은 직원이 HR 에이전트를 대신하여 해당 HR 서비스에 액세스하기 위해 충족해야 하는 조건을 정의합니다. 예를 들어, 새 케이스 생성 모듈에서 미국 직원만 HR 서비스를 사용할 수 있도록 401(k) 요청의 HR 기준을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 기준 문서를 참조하십시오. ○ (직원 셀프 서비스만 해당) HR 서비스에 적용되는 HR 기준은 내부 전용이며 직원이 HR 서비스 카탈로그에서 액세스할 수 있는 HR 카탈로그 항목을 제어하는 데 사용되는 사용자 기준과 관련이 없습니다. 자세한 내용은 HR 카탈로그 항목에 대한 기록 생성자 편집 문서를 참조하십시오. ○ 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
오픈 대상자/승인자 뷰	(Employee Service Center 전용) HR 케이스의 오픈 대상 및 승인자에 대한 HR 티켓 페이지 헤더의 구성입니다. **주:** HR 티켓 페이지에서 사용자는 직원 센터의 HR 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 서비스의 HR 티켓 페이지 헤더 구성 문서를 참조하십시오.
대상자/작업 담당자 뷰	(직원 센터 전용) HR 케이스의 대상자 및 작업 담당자에 대한 HR 티켓 페이지 헤더의 구성입니다. **주:** HR 티켓 페이지에서 사용자는 직원 센터의 HR 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 서비스의 HR 티켓 페이지 헤더 구성 문서를 참조하십시오.
케이스 생성 서비스 구성	HR 서비스에 대한 HR 케이스 작성 양식의 구성입니다.

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

필드	설명
	주: HR 케이스 생성 양식은 HR 에이전트가 새 케이스 생성 모듈에서 HR 서비스를 선택할 때 표시됩니다. 관련 정보를 수집하는 추가 필드를 포함하도록 양식을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 작성 양식 구성 문서를 참조하십시오.
설명	HR 서비스에 대한 설명입니다.

4. 검사 목록 관련 목록에서 HR 에이전트가 관련 HR 서비스에 대한 HR 케이스를 이행하는 데 필요한 단계를 제공할 수 있습니다.

필드	설명
검사 목록	HR 에이전트가 HR 케이스를 이행할 때 확인할 항목에 대한 검사 목록을 제공합니다.

5. **HR** 서비스 추가 정보 관련 목록에서 해당 서비스에 대한 요청이 이루어진 후에 HR 케이스 양식에 표시되는 필드를 구성할 수 있습니다.
이 프로세스는 두 부분으로 구성됩니다. 이 구성 외에 HR 서비스의 분류 기준인 HR 우수성 센터(COE)에 대한 HR 케이스 양식도 구성해야 합니다.

   주:
   HR 케이스 양식은 HR 케이스가 생성된 후 표시됩니다. HR 케이스 양식의 구성은 두 부분으로 구성된 프로세스입니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식 구성 문서를 참조하십시오.

6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

   주:
   HR COE 테이블에 사용자 지정 열을 추가한 경우 해당 HR COE 테이블을 사용하는 다른 HR 서비스에서 숨기기 위해 UI 정책 동작(표시 필드가 **False**로 설정됨)을 생성해야 합니다. 예를 들어, HR 급여 케이스 〔sn_hr_core_case_payroll〕 테이블에 사용자 지정 열을 추가하면 이 테이블과 관련된 모든 HR 서비스에 표시됩니다. 사용자 지정 열은 특정 HR 서비스에 대해 추가한 후에도 표시됩니다. 자세한 내용은 UI 정책을 참조하세요.

HR 서비스에 대한 서비스 활동 구성

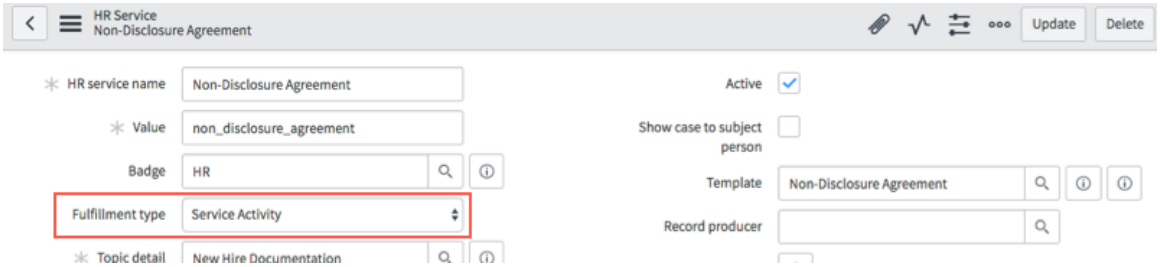
HR 서비스의 이행 유형이 서비스 활동으로 설정된 경우 하나 이상의 서비스 활동을 구성합니다. 서비스 활동은 승인, 작업 또는 하위 HR 서비스일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

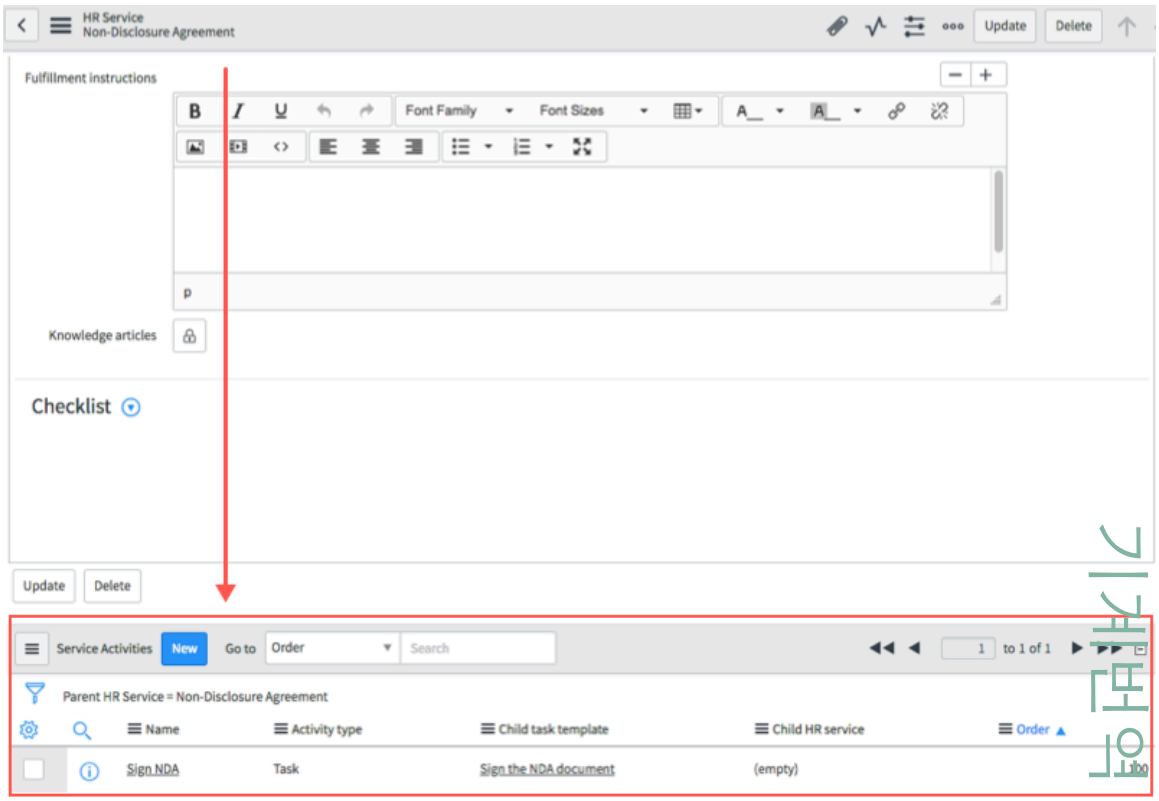
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.
2. HR 서비스를 엽니다.
3. 이행 유형 필드에서 값이 서비스 활동으로 설정되어 있는지 확인합니다.

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



서비스 활동 섹션은 HR 서비스 양식의 맨 아래에 나타납니다.



4. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 열고 해당 작업을 따릅니다.
   서비스 활동 양식에서 다음과 같은 유형의 서비스 활동을 구성할 수 있습니다.
   - 승인
   - 작업
   - 하위 HR 서비스

   각 서비스 활동 유형에 대해 해당 작업을 따릅니다.

승인 구성

서비스 활동, 즉 승인을 구성합니다. 승인을 위해서는 한 명 이상의 사용자가 케이스를 승인해야 계속 진행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 서비스 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ##으로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

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

필드	설명
활동 유형	값을 승인으로 설정합니다.
이름	서비스 활동의 이름입니다.
일부 승인자 없음	일부 승인자가 없는 경우를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다. ○ 대체 선택 ○ 누락 건너뛰기 ○ 미완료 종결
모든 승인자 없음	모든 승인자가 없는 경우를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다. ○ 대체 선택 ○ 미완료 종결
대기	승인이 완료될 때를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다. ○ 승인할 사람 ○ 승인할 모든 사람 ○ 모든 사람의 첫 번째 응답
거부 시	승인이 거부될 때를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다. ○ 승인 재제출 허용 주: 승인이 거부되면 케이스의 할당 대상 사용자는 작업 메모나 코멘트와 함께 다른 승인 요청을 제출할 수 있습니다. 승인을 위해 HR 케이스 다시 제출 문서를 참조하십시오. ○ 미완료 종결 주: 승인을 거부하려면 사용자가 HR 케이스 작성자(sn_hr_core case_writer) 역할을 가져야 합니다.
상위 HR 서비스	이 필드는 상위 HR 서비스로 자동 설정됩니다.
순서	서비스 활동을 사용할 수 있게 됐을 때의 순서 번호입니다. 번호가 높은 서비스 활동보다 번호가 낮은 서비스 활동을 먼저 사용할 수 있습니다. 주: ○ 다음 서비스 활동을 사용할 수 있게 하려면 현재 서비스 활동을 종결, 완료, 수락 또는 거부해야 합니다. ○ 동일한 순서 번호의 서비스 활동을 동시에 사용할 수 있게 됩니다.
케이스로부터의 승인자	작업을 승인할 HR 케이스의 사용자 필드입니다.

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

필드	설명
승인 사용자	작업을 승인할 사용자입니다.
승인자 그룹	작업을 승인할 그룹입니다.

3. 서비스 활동 양식에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
4. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

작업 구성

서비스 활동, 즉 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 서비스 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ##으로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

필드	설명
활동 유형	값을 작업으로 설정합니다.
하위 작업 템플릿	서비스 활동과 연관된 하위 작업 템플릿의 이름입니다. 주: 작업이 생성되면 HR 작업 템플릿은 HR 작업 양식에서 자동으로 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
이름	서비스 활동의 이름입니다.
상위 HR 서비스	이 필드는 상위 HR 서비스로 자동 설정됩니다.
순서	서비스 활동을 사용할 수 있게 됐을 때의 순서 번호입니다. 번호가 높은 서비스 활동보다 번호가 낮은 서비스 활동을 먼저 사용할 수 있습니다. 주: ○ 다음 서비스 활동을 사용할 수 있게 하려면 현재 서비스 활동을 종결, 완료, 수락 또는 거부해야 합니다. ○ 순서 번호가 동일한 서비스 활동이 그룹화되며, 그룹에 승인 활동이 있는 경우 승인이 먼저 실행된 후 다른 작업이 실행됩니다.

3. 서비스 활동 양식에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
4. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

하위 HR 서비스 구성

서비스 활동, 즉 하위 HR 서비스를 구성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

> **주:**
> 이 기능은 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events(com.sn_hr_lifecycle_ent) 플러그인이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Enterprise Onboarding and Transitions 이해 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 서비스 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ## HR ###로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

필드	설명
활동 유형	값을 하위 **HR** 서비스로 설정합니다.
하위 HR 서비스	서비스 활동과 연관된 하위 HR 서비스의 이름입니다.
이름	서비스 활동의 이름입니다.
상위 HR 서비스	이 필드는 상위 HR 서비스로 자동 설정됩니다.
순서	서비스 활동을 사용할 수 있게 됐을 때의 순서 번호입니다. 번호가 높은 서비스 활동보다 번호가 낮은 서비스 활동을 먼저 사용할 수 있습니다. **주:** ○ 다음 서비스 활동을 사용할 수 있게 하려면 현재 서비스 활동을 종결, 완료, 수락 또는 거부해야 합니다. ○ 동일한 순서 번호의 서비스 활동을 동시에 사용할 수 있게 됩니다.

3. 서비스 활동 양식에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
4. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

HR 서비스의 **HR** 티켓 페이지 헤더 구성

HR 서비스의 HR 티켓 페이지 헤더를 구성합니다. HR 티켓 페이지에서 사용자는 Employee Service Center의 HR 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

HR 케이스 헤더가 오픈 대상/승인자 및 대상자/작업 할당 사용자에 대해 표시되는 방식을 정의할 수 있습니다. HR 케이스 헤더 구성 기록은 하나 이상의 HR 서비스에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.
2. HR 서비스를 엽니다.
3. 다음 각 필드에 대해 HR 케이스 헤더 구성 기록을 엽니다.

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

주:
HR 서비스에 대한 새 HR 케이스 헤더 구성 기록을 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

구성 양식

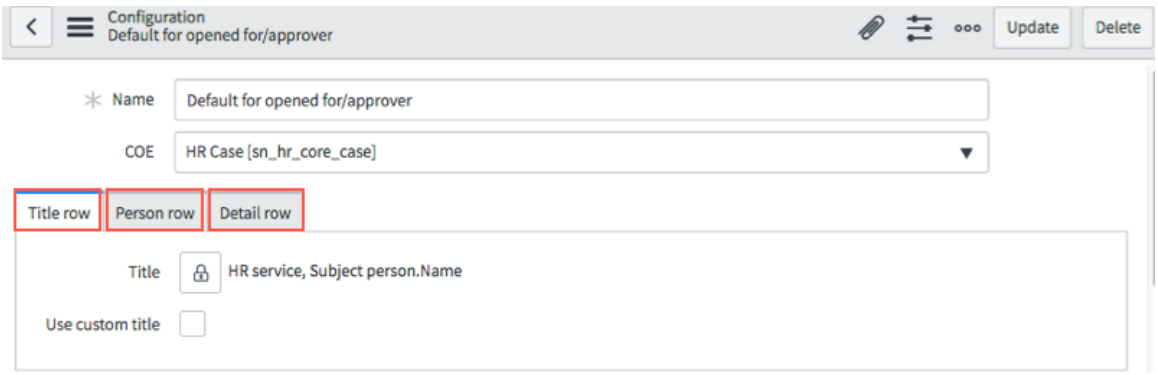
필드	설명
이름	HR 케이스 헤더 구성 기록의 이름입니다.
COE	구성과 관련된 HR 케이스 테이블입니다.

5. 제목 행 관련 목록에서 HR 케이스 헤더의 제목을 구성합니다.
HR 서비스와 대상자 이름 같은 HR 케이스 테이블에서 하나 이상의 필드를 매핑할 수 있습니다. 또는 사용자 지정 제목에 고유한 텍스트를 입력할 수도 있습니다.
6. 개인 행 관련 목록에서 HR 케이스 헤더의 개인 행을 구성합니다.
오픈 대상, 대상자, 할당 대상, 감시 목록 사용자 같은 HR 케이스 테이블에서 하나 이상의 필드를 매핑할 수 있습니다. 각 개인의 열에 대해 사용자 지정 레이블을 제공할 수도 있습니다.
7. 상세 관련 목록에서 HR 케이스 헤더의 상세 행을 구성합니다.
HR 케이스 테이블에서 하나 이상의 필드(예: 간단한 설명)를 매핑할 수 있습니다. 각 상세 정보 열에 대해 사용자 지정 레이블을 제공할 수도 있습니다.
8. HR 케이스 헤더 구성 양식에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
9. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

Example: HR 티켓 페이지의 치과 혜택 HR 케이스를 위한 사용자 지정 HR 케이스 헤더

여러분은 HR Service Delivery 애플리케이션을 사용하는 기업 HR 조직의 일부입니다. 사용자가 Employee Service Center의 HR 티켓 페이지에서 치과 혜택 HR 케이스를 볼 때 HR 케이스 헤더의 모양을 사용자 지정하려고 합니다.

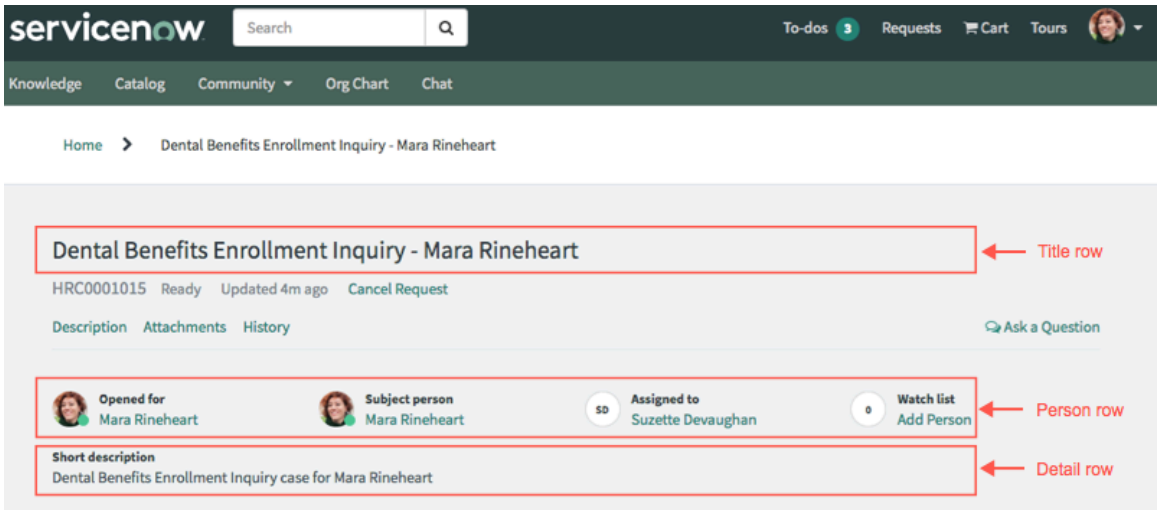
이렇게 하려면 오픈 대상/승인자 사용자 및 대상자/작업 담당자에 대한 치과 혜택 HR 서비스에 HR 케이스 헤더 양식을 구성해야 합니다. 각 사용자 그룹에 대해 제목, 개인 및 상세 행의 모양을 사용자 지정할 수 있습니다.



일단 구성되면, 치과 혜택 HR 서비스의 HR 티켓 페이지에 HR 케이스 헤더가 어떻게 나타나는지 확인할 수 있습니다.

기계번역

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



HR 서비스에 대한 **HR** 케이스 작성 양식 구성

HR 서비스에 대한 HR 케이스 작성 양식에 표시되는 필드를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

HR 에이전트가 새 케이스 생성 모듈에서 HR 서비스를 선택할 때 표시되는 양식입니다. HR 에이전트가 케이스에 대한 작업을 시작하기 전에 관련 정보를 수집할 수 있도록 HR 케이스 작성 양식에 추가 필드를 포함할 수 있습니다. 케이스 생성 구성 기록은 하나 이상의 HR 서비스에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.

2. HR 서비스를 엽니다.

3. 케이스 생성 서비스 구성 필드에서 케이스 생성 구성 기록을 엽니다.

> **주:**
> HR 서비스에 대한 새 케이스 생성 구성 기록을 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 생성 서비스 구성 양식

필드	설명
이름	케이스 생성 서비스 구성 기록의 이름입니다.
작업 생성 테이블	기록과 연관된 HR 케이스 테이블의 이름입니다.
왼쪽 작업 필드	양식 왼쪽에 추가할 필드입니다. **주:** 왼쪽 작업 필드에 추가된 필드만 사용자 세그먼트 그룹 양식에 나타납니다. 오른쪽 작업 필드에 추가된 필드는 사용자 세그먼트 그룹 양식에 나타나지 않습니다. 자세한 내용은 사용자 세그먼트 그룹 생성 문서를 참조하십시오.

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

필드	설명
오른쪽 작업 필드	양식 오른쪽에 추가할 필드입니다.
하단 작업 필드	양식 하단에 추가할 필드입니다.

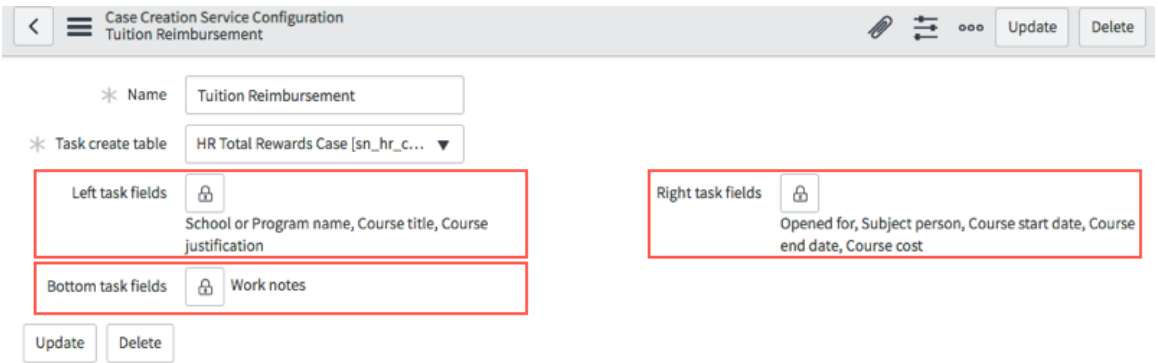
주:
설명(rich_description) 필드를 추가할 때 케이스가 생성되어 볼 수 있을 때까지 TinyMCE HTML 편집기가 나타나지 않습니다. 케이스를 생성한 후 HTML 형식의 편집을 추가할 수 있습니다.

5. 케이스 생성 서비스 구성 기록에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
6. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

Example: 학자금 지원 **HR** 케이스 생성 양식의 추가 필드

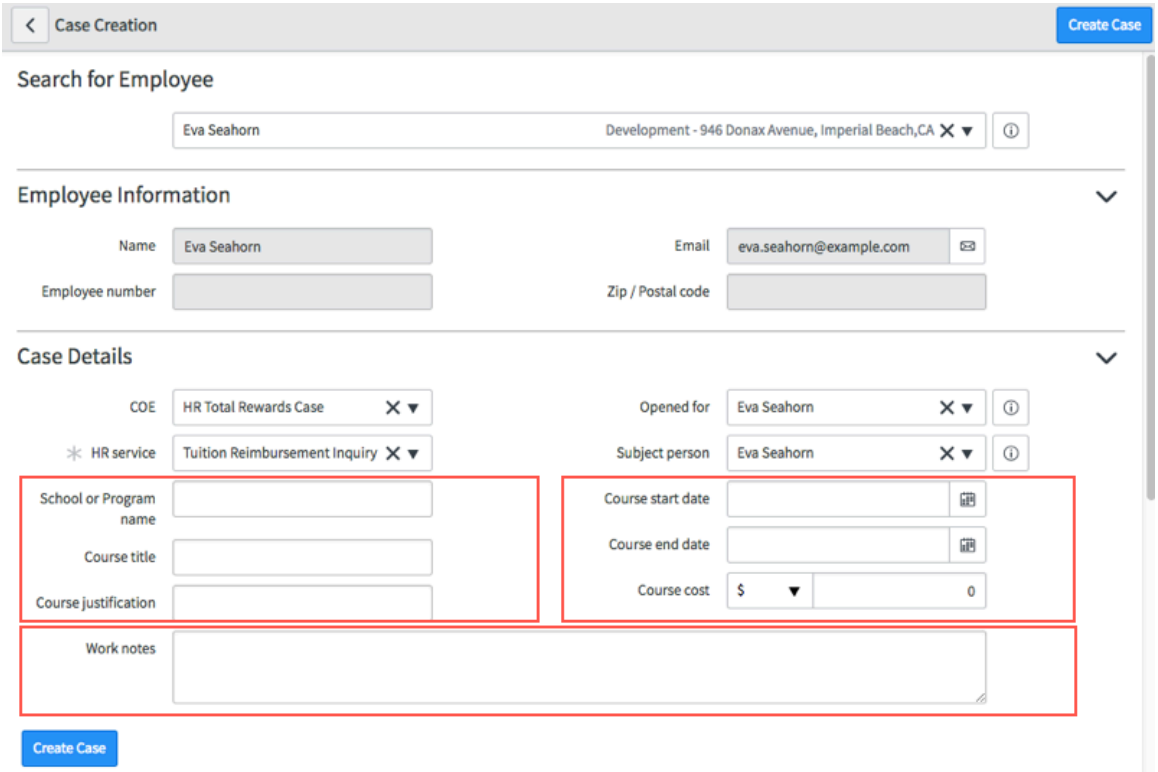
여러분은 HR Service Delivery 애플리케이션을 사용하는 기업 HR 조직의 일부입니다. 학자금 지원과 관련된 몇 가지 HR 서비스가 있으며, 이 케이스 유형을 사용하려면 케이스 작업을 시작하기 전에 HR 에이전트가 학교 이름, 과정 제목, 과정 정당성 등의 정보를 수집해야 합니다. 케이스를 만들기 전에 해당 정보가 수집되면 HR 에이전트와 직원이 관련 정보를 얻기 위해 대화를 반복할 필요가 없으므로 조직이 시간을 절약할 수 있습니다.

이렇게 하려면 학교 또는 프로그램 이름, 과정 제목, 과정 정당성, 강의 시작 날짜, 과정 종료 날짜를 묻는 추가 필드를 포함하도록 학자금 지원 HR 서비스에 대한 HR 케이스 생성 양식을 구성해야 합니다. 케이스 생성 서비스 구성 기록을 만들고 HR 총 보상 케이스 [sn_hr_core_case_total_rewards] 테이블과 연결합니다. 왼쪽, 오른쪽 및 아래쪽 작업 필드에 양식에 표시할 필드를 추가합니다.



구성이 완료되면 새 케이스 생성 모듈에서 학자금 지원 요청 서비스를 선택하는 HR 에이전트는 추가된 추가 필드를 보게 됩니다. 이렇게 하면 케이스에 대한 작업을 시작하기 전에 HR 에이전트가 관련 정보를 수집할 수 있습니다.

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



HR 서비스에 대한 **HR** 케이스 양식 구성

HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식에 표시되는 필드를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
HR 케이스가 생성된 후 표시되는 양식입니다. HR 케이스 양식의 구성은 두 부분으로 구성된 프로세스입니다. 먼저 HR 서비스 양식에서 필드를 추가하거나 제거합니다. 둘째, HR 서비스의 분류 기준인 HR 우수성 센터(COE)에 대한 HR 케이스 양식을 구성합니다.

프로시저

1. HR 서비스 추가 정보 관련 목록에서 필드를 추가하거나 제거합니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.

b. HR 서비스를 엽니다.

c. HR 서비스 추가 정보 관련 목록에서 필드를 적절히 채웁니다.

필드	설명
서비스 테이블 필드	HR 서비스가 분류되는 기준인 HR 우수성 센터(COE)에서 사용 가능한 필드 목록을 보려면 잠금 아이콘을 클릭합니다. HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식에 표시할 필드를 선택합니다. 예를 들어, 401(k) 퇴직 계획 등록 조회 HR 서비스에는 혜택 계획 필드가 포함되어 있습니다.

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

필드	설명
	주: HR COE 테이블에 사용자 지정 열을 추가한 경우 해당 HR COE 테이블을 사용하는 다른 HR 서비스에서 숨기기 위해 UI 정책 동작(표시 필드가 **False**로 설정됨)을 생성해야 합니다. 예를 들어, HR 급여 케이스〔sn_hr_core_case_payroll〕 테이블에 사용자 지정 열을 추가하면 이 테이블과 관련된 모든 HR 서비스에 표시됩니다. 사용자 지정 열은 특정 HR 서비스에 대해 추가한 후에도 표시됩니다. 자세한 내용은 UI 정책을 참조하세요.
대상자 관련 목록	HR 서비스의 HR 케이스 양식에 표시할 대상자 관련 목록을 검색하려면 잠금 아이콘을 클릭합니다. 예를 들어, 401(k) 은퇴 계획 등록 조회 HR 서비스에는 대상자에 대한 퇴직 계획 관련 목록이 포함되어 있습니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. HR 서비스의 분류 기준인 HR 우수성 센터(COE)에 대한 HR 케이스 양식을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스, HR 서비스와 동일한 COE의 일부인 HR 케이스를 엽니다.

b. HR 케이스 양식 헤더에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.

c. HR 서비스 양식에 추가한 필드를 선택함 열로 이동합니다.

d. 저장을 클릭합니다.

HR 케이스 양식 구성 예제

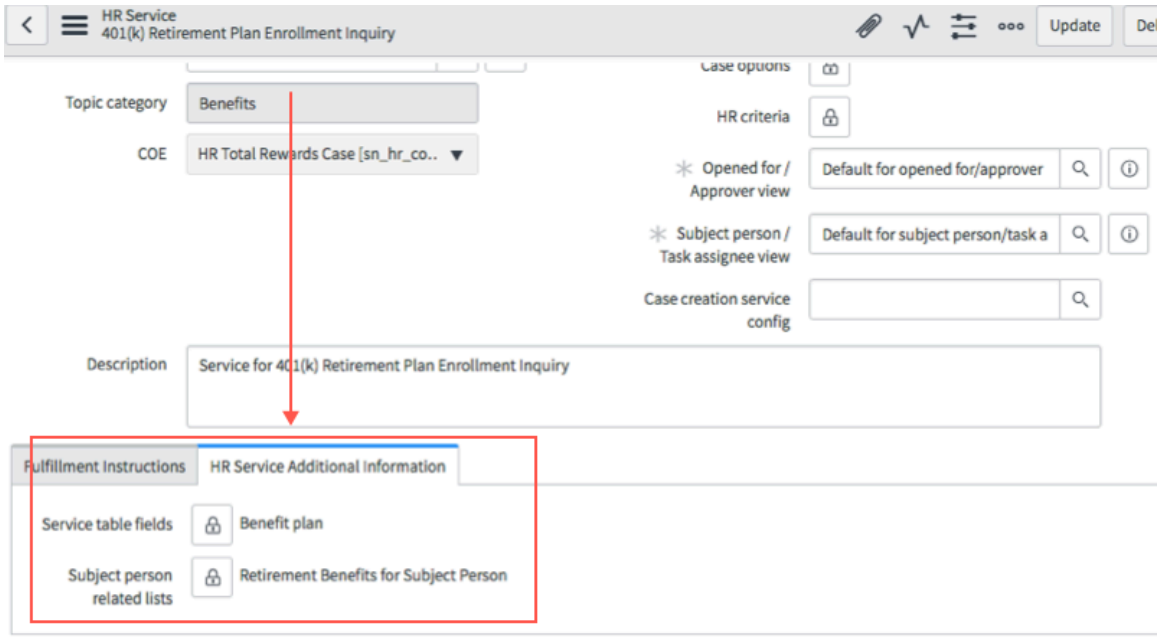
HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식을 구성하는 방법의 예제입니다.

Example: 401(k) **HR** 케이스 양식에 대한 추가 필드

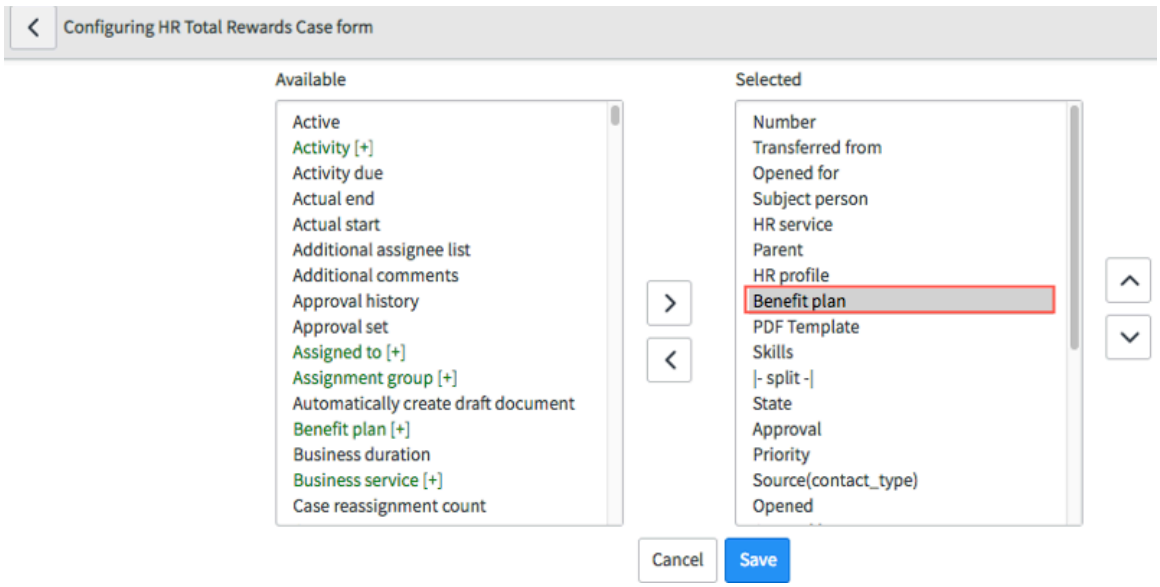
여러분은 HR Service Delivery 애플리케이션을 사용하는 기업 HR 조직의 일부입니다. 401(k) 퇴직 혜택과 관련된 몇 가지 HR 서비스가 있으며, HR 케이스 양식에는 몇 가지 필드(특히 대상자의 혜택 계획 및 퇴직 혜택 목록)를 추가하고 싶습니다. 이런 식으로 HR 에이전트는 해당 케이스 유형에 대한 작업을 수행할 때 해당 정보에 액세스할 수 있습니다. HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식의 구성은 두 부분으로 구성된 프로세스입니다.

먼저 HR 서비스에 대한 **HR** 서비스 추가 정보 관련 목록에서 해당 HR 서비스의 HR 케이스 양식에 표시할 필드 및/또는 관련 목록을 추가해야 합니다.

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

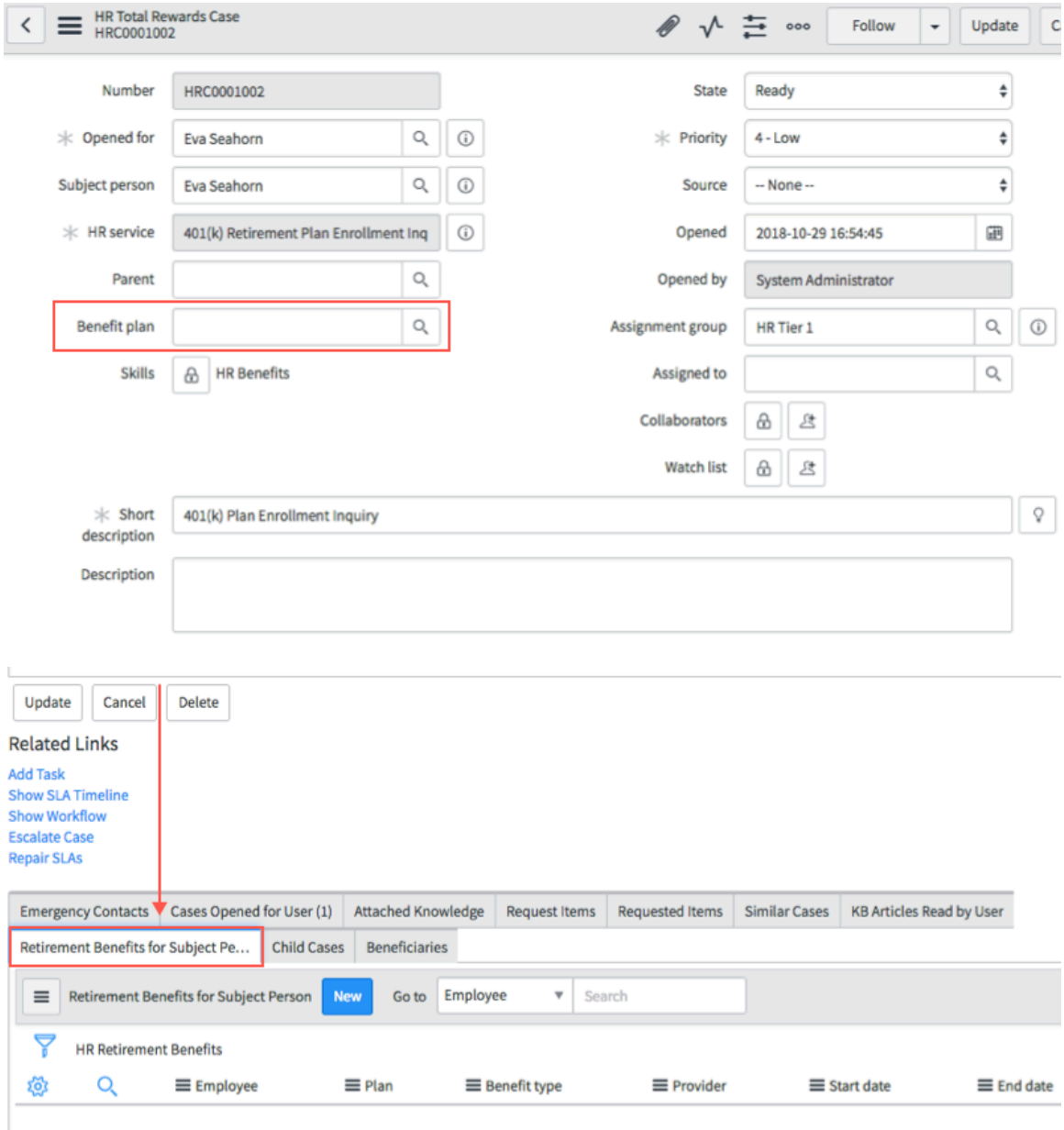


둘째, HR 서비스의 분류 기준인 COE에 대한 HR 케이스 양식을 구성해야 합니다. 401(k) 퇴직 계획 등록 조회 HR 서비스의 경우, 이 COE는 HR 총 보상입니다. HR 총 보상 COE에 대한 모든 HR 케이스를 엽니다. HR 케이스 양식 헤더에서 햄버거 아이콘을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃. 선택한 열 아래에 추가 필드가 포함되어 있는지 확인합니다.



구성이 완료되면 401(k) 케이스에 대한 작업을 수행하는 HR 에이전트는 HR 케이스 양식에 추가한 추가 필드를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 HR 에이전트가 HR 케이스에서 작업할 때 추가 정보를 사용할 수 있습니다.

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

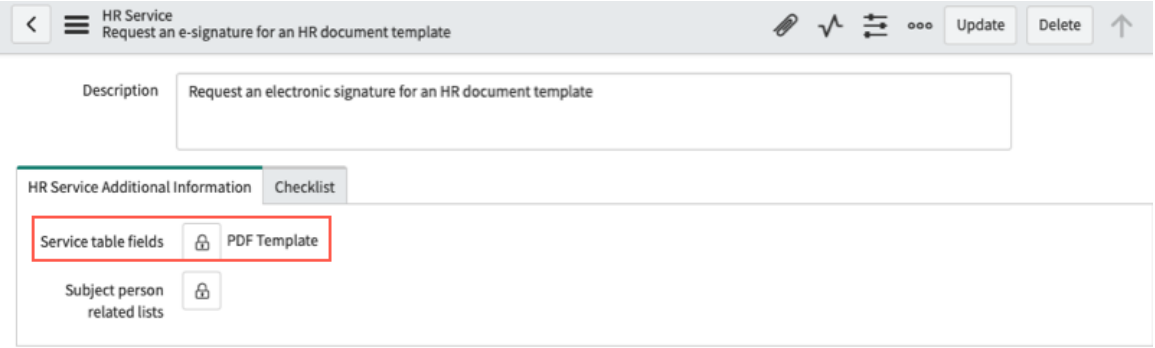


Example: HR 문서 템플릿에 대한 전자 서명 요청

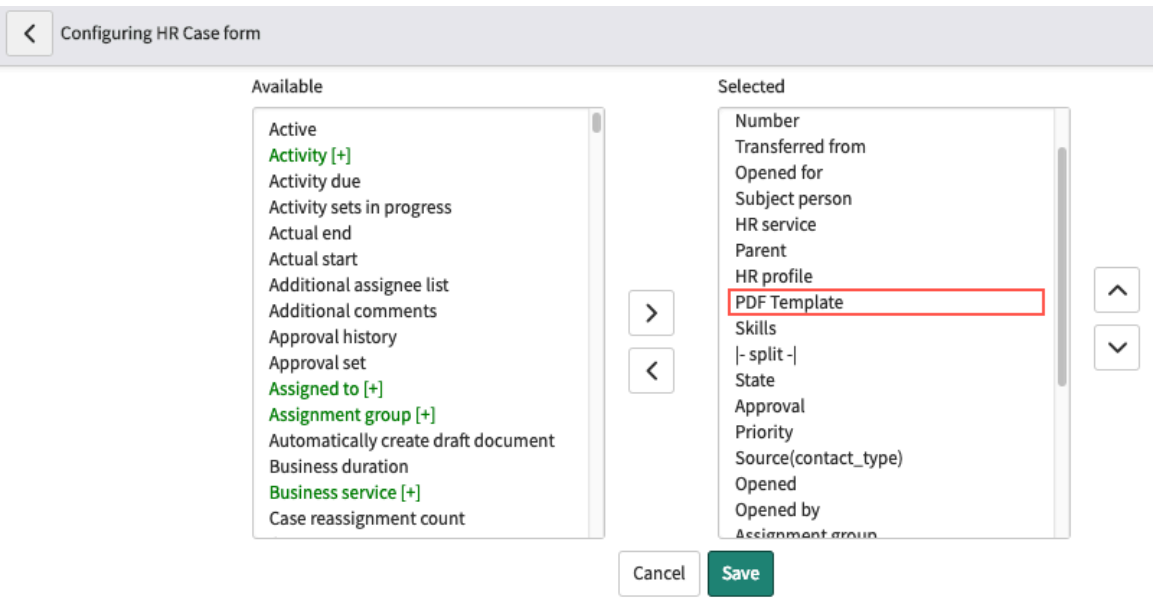
HR 전자 서명을 사용하여 HR 문서 템플릿에 전자 서명을 요청하는 HR 서비스를 구성하고 있습니다. 관리 대상 문서나 지식 문서와 달리 서명자가 서명할 HR 문서 템플릿은 HR 케이스 양식에서 선택됩니다. 따라서 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식에 **PDF** 템플릿 필드를 추가해야 합니다. 이런 식으로 HR 에이전트는 해당 케이스 유형을 만들 때 직원들이 서명할 HR 문서 템플릿을 선택할 수 있습니다.

먼저 HR 서비스 양식의 **HR** 서비스 추가 정보 관련 목록에서 **PDF** 템플릿 필드를 추가합니다.

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

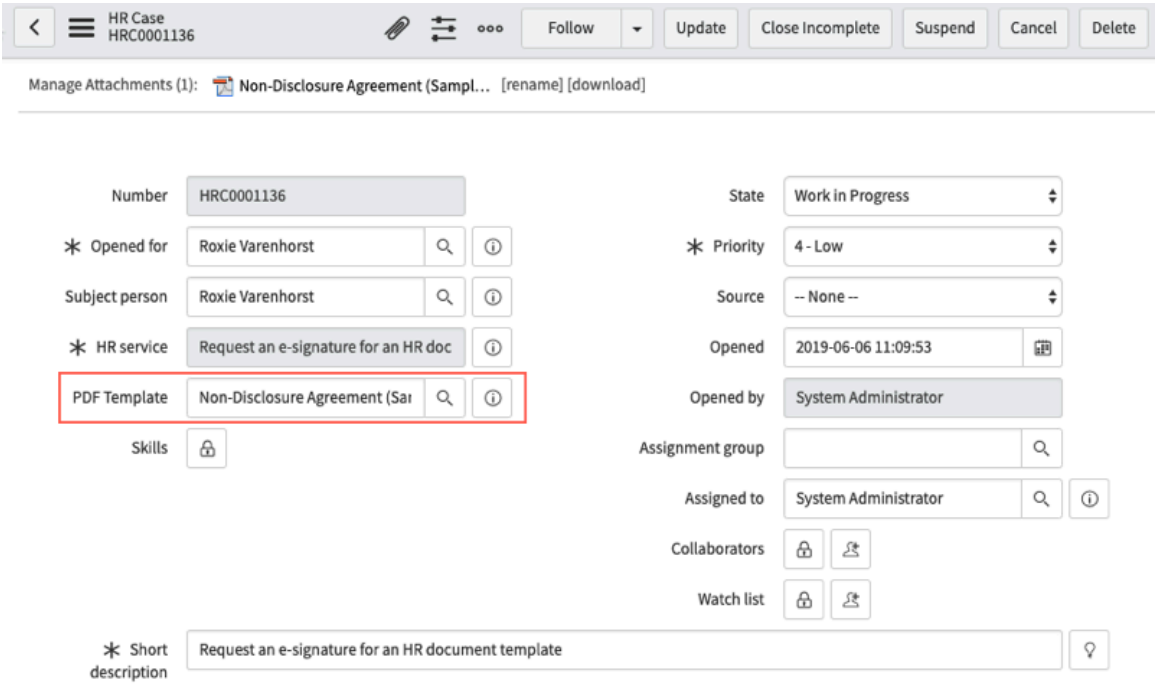


둘째, HR 케이스를 작성하거나 HR 서비스 분류 기준인 COE의 일부인 기존 케이스를 엽니다. HR 케이스 양식 헤더에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃. 선택함 열 아래에 **PDF** 템플릿 필드가 포함되어 있는지 확인합니다.



이제 HR 에이전트가 HR 문서 템플릿에 대한 전자 서명을 요청하면 해당 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식에 **PDF** 템플릿 필드가 표시됩니다. 이렇게 하면 HR 에이전트가 HR 문서 템플릿을 선택하고, 미리 보고, 직원이 문서에 전자 서명하도록 생성할 수 있습니다.

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



HR 테이블에 사용자 지정 열(필드) 추가

HR 테이블에 사용자 지정 열(필드)을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

> **주:**
> HR COE 테이블에 사용자 지정 열을 추가한 경우 해당 HR COE 테이블을 사용하는 다른 HR 서비스에서 숨기기 위해 UI 정책을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 사용자 지정 열을 추가할 테이블을 선택합니다.
3. 열 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 사전 항목에 대한 필드를 입력합니다.

> **주:**
> 열 및 필드에 대한 자세한 내용은 필드 관리를 참조하십시오.

5. 저장 또는 제출을 선택합니다.

> **주:**
> HR COE 테이블에 사용자 지정 열을 추가한 경우 해당 HR COE 테이블을 사용하는 다른 HR 서비스에서 숨기기 위해 UI 정책 동작(표시 필드가 **False**로 설정됨)을 생성해야 합니다. 예를 들어, HR 급여 케이스 〔sn_hr_core_case_payroll〕 테이블에 사용자 지정 열을 추가하면 이 테이블과 관련된 모든 HR 서비스에 표시됩니다. 사용자 지정 열은 특정 HR 서비스에 대해 추가한 후에도 표시됩니다. 자세한 내용은 UI 정책을 참조하세요.

HR 케이스 템플릿 구성

해당 서비스에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스 양식의 필드를 자동으로 채우도록 HR 서비스에 대한 HR 케이스 템플릿을 구성하거나 수정합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

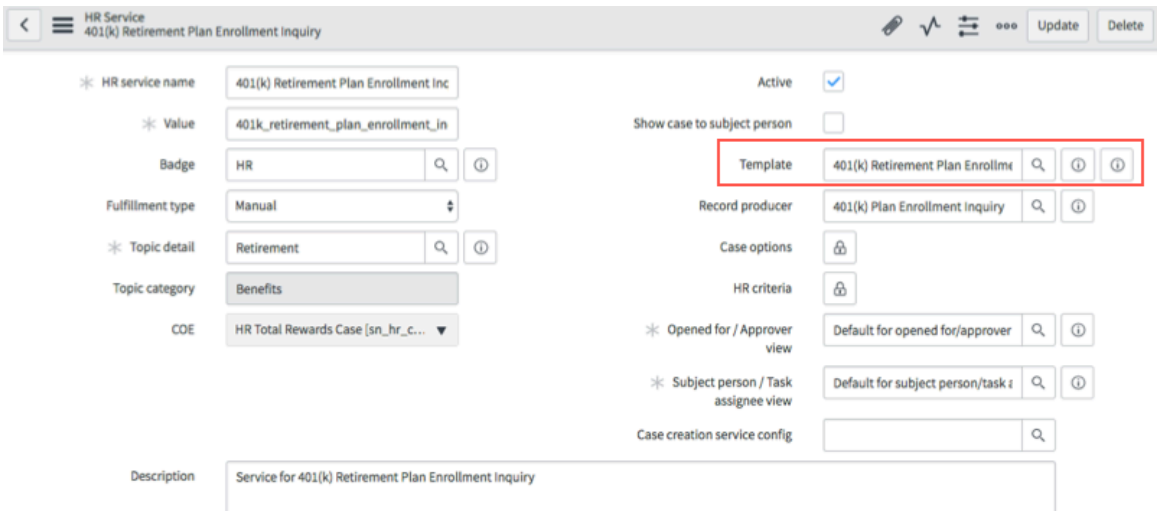
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.

2. HR 서비스를 엽니다.

3. 해당 서비스에 대한 HR 템플릿을 엽니다.

> 주:
> HR 서비스에 대한 새 HR 케이스 템플릿을 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.



4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

> 주:
> 새로운 UI 양식 뷰입니다. 클래식 환경으로 전환하려면 양식 헤더에서 클래식 UI로 전환 을 클릭합니다.

HR 케이스 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR 케이스 템플릿의 이름입니다.
활성	사용할 HR 케이스 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
COE	HR 서비스에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스를 분류하는 HR 케이스 테이블(COE)입니다. 주: HR 케이스 템플릿의 COE가 관련 HR 서비스의 COE와 일치하는지 확인하십시오.
소유 그룹	HR 케이스 템플릿을 담당하는 그룹입니다.
간단한 설명	HR 서비스에 대한 요청이 이루어진 경우 HR 케이스 양식에 나타나는 짧은 설명입니다.
우선순위	HR 서비스에 대한 요청이 이루어진 경우 HR 케이스에 할당되는 우선순위입니다.

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

필드	설명
할당 유형	HR 서비스에 대한 요청이 이루어진 경우 HR 케이스 할당입니다. 사용자, 기술 또는 그룹에 HR 케이스를 할당할 수 있습니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 명명된 사용자: 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. ○ 기술/할당 그룹: 기술 또는 할당 그룹 필드에서 기술이나 그룹을 선택합니다.
번역용 전역 설명 사용	번역용 전역 설명 사용을 활성화하는 옵션입니다. 이를 선택하면 하나 이상의 언어에서 HR 케이스 템플릿에 대한 짧은 설명과 설명을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 케이스 및 작업에 대한 번역 문서를 참조하십시오. 동적 변수를 사용하여 짧은 설명과 전역적인 설명을 맞춤형으로 작성할 수 있습니다. HR 작업 템플릿에서 동적 변수를 사용하는 작업은 다음에서 이루어집니다. ○ 레거시 UI 또는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 HR 케이스와 관련된 HR 작업 ○ 직원 센터 Pro 할 일 양식 ○ 수명주기 이벤트 티켓 양식 **주:** 일부 동적 변수는 개인 정보를 제공할 수 있기 때문에 sn_hr_core.task_template_variable_ignore 시스템 속성을 사용하여 개인정보 보호를 보장합니다. 예를 들어 사회 보장 번호(ssn)는 기본적으로 제외됩니다. 이 시스템 속성에 다른 변수를 추가하여 이 변수를 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 각 변수 간에 공백 없이 쉼표로 구분해야 합니다.
필드 추가	해당 HR 서비스 요청 시 HR 케이스 양식에 자동으로 입력되는 필드입니다. 필드 추가 목록에서 하나 이상의 필드를 선택하고 원하는 값을 입력합니다. 예를 들어, 상태 필드를 추가하여 기본 케이스 상태를 설정하거나, **PDF** 템플릿 필드를 추가하여 문서 승인 또는 서명이 필요한 케이스에 대한 문서를 선택할 수 있습니다. 템플릿 필드 또는 값을 변경하면 필드의 원래 템플릿 값보다 우선합니다. **주:** 문서 템플릿 옵션을 선택하여 문서 템플릿(문서 템플릿 [com.snc.document_templates] 플러그인)을 HR 서비스에 연결합니다.

5. HR 템플릿 양식에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

6. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

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

HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성

직원 셀프 서비스에 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 한 경우, 해당 서비스가 HR 서비스 카탈로그의 HR 카탈로그 항목으로 표시되도록 기록 생성자를 구성합니다. (새 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

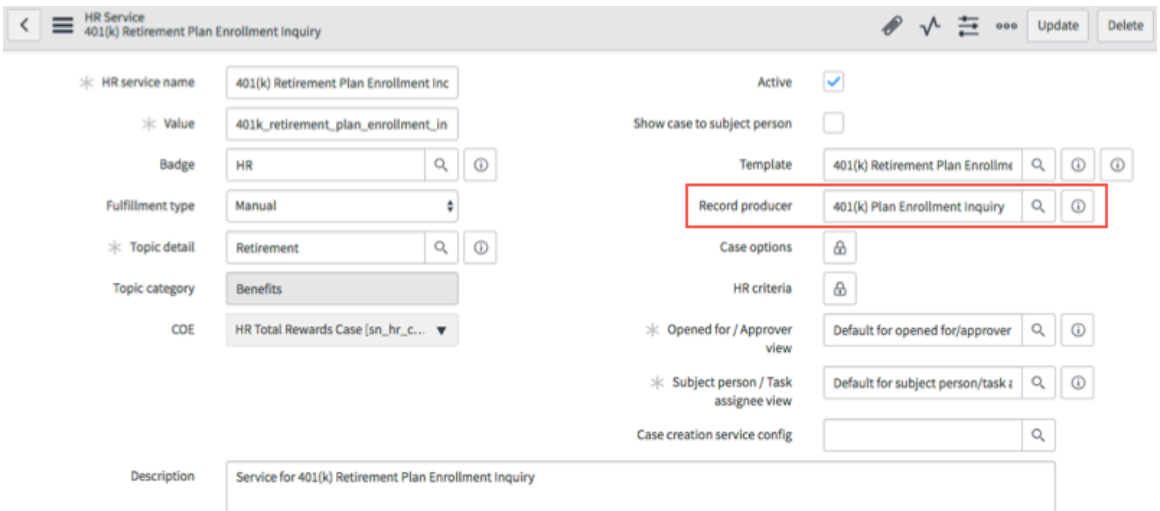
HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.)

팁:
최상의 결과를 위해서는 단일 HR 서비스를 호출하는 여러 기록 생성자를 구성하지 마십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.
2. HR 서비스를 엽니다.
3. 해당 서비스의 기록 생성자를 엽니다.

주:
HR 서비스에 대한 새 기록 생성자를 만들려면 조회 아이콘을 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.



4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

기록 생성자 양식

필드	설명
이름	기록 생성자의 이름입니다.
테이블 이름	기록 생성자와 연관된 HR 케이스 테이블입니다. **주:** 기록 생성자의 HR 케이스 테이블이 관련 HR 서비스의 HR 케이스 테이블과 일치하는지 확인합니다.
애플리케이션	이 필드는 Human Resources: Employee Center Core로 자동 설정됩니다.

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

필드	설명
활성	사용할 기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다.
미리 보기 링크	HR 카탈로그 항목이 HR 서비스 카탈로그에서 사용자에게 어떻게 표시되는지 미리 보는 링크입니다.
모든 질문의 도움말 확장	

5. 포함될 내용, 접근성 및 생성된 기록 데이터 관련 목록에서 필드를 적절하게 채웁니다.
HR 서비스 양식에서 기록 생성자를 구성하는 것이므로 다음을 확인하십시오.

   a. 포함될 내용 관련 목록에 다음 스크립트를 제공합니다.

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

   b. 접근성 관련 목록에서 카탈로그 필드를 **Human Resources Catalog**로 설정합니다.

6. 변수 관련 목록에서 HR 카탈로그 항목에 대한 변수를 적절하게 구성합니다.

   변수는 사용자로부터 정보를 수집하고 질문을 하고 답변을 필드에 매핑하는 데 사용됩니다. HR 카탈로그 항목에 필요한 만큼 변수를 추가할 수 있습니다. 일반적으로 사용되는 변수 유형은 다음과 같습니다.

   - 확인란
   - 복수 선택
   - 참조
   - 선택 상자
   - 1줄 텍스트

   다양한 변수 유형과 이를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 유형을 참조하십시오.

7. 사용할 수 있는 사람 및 사용할 수 없는 사람 관련 목록에서 HR 카탈로그 항목에 적용할 사용자 기준을 적절히 구성합니다.
사용자 기준에 따라 HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목에 액세스하고 요청할 수 있는 직원이 결정됩니다. 사용자 기준 및 이를 사용하여 HR 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 항목 및 범주에 대한 보안 설정을 참조하십시오.

   주:
   HR 카탈로그 항목에 적용되는 사용자 기준은 직원만 대상으로 하며, HR 에이전트가 새 케이스 생성 모듈에서 직원에 대해 요청할 수 있는 HR 서비스를 제어하는 데 사용되는 HR 기준과 무관합니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

8. 기록 생성자 양식에서 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
9. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

HR 서비스 카탈로그 관리

직원이 HR 서비스 카탈로그를 통해 HR 서비스를 요청할 수 있도록 합니다. HR 서비스 카탈로그는 혜택 계획에 수혜자를 추가하거나 출장 비자를 요청하거나 급여의 불일치를 문의하는 등 HR에서 직접 요청할 수 있는 HR 서비스 카탈로그를 직원에게 제공합니다.

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

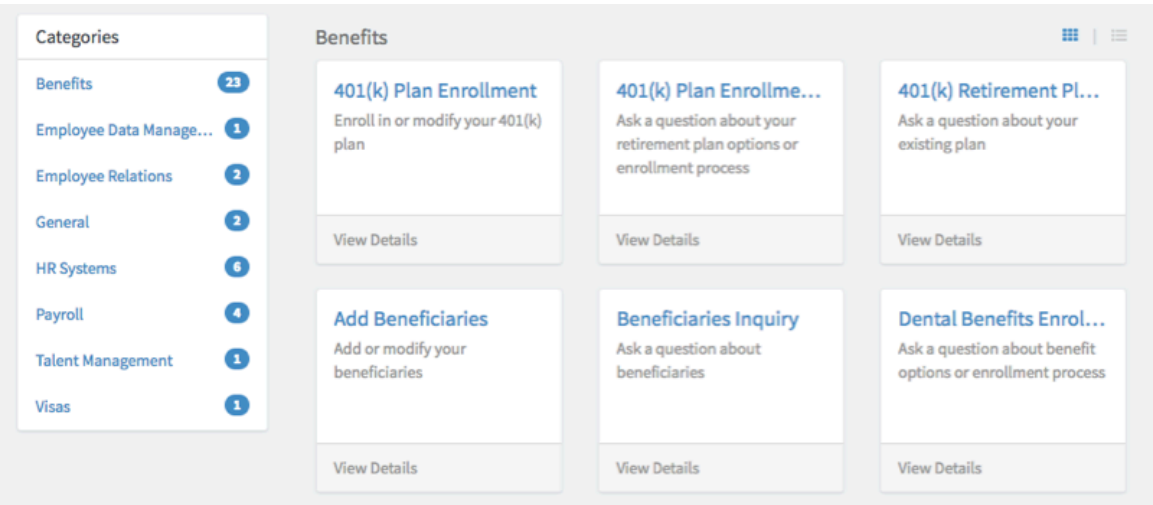
직원은 Employee Service Center같은 셀프 서비스 포털에서 HR 서비스 카탈로그에 액세스할 수 있습니다. HR 서비스 카탈로그의 설정과 분류를 관리할 수 있을 뿐 아니라, 이를 채우는 개별 HR 카탈로그 항목을 구성할 수도 있습니다.

HR 서비스 카탈로그 분류

HR 서비스 카탈로그는 직원들이 HR에서 직접 요청할 수 있는 HR 카탈로그 항목의 모음입니다. HR 카탈로그 항목은 카탈로그의 조직 구조를 정의하는 범주별로 구성됩니다. 예를 들어 항목은 혜택, 직원 데이터 관리, 직원 관계, 일반, HR 시스템, 급여, 인재 관리 및 비자로 분류할 수 있습니다.

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.



HR 서비스 카탈로그에서 범주의 생성이나 수정을 관리하고, 범주에서 HR 카탈로그 항목을 할당 또는 제거하거나, HR 카탈로그 항목에서 범주를 할당 또는 제거할 수 있습니다. HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목의 분류를 관리하려면 HR 서비스 카탈로그 분류 문서를 참조하십시오.

HR 카탈로그 항목 구성

HR 카탈로그 항목이란 직원들이 HR 서비스 카탈로그에서 직접 요청할 수 있도록 제공하는 HR 서비스입니다. (일부 HR 서비스는 직원이 액세스할 필요가 없습니다. 일부 서비스는 HR 에이전트에 의해서만 내부적으로 시작됩니다. 즉, 모든 HR 카탈로그 항목에 해당 HR 서비스가 있지만 모든 HR 서비스에 해당하는 HR 카탈로그 항목이 있는 것은 아닙니다.) HR 카탈로그 항목을 구성하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 참조하십시오.

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

HR 카탈로그 항목이 HR 서비스 카탈로그에 게시되고 나면 직원이 요청할 수 있습니다. 직원이 HR 카탈로그 항목 요청을 제출하면 HR 케이스가 만들어집니다.

관련 정보

서비스 카탈로그

HR 서비스 카탈로그 분류

HR 서비스 카탈로그의 HR 카탈로그 항목은 여러 범주로 구성됩니다. 이 범주는 직원들이 필요한 HR 서비스를 보다 쉽게 찾아보고 요청할 수 있도록 카탈로그의 조직 구조를 정의합니다.

HR 서비스 카탈로그에서 범주의 생성이나 수정을 관리하고, 범주에서 HR 카탈로그 항목을 할당 또는 제거하거나, HR 카탈로그 항목에서 범주를 할당 또는 제거할 수 있습니다.

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

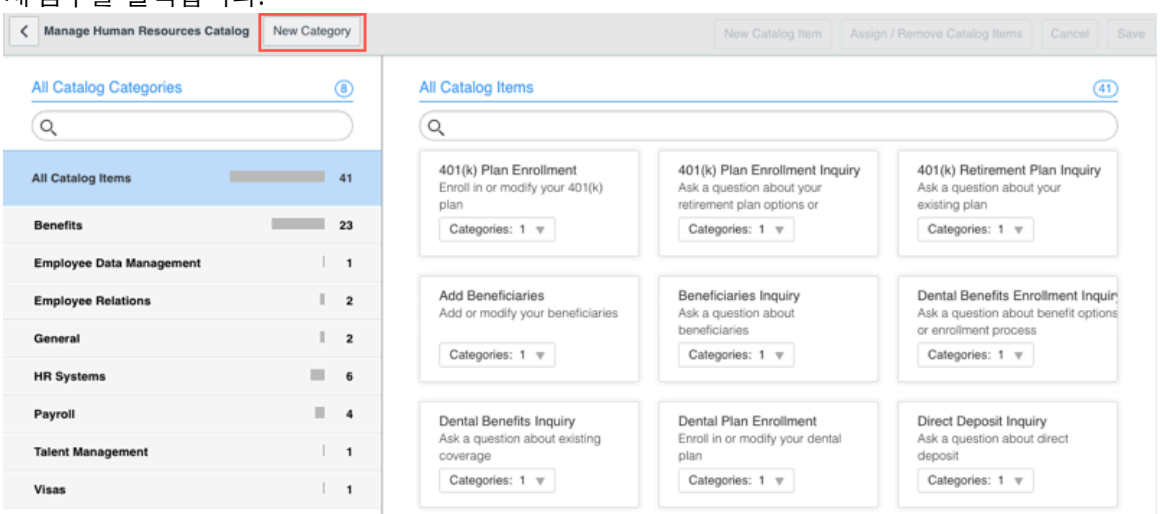
HR 카탈로그 범주 생성

HR 서비스 카탈로그에 새 범주를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 새 범주를 클릭합니다.



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

3. 범주 이름과 설명을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

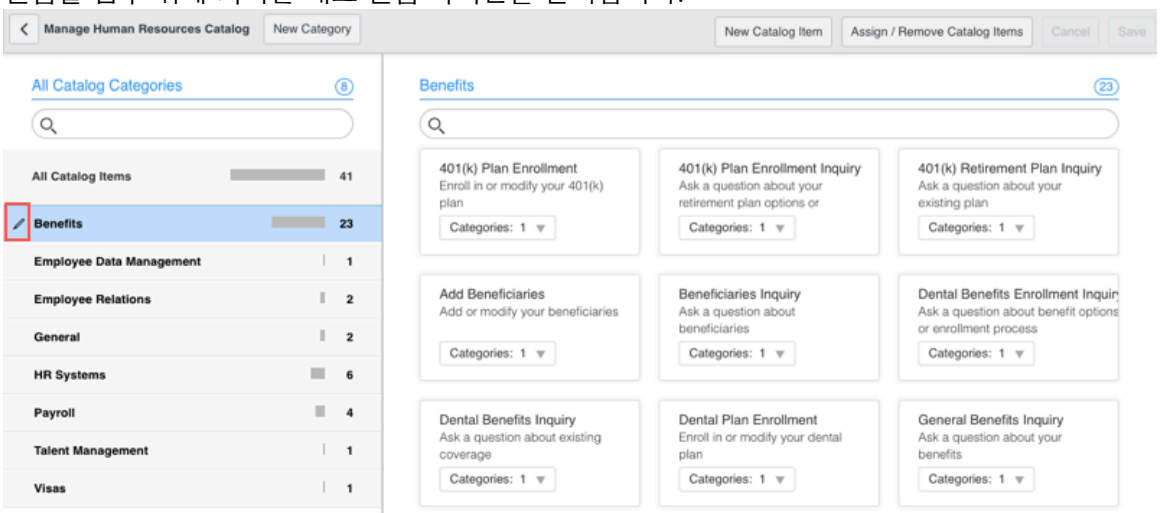
HR 카탈로그 범주 편집

HR 서비스 카탈로그에서 기존 범주를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 편집할 범주 위에 커서를 대고 편집 아이콘을 클릭합니다.



3. 범주 이름, 활성 상태 또는 설명을 필요에 따라 수정합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

범주에서 HR 카탈로그 항목 할당 또는 제거

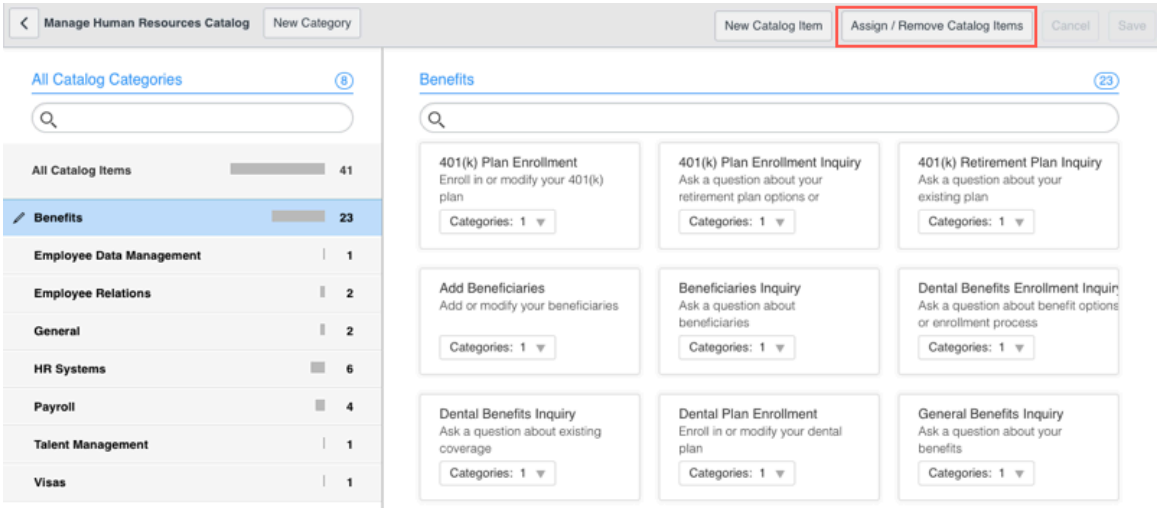
HR 서비스 카탈로그의 범주에서 하나 이상의 HR 카탈로그 항목을 할당하거나 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

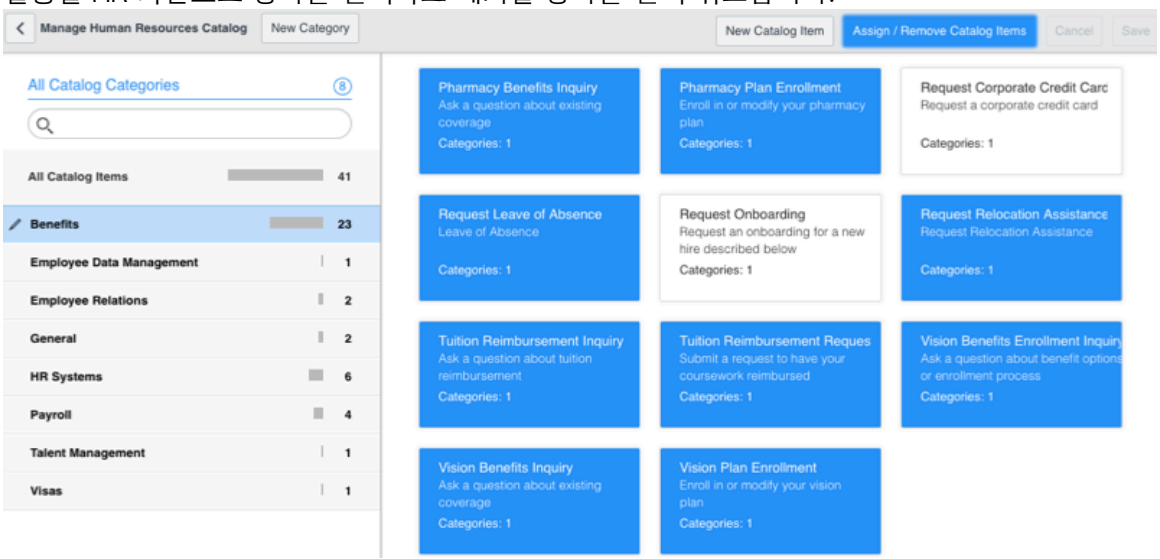
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. HR 카탈로그 항목을 할당하거나 제거하려는 범주를 선택하고 카탈로그 항목 할당/제거를 클릭합니다.

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



3. 할당할 HR 카탈로그 항목을 선택하고 제거할 항목을 선택 취소합니다.



4. 저장을 클릭합니다.

HR 카탈로그 항목에 대한 범주 할당 또는 제거

HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목에 대한 범주를 할당하거나 제거합니다.

시작하기 전에

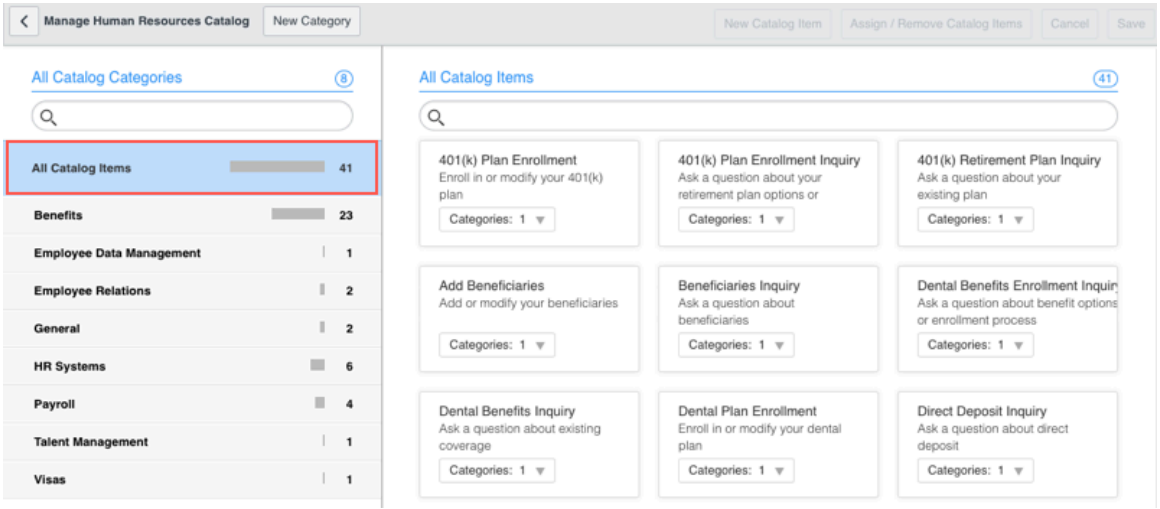
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

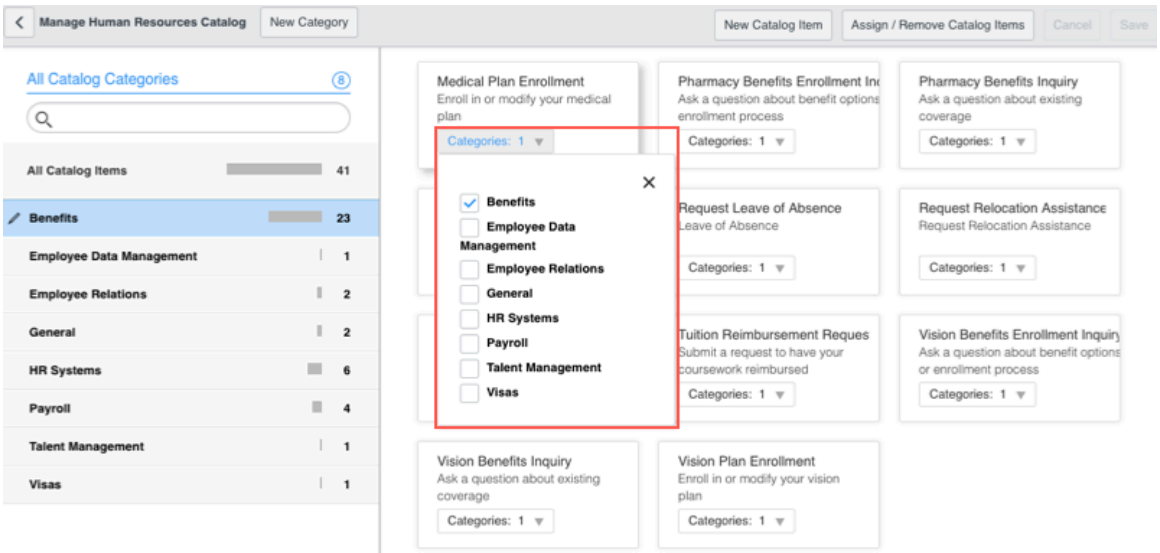
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.

2. 모든 카탈로그 항목을 선택합니다.

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



3. 범주를 할당하거나 제거할 HR 카탈로그 항목을 찾은 다음 범주 목록을 엽니다.
4. 할당할 범주를 선택하고 제거할 범주를 선택 취소합니다.



5. 저장을 클릭합니다.

HR 카탈로그 항목 구성

HR 카탈로그 항목이란 직원들이 HR 서비스 카탈로그에서 직접 요청할 수 있도록 제공하는 HR 서비스입니다.

필수 필드와 항목이 카탈로그에서 직원에게 표시되는 방식을 정의하도록 HR 카탈로그 항목(기록 생성자라고도 함)을 구성할 수 있습니다. 해당 항목에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스 양식의 필드를 자동으로 채우도록 HR 케이스 템플릿을 구성할 수 있습니다. 직원들이 참조할 관련 지식 문서 또는 관리 대상 문서에 연결할 수 있습니다.

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

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

HR 카탈로그 항목 생성

직원이 Employee Service Center와 같은 셀프 서비스 포털을 통해 HR 서비스 카탈로그에서 직접 HR 서비스를 요청할 수 있도록 HR 카탈로그 항목을 만듭니다. 새 HR 카탈로그 항목을 만들면 해당 HR 서비스, 기록 생성자(HR 카탈로그 항목의 동의어) 및 HR 케이스 템플릿이 자동으로 만들어집니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 범주를 선택합니다.
3. 새 카탈로그 항목을 클릭합니다.

   주:
   사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

   - HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
   - 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
   - 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
   - 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   승인할 모든 사람: 모든 승인자가 요청을 승인하는 경우에만 승인 플로우가 완료됩니다.

필드	설명
이름	HR 카탈로그 항목의 이름입니다.

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

필드	설명
간단한 설명	HR 카탈로그 항목에 대한 짧은 설명입니다.
케이스 유형	해당 HR 서비스 및 기록 생성자가 분류되는 기준인 HR 우수성 센터(COE)의 이름입니다. 주: COE는 기능 규율을 중심으로 구성되며 HR 케이스 〔sn_hr_core_case〕 테이블의 확장입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 분류 문서를 참조하십시오.
주제 범주	해당 HR 서비스 및 기록 생성자가 분류되는 기준인 HR 주제 범주의 이름입니다. 주: HR 주제 범주는 HR 서비스에 대한 첫 번째 수준의 분류입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 분류 문서를 참조하십시오.
주제 상세 정보	해당 HR 서비스 및 기록 생성자가 분류되는 기준인 HR 주제 상세 정보의 이름입니다. 주: HR 주제 상세 정보는 HR 서비스에 대한 두 번째 수준의 분류입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 분류 문서를 참조하십시오.
담당 그룹	HR 카탈로그 항목의 기본 할당 그룹입니다.
우선순위	HR 카탈로그 항목의 기본 우선순위입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

주:
게시를 클릭하면 직원들이 HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목을 사용하여 요청할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

HR 카탈로그 항목을 만들면 해당 HR 서비스, 기록 생성자(HR 카탈로그 항목의 동의어) 및 HR 케이스 템플릿이 자동으로 만들어집니다. HR 카탈로그 항목을 HR 서비스 카탈로그에 게시하기 전에 기록 생성자와 HR 케이스 템플릿을 구성합니다.

HR 카탈로그 항목에 대한 기록 생성자 편집

HR 카탈로그 항목의 기록 생성자를 편집하여 필수 필드와 HR 서비스 카탈로그에서 항목이 직원에게 표시되는 방식을 정의합니다.

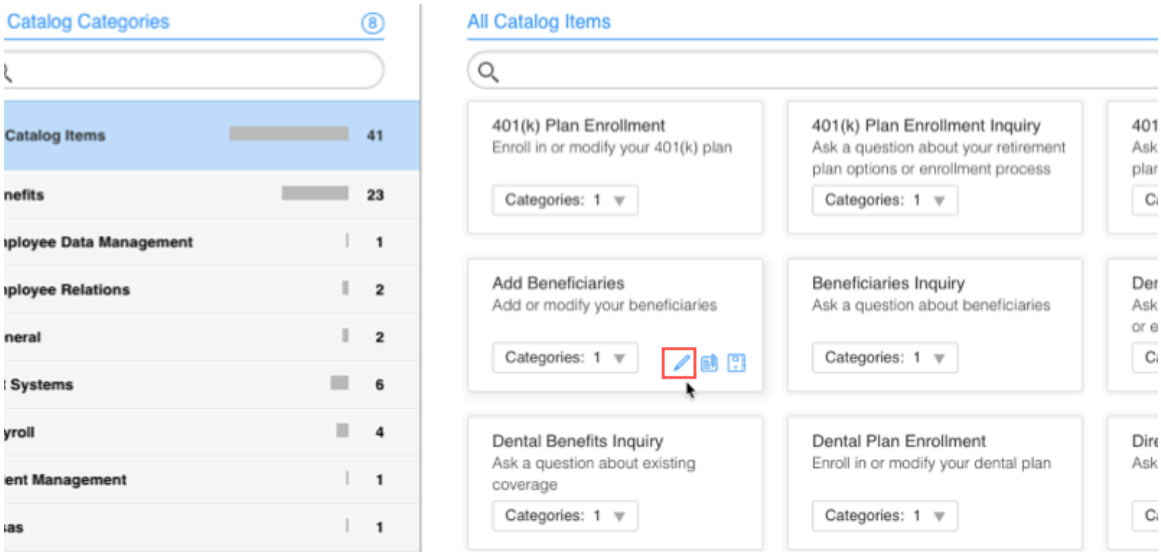
시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. HR 카탈로그 항목 위에 커서를 대고 카탈로그 항목 편집을 클릭합니다.

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



3. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

기록 생성자 양식

필드	설명
이름	기록 생성자의 이름입니다.
테이블 이름	기록 생성자와 연관된 HR 케이스 테이블입니다. 주: 기록 생성자의 HR 케이스 테이블이 관련 HR 서비스의 HR 케이스 테이블과 일치하는지 확인합니다.
애플리케이션	이 필드는 Human Resources: Employee Center Core로 자동 설정됩니다.
활성	사용할 기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다.
미리 보기 링크	HR 카탈로그 항목이 HR 서비스 카탈로그에서 사용자에게 어떻게 표시되는지 미리 보는 링크입니다.
모든 질문의 도움말 확장	

4. 포함될 내용, 접근성 및 생성된 기록 데이터 관련 목록에서 필드를 적절하게 채웁니다. 짧은 설명과 설명을 제공하고, 스크립트를 구성하고, 이미지를 추가하고, 템플릿을 정의하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

5. 변수 관련 목록에서 HR 카탈로그 항목에 대한 변수를 적절하게 구성합니다.

변수는 사용자로부터 정보를 수집하고 질문을 하고 답변을 필드에 매핑하는 데 사용됩니다. HR 카탈로그 항목에 필요한 만큼 변수를 추가할 수 있습니다. 일반적으로 사용되는 변수 유형은 다음과 같습니다.

- 확인란
- 복수 선택
- 참조
- 선택 상자
- 1줄 텍스트

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

다양한 변수 유형과 이를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 유형을 참조하십시오.

6. 사용할 수 있는 사람 및 사용할 수 없는 사람 관련 목록에서 HR 카탈로그 항목에 적용할 사용자 기준을 적절히 구성합니다.
사용자 기준에 따라 HR 서비스 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목에 액세스하고 요청할 수 있는 직원이 결정됩니다. 사용자 기준 및 이를 사용하여 HR 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 항목 및 범주에 대한 보안 설정을 참조하십시오.

   주:
   HR 카탈로그 항목에 적용되는 사용자 기준은 직원만 대상으로 하며, HR 에이전트가 새 케이스 생성 모듈에서 직원에 대해 요청할 수 있는 HR 서비스를 제어하는 데 사용되는 HR 기준과 무관합니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

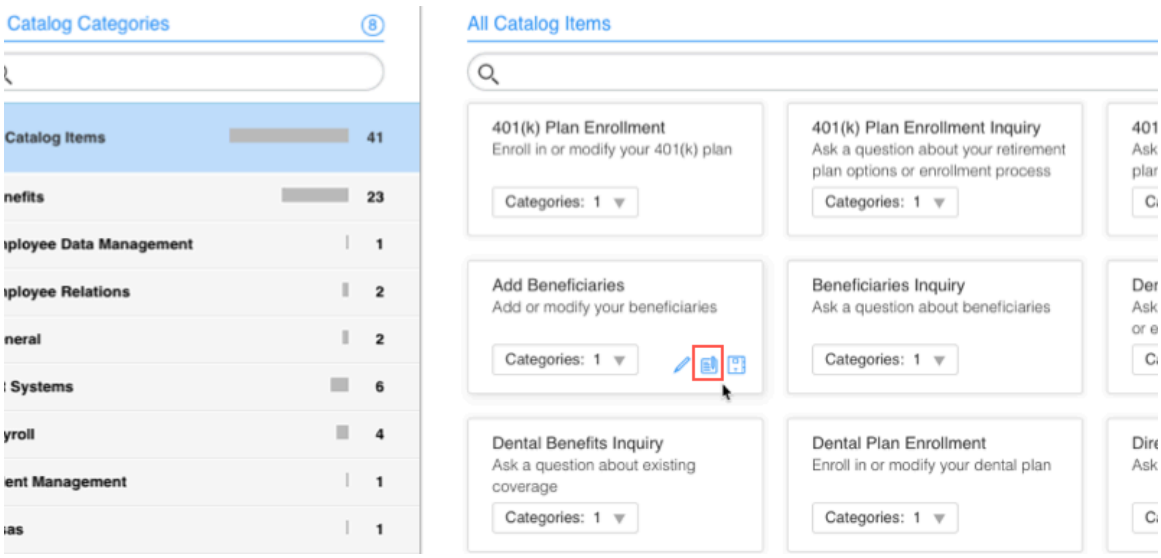
7. 업데이트를 클릭합니다.

HR 카탈로그 항목에 대한 HR 케이스 템플릿 편집

해당 항목에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스 양식의 필드를 자동으로 채우도록 HR 카탈로그 항목에 대한 HR 케이스 템플릿을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. HR 카탈로그 항목 위에 커서를 대고 케이스 템플릿 편집을 클릭합니다.



3. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

   주:
   새로운 UI 양식 뷰입니다. 클래식 환경으로 전환하려면 양식 헤더에서 클래식 UI로 전환 을 클릭합니다.

HR 케이스 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR 케이스 템플릿의 이름입니다.

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

필드	설명
활성	사용할 HR 케이스 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
COE	HR 서비스에 대한 요청이 있을 때 HR 케이스를 분류하는 HR 케이스 테이블(COE)입니다. 주: HR 케이스 템플릿의 COE가 관련 HR 서비스의 COE와 일치하는지 확인하십시오.
소유 그룹	HR 케이스 템플릿을 담당하는 그룹입니다.
간단한 설명	HR 서비스에 대한 요청이 이루어진 경우 HR 케이스 양식에 나타나는 짧은 설명입니다.
우선순위	HR 서비스에 대한 요청이 이루어진 경우 HR 케이스에 할당되는 우선순위입니다.
할당 유형	HR 서비스에 대한 요청이 이루어진 경우 HR 케이스 할당입니다. 사용자, 기술 또는 그룹에 HR 케이스를 할당할 수 있습니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 명명된 사용자: 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다. ○ 기술/할당 그룹: 기술 또는 할당 그룹 필드에서 기술이나 그룹을 선택합니다.
번역용 전역 설명 사용	번역용 전역 설명 사용을 활성화하는 옵션입니다. 이를 선택하면 하나 이상의 언어에서 HR 케이스 템플릿에 대한 짧은 설명과 설명을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 케이스 및 작업에 대한 번역 문서를 참조하십시오. 동적 변수를 사용하여 짧은 설명과 전역적인 설명을 맞춤형으로 작성할 수 있습니다. HR 작업 템플릿에서 동적 변수를 사용하는 작업은 다음에서 이루어집니다. ○ 레거시 UI 또는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 HR 케이스와 관련된 HR 작업 ○ 직원 센터 Pro 할 일 양식 ○ 수명주기 이벤트 티켓 양식 주: 일부 동적 변수는 개인 정보를 제공할 수 있기 때문에 sn_hr_core.task_template_variable_ignore 시스템 속성을 사용하여 개인정보 보호를 보장합니다. 예를 들어 사회 보장 번호(ssn)는 기본적으로 제외됩니다. 이 시스템 속성에 다른 변수를 추가하여 이 변수를 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 각 변수 간에 공백 없이 쉼표로 구분해야 합니다.
필드 추가	해당 HR 서비스 요청 시 HR 케이스 양식에 자동으로 입력되는 필드입니다. 필드 추가 목록에서 하나 이상의 필드를 선택하고 원하는 값을 입력합니다. 예를 들어, 상태 필드를 추가하여 기본 케이스 상태를 설정하거나, **PDF** 템플릿 필드를 추가하여 문서 승인 또는 서명이 필요한 케이스에 대한 문서를 선택할 수 있습니다.

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

필드	설명
	템플릿 필드 또는 값을 변경하면 필드의 원래 템플릿 값보다 우선합니다. 주: 문서 템플릿 옵션을 선택하여 문서 템플릿(문서 템플릿〔com.snc.document_templates〕 플러그인)을 HR 서비스에 연결합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

지식 문서 또는 관리 대상 문서를 **HR** 카탈로그 항목에 연결

직원이 HR 서비스 카탈로그를 통해 서비스를 요청할 때 문서를 참조할 수 있도록 지식 문서 또는 관리 대상 문서를 HR 카탈로그 항목에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

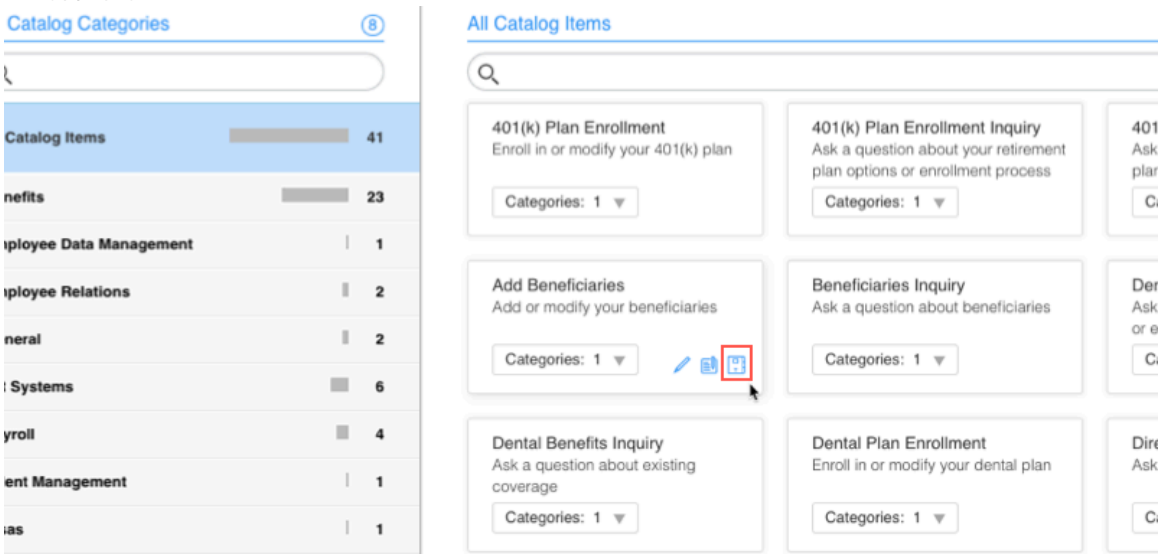
예를 들어 수혜자 조회에 대한 HR 카탈로그 항목에는 수혜자 이름으로 지정될 수 있는 지식 문서에 대한 링크, 기본 및 임시 수취인 간의 차이 등이 포함될 수 있습니다.

HR 카탈로그 항목에 링크를 표시하려면 항목의 변수가 다음과 같은지 확인합니다.

- 유형을 레이블이 있는 매크로로 설정
- 유형 사양 관련 목록에서 위젯을 **KB** 문서를 **HRI** 카탈로그에 표시로 설정

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 지식 문서 또는 관리되는 문서를 추가할 HR 카탈로그 항목에 커서를 대고 **KB** 문서 관리를 클릭합니다.



3. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 열어 링크를 추가하거나 편집합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

KB 링크에 대한 카탈로그 항목 양식

필드	설명
이름	지식 문서 또는 관리되는 문서 링크에 대한 HR 카탈로그 항목의 이름입니다.
카탈로그 항목	이 필드는 HR 카탈로그 항목으로 자동 설정됩니다.
지식 문서	지식 문서의 이름입니다.
관리 대상 문서	관리되는 문서의 이름입니다.
활성	사용할 링크를 활성화하는 확인란입니다.
순서	링크의 주문 번호입니다. 번호가 낮은 링크가 높은 번호의 링크보다 먼저 표시됩니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   직원이 HR 카탈로그에서 HR 카탈로그 항목을 열면 관련 지식 문서 섹션 아래에 지식 문서가 표시됩니다.

HR 이행 지침

HR 이행 지침은 에이전트가 레거시 HR 케이스 관리에 대한 HR 케이스를 빠르고 효율적으로 완료하는 방법에 중점을 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 둔 대상화된 정보를 제공합니다.

HR 케이스에 대해 그룹, HR 서비스, 테이블, 조건 또는 여러 요구사항의 조합에 따라 표시되도록 이행 지침을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 직원의 위치를 기반으로 하는 HR 케이스에 대해 다양한 이행 지침 집합을 표시하도록 구성할 수 있습니다.

조건 작성기를 사용하면 HR 서비스 사이에 전송될 때 HR 케이스에 표시되는 이행 지침을 동적으로 변경할 수 있습니다. 예:

- HR 케이스는 특정한 이행 지침을 포함하는 일반 조회로 만들어집니다.
- 나중에 이 HR 케이스는 휴직 상태로 전송됩니다. 전송된 케이스에 대한 새 이행 지침이 나타납니다.

검사 목록

에이전트가 이행 지침을 건너뛰거나 놓치지 않도록 검사 목록을 추가합니다. HR 케이스에 검사 목록을 추가하려면 HR 서비스를 사용합니다. HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

HR 이행 지침 구성

HR 케이스에 초점을 맞춘 지침을 제공하려면 HR 이행 지침을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 이행 지침.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 이행 지침을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

HR 이행 지침

필드	설명
이름	이행 지침의 레이블입니다.
테이블	HR 케이스에 대한 이행 지침이 들어 있는 테이블의 이름입니다.
조건	HR 케이스에 대해 이행 지침을 활성화하는 조건입니다. 이 조건에 따라 HR 케이스에 표시되는 이행 지침이 결정됩니다. 예를 들어, HR 케이스의 경우 위치별로 다른 이행 지침이 있는 조건을 설정할 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. 자세한 내용은 조건 작성기 단원을 참조하십시오.
활성	활성 상태이며 사용할 수 있는 이행 지침입니다.
순서	다른 이행 지침과 관련하여 HR 케이스에 대한 이행 지침이 표시되는 순서입니다.
지침	HR 케이스를 완료하는 방법에 대한 지침을 제공하는 텍스트입니다. 이 도구 모음을 사용하여 지침의 서식을 지정합니다.
지식 문서	이행 지침에 첨부할 지식 문서입니다. HR 에이전트는 HR 케이스를 이행할 때 지식 문서를 참조로 사용합니다. 주: 지식 문서는 HR 에이전트만 볼 수 있으며 직원에게는 보이지 않습니다.

주:
이전에는 HR 서비스로부터 이행 지침과 검사 목록이 구성되었습니다. HR 서비스에서도 검사 목록이 구성됩니다. 검사 목록에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 및 작업의 검사 목록 문서를 참조하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 템플릿

HR 템플릿을 사용하면 HR 케이스 또는 작업 양식의 필드를 자동으로 채울 수 있습니다. HR 서비스, HR 카탈로그 항목, HR 서비스 활동 및 수명주기 이벤트 활동에 대한 HR 템플릿을 구성할 수 있습니다.

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

대상	구성
HR 서비스	해당 서비스 요청 시 HR 케이스 양식에 필드를 자동으로 채우도록 HR 케이스 템플릿 구성.
HR 카탈로그 항목	해당 항목 요청 시 HR 케이스 양식에 필드를 자동으로 채우도록 HR 카탈로그 항목에 대한 HR 케이스 템플릿 편집.
HR 서비스 활동	HR 서비스 활동이 트리거될 때 HR 작업 양식의 필드를 자동으로 채우도록 HR 작업 템플릿 구성.
수명주기 이벤트 활동	수명주기 이벤트 활동이 트리거될 때 HR 작업 양식의 필드를 자동으로 채우도록 HR 작업 템플릿 구성.

관련 정보

양식 템플릿

HR 작업 템플릿 구성

작업이 생성되면 HR 작업 양식에서 자동으로 필드를 채우도록 HR 작업 템플릿을 생성하거나 수정합니다. HR 서비스 또는 수명주기 이벤트 활동에 대한 HR 작업 템플릿을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음 중 하나를 선택합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

HR 작업 템플릿 양식

필드	설명	
이름	HR 작업 템플릿의 이름입니다.	
활성	사용할 HR 작업 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.	
소유 그룹	HR 작업 템플릿을 담당하는 그룹입니다.	
간단한 설명	작업을 생성할 때 HR 작업 양식에 표시되는 짧은 설명입니다.	
옵션	HR 작업을 선택 사항으로 표시하는 옵션입니다. 작업/할 일에서 유형 표시기를 사용하면 필수 또는 선택 사항에 따라 작업을 필터링할 수 있습니다.	
HR 작업 유형	HR 작업의 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	HR 서비스	HR 서비스는 HR 작업을 충족합니다. **HR 서비스** 필드에서 HR 서비스를 선택합니다.
	카탈로그 항목 제출	카탈로그 항목이 HR 작업을 충족합니다. 카탈로그 항목 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.

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

필드	설명	
	주문 가이드 제출	주문 가이드가 HR 작업을 충족합니다. 주문 가이드 필드에서 주문 가이드를 선택합니다.
	직원 입력 수집	직원으로부터 정보를 수집합니다. 직원 양식 필드에서 사용자가 입력하거나 확인할 직원 양식을 선택합니다. **주:** 직원 양식은 직원으로부터 정보를 수집하기 위해 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성된 질문서입니다. 자세한 내용은 직원 입력 수집 문서를 참조하십시오.
	검사 목록	검사 목록 항목 필드에 검사 목록 항목을 입력합니다.
	전자 서명	사용자가 문서에 전자 서명합니다. 전자 서명 템플릿 필드에서 사용할 전자 서명 템플릿을 선택합니다. **주:** ○ 전자 서명은 사용자가 입력하거나 그린 서명, 자격 증명 또는 승인으로 관리 대상 문서, 지식 문서 또는 HR 문서 템플릿에 서명할 수 있는 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 자세한 내용은 HR 전자 서명 문서를 참조하십시오. ○ HR 문서 템플릿이 전자 서명 템플릿의 문서 유형인 경우, 서명자가 HR 케이스 양식에 서명할 HR 문서 템플릿을 선택해야 합니다. 자세한 내용은 전자 서명 작업에 대한 HR 문서 템플릿 선택 문서를 참조하십시오.
	자격 증명	사용자에게 자격 증명으로 로그인하여 자신의 서명과 관련된 사용 약관을 승인하라는 메시지를 표시합니다. 로그인 자격 증명이 의미하는 바를 설명하는 텍스트를 추가하려면 확인 텍스트 필드를 추가합니다. 문서를 추가하려면 확인 문서 필드를 추가하십시오. **주:** 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.
	전자 서명	사용자에게 문서에 서명하라는 메시지를 표시합니다. 서명이 의미하는 바를 설명하는 텍스트를 추가하려면 확인 텍스트 필드를

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

필드	설명	
		추가합니다. 문서를 추가하려면 확인 문서 필드를 추가하십시오. 주: 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.
	완료 시 표시	HR Service Portal에 완료 버튼이 표시됨을 사용자에게 알립니다. 간단한 설명을 사용하여 이 작업에 대한 상세 정보를 제공합니다. 주: 완료 시 표시가 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
	문서 서명	대상자에게 문서를 편집하거나 서명할 것을 요청합니다. 학자금 지원에 서명하기 위해 교육 계약서를 보내는 것을 예로 들 수 있습니다. 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오. 주: 이 문서는 **PDF** 템플릿 필드의 HR 케이스 템플릿에 포함되어야 합니다. HR 케이스 템플릿 구성 문서를 참조하십시오. 서명이 의미하는 바를 설명하는 텍스트를 추가하려면 확인 텍스트 필드를 추가합니다. 문서를 추가하려면 확인 문서 필드를 추가하십시오. HR 문서 템플릿에 입력한 확인 텍스트는 여기에 쓴 텍스트를 무효화합니다. HR 문서 템플릿(HTML) 구성 또는 HR PDF 문서 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
	설문 조사 수행	설문 조사 필드에서 사용자에게 할당된 설문 조사를 선택합니다.
	문서 업로드	작업을 할당 받은 사람에게 문서 업로드를 요청합니다. 예를 들면, 수업료 상환을 위한 영수증, 강좌 등록증 또는 성적표입니다. 지침을 제공하려면 간단한 설명 필드를 사용하십시오.

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

필드	설명	
		주: 작업이 준비 또는 진행 중 상태여야 합니다.
	URL	사용자가 액세스할 때 확인하는 URL을 **URL** 필드에 입력합니다.
	비디오 보기	**URL** 필드에 사용자가 보도록 요청한 비디오 URL을 입력합니다.
할당 유형	작업이 생성될 때 HR 작업의 할당입니다. HR 작업을 직원 또는 이행자에게 할당할 수 있습니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	직원	다음 중 하나를 선택합니다. ○ 상위 케이스 대상자: 상위 케이스의 대상자에게 작업을 할당합니다. ○ 상위 케이스 오픈 대상: 상위 케이스의 오픈 대상자에게 작업을 할당합니다. ○ 케이스의 사용자: 케이스의 사용자에게 작업을 할당합니다. ○ 명명된 사용자: 특정 사용자에게 작업을 할당합니다.
	이행자	다음 중 하나를 선택합니다. ○ 상위 케이스 할당 대상: 상위 케이스가 할당된 사람에게 작업을 할당합니다. ○ 명명된 사용자: 특정 사용자에게 작업을 할당합니다. ○ 케이스의 사용자: 케이스의 사용자에게 작업을 할당합니다. ○ 기술/할당 그룹: 작업에 할당할 기술 및 그룹을 선택합니다.
기한	HR 작업의 기한입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 작업 할당 날짜 기준 ○ 상위 케이스 테이블 기준	
상태	작업이 생성될 때 HR 작업의 상태입니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 초안 ○ 준비 ○ 진행 중 ○ 완료 종결 ○ 미완료 종결 ○ 취소됨 ○ 건너뜀	
작업 지원 팀	HR 작업에 대한 작업 지원 팀입니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	없음	작업 지원 팀이 없습니다.

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

필드	설명	
	사용자 및 그룹	상위 케이스 또는 HR 그룹의 사용자를 HR 작업에 대한 작업 지원 팀으로 선택합니다.
	큐	HR 작업의 작업 지원 팀으로 채팅 큐를 선택합니다.
번역용 전역 설명 사용	번역용 전역 설명 사용을 활성화하는 옵션입니다. 이를 선택하면 하나 이상의 언어에서 HR 작업 템플릿에 대한 짧은 설명과 설명을 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 케이스 및 작업에 대한 번역 문서를 참조하십시오. 이 항목을 선택하면 전역 간단한 설명 및 전역 설명 필드가 표시됩니다. 목록에서 테이블(오른쪽 상단)을 선택하면 해당 테이블의 연결된 동적 변수가 나타납니다. 텍스트를 만들 때 동적 변수를 추가하여 작업을 개인화할 수 있습니다. 전역 간단한 설명 필드에서 동적 변수를 사용하거나 전역 설명 필드에서 동적 변수를 복사하여 붙여넣습니다. **주:** 일부 동적 변수는 개인 정보를 제공할 수 있기 때문에 sn_hr_core.task_template_variable_ignore 시스템 속성을 사용하여 개인정보 보호를 보장합니다. 예를 들어 사회 보장 번호(ssn)는 기본적으로 제외됩니다. 이 시스템 속성에 다른 변수를 추가하여 이 변수를 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 각 변수 간에 공백 없이 쉼표로 구분해야 합니다.	
필드 추가	작업이 생성될 때 HR 작업 양식에서 자동으로 채울 필드입니다. 필드 추가 목록에서 하나 이상의 필드를 선택하고 원하는 값을 입력합니다. 상세 설명을 추가하면 테이블(오른쪽 상단)을 선택할 수 있고 해당 테이블의 연결된 동적 변수가 나타납니다. 텍스트를 만들 때 동적 변수를 추가하여 작업을 개인화할 수 있습니다. **주:** 일부 동적 변수는 개인 정보를 제공할 수 있기 때문에 sn_hr_core.task_template_variable_ignore 시스템 속성을 사용하여 개인정보 보호를 보장합니다. 예를 들어 사회 보장 번호(ssn)는 기본적으로 제외됩니다. 이 시스템 속성에 다른 변수를 추가하여 이 변수를 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 각 변수 간에 공백 없이 쉼표로 구분해야 합니다.	

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 플로우 및 트리거

플로우 디자이너로 생성된 HR 플로우는 자연어를 사용하여 코딩 없이 승인, 작업, 알림 및 기록 운영을 자동화합니다.

세 가지 새로운 플로우를 사용하여 Lifecycle Events의 트리거를 자동화할 수 있습니다. 트리거는 HR 프로파일 [sn_hr_core_profile] 또는 작업 [sn_hr_core_job] 테이블의 변경 사항을 기반으로 합니다. 이러한 플로우는 Lifecycle Events를 트리거하기 위해 비즈니스 규칙을 작성할 필요가 없거나 있더라도 그 정도가 감소됩니다.

주:
이러한 플로우를 사용자 지정하여 보딩 이벤트 외에도 다른 Lifecycle Events에 사용할 수 있습니다.

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

다음과 같은 플로우가 Human Resources: Core 애플리케이션과 함께 설치됩니다. 이러한 HR 플로우는 기본적으로 비활성화됩니다.

보딩 케이스 트리거 HR 프로파일의 신규 채용

이 트리거는 HR 프로파일 테이블 〔sn_hr_core_profile〕에서 직원의 시작 날짜를 기준으로 합니다. 고용 시작 날짜가 오늘 또는 그 이후인 경우 플로우가 HR 온보딩 케이스를 생성합니다. 이 플로우는 HR 프로파일을 만들거나 업데이트할 때마다 실행됩니다.

HR 프로파일에 대한 자세한 내용은 Employee Profile 테이블 및 HR 프로파일 문서를 참조하십시오.

보딩 케이스 트리거 작업의 신규 채용

이 트리거는 작업 테이블 〔sn_hr_core_job〕에서 직원의 시작 날짜를 기준으로 합니다. 고용 시작 날짜가 오늘 또는 그 이후인 경우 플로우가 HR 온보딩 케이스를 생성합니다. 이 플로우는 HR 프로파일을 만들거나 업데이트할 때마다 실행됩니다.

작업 테이블 및 관련 프로파일 기록에 대한 자세한 내용은 한 명의 사용자에 대한 여러 작업 기록 캡처 문서를 참조하십시오.

케이스 트리거 사용자 지정 조건

테이블: HR 프로파일 〔sn_hr_core_profile〕

이 플로우를 템플릿으로 사용하여 사용자 지정된 트리거를 생성할 수 있습니다. 이 트리거는 직원 시작 날짜에 대한 사용자 지정 날짜 확인을 기준으로 합니다. 기본 트리거는 직원 시작 날짜 2일 전에 시작됩니다. 흐름 및 트리거에 대한 자세한 내용은 흐름을 참조하십시오 .

이러한 플로우들은 HR 수명주기 이벤트 케이스 [sn_hr_le_case] 테이블에 항목을 추가하는 HR 케이스를 생성합니다. 여러 플로우가 동시에 활성화된 경우 중복 기록 및 케이스가 생성될 가능성이 높습니다.

주:
특정 수명주기 이벤트에 대해 지정된 시간에만 이러한 플로우 중 하나를 활성화해야 합니다.

HR 플로우 활성화

HR 플로우를 통해 작업 및 케이스 생성을 자동화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
세 가지 HR 플로우가 Human Resources: Core 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

- 보딩 케이스 트리거 HR 프로파일의 신규 채용
- 보딩 케이스 트리거 작업의 신규 채용
- 케이스 트리거 사용자 지정 조건

즉시 활성화됩니다. 이러한 플로우들은 HR 수명주기 이벤트 케이스 [sn_hr_le_case] 테이블에 항목을 추가하는 HR 케이스를 생성합니다. 여러 플로우가 동시에 활성화된 경우 중복 기록 및 케이스가 생성될 가능성이 높습니다.

주:
특정 수명주기 이벤트에 대해 지정된 시간에만 이러한 플로우 중 하나를 활성화해야 합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 활성화하려는 플로우를 엽니다.
3. 활성화 버튼을 클릭합니다.

HR 케이스를 생성하는 방법 구성

직원에 대한 검색 결과가 표시되는 방식을 수정하고 기본 HR 케이스 생성 양식을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
HR 케이스 생성은 여러 단계로 구성됩니다.

- 직원 또는 관련 케이스를 검색합니다.
- 초기 HR 케이스를 만듭니다.
- 케이스에 대한 상세 정보를 작성합니다.

케이스 생성 구성 양식을 사용하면 HR 케이스를 처음 생성할 때 검색 및 필수 필드에서 반환되는 정보를 제어할 수 있습니다.

> **주:**
> Zing 텍스트 검색은 사용자(sys_user), HR 프로파일(sn_hr_core_profile) 및 HR 케이스(sn_hr_core_case) 테이블에서 인덱싱된 필드를 검색하는 데 사용됩니다. Zing 텍스트 인덱싱 및 검색 엔진을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 케이스 작성 구성.
2. 양식에서 적절하게 필드를 수정합니다.

케이스 생성 구성 양식

필드	설명
페이지 크기	직원 검색 양식 사용 시 각 페이지 나누기의 최대 검색 결과 수를 결정합니다. **주:** 기본값은 10입니다. 10개 이상의 검색 결과가 있을 경우 양식은 결과를 10개의 청크로 나눕니다. 검색 결과는 10으로 제한되지 않습니다.
최소 입력 길이	직원 검색 양식에서 결과를 반환하기 위해 입력해야 하는 최소 문자 수를 지정합니다.

3. 직원별로 검색할 때 기본 검색 동작을 수정합니다.

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

필드	설명
표시 테이블	직원 정보를 표시합니다. 검색에서는 직원에 대한 정보를 표시할 때 **HR** 프로파일 **[sn_hr_core_profile]** 테이블을 사용합니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
검색에 대한 사용자 제한	사용자 검색에 필터 조건을 추가하는 옵션입니다. 예를 들어 활성 사용자에 대해서만 필터를 추가할 수 있습니다.
추가 표시 필드	사용자 검색 범위를 좁히는 데 도움이 되는 필드를 추가하는 옵션입니다. 기본 시스템 구성은 해당하는 경우 사용자 부서, 사용자 직원 번호 및 사용자 위치 필드를 제공합니다.
링크	링크 생성기에서 구성한 URL 링크입니다. HR Service Delivery의 링크 생성기 문서를 참조하십시오.
사용자 필드	검색에 표시되는 사용자 정보를 결정하는 읽기 전용 필드입니다.
강제 부분 검색	검색 결과를 반환하기 위해 부분 이름을 입력하는 기능을 제공하는 옵션입니다. 예를 들어 사용자는 Abraham Lincoln을 검색할 때, Abra를 입력하여 검색 결과를 반환할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 HR 케이스를 만들 때 일관된 검색 결과를 제공하기에도 유용합니다. 주: 이 옵션을 선택하지 않으면 사용자가 일치하는 전체 단어를 입력해야 합니다.
검증 건너뛰기 허용	HR 케이스를 생성할 때 직원 이름 또는 케이스 번호를 입력하거나 건너뛸 수 있는 기능을 제공하는 옵션입니다. 자세한 내용은 HR 케이스 생성 문서를 참조하십시오. 예를 들어, 회사에서 외부 개인 또는 익명 사용자로부터 불만 사항을 수신하는 경우 해당 옵션을 제공하면 HR 에이전트가 직원 이름이나 케이스 번호를 입력하지 않고도 케이스를 만들 수 있습니다.

4. 케이스 검색 관련 목록에서 케이스 번호로 검색할 때 기본 검색 매개변수를 변경할 수 있습니다.

필드	설명
케이스 테이블	케이스 검색 목적으로 사용되는 **HR** 케이스 **[sn_hr_core_case]** 테이블을 포함하는 읽기 전용 필드입니다.

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

필드	설명
검색에 대한 케이스 제한	검색에 필터 조건을 추가하는 옵션입니다. 예를 들어 활성 케이스에 대해서만 검색하도록 필터를 추가할 수 있습니다.
사용자 필드	케이스를 검색하는 동안 표시할 사용자 필드를 추가하는 데 사용하는 옵션입니다. 해당하는 경우 기본 시스템 구성이 대상자, 오픈 대상, 시작한 사람 및 감시 목록에 대한 필드를 제공합니다.

5. 직원 정보 관련 목록에서 케이스 생성 양식의 직원 정보 섹션에 표시할 필드를 변경합니다.

필드	설명
왼쪽 필드	케이스 생성 양식의 직원 정보 섹션 왼쪽에 표시되는 필드를 결정합니다. 기본 시스템 구성은 사용자 이름과 사용자 직원 번호 필드를 표시합니다.
오른쪽 필드	케이스 생성 양식의 직원 정보 섹션 오른쪽에 표시되는 필드를 결정합니다. 기본 시스템 구성은 사용자 이메일과 사용자 우편 번호를 표시합니다.

6. 케이스 생성 관련 목록에서 케이스 생성 양식에 표시할 기본 필드를 결정합니다.

필드	설명
작업 생성 테이블	기본 케이스 생성 필드를 표시하는 데 사용되는 **HR** 케이스 **[sn_hr_core_case]** 테이블을 포함하는 읽기 전용 필드입니다.
서비스 제한	특정 직원에 대해 사용할 수 있는 HR 서비스를 결정하는 서비스 조건을 생성하기 위한 옵션입니다. 예를 들어 미국 외부의 직원에게 401(K) 혜택을 제공하고 싶지 않을 수 있습니다. 주: HR 서비스는 HR 기준으로 작업하여 HR 케이스의 대상자에게 적합한 HR 서비스를 선택합니다. HR 케이스에 대한 대상자를 선택하면 이러한 필드가 사용 가능한 HR 서비스를 결정합니다. 대상자를 선택하지 않으면 기준이 없는 서비스만 표시됩니다.
필드 최소 입력 길이	HR 케이스 생성 양식에서 결과를 반환하기 위해 사용자 검색 입력 필드에 입력해야 하는 최소 문자 수를 지정합니다. 이 필드의 값은 다음 필드의 검색에 영향을 미칩니다.

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

필드	설명
	○ 대상자 ○ 오픈 대상 ○ 시작한 사람 ○ 담당자 ○ 공동 작업자 ○ 감시 목록 최소 문자 수를 입력할 때까지 검색 요청이 실행되지 않습니다. 힌트는 검색을 실행하기 위해 입력해야 하는 최소 문자 수를 보여줍니다. 기본값은 0입니다. 기본값을 사용하면 입력한 각 문자에 대해 검색이 실행됩니다. **주:** 이 필드에 값을 입력하면 입력한 모든 문자가 이 최솟값을 충족하지 않는 경우 검색이 실행되지 않습니다. 기본값은 0입니다.
왼쪽 작업 필드	케이스 상세 정보 섹션(CDS)에 나타나는 필드를 결정합니다. 기본 시스템은 구성할 수 없는 **COE** 필드를 제공합니다.
오른쪽 작업 필드	CDS 오른쪽에 나타나는 필드를 결정합니다. 기본 시스템 구성에는 오픈 대상, 대상자, **HR** 서비스 필드가 표시됩니다. **주:** 양식에서 대상자 필드를 제거하거나 비워 두면 연결된 HR 기준 없이 직원들이 사용할 수 있는 HR 서비스가 제한됩니다.
하단 작업 필드	CDS 하단에 나타나는 필드를 결정합니다. 기본 시스템 구성은 작업 메모 필드를 표시합니다.

7. 케이스 생성 서비스 구성 섹션에서 개별 HR 서비스에 대한 HR 케이스 생성 양식을 구성합니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 작성 양식 구성 문서를 참조하십시오.
8. 수정 사항을 저장합니다.
   - 수정 사항을 저장하고 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭합니다.
   - 수정 사항을 저장하고 종료하려면 업데이트를 클릭합니다.

HR 배지 구성

배지를 사용하여 **HR** 티켓 페이지에서 활동에 대한 할당 대상의 조직을 빠르게 식별하는 데 사용되는 기존 식별 배지를 만들거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

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

이 태스크 정보

특정 유형의 HR 활동에 대해서만 사용자 지정 배지가 나타납니다.

- 기본 시스템은 기본값을 제공하며 구성 가능합니다.
- **HR** 티켓 페이지에서 배지에 따라 할 일을 필터링할 수 있습니다.
- HR 서비스에 기본값이 추가됩니다.
- 활동에서 무효화될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 배지.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

배지 양식

필드	설명
이름	HR 배지의 이름입니다. 조직을 뜻하는 문자를 최대 3자 입력합니다(예: Human Resources를 뜻하는 HR 또는 Information Technology를 나타내는 IT).
배지 설명	HR 배지에 대한 설명입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 카탈로그의 애플리케이션 뷰

애플리케이션 뷰는 HR 카탈로그에 대한 항공 뷰를 제공합니다. 애플리케이션 뷰를 통해 모든 범주와 항목이 포함된 카탈로그를 보고 올바르게 설정되었는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 애플리케이션 보기.
   페이지 왼쪽에는 애플리케이션 뷰 범주의 목록과 각 디스플레이의 기록 수가 표시됩니다. 페이지의 메인 섹션에는 모든 애플리케이션 뷰 프로브와 각각의 기록 수가 표시됩니다.
2. 애플리케이션 프로브에 대한 기록 목록을 보려면 기록 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.
   기록을 클릭하면 해당 기록으로 이동합니다.
3. HR Service Delivery 시스템의 테이블 또는 설정 측면에 대해 보고하려면 새 프로브를 클릭합니다.

HR 기준

HR 기준은 HR 컨텐츠, 서비스 또는 케이스에 대한 대상을 정의합니다. HR 기준을 사용하여 특정 그룹, 개인 또는 모든 직원에 대해 정보를 제공하거나 HR 케이스를 만들 수 있습니다.

HR 기준은 표준 플랫폼 조건 작성기를 사용하여 직원이 로그인할 때 확인하는 직원 센터 컨텐츠를 제어하기 위한 복잡한 조건을 지원합니다. 자세한 내용은 조건 작성기 섹션을 참조하세요.

HR 기준에는 고급 사용자 기준에서 호출할 수 있는 스크립트 포함이 포함되어 있습니다.

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

주:
많은 양의 문서가 있는 지식베이스에 적용된 스크립트된 사용자 기준의 복잡한 조건문이 성능 문제를 일으킬 수 있습니다. 지식 문서 보안을 위해 표준(스크립트되지 않은) 사용자 기준이 권장됩니다.

Service Portal에 대한 사용자 기준을 참조하십시오.

HR 기준은 HR 테이블에 대해 평가되는 조건을 정의합니다. 일단 HR 기준이 정의되면 해당 사용자가 사용할 수 있는 항목을 필터링할 수 있습니다.

HR 기준은 모든 테이블에 대해 조건 작성기를 사용하여 사람을 그룹화하는 데 도움이 됩니다. 사용자 기준은 카탈로그 항목, Service Portal 위젯 및 지식 문서를 필터링하기 위해 ServiceNow 플랫폼 전체에서 사용됩니다. 사용자 기준은 역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사를 기반으로 사용자를 필터링합니다. 사용자 기준은 HR 기준을 만들 때 만들 수 있습니다. HR 기준:

- 직원 센터의 컨텐츠를 필터링합니다.
- 대상자에게만 적용됩니다. HR 기준은 케이스를 생성하거나 전송하는 동안 대상자를 기준으로 **HR** 서비스를 필터링합니다.
- **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]** 플러그인에서 수명주기 이벤트 활동을 필터링합니다.
- HR 케이스에 대한 문서 템플릿을 선택합니다.
- 대량 HR 케이스를 만들 때 사용자를 선택합니다.

수명주기 이벤트의 경우, 활동에는 수명주기 이벤트 케이스에서 선택한 대상자의 활동을 트리거할 시기를 결정하는 HR 기준이 연결되어 있습니다. 이 단계를 통해 대상자에 대한 워크플로우를 개인 설정할 수 있습니다.

주:
HR 카탈로그 항목(기록 생성자)의 경우 아래에서 "사용자 기준"을 사용하여 카탈로그 항목 및 범주에 대한 접근 정의 가 예 로 설정되어 있는지 확인합니다. 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 속성. 이 필드가 예로 선택되었는지 확인합니다.

지식 및 서비스 카탈로그 액세스에 사용자 기준을 사용할 수 있습니다. 조건 쿼리에 열이 필요한 경우 사용자 기준[user_criteria] 테이블에 참조 열을 추가합니다.

지식 및 서비스 카탈로그 액세스에 HR 기준을 사용하는 경우:

- 참조된 열이 올바르게 인덱스됩니다.
- 성능 문제를 발생시킬 수 있는 조건(시작)은 사용되지 않습니다.
- 지식 문서 검색 및 사용 사례는 프로덕션에서 사용되는 것과 비슷한 인스턴스를 사용하여 테스트한 성능입니다.

대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

HR 기준 기록 구성

HR 기준을 생성하거나 수정하여 HR 컨텐츠, 서비스 또는 케이스에 대한 대상을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

조건 작성기
HR 기준은 표준 조건 작성기를 사용합니다. 자세한 내용은 단원을 참조하십시오.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 기준.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR 기준 양식

필드	설명
이름	HR 기준 기록의 이름입니다.
설명	HR 기준에 대한 설명입니다.
활성	HR 기준을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
관련 사용자 기준	HR 기준에서 사용자 기준을 만들 수 있습니다. 사용자 기준은 카탈로그 항목, HR Service Portal 위젯 및 지식 문서를 필터링하기 위해 ServiceNow 플랫폼 전체에서 사용됩니다. 주: 이 필드는 사용자 조기준을 만들 때까지 공백으로 남아 있습니다. 사용자 기준 만들기 링크는 저장을 클릭한 후에 나타납니다.

4. 저장을 클릭합니다.
   HR 기준을 기반으로 사용자 기준을 만들 수 있습니다. 사용자 기준은 카탈로그 항목, HR Service Portal 위젯 및 지식 문서를 필터링하기 위해 플랫폼 전체에서 ServiceNow 사용됩니다.
5. 사용자 기준 생성 관련 링크를 선택합니다.

   a. 새로 만들기 또는 편집을 클릭하여 기존 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR 조건 양식

필드	설명
이름	HR 조건의 이름입니다.
테이블	HR 조건이 관련된 테이블입니다. HR 기준 조건이 정의되는 테이블입니다. 예를 들어, **HR** 프로파일**(sn_hr_core_profile)** 테이블을 선택하여 필드를 선택하고 조건을 정의합니다.
활성	HR 조건을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
사용자 열	테이블 필드와 함께 사용자의 조건을 평가할 때 사용자를 필터링합니다. 사용자 기준을 생성하려면 사용자를 선택합니다.

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

필드	설명
	주: 선택한 테이블에 따라 조건을 일치시키기 위해 이 필드가 필요할 수 있습니다. 사용자(sys_user) 테이블을 선택하면 이 필드는 필수이며, 그렇지 않으면 조회가 예상된 사용자와 연결되지 않기 때문에 긍정 오류가 발생할 수 있습니다.
조건	선택한 테이블의 필드와 조건을 정의하는 값입니다. 조건을 사용하여 HR 기준을 정의합니다. 예를 들어, 단일 조건을 정의하려면 **HR** 프로파일 **(sn_hr_core_profile)** 테이블에서 다음을 선택할 수 있습니다. ▪ 국가(집) ▪ **is** ▪ **United States of America** 이 조건은 HR 프로파일 기록에 미국의 집 국가가 있는 모든 직원을 선택합니다. **And Or** 조건 필터를 사용하여 HR 기준에 대한 여러 조건을 정의할 수 있습니다. 사용 시 그리고 각 조건이 충족되어야 합니다. 사용할 때 또는 충족되는 모든 조건이 사용됩니다. 조건 작성기 자세한 내용은 단원을 참조하십시오. 주: 여러 조건을 사용하면 모든 조건과 일치하는 기록만 사용됩니다. 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. 주: 자세한 내용은 필터를 참조하십시오.

Example

예를 들어 신입 직원 및 계약자에 대한 링크를 표시할 조건을 만들려면 다음을 선택합니다.

- 테이블: 클라이언트 역할 규칙[sn_hr_core_client_role_rule]
- 조건: **[Role][is][sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND[Role][is][sn_hr_core.hrsm_contractor]**

조건을 만든 후에는 클릭 가능한 링크가 일치하는 기록 수와 함께 표시됩니다. 링크를 클릭하여 조건에 따라 올바른 사용자가 선택되어 있는지 확인합니다.

c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

6. 조건 섹션에서 조건을 더 추가하여 HR 기준을 정의할 수 있습니다.

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

HR 설문 조사

HR 설문 조사를 통해 사용자는 HR 케이스 해결에 대한 만족도를 평가하고 HR 프로세스 개선을 위한 피드백을 경영진에게 제공할 수 있습니다.

사전 정의된 HR 설문 조사인 HR 요청 만족도 설문 조사가 제공됩니다. HR 관리자는 HR 설문 조사 및 관련 트리거 조건을 편집할 수 있습니다.

HR 요청 만족도 설문 조사는 종결된 HR 케이스의 50%에 임의로 트리거됩니다. 사용자가 해결책을 수락한 후 또는 HR 케이스가 미완료 종결된 경우 설문 조사 링크가 포함된 이메일을 받습니다.

HR 관리자는 질문별 응답을 검토하고 성과표를 볼 수 있습니다. 사용자가 입력한 의견은 HR 케이스 관리의 성과를 향상하는 데 사용할 수 있는 피드백을 제공합니다. 다음과 같은 설문 조사 옵션을 구성할 수 있습니다.

- 질문서의 모양과 느낌(예: 회사 로고를 추가하여 구성).
- 사용자가 특정 방식으로 다른 질문에 답할 때 표시되는 조건부 질문.
- 트리거 조건(예: 모든 케이스 또는 낮은 비율의 사용자에게 전송).

트리거 조건을 사용하면 HR 요청이 종결될 때처럼 특정 테이블에서 특정 작업이 발생할 때마다 시스템이 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 조건이 충족될 때마다 설문 조사를 보내도록 선택할 수 있습니다. 또는 조건이 충족될 때 시스템에서 설문 조사를 임의로 보낼 확률을 설정할 수 있습니다. 트리거 조건은 HR 요청 종결과 같은 최근 경험에 대한 만족도를 측정하기 위해 설문 조사를 보내기에 이상적입니다.

대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

설문 조사, 트리거 조건, 설문 조사 질문 작업에 대한 자세한 내용은 Survey Management 시작하기를 참고하세요.

HR 설문 조사 추가 또는 수정

사전 정의된 HR 만족도 설문 조사를 조직의 필요에 맞게 수정하고 HR 설문 조사를 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보

예를 들어 HR 설문 조사를 만들어 HR 프로세스나 서비스의 직원 만족도를 측정하고자 합니다.

다음 단계에서는 설문 조사 정의 양식에서 설문 조사 질문에 대한 작업을 수행하는 방법을 설명합니다. 설문 조사 디자이너를 클릭하여 설문 조사 디자이너에서 설문 조사와 질문을 열 수도 있습니다. 설문 조사를 저장하면 설문 조사 정의가 자동으로 추가됩니다. 설문 조사 디자이너 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 설문 조사 〉 모든 **HR** 설문 조사.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 설문 조사를 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.

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

주:
일부 필드는 HR에서 제거되었습니다. 자세한 내용은 설문 조사 정의 수정을 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

HR 설문 조사 범주 및 질문 추가 또는 수정

HR 설문 조사 정의를 생성하면 설문 조사 범주가 자동으로 추가됩니다. 이 범주와 관련된 질문을 만들거나 다른 질문 범주를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_admin 또는 hr_manager

이 태스크 정보
예를 들어 HR 요청 만족도 설문 조사에는 HR 요청 프로세스 만족도에 대한 네 개의 질문이 있는 하나의 범주가 있습니다. 케이스를 처리한 HR 에이전트의 만족도를 묻는 다른 범주를 정의하거나 기존 범주에 더 많은 질문을 추가할 수 있습니다.

다음 단계에서는 설문 조사 정의 양식에서 설문 조사 질문에 대한 작업을 수행하는 방법을 설명합니다. 설문 조사 디자이너를 클릭하여 설문 조사 디자이너에서 설문 조사와 질문을 열 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 설문 조사 〉 **HR** 설문 조사을 클릭하고 설문 조사를 열어 질문을 추가합니다.
2. 메트릭 범주 관련 목록에서 다음 작업 중 하나를 완료하십시오.

옵션	설명
기존 범주에서 질문 추가 또는 편집	범주 이름을 클릭합니다.
범주 및 질문 추가	새로 만들기를 클릭합니다. 범주 이름 및 설명을 입력하고 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 후 저장을 클릭하십시오.

   표시되는 설문 조사 범주 양식에는 평가 메트릭 관련 목록이 포함되어 있으며 여기에는 이미 정의된 질문이 포함됩니다.
3. 질문을 편집하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 질문 텍스트를 클릭하고 양식의 필드를 편집하십시오.
   b. 업데이트를 클릭합니다.
   c. 질문 유형에 필요한 경우 평가 메트릭 정의 관련 목록에 정의를 추가하십시오.

      Example
      예를 들어 Likert 및 소수 자릿수 데이터 유형에는 규모 메트릭 정의가 필요합니다.
4. 질문을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.
   b. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

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

선택한 데이터 유형에 따라 추가 필드가 나타납니다. 예를 들어 선택을 선택하면 규모 정의를 입력해야 합니다.

c. 해당하는 경우 평가 메트릭 정의 관련 목록에 정의를 추가하십시오.

Example
예를 들어 선택 데이터 유형에는 선택 항목을 입력해야 합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.
설문 조사 정의가 다시 열립니다.

새로운 **HR** 설문 조사 게시

사용자가 완료할 수 있도록 새 설문 조사를 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
설문 조사가 게시된 후 편집할 수 있으며 게시된 상태로 유지됩니다. 설문 조사 정의 양식의 상태 필드는 설문 조사의 게시 여부를 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 설문 조사 〉 모든 **HR** 설문 조사을 클릭하고 게시할 설문 조사를 엽니다.

2. 게시를 클릭합니다.

결과
할당된 사용자가 있는 경우 시스템은 자동으로 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 초대 보내기를 클릭하여 링크가 있는 할당된 사용자에게 알림을 보낼 수 있습니다. 할당된 사용자는 다음으로 이동할 수도 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 평가 및 설문 조사 설문 조사에 참여합니다.

주:
설문 조사는 게시된 이후에는 초안 상태로 되돌릴 수 없습니다. 그러나 활성 확인란을 선택 취소하여 설문 조사를 비활성화할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
직원이 HR 요청 만족도 설문 조사와 같은 설문 조사 링크를 받도록 하려면 알림을 생성하십시오. 게시된 설문 조사의 URL을 알림에 포함시키기 위해 가져오려면 설문 조사 **URL** 보기 관련 링크를 클릭하십시오. URL을 복사하여 알림에 하이퍼링크로 붙여 넣을 수 있습니다.

HR 설문 조사에 대한 트리거 조건 추가

HR 설문 조사를 생성할 때 트리거 조건을 추가하여 설문 조사 전송 시기와 대상을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
트리거 조건은 HR 요청 종결과 같은 최근 경험에 대한 만족도를 측정하기 위해 설문 조사를 보내기에 이상적입니다. 일부 설명에서는 예제로 인시던트 테이블을 사용합니다. HR 케이스 정보를 대체하여 HR 설문 조사 트리거 조건을 만듭니다.

설문 조사 관리 를 참조하십시오.

설문 조사 트리거 조건을 참조하십시오 .

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

트리거 조건을 생성하려면:

- HR 관리자 역할을 가진 사용자도 HR 위임 개발자로 지정해야 합니다.
- 설정 아이콘을 통해 이 사용자는 개발자 애플리케이션을 **Global**에서 **Human Resources: Core**로 변경해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 설문 조사 〉 트리거 조건.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 설문 조사에 대한 트리거 조건 양식을 참조하십시오
4. 제출을 클릭합니다.

관리 대상 목록

관리 대상 목록 모듈을 사용하여 부서, 위치, 직위, HR 서비스에 대한 상세 정보 등 관리 영역을 보고 관리할 수 있습니다.

관리 대상 목록에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. **HR** 관리 〉 관리 대상 목록.

부서 추가 또는 수정

부서를 사용하여 사용자를 분류할 수 있습니다. 부서는 직원 사용자 프로파일에 할당되며 HR 프로파일과 동기화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
기본 시스템은 다양한 부서를 제공합니다. 기존 부서를 만들거나 편집하고 사용자를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 부서.
2. 해당 부서의 상세 정보를 보거나 편집하려면 부서 이름을 클릭하십시오.
3. 부서를 만들려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
4. 회사 특정 부서 번호를 입력하려면 ID 필드를 사용합니다.
5. 부서 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭합니다.
   경비 할당 및 사용자 탭이 나타납니다.
6. 경비 할당을 클릭하여 해당 부서와 관련된 모든 경비 할당을 봅니다.
7. 새로 만들기를 클릭하여 부서와 연관된 새 경비 할당을 만듭니다.
8. 사용자를 클릭하여 해당 부서와 연관된 모든 사용자를 봅니다.
9. 새로 만들기를 클릭하여 부서와 연관된 새 사용자를 만듭니다.
10. 저장을 클릭하여 부서 양식에 남아 있거나 업데이트를 클릭하여 부서 목록으로 돌아갑니다.

위치 추가 또는 수정

회사에 여러 지사가 있는 경우, 위치 기록은 각 사이트에 대한 주소 및 연락처 정보를 저장하며 직원의 HR 프로파일 및 사용자 기록에 할당됩니다. HR 에이전트의 위치는 HR 케이스를 자동으로 할당하는 데 사용할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관리자는 위치를 보거나 편집하거나 만들 수 있습니다. HR 에이전트의 위치는 HR 케이스를 자동으로 할당하는 데 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 위치.
2. 해당 위치의 상세 정보를 보거나 편집하려면 위치 이름을 클릭하십시오.
3. 위치를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 위치 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭합니다.
   위치 섹션은 양식의 아래쪽에 표시됩니다. 위치 간에 상위/하위 관계를 만드는 데 사용합니다.
5. 하위 위치를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 저장을 클릭하여 위치 양식에 남아 있거나 제출을 클릭하여 위치 목록으로 돌아갑니다.

직원 직책 추가 또는 수정

HR 설정 프로세스의 일부로 조직 내에서 직원 직무를 설명하는 직책을 정의합니다. 직책은 HR 프로파일에 있는 직원들과 연결됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
조직의 직책 기록을 생성합니다. 위치 및 부서 정보와 같은 다른 조직 정보는 이미 ServiceNow 시스템에 설정되어 있으며 사용자[sys_user] 기록에 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 위치.
2. 새로 만들기를 클릭하여 직책을 생성하거나 항목을 클릭하여 기존 직책을 엽니다.
   기존 직책을 보는 경우, 아래쪽 **HR** 프로파일 관련 목록에 해당 직책에 할당된 사용자의 HR 프로파일이 표시됩니다.
3. 직책 제목을 입력하고 부서를 선택합니다.
4. 활성을 선택합니다.
5. 저장을 클릭하여 직책 양식에 남아 있거나 제출 또는 업데이트를 클릭하여 직책 목록으로 돌아갑니다.

직원 관계 추가 또는 수정

HR 설정 프로세스의 일부로 접촉 창구와 수혜자가 직원과 어떻게 관련되어 있는지 설명하는 관계를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
조직의 관계 기록을 생성합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 관계.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 관계를 편집합니다.
3. 관계 식별자나 이름을 입력하십시오.
   예: 배우자.
4. 관계 값을 입력합니다.
   이 값은 관계를 세부적으로 정의하는 데 사용됩니다.
5. 혜택이나 지원에 대해 관계가 직원에게 종속적인 경우 종속을 선택합니다.
6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

혜택 유형 추가 또는 수정

혜택 유형은 회사와 연결된 테이블에서 제공하는 혜택입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager
관리 대상 목록 모듈을 사용하여 혜택 유형을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 혜택 유형.
   HR 혜택 유형 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 혜택 유형 또는 기존 혜택 유형을 클릭하여 편집합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 혜택 유형 양식

필드	설명
이름	혜택 유형입니다.
값	benefit_401k, basic_life 등의 값 이름을 발행합니다.
유형	클릭하고 혜택 유형을 선택합니다. 혜택 유형은 다음과 같습니다. ○ HR 장애 혜택 ○ HR 의료 혜택 ○ HR 보험 혜택 ○ HR 퇴직 혜택
활성	이 혜택 유형을 활성화하여 사용할 수 있도록 하려면 선택하십시오.
수혜자 필요	이 혜택 유형 선택 시 수혜자 입력이 필요함을 나타내려면 선택합니다.

4. 저장을 클릭합니다.
   HR 혜택 계획 섹션이 나타납니다.
5. 새로 만들기를 클릭하여 혜택 유형과 연관된 혜택 계획을 만듭니다.
6. 혜택 유형 데이터를 수정하려면 HR 혜택 제공자 유형 목록에서 기존 혜택 유형을 찾으십시오.
   혜택 유형을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
7. 혜택 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.

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

8. 양식을 수정합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

혜택 계획 추가 또는 수정

관리 대상 목록에서 혜택 계획을 사용하여 혜택 계획 및 제공자를 추가하거나 수정할 수 있습니다. 계획 이름은 제공자와 계획 유형의 조합입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 혜택 계획.
   HR 혜택 계획 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 혜택 계획 또는 기존 계획을 클릭하여 편집합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

옵션	설명
계획 이름	혜택 계획의 이름입니다. 이 필드는 제공자 이름과 계획 유형의 조합입니다. 제공자 및 계획 유형을 입력하면 이 필드가 채워집니다.
제공자	혜택 제공자의 이름을 클릭하여 선택하십시오. 새 제공자의 경우 참조 필드 아이콘을 클릭하여 제공자에 대한 상세 정보를 입력합니다. 이 필드는 계획 유형과 결합하여 계획 이름을 작성합니다.
혜택 유형	제공되는 보험 또는 재무 서비스 유형입니다.
계획 유형	제공자가 제공한 특정 보험 또는 재무 서비스 계획의 이름입니다. 계획 유형은 계획 이름을 구성하는 제공자 이름과 결합됩니다.
활성	이 혜택 계획을 활성화하여 사용할 수 있도록 하려면 선택하십시오.
계획 관리자	이 혜택 계획을 담당하는 회사 담당자를 클릭하여 선택하십시오. 계획 관리자는 제공자와 직접 의사 소통하고 혜택 계획의

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

옵션	설명
	세부 사항을 이해하는 사람으로, 질문에 대한 담당자가 될 수 있습니다.
계획 URL	클릭하고 웹 사이트를 입력하거나 혜택 계획에 연결하십시오.

4. 저장을 클릭하여 **HR** 혜택 계획 양식에 남아 있거나 업데이트를 클릭하여 **HR** 혜택 계획 목록으로 돌아갑니다.

징계 문제 유형 추가 또는 수정

징계 문제 유형은 징계 조치를 트리거할 수 있는 잘못된 행위입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
징계 문제 유형은 다음에서 볼 수 있습니다. **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 징계 문제 유형.

징계 문제의 기본 유형은 다음과 같습니다.

- 결근
- 폭력적 언어 또는 행위
- 부적절한 복장
- 위법 행위
- 불복종
- 지각
- 부적절한 장비 사용
- 불충분한 직무 성과
- 회사 정책 미준수
- 기타

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 징계 문제 유형.
   HR 징계 문제 유형 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 징계 문제 유형 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

필드	설명
문제	징계 문제.
순서	**HR** 징계 문제 유형 목록에 문제가 표시되는 순서를 나타내도록 설정된 숫자입니다.
값	absenteeism 또는 improper_dress 같은 문제 값 이름입니다.

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

4. **HR** 징계 문제 유형 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭하고 **HR** 징계 문제 유형 목록으로 돌아가려면 제출을 클릭하십시오.
5. 징계 문제 유형 데이터를 수정하려면 HR 징계 문제 유형 목록에서 기존 징계 문제 유형을 찾습니다.
   징계 문제 유형을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 징계 문제 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 저장을 클릭하여 **HR** 징계 문제 유형 양식에 남아 있거나 업데이트를 클릭하여 **HR** 징계 문제 유형 목록으로 돌아갑니다.

징계 경고 유형 추가 또는 수정

징계 경고 유형은 징계 유형의 결과로 이루어지는 조치 또는 의사 소통에 사용되는 방법입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 경고 유형.
   HR 징계 경고 유형 목록이 열립니다.
2. 징계 문제 유형 기록 또는 편집할 기존 기록을 생성하려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.

   주:
   표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.

   HR 징계 경고 유형 양식

필드	설명
경고	경고 유형 또는 동작입니다.
순서	**HR** 징계 경고 유형 목록에 문제가 표시되는 순서를 나타내도록 설정된 숫자입니다.
값	구두, 서면 등의 값 이름을 발행합니다.

4. **HR** 경고 유형 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭하고 **HR** 경고 유형 목록으로 돌아가려면 제출을 클릭하십시오.
5. 업데이트를 클릭하여 **HR** 경고 유형 목록으로 돌아갑니다.

HR 시스템 추가 또는 수정

HR 관리 모듈을 사용하여 HR 운영 체제를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 **HR** 시스템.
   HR 운영 체제 목록이 열립니다.
2. HR 운영 시스템 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.

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

3. 양식을 작성합니다.
(표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 운영 시스템 양식

필드	설명
이름	HR 시스템의 이름입니다.
연락처	시스템의 회사 내부 담당자입니다.
URL	HR 시스템의 웹 주소입니다.
활성	활성화하여 사용할 수 있도록 하려면 선택하십시오.
순서	**HR** 운영 시스템 목록에 문제가 표시되는 순서를 나타내도록 설정된 숫자입니다.

4. 저장을 클릭하여 **HR** 운영 시스템 양식에 남아 있거나 제출을 클릭하여 **HR** 운영 시스템 목록으로 돌아갑니다.
5. HR 시스템을 수정하려면 HR 운영 시스템 목록에서 기존 HR 시스템을 찾습니다.
HR 시스템을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 경고 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 저장을 클릭하여 **HR** 운영 시스템 양식에 남아 있거나 업데이트를 클릭하여 **HR** 운영 시스템 목록으로 돌아갑니다.

HR 보고서 빈도 추가 또는 수정

HR 작업 보고서 빈도는 보고서가 생성되는 빈도를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
직원들은 HR Service Portal을 통해 HR 보고서 빈도에 대해 문의하거나 HR 보고서 빈도를 요청할 수 있습니다.

기본적으로 사용할 수 있는 보고서 빈도는 다음과 같습니다.

- 매일
- 주별
- 월별
- 분기별
- 매년

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 보고서 빈도.
HR 운영 보고서 빈도 목록이 열립니다.
2. HR 작업 보고서 빈도 기록 또는 편집할 기존 기록을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
(표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

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

HR 운영 보고서 빈도 양식

필드	설명
보고서 빈도	보고서가 생성되는 빈도(예: 매일, 매주, 매월)
도메인	

4. 저장을 클릭하여 기록을 저장하고 **HR** 작업 보고서 빈도 양식에 남아 있습니다.
5. 제출을 클릭하고 **HR** 작업 보고서 빈도 목록으로 돌아갑니다.

HR 보고서 유형 추가 또는 수정

보고서 유형은 HR 작업 보고서에 표시되는 정보의 범주를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
시스템 보고서의 유형은 다음과 같습니다.

- 고객 만족도
- 준수
- 운영
- 추세 분석
- 기타

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 보고서 유형.
   HR 운영 보고서 유형 목록이 열립니다.
2. 시스템 보고서 유형 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 운영 보고서 유형 양식

필드	설명
보고서 유형	생성할 보고서의 종류(예: 규정 준수 또는 운영)입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시스템 보고서는 **HR** 운영 보고서 유형 목록에 나열됩니다.
5. 시스템 보고서 유형 데이터를 수정하려면 **HR** 운영 보고서 유형 목록에서 기존 시스템 보고서 유형을 찾습니다.
   보고서 유형 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 시스템 보고서 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

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

비자 범주 추가 또는 수정

HR 관리 모듈을 사용하여 비자 범주를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
현재 두 가지 유형의 비자가 있습니다.

- 비즈니스 — 직원들이 해외로 이동하여 사업을 수행합니다. 예를 들어, 직원인 Joe는 일주일 동안 일본으로 출장을 떠나 도쿄 지사의 고객과 동료를 만났습니다.
- 취업 — 직원들이 해외로 이동하여 국외거주자 신분으로 일합니다. 예를 들어 직원인 Joe는 도쿄 지사로 재배치되어 2년간 일본에서 근무하게 됩니다.

비자 범주를 만들거나 수정하려면:

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 관리 대상 목록 〉 비자 범주.
   HR 비자 범주 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기 또는 비자 범주를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 비자 범주 양식

필드	설명
비자 범주	비자 범주의 이름을 입력하거나 편집하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   HR 비자 범주 목록에 비자 범주가 표시됩니다.

HR 알림

알림은 이메일 템플릿을 사용하여 생성되고 수명주기 이벤트 활동과 **HR** 서비스에 대해 전송되는 미리 알림입니다.

HR 케이스 작성자 또는 수명주기 이벤트 활동 작성자는 HR 작업 및 작업 템플릿에 미리 알림을 설정하여 할당 대상에게 기한에 대해 알릴 수 있습니다. 이메일 템플릿을 사용하여 미리 알림 이메일이 만들어집니다. 알림에 대한 이메일 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

HR 서비스에 대한 HR 알림은 반복되며 수명주기 이벤트 알림은 일회성입니다.

프로세스

- 이메일 컨텐츠를 만들거나 편집합니다. 알림에 대한 이메일 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
- HR 작업 템플릿을 만들거나 편집합니다. HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
- HR 서비스를 만들거나 편집합니다. HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.
- HR 서비스 활동을 만들거나 편집합니다. HR 서비스에 대한 서비스 활동 구성 문서를 참조하십시오. 선택한 HR 작업 템플릿의 미리 알림 설정 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.

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

주:
HR 서비스에 대한 알림은 HR 작업의 할당 대상에게만 전송됩니다.

알림에 대한 이메일 컨텐츠 추가 또는 수정

이메일 컨텐츠 양식을 사용해 알림 템플릿을 만들어 기한이 임박한 경우 HR 작업의 할당 대상에게 경보를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core case_writer, sn_hr_le activity_writer
이메일 컨텐츠 템플릿을 선택하려면 HR 케이스 작성자[sn_hr_core.case_writer] 또는 수명주기 이벤트 활동 작성자[sn_hr_le activity_writer] 역할이 있어야 합니다. 수명주기 이벤트의 경우 수명주기 이벤트 활동 작성자[sn_hr_le.activity_writer] 역할이 있어야 수명주기 이벤트에 대한 HR 작업 템플릿을 만들거나 편집할 수 있습니다.

알림을 설정할 때 이메일 템플릿이 만들어져야 합니다. 기본 시스템은 모델로 사용할 수 있는 이메일 템플릿을 제공합니다.

이메일 알림은 기한이 있는 HR 작업에 대해 보낼 수 있으며 다음과 같이 구성할 수 있습니다.

- 기한을 기준으로 보냅니다.
- 작업을 완료하거나 건너뛸 때까지 일정 간격으로 보냅니다.
- 사용자 지정된 컨텐츠로 바꿉니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 이메일 콘텐츠.
2. 이메일 컨텐츠 목록에서 편집할 신규 또는 기존 이메일 템플릿을 선택합니다.
3. 이메일 컨텐츠 양식에서 필드를 입력하거나 편집합니다.
4. 저장 을 선택하여 기록을 저장하고 이메일 컨텐츠 양식에 남아 있습니다.
   또는 제출 또는 업데이트를 선택하여 이메일 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.

알림에 대한 **HR Service Delivery** 이메일 알림 레이아웃

Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 플러그인과 함께 제공되는 이메일 알림 레이아웃과 템플릿을 사용하여 HR 알림을 전달합니다. 레이아웃을 이메일 알림에 적용하여 모양과 느낌을 향상시키고, 브랜드 알림을 전달합니다.

Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 플러그인이 직원 센터 또는 직원 센터 프로와 같이 종속 플러그인으로 설치됩니다. 그러나 ServiceNow Store에서 플러그인을 개별적으로 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Experience Foundation 설치 Employee Experience Foundation 설치를 참조하십시오.

기본적으로 다음 이메일 알림은 직원 알림 레이아웃을 사용합니다. 이메일 본문을 수정하거나 제공된 대로 사용하도록 선택할 수 있습니다.

이메일 알림 **HR Service Delivery**

알림 이름	용도	수신자
HR 케이스 오픈됨	HR 케이스가 생성되면 이메일 알림을 보냅니다.	오픈 대상

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

이메일 알림 **HR Service Delivery**

알림 이름	용도	수신자
주: 기본적으로 이 알림은 **False** 상태입니다. 이 이메일 알림 사용을 시작하려면 **True** 로 설정합니다.		
HR 케이스 종결됨 주: 기본적으로 이 알림은 **False** 상태입니다. 이 이메일 알림 사용을 시작하려면 **True** 로 설정합니다.	HR 케이스가 완료로 표시되면 이메일 알림을 보냅니다.	오픈 대상, 감시 목록
HR 케이스에 남겨진 의견 주: 기본적으로 이 알림은 **False** 상태입니다. 이 이메일 알림 사용을 시작하려면 **True** 로 설정합니다.	의견이 HR 케이스에 추가되면 이메일 알림을 보냅니다.	오픈 대상, 감시 목록

중요사항:
이러한 이메일 알림은 새로운 HR Service Delivery 사용자에 대해 자동으로 설정됩니다.

이전 릴리스의 HR Service Delivery 기존 사용자인 경우 에서 Employee Experience Foundation 플러그인 ServiceNow Store 으로 직원 센터 업그레이드 또는 직원 센터 프로 설치하여 이러한 이메일 알림을 사용할 수 San Diego있습니다.

HR 역할 관리

역할은 HR 애플리케이션에서 모듈의 기능 및 역량에 대한 액세스를 제어합니다.

HR Service Delivery Scoped App은 HR 조직 외부의 사용자가 HR 데이터에 액세스하는 것을 차단합니다.

HR 케이스 작업자와 HR 클라이언트(직원, 계약자, 퇴사 직원 등) 모두에 대해 범위 지정된 역할은 HR 서비스에 대한 액세스 권한을 부여합니다. HR 범위 지정 역할이 없는 사용자는 HR 케이스 또는 HR 프로파일 정보를 볼 수 없습니다. 플러그인과 함께 Case and Knowledge Management 설치되는 모든 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Case and Knowledge Management와 함께 설치되는 구성요소.

HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕만 범위 지정된 HR 역할을 할당할 수 있습니다.

시스템을 구성하려면 시스템 관리자 〔admin〕로 로그인해야 합니다. HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할은 시스템 관리자 [admin] 역할에 포함되어 있습니다. 이 두 역할을 조합하면 사용자가 시스템 구성과 관련된 모든 작업을 수행할 수 있습니다.

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

시스템 구성 후에는 HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할만 민감한 정보에 액세스할 수 있는지 확인하십시오. 시스템 관리자가 민감한 HR 정보를 볼 수 없도록 시스템 관리자 [admin] 역할에서 HR 관리자 역할을 제거하십시오.

역할에 액세스 권한을 부여하면 역할에 할당된 모든 그룹 또는 사용자도 액세스할 수 있습니다. 역할에는 다른 역할이 포함될 수 있으며, 이를 포함하는 모든 역할에 대한 액세스가 허용됩니다.

주:
IT 시스템 관리자(관리자)와 HR 범위 지정 사용자는 계속 ServiceNow 사용자를 가장할 수 있습니다. 범위가 지정된 HR 역할로 사용자를 가장할 때 관리자 또는 HR 범위 지정 사용자는 해당 역할이 부여한 기능에 액세스할 수 없습니다. HR 케이스 및 프로파일 정보에 액세스할 수 없습니다. 범위 지정 HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕 역할의 사용자만 다른 범위 지정 HR 사용자를 가장할 때 케이스 상세 정보를 볼 수 있습니다. 또한 관리자는 범위가 지정된 HR 역할이 있는 사용자의 암호를 변경할 수 없습니다. 사용자 가장에 대한 자세한 내용은 사용자 가장을 참조하십시오.

HR Performance Analytics

Performance Analytics(PA) 대시보드를 구성하려면 Performance Analytics 관리자 [pa_admin] 역할을 HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할에 할당합니다.

주:
시스템 관리자〔admin〕만 PA 역할을 직원에게 할당할 수 있습니다.

역할	설명
시스템 관리자 〔admin〕	관리자 및 IT 관리자라고도 합니다. 애플리케이션의 전역 범위 내에서 보안 제약 조건에 관계 없이 모든 시스템 기능, 함수 및 데이터에 액세스할 수 있습니다. • 위임된 개발자 역할〔delegated_developer〕을 사용자에게 부여합니다. • 익스포트 세트, 인스턴스 간 컨텐츠 이동(개발에서 프로덕션으로), 인스턴스 복제를 빌드합니다. • 관리할 안내 설정 또는 모듈 실행: 사용자, 부서 및 위치와 같은 회사 차원의 객체입니다.
HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕	이 역할은 다음을 수행할 수 있습니다. • 사용자에게 HR 역할을 할당합니다. • HR Service Portal을 보고 액세스합니다. • **HR** 케이스 관리에서 HR 케이스를 보고, 만들고, 편집합니다. • 작업 추가 관련 링크를 사용하여 HR 케이스 내에 HR 작업을 액세스하고 작성합니다. • SSN 및 급여 같은 민감한 정보를 포함하여 HR 프로파일을 보고, 만들고, 편집합니다. • 사용자 지정 기준을 통해 HR 프로파일을 만들고 여러 사용자에 대해 생성합니다. • 사용자를 HR 역할, 그룹 및 기술에 연결합니다. • **HR** 관리를 보고 액세스합니다. • **HR** 대시보드 및 보고서를 보고 액세스합니다.

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

역할	설명
	• 관리할 애플리케이션 뷰 실행: HR 역할 및 프로파일과 같은 HR 객체입니다. 주: Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) 및 수명주기 이벤트 (com.sn_hr_lifecycle_events) 플러그인이 활성 상태인 경우 수명주기 관리자 (sn_hr_le.admin) 역할이 HR 관리자 (sn_hr_core.admin)의 일부입니다.
위임된 개발자 (delegated_developer)	HR 관리자 역할에 추가하는 경우 다음을 수행할 수 있습니다. • HR 프로파일, 케이스, 그룹, 역할, 서비스 카탈로그 객체, Service Portal 등의 HR 객체에 액세스하고 관리합니다. • 기술, 지식베이스, 채팅, 알림, 설문 조사, 보고서, 통합 및 SC 같은 HR 애플리케이션 관련 객체를 수정합니다. • 테이블, 비즈니스 규칙 및 클라이언트 측 확인과 같은 애플리케이션 구조 수정
HR 역할을 가진 사용자	사용자가 시스템의 특정 영역에 액세스할 수 있도록 허용하는 특정 HR 역할이 있습니다. 예를 들어, HR 프로파일 검토자 (sn_hr_core.profile_reader) 역할은 프로파일을 읽을 수 있지만 편집할 수 없습니다.
HR 역할이 없는 사용자	HR 역할이 없는 사용자는 HR Service Delivery에 액세스할 수 없습니다.
역할이 없는 사용자	역할이 없는 사용자는 자신이 작성하거나 HR 작업을 할당 받은 HR 케이스에서도 HR 정보를 볼 수 없습니다.

시스템 구성 후 HR 관리자만 민감한 정보에 액세스하고 시스템 관리자가 민감한 정보에 액세스하지 못하도록 하려면:

- HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할을 시스템 관리자 [admin] 역할에서 제거합니다.
  - 기본 시스템에서는 시스템 관리자 역할을 가진 사용자가 예약된 작업을 실행해야 합니다. HR 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 Case and Knowledge Management와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
  - 예약된 작업이 실행되도록 하려면 예약된 각 작업의 다른 사용자 이름으로 실행 필드에서 사용자를 HR 관리자 역할을 가진 사용자로 변경합니다.

    주:
    사용자를 변경하면 예약된 작업을 실행할 수 있지만 시스템 관리자 역할이 있는 사용자만 요청 시 예약된 작업을 보고 실행할 수 있습니다.

  - 애플리케이션의 범위를 Human Resources: Core 애플리케이션으로 변경합니다. 범위 변경에 대한 자세한 내용은 Contextual Development 메시지 편집을 참조하세요.
  - 다른 사용자 이름으로 실행 필드를 표시합니다. 양식에 숨겨진 필드를 노출하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참고하십시오.
- 로그아웃한 다음 다시 로그인하여 변경 내용이 적용되었는지 확인합니다.

  주:
  HR 관리자 역할을 제거하기 전에 설치를 완료했는지 확인하십시오.

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

필요한 최소 범위 지정 관리자 수

시스템 속성은 애플리케이션에 대해 활성화되어야 하는 범위가 지정된 관리자의 최소 개수(기본값 2)를 결정합니다. 예:

- sn_hr_ef.min_admin_count = 2
- sn_hr_core.admin 역할의 사용자가 두 명 있습니다.
- 사용자 중 한 명을 삭제하려고 하는데 오류 메시지가 나타나고 사용자를 삭제할 수 없습니다.

속성을 나열하려면 필터 탐색기에 sys_properties.list를 입력하고 구성할 속성을 검색합니다.

시스템 속성 목록과 범위 지정 관리자가 액세스할 수 있는 항목:

시스템 속성

속성 이름	범위가 지정된 관리자
sn_hr_core.min_admin_count	HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕
sn_hr_ef.min_admin_count	Employee Document Management 관리자 〔sn_hr_ef.admin〕
sn_hr_integrations.min_admin_count	HR 통합 관리자 〔sn_hr_integrations.admin〕
sn_hr_le.min_admin_count	HR 수명주기 이벤트 관리자 〔sn_hr_le.admin〕
sn_hr_le_pa.admin_count	HR 수명주기 이벤트 Performance Analytics 관리자 〔sn_hr_le_pa.admin〕
sn_hr_pa.min_admin_count	HR Performance Analytics 관리자 〔sn_hr_pa.admin〕
sn_hr_pj min_admin_count	HR 육아 여정 관리자 〔sn_hr_le_pj.admin〕
sn_hr_sp.min_admin_count	HR Service Portal 관리자 〔sn_hr_sp.admin〕
sn_hr_va.min_admin_count	HR Virtual Agent 관리자 〔sn_hr_va.admin〕
sn_templated_snip.min_admin_count	응답 템플릿 관리자 〔sn_templated_snip.admin〕
sn_hr_ws.min_admin_count	HR Agent Workspace 관리자 〔sn_hr_ws.admin〕

IT 시스템 관리자에서 **HR** 관리자 역할 제거

시스템 구성 후, IT 시스템 관리자가 민감한 HR 정보를 볼 수 없도록 IT 시스템 관리자 역할에서 HR 관리자 역할을 제거하십시오. 그러면 HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕만 민감한 정보에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin 역할이 있는 admin
HR 관리자 역할을 가진 사용자가 최소한 두 명 이상 있는지 확인하십시오. 역할을 가진 사람을 한 명만 할당하고 그 사람을 비활성화하면 HR 관리 업무를 수행할 수 있는 사용자가 없어집니다.

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

주:
직원 센터 관리자〔sn_hr_sp.esc_admin〕 역할은 IT 시스템 관리자〔admin〕 역할에도 포함되어 있습니다. IT 시스템 관리자가 없을 때 조직 구성원 중 누군가에게 Employee Center 업무를 수행할 직원 센터 관리자〔sn_hr_sp.esc_admin〕 역할이 있는지 확인하십시오.

프로시저

1. 관리자로 로그인합니다.
2. 사용자 관리에서 역할(왼쪽 탐색 메뉴)로 이동합니다.
3. 관리를 클릭합니다.
4. 포함하는 역할 탭에서 편집을 클릭합니다.
5. 포함하는 역할 목록 열에서 **sn_hr_core.admin**을 강조 표시하고 컬렉션 열로 이동하십시오.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 로그아웃합니다.

다음에 수행할 작업
IT 시스템 관리자에서 HR 관리자 역할을 제거하고 로그아웃한 후 다시 로그인하여 변경 내용을 적용합니다.

주:
IT 시스템 관리자에서 HR 관리자 역할을 제거하기 전에 설치를 완료했는지 확인하십시오.

모든 HR 예약된 작업은 HR 관리자 역할이 IT 시스템 관리자에서 제거된 후에도 평소와 같이 실행됩니다.

HR 관리자에게 위임된 개발자 추가

HR 관리자〔sn_hr_core.admin〕가 일부 플랫폼 업무를 수행하려면 위임된 개발자 역할을 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin 역할이 있는 admin

위임된 개발자 역할의 HR 관리자

위임된 개발자 역할의 HR 관리자 역할은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 스크립트 포함을 추가 및 업데이트합니다.
- ACL을 추가 및 업데이트합니다.
- 양식을 구성합니다.
- 관련 목록 구성.
- COE를 구성하고 생성합니다. 자세한 내용은 HR 우수성 센터 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

  주:
  위임된 개발자(delegated_developer) 역할을 보유한 수명주기 이벤트 관리자(sn_hr_le.admin) 역할도 새 COE를 구성하고 만들 수 있습니다.

사용자에게 위임된 개발자 역할을 추가하려면:

프로시저

1. 관리자로 로그인합니다.
2. 필터 탐색기에서 **sys_store_app.list**를 입력합니다.

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

스토어 애플리케이션 목록이 나타납니다.

3. **Human Resources: Core**를 클릭합니다.
4. 관련 링크에서 개발자 관리를 클릭합니다.
5. 개발자가 강조 표시되어 있는지 확인합니다.
6. HR 관리자의 이름을 입력합니다.
7. 모든 항목(녹색 막대는 왼쪽으로 이동)을 클릭하여 권한을 부여합니다.
8. 저장을 클릭합니다.
9. 로그아웃한 다음 다시 로그인하여 변경 내용이 적용되었는지 확인합니다.

HR 그룹 관리

HR 그룹은 공동 작업 기술이 있는 사용자 집합입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin, user_admin
여러 수준의 그룹이 있을 수 있습니다. 예를 들어 HR은 회사 내의 모든 HR 직원을 포함하는 그룹입니다. HR 혜택, Employee Relations 등 HR의 하위 그룹을 가질 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 그룹 관리.
2. 그룹 목록에서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 HR 그룹을 선택합니다.
   그룹 양식이 나타납니다.

HR 그룹

필드	설명
이름	그룹을 설명하는 이름을 입력합니다.
관리자	목록 조회 아이콘을 클릭하고 이 그룹을 담당하는 사용자를 선택합니다.
유형	그룹이 속한 범주를 정의하는 데 사용합니다. 그룹은 하나의 그룹 유형(좁은 범위) 또는 여러 그룹 유형(확장된 범위)과 연결될 수 있습니다. 이를 통해 자격 있는 에이전트가 복잡한 케이스에 할당되거나 덜 복잡한 케이스에 대한 적절한 범위가 있는지 확인할 수 있습니다. 잠금 해제 유형 아이콘을 클릭합니다. 그런 다음 목록 조회 아이콘을 클릭하고 **human_resources**를 추가합니다. 주: 그룹 유형에 대한 자세한 내용은 HR 그룹 유형 관리 문서를 참조하십시오.
그룹 이메일	그룹의 이메일 주소를 입력하십시오. 이 이메일은 그룹의 모든 구성원에게 이메일을 보내는 그룹 알림 역할을 합니다.
상위	목록 조회 아이콘을 클릭하고 현재 그룹 위에 있는 HR 그룹을 선택합니다.
벤더	그룹이 담당하는 벤더입니다.
설명	그룹에 대한 설명입니다.

3. 저장을 클릭하면 양식 아래에 일련의 탭이 나타납니다.

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

필드	설명
역할	편집을 클릭하고 구성원 편집 양식에서 역할을 컬렉션 열에서 역할 목록 열로 이동합니다. 그룹에 역할을 추가하면 모든 그룹 구성원도 해당 역할을 갖게 됩니다. 주: 상위 그룹과 연관된 역할이 자동으로 할당됩니다.
그룹 구성원	그룹에 사용자를 추가하려면 편집을 클릭하십시오. 사용자를 만들어 그룹에 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
그룹	새 그룹을 만들려면 새로 만들기를 클릭하십시오. 주: 여기에서 그룹을 만들면 표시한 그룹 아래에 하위 그룹이 자동으로 만들어지지 않습니다.
기술	새 기술을 만들려면 새로 만들기를 클릭하십시오. 편집을 클릭하면 구성원 편집 양식이 나타납니다. 컬렉션 열에서 기술 목록으로 기술을 이동합니다. 완료되면 저장을 클릭합니다. 주: 상위 그룹과 연관된 기술이 자동으로 할당됩니다.
활동	이 필드는 Lifecycle Events 애플리케이션에만 나타납니다. 그룹이 관리하는 HR 서비스 활동입니다. HR 서비스 활동은 활동 세트의 일부이며, 함께 수명주기 이벤트를 구성합니다. 이 그룹의 구성원만 이 HR 서비스 활동을 업데이트할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 활동 구성 문서를 참조하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 그룹 유형 관리

그룹 유형은 그룹을 정의하고 범주화하는 데 도움이 됩니다. 그룹 유형을 사용하여 그룹의 초점을 좁히거나 확장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 그룹 관리.
2. 이름 필드에 그룹 유형을 설명하는 이름을 입력합니다.
3. 그룹 유형을 자세히 설명하는 설명을 입력합니다.
4. 업데이트 또는 저장을 클릭합니다.

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

HR 기술 관리

조직에서는 HR 직원의 적격성을 설정하는 HR 기술을 정의할 수 있습니다. HR 에이전트를 HR 케이스 및 작업에 할당하는 데 사용되는 자동 할당 프로세스에 기술을 포함할 수 있습니다.

일부 HR 기술은 미리 정의되어 있으며 필요한 만큼 다른 기술을 생성할 수 있습니다. 사용자 또는 그룹에 기술을 할당할 수 있습니다. 기술을 그룹에 할당하면 해당 기술이 모든 그룹 구성원에게 할당됩니다.

또한 정확한 그룹 또는 개인에게 HR 케이스를 할당하는 데에도 기술을 활용할 수 있습니다.

HR 케이스가 열리면:

- 일치 규칙은 기준에 따라 케이스 할당을 결정하는 데 사용됩니다. 케이스 할당에 대한 일치 규칙을 참조하십시오 .
- HR 템플릿은 선택한 HR 서비스를 기반으로 적용됩니다.
- HR 템플릿은 케이스 또는 작업에 필요한 기술을 할당합니다.
- 이 기술은 케이스에 할당되는 그룹 또는 개인을 결정합니다.

> **주:**
> 기술 없이 HR 케이스를 생성하면 기술이 없는 사용자에게 할당됩니다.

그룹에 HR 기술 할당

HR 그룹에 기술을 할당하면 그룹의 모든 구성원이 기술 및 모든 하위 기술을 상속합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 그룹 관리.
   이 목록은 아래에 표시되는 것과 같습니다. 사용자 관리 〉 그룹.
2. 기술을 할당할 HR 그룹을 선택합니다.
3. 기술 탭에서 편집을 클릭합니다.
4. 컬렉션 목록에서 기술을 두 번 클릭하여 기술 목록으로 이동합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
   각 그룹 구성원에게 할당된 기술을 알리는 메시지가 표시됩니다.

그룹 기술 할당에 대해 표시되는 메시지

HR 기술 추가 또는 수정

HR 기술을 생성하고 HR 직원에게 할당하여 HR 케이스 및 작업의 자동 할당을 지원할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
다음 절차에서는 기술 애플리케이션에서 HR 기술을 생성하고 편집하는 방법에 대해 설명합니다. 기술을 **HR** 기술 관리 모듈에서 생성하고 편집할 수 있지만 하위 기술을 할당하려면 기술 애플리케이션을 사용해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 기술 관리.
2. 새 기술을 클릭하거나 기존 기술을 엽니다.
3. 기술 이름 및 설명을 입력하거나 편집합니다.
4. 제출을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.
5. 기술에 사용자를 할당하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 모든 기술 열에서 기술을 찾아 클릭합니다.
   b. 오른쪽 위에서 사용자 할당/제거를 클릭합니다.
   c. 이 기술에 할당할 사용자를 선택합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.
   하위 기술이 있는 기술에 사용자를 추가하면 하위 기술이 사용자에게 할당됩니다. 할당된 기술을 알리는 메시지가 표시됩니다.

사용자에게 **HR** 기술 할당

HR 사용자에게 기술을 할당하여 HR 케이스 및 작업을 자동으로 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
HR 기술 및 자동 할당 프로세스에 대한 자세한 내용은 HR 기술 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_core.manager

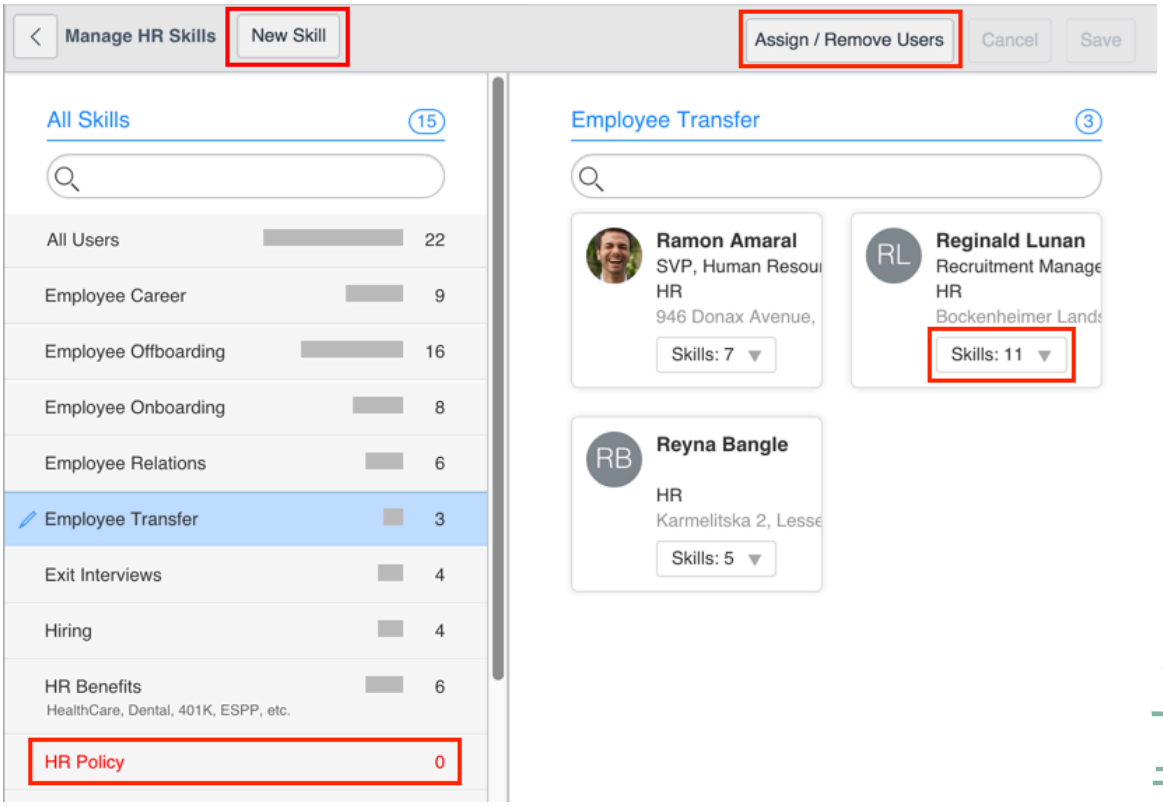
이 태스크 정보
다음 절차에서는 HR 기술 관리 모듈에서 HR 기술을 할당하는 방법을 설명합니다. HR 기술에 대한 상위 및 하위 계층 구조를 정의하려면 Skills 애플리케이션을 사용해야 합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 기술 관리.

HR 기술 할당



기술이 왼쪽에 표시됩니다. 기술을 선택하면 할당된 사용자가 오른쪽에 표시됩니다. 사용자 카드는 각 직원에게 할당된 기술 수를 나타냅니다. 사용자에게 할당된 기술이 없는 경우 사용자 카드의 숫자가 빨간색으로 표시됩니다. 사용자가 할당되지 않은 기술은 기술 목록에 빨간색으로 표시됩니다.

2. 모든 기술 목록에서 기술을 선택하여 사용자에게 할당하십시오.
3. 사용자 할당/제거를 클릭합니다.
   그러면 HR 부서의 모든 사용자 목록이 오른쪽에 나타납니다. 기술에 할당된 사용자는 파란색으로 강조 표시됩니다.
4. HR 사용자를 검색하려면 사용자 목록 위의 검색 상자에 이름, 위치 또는 제목과 같은 정보를 입력합니다.
   입력하면 목록 범위가 제한되어 모든 필드에서 해당 문자를 포함하는 사용자 카드가 표시됩니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
사용자 할당	사용자 카드를 클릭합니다. 그러면 파란색으로 강조 표시됩니다.
사용자 할당 해제	강조 표시된 사용자 카드를 클릭합니다. 해당 강조 표시가 제거됩니다.

6. 저장을 클릭합니다.
7. 사용자에게 다른 기술을 할당하려면 다음 단계를 완료하십시오.

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

a. 왼쪽에 있는 목록에서 모든 사용자를 선택하고 오른쪽에서 사용자를 찾습니다.

b. 사용자 카드에서 기술: # 옆에 있는 화살표를 클릭합니다.

c. 사용자의 기술을 선택하고 저장을 클릭합니다.

8. 기술을 구성하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
기술 추가	새 기술을 클릭하고 기술 이름 및 설명을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
기술 편집	**HR** 기술 목록의 기술 이름 옆에 있는 연필 아이콘을 클릭합니다. 정보를 변경한 다음 제출을 클릭합니다.

에스컬레이션 규칙 추가 또는 수정

적합한 기술이 있는 HR 에이전트에게 HR 케이스를 할당하는 에스컬레이션 프로세스를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

적합한 기술이 있는 HR 에이전트에게 HR 케이스를 할당하는 에스컬레이션 프로세스를 만들 수 있습니다. HR 계층 에스컬레이션 규칙을 사용할 수 있도록 다음 항목이 배치되었는지 확인합니다.

- HR 계층 에스컬레이션 규칙이 올바르게 설정되었습니다.
- 계층 그룹의 이메일 주소가 올바릅니다.
- 올바른 역할이 계층에 할당됩니다. 역할, 그룹, 기술 및 위치에 따라 케이스가 에스컬레이션되는 그룹이 결정됩니다.

다음 절차는 케이스가 HR 그룹에 할당될 때 사용되는 HR 계층 에스컬레이션을 만들고 편집하는 방법에 대해 설명합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 에스컬레이션 규칙.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 에스컬레이션 계층을 엽니다.

3. 에스컬레이션 시작에서 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하고 기존 계층을 선택합니다.
또는 새로 만들기를 클릭하여 새 계층을 만듭니다. 이 계층에는 다음 계층보다 적은 수의 기술이 포함된 HR 에이전트가 있습니다.

4. 에스컬레이션 대상에서 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하고 기존 계층을 선택합니다.
또는 새로 만들기를 클릭하여 새 계층을 만듭니다. 이 계층에는 이전 계층보다 많은 수의 기술이 포함된 HR 에이전트가 있습니다.

5. 제출을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.
그룹 정보를 보려면 에스컬레이션 시작 또는 에스컬레이션 대상 그룹을 클릭합니다.

관련 정보

HR 그룹 관리

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

클라이언트 역할

직원이 클라이언트 역할을 사용하여 액세스할 수 있는 HR 기능을 제어할 수 있습니다. 모든 직원에게 라이센스를 부여하거나 특정 위치나 그룹의 사용자에게 HR 서비스를 제공할 수 있습니다.

클라이언트 역할은 애플리케이션 내에서 액세스를 정의합니다. 자세한 내용은 HR 역할 관리 문서를 참조하십시오.

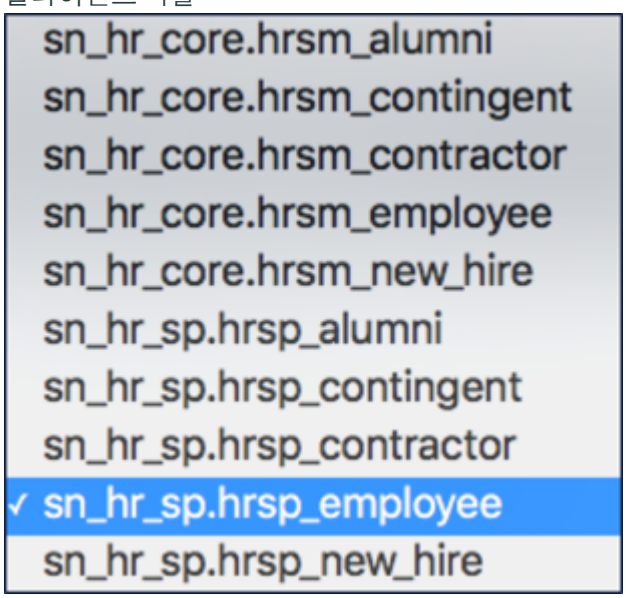
ServiceNow 는 이러한 역할을 제공하며 수정하지 않는 것이 좋습니다. 이러한 역할은 다른 역할이나 그룹에 추가할 수 있습니다. 다음과 같은 두 그룹이 있습니다.

- HR 이행 지원: sn_core_hrsm
- HR Service Portal: sn_core_hrsp

두 역할 모두에는 사용자 유형에 따른 조건이 포함됩니다.

- 퇴사 직원(설치된 경우에만 퇴사 직원용 서비스 센터 사용됨) 자세한 내용은 퇴사 직원용 서비스 센터 설정 문서를 참조하십시오.
- 임시
- 협력업체
- 직원
- 고용 유형
- 위치
- 신규 채용
- 신입 직원 전용
- 사무실 기반 직원
- 원격 직원

클라이언트 역할



주:
HR 케이스를 생성하고 직원을 표시하지 않는 경우 직원에게 sn_hr_core_hrsm 역할이 할당되었는지 확인합니다. 또한 직원이 HR Service Portal에 액세스할 수 없는 경우 sn_hr_core_hrsp 역할이 할당되었는지 확인합니다.

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

클라이언트 역할은 일반 역할과 같이 정의 및 관리됩니다. ServiceNow는 라이센스를 위해 추적합니다.

클라이언트 역할 규칙 할당은 클라이언트 역할 할당 규칙 모듈에서 정의됩니다.

클라이언트 역할 할당 규칙

클라이언트 역할 할당 규칙을 사용하여 직원에게 역할을 자동으로 할당하거나 재할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin
HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블을 기반으로 하는 조건 또는 여러 조건 절 세트는 역할을 자동으로 할당하는 데 사용됩니다.

주:
클라이언트 역할 할당 규칙은 직원 센터 액세스에만 해당합니다.

예:

- 신입 직원에게는 자동으로 신입 직원[sn_hr_core.hrsm_new_hire] 역할이 할당될 수 있습니다. 이 역할은 직원 센터 또는 서비스 포털에 대한 제한된 액세스를 제공합니다.
- 클라이언트 역할 업데이트 예약된 작업이 실행되고 신입 직원의 직원 시작 날짜에 도달하지 않았음을 확인합니다.
- HR 역할 할당 비즈니스 규칙은 클라이언트 역할 할당 규칙에 설정된 조건에 따라 신입 직원 역할을 할당합니다.

클라이언트 역할에 조건을 매핑하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 클라이언트 역할 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭하여 클라이언트 역할 규칙을 만들거나 기존 클라이언트 역할 규칙을 클릭하여 편집합니다.
3. 활성이 기본적으로 활성화되어 있습니다.
4. 조건에서 목록 조회를 클릭하고 기존 HR 조건을 선택합니다.
5. HR 조건을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   이 기록 미리 보기 아이콘을 클릭하여 기록을 열 수도 있습니다.
6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
7. 역할에서 조건 충족 시 자동으로 할당할 HR 역할을 클릭하여 선택합니다.
8. 제출 또는 업데이트를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

HR Service Delivery 케이스 할당

HR 케이스 템플릿, 할당 및 일치 규칙, 또는 AWA(Advanced Work Assignment)를 통해 HR 케이스를 에이전트에 자동 할당할 수 있습니다.

할당 및 일치 규칙과 AWA는 플랫폼 기술 관리 애플리케이션을 사용하여 기술을 정의합니다.

- 할당 및 일치 규칙은 HR 케이스 템플릿을 사용하여 기술을 연결합니다.
- AWA는 기술 결정 규칙을 사용합니다.

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

HR Service Delivery용 AWA(Advanced Work Assignment)

HR Service Delivery용 ServiceNow 고급 작업 할당 기능을 사용하여 에이전트의 일정, 역량, 기술력을 기준으로 HR 케이스를 에이전트에 자동으로 할당합니다.

HR Service Delivery용 AWA는 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 사용자가 정의한 할당 기준을 사용하여 자격 있는 에이전트에게 케이스 및 작업을 푸시합니다.

자세한 내용은 Agent Workspace AWA(Advanced Work Assignment)를 참조하십시오.

AWA는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에도 사용 가능합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 Advanced Work Assignment(AWA) 개요 문서를 참조하십시오.

HR에서의 할당 및 일치 규칙

기본 시스템은 자동 케이스 할당 기능을 사용하여 에이전트에게 HR 케이스를 할당합니다. 최소한의 케이스를 할당하여 에이전트에 할당하고, 케이스에 필요한 기술을 보유하며, 대상자의 위치를 일치시키려고 합니다.

비즈니스 규칙 자동 할당

HR 케이스에는 일치 규칙 논리를 호출하는 자동 할당이라는 비즈니스 규칙이 있습니다. 자동 할당은 HR 케이스 상태에 따라 다르며, 할당 그룹이 비어 있고, 할당 대상이 비어 있습니다.

자동 할당이 트리거되면 일치 규칙 논리에서 에이전트 목록을 얻습니다. 반환되는 에이전트 수는 목록의 길이를 지정하는 매개변수를 기반으로 합니다. 기본값은 1입니다.

주:
특정 HR 서비스의 경우 자동 할당 기능을 생략할 수 있습니다. HR 서비스 구성의 케이스 옵션을 참조하십시오.

일치 규칙

HR 할당 규칙은 Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인으로 활성화된 리소스 일치 엔진[matching_rule] 플러그인을 사용합니다. 테이블과 조건을 지정할 수 있습니다. 기본 시스템은 기본적으로 할당 그룹이 비어 있고 할당 대상은 비어 있지 않습니다.

이러한 조건을 충족하는 HR 케이스의 경우 할당에 적합한 에이전트 목록을 반환하도록 hr_AssignmentAPI 스크립트 포함이 호출됩니다. 일치 규칙 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

주:
기본 시스템은 모든 COE 테이블 및 HR 작업 테이블에 대한 일치 규칙을 제공합니다.

기본 시스템의 각 HR 테이블과 작업에는 다음과 같은 두 개의 일치 규칙이 있습니다.

- 기술 및 국가별 에이전트
- 기술별 에이전트

각 쌍에 대한 우선순위가 높은(낮은 실행 순서) 규칙은 기술 및 국가별 일치 항목입니다.

- 이 일치 규칙에서 적합한 에이전트를 찾지 못하면 우선순위가 낮은 규칙의 조건은 여전히 유효하며 기술만으로 일치를 시도합니다.
- 우선순위가 높은 규칙이 에이전트를 찾으면 할당 대상 필드가 더 이상 비어 있지 않고 보조 규칙이 일치하지 않습니다.
- hr_AssignmentAPI 스크립트 포함의 getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded 또는 getAgentsBySkillOrderLeastLoaded가 호출됩니다.

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

할당 스크립트 포함

hr_AssignmentAPI는 hr_AssignmentUtil 스크립트 포함으로 전달하여 업그레이드 문제를 줄입니다. hr_AssignmentUtil을 업데이트하는 대신 hr_AssignmentAPI나 다른 고객 스크립트 포함에 추가할 수 있습니다.

hr_AssignmentAPI 스크립트 포함의 getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded 또는 getAgentsBySkillOrderLeastLoaded는 국가 및 기술별로 가장 적게 주문된 것을 찾습니다.

- 이러한 스크립트는 할당 그룹의 에이전트도 확인합니다.
- 그런 다음 케이스에 필요한 기술을 보유하고 있으며 대상자와 동일한 국가에 있는 에이전트를 찾습니다.
- 반환되는 에이전트 목록은 HR 케이스 유형(또는 확장)의 활성 케이스 또는 활성 HR 작업으로 정의된 케이스 할당 로드에 따라 정렬됩니다.

HR 작업에 대한 자동 할당은 HR 케이스와 약간 다릅니다.

- HR 작업에 대해 가능한 에이전트 목록이 HR 케이스처럼 생성됩니다.
- 그러나 목록을 정렬한 후에는 작업의 상위 HR 케이스가 검사되고 할당된 에이전트가 목록에 있는지 확인됩니다.
- 있는 경우, 에이전트는 케이스 로드를 무시하고 목록의 맨 위에 배치됩니다.

필요한 기술

HR 부서가 둘 이상인 경우 HR 템플릿에서 HR 그룹 할당을 제거하고 할당 규칙을 사용하여 HR 그룹을 할당할 수 있습니다. 예를 들어 미국 및 독일 사무실에 모두 HR 부서가 있는 경우 각 사무실에 대해 HR 그룹을 생성할 수 있습니다. 할당 규칙을 설정하여 HR 케이스를 제출한 직원의 위치를 기준으로 HR 그룹을 할당합니다.

조직에서 HR 기술을 사용하여 HR 케이스 할당을 한정하는 경우에는 할당된 사용자나 그룹 구성원이 필요한 기술을 보유하고 있는지 확인합니다. 기술 사용하고 할당했는지 확인하려면 다음 구성 옵션을 확인하십시오.

- **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 템플릿: 할당 규칙에 해당하는 템플릿을 보고 필요한 기술이 있는지 확인합니다.
- **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 기술 관리: 케이스에 할당된 HR 사용자를 찾고 기술: **#** 버튼을 클릭하여 필요한 기술이 할당되었는지 확인합니다. 할당되지 않은 경우에는 확인란을 선택하여 할당하고 저장을 클릭합니다.

일치 및 할당 규칙에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스를 라우팅하고 할당하는 규칙 생성을 참조하십시오.

HR 할당 규칙 추가 또는 수정

할당 규칙은 카탈로그 항목 템플릿에서 HR 그룹이 할당되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하는 데 사용됩니다. 필요에 따라 HR 할당 규칙을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 담당 규칙 〉 **HR** 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

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

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	HR 할당 규칙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
실행 순서	규칙이 처리되는 순서입니다. 순서가 낮은 규칙이 먼저 처리됩니다. 예: ○ 첫 번째 HR 할당 규칙은 실행 순서가 100입니다. ○ 두 번째 HR 할당 규칙은 실행 순서가 200입니다. ○ 그룹에 첫 번째 HR 할당 규칙에 정의된 조건에 맞는 구성원이 있는 경우 할당된 케이스가 가장 적은 에이전트를 할당됩니다. ○ 첫 번째 HR 할당 규칙에서 할당할 에이전트를 찾을 수 없는 경우에는 두 번째 HR 할당 규칙이 실행됩니다.
애플리케이션	할당 규칙이 적용되는 핵심 애플리케이션 범위를 나타냅니다.
활성	규칙이 사용 중임을 지정하는 확인란입니다.
적용 대상	
테이블	할당 규칙이 적용되는 기록이 포함된 테이블입니다. 기본값은 HR 작업[hr_task] 테이블입니다.
조건	할당 규칙을 적용하는 조건입니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
담당자	
사용자	이 규칙이 적용될 때 해당 케이스에 할당할 사용자입니다.
그룹	이 규칙이 적용될 때 해당 케이스에 할당할 그룹입니다.
스크립트	
스크립트	고급 할당 규칙 기능을 정의하는 스크립트입니다. current.variable_pool 변수 집합을 사용할 수 있습니다. 주: 두 개의 예제 스크립트가 주석으로 제공됩니다. 스크립트를 수정하거나 정보를 사용자 스크립트의 시작점으로 사용할 수 있습니다. 완료되면 예제를 제거합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
할당 규칙을 만든 후 테스트하여 작동 결과를 확인할 수 있습니다.

관련 정보

HR 관리

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

할당 규칙 테스트

새 할당 규칙을 테스트하여 예상한 대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 새 HR 케이스를 생성합니다.
2. 할당 규칙 조건과 일치하는 데이터로 필드를 채웁니다.
3. HR 케이스를 제출합니다.
4. 케이스를 다시 열고 올바른 할당 정보가 추가되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
올바른 할당 정보가 추가되지 않았다면 HR 기술을 사용 중인지, 사용자가 필요한 기술을 보유하고 있는지 확인하십시오.

주:
할당 그룹은 HR 케이스를 HR 케이스 양식에서 만들 때 할당됩니다. 상태가 준비됨으로 변경되면 에이전트가 할당됩니다. Employee Service Center에서 HR 케이스가 만들어지면 HR 에이전트가 즉시 할당됩니다.

- **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 템플릿: 할당 규칙에 해당하는 템플릿을 보고 필요한 기술이 있는지 확인합니다.
- **HR** 관리 〉 역할 관리 〉 **HR** 기술 관리: 케이스에 할당된 HR 사용자를 찾고 기술: **#** 버튼을 클릭하여 필요한 기술이 할당되었는지 확인합니다. 할당되지 않은 경우에는 확인란을 선택하여 할당하고 저장을 클릭합니다.

필요한 기술이 올바른 사용자에게 할당되었는지 확인한 후 할당 규칙을 다시 테스트합니다.

관련 정보
HR 관리

일치 규칙 추가 또는 수정

일치 규칙을 추가하거나 수정하여 HR 케이스를 특정 사용자나 그룹에 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 담당 규칙 〉 **HR** 일치 규칙.
2. 양식을 작성하거나 편집합니다.

일치 규칙 양식

필드	설명
이름	HR 일치 규칙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
실행 순서	규칙이 처리되는 순서입니다. 순서가 낮은 규칙이 먼저 처리됩니다. 규칙이 적용되면 순서 번호가 높은 규칙은 처리되지 않습니다. 예를 들어 순서가 100 상태인 일치 규칙은 지정된 기술을 가진 에이전트에게 케이스를 할당합니다.

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

필드	설명
	순서가 200 상태인 일치 규칙은 그룹 **HR**에 케이스를 할당합니다. 그룹에 지정된 기술이 있는 경우 할당됩니다. 그렇지 않은 경우 두 번째 규칙이 실행되어 **HR**에 할당됩니다.
활성	규칙이 사용 중임을 지정하는 확인란입니다.
적용 대상	
테이블	일치 규칙이 적용되는 기록이 포함된 테이블입니다. 기본값은 HR 작업(hr_task) 테이블입니다.
조건	일치 규칙을 적용하는 조건입니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
자원	
일치함	규칙과 일치하는 옵션을 나타냅니다. 기본값은 스크립팅됨입니다.
스크립트	고급 일치 규칙 기능을 정의하는 스크립트입니다. current.variable_pool 변수 집합을 사용할 수 있습니다. 주: 두 개의 예제 스크립트가 주석으로 제공됩니다. 스크립트를 수정하거나 정보를 사용자 스크립트의 시작점으로 사용할 수 있습니다. 완료되면 예제를 제거합니다.

3. HR 케이스를 제출합니다.
4. 케이스를 다시 오픈하고 올바른 일치 정보가 추가되었는지 확인합니다.

HR 동의어 딕셔너리

HR Service Delivery는 추가 키워드를 사용하여 텍스트 검색을 확장하는 데 도움이 되는 동의어 딕셔너리를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, ts_admin

이 태스크 정보

비즈니스와 용어를 반영하도록 HR 동의어 딕셔너리를 편집할 수 있습니다.

주:
편집할 전역 범위에 있어야 합니다.

프로시저

다음 작업을 완료합니다.

HR 동의어 딕셔너리 로드

데모 데이터 로드 확인란을 선택하고 Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) 플러그인을 활성화하면 HR 동의어 딕셔너리가 자동으로 로드됩니다.

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

HR 동의어 딕셔너리 활성화

1. 다음으로 이동 시스템 속성 〉 텍스트 검색.
2. 동의어 활성화 (동의어 딕셔너리에 정의할 수 있음) 필드에서 예를 선택하십시오.
3. 저장을 클릭합니다.

HR 동의어 딕셔너리 편집

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 텍스트 인덱스 동의어 딕셔너리.
2. **HRSD** 동의어 딕셔너리를 클릭합니다.
3. 기본 시스템은 다섯 가지 기본 동의어 세트를 제공합니다.
4. 편집할 동의어 세트를 클릭합니다.
5. **Syset** 상자에 쉼표로 구분하여 단어를 추가합니다. 이 상자의 단어들은 직원들이 검색에서 사용할 것으로 예상되는 사용자 지정 단어입니다.
6. 또는 새 행 삽입을 클릭하여 동의어 세트를 추가합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

HR 동의어 딕셔너리 게시

1. HRSD 동의어 딕셔너리 양식이 나타납니다.
2. 관련 링크에서 딕셔너리 게시를 클릭합니다.
3. 동의어 딕셔너리는 몇 분 후에 활성화됩니다.

HR Service Delivery의 링크 생성기

링크 생성기를 사용하여 애플리케이션 외부의 정보에 액세스하여 케이스를 이행하는 데 도움이 되는 HR 케이스 양식에 링크를 생성하십시오.

HR 케이스 양식에 급여, 소셜 미디어 또는 제품 링크를 만들어 컴퓨터 또는 소프트웨어 요청을 이행합니다. 컨텐츠, 지식 문서 및 카탈로그를 관리하는 URL을 생성합니다.

예를 들어 HR 에이전트가 추가 프로파일 정보에 액세스할 수 있도록 HR 케이스 양식에서 외부 공급업체 HR 애플리케이션에 대한 링크를 만듭니다. 이러한 유형의 링크를 만들 때 다음을 전제로 합니다.

- HR 에이전트에는 외부 공급업체 HR 애플리케이션에 액세스할 수 있는 유효한 자격 증명이 있습니다.
- 이 링크를 사용하면 HR 에이전트가 홈페이지가 아닌 외부 공급업체 HR 애플리케이션의 프로파일 정보로 직접 연결됩니다.

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인이 링크 생성기 **[com.snc.linkgenerator]** 플러그인을 활성화합니다.

양식에 대한 링크를 만드는 과정은 다음과 같습니다.

- 링크 정의(링크 생성기 소스)에서 대상 웹 사이트 이름 및 URL에 대한 기록을 만듭니다.
- 링크 매개변수 정의(링크 생성기 서비스)에서 딥 링크 이름, 웹 사이트 이름, 링크 유형 및 스크립트에 대한 기록을 만듭니다.
- 정의 단추(링크 생성기 매핑)에 있는 단추 이름, 단추 위치 유형, 양식(테이블), 위치(필드), 딥 링크 이름 등의 정보를 매핑합니다.

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

HR 딥 링크 추가 또는 수정

링크 정의(링크 생성기 소스)를 사용하여 대상 웹 사이트 이름 및 URL에 대한 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: link_generator_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 링크 작성기 〉 링크 정의.
2. 신규 또는 기존 기록을 클릭합니다.
3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 링크 매개변수 정의.
5. 새로 만들기 또는 기존 기록을 클릭합니다.
6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
7. 다음으로 이동 단추 정의.
8. 새로 만들기 또는 기존 기록을 클릭합니다.
9. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 보안

HR Service Delivery는 제한된 호출자 접근, 암호화 지원 및 에지 암호화 보안 기능을 제공합니다.

HR에 대한 제한된 호출자 접근

제한된 호출자 접근(RCA)은 HR Service Delivery애플리케이션에 대한 상호 범위 액세스를 정의합니다.

RCA는 HR 범위 지정 테이블 및 스크립트 포함 API의 민감한 정보를 보호하는 데 도움을 제공합니다. RCA를 사용하지 않을 경우 범위에 대해 비공개가 아닌 테이블은 서버 측 스크립트에 의한 쿼리에 취약합니다.

HR 애플리케이션 설치 또는 업그레이드 중에 범위 지정 애플리케이션 제한된 호출자 접근 **[com.glide.scope.access.restricted_caller]** 플러그인이 활성화됩니다.

호출자 추적

이 설정은 개발 단계에 권장됩니다. 액세스는 테이블 및 스크립트 포함에 허용되지만 제한된 호출자 접근 테이블에서는 추적됩니다. 액세스 정보는 애플리케이션 제한된 호출자 접근에서 볼 수 있습니다.

호출자 제한

이 설정은 개발이 완료된 후 프로덕션 단계에 권장됩니다.

애플리케이션 자원에 대한 교차 범위 액세스를 정의하려면 애플리케이션 자원에 대한 교차 범위 액세스 정의를 참조하십시오.

관련 정보

애플리케이션 범위, 애플리케이션 자원 및 이벤트 액세스 설정

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

HR 및 Employee Document Management에 대한 암호화

HR Service Delivery 및 Employee Document Management는 민감한 정보를 보호하는 암호화를 제공합니다.

암호화는 권한 없는 사용자가 직원 문서를 다운로드하거나 보거나 특정 필드를 볼 수 없도록 합니다. HR에서 직원 문서 또는 필드를 암호화하기 위해 Column Level Encryption은 기본으로 활성화되며 역할 기반 암호화 기능이 제공됩니다.

암호화 관리자는 암호화 모듈 및 모듈 액세스 정책을 사용하여 암호화할 필드 또는 애플리케이션을 구성합니다.

- **주:**
  애플리케이션 필드에 Employee Document Management가 선택되었는지 확인합니다.

- 모듈 액세스 정책에서 암호화 액세스를 위한 역할을 설정합니다. 직원 문서를 추가하는 사용자에게 역할을 지정합니다. 이 역할을 가진 사용자는 암호화된 문서에 액세스할 수 있습니다. 모듈 액세스 정책 만들기를 참조하세요.
- 직원들은 HR Service Delivery 사용이 허가 및 활성화되고, 문서 유형에서 직원 액세스를 허용하는 경우에만 자신의 문서를 볼 수 있습니다. 직원들이 암호화된 자체 문서를 보는 데에는 암호화 모듈에서 지정된 역할이 필요하지 않습니다. 문서 유형에 대한 정책 정의 암호화를 위해 필드 또는 첨부 파일을 구성하려면 필드 및 첨부 파일 암호화를 참조하십시오.

주:
이전에 암호화 컨텍스트를 사용하여 암호화되었던 문서는 Washington DC의 암호화 모듈을 사용하여 동일한 액세스 권한을 갖습니다.

암호화 모듈 Column Level Encryption에 대한 자세한 내용은 Column Level Encryption 을 참조하십시오.Column Level Encryption

HR 및 Employee Document Management의 Edge Encryption

HR Service Delivery 및 Employee Document Management는 민감한 정보를 보호하는 에지 암호화를 제공합니다.

Edge Encryption은 데이터 보안을 직접 제어할 수 있도록 합니다. 암호화 및 키 관리는 브라우저와 ServiceNow 인스턴스 간의 인트라넷에서 수행됩니다.

Edge Encryption 이해 를 참조하십시오.

Edge Encryption은 사용자 네트워크 측의 프록시 서버에서 활성화되므로 상당한 계획 수립과 네트워크 관리 및 설정이 필요합니다.

Edge Encryption 계획 수립 을 참조하십시오.

Edge Encryption을 설치하려면 Edge Encryption 설치 를 참조하십시오.

Edge Encryption을 구성하려면 Edge Encryption 구성 을 참조하십시오.

HR 에지 암호화

HR 테이블과 연관된 열(필드) 또는 첨부 파일을 암호화할 수 있습니다. 암호화 구성을 사용하여 필드 암호화 섹션을 참조하세요.

주:
Edge Encryption을 사용할 때는 제한이 있습니다. Edge Encryption 제한 사항 을 참조하십시오.

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

목록 및 양식에서 **HR** 채팅

HR Service Delivery의 HR 목록이나 양식에서 HR 서비스 요청에 대해 직원과 채팅할 수 있습니다.

HR 양식 또는 목록의 양식 헤더에서 **Connect** 사이드바 전환으로 채팅에 액세스하십시오. **Connect** 사이드바 전환 아이콘에 숫자가 표시되면 누군가 사용자와 채팅하려고 한다는 것을 나타냅니다.

특정 HR 케이스에 대해 시작된 채팅은 케이스 기록의 일부입니다. 기본적으로 채팅 대화는 HR 케이스의 작업 메모를 저장합니다. HR 케이스에 대한 작업 메모는 직원에게 표시되지 않습니다. 코멘트에 대한 채팅을 변경하면 HR 케이스에서 직원들에게 채팅이 보입니다.

채팅 대화에서 HR 케이스 번호 옆에 있는 아이콘을 클릭하여 HR 케이스에 대한 상세 정보에 액세스합니다.

주:
에이전트가 HR 케이스에 할당되지 않은 경우에는 직원 센터에서 일부 기능을 사용할 수 없습니다. 예를 들어, 특정 케이스에 대한 채팅을 위한 질문하기 링크는 에이전트를 할당할 수 없습니다. 케이스에 HR 에이전트를 자동으로 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR에서의 할당 및 일치 규칙 문서를 참조하십시오.

연결을 참조하십시오.

HR 채팅 큐 관리

HR 부서 채팅 큐를 구성하고 채팅 기록을 검토하여 직원이 대화를 시작할 때 얼마나 잘 도움을 받고 있는지 측정할 수 있습니다.

시작하기 전에
HR 채팅 큐를 사용하려면 관리자가 고급 작업 할당(com.glide.awa) 및 에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: admin 또는 hr_admin

이 태스크 정보
직원이 대화를 시작할 때와 대기 중에 보게 되는 메시지와 채팅 큐를 모니터링할 할당 그룹을 구성할 수 있습니다.

채팅 기록을 검토하여 직원이 응답을 기다린 시간과 누가 채팅 요청을 수락했는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 공동 작업 > **Connect** 지원 > 지원 관리 > 큐레이블이 표시됩니다.
2. 채팅 큐 목록에서 **HR** 부서 채팅 큐를 선택합니다.
3. 필드에 적절한 정보를 입력합니다.

채팅 큐 양식

필드	설명
이름	큐 이름.
활성	Connect에 사용되지 않습니다.
할당 그룹	큐에 대한 지원 직원을 포함하고 있는 사용자 그룹입니다. 그룹에 있는 사용자는 Connect 사이드바의 큐를 보고 채팅을 허용할 수 있습니다. 다른 사용자는 큐에 액세스할 수 없습니다. 이 필드는 채워야 합니다.
평균 대기 시간	에이전트가 큐에서 채팅을 수락하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 값은 자동으로 계산됩니다. 수동으로 편집하지 마십시오.

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

필드	설명
문제 확인	Connect에 사용되지 않습니다.
에스컬레이션 대상	에이전트가 채팅을 에스컬레이션할 수 있는 다른 큐입니다. 예를 들어 우선순위가 높은 지원 채팅에 대한 큐가 있습니다. 이 필드에 큐가 정의되면 에이전트는 대화의 에스컬레이션 옵션에 액세스할 수 있습니다.
초기 에이전트 응답	에이전트가 채팅을 수락할 때 표시되는 메시지입니다. 예를 들어 고객 지원에 문의해 주셔서 감사합니다. 현재 귀하의 질문을 검토 중이며 곧 연락드릴 예정입니다.
사용할 수 없음	정의된 큐 일정 외부에서 채팅을 시작하려고 할 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. HTML을 사용하여 메시지의 서식을 지정하고 링크나 미디어를 포함할 수 있습니다.
질문	사용자가 큐에서 새 채팅을 시작할 때 표시되는 초기 구문입니다. 예를 들어 어떻게 도와 드릴까요?
일정	큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 일정입니다. 큐를 항상 사용할 수 있도록 하려면 필드를 비워 두십시오. 사용자는 일정 시간 외에는 큐에서 새 대화를 시작할 수 없습니다.

4. 큐와 연결된 대화를 검토하려면 채팅 큐 항목 관련 목록을 추가하고 다음 정보에 대한 기록을 검토하십시오.

옵션	설명
사용자가 대기한 시간과 결과	상태 및 대기 시간 열의 정보를 검토합니다.
큐에 있는 직원에게 적극적으로 도움을 주는 사람	할당 대상 열에서 에이전트의 이름을 검토합니다.

HR 채팅 큐 모니터링

직원들은 HR 포털의 HR과 채팅 링크를 통해 질문할 수 있습니다. 해당 질문이 HR 채팅 큐에 놓이고, 큐를 모니터링하는 임의의 HR 에이전트가 응답할 수 있습니다.

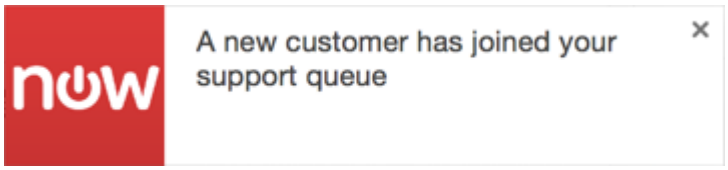
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

주:

커넥트 지원 은(는) 더 이상 사용되지 않습니다. 유사한 기능을 사용하려면 및 에이전트 채팅로 이동하십시오고급 작업 할당. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 이동 을 참조하십시오.

이 태스크 정보
기본적으로 HR 그룹의 모든 구성원이 HR 채팅 큐를 모니터링합니다. 질문이 큐에 제출되면 팝업 알림이 나타납니다.

HR 채팅 큐 알림

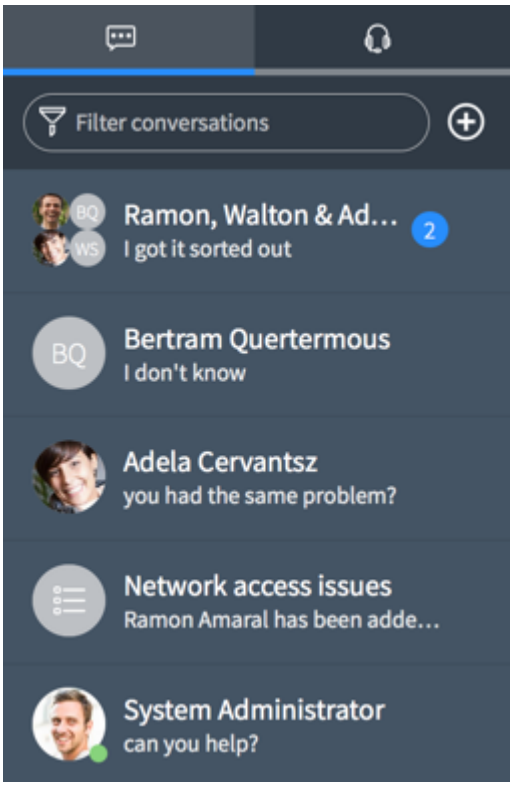


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

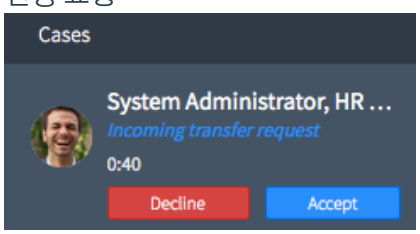
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 커넥트 지원.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 사용자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면, 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다.

Connect 사이드바의 지원 탭



3. 다음과 같은 방법으로 대화를 수락합니다.

옵션	설명
큐에서 대화 수락	큐에서 큐별로 수락을 클릭합니다. 대화가 대화 창에서 열리고 사이드바의 케이스 섹션에 항목이 나타납니다.
전송 요청 수락	케이스에서 전송 요청별로 수락을 클릭합니다. 전송 요청  대화가 대화 창에서 열립니다. 대화를 전송한 에이전트는 대화를 계속할 수 있습니다.

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

4. 사용자에게 응답하고 문제 해결에 도움을 줍니다.
   기본적으로 메시지는 대화 기록에 설명으로 추가되고 사용자에게 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

필요한 경우 자세한 조사를 위해 대화에서 새 HR 케이스 또는 인시던트를 열 수 있습니다. 다른 에이전트 또는 큐로 대화를 전송하거나 우선순위가 높은 큐로 대화를 에스컬레이션할 수도 있습니다.

채팅에서 **HR** 케이스 만들기

HR 채팅 결과 케이스를 열어야 하는 경우 대화에서 바로 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer.

> **주:**
> 커넥트 지원 은(는) 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않으며 새 활성화에 사용할 수 없습니다. 유사한 기능을 사용하려면 및 에이전트 채팅로 이동하십시오고급 작업 할당. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 이동 을 참조하십시오.

이 태스크 정보

지원 대화에서 HR 케이스를 만들면 시스템은 대화 이력을 코멘트 및 작업 메모로 케이스 활동 스트림에 복사합니다. 미래 메시지도 케이스에서 추적됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 **Connect** 지원레이블이 표시됩니다.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
3. 케이스 아래에서 HR 대화를 엽니다.
4. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 Connect 작업 메뉴를 엽니다.
5. Connect 작업 메뉴에서 **HR** 케이스 생성을 선택합니다.
   기록 탭에 새 케이스 양식이 열립니다. 시스템은 대화 정보를 기반으로 특정 필드를 자동으로 설정합니다.
6. 필요에 따라 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.
   기록 대화의 설명 또는 작업 메모는 인시던트 양식에 대한 설명으로 나타납니다. 작업 메모는 ESS 사용자에 대한 채팅에 나타나지 않습니다. 채팅 에이전트는 대화에서 메시지를 설명 또는 작업 메모로 선택할 수 있습니다.

   a. 기록 대화의 텍스트 입력 필드에서 메시지 유형 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 설명 또는 작업 메모를 선택합니다.

   c. 메시지를 입력합니다.
   기본적으로 기록 대화 메시지는 설명으로 추가됩니다.

   > **주:**
   > 기록 대화에 첨부 파일을 추가한 경우에는 기본 기록에도 연결됩니다.

   시스템이 대화의 기록을 자동으로 공유하고, 대화를 기록 활동 스트림에 복사하고, 채팅 큐 항목〔chat_queue_entry〕 테이블의 기록을 참조합니다. 기록에 추가된 새 저널 필드는 채팅에 표시되지 않습니다. 또한 채팅 큐 항목 테이블에 있는 항목 대신에 인시던트 번호를 참조하도록 대화의 문서 ID가 변경됩니다.

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

직원 입력 수집

추가 케이스 기록을 만들거나, 직원 양식이 있는 기존 테이블에 새 필드를 추가하지 않고 직원 입력을 수집합니다.

직원 양식은 HR 작업에서 직원의 정보를 확인하거나 업데이트할 때 사용할 수 있는 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성된 질문서입니다. 수집된 정보는 대상 테이블의 필드에 직접 매핑될 수 있습니다. 또한 HR 기준을 사용하여 수명주기 이벤트 활동과 같은 다운스트림 프로세스에서 사용할 응답을 쿼리할 수 있습니다.

직원 입력 수집 방법

직원 양식을 사용하면 직원의 정보를 수집하거나 확인할 수 있습니다. 이를 사용하려면 먼저 직원 양식을 만들어야 합니다. 직원 양식 질문서는 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성되며, 질문을 직원 양식에서 대상 테이블의 해당 필드에 매핑할 수 있습니다. 이 매핑을 사용하면 정보를 직원 양식에 자동으로 채울 수 있으며 정보는 읽기 전용 또는 편집이 가능합니다. 편집 가능한 경우 업데이트된 값이 해당 테이블 필드로 다시 밀어 넣어집니다.

자세한 내용은 직원 양식 만들기 문서를 참조하십시오.

직원 양식을 만든 후에는 HR 작업 또는 HR 작업 템플릿에 사용할 수 있습니다.

주:
HR 작업 유형이 직원 입력 수집으로 설정되어 있는지 확인합니다.

- HR 케이스에 HR 작업 추가
- HR 작업 템플릿 구성

또한 HR 기준 기록을 사용하여 수명주기 이벤트 활동과 같은 다운스트림 프로세스에서 사용하기 위해 수집한 응답을 쿼리할 수 있습니다. 직원 양식에 대한 질문은 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성되기 때문에 수집한 대답은 메트릭 결과[asmt_metric_result] 테이블에 저장됩니다. HR 기준 기록을 사용하여 해당 테이블의 응답을 쿼리하여 특정 사용자에 대한 활동이 트리거되는지 여부를 확인할 수 있습니다. 예를 들어, 발명 공개 양식에 신입 직원 대답이 예인 경우 해당 답변을 사용하여 다른 작업을 만들어 발명에 대한 상세 정보를 수집할 수 있습니다.

자세한 내용은 직원 양식에 대한 HR 기준 기록 만들기 문서를 참조하십시오.

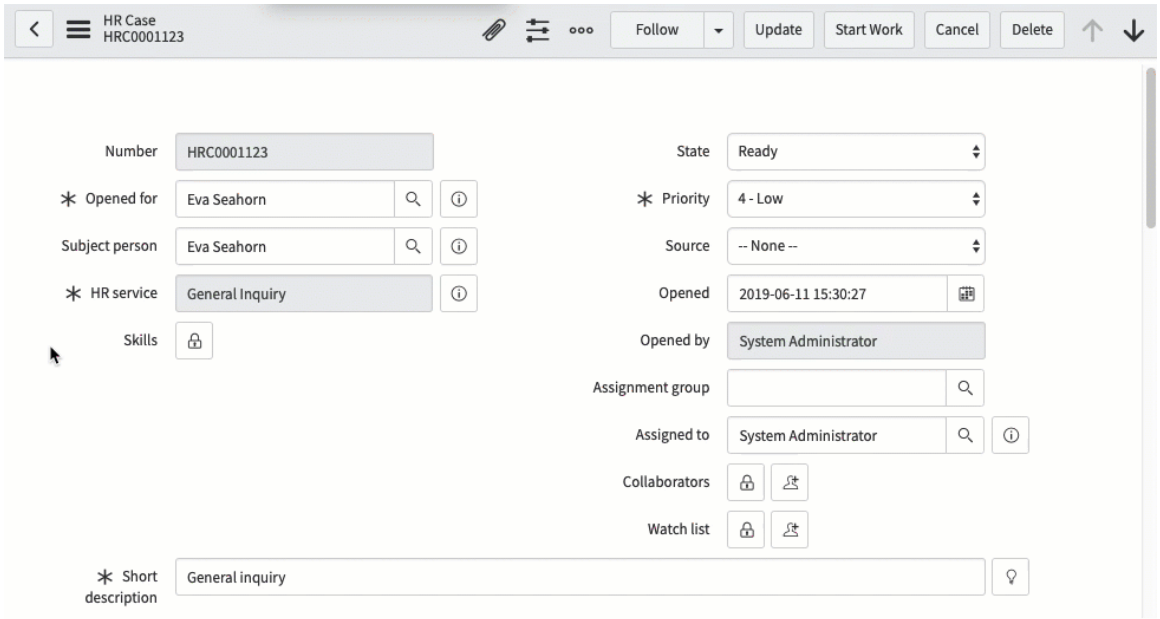
Example: 지적 재산 정보 수집

온보딩 프로세스 중에 공개할 발명이 있는지 신입 직원에게 질문하고자 합니다. 있는 경우에는 발명에 대한 자세한 정보를 수집하고자 합니다. 이 정보를 수집하려면 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성한 질문서인 직원 양식을 만들어야 합니다. 질문서에는 다음이 포함될 수 있습니다.

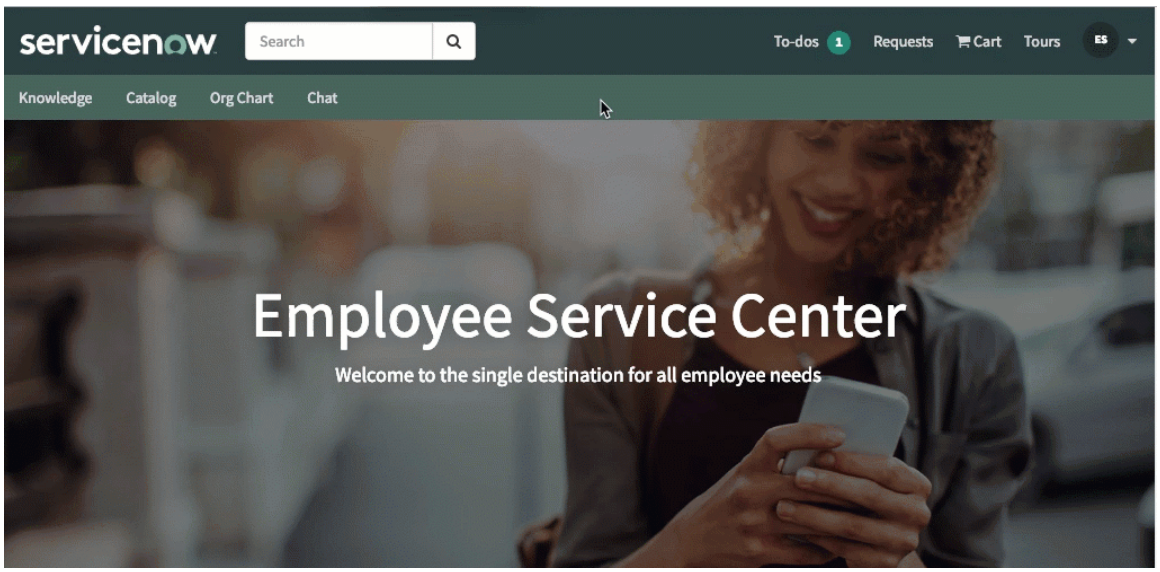
- 신입 직원의 관리자
- 신입 직원의 비즈니스 단위
- 공개할 발명이 있는가?
- 그렇다면 발명에 대한 자세한 정보를 제공하십시오.

직원 양식을 만든 후에는 HR 작업의 양식을 사용하여 필요한 정보를 수집할 수 있습니다. 다음 GIF는 HR 케이스의 일부로 Eva Seahorn 직원에 대한 직원 입력 수집 작업을 작성하는 HR 에이전트의 예를 보여줍니다.

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



그러면 직원은 할 일을 받을 때 해당 정보를 제공할 수 있습니다. 다음 GIF에서는 Eva Seahorn 직원의 예를 보여주고 직원 센터에서 직원의 할 일 입력 수집을 완료합니다.



직원 입력 오류 처리 수집

직원 양식을 업데이트할 때 오류가 발생하면 작업 메모가 HR 케이스 및 HR 작업 양식에 추가됩니다. 업데이트되지 않은 정보는 HR 에이전트가 수동으로 업데이트해야 하며, 다음으로 이동할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 직원 양식 오류 오류에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

직원 양식 만들기

직원 입력을 수집할 수 있도록 직원 양식을 만들거나 수정합니다. 직원 양식의 구성은 세 부분으로 구성된 프로세스입니다. 먼저 직원 양식 기록을 만듭니다. 둘째, 설문 조사 디자이너를 사용하여 직원 양식에 대해 하나 이상의 질문을 작성합니다. 셋째, 직원 양식의 질문을 대상 테이블의 해당 필드에 매핑할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

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

프로시저

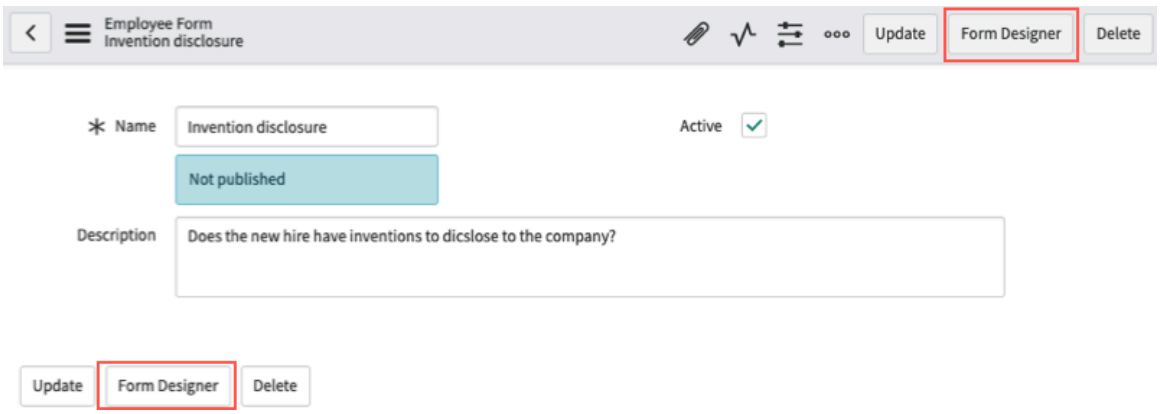
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 양식.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 양식

필드	설명
이름	직원 양식의 이름입니다.
설명	직원 양식에 대한 설명입니다.
활성	직원 양식을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

양식 디자이너 버튼이 나타납니다.



5. 새 창에서 설문 조사 디자이너를 열려면 양식 디자이너를 클릭합니다.
6. 설문 조사 디자이너를 사용하여 직원 양식에 대한 질문을 작성합니다.

주:
테이블 필드에 질문을 매핑하려면 데이터 유형이 일치하는지 확인하십시오. 다음 질문 유형에 대해 매핑이 지원됩니다.

- 부울
- 선택
- 날짜
- 날짜/시간
- 번호
- 문자열
- 참조

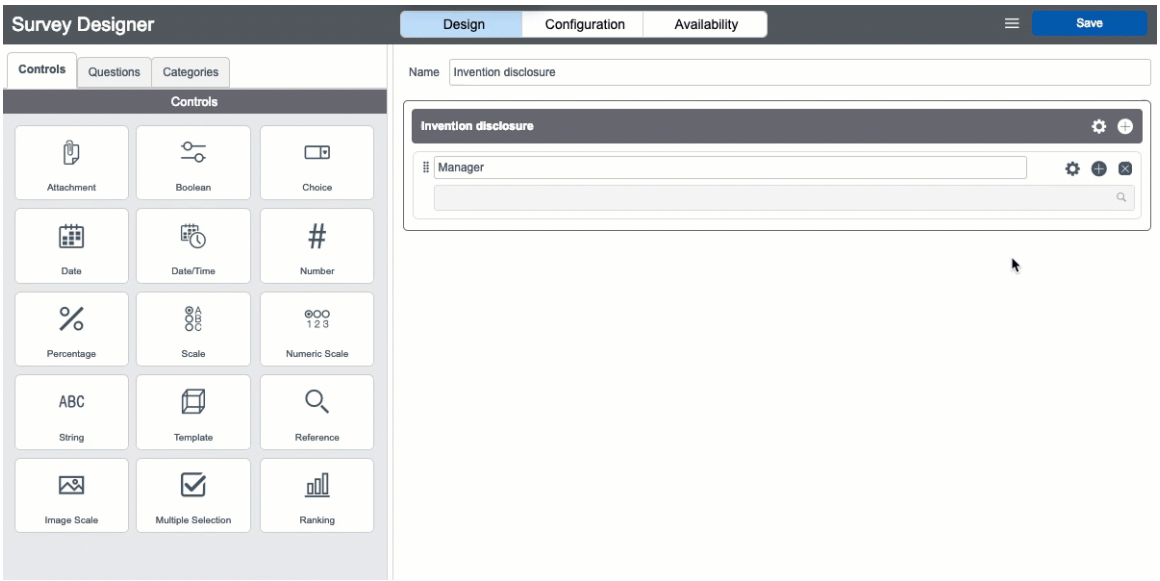
여러 질문 유형에 대한 자세한 내용은 설문 조사 디자이너 요소를 참조하십시오.

Example

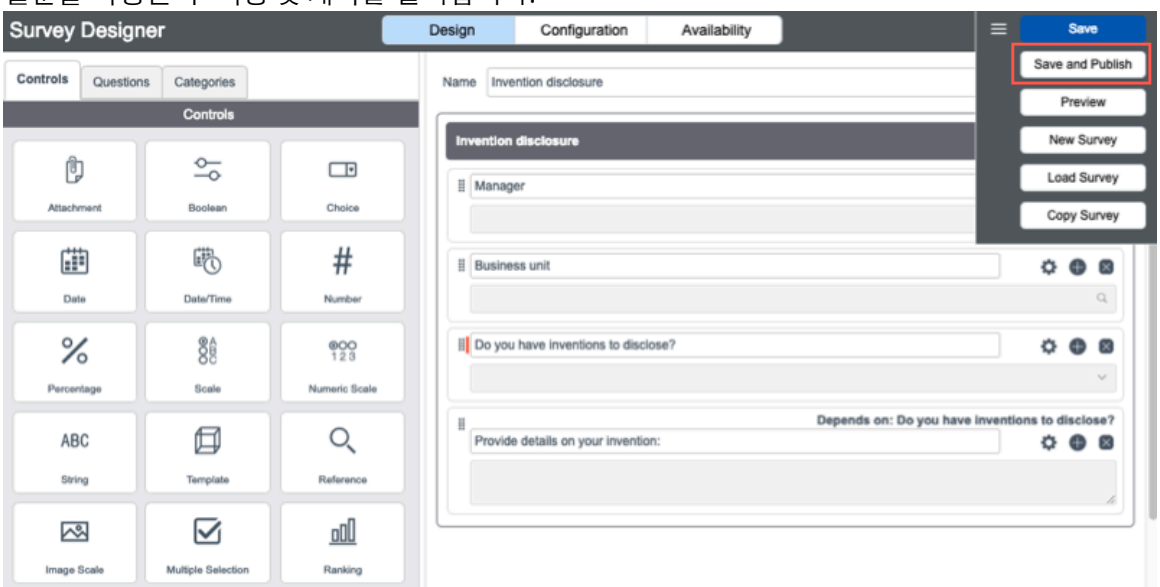
다음 GIF는 설문 조사 디자이너에서 참조 질문 및 부울 질문을 작성하는 사용자의 예를 보여줍니다.

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

주:
매핑 또는 HR 기준 기록을 만들 때 질문을 쉽게 식별할 수 있도록 각 질문에 이름을 지정해야 합니다.

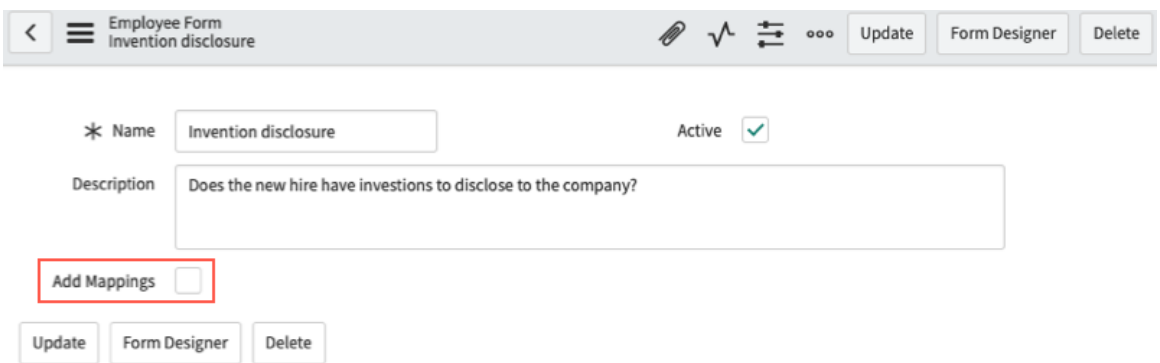


7. 질문을 작성한 후 저장 및 게시를 클릭합니다.



8. 직원 양식으로 돌아가 다시 로드합니다.

매핑 추가 필드가 직원 양식에 나타납니다.



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

9. 하나 이상의 질문을 테이블의 필드에 매핑하려면 양식에서 다음 새 필드를 채웁니다.

직원 양식

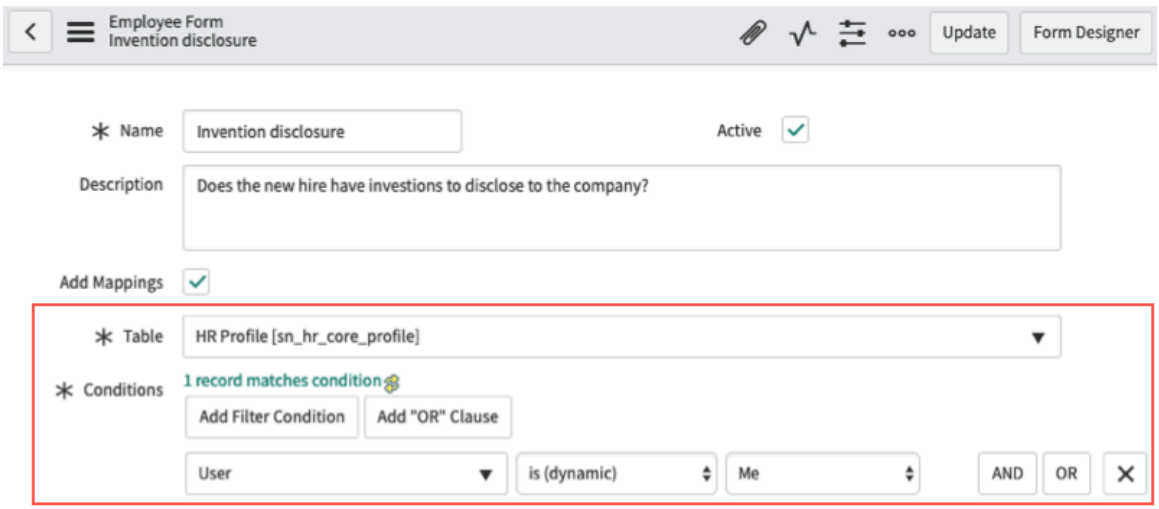
필드	설명
매핑 추가	직원 양식에서 대상 테이블의 필드에 질문을 매핑하는 옵션입니다. 이 필드는 설문 조사 디자이너에 하나 이상의 질문을 저장하고 게시한 후에 나타납니다.
테이블	직원 양식이 매핑되는 테이블을 선택합니다. 매핑 추가를 선택하면 이 필드가 표시됩니다.
조건	조건 작성기를 사용하여 테이블에서 액세스할 기록 하나를 식별합니다. 결과가 단일 기록과 일치하는지 확인합니다. 매핑 추가를 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

Example

예를 들어 직원 양식을 다음과 같은 조건으로 HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블에 매핑할 수 있습니다.

[User] [is (dynamic)] [Me].

그 결과, 매핑을 위해 로그인한 사용자의 HR 프로파일 기록이 액세스됩니다.



10. 직원 양식에서 대상 테이블의 필드에 하나 이상의 질문을 매핑하려면

a. 직원 양식 필드 매핑 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 양식 필드 매핑 양식

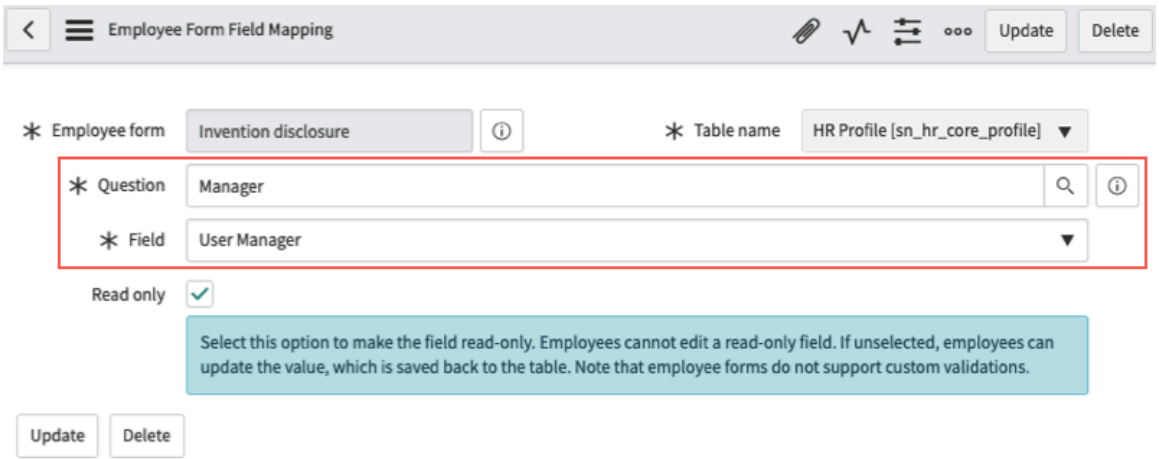
필드	설명
직원 양식	이 필드는 직원 양식의 이름으로 자동 설정됩니다.

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

필드	설명
테이블 이름	이 필드는 직원 양식과 연관된 테이블에 자동으로 설정됩니다.
질문	매핑하는 원본 직원 양식의 질문입니다. 주: 데이터 유형이 대상 필드의 유형과 일치하는지 확인합니다.
필드	매핑 중인 대상 필드 주: 데이터 유형이 소스 질문의 유형과 일치하는지 확인합니다.
읽기 전용	질문을 읽기 전용으로 만드는 옵션입니다. 선택하면 직원 양식에서 필드 값을 읽을 수 있지만 업데이트하지는 못합니다. 이 필드는 질문 필드에서 질문을 선택한 후에 나타납니다.

Example

예를 들어 사용자의 관리자에 대한 질문을 사용자[sys_user] 테이블의 해당 필드에 매핑할 수 있습니다. 사용자가 HR 작업에서 직원 양식을 보면 해당 필드에 대해 입력한 관리자 이름이 표시됩니다. 읽기 전용으로 표시되어 있기 때문에 사용자는 해당 필드를 읽을 수만 있고 업데이트하지는 못합니다.



c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

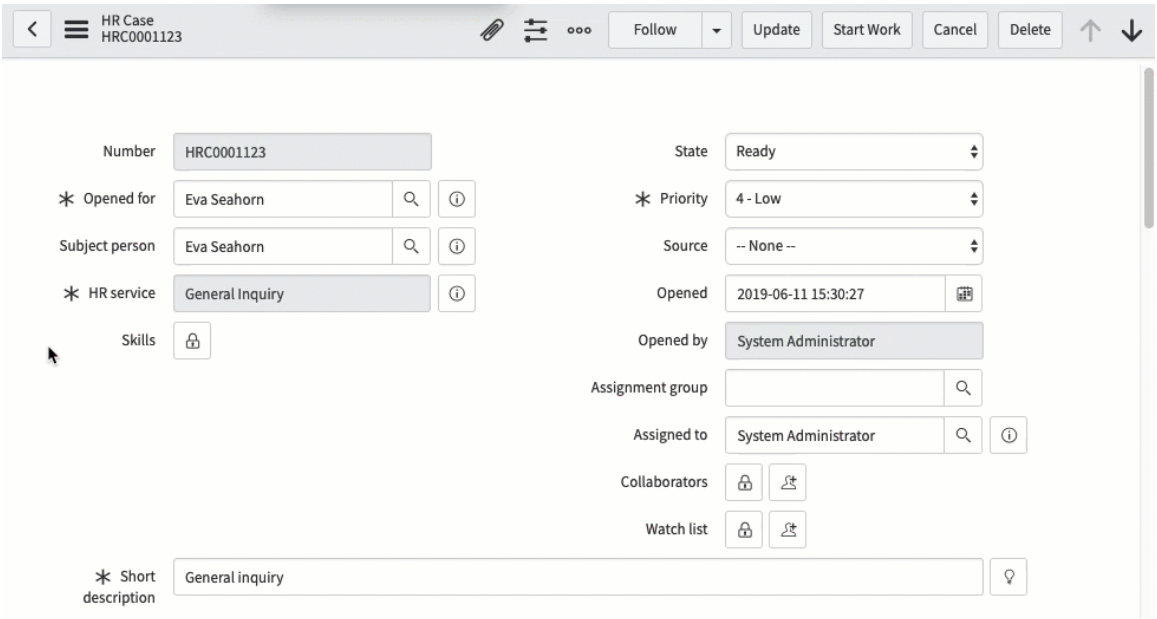
d. 필요한 만큼 프로세스를 반복합니다.

11. 업데이트를 클릭합니다.

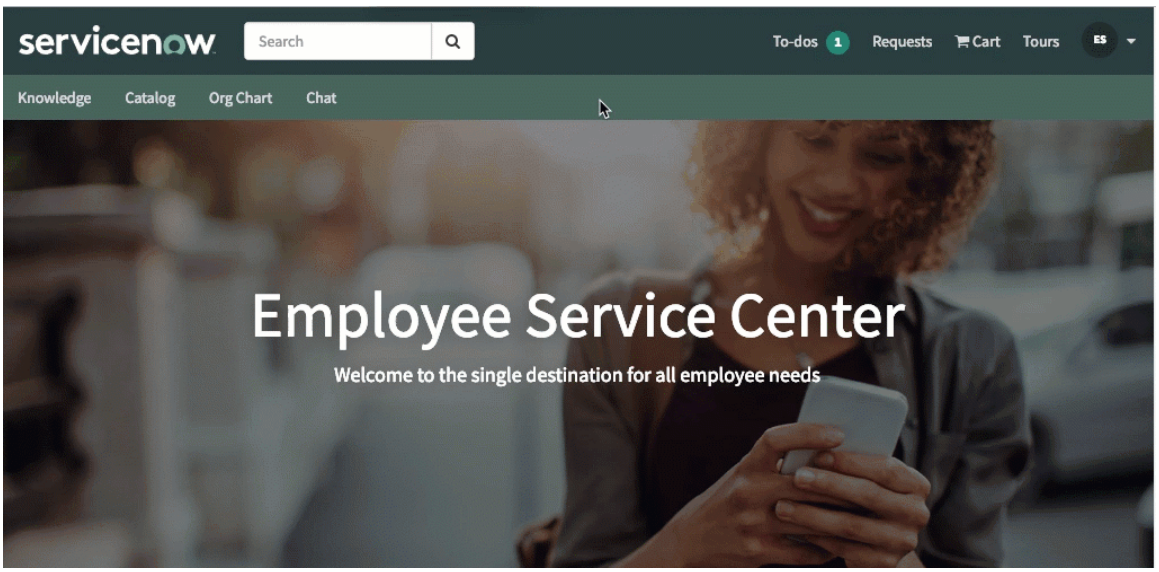
다음에 수행할 작업
작업 양식의 직원 양식을 사용하여 사용자로부터 직원 입력을 수집할 수 있습니다.

다음 GIF는 HR 케이스의 일부로 Eva Seahorn 직원에 대한 직원 입력 수집 작업을 작성하는 HR 에이전트의 예를 보여줍니다.

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



다음 GIF에서는 Eva Seahorn 직원의 예를 보여주고 직원 센터에서 직원의 할 일 입력 수집을 완료합니다.



직원 양식에 대한 **HR** 기준 기록 만들기

메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에 저장된 직원 응답에 따라 직원 양식에 대한 HR 기준 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
직원 양식의 응답은 메트릭 결과 [asmt_metric_result] 테이블에 저장됩니다. HR 기준을 사용하여 답변을 쿼리할 수 있습니다. 예를 들어, 발명 공개 양식에 신입 직원 대답이 예인 경우 해당 답변을 사용하여 다른 작업을 만들어 발명에 대한 상세 정보를 수집할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 기준.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR 기준 양식

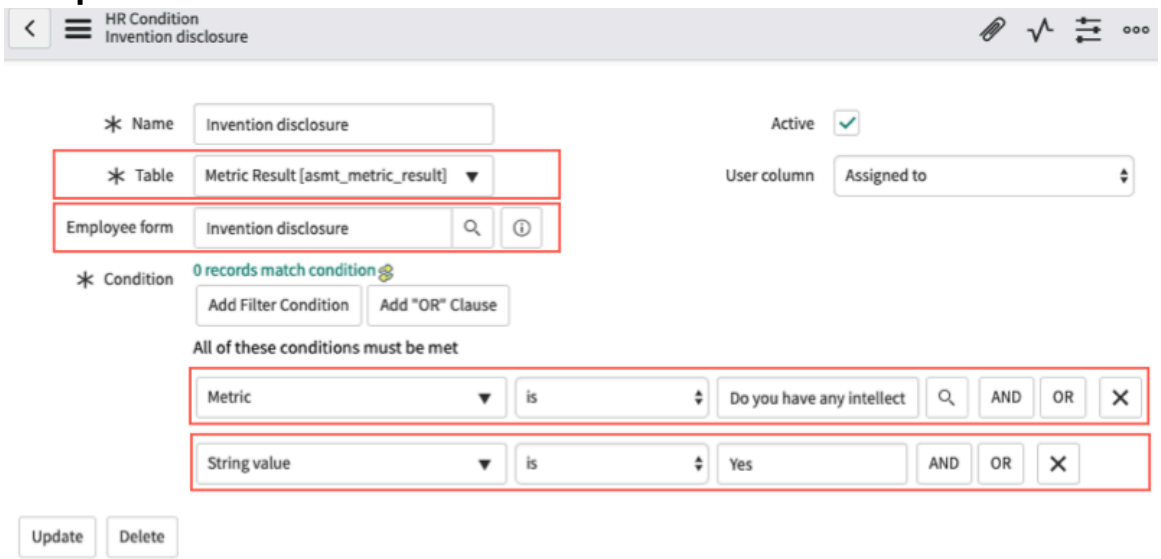
필드	설명
이름	HR 기준 기록의 이름입니다.
설명	HR 기준 기록에 대한 설명입니다.
활성	HR 기준 기록을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 이전 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
조건 섹션이 나타납니다.
5. 조건에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. HR 조건 양식에 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
이름	〈HR 조건의 이름〉
테이블	메트릭 결과(asmt_metric_result) 테이블
직원 양식	쿼리할 직원 양식을 선택합니다. 이 필드는 테이블 필드에서 메트릭 결과 테이블을 선택한 경우에 나타납니다.
조건	쿼리할 직원 양식에서 질문과 답변을 선택합니다. 질문에 대해 다음 조건을 제공합니다. [Metric][is][<Question>] 응답에 대해 값 유형에 따라 다음 조건을 지정합니다. ○ **[String value][is][<Answer>]** ○ **[Reference value] [is] [<Answer>]** ○ **[Actual value] [is] [<Answer>]** 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
활성	선택됨
사용자 열	담당자

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

Example



7. 제출을 클릭합니다.

8. HR 기준 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
케이스 유형에 따라 HR 기준 기록은 다음과 같은 설문 조사 인스턴스를 사용합니다.

- 수명주기 이벤트와 함께 HR 기준 기록을 사용하는 경우에는 수명주기 이벤트 케이스와 관련된 설문 조사 인스턴스가 사용됩니다.
- HR 기준 기록을 다른 HR 케이스와 함께 사용하는 경우에는 최신 설문 조사 인스턴스가 사용됩니다.

한 명의 사용자에 대한 여러 작업 기록 캡처

새 작업 (sn_hr_core_job) 테이블을 사용하여 사용자에 대한 여러 작업 기록을 캡처합니다. HR 케이스를 만들 때 케이스가 관련된 작업을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 급여 불일치 케이스가 있고 직원에게 두 개의 관련 작업 기록이 있는 경우를 가정해 봅시다. 케이스가 만들어지면 케이스가 필요한 작업을 지정할 수 있습니다.

작업 테이블 개요

New York 릴리스부터는 새 작업(sn_hr_core_job) 테이블을 사용하여 사용자별로 여러 작업 기록을 저장하고 조직 내에서 사용자의 작업 기록을 캡처할 수 있습니다.

작업 테이블 및 **HR** 프로파일 테이블

HR 프로파일 테이블에는 사용자의 기본 작업에 대한 작업 테이블 참조가 있습니다.

HR 프로파일**(sn_hr_core_profile)** 테이블

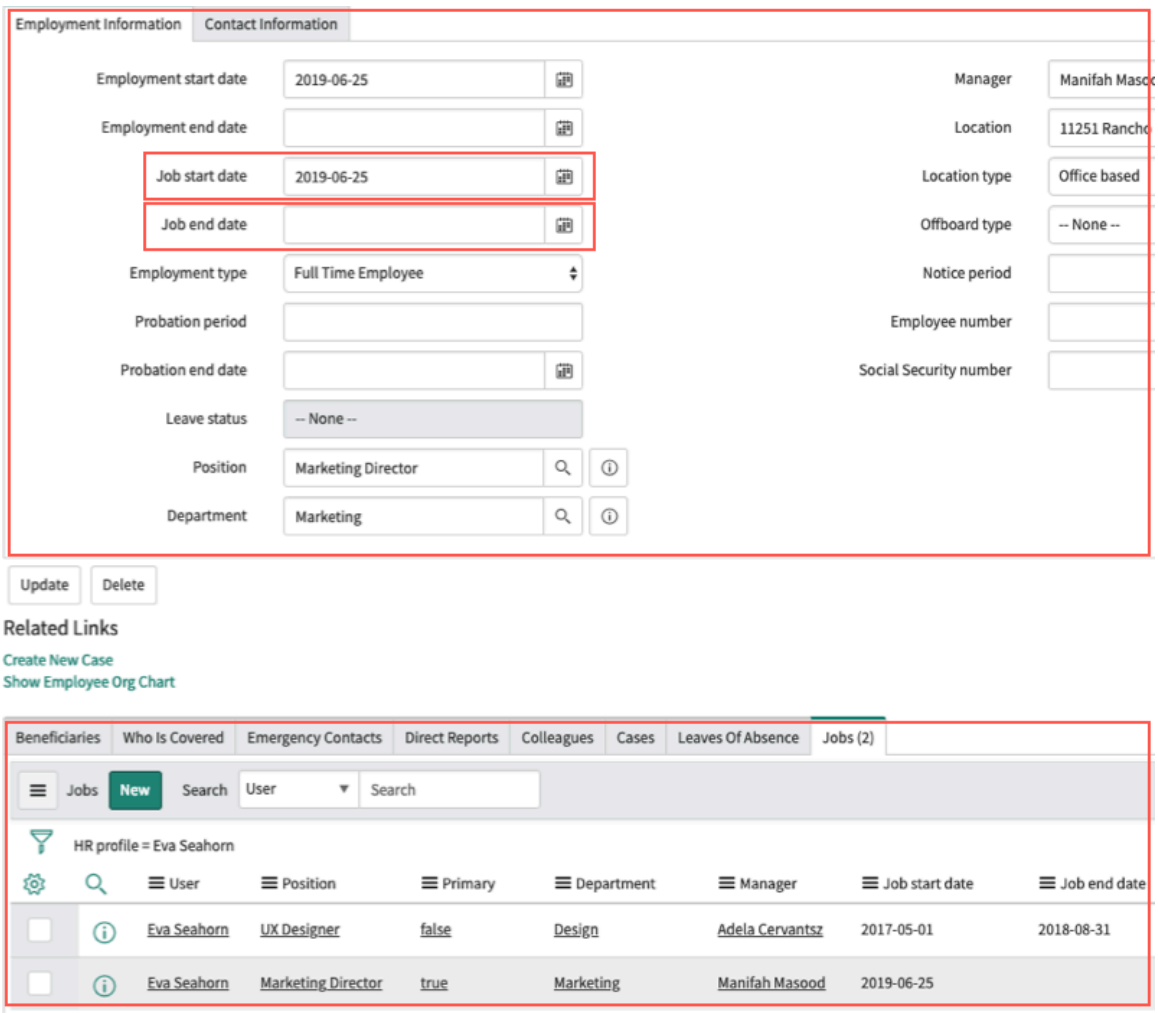
필드	설명
primary_job • 작업 시작 날짜 • 작업 종료 날짜	작업(sn_hr_core_job) 테이블에 대한 참조 필드입니다.

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

예를 들어, 다음 HR 프로파일 기록은 Eva Seahorn에 대한 것입니다. Eva는 2017년 5월 UX 디자이너로 고용되었습니다. 2018년 8월, Eva는 퇴사했습니다. 2019년 6월, Eva는 마케팅 이사로 재고용되었습니다. Eva에게는 두 개의 연관 작업이 있고, 마케팅 이사 직책이 Eva의 기본 작업입니다.

- 고용 정보 관련 목록에는 기본 작업에 대한 정보가 표시됩니다.
- 작업 관련 목록에는 연관된 모든 작업 기록이 표시됩니다.

주:
고용 시작 날짜는 사용자가 조직에 고용된 첫날을 나타냅니다. 작업 시작 날짜는 사용자의 현재 기본 작업의 첫날을 나타냅니다. Eva가 2018년 8월에 조직을 떠났지만 2019년 6월에 다시 고용되었기 때문입니다. 이는 Eva의 새로운 고용 시작 날짜를 나타냅니다.



작업 테이블 및 **HR** 케이스 테이블

HR 케이스 테이블에는 대상자의 작업에 대한 작업 테이블에 대한 참조가 있습니다.

HR 케이스**(sn_hr_core_case)** 테이블

필드	설명
subject_person_job	작업(sn_hr_core_job) 테이블에 대한 참조 필드입니다.

예를 들어 Eva Seahorn의 경우 Eva는 2019년 6월에 마케팅 이사로 재고용되었습니다. Eva에게는 두 개의 연관된 작업 기록이 있습니다. Eva에 대한 온보딩 케이스가 만들어지면

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

subject_person_job 필드를 사용하여 온보딩 케이스와 관련된 작업을 지정할 수 있습니다. 온보딩 케이스는 Eva가 재고용된 마케팅 이사 작업에 대한 것입니다.

수명주기 이벤트에서 여러 작업 지원

작업 테이블을 사용하여 케이스와 관련된 작업을 지정할 수 있는 수명주기 이벤트 케이스를 생성합니다. 예를 들어, 정규직으로 이전될 인턴이 있다고 가정해 봅니다. 인턴에게는 두 개의 연관된 작업 기록이 있습니다. 정규직에 대한 온보딩 케이스가 생성되면 케이스가 정규직 작업 기록과 연관되어 해당 관련 작업 기록의 정보를 기반으로 다운스트림 활동 세트와 활동이 트리거됩니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트에서 여러 작업 지원 문서를 참조하십시오.

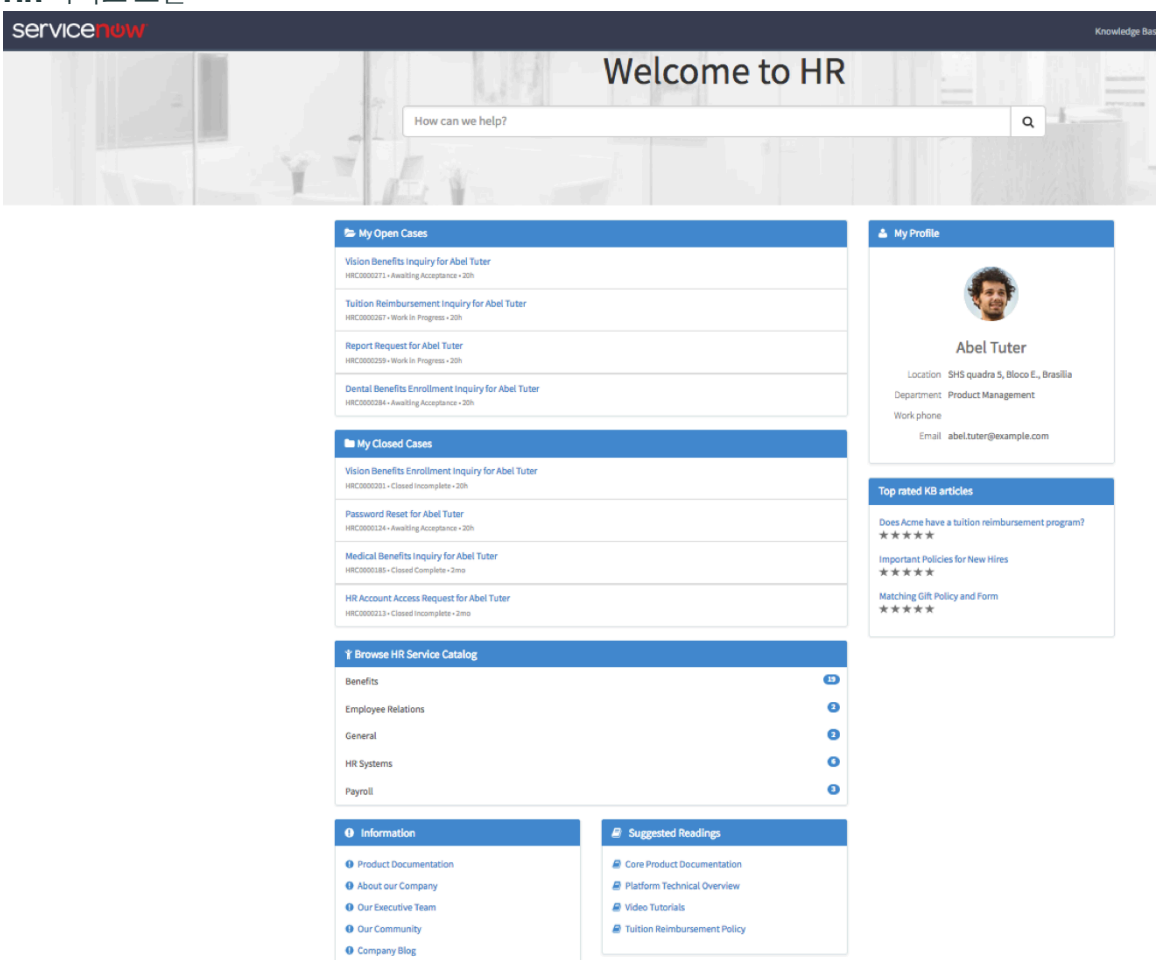
관련 정보

- hr_Utils - 전역
- hr_ActivitySet - 전역
- hr_ActivityUtils - 전역

HR Service Portal

직원들은 HR Service Portal을 셀프 서비스 수단으로 사용하여 혜택, 정책 정보에 대한 정보를 얻거나 HR 팀의 도움을 요청할 수 있습니다.

HR 서비스 포털



HR Service Portal에서 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

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

- 상위 등급의 지식베이스 문서를 보거나, HR 지식 문서에서 질문에 대한 답을 검색하여 최고 등급 문서에 빠르게 액세스합니다. 입력하는 동안 키워드를 기반으로 문서가 제안됩니다.
- HR 프로파일을 보고 회사 사진을 업로드합니다. HR 프로파일에서 비활성화되지 않은 필드를 업데이트할 수 있습니다.
- HR 케이스, 요청, 승인(승인자인 경우), 팀 및 조직도를 봅니다.
- HR 지식 문서에서 답변되지 않은 HR 질문과 요청을 제출합니다.
- 해당 지역에 대한 날씨와 지도를 봅니다.
- HR 전문가와 채팅합니다. (링크를 표시하려면 관리자가 HR 채팅 큐를 활성화해야 합니다.)
- HR에 요청을 생성하라는 이메일을 보냅니다.
- HR 서비스 카탈로그 찾아보기:
  - 혜택에 등록합니다.
  - 급여 직접 입금을 요청합니다.
  - 혜택이나 수혜자를 선택하거나 수정합니다.
  - 직원을 온보딩 또는 오프보딩을 요청합니다.
  - 징계 문제에 대해 보고하거나 문의합니다.
  - HR Service Portal 지원을 요청합니다.
- 완료해야 하는 할당된 작업을 봅니다.
- HR, 시설, IT팀이 완료 중인 작업을 확인합니다.

HR 티켓 페이지

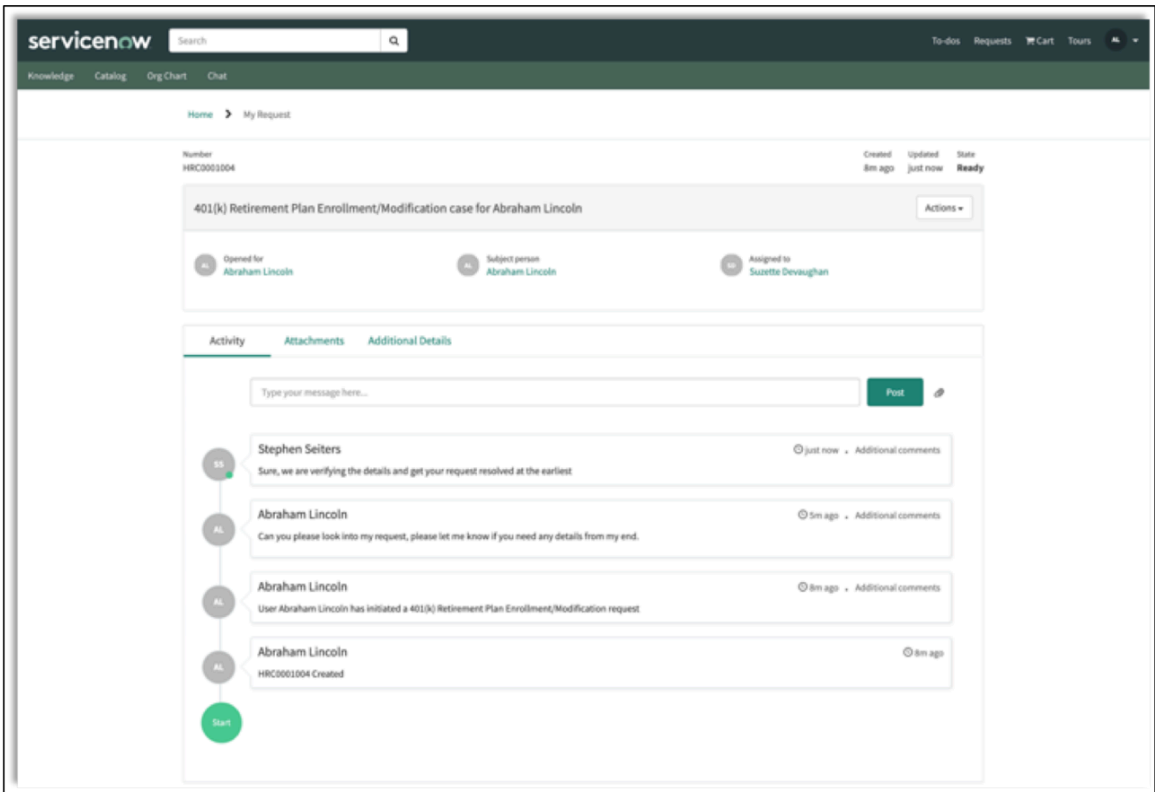
HR 티켓 페이지에서 사용자와 직원들이 HR 케이스의 상세 정보를 볼 수 있으며, HR Service Portal과 함께 사용 가능합니다.

HR 티켓 페이지는 포털의 요청 페이지에서 HR 요청을 열 때 나타납니다. (비 HR 요청은 HR 이외의 티켓 페이지에 열립니다.) 사용자마다 HR 티켓 페이지 뷰가 다르기 때문에 개별 HR 서비스에 대해 HR 티켓 페이지 헤더를 구성할 수 있습니다.

HR 티켓 페이지에는 설명, 첨부 파일, 이력, 승인자, 할 일 같은 HR 케이스의 세부 사항이 표시됩니다.

주:
HR 티켓 페이지에 표시되는 내용은 가상 사용자에 따라 다릅니다.

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



HR 티켓 페이지 사용자 유형

HR 티켓 페이지를 볼 수 있는 사용자 유형은 HR 요청 담당자, 요청 대상자, 작업 담당자, 승인자 등 네 가지가 있습니다. 각 사용자 유형에는 고유한 뷰가 있습니다.

사용자 유형	설명
오픈 대상	HR 요청이 오픈된 대상입니다. 모든 사용자 유형의 모든 할 일을 포함하여 HR 케이스가 생성될 때 HR 케이스가 보입니다. **주:** HR 케이스에 하나 이상의 하위 케이스가 있는 경우 하위 케이스는 자동으로 3세대까지 상위 케이스로 롤업됩니다. 상위로 롤업된 HR 하위 케이스는 요청 페이지에 별도의 요청으로 표시되지 않습니다. HR이 아닌 하위 케이스는 상위 케이스에서 롤업의 일부이자 별도의 요청으로 표시됩니다.
대상자	HR 요청의 대상자입니다. (이 사용자는 HR 요청의 오픈 대상과 동일한 사람일 수도 있고 아닐 수도 있습니다.) HR 작업이 사용자에게 할 일로 할당된 경우에만 HR 티켓 페이지가 표시됩니다. 다음과 같은 방법으로 대상자 뷰를 구성할 수 있습니다. 대상자에게 케이스 표시: 선택하면, 대상자에게는 다음을 비롯해 생성되는 HR 케이스가 보입니다. • 대상자에게 할당된 HR 작업 • 대상자에게도 열린 하위 HR 케이스

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

사용자 유형	설명
	• 대상자에게 할당된 작업이 있는 경우 하위 HR 케이스 • 대상자에게 이루어진 요청 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.
작업 담당자	HR 요청을 이행하는 데 도움을 주도록 작업을 할당 받은 사람입니다. HR 작업이 할 일로 사용자에게 할당된 경우에만 HR 표준 티켓 페이지가 보입니다.
승인자	HR 요청에 대한 승인자입니다. 승인이 할 일로 사용자에게 할당된 경우에만 HR 티켓 페이지가 보입니다.

HR 티켓 페이지 헤더 구성

HR 티켓 페이지 헤더는 HR 서비스 유형, 설명, 첨부 파일, 이력, 요청 취소 옵션, 케이스에 할당된 사람 등, HR 케이스에 대한 정보를 제공합니다.

개별 HR 서비스에 대한 HR 티켓 페이지 헤더의 모양을 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 HR 서비스의 HR 티켓 페이지 헤더 구성 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery를 위한 표준 티켓 페이지 뷰

표준 티켓 페이지를 사용하도록 HR 서비스를 구성하여 직원에게 일관된 사용자 경험을 제공합니다.

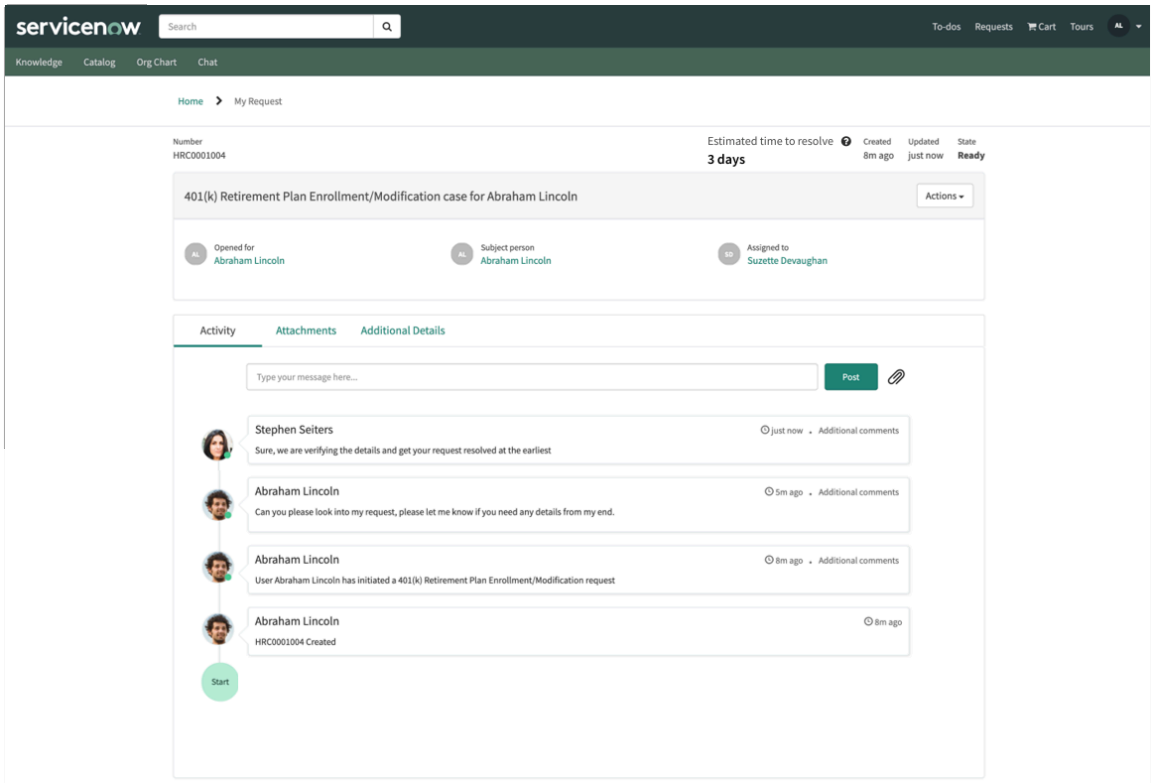
에서 티켓 페이지 레이아웃(예: 헤더 및 탭)의 모양을 구성할 수 있습니다. 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성. 자세한 내용은 사용자 지정 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

새 인스턴스와 다시 시작된 인스턴스의 경우 기본적으로 표준 티켓 페이지 뷰를 사용할 수 있습니다. 업그레이드된 인스턴스의 경우 페이지 라우팅 맵을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 페이지 라우팅 맵 사용 설정 문서를 참조하십시오.

HR 서비스를 구성하고 페이지 라우팅 매핑을 완료한 후에는 표준 티켓 페이지 뷰에 HR 요청이 다음 형식으로 표시됩니다.

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

표준 티켓 페이지 뷰



ETTR(예상 해결 시간)을 활성화하면 요청의 예상 시간을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 케이스 해결 예상 시간 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 **HR** 서비스 구성

표준 티켓 페이지에서 사용자 지정 HR 서비스를 구성하여 포털에서 일관된 직원 경험을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.

> **중요사항:**
> 기본적으로 표준 티켓 구성은 다음 HR 서비스에 대해 완료됩니다.
>
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. 사용자 지정 HR 서비스를 선택합니다.

3. 양식에서 필수 필드를 구성합니다.

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

티켓 구성 양식

필드	설명
테이블	표준 티켓 페이지를 구성하려는 COE 테이블입니다.
활성	티켓 구성이 활성 상태인지 여부를 지정하는 옵션입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
상태 필드	작업 확장 테이블의 필드입니다. 기본적으로 이 필드는 작업 확장 테이블의 상태 필드에 매핑됩니다. 이 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다. 주: 다음 정보에 대한 필드를 추가할 수 없습니다. ○ 번호 ○ 짧은 설명 ○ 생성한 날짜 ○ 업데이트된 날짜 ○ 감시 목록 ○ 설명 및 작업 메모와 같은 사용자 입력
정보 영역	
"설명" 표시	요청 설명을 표시할 시나리오입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 항상 ○ 변수가 없는 경우 주: 표시되면 설명을 펼치거나 접을 수 있습니다.
고급	정보 영역에 위젯을 표시하도록 지정하는 옵션입니다.
정보 위젯	정보 영역에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다. 주: 기본적으로 HRM 케이스 정보 위젯은 HR 케이스 관련 정보를 표시하는 데 사용됩니다.
정보 위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 정보 위젯 매개 변수 목록입니다. 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
정보 필드	정보 영역에 표시되어야 하는 필드입니다. 이 필드는 고급 확인란을 선택하면 사라집니다.

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

필드	설명
	주: 다음 정보에 대한 필드를 추가할 수 없습니다. ○ 번호 ○ 짧은 설명 ○ 생성한 날짜 ○ 업데이트된 날짜 ○ 감시 목록 ○ 상태 ○ 설명 및 작업 메모와 같은 사용자 입력
작업 영역	
작업 위젯	정보 영역에서 사용 가능한 동작을 지정하는 위젯입니다. 주: 기본적으로 HR 표준 티켓 동작 위젯이 사용됩니다.
동작 위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 동작 위젯 매개 변수 목록입니다.

주:

- 기본적으로 두 유형의 탭, 즉 활동 유형과 첨부 파일 유형이 활성화되고 구성됩니다.
- 사용자 지정 이외의 탭 유형은 복제할 수 없습니다.
- 최대 5개의 탭을 구성할 수 있습니다.
- 다음 탭 유형 중 하나만 추가할 수 있습니다.
  - 변수 편집기(읽기 전용)
  - 변수 요약자

4. 헤더 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

5. 탭 구성 관련 목록에서 필드를 구성합니다.

탭 구성 양식

필드	설명
유형	위젯이 표시되는 기준이 되는 탭 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 활동 ○ 첨부 파일 ○ 사용자 지정 ○ 변수 편집기(읽기 전용) ○ 변수 요약자

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

필드	설명
탭 이름	탭의 이름입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
순서	탭 섹션에 탭을 표시할 순서입니다.
표시	탭 가시성에 대한 조건입니다.
위젯	탭 섹션에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 작업/할 일 탭의 경우 기본적으로 HRM 작업 상위 위젯이 사용됩니다. 승인자 탭의 경우 기본적으로 HRM 승인 탭 위젯이 사용됩니다. 첨부 파일 탭의 경우 기본적으로 HR 표준 티켓 첨부 파일 위젯이 사용됩니다. 이 위젯에는 직원 문서(EDM)도 표시됩니다.
위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 탭 위젯 매개 변수 목록입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.

6. 티켓 구성 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

페이지 라우팅 맵 사용 설정

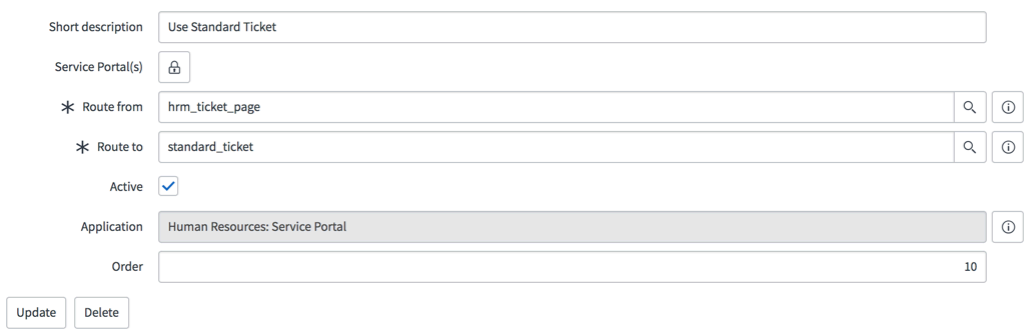
인스턴스를 업그레이드한 경우 HR 티켓 페이지를 포털의 표준 티켓 페이지로 리디렉션합니다. 표준 티켓 페이지 뷰에서 HR 요청을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지 경로 맵.
2. **hrm_ticket_page**에서 **standard_ticket**으로 페이지 라우팅 맵을 생성합니다.

   주:
   hrm_ticket_page는 직원 센터 (com.sn_hr_service_portal) 플러그인이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.



3. **hrsp_ticket**에서 **standard_ticket**으로 페이지 라우팅 맵을 생성합니다.

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

주:
hrsp_ticket은 Employee Service Center (com.sn_hr_service_portal) 플러그인 없이 Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) 플러그인이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. **ticket**에서 **standard_ticket**으로 페이지 라우팅 맵을 생성합니다.

주:
ticket은 HR 이외의 카탈로그 항목에만 사용할 수 있습니다.

HR 케이스 및 작업에 대한 번역

직원이 HR 케이스 및 작업에 대한 간단한 설명 및 설명을 선호하는 언어로 볼 수 있도록 HR 케이스 및 작업 템플릿에 대한 번역을 사용 설정합니다.

HR 템플릿의 번역에 대한 전역 설명 구성

번역을 사용 설정할 HR 케이스 또는 작업 템플릿을 구성합니다. HR 케이스 및 작업에 대한 간단한 설명 및 설명을 선호하는 언어로 볼 수 있도록 번역에 대한 전역 설명을 여러 언어로 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
번역을 지원하려는 언어를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

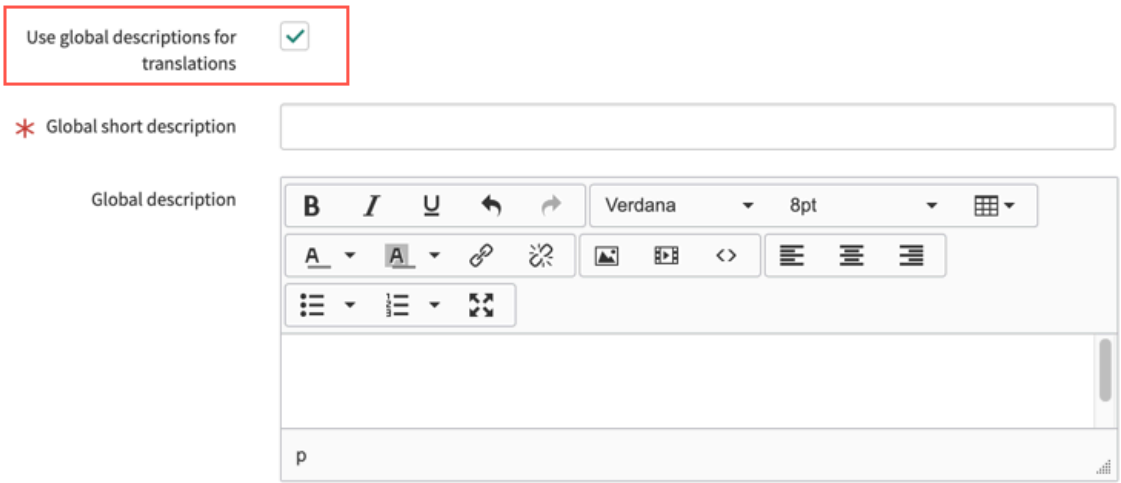
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

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

HR 케이스 또는 작업 템플릿을 구성하는 방법은 다음을 참조하십시오.

- HR 케이스 템플릿 구성
- HR 작업 템플릿 구성

4. 번역을 사용 설정하려면 번역에 전역 설명 사용 필드가 선택되어 있는지 확인합니다. 이 항목을 선택하면 전역 간단한 설명 및 전역 설명 필드가



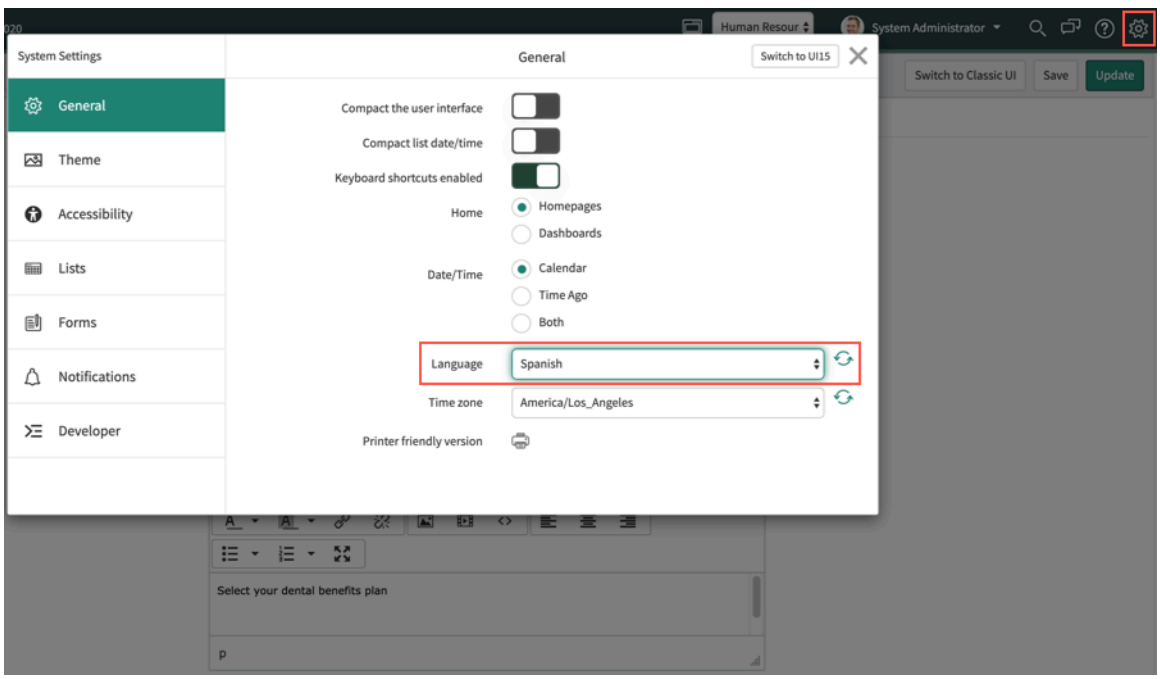
표시됩니다.

5. 활성화된 각 언어에 대한 전역 간단한 설명 및 설명을 제공합니다.

> **주:**
> 지원되는 각 언어에 대한 전역 설명을 제공해야 합니다. 특정 언어의 경우에는 단일 HR 템플릿 내에서 번역에 전역 설명 사용 옵션을 선택할 수 없습니다.

a. 이동 시스템 시스템 〉 일반을 클릭하고 번역을 제공할 언어를 선택합니다.

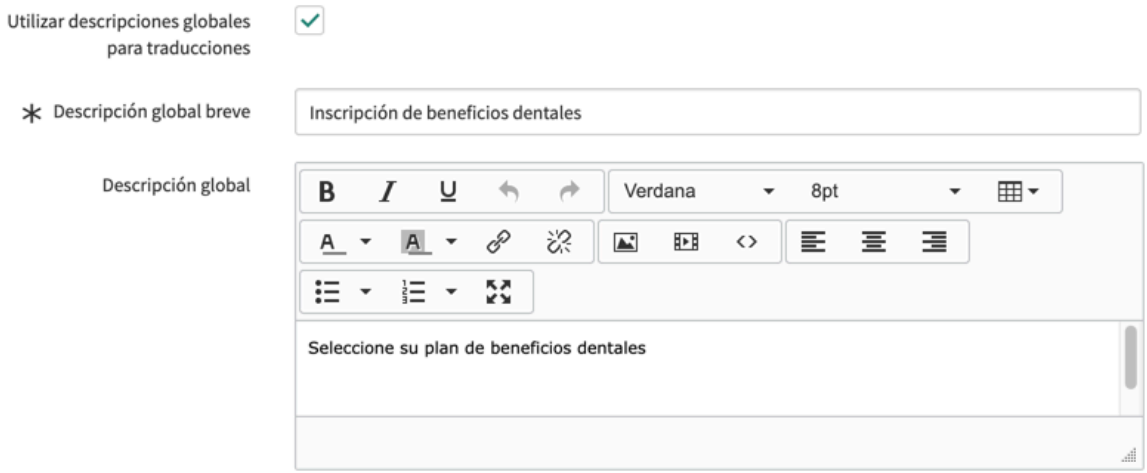
Example
예를 들어 언어를 스페인어로 설정할 수 있습니다.



b. HR 템플릿 양식에서 전역 간단한 설명 및 설명을 선택한 언어로 제공합니다.

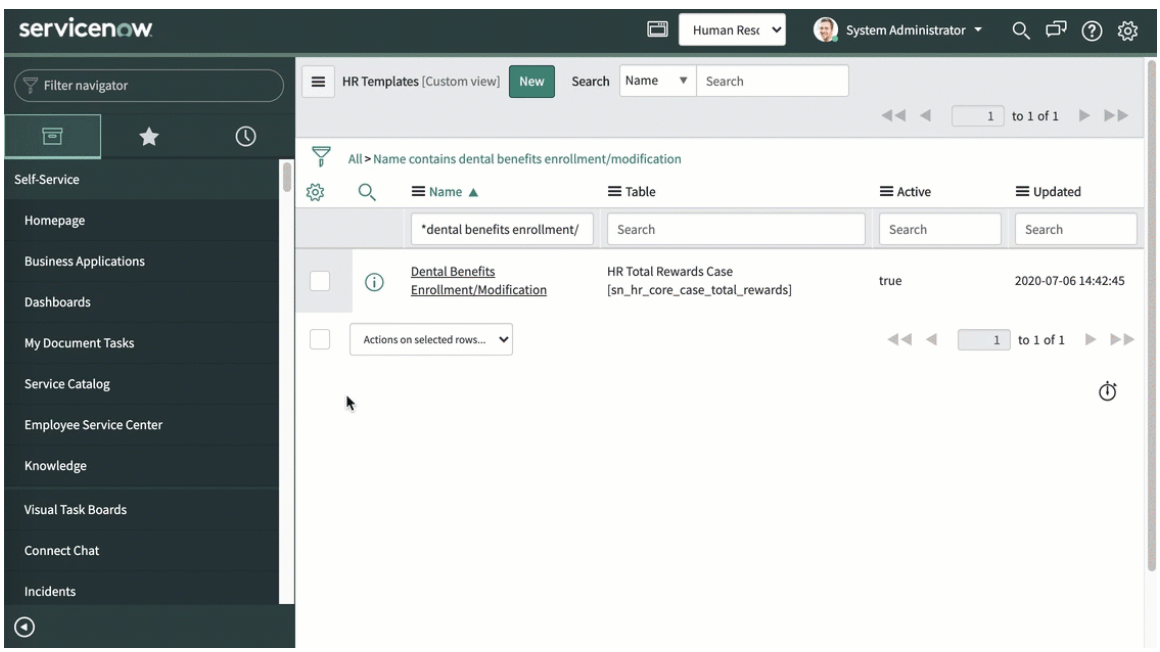
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example
예를 들어, 스페인어로 치과 혜택에 대한 전역 간단한 설명 및 설명을 제공할 수 있습니다.



c. 지원하려는 각 언어에 대한 프로세스를 반복합니다.

Example
예를 들어 인스턴스에서 영어, 스페인어, 한국어가 활성화되어 있는 경우 HR 템플릿에서 각 언어에 대한 전역 번역을 제공해야 합니다.



6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

7. HR 케이스 템플릿을 구성하는 경우에는 해당 HR 서비스를 업데이트하여 전역 설명 사용을 지원하는 케이스 헤더를 사용할 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.

b. 해당 HR 서비스 기록을 엽니다.

c. 다음 필드를 업데이트합니다.

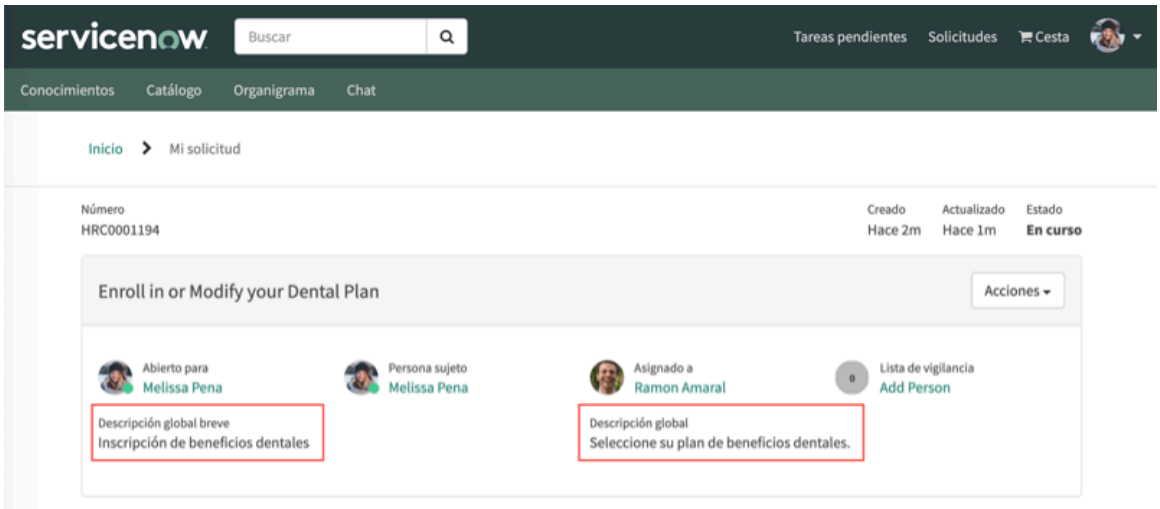
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
오픈 대상/승인자 뷰	오픈 대상자/전역 설명을 사용하는 케이스 헤더 구성 승인자
대상자/작업 담당자 뷰	전역 설명을 사용하여 케이스 헤더 구성에 할당된 대상자/작업

d. 업데이트를 클릭합니다.

Example: 치과 혜택 등록

언어를 스페인어로 설정하면 Employee Service Center에서 치과 혜택 등록/수정 HR 서비스에 대한 전역 간단한 설명 및 설명이 표시되는 방법에 대한 예입니다.



Employee Profile 테이블

Employee Profile(sn_employee) 플러그인은 고용 시작 날짜 및 고용 종료 날짜 필드를 HR Service Delivery 외부에서 사용하도록 만드는 Employee Profile(sn_employee_profile) 테이블을 제공합니다. 예를 들어, 이 테이블을 Strategic Portfolio Management와 함께 사용하여 사용자의 자원 용량을 업데이트할 수 있습니다.

개요

Paris 릴리스부터 Employee Profile(sn_employee_profile) 테이블을 사용하여 **employment_start_date** 및 **employment_end_date** 필드를 HR Service Delivery 외부에서 사용하도록 만들 수 있습니다.

Employee Profile(sn_employee_profile) 테이블

필드	설명
user	사용자(sys_user) 테이블에 대한 참조입니다.
employment_start_date	고용 시작 날짜를 나타냅니다.
employment_end_date	고용 종료 날짜를 나타냅니다.

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

Employee Profile을 **HR Service Delivery**에 사용하는 경우

Employee Profile 플러그인을 활성화하면 HR 프로파일(sn_hr_core_profile) 테이블에서 다음 필드를 가져와서 Employee Profile(sn_employee_profile) 테이블을 채웁니다.

HR 프로파일**(sn_hr_core_profile)** 테이블

필드	설명
employment_start_date	고용 시작 날짜를 나타냅니다.
employment_end_date	고용 종료 날짜를 나타냅니다.

HR 프로파일에서 직원 프로파일 동기화는 플러그인 활성화 시 HR 프로파일 테이블에서 해당 employment_start_date 및 employment_end_date 값이 있는 모든 사용자를 가져오는 일회성 예약 작업입니다. 후속 업데이트는 **HR** 프로파일에 필드 동기화 및 직원 프로파일에 필드 동기화 비즈니스 규칙에 따라 이루어집니다.

주:
일회성 예약 작업을 다시 실행해야 하는 경우 먼저 작업을 활성화하고 실행하기 전에 무효화된 RCA를 허용해야 합니다. 작업을 일정에 따라 실행하지 마십시오.

활성화 정보

애플리케이션에 Employee Profile 테이블을 사용하려면 Employee Profile(sn_employee) 플러그인을 활성화해야 합니다.

주:
와 함께 Strategic Portfolio Management테이블을 사용하는 경우 자세한 내용은 리소스 용량 업데이트를 참조하십시오.

Employee Profile 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Employee Profile 플러그인 〔sn_employee〕을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

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

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

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

Employee Profile과 함께 설치되는 구성요소

Employee Profile [sn_employee_profile] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Employee Profile 관리자 [sn_employee.admin]	Employee Profile 테이블에 대한 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
HR 프로파일에서 직원 프로파일 동기화	HR Service Delivery 전용: HR 프로파일(sn_hr_core_profile) 테이블에서 해당 employment_start_date 및 employment_end_date 값이 있는 모든 사용자를 가져오는 일회성 예약 작업입니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
Employee Profile [sn_employee_profile]	Employee Profile 테이블입니다.

HR Service Delivery의 응답 템플릿

HR Service Delivery에서 응답 템플릿을 사용하여 케이스를 보다 빠르고 효율적으로 해결할 수 있습니다.

응답 템플릿(이전의 템플릿 기반 스니펫)은 다시 사용할 수 있는 메시지입니다. 이 템플릿에서 생성한 메시지를 HR 케이스, 작업, 이메일 및 채팅으로 복사하여 직원에게 빠르고 일관된 메시지를 제공할 수 있습니다. 예를 들어 급여 불일치 케이스에 대한 응답 템플릿을 사용하면 HR 에이전트가 해당 케이스 유형에 응답할 때 표준화된 메시지를 사용할 수 있습니다.

주:
응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿을 참조하십시오.

응답 템플릿 채널

응답 템플릿은 여러 채널로 제공될 수 있습니다. 채널은 응답 템플릿을 사용할 수 있도록 하려는 미디어를 나타냅니다. 예:

- 채팅 채널: 채팅 대화를 위한 응답 템플릿을 제공합니다.
- 이메일 채널: 이메일에 대한 응답 템플릿을 제공합니다.
- 양식: HR 케이스 또는 작업에 대한 응답 템플릿을 제공합니다.

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

새 응답 템플릿을 만들어도 채널에 할당하지 않으면 사용할 수 없습니다.

응답 템플릿을 모든 채널에 할당하면 모든 채널에 사용할 수 있는 공용 응답 템플릿을 만들 수 있습니다.

주:
Quebec 릴리스 이전에 생성된 모든 응답 템플릿은 이전 행동을 보존하는 모든 채널과 연결되며 공용으로 사용할 수 있습니다.

활성화 정보

응답 템플릿 기능은 Case and Knowledge Management 활성화 시 자동으로 활성화됩니다. 응답 템플릿 활성화 를 참조하십시오.

HR Service Delivery용 에이전트 작업 공간의 채팅에서 응답 템플릿을 사용하려면 HRSD용 Advanced Work Assignment(com.sn_hr_awa) 플러그인을 활성화합니다.

자세한 내용은 및 Workspace Agent 채팅 설정을 참조하십시오HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 Advanced Work Assignment(AWA) 개요.

Virtual Agent의 채팅 설정에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트 .

양식(HR 케이스 또는 작업)으로 응답 템플릿을 사용하는 방법

HR 관리자와 관리자는 응답 템플릿을 만들 수 있습니다. 각 템플릿은 작업[task] 테이블의 확장인 HR 테이블과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성합니다. 또한 조건 작성기를 사용하여 특정 HR 서비스 등에 사용하기 위해 케이스가 템플릿에 대해 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다.

응답 템플릿 생성 또는 수정에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 응답 템플릿 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿은 양식 채널과 연결된 템플릿의 HR 케이스 양식에 나타나며 응답 테이블의 조건을 충족합니다. HR 케이스 양식의 경우 응답 버튼은 맨 위에 나타납니다. 사용할 수 있는 템플릿이 여러 개인 경우 적절한 템플릿을 선택할 수 있습니다. HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.

주:
HR 케이스에 대한 응답 템플릿 사용에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿을 HR 케이스에 복사 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery용 에이전트 작업 공간의 경우, 응답 템플릿 아이콘( )이 상황별 사이드바에 표시됩니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿과 함께 설치되는 구성요소

템플릿화된 응답(com.sn_templated_snip) 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

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

설치되는 역할

기본적으로 다음 HR 역할에는 다음과 같은 응답 템플릿 역할이 포함되어 있습니다.

주:
템플릿 기반 응답 [com.sn_templated_snip] 플러그인은 sn_templated_snip.min_admin_count 시스템 속성 [sys_properties.list]을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 응답 템플릿 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
응답 템플릿 관리자 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	응답 템플릿 기능의 범위가 지정된 관리에 대해 액세스 권한을 부여합니다.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
응답 템플릿 작성자 [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	응답 템플릿 내용을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
응답 템플릿 독자 [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	응답 템플릿 내용을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.	없음

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
응답 템플릿 [sn_templated_snip_note_template]	응답 템플릿 정보를 저장합니다. 응답 템플릿은 케이스 또는 작업 양식에 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 응답 템플릿은 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하거나 에이전트 채팅에서 요청자에게 표준 채팅 응답 메시지를 표시합니다.
채널에 대한 M2M 응답 템플릿	응답 템플릿에 채널을 매핑합니다.

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

테이블	설명
[m2m_response_template_to_channel]	
응답 템플릿 채널 [sn_templated_snip_channel]	응답 템플릿 채널에 대한 정보를 저장합니다.
테이블의 메모 템플릿 [sn_m2m_note_template_for_table]	응답 템플릿에 메모를 매핑합니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하세요.

HR Service Delivery 응답 템플릿 생성 또는 수정

다시 사용할 수 있는 메시지를 정의하려면 응답 템플릿(이전의 템플릿 기반 스니펫)을 생성하거나 수정합니다. 직원들에게 응답할 때 이 메시지를 복사하여 빠르고 일관된 메시지를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

각 템플릿은 작업[task] 테이블의 확장인 HR 테이블과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 HR 케이스(sn_hr_core_case) 테이블을 선택할 경우 템플릿 본문에 표시할 대상자 변수를 선택할 수 있으며, 이렇게 하면 응답 템플릿을 사용할 때 해당 변수가 대상자의 실제 이름으로 대체됩니다.

또한 조건 작성기를 사용하여 어떤 경우에 케이스가 특정 HR 서비스와 같은 템플릿의 기준을 충족하는지 정의하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 응답 템플릿 구성레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 응답 템플릿을 만듭니다.
   또는 목록에서 수정할 기존 응답 템플릿을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

응답 템플릿 양식

필드	설명
이름	응답 템플릿의 이름입니다.
짧은 이름	에이전트 작업 공간에서 채팅을 사용할 때 응답 템플릿을 식별하는 짧은 설명입니다. 짧은 이름을 빠른 명령 (/)과 함께 사용하면 채팅 중에 응답 템플릿의 템플릿 본문에 있는 텍스트를 표시할 수 있습니다. 이 기능은 채팅 중에 빠르고 일관된 방식으로 텍스트를 채울 수 있습니다. 예를 들어 짧은 이름 gm은 아침 인사에 대한 채팅 응답 템플릿을 식별합니다. 이 응답 템플릿의 텍스트를 표시하려면 채팅 창에 **/gm**을 입력합니다.
테이블	응답 템플릿이 연결된 테이블의 이름입니다.

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

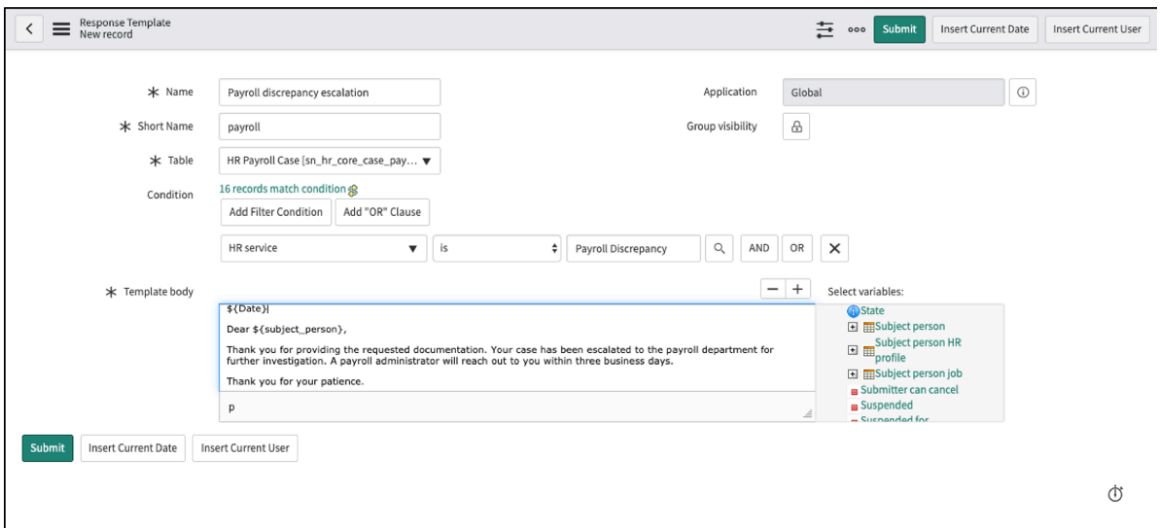
필드	설명
	Agent Workspace 채팅에 대한 응답 템플릿을 만드는 경우 연결된 테이블은 상호작용 [interaction] 테이블입니다. 다른 응답 템플릿의 경우, 테이블은 작업 [task] 테이블의 확장이어야 합니다. 주: 사용자 지정 COE 테이블을 만들 때는 클립보드에 복사 UI 작업을 추가할 수 없습니다. 사용자는 여전히 복사 및 붙여넣기 기능을 사용할 수 있습니다.
조건	응답 템플릿을 언제 사용할 수 있는지를 결정하는 조건입니다. 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. 주: 사용 가능 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다. 채팅 응답 템플릿의 경우 **[Type] [is] [Chat]** 조건을 지정합니다.
애플리케이션	응답 템플릿을 만든 애플리케이션입니다.
그룹 가시성	응답 템플릿에 대한 액세스 권한이 있는 그룹을 나타냅니다. 그룹을 추가하면 응답 템플릿을 볼 수 있는 사람을 필터링합니다. 주: 이 필드를 비워 두면 모든 그룹에서 응답 템플릿을 사용할 수 있게 됩니다.
템플릿 본문	에이전트에게 특정 케이스 또는 작업에 응답하는 방법에 대한 지침을 제공하는 응답 템플릿의 텍스트입니다. 선택한 테이블에 따라 변수 목록에서 변수를 선택하여 필드 값을 참조할 수 있습니다. 사용자 지정 변수 참조를 다음과 같이 수동으로 입력할 수 있습니다. ○ 현재 사용자: `${current_user}` ○ 현재 날짜: `${Date}` 또는 사용자 지정 변수 참조를 표시할 위치에 마우스를 놓고 현재 사용자 삽입 또는 현재 날짜 삽입 버튼을 선택합니다.

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

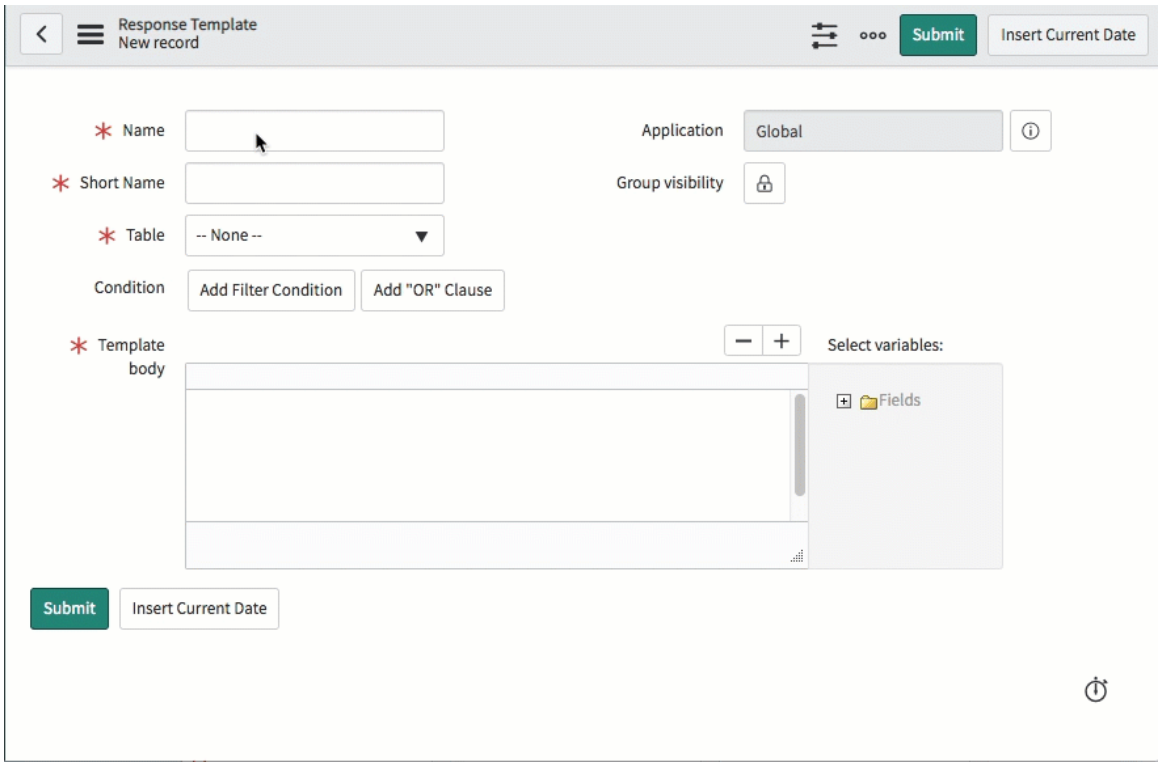
필드	설명
	주: 응답 템플릿에서는 서식 있는 텍스트가 지원되지 않습니다.
변수 선택	템플릿 본문에 추가할 수 있는 변수입니다. 예를 들어 HR 케이스(sn_hr_core_case) 테이블을 선택할 경우 템플릿 본문에 표시할 대상자 변수를 선택할 수 있으며, 이렇게 하면 응답 템플릿을 사용할 때 해당 변수가 대상자의 실제 이름으로 대체됩니다. 주: 사용 가능 변수는 선택한 테이블에 따라 다릅니다.

Example

다음 GIF는 HR Service Delivery 애플리케이션서 급여 불일치 케이스를 에스컬레이션하는 응답 템플릿을 만드는 HR 관리자의 예를 보여줍니다. 이 템플릿은 HR 급여 케이스 [sn_hr_core_case_payroll] 테이블과 연결되며, 조건은 급여 불일치 HR 서비스와 일치하는 케이스를 필터링하도록 설정됩니다. 본문에 템플릿 텍스트가 붙여 넣어진 후, 대상자에 대한 변수가 인사말에 추가됩니다.



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

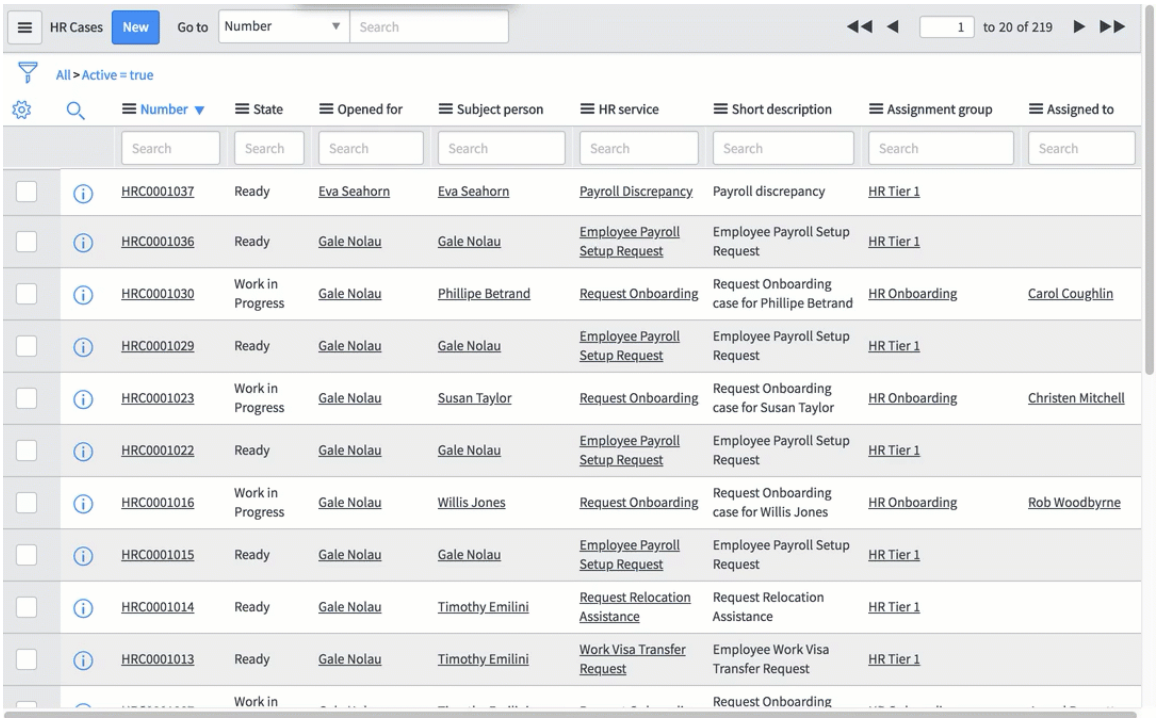


4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   채널은 추가하는 채널로만 응답 템플릿을 제한합니다. 이곳을 비워 두면 어떤 채널에서도 응답 템플릿을 사용할 수 없습니다. 이 기능을 사용하면 채팅, 이메일 또는 양식에 다른 메시지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 응답 템플릿 채널 생성 문서를 참조하십시오.
   채널 관련 목록이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
지정된 조건을 만족하는 양식의 모든 필드에 응답 템플릿 컨텐츠를 복사할 수 있습니다.

다음 GIF는 HR Service Delivery 애플리케이션에서 급여 불일치 케이스를 열고 급여 불일치 에스컬레이션 템플릿을 HR 케이스 양식의 코멘트 필드에 복사하여 해당 직원이 읽을 수 있도록 하는 HR 케이스 작성자의 예를 보여줍니다.

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



응답 템플릿 채널 생성

이 단계를 따라서 응답 템플릿 채널을 생성합니다. 응답 템플릿 채널을 사용하면 채팅, 이메일 또는 HR 케이스 또는 작업에서 올바른 응답 템플릿을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 응답 템플릿 구성.
2. 기존 응답 템플릿을 선택하거나 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 채널을 선택합니다.
4. 목록을 사용하여 조회 아이콘 아이콘을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
   양식의 필드에 내용을 입력합니다.

응답 템플릿 채널

필드	설명
이름	채널의 이름입니다. 채널은 응답 템플릿을 표시하려는 범주를 나타냅니다. 기본 시스템은 다음을 제공합니다. ○ 채팅 ○ 이메일 ○ 양식

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

필드	설명
	주: 채팅에서 응답 템플릿을 사용하려면 HRSD용 Advanced Work Assignment(com.sn_hr_awa) 플러그인이 활성화되어야 합니다.
값	다양한 언어에 대해 일관성을 유지하려는 채널의 이름입니다. 예를 들어, 프랑스어로 작업하는 경우 이름 필드가 LeChat일 수 있지만, 값 필드에서는 Chat입니다. 이렇게 하면 언어와 상관없이 올바른 템플릿이 선택됩니다.
애플리케이션	응답 템플릿을 사용할 수 있는 애플리케이션입니다.
활성	응답 템플릿 채널을 활성화합니다. 주: 확인란의 체크를 해제하면 삭제하지 않고 기록을 비활성화합니다.

6. 저장을 선택합니다.
   채널은 추가하는 채널로만 응답 템플릿을 제한합니다. 이곳을 비워 두면 어떤 채널에서도 응답 템플릿을 사용할 수 없습니다. 이 기능을 사용하면 채팅, 이메일 또는 양식에 다른 메시지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 응답 템플릿 채널 생성 문서를 참조하십시오.
   채널 관련 목록이 나타납니다.
7. 새로 만들기를 클릭하여 새 채널을 만들거나 편집을 클릭하여 기존 채널에 액세스합니다.
8. 채널을 선택한 후 저장을 클릭합니다.
   응답 템플릿 양식이 반환됩니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.
   응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 응답 템플릿 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿을 **HR** 케이스에 복사

응답 템플릿(이전의 템플릿 기반 스니펫) 컨텐츠를 지정된 조건에 맞는 HR 케이스 양식의 필드에 복사합니다.

시작하기 전에

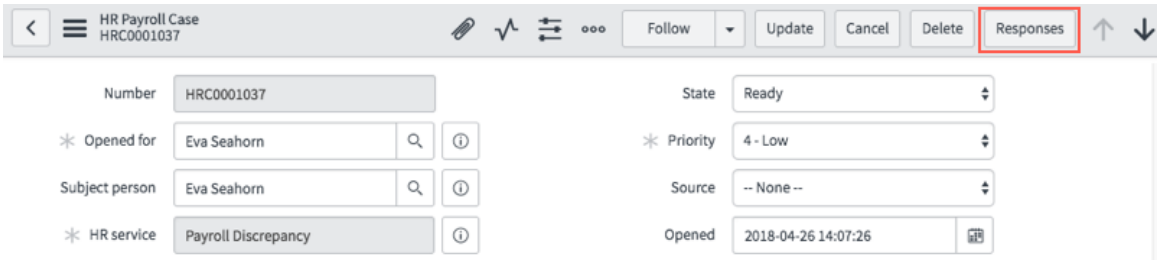
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

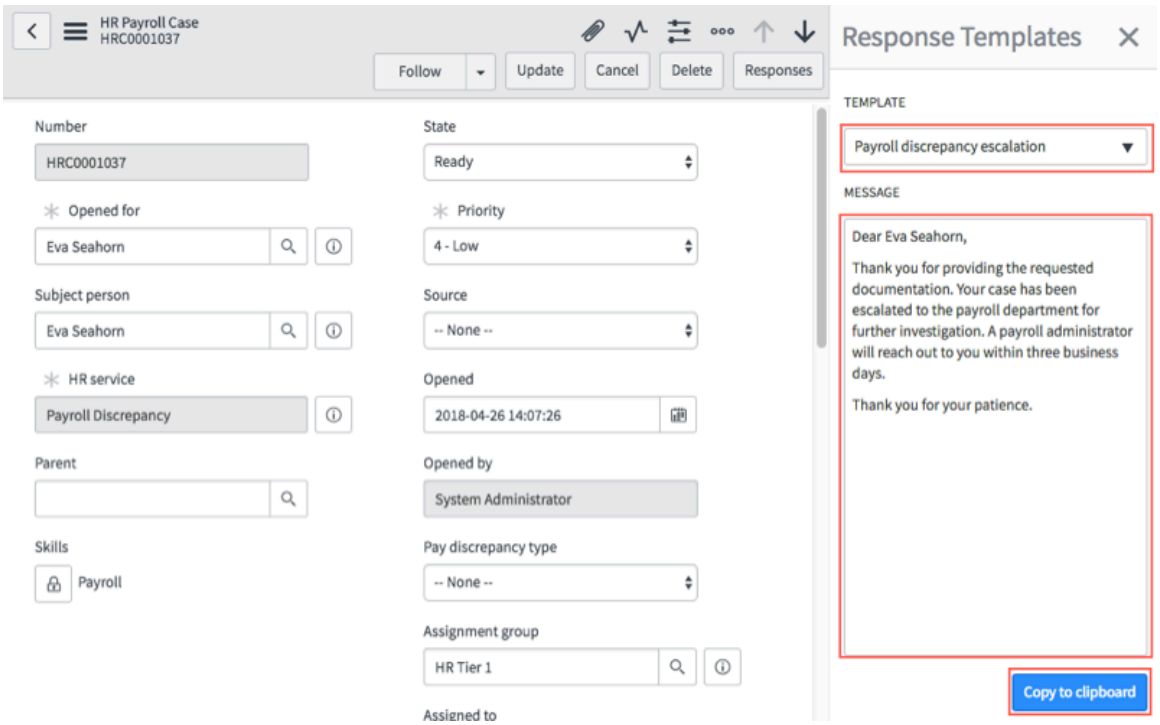
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스을 클릭하고 나에게 할당 됨 또는 열기와 같은 모듈 중 하나를 엽니다.
2. HR 케이스를 엽니다.
3. 응답을 클릭하여 응답 템플릿 측면 패널을 엽니다.

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

주:
응답 버튼이 표시되지 않으면 열린 케이스에 대한 조건에 맞는 응답 템플릿을 사용할 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 응답 템플릿 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.



4. 응답 템플릿 측면 패널에서 템플릿을 선택하여 클립보드에 복사할 수 있습니다.



5. 복사한 후에는 코멘트 등의 양식에 있는 필드나 직원에게 보내는 이메일에 컨텐츠를 붙여 넣을 수 있습니다.

주:
HR Agent Workspace에서의 응답 템플릿 사용에 대한 자세한 내용은 HR 케이스에 응답 템플릿 사용 문서를 참조하십시오.

HR Case and Knowledge Management 탐색 및 사용

HR Case and Knowledge Management는 여러 HR 케이스 관련 기능을 한데 통합합니다.

Case and Knowledge Management 이해

HR 범위가 지정된 버전의 Case and Knowledge Management는 직원과 HR 부서 간 관계를 지원하는 조직 내의 표준 HR 프로세스를 자동화하여 기업에 유용합니다.

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

HR Service Delivery 사용자

HR Service Delivery는 기업 HR 부서에서 사용합니다. 기업 HR 부서는 직원 관계, 복리 후생 관리, 정책 시행, 채용 및 고용, 성과 관리 등 여러 영역으로 구성됩니다. 대규모 HR 조직의 구성원은 일반적으로 다음과 같습니다.

- 하나 이상의 HR 분야를 전문으로 하는 HR 전문가. 예를 들어, 복리 후생 영역에는 보험 관리, 휴직 시간 및 직원 재고 구매 전문가가 있습니다.
- 직원의 질문, 경력, 성과 관리 및 기타 직원 관계 요청을 지원하기 위해 비즈니스 그룹 또는 지역에서 근무하는 HR 일반 직원.
- 조직 전체의 직원을 지원하는 HR 그룹의 효과를 모니터링하고 측정하는 HR 관리자. 이들은 기업이 연방, 주 및 지역 규정을 준수하는지도 확인합니다.
- HR 애플리케이션을 비롯해 중앙 직원 데이터베이스, 급여, 교육 및 성과 관리 시스템 등의 시스템을 구성하고 유지관리하는 HR 시스템 관리자.

HR Service Delivery 사용 방법

HR Service Delivery는 기업을 지원하고 효율성을 높입니다. 직원, IT 부서, HR 부서의 관계는 다음과 같이 여러 가지 방식으로 지원됩니다.

- 직원은 HR Service Portal 또는 카탈로그를 사용하여 질문 및 기타 요청을 HR 부서에 제출할 수 있습니다.
- Connect 지원 기능을 사용하면 직원은 HR 채팅 큐를 모니터링하는 HR 에이전트와 채팅할 수 있습니다. Connect 지원을 참조하십시오.

  주:
  커넥트 지원 은(는) 더 이상 사용되지 않습니다. 유사한 기능을 사용하려면 및 에이전트 채팅로 이동하십시오고급 작업 할당. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 이동을 참조하십시오.

- HR 직원은 HR 케이스를 생성, 관리하고 확인하여 질문에 답하고 직원들이 제출하는 요청을 처리할 수 있습니다.
- HR 관리자는 HR 부서에서 수행한 작업을 모니터링하고 관리하기 위해 보고서를 실행하고 개요 정보를 볼 수 있습니다.
- HR 및 회사 IT 관리자는 ECMDB(Enterprise Configuration Management Database)를 통해 급여 및 성과 관리 시스템과 같은 회사 HR 시스템을 보다 효과적으로 관리할 수 있습니다.

HR Service Delivery의 이점

전체 조직은 다음과 같은 방법으로 애플리케이션을 사용하여 이점을 활용할 수 있습니다.

표준 HR 프로세스 자동화

몇 가지 일반적인 HR 프로세스가 자동화됩니다. 이러한 자동화는 HR 팀에서 수행하는 검사 목록, 이메일 교환 및 전화 통화 수를 줄여줍니다.

직원 액세스 개선

직원은 개별 이메일을 작성하거나 전화를 걸거나 각 요청에 대해 개인적으로 HR 조직을 방문하지 않고, 서비스 카탈로그를 통해 HR 서비스에 액세스합니다.

요청 및 진행 상황 추적

HR 관리자는 보고서와 뷰를 사용하여 직원들이 회사를 지원하기 위해 수행하는 작업을 이해하도록 돕습니다. 직원은 요청 상태를 볼 수 있습니다.

다른 서비스와 통합

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

HR 프로세스에 HR 작업과 다른 팀의 작업이 모두 포함되어 서비스 제공이 크게 개선될 수 있습니다.

HR Service Delivery 용어

애플리케이션에는 다음과 같은 용어가 사용됩니다.

용어	정의
HR 기준	기준에 따른 HR 및 시스템 사용자의 그룹화 선택 방법
HR 서비스	HR 서비스 목록
HR 주제 범주	HR 서비스 목록 주제 범주
HR 관계	사용자들의 상호 관계
HR 직책	회사 테이블에서 사용 가능한 직책
HR 할당 티어 정의	에스컬레이션 계층 구조 지정
HR 그룹 역할	HR 그룹 역할이 있는 그룹 목록
HR 이메일 스크립트	모든 HR 이메일 스크립트 목록
HR 사용자 역할	HR 사용자 역할이 있는 사용자 목록
HR 템플릿	카탈로그 항목을 기반으로 하는 케이스 기록 작성용 템플릿
클라이언트 역할 규칙	클라이언트 역할을 생성하는 규칙 지정
HR 주제	HR 서비스 세부 목록 주제 상세 정보
HR 서비스 옵션	케이스 생성에 영향을 주는 HR 서비스 옵션 목록
HR 부서	회사 테이블에서 사용 가능한 부서
HR 위치	회사 테이블에서 사용 가능한 위치
HR 채팅 큐	HR 채팅 큐 목록
HR 설문 조사	HR 애플리케이션에서 사용하는 설문 조사
HR 링크	HR 애플리케이션에서 사용하는 외부 링크
HR 속성	HR 애플리케이션에서 사용하는 시스템 속성
HR 이메일 템플릿	모든 HR 관련 이메일 템플릿 목록
HR 지식베이스(KB)	HR 애플리케이션에서 사용하는 지식베이스
HR 지식 문서	HR 애플리케이션에서 사용하는 지식 문서
HR 알림	HR 애플리케이션에서 사용하는 이메일 알림
HR 서비스 카탈로그 범주	HR 애플리케이션에서 사용하는 서비스 카탈로그 범주
HR 서비스 카탈로그 항목	HR 애플리케이션에서 사용하는 서비스 카탈로그 항목
HR 문서 템플릿	HR 애플리케이션에서 사용하는 문서 컨텐츠의 문서 템플릿
HR 그룹	HR 사용자가 사용하는 그룹
HR 기술	회사 사용자에게 제공되는 기술
HR 역할	HR 사용자가 사용하는 역할
HR 혜택 제공자/계획	HR 혜택 서비스에서 사용하는 혜택 제공자 및 계획

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

용어	정의
HR 혜택 유형	HR 혜택 서비스에서 사용하는 혜택 유형
징계 문제 유형	HR Employee Relations 서비스에서 사용하는 징계 문제 유형
징계 경고 유형	HR Employee Relations 서비스에서 사용하는 경고 유형
HR 시스템 보고서 빈도	HR 시스템 서비스에 대해 정의된 시스템 보고서 빈도
HR 시스템 보고서 유형	HR 시스템 서비스에서 사용하는 HR 시스템 보고서 유형

HR Service Delivery 프로세스 마이닝

프로세스 마이닝 애플리케이션을 HR Service Delivery 애플리케이션과 통합하면 KPI와 관련된 프로세스를 분석하고 HR 서비스 케이스뿐 아니라 설치된 경우 Lifecycle Events 케이스와 관련된 병목 현상을 식별할 수 있습니다.

프로세스 마이닝 **for HR Service Delivery** 기능 개요

프로세스 마이닝 for HR Service Delivery는 기업이 서비스 제공 프로세스를 분석하고 개선할 수 있도록 지원하며 ServiceNow 플랫폼의 프로세스 마이닝 기능을 활용하고 HR Service Delivery를 위한 베스트 프랙티스 컨텐츠 팩을 제공합니다.

HRSD 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩에는 분석가와 프로세스 소유자가 지속적인 성능 향상 기회 등 프로세스의 효과를 이해하는 데 도움이 되는 미리 구성된 프로세스 마이닝 모델이 포함되어 있습니다.

검색, 간소화, 시각화, 분석, 모니터링 등에 사용됩니다 프로세스 마이닝 .

- 프로세스 시각화: 데이터 분석을 기반으로 시스템 및 기능 경계 전반의 프로세스를 매핑합니다.
- 프로세스 간소화: 병목 현상, 사일로, 중복 및 기타 비효율성 동인을 식별합니다.
- 프로세스 자동화: 자동화에 적합한 빈번하고 일관되며 반복되는 작업을 식별합니다.
- 프로세스 개선: 프로세스 맵을 KPI에 연결하여 근본원인 분석을 수행하고 성능 동인을 식별합니다.

응용 프로그램 및 응용 프로그램과의 관계 및 통합 방법에 대한 프로세스 마이닝 자세한 내용은 을 참조하십시오Process Mining .HR Service Delivery

에 대한 HR Service Delivery컨텐츠 팩을 활성화하려면 프로세스 마이닝 을 참조하십시오Activate Process Mining content packs .

HR Service Delivery 프로세스 마이닝 구성 모델

HR Service Delivery 프로세스 마이닝 구성 모델에는 표준 HR 서비스에 대한 프로세스 정의와 이 애플리케이션이 설치된 경우 Lifecycle Events에 다차원 마이닝을 사용하는 프로세스 맵이 포함됩니다.

프로세스 맵과 전환은 HR 서비스 포트폴리오를 조사하여 문제 영역, 개선 기회, 프로세스 준수를 찾아 시각화합니다.

프로세스 정의 및 다차원 마이닝

모든 표준 **HR** 서비스	수명주기 이벤트(설치된 경우)
HRSD에서 편차 및 문제 영역을 찾습니다.	다차원 지능형 마이닝을 사용하여 수명주기 이벤트 프로세스 맵을 제공합니다.

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

프로세스 정의 및 다차원 마이닝

모든 표준 **HR** 서비스	수명주기 이벤트(설치된 경우)
단일 HR 서비스 뷰를 제공하므로 사용자는 드릴다운하여 병목 현상 및 기타 이행 문제를 찾을 수 있습니다.	관계가 다양한 프로세스 및 테이블에서 자동화된 엔드 투 엔드 프로세스 가시성에 액세스합니다.
프로세스 구성을 사용하여 일반적인 문제가 감지되면 프로세스 소유자에게 자동으로 채널 성능 저하, KPI 획득 추세(예: SLA) 또는 예상과 실제 간의 너무 심한 편차 등에 대한 알림이 전송됩니다.	AI 기반 근본 원인 분석기를 사용하여 프로세스 문제의 핵심 동인을 신속하게 찾을 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

필요한 역할이 있는 경우 분석가 워크벤치를 사용하여 시각화된 프로세스 워크플로우 데이터, 그리고 HR 서비스 케이스와 관련된 데이터를 분석하는 도구에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 분석가 워크벤치 개요 를 참조하십시오.

HR Service Delivery와 함께 프로세스 마이닝 애플리케이션을 사용하려면 다음과 같은 역할 조합이 필요합니다.

역할 조합

프로세스 마이닝 역할	HR Service Delivery 역할
sn_process_mining_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_mining_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_mining_analyst	sn_hr_core.basic

HR 서비스 케이스에 대한 최적화 프로젝트

HRSD 프로세스 마이닝 컨텐츠 팩(com.sn_hr_process_mining)은 미리 정의된 HR 서비스 케이스 및 케이스 프로세스 모델 정의(설치된 Lifecycle Events 경우)를 포함하는 사전 구축 프로젝트를 추가합니다. 기본적으로 이 프로젝트는 지난 2분기 동안의 케이스를 필터링합니다. 사전 구축 프로젝트를 기반으로 새 프로세스 프로젝트를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로젝트 구성을 참조하십시오.

프로세스 모델 정의에는 그대로 사용하거나 사용자 지정 구성을 위해 수정할 수 있는 케이스의 기본 활동 정의 및 세부 항목 정의가 포함되어 있습니다.

- 활동 정의를 사용하여 진행 중 상태에서 솔루션 제안 상태로 전환되는 케이스와 같은 상태 전환을 이해하고 문제(PRB) 기록과 같은 연결된 프로세스를 분석합니다.
- 세부 항목 정의를 사용하여 기록을 필터링하고 범주별로 프로세스 맵을 분석합니다. 예를 들어 HR 서비스 케이스 데이터를 다양한 채널, 제품, 할당 그룹 및 위치별로 필터링할 수 있습니다.

HR 케이스에 대한 지속적 개선 관리 이니셔티브

지속적 개선 관리(CIM) 애플리케이션이 활성화된 경우 분석가 워크벤치의 CIM 프로젝트를 사용하여 HR 케이스에 대한 개선 이니셔티브의 진행 상황을 추적할 수도 있습니다. 개선 이니셔티브 및 프로세스 최적화 모델이 자동으로 연결됩니다. 자세한 내용은 Continual Improvement Management와 통합 을 참조하십시오.

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

HR 케이스에 대한 퍼포먼스 분석

퍼포먼스 분석(PA) 애플리케이션이 활성화된 경우 사용 가능한 템플릿 구성을 사용하여 HR 서비스 케이스 데이터를 기반으로 PA 표시기에서 프로세스 마이닝 애플리케이션을 열 수도 있습니다. 자세한 내용은 PA(Performance Analytics)와 통합 을 참조하십시오.

HR 대시보드 및 보고서

HR 대시보드 및 보고서 애플리케이션은 HR 조직에 책임, 진행률, 성과 지표를 시각적으로 표현하여 제공하고, 직원 만족도를 모니터링하고, 범위가 지정된 HR 버전의 HR 케이스의 상태를 제공합니다.

HR 직무에 따라 일상적인 HR 작업에 도움이 되는 다음 도구를 사용할 수 있습니다.

- 개요, 케이스, 관리자 대시보드를 포함한 대시보드 대시보드는 보고서와 기타 위젯을 포함하는 홈페이지의 한 유형입니다. 보고서에서 나열된 기록이나 세그먼트를 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 대시보드에서 사용할 수 있는 보고서를 포함한 HR 보고서입니다. 여러 HR 보고서가 미리 정의되어 있으며, 추가 보고서를 만들 수 있습니다.
- HR 케이스 만족도 설문 조사 또는 직접 생성하는 기타 HR 설문 조사의 설문 조사 응답 차트 및 세부 사항입니다.

보고서와 기타 위젯을 추가하거나 제거하기 위해 액세스할 수 있는 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, HR 혜택 관리자는 혜택 서비스에 HR 케이스 상태를 표시하는 보고서를 개요 대시보드에 추가합니다.

버튼	설명
컨텐츠 추가	주제를 클릭하고 강조 표시한 다음 페이지 섹션으로 이동합니다.
레이아웃 변경	왼쪽의 열 레이아웃을 클릭합니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

HR 대시보드 및 보고서는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 개요
- 관리자 대시보드
- HR 케이스 대시보드
- 보고서
- 만족도 설문 조사 성과표

HR 대시보드를 Platform Analytics 작업 공간으로 마이그레이션

향상된 사용자 경험을 위해 HR 개요 대시보드, 관리자 대시보드, HR 케이스 대시보드 및 SLA 대시보드가 Platform Analytics 작업 공간으로 마이그레이션되었습니다. 분석 센터 아이콘을 선택하여 Platform Analytics 작업 공간에서 마이그레이션된 대시보드를 엽니다.

주:
에서 ServiceNow# Store Platform Analytics 작업 공간을 설치했고 pa_viewer 역할이 있어야 합니다.

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

개요 대시보드 보기

개요 대시보드는 HR 케이스의 그래픽 표현을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
기본적으로 개요 대시보드에는 다음 보고서가 표시됩니다.

- 지난 6개월 동안 주제 범주별로 열린 HR 케이스: 주제 범주 유형별로 최근 6개월 동안 열린 케이스 수에 대한 색 코드 막대형 차트를 제공합니다.
- 주제 범주별 활성 HR 케이스 세분화: 활성 HR 케이스와 할당된 HR 에이전트별 색상으로 코딩된 막대형 차트를 제공합니다.
- 주제 범주별 활성 HR 케이스: 주제 범주별 활성 HR 케이스별 색상으로 코딩된 원형 차트입니다.
- 주제 범주별 활성 HR 케이스 피벗 테이블: 케이스 수와 함께 주제 범주별로 HR 케이스에 할당된 HR 에이전트를 상호 참조하는 스프레드시트입니다.

보고서와 기타 위젯을 추가하거나 제거하기 위해 액세스할 수 있는 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 대시보드 및 보고서 〉 개요.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
컨텐츠 추가	주제를 클릭하고 강조 표시한 다음 페이지 섹션으로 이동합니다.
레이아웃 변경	왼쪽의 열 레이아웃을 클릭합니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

관리자 대시보드 보기

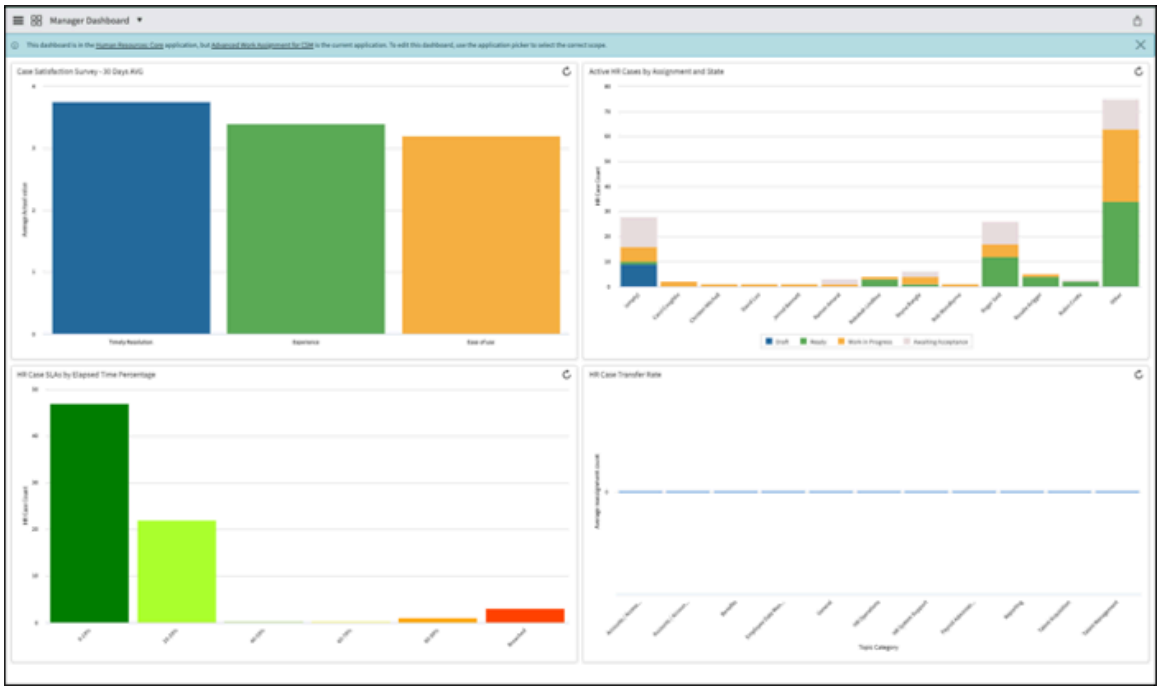
관리자 대시보드를 사용하여 메트릭을 기준으로 HR 팀의 효율성을 모니터링할 수 있습니다. 메트릭에는 HR 에이전트와 서비스 수준 계약(SLA) 경과 시간 백분율에 따라 할당된 케이스의 상태가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
기본적으로 다음 보고서가 관리자 대시보드에 나타납니다.

- 케이스 만족도 설문 조사 - 30일 평균: HR 케이스 처리에 대한 직원의 만족도를 평가합니다. 이 차트는 직원에게 HR 요청 만족도 설문 조사를 완료하도록 요청하는 경우의 정보를 표시합니다.
- 경과 시간 비율별 HR 케이스 SLA: 케이스 SLA가 위반된 경우 HR 케이스를 해결하고 후속 조치하는 데 걸린 시간을 모니터링합니다.
- 할당 및 상태별 활성 HR 케이스: 준비 또는 진행 중과 같이 상태별로 각 HR 에이전트에게 할당된 HR 케이스 수를 검토하여 각 HR 에이전트의 효과성을 평가하는 데 도움을 줍니다.
- HR 케이스 전송 속도: 케이스 범주별로 다른 HR 에이전트에 전송되는 케이스 수를 검토하여 정확한 할당이 이루어지고 있는지 확인합니다.

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



보고서와 기타 위젯을 추가하거나 제거하기 위해 액세스할 수 있는 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, HR 혜택 관리자는 혜택 범주에 HR 케이스 상태가 있는 보고서를 개요 대시보드에 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 대시보드 및 보고서 〉 관리자 대시보드.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
컨텐츠 추가	주제를 클릭하고 강조 표시한 다음 페이지 섹션으로 이동합니다.
레이아웃 변경	왼쪽의 열 레이아웃을 클릭합니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

HR 케이스 대시보드 보기

HR 케이스 대시보드는 HR 사용자가 진행 중인 HR 운영을 모니터링할 수 있는 중앙 위치입니다. 대시보드에는 데이터베이스를 쿼리하고 결과를 표시하는 보고서가 있습니다.

대시보드는 ServiceNow 인스턴스의 제품에 대한 홈페이지입니다. HR 케이스 대시보드는 열린/할당된 케이스, 우선순위가 높은 케이스 및 서비스 수준 계약(SLA) 위반 케이스에 대한 요약 정보를 제공합니다. 본인에게 할당된 서비스 및 케이스별로 케이스를 표시합니다.

HR 케이스 대시보드를 표시하려면 다음으로 이동합니다. **HR** 대시보드 및 보고서 〉 **HR** 케이스 대시보드.

HR 케이스 대시보드의 기능

HR 케이스 대시보드에 다음이 표시됩니다.

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

- 열린/할당된 케이스 수.
- 우선순위가 높은 케이스의 수.
- SLA를 위반한 케이스 수.
- 본인에게 할당된 모든 케이스의 상세 정보.
- 주제 범주별로 본인에게 할당된 모든 케이스.

보고서 실행

보고서를 실행하여 HR 케이스 상태를 보고 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

이 태스크 정보

HR 보고서를 사용하여 전반적인 효율성과 효과성을 개선합니다. 예를 들어 지난달에 생성된 모든 Employee Relations 케이스를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 대시보드 및 보고서 〉 보고서.

   HR 보고서 그룹의 보고서가 나열됩니다. 보고서 왼쪽에 있는 아이콘은 보고서의 유형(예: 목록, 원형 차트, 막대형 차트)을 나타냅니다. 아이콘을 커서로 가리키면 보고서 정보의 팝업 창이 표시됩니다. 보고서를 즐겨찾기로 등록하려면 왼쪽에 있는 별을 클릭하십시오. 보고서 목록 위에 있는 별을 클릭하여 즐겨찾기 보고서를 필터링할 수 있습니다.

2. 실행할 보고서 이름을 클릭하십시오.
   런타임 옵션과 결과가 있는 보고서가 열립니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 런타임 옵션을 변경하고 실행을 클릭하여 결과를 확인합니다.
   - 목록 보고서에서 나열된 케이스를 클릭하여 상세 정보를 확인합니다.
   - 차트에서 세그먼트를 클릭하여 해당하는 케이스를 봅니다.
   - 보고서를 게시하거나 예약합니다.
   - 런타임 옵션을 편집하고 새 보고서를 저장합니다.

다음에 수행할 작업

HR 보고서를 추가로 생성하려면 보고서 목록 위에 보고서 생성을 클릭합니다. 보고서를 만든 후 HR 보고서 그룹과 공유합니다. 보고서 목록에 등록되면 그룹이 볼 수 있습니다.

관련 정보

보고서 시작하기

사용 가능한 **HR** 보고서

미리 정의된 HR 보고서는 **HR** 케이스 관리 〉 보고서 목록.

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

사용 가능한 보고서

보고서 이름	설명	표시
활성 HR 케이스	모든 활성 케이스의 표 형식 뷰입니다.	번호, 유형, 범주, 상태, 간단한 설명, 시작한 사람, 할당 그룹, 할당 대상
범주별 활성 HR 케이스 피벗 테이블	모든 활성 케이스의 표 형식 뷰입니다.	할당 대상, 범주
활성 HR 온보딩 IT 요청	컴퓨터와 기타 사무 기기 등에 할당된 온보딩 작업의 표 형식 뷰입니다.	번호, 우선순위, 상태, 간단한 설명, 할당 대상, 위치
케이스 만족도 설문 조사 - 30일 평균	30일 동안 HR 케이스 만족도 설문 조사에 대한 응답의 평균을 보여주는 막대형 차트입니다.	평균 실제 값, 메트릭
승인 대기 중인 케이스	승인되지 않은 HR 케이스 또는 요청의 수입니다.	숫자
할당된 HR 케이스 SLA	할당된 사용자별 지연된 케이스 수를 보여주는 막대형 차트입니다.	개수, 사용자, 상태
HR 케이스 SLA(경과 시간 백분율)	SLA가 위반될 때까지 경과한 시간(백분율)별로 케이스 수를 보여주는 막대형 차트입니다.	개수, 경과 시간 백분율
HR 케이스 전송 속도	지난 6개월 동안 HR 에이전트의 재할당 횟수를 범주별로 보여주는 막대형 차트입니다.	재할당 수, 범주
지난달 범주별로 열린 HR 케이스	지난달 HR 케이스 범주별로 제기된 케이스의 막대형 차트입니다.	범주, 개수, 월
이번 달 범주별로 열린 HR 케이스	이번 달 HR 케이스 범주별로 제기된 케이스의 막대형 차트입니다.	범주, 개수
범주별 내 HR 케이스	할당된 케이스의 원형 차트(각 조각은 HR 케이스 범주를 나타냄)입니다.	범주, 개수
우선순위가 높은 케이스 열기	높은 우선순위의 활성 HR 케이스 수	숫자
오픈 온보딩 케이스	활성 온보딩 케이스 수	숫자
SLA 위반됨	SLA 위반이 있는 HR 케이스 수	숫자
할당되지 않은 HR 케이스	어떤 사용자에게도 할당되지 않은 HR 케이스 목록입니다.	번호, 유형, 범주, 상태, 간단한 설명, 시작한 사람, 할당 그룹, 할당 대상

관련 정보

HR 관리

HR 설문 조사 응답 평가

HR 설문 조사에 대한 응답을 수집한 후에는 설문 조사 응답 및 성과표를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.manager 또는 sn_hr_core.admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 설문 조사 〉 모든 **HR** 설문 조사.
2. 응답을 평가할 설문 조사를 선택합니다.
3. 응답 보기 관련 링크를 선택하여 각 질문에 대한 개별 응답을 검토하고 다음 작업을 수행합니다.
   설문 조사가 익명으로 제출되지 않은 경우, 필요에 따라 사용자들이 어떻게 응답하고 후속 작업을 수행했는지 볼 수 있습니다.
4. 성과표 보기 관련 링크를 선택하여 설문 조사 성과표를 검토합니다.
   자세한 내용은 만족도 설문 조사 성과표 문서를 참조하십시오.

관련 정보

HR 설문 조사

설문 조사 응답 및 결과

설문 조사 성과표 보기

만족도 설문 조사 성과표

필터를 적용하여 사전 정의된 HR 만족도 설문 조사 결과를 구체화하여 설문 조사를 분석하고 통찰력을 얻습니다.

성과표에는 설문 결과에 대한 차트가 표시되어 범주 및 질문 응답이 분석되고 현재 등급이 이전 등급과 비교됩니다. 사용자는 시간이 지남에 따라 등급을 검토하고, 질문 등급을 비교하거나, 모든 범주의 등급을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다. 시스템은 확인할 때마다 동적으로 성과표를 업데이트하므로, 등급은 최근에 완료된 설문 조사를 반영합니다.

이러한 옵션을 사용하여 요구 사항에 따라 결과를 구체화합니다.

작업	작업
성과표의 다른 뷰 표시	차트 위의 왼쪽 선택 목록에서 뷰를 선택합니다. 대화형 성과표에는 설문 조사의 이름과 등급의 결과 또는 비교가 표시됩니다. 다음 뷰에 결과를 표시합니다. 다음 뷰: • 범주 결과 • 질문 결과 • 평균 등급 • 이력
차트를 이미지로 저장	메뉴 아이콘을 클릭하고 이미지 파일의 유형을 선택합니다. 파일이 생성된 후 다운로드를 클릭합니다. 브라우저의 다운로드 폴더에 파일이 다운로드됩니다.

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

주:
이 뷰에는 다음 데이터 유형을 사용하는 응답이 표시됩니다.

- 확인란
- 선택
- Likert 척도
- 번호
- 템플릿
- 예/아니요

확인란 및 예/아니요 데이터 유형은 설문 조사 디자이너의 부울 데이터 유형에 결합됩니다.

설문 조사 범주 결과

특정 응답에 대한 자세한 내용을 보려면 색이 지정된 막대, 응답 수 및 표시되는 비율을 가리킵니다.

설문 조사 성과표 범주 결과 상세 정보

HR 지식 관리

HR 지식 관리를 통해 기업 HR 부서는 직원에게 HR 정책, 절차 및 기타 문서로 구성된 검색 가능한 지식베이스를 제공할 수 있습니다. 직원들과 정보를 공유하면 HR 부서가 일상적인 질문에 응답하는 데 드는 시간을 줄이고 직원들이 직접 관련 답변을 찾을 수 있습니다.

HR 지식베이스(KB)

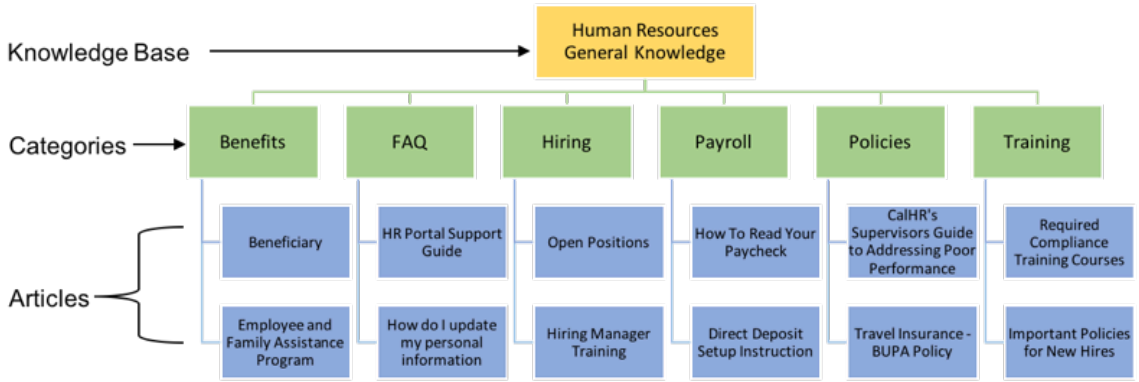
Case and Knowledge Management 애플리케이션은 Human Resources 일반 지식과 같이 미리 구성된 HR 지식베이스를 제공합니다.

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

지식 관리자는 추가 HR 지식베이스를 만들 수 있습니다. 각 지식베이스는 기술 소유자와 관리자에게 할당할 수 있고 고유한 워크플로우, 사용자 기준 및 범주 구조를 가질 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스 작성을 참조하십시오.

HR 지식 문서

각 지식베이스에는 범주와 하위 범주로 분류되는 지식 문서가 포함되어 있습니다. 예를 들어, HR 일반 지식베이스의 지식 문서는 6가지 범주로 구성되어 있습니다.



지식 기고자는 지식베이스에서 HR 지식 문서를 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 HR 지식 문서 생성 문서를 참조하십시오.

HR 지식 문서를 HR 케이스 또는 HR 카탈로그 항목에 첨부하거나 연결할 수도 있습니다.

- HR 케이스에 지식 문서 첨부
- 지식 문서 또는 관리 대상 문서를 HR 카탈로그 항목에 연결

HR 지식 블록

HR 지식 관리와 함께 지식 블록을 사용하여 작성자의 지식 저작과 독자의 지식 소비를 단순화할 수 있습니다. 지식 블록은 지식베이스의 지식 문서에 추가할 수 있는 사용자 기준으로 보호되는 재사용 가능한 컨텐츠입니다. 사용자 기준은 문서 또는 검색에서 블록 컨텐츠를 읽거나 읽을 수 없는 사용자를 제어하여 사용자가 자신에게 해당하는 컨텐츠를 보다 쉽게 볼 수 있도록 합니다.

자세한 내용은 HR 지식 관리를 위한 지식 블록 문서를 참조하십시오.

관련 정보

지식 관리

HR 지식 문서 생성

HR 지식베이스 내에서 지식 문서를 만들거나 수정하여 조직 전체에 걸쳐 HR 정보를 공유합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음. 사용자에게는 지식베이스에 대한 기고자 액세스 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 지식 관리 〉 새 문서 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

지식 양식

필드	설명
번호	이 필드는 지식 문서 번호로 자동 설정됩니다.
지식베이스	지식베이스의 이름입니다. 주: 기존 것을 사용하거나 새 HR 지식베이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 지식베이스 작성을 참조하십시오.
범주	지식 범주 또는 하위 범주의 이름입니다. 주: 기존 것을 사용하거나 범주를 만들어 지식베이스의 문서를 구성할 수 있습니다. 지식 범주 및 하위 범주를 선택, 추가 및 편집할 수 있는 범주 선택기를 열려면 조회 아이콘을 클릭합니다.
유효 기간(종료)	지식 문서가 만료되는 날짜입니다. 유효 기간 날짜가 지났거나 유효 기간 필드가 비어 있으면 검색 결과에 해당 문서가 나타나지 않습니다.
간단한 설명	지식 문서에 대한 설명입니다.
텍스트	지식 문서의 텍스트입니다.
문서 유형	지식 문서 형식: HTML 또는 Wiki입니다.
워크플로우	이 필드는 초안, 게시됨 또는 폐기됨처럼 문서의 게시 상태로 자동 설정됩니다.
소스 작업	이 필드는 해당 문서가 응답으로 생성된 작업의 기록으로 자동 설정됩니다(해당하는 경우).
첨부 파일 링크	첨부 파일 자동 다운로드를 활성화하는 확인란입니다. 선택하면 사용자가 문서를 열 때 첨부 파일이 자동으로 다운로드됩니다. 주: 현재 이 옵션은 Employee Service Center에 지원되지 않습니다.
첨부 파일 표시	첨부 파일 표시를 활성화하는 확인란입니다. 선택하면, 문서 아래쪽에 첨부된 파일을 표시하고 사용자가 액세스할 수 있습니다. 주: 문서에 하나 이상의 첨부 파일을 추가하는 경우 이 옵션은 임시입니다. 첨부 파일을 추가하거나 관리하려면 제목 표시줄에 있는 클립 아이콘을 클릭합니다.

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

3. 저장 또는 업데이트를 클릭하여 문서를 만들거나 업데이트합니다.
4. 게시를 클릭하여 문서를 게시합니다.

> **주:**
> 승인 등 지식 문서 문서를 게시하는 데 필요한 추가 단계는 지식베이스의 게시 워크플로우에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 Knowledge 워크플로우를 참조하십시오.

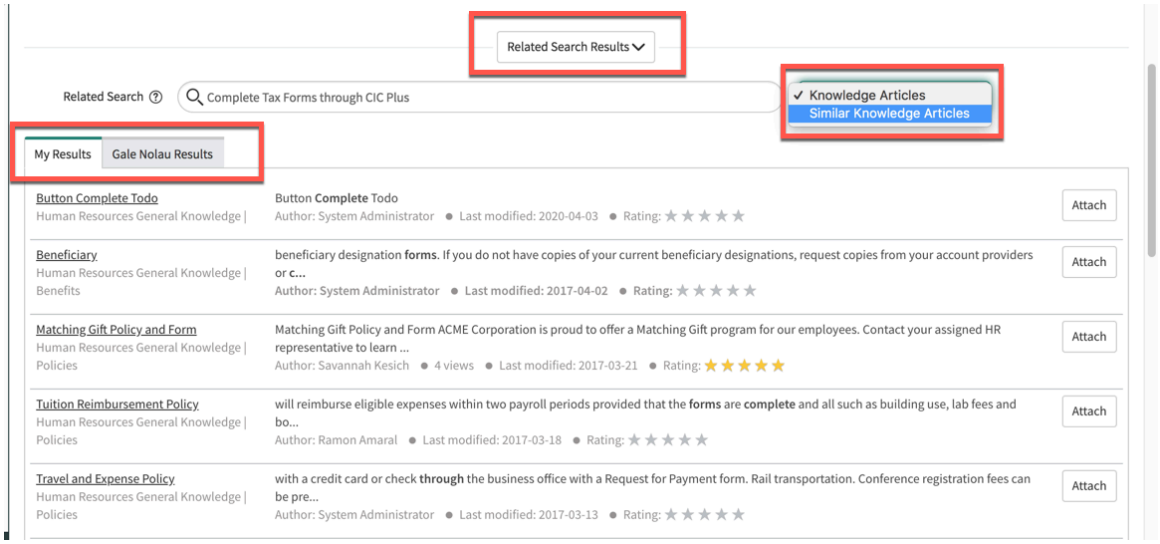
HR 케이스에 지식 문서 첨부

HR 케이스에 하나 이상의 지식 문서를 연결하여 해당 기록을 처리할 수 있습니다. 예를 들어 근무 시 반바지를 입을 수 있도록 요청하는 HR 케이스를 제출할 때 회사 드레스 코드에 대한 문서를 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스을 클릭하고 나에게 할당 됨 또는 열기와 같은 모듈 중 하나를 엽니다.
2. HR 케이스를 엽니다.
3. 관련 검색 결과를 클릭합니다.



다음 옵션은 목록에 표시됩니다.

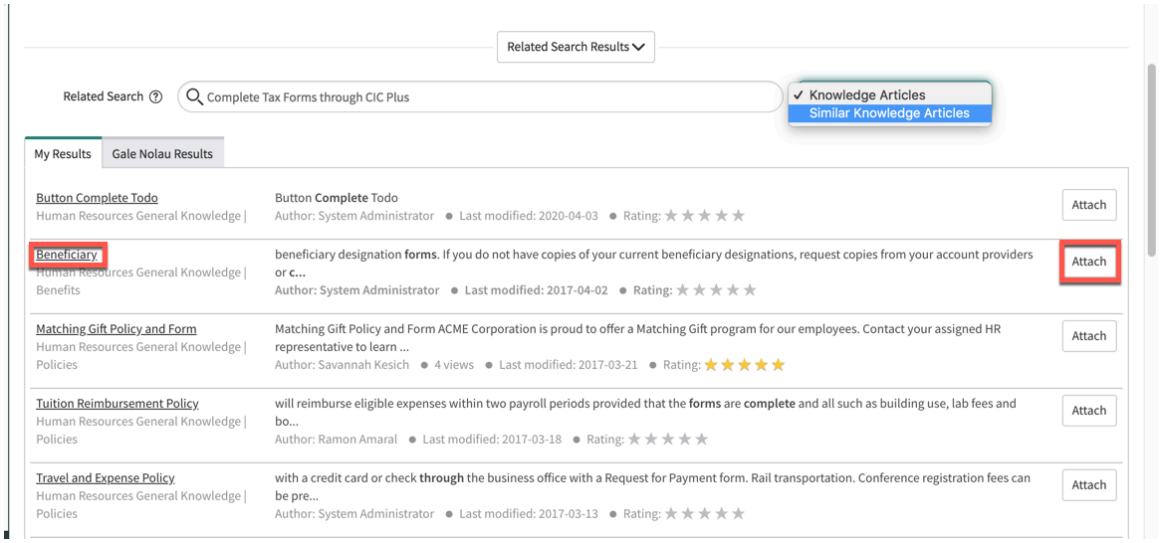
- 지식 문서: HR 케이스에 대한 짧은 설명과 지식베이스와 관련된 사용자 기준에 따라 관련 지식 문서가 두 개의 탭에 표시됩니다. 내 결과에는 액세스할 수 있는 문서 목록이 표시되고 〔직원 이름〕 결과에는 오픈 대상 직원이 액세스할 수 있는 문서 목록이 표시됩니다.
- 유사한 지식 문서: HR 케이스에 대한 간단한 설명, 지식베이스와 관련된 사용자 기준, HR 케이스에 대한 유사한 지식 문서(ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) 솔루션 정의의 자동 훈련에 따라 유사한 지식 문서가 내 결과 탭에 표시됩니다.

  유사한 지식 문서 옵션은 범위가 좁혀져 HR 케이스를 해결하기 위해 가장 관련성 높은 지식 문서를 표시합니다. 이 옵션은 Contextual Search용 Predictive Intelligence 플러그인이 Human Resources Scoped App: Core 플러그인과 함께 활성화된 경우에만 표시됩니다.

4. 제안된 지식 문서 목록을 검토합니다.

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

옵션	설명
문서 미리 보기	문서 이름을 클릭합니다. 팝업 창의 문서를 검토한 후 관련이 있는 경우 **HR** 케이스에 첨부를 클릭하거나 **(X)**를 클릭하여 문서를 닫습니다.
미리 보기 없이 문서 첨부	문서 옆에 있는 첨부를 클릭합니다. **주:** 문서를 첨부하면 해당 텍스트가 추가 의견에 복사됩니다. 케이스를 저장하면 첨부된 지식 관련 목록에도 표시됩니다.



5. 저장을 클릭합니다.
   첨부된 **Knowledge** 탭으로 이동하여 편집... 버튼을 클릭하여 첨부 파일을 제거할 수 있습니다. 표시된 목록에서 제거할 지식 문서를 선택하고 <를 클릭할 수 있습니다. 저장을 클릭하여 프로세스를 완료합니다.

HR 케이스에서 지식 문서 생성

HR 케이스에서 지식 문서를 생성합니다. HR 케이스가 닫히고 HR 케이스 양식에서 **Knowledge** 확인란이 선택되면 직원들이 참조를 위해 편집하고 게시할 수 있는 초안 지식 문서가 만들어집니다.

시작하기 전에

관리자는 HR 케이스에서 지식 문서를 만들 수 있도록 활성화해야 합니다.

필요한 역할: hr_case_writer. 사용자에게는 지식베이스에 대한 기고자 액세스 권한도 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스을 클릭하고 나에게 할당 됨 또는 열기와 같은 모듈 중 하나를 엽니다.
2. HR 케이스를 엽니다.
3. HR 케이스 양식에서 **Knowledge** 확인란을 선택합니다.

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

주:
Knowledge 확인란이 보이지 않는 경우 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 다음으로 이동하여 필드를 양식에 추가할 수 있습니다. 구성 〉 양식 레이아웃.

4. HR 케이스를 종결합니다.

결과
초안 지식 문서가 생성됩니다. 다음 컨텐츠가 HR 케이스 양식에서 지식 문서 양식으로 복사됩니다.

HR 케이스 양식의 필드	지식 문서 양식의 필드
번호	소스
간단한 설명	짧은 설명
추가 의견	문서 본문

다음에 수행할 작업
지식 문서를 편집하고 게시하려면 다음으로 이동합니다. 지식 〉 문서 〉 게시되지 않음. 양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 지식 문서 생성 문서를 참조하십시오.

HR 지식 관리를 위한 지식 블록

HR Service Delivery와 함께 지식 블록을 사용하여 작성자의 지식 저작과 독자의 지식 소비를 단순화할 수 있습니다.

지식 블록은 지식베이스의 지식 문서에 추가할 수 있는 사용자 기준으로 보호되는 재사용 가능한 컨텐츠입니다. 사용자 기준은 문서 또는 검색에서 블록 컨텐츠를 읽거나 읽을 수 없는 사용자를 제어하여 사용자가 자신에게 해당하는 컨텐츠를 보다 쉽게 볼 수 있도록 합니다.

지식 블록 사용 방법

지식 블록을 사용하려면 지식 관리자 또는 관리자가 해당 블록이 사용될 각 지식베이스에 대해 지식 블록 기능을 활성화해야 합니다.

각 지식베이스에 지식 블록 사용

지식 기고자는 지식 블록을 생성하고 지식 베이스의 문서에 삽입할 수 있습니다.

주:
wiki 유형의 문서에는 지식 블록이 지원되지 않습니다. 기본적으로 지식 블록에는 첨부된 파일이 표시되지 않습니다. 그러나 블록 파일에서 생성된 KB에서 이미지와 텍스트를 볼 수 있습니다.

- 지식 블록 생성
- 지식 문서에 지식 블록 추가
- 사용자 또는 날짜별로 지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기

지식베이스 및 지식 블록 수준에서 설정된 사용자 기준에 따라 문서 또는 검색에서 지식 블록 컨텐츠 읽기가 가능하거나 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 지식 블록의 사용자 기준 선택을 참조하십시오.

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

Example: 위치별 지식 블록 컨텐츠가 있는 휴일 달력

여러분은 회사 지식베이스를 유지하는 기업 HR 조직의 일부입니다. 직원들이 회사 공휴일을 알 수 있도록 휴일 일정을 만들어야 합니다. 회사에는 여러 위치가 있으며 휴일 날짜는 직원의 위치에 따라 다르기 때문에 지식 문서를 만들 수 있는 여러 가지 방법이 있습니다.

한 가지 방법은 위치 A, 위치 B 등에 하나씩 각 위치에 대한 지식 문서를 만드는 것입니다.

- 장점: 단순화된 소비. 직원은 단일 문서를 검색하고 읽을 수 있습니다.
- 단점: HR이 해야 할 추가 작업이 있습니다. HR에는 회사 직원이 있는 각 위치마다 관리하고 업데이트할 문서가 여러 개 있습니다.

또 한 가지 방법은 각 위치의 섹션을 포함하는 하나의 지식 문서를 만드는 것입니다.

- 장점: 작성이 간단합니다. HR에는 관리 및 업데이트할 단일 문서가 있습니다.
- 단점: 직원이 해야 할 추가 작업이 있습니다. 직원은 관련 문서에서 해당 섹션을 찾기 위해 스크롤하거나 관련 없는 컨텐츠를 무시해야 합니다.

지식 블록을 사용하면 사용자 기준으로 보호되는 위치별 블록 컨텐츠가 포함된 단일 지식 문서를 만들 수 있습니다. 이 방법은 HR과 직원 모두의 작업 부하를 줄이는 데 도움이 됩니다. HR 에이전트에게는 관리 및 업데이트할 단일 문서가 있습니다. 직원은 검색하고 읽을 단일 문서를 보유하고 있으며, 사용자 기준에 따라 본인에게 관련된 컨텐츠만 볼 수 있습니다.

사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우

애플리케이션에서 사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우 적절한 지식 또는 지식 블록 API와 통합해야 합니다. (통합은 사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 사용하는 경우에만 필요합니다.)

사용자 지정 검색 또는 지식 문서 뷰어를 지식 블록과 통합

활성화 정보

애플리케이션에서 지식 블록을 사용하려면 지식 블록을 활성화 해야 합니다. 이 기능과 함께 설치되는 구성요소에 관한 자세한 내용은 지식 블록과 함께 설치되는 구성요소를 참조하세요.

주:
지식 블록을 활성화하면 Knowledge Management Advanced가 자동으로 활성화되어 문서 버전 관리와 같은 고급 기능을 사용할 수 있습니다. 지식 블록은 문서 버전 관리 기능과 함께 또는 기능 없이 사용할 수 있습니다. 이 기능을 비활성화하려면 문서 버전 관리 기능 비활성화를 참조하세요.

관련 정보

지식 블록

Employee Relations 케이스

Employee Relations(ER) 케이스의 민감한 특성으로 인해 개인 정보를 보호하기 위해 더 엄격한 보안에 대한 기대가 있습니다. 이러한 측면은 Employee Relations 케이스를 표준 HR 케이스와 다르게 만듭니다.

ER 케이스가 올바르게 처리되면 회사에 위험이 적습니다. 기능은 다음과 같습니다.

- 오픈 대상 또는 대상자 없이 ER 케이스를 생성할 수 있습니다.
- 협의, 인터뷰 및 시정 조치에 대한 관련 기록을 생성할 수 있습니다.

ER는 HR 내의 넓은 영역을 보장하며 다양한 유형의 케이스, 상황 및 범위를 포함합니다.

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

조사

현재 HR Service Delivery는 한 가지 유형의 ER 케이스를 지원합니다.

- 위법 행위 보고
- ServiceNow# 시스템에 없는 사람을 추적하여 조사의 전체 뷰 수신

  이 유형의 ER 케이스를 지원하는 관련 기록은 다음과 같습니다.

  - 협의
  - 관련 당사자
  - 인터뷰
  - 합의
  - 증거
  - 시정 조치

보안

기밀성과 Employee Relations 케이스 보안이 가장 중요합니다.

HR Service Delivery Employee Relations는 다음을 사용하여 올바른 사용자에게 가시성이 있는지 확인합니다.

- 역할
- 그룹
- 할당 규칙

수용

HR Service Delivery Employee Relations는 다음을 제공합니다.

- 카탈로그 항목(위법 행위 보고)
- 샘플 KB 문서
- 기록 양식:
  - 협의
  - 관련 당사자
  - 인터뷰
  - 시정 조치

이행

ER 케이스를 작업하고 종결하려면:

- COE 및 HR 서비스: 위법 행위 보고
- HR 케이스 템플릿
- 케이스 양식
- 이행 지침 및 검사 목록

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

보고서

다음 보고서가 제공됩니다.

- 월별 케이스 볼륨
- 혐의 유형별 케이스 볼륨
- 위치별 케이스 볼륨
- 부서별 케이스 볼륨

보고서에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 대시보드 문서를 참조하십시오.

Next Experience UI

선택 사항으로 Employee Relations용 ServiceNow# Next Experience UI를 사용할 수 있습니다. Next Experience는 직관적이고 개인화된 경험을 제공하여 Employee Relations 전체에서 생산성을 높이고 참여를 향상하며 통찰력을 제공합니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 를 참조하십시오.

스토어 애플리케이션 설치에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치를 참조하십시오.

Employee Relations 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations)를 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Human Resources Scoped App: Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations)를 사용하면 Employee Relations 케이스를 생성하고 관리할 수 있습니다.

Human Resources Scoped App: Employee Relations용 플러그인

플러그인	설명
Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)	직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화할 수 있습니다. 주: Employee Relations는 이 플러그인을 활성화해야 하지만 별도의 범위입니다.
Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace)	계층 1 에이전트가 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결하는 데 사용하는 단일 창 뷰입니다. 주: 이 플러그인은 ER에 대해 선택사항입니다.
Evidence Management (com.sn_evidence_management)	ER 케이스에 사용할 증거를 수집, 분류, 유지하고 안전하게 보관할 수 있습니다. 조사를 위해 아티팩트를 수집하고 검토해야 하는 증거입니다.

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

Human Resources Scoped App: Employee Relations용 플러그인

플러그인	설명
	이 플러그인은 Human Resources Scoped App: Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations)가 활성화된 경우에 활성화되지만 다른 제품 및 애플리케이션과 함께 재사용할 수 있습니다.
Interview Templates (com.sn_interview_templates)	재사용 가능한 인터뷰 질문 템플릿을 생성할 수 있습니다. 인터뷰 템플릿이 있으면 Employee Relations 인터뷰 시에 일관되고 효율적인 방식으로 인터뷰를 진행할 수 있습니다. 이 플러그인은 인터뷰 읽기, 쓰기 및 액세스도 제어합니다. 주: 이 플러그인은 ER에 대해 선택사항입니다.

프로시저

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

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

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

HR Service Delivery Employee Relations와 함께 설치되는 구성요소

Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

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

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR ER 관리자 [sn_hr_er.admin]	HR Service Delivery Employee Relations에 액세스하여 구성할 수 있습니다.	• ER 케이스 작성자 [sn_hr_er.case_writer] • ER 구성 관리자 [sn_hr_er.config_manager]
HR ER 케이스 독자 [sn_hr_er.case_reader]	HR ER 케이스에 액세스하여 볼 수 있습니다.	HR 케이스 독자 〔sn_hr_core.case_reader〕
HR ER 케이스 작성자 [sn_hr_er.case_writer]	HR ER 케이스에 액세스, 생성 및 편집할 수 있습니다.	• HR 케이스 독자 [sn_hr_core.case_reader] • HR 케이스 작성자 [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 기밀 [sn_hr_er.confidential]	잠금 구성이 활성화되면 잠겨 있는 HR ER 케이스에 액세스할 수 있습니다.	• HR 기본 [sn_hr_core.basic] • HR 케이스 작성자 [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 구성 관리자 [sn_hr_er.config_manager]	HR ER 구성에 액세스, 설정 및 편집할 수 있습니다.	없음

주:
ER 역할로 다른 사용자를 가장하는 것은 지원되지 않습니다.

설치되는 테이블

설치되는 **HR ER** 테이블

테이블	설명
혐의 [sn_hr_er_allegation]	혐의 유형 및 하위 유형에 대한 정보를 포함합니다. **주:** 비메타데이터 테이블입니다.
혐의 하위 유형 {sn_hr_er_allegation_subtype]	59개 기록을 기본 시스템에 제공하는 메타데이터 테이블. 혐의 하위 유형은 혐의를 자세히 정의합니다. 예: • 혐의 유형 = 차별 • 혐의 하위 유형: 연령, 장애, 인종 등

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

설치되는 **HR ER** 테이블

테이블	설명
혐의 유형 {sn_hr_er_allegation_type]	기본 시스템 기록을 제공하는 메타데이터 테이블. 예: • 고객 오대 • 차별 • 약물과 알코올 • 사기 및 절도 • 괴롭힘 • 대인 관계 상충 • 위법 행위 • 보복 • 임금과 일정 문제 • 직장 내 폭력
관련된 혐의 [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	혐의를 혐의 대상에 연결하는 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
케이스 제한 구성 [sn_hr_er_case_restriction]	COE 보안 정책 〔sn_hr_core_coe_security_policy〕 테이블을 확장합니다.
시정 조치 [sn_hr_er_corrective_action]	ER 케이스와 연결된 시정 조치에 대한 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
Employee Relations 케이스 [sn_hr_er_case]	HR 케이스 〔sn_hr_case〕 테이블을 확장합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
인터뷰 [sn_hr_er_interview]	ER 인터뷰와 관련된 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.
인터뷰 질문 템플릿 [sn_interview_question_template]	인터뷰 질문 템플릿과 관련된 정보를 포함합니다. Interview Templates [com.sn_interview_templates] 플러그인이 활성화되면 사용할 수 있습니다.

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

설치되는 **HR ER** 테이블

테이블	설명
관련 당사자 [sn_hr_er_involved_party]	ER 케이스와 관련된 관련 당사자에 대한 정보를 포함합니다. 주: 비메타데이터 테이블입니다.

Employee Relations 설정

HR Service Delivery 에이전트가 직원을 참여시키고, 질문에 답변하고, ER 케이스를 생성하고, 관련 기록을 생성하고, 문제를 해결할 수 있도록 ER(Employee Relations)을 설정합니다.

ER을 설정하려면:

- 필요한 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 Employee Relations 활성화 문서를 참조하십시오.
- 케이스 제한을 구성합니다. 케이스 제한에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 케이스 제한 문서를 참조하십시오.
- COE 보안 정책을 생성합니다. COE 보안 정책에 대한 자세한 내용은 COE 보안 정책 생성 문서를 참조하십시오.
- 혐의 유형 및 하위 유형을 구성합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 혐의 유형 및 하위 유형 문서를 참조하십시오.
- 할당 규칙을 구성합니다. 할당 규칙에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 할당 규칙 문서를 참조하십시오.
- 일치 규칙을 구성합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 일치 규칙 문서를 참조하십시오.
- 인터뷰 질문 템플릿을 설정합니다. 인터뷰 질문 템플릿에 대한 내용은 인터뷰 질문 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

주:
설치되는 테이블 및 역할에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

Employee Relations 카탈로그 항목

기본 시스템은 다음과 같은 ER 카탈로그 항목을 제공합니다.

- 위법 행위 보고
- 도움 요청

HR Service Delivery Employee Relations 케이스 제한

케이스 제한 구성을 사용하여 ER 케이스에 액세스하거나 제한할 수 있는 그룹 및 에이전트를 결정할 수 있습니다.

그룹

특정 그룹에 대한 우수성 센터(COE)의 액세스 제한:

- ER 케이스를 제한할 수 있는 그룹을 정의합니다.
- ER 케이스를 볼 수 있는 그룹을 정의합니다.

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

기본 시스템에서는 HR 기밀 그룹에서 ER 케이스에 액세스할 수 있도록 지원하는 하나의 케이스 제한 구성을 제공합니다.

자세한 내용은 HR 그룹 관리 문서를 참조하십시오.

주:
케이스 제한을 만들 때 이러한 케이스를 읽을 수 있도록 지원하는 구성이 하나 이상 있는지 확인하십시오.

역할

ER 케이스에 액세스할 수 있는 그룹 구성원에게는 sn_hr_er.confidential 역할이 있어야 합니다.

자세한 내용은 HR 역할 관리 및 Employee Relations용 Evidence Management 문서를 참조하십시오.

COE Security 구성

COE 보안 구성을 사용하여 COE와 그 아래 모든 HR 서비스 또는 특정 HR 서비스에 대한 그룹 제한을 정의합니다.

그런 다음 읽기 및 쓰기 기능을 사용하여 COE를 제한할 수 있습니다.

주:
Employee Relations 케이스 (sn_hr_er_case) 이외의 다른 COE를 제한하도록 선택한 경우 성능 문제가 발생할 수 있습니다. 10만 개가 넘는 ER 케이스는 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

자세한 내용은 COE 보안 정책 생성 문서를 참조하십시오.

COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

HR 케이스의 공동 작업자와 COE가 상충할 수 있습니다. 기본 규칙은 다음과 같습니다.

- 모든 HR 케이스에서 공동 작업자는 COE의 모든 보안을 재정의합니다.
- ER(Employee Relations) 케이스는 제한사항이 적용될 때 공동 작업자를 재정의할 수 있습니다.

ER 할당 규칙

ER 할당 규칙을 사용하여 ER 케이스에 그룹을 할당합니다.

자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 할당 규칙 문서를 참조하십시오.

ER 일치 규칙

ER 일치 규칙을 사용하여 케이스 수가 가장 적고, 필요한 기술을 보유하고 있으며, 위치가 일치하는 에이전트를 할당합니다.

자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 일치 규칙 문서를 참조하십시오.

Employee Relations 케이스 제한 구성

케이스 제한 구성을 사용하여 Employee Relations 케이스를 보거나 액세스할 수 있는 그룹을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 및 sn_hr_er.admin

경고:
케이스 제한을 만들 때 이러한 케이스를 읽을 수 있도록 지원하는 구성이 하나 이상 있는지 확인하십시오.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 관리자 〉 케이스 제한 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

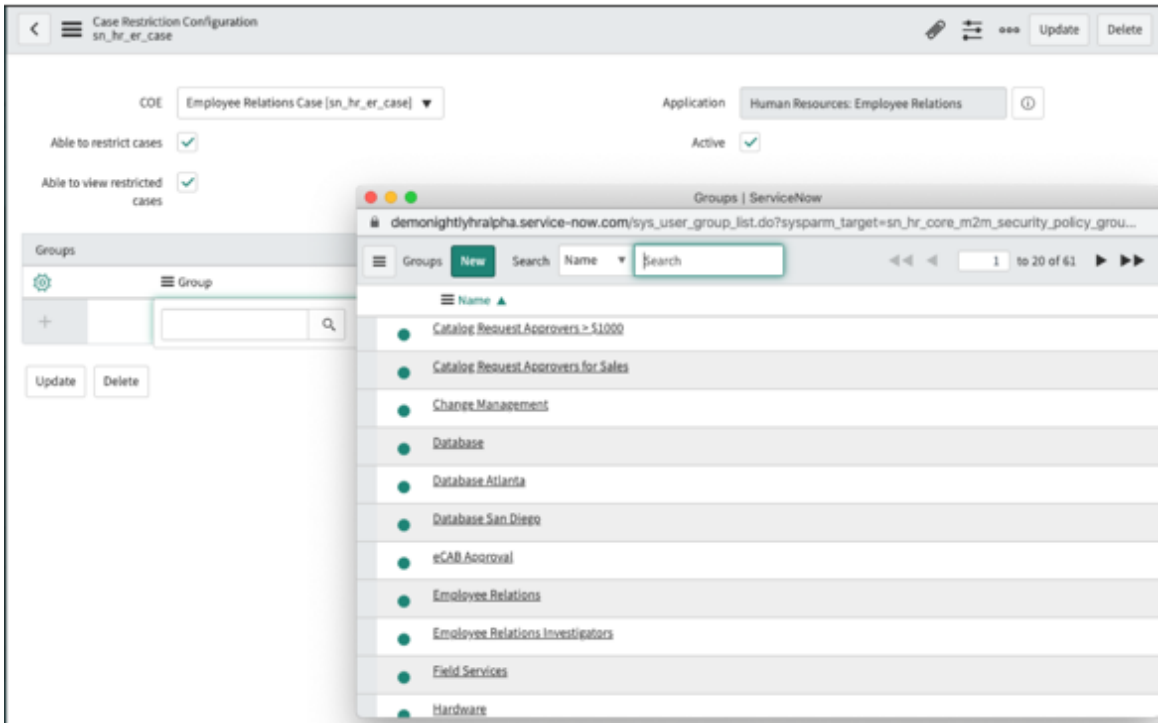
케이스 제한 구성 양식

필드	설명
COE	액세스를 제한하려는 우수성 센터(COE)입니다. 주: COE에 대한 자세한 내용은 HR 우수성 센터 데이터 모델을 참조하십시오.
케이스를 제한할 수 있음	그룹의 구성원이 COE의 모든 HR 케이스에 대한 액세스를 제한할 수 있도록 지원하는 옵션입니다.
제한된 케이스를 볼 수 있음	그룹이 COE의 제한된 HR 케이스를 볼 수 있도록 지원하는 옵션입니다.
애플리케이션	케이스 제한 구성이 적용되는 애플리케이션입니다. 이 필드는 Human Resources: Employee Relations로 자동 설정됩니다.
활성	케이스 제한 구성 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 저장 또는 제출을 클릭합니다.
5. 케이스 제한 구성을 적용할 그룹을 추가합니다.

주:
역할로 제한할 수도 있습니다. sn_hr_er.confidential 역할이 있는 에이전트는 제한된 ER 케이스에 액세스할 수 있습니다.

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



6. 업데이트를 클릭합니다.

> **주:**
> HR 또는 ER 케이스의 공동 작업자는 COE 보안을 재정의할 수 있습니다. 그러나 제한이 있는 ER 케이스는 공동 작업자를 재정의합니다. 자세한 내용은 COE 보안 생성 문서를 참조하십시오.
>
> COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

COE 보안 정책 생성

COE 보안 구성을 사용하여 COE와 그 아래 모든 HR 서비스 또는 특정 HR 서비스에 대한 그룹 제한을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_hr_er.admin
특정 사용자는 COE가 제한된 경우에도 COE에 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 오픈 대상, 시작한 사람, 감시 목록 및 공동 작업자는 보안 정책에 관계없이 제한된 COE에 액세스할 수 있습니다.

COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **COE Security** 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

COE 보안 정책 양식

필드	설명
정책 이름	우수성 센터(COE)에 대해 생성된 보안 정책에 지정하려는 이름입니다.
COE	보안 정책을 생성하려는 우수성 센터(COE)입니다. 주: 표시되는 COE는 선택한 애플리케이션에 따라 다릅니다.
모든 서비스에 적용	COE 보안 정책에 모든 HR 서비스를 적용하는 옵션입니다.
모든 하위 COE에 적용	상위 COE의 하위 COE에 보안 정책을 적용하는 옵션입니다.
간단한 설명	우수성 센터(COE)를 위해 생성된 보안 정책에 대한 자세한 정보입니다.
서비스	COE 보안 정책이 적용되는 HR 서비스입니다. 이 필드는 모든 서비스에 적용 확인란이 선택되지 않은 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	COE 보안 정책이 적용되는 애플리케이션입니다.
활성	COE 보안 정책의 활성 상태를 표시하는 옵션입니다. 활성 보안 정책만 적용됩니다.
유형	COE 또는 HR 서비스에 속하는 케이스에 대해 HR 에이전트가 보유하도록 하려는 액세스 권한입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. ○ 읽기 ○ 쓰기
적용 시기	HR 케이스를 필터링하는 조건문입니다. HR 케이스가 조건과 일치하는 경우 COE 보안 정책이 적용됩니다. HR 케이스의 키워드 또는 필드를 기반으로 조건을 생성할 수 있습니다. 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. 주: 빈 필터 조건은 선택한 COE에 대한 모든 기록과 일치합니다.

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

4. 저장 또는 제출을 클릭합니다.
5. COE 보안 정책에 대한 액세스 권한을 부여할 그룹을 추가합니다.

   주:
   COE 보안 정책을 통해 액세스할 수 있는 그룹이 없도록 이 목록을 비워 둡니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

Employee Relations 에이전트에 대한 **HR Service Delivery** 케이스 제한

케이스를 열람하고 수정할 수 있는 특별한 권한이 있는 Employee Relations 에이전트도 보안 목적에 따라 특정 상황에서는 케이스 열람, 수정 또는 제한이 제한됩니다.

Employee Relations 에이전트는 일반 직원으로 취급되며 에이전트가 다음 기준 중 하나를 충족하는 경우 특별한 권한을 보유하지 않습니다.

- 케이스가 오픈된 대상
- 케이스의 관련 당사자
- 대상자

ServiceNow인스턴스의 다음 영역에 있는 Employee Relations 에이전트에 대해 제한을 사용할 수 있습니다.

UI 작업

일반 직원이 사용할 수 있는 업데이트, 작업 준비 완료 및 취소와 같은 작업을 에이전트도 사용할 수 있습니다. 상호작용 연결, 삭제, 완료 종결, 미완료 종결, 일시 중단 등의 작업은 사용할 수 없습니다.

보기

에이전트 작업 공간, 플랫폼 뷰 및 Employee Center에서 케이스의 제한된 셀프 서비스 뷰만 볼 수 있습니다. 에이전트는 뷰를 변경할 수 없습니다.

관련 목록 및 기록에 대한 접근 권한

혐의, 관련 당사자, 인터뷰, 증거 등과 같은 케이스에 대한 관련 목록 및 관련 기록에 접근할 수 없습니다. 에이전트는 플랫폼 뷰의 관련 기록에 접근할 수 없습니다.

작업에 대한 액세스

다른 직원에게 할당된 작업이 아닌 자신에게 할당된 작업만 볼 수 있습니다.

케이스 제한 구성

케이스 제한 구성을 사용하면 HR 기밀 그룹 구성원이 케이스에서 사용 가능한 제한 버튼을 사용하여 케이스를 제한할 수 있습니다.

케이스를 제한하면 Employee Relations 에이전트가 HR 기밀 그룹에 속하고 케이스에 관여하더라도 에이전트는 해당 케이스에 접근할 수 없습니다. 케이스 제한에 대한 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 제한 구성 문서를 참조하십시오.

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

Security 구성

Employee Relations COE(우수성 센터)의 경우 HR 일치 규칙은 기준에 해당하는 Employee Relations 에이전트를 걸러서 케이스가 해당 에이전트에게 할당되지 않도록 합니다. 자세한 내용은 COE 보안 정책 생성 문서를 참조하십시오.

COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

HR Service Delivery Employee Relations 혐의 유형 및 하위 유형

혐의 유형 및 하위 유형은 Employee Relations 케이스를 정의하는 데 도움이 됩니다.

혐의 유형 및 하위 유형은 HR Service Delivery ER 케이스에 연결되며 케이스의 기반이 됩니다.

혐의 유형을 만들 때 하위 유형을 직접 연결합니다.

하위 유형은 혐의를 추가로 정의하고 Employee Relations 케이스를 분류하고 특정 상세 정보를 제공할 수 있는 유연성을 제공합니다.

기본 시스템은 즉시 사용할 수 있는 혐의 유형 및 하위 유형을 제공합니다.

Employee Relations 혐의 유형 구성

Employee Relations 케이스에 대한 상세 정보를 제공하는 데 도움이 되는 혐의 유형 및 하위 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.config_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 관리자 〉 혐의 유형.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

혐의 유형 양식

필드	설명
이름	혐의에 대한 설명입니다. 혐의는 상위 수준 범주이고, 혐의 하위 유형은 혐의에 대한 상세 정보를 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 희롱은 혐의일 수 있습니다. 하위 유형은 다음일 수 있습니다. ○ 괴롭힘 ○ 불복종 ○ 욕설

4. 저장을 클릭합니다.
   혐의 하위 유형 관련 목록이 나타납니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

혐의 하위 유형 양식

필드	설명
이름	혐의 하위 유형에 대한 설명입니다. 하위 유형은 혐의 유형을 정의하는 데 도움이 됩니다.
혐의 유형	혐의 하위 유형에 대한 설명을 입력합니다. 예를 들어, 희롱은 혐의일 수 있습니다. 하위 유형은 다음일 수 있습니다. ○ 괴롭힘 ○ 불복종 ○ 욕설

7. 제출을 클릭합니다.

HR Service Delivery Employee Relations 할당 규칙

HR Service Delivery Employee Relations 할당 규칙을 사용하면 할당 그룹이 비어 있는 경우 ER 케이스에 그룹을 자동으로 할당할 수 있습니다.

HR 케이스 템플릿이 할당 그룹을 설정할 때 할당 규칙은 무시됩니다.

ER 케이스가 생성되면 다음과 같습니다.

- 관련 HR 서비스에 대한 HR 케이스 템플릿에서 기술/할당 그룹을 확인합니다. HR 서비스에 대한 HR 케이스 템플릿 구성을 참조하십시오.
- HR 케이스 템플릿에 대한 할당 그룹이 없는 경우 기본 시스템은 Employee Relations 케이스 할당 규칙을 제공합니다.
- Employee Relations 케이스 할당 규칙은 케이스에 Employee Relations 그룹을 할당합니다.

주:
자세한 내용은 HR 할당 규칙 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery Employee Relations 일치 규칙

ER 케이스는 대상자를 사용하지 않으므로 일치 규칙은 케이스 할당을 결정하기 위해 케이스가 열려 있는 국가에서 필요한 기술을 가진 에이전트를 찾으려고 시도합니다.

일치 규칙은 다음을 찾습니다.

- ER 케이스가 열린 국가.
- 사용 가능한 국가가 없는 경우, 불만 유형이 있는 관련 당사자를 찾고 해당 국가를 사용합니다.
- 불만 유형이 있는 관련 당사자가 없는 경우 협의 대상 유형이 있는 관련 당사자를 찾고 해당 국가를 사용합니다.
- 사용 가능한 국가에 관련 당사자가 없는 경우에는 기술만 사용됩니다.

주:
자세한 내용은 일치 규칙 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

ER 케이스를 특정 그룹의 구성원에게만 할당하도록 제한할 수 있습니다. Employee Relations 케이스 제한 구성 문서를 참조하십시오.

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

인터뷰 관리

인터뷰 관리를 사용하여 템플릿을 생성함으로써 일관되고 효율적인 방식으로 질문, 답변 및 메모를 캡처하고, Microsoft Outlook과 일정을 동기화하며, 인터뷰를 더 잘 계획하고 추적합니다.

Interview Templates 설정

에이전트가 적절한 정보를 빠르고 일관되며 정확하게 캡처할 수 있도록 HR Service Delivery Interview Templates를 설정합니다.

관리자 역할이 있는 경우 Interview Templates 플러그인(com.sn_interview_templates) Now Platform 을 활성화합니다. 자세한 내용은 Interview Templates 활성화 문서를 참조하십시오.

- 인터뷰 질문 템플릿을 생성합니다.
- 인터뷰 템플릿 태그를 생성합니다. 태그를 사용하면 인터뷰 질문 템플릿을 필터링할 수 있으므로 인터뷰에서 사용할 관련 질문을 쉽게 찾을 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 대화 대상과 특정 혐의에 따라 다른 질문을 할 수 있습니다. 템플릿 태그를 사용하면 에이전트가 적절한 인터뷰 템플릿을 찾을 수 있습니다.

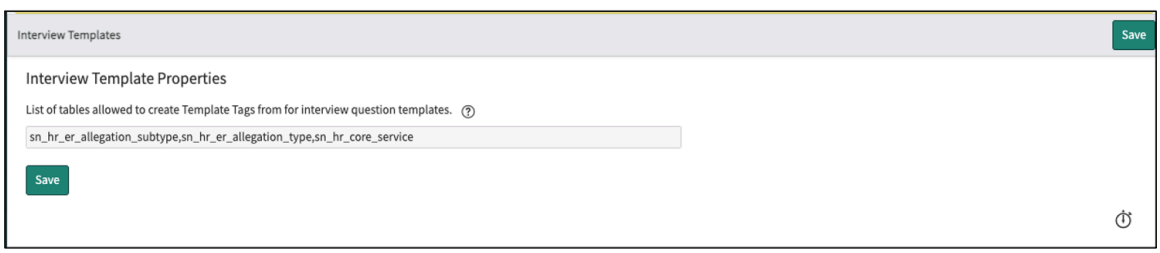
설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
인터뷰 질문 템플릿 관리자 (sn_interview_temp.admin)	인터뷰 질문 템플릿, 템플릿 태그 및 Employee Relations 속성에 액세스하고, 해당 항목을 읽고, 생성하고, 편집할 수 있습니다.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
인터뷰 질문 템플릿 작성자 (sn_interview_temp.writer)	인터뷰 질문 템플릿 및 템플릿 태그에 액세스하고, 해당 항목을 읽고, 생성하고, 편집할 수 있습니다.	sn_interview_temp.reader
인터넷 템플릿 독자 (sn_interview_temp.reader)	인터뷰 질문 템플릿 및 템플릿 태그에 액세스하고, 해당 항목을 읽을 수 있습니다.	해당 사항 없음

시스템 속성

sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables 시스템 속성은 인터뷰 질문 템플릿에 대한 인터뷰 템플릿 태그를 생성할 수 있는 테이블을 지정합니다.

여러 테이블을 입력하는 경우 테이블 이름을 콤마(,)로 구분하되 각 테이블 사이에는 공백이 없어야 합니다.



템플릿 태그

템플릿 태그는 인터뷰 템플릿을 구성하는 방법과 올바른 템플릿을 검색할 때 필터링하는 방법을 제공합니다. 템플릿 태그를 사용하면 관련 질문을 보다 쉽고 빠르게 찾을 수 있습니다.

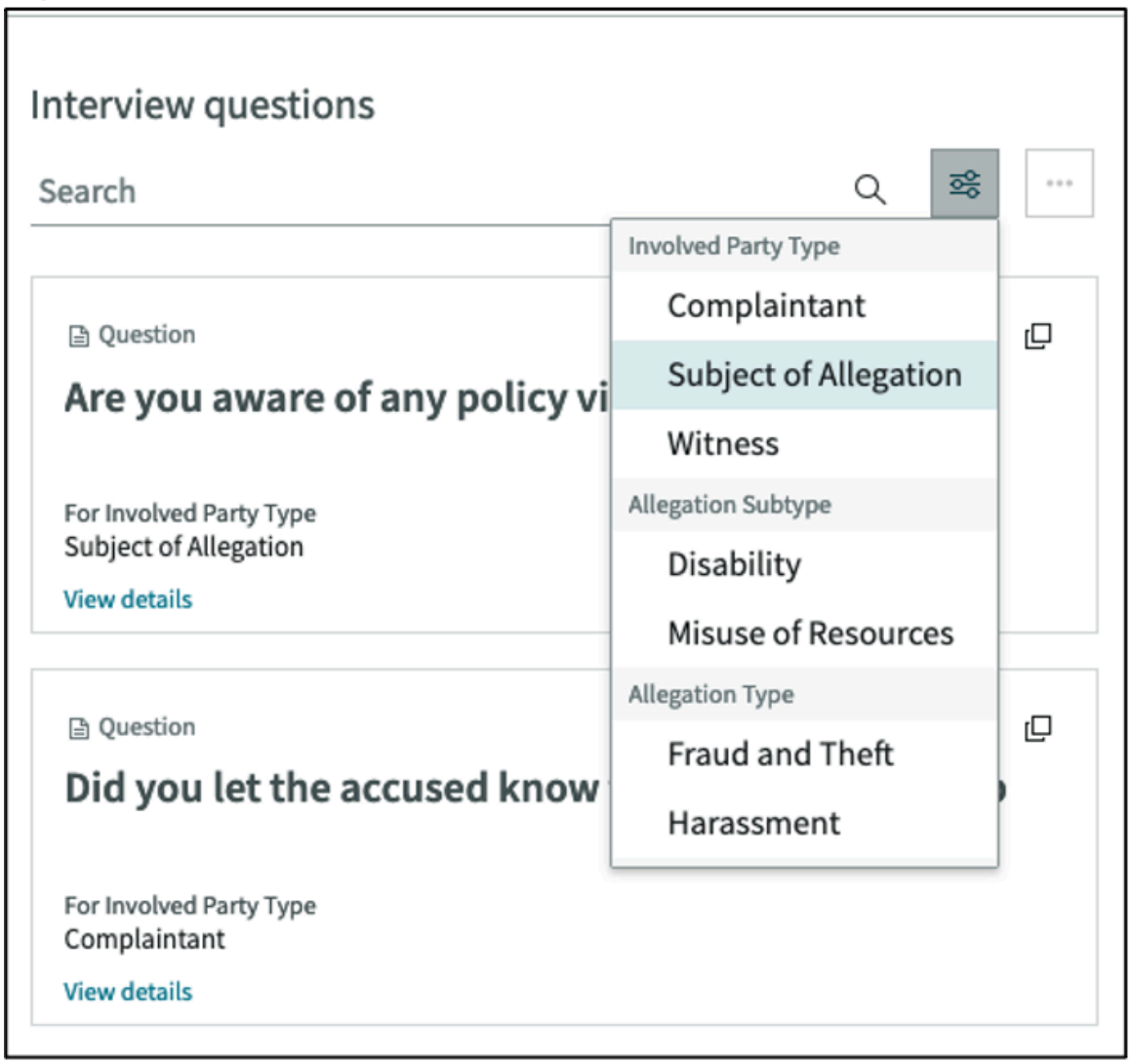
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 UI에서 질문 버튼을 선택하여 모든 인터뷰 템플릿을 표시할 수 있습니다. 템플릿 태그가 표시된 각 인터뷰 템플릿 하단에 나타납니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 템플릿 태그가 맨 아래에 나타납니다.

다음 두 가지 유형의 템플릿 태그를 만들 수 있습니다.

- 참조됨: 다음 테이블의 필드를 사용하여 참조 태그를 생성합니다.
  - 혐의 하위 유형 [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - 혐의 유형 [sn_hr_er_allegation_type]
  - HR 서비스 [sn_hr_core_service]
- 사용자 지정: 인터뷰 템플릿 구성을 직접 생성합니다. 예:
  - 고객 범주 = 관련 당사자 유형
  - 사용자 지정 태그:
    - 원고
    - 혐의 대상
    - 증인



관련 당사자 유형은 구성의 최상위 범주가 되며, 태그는 인터뷰 대상자의 유형을 구성하는 방법으로 작용합니다.

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

Interview Templates 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Now Platform의 Interview Templates 플러그인 (com.sn_interview_templates)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 Interview Templates 플러그인(com.sn_interview_templates)을 찾습니다.

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

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

인터뷰 질문 템플릿 생성

인터뷰 질문 템플릿을 통해 에이전트는 인터뷰에서 일관되고 효율적인 방식으로 답변을 얻어낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_interview_temp.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 인터뷰 질문 템플릿.
2. 새로 만들기 또는 기존 인터뷰 질문 템플릿을 선택합니다.
3. 양식을 작성하거나 편집합니다.
4. 저장을 선택합니다.
   템플릿 태그 관련 목록이 나타납니다. 인터뷰 템플릿을 필터링하려면 인터뷰 템플릿을 템플릿 태그와 연결해야 합니다.

   주:
   템플릿 태그에 대한 자세한 내용은 인터뷰 템플릿 태그 생성 문서를 참조하십시오.

인터뷰 템플릿 태그 생성

사전 정의된 속성에서 인터뷰 질문 템플릿을 필터링하는 데 사용할 수 있는 템플릿 태그를 생성합니다. 템플릿 태그를 사용하면 관련 질문을 보다 쉽고 빠르게 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_interview_temp.admin

인터뷰 템플릿 태그가 템플릿을 찾거나 검색하는 방식으로 에이전트에 대한 필터링 상호작용을 수행합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인터뷰 템플릿 〉 템플릿 태그.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.

인터뷰 관리 사용

또는 를 사용하여 코어 UI 인터뷰를 예약 및 문서화하고 인터뷰 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간템플릿을 사용할 수 있습니다.

인터뷰 기록을 생성하는 것은 직원 관계 조사에 있어서 중요한 부분입니다.

인터뷰 예약: 다음 두 가지 방법으로 인터뷰를 예약할 수 있습니다.

- 수동 입력: 인터뷰의 시작 및 종료 날짜/시간을 입력하고 애플리케이션 외부에서 확인합니다.

  주:
  레거시 UI에서는 수동 입력이 인터뷰를 예약하는 데 사용할 수 있는 유일한 방법입니다.

- Microsoft Outlook 달력을 사용하여 인터뷰를 예약합니다.
  - 이 기능을 사용하려면 Microsoft Exchange와 통합해야 합니다. **sn_hr_er.ex_online_notification_url** 시스템 속성의 값 필드 콜백 URL이 포함되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Exchange Online 스포크 설정을 참조하세요.
  - **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** 시스템 속성은 Microsoft Exchange를 사용하여 인터뷰를 예약하고자 할 때 반환할 회의 시간 슬롯의 최대 수를 결정합니다. 기본값은 500 슬롯입니다.

  주:
  HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 수동 예약 방법을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations에서 인터뷰 예약 또는 에이전트 작업 공간를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations에서 인터뷰 예약 문서를 참조하십시오.

인터뷰 예약

기본 ServiceNow# 달력을 사용하거나 Microsoft Exchange와 통합하여 ER(Employee Relations) 케이스와 관련된 인터뷰 일정을 예약할 수 있습니다.

레거시 UI를 사용하여 **HR Service Delivery Employee** Relations에서 인터뷰 예약

인터뷰 문서화는 ER 케이스에 매우 중요합니다. 인터뷰 양식을 사용하여 메모를 작성하고 ER 케이스에 대한 중요한 상세 정보를 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 케이스.
2. ER 케이스를 선택합니다.
3. 관련 목록에서 아래로 스크롤하여 인터뷰 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.

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

5. 양식을 작성합니다.

인터뷰

필드	설명
번호	인터뷰 기록을 식별하는 번호입니다. 애플리케이션은 인터뷰 번호를 자동으로 할당합니다.
HR 케이스	인터뷰와 관련된 HR ER 케이스 번호입니다. 주: **Employee Relations**에서 인터뷰에 액세스하는 경우 인터뷰와 연결할 HR 케이스를 선택해야 합니다.
인터뷰 대상자	인터뷰의 대상이 되는 사람의 이름입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 인터뷰 대상자를 검색합니다. 이름이 나타나지 않는 경우 새로 만들기를 선택하고 관련 당사자를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 관련 당사자 기록 생성 문서를 참조하십시오.
인터뷰 진행자	인터뷰를 진행한 사람의 이름입니다. 인터뷰 잠금 해제 아이콘을 클릭하고 인터뷰를 진행하는 사람의 이름을 검색합니다. 주: sn_interview_temp.writer 역할이 있거나 Employee Relations 기술을 보유한 그룹에 속하는 구성원만 표시됩니다. 필요에 따라 각 인터뷰 진행자의 이메일 주소를 입력할 수 있습니다.
외부 참석자	회사 외부 사람의 인터뷰 참석 여부를 나타냅니다.
외부 초대 이메일	인터뷰에 참석하는 외부 사람의 이메일 주소입니다.
일정 예약 방법	인터뷰를 예약하는 데 사용하는 방법입니다. 회사에서 예약에 수동 방법만 사용하는 경우 수동 입력이 표시되며 편집할 수 없습니다. 회사에서 예약에 Microsoft Outlook 달력과의 통합을 사용하는 경우 달력이 표시됩니다. 자세한 내용은 인터뷰 관리 사용 문서를 참조하십시오.
시작 날짜	인터뷰의 날짜와 시작 시간입니다.

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

필드	설명
종료 날짜	인터뷰의 날짜와 종료 시간입니다.
추가 당사자	인터뷰 기록의 일부로 포함하길 원하는 다른 사람입니다. 본인 추가 아이콘 을 클릭하여 본인을 추가하거나 추가 당사자 잠금 해제 아이콘 을 클릭하여 본인 또는 다른 사람을 추가합니다. 필요에 따라 각 인터뷰 진행자의 이메일 주소를 입력할 수 있습니다.
외부 URL	인터뷰와 관련된 URL입니다. 예를 들어 회사에서 외부 시스템 또는 HR Service Delivery에서 인터뷰 메모를 유지 관리하는 경우 URL을 입력하여 링크와 일관성을 유지할 수 있습니다.
인터뷰 날짜	인터뷰가 진행된 날짜입니다. 인터뷰가 마무리된 후에 나타납니다.
작성자	인터뷰 초대 기록을 생성한 사용자입니다.
인터뷰 메모	인터뷰의 메모이며, 인터뷰 질문 템플릿에서의 질문에 대한 답변을 입력할 수 있습니다.

6. 상단 오른쪽 모서리의 질문 버튼을 선택하면 인터뷰 템플릿의 질문을 확인하고 선택할 수 있습니다.
   인터뷰 템플릿을 사용하면 인터뷰를 할 때 일관성과 효율성이 향상됩니다. 자세한 내용은 인터뷰 질문 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.
7. 인터뷰 템플릿이 나타나면 템플릿을 선택하고 클립보드로 복사 또는 메모에 삽입을 선택할 수 있습니다.

   주:
   클립보드에 복사하면 인터뷰 템플릿에서 질문을 복사하고 외부 문서에 붙여넣을 수 있습니다. 메모에 삽입하면 모든 질문이 인터뷰 메모 필드에 복사됩니다.

8. 저장 또는 제출을 선택합니다.
   저장을 선택하면 증거 관련 목록이 나타납니다. 자세한 내용은 Employee Relations용 Evidence Management 문서를 참조하십시오.

에이전트 작업 공간를 사용하여 **HR Service Delivery Employee** Relations에서 인터뷰 예약

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 인터뷰 기록을 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 기타를 선택합니다.

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

4. **Employee Relations** 케이스를 선택합니다.
5. ER 케이스를 선택합니다.
6. 케이스 타임라인 아래의 탭 행에서 더 보기를 선택합니다.
7. 인터뷰를 선택합니다.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 양식을 작성합니다.
10. 저장을 선택합니다.

Employee Relations용 Evidence Management

Evidence Management를 사용하여 Employee Relations 또는 관련 케이스에 대한 증거를 캡처하고 범주화합니다.

증거는 Evidence Management에 업로드되거나 다른 시스템에 있는 파일과 같이 조사의 일부로 수집된 디지털 아티팩트로 정의됩니다.

Evidence Management 설정

HR Service Delivery 에이전트가 ER(Employee Relations) 케이스와 관련된 증거와 정보를 수집할 수 있도록 관리를 설정합니다.

관리자 역할이 있는 경우 Evidence Management [com.sn_evidence_management] 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_realtions] 플러그인이 활성화된 경우에 활성화됩니다. 자세한 내용은 Employee Relations 활성화 문서를 참조하십시오.

역할

다음 역할이 Evidence Management [com.sn_evidence_management] 플러그인과 함께 설치됩니다.

Employee Relations 역할에는 Evidence Management 역할이 포함됩니다.

사용자는 다른 사람을 가장하면서 증거를 읽을 수 없습니다.

Employee Relations 케이스에 제한이 가해지면 사용자는 ER 케이스를 볼 수 있는 경우에만 증거 기록을 볼 수 있습니다.

증거 유형

ER 케이스에 증거를 추가하려면 먼저 증거 유형을 설정해야 합니다. 증거 유형은 ER 케이스에 관하여 수집한 증거를 분류하고 구성하는 데 도움이 됩니다. 기본 시스템은 다음을 제공합니다.

- 오디오
- 채팅 로그
- 이메일
- 사진
- 스크린샷
- SMS
- 비디오

추가 증거 유형을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 증거 유형 생성 문서를 참조하십시오.

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

증거 유형 생성

효율적이고 논리적인 방법으로 카탈로그에 대한 증거 유형을 만들고 직원 관계 증거를 구성하여 비즈니스 프로세스를 향상합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_em.evidence_config_manager

주:
기본 시스템은 미리 구성된 증거 유형을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 증거 관리 〉 증거 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에 입력하거나 필드를 편집합니다.
4. 제출을 선택합니다.

Evidence Management 사용

또는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 Employee Relations 케이스와 관련된 증거를 생성, 편집 및 범주화할 수 있습니다코어 UI.

증거를 ER(Employee Relations) 케이스에 연결할 수 있습니다. ER 케이스에 대한 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 문서를 참조하십시오.

레거시 UI에서 **Employee Relations** 케이스에 증거 추가

Employee Relations 케이스에 첨부할 증거 기록을 생성하여 조사에 유용하게 활용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 케이스.
2. 케이스를 선택합니다.
3. 관련 목록의 증거 탭까지 아래로 스크롤합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식을 작성합니다.
6. 제출을 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 **Employee Relations** 케이스에 증거 추가

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 Employee Relations 케이스에 첨부할 증거 기록을 생성하면 조사에 유용하게 활용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 기타를 선택합니다.
4. **Employee Relations** 케이스를 선택합니다.
5. 증거를 첨부하려는 ER 케이스를 선택합니다.
6. 케이스 타임라인 아래의 탭 행에서 더 보기를 선택합니다.
7. 케이스 타임라인 아래의 탭 행에서 증거를 선택합니다.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 양식을 작성합니다.
10. 저장을 선택합니다.

HR Service Delivery Employee Relations 합의

합의 요청은 업무 상황과 관련된 변경을 요청하는 직원이 제기합니다.

합의의 예는 다음과 같습니다.

- 새 장비 제공
- 작업 재구성
- 휴직
- 판독기 또는 해석기 서비스
- 재할당
- 변경 사항 예약
- 직장 수정
- 직장 정책

합의가 일시적인 경우 합의 요청을 HR 케이스 및 시작/종료 날짜와 연결할 수 있습니다.

에이전트는 ER 케이스당 두 개 이상의 합의 요청을 생성할 수 있습니다. 이는 직원이 단일 상황에 대한 합의 요청을 열었지만 HR에서 합의에 대해 두 가지 이상의 분류가 필요한 경우에 유용합니다. 일부 합의 요청은 승인이 필요하거나 시작/종료 날짜가 다를 수 있습니다.

HR 서비스 이행 유형을 사용하여 필요한 모든 워크플로우를 정의함으로써 HR 케이스와 마찬가지로 합의를 검토, 승인, 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

합의 유형 생성

합의 유형은 합의 요청을 정의하고 범주화하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.config_manager

주:
기본 시스템에서 합의 유형을 제공하지만 더 추가할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 숙박 시설 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.

합의 생성

합의는 Employee Relations 케이스와 관련된 합의 요청을 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

HR 서비스 이행 유형을 사용하여 필요한 모든 워크플로우를 정의함으로써 HR 케이스와 마찬가지로 합의를 검토, 승인, 제공할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

주:
Employee Relations 케이스에서 합의 요청을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations 케이스 생성 또는 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 숙박.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.

HR Service Delivery Employee Relations 사용

HR Service Delivery Employee Relations(ER) 케이스를 생성하는 것은 약간의 차이가 있는 HR 케이스를 생성하는 것과 유사합니다.

ER 케이스를 작업하는 프로세스는 다음과 같습니다.

- 케이스 생성 양식 또는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 새 케이스 생성 양식을 사용하여 코어 UI ER 케이스를 생성합니다.
- 케이스를 생성한 후 다음을 추가합니다.
  - 관련 당사자
  - 협의
  - 인터뷰
  - 증거
  - 시정 조치
  - 합의

COE 및 **HR** 서비스

HR Service Delivery는 Employee Relations 케이스 COE를 지원합니다.

또한 위법 행위 및 합의 요청 보고와 같은 HR 서비스를 지원합니다.

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

오픈 대상은 직원이 아님

HR 케이스를 생성하는 경우 오픈 대상자를 식별해야 합니다. ER 케이스의 경우, 오픈 대상자를 식별할 필요가 없습니다.

HR 에이전트이고 HR 케이스 양식 또는 에이전트 작업 공간를 사용하는 경우, 직원에 대한 케이스 생성 검색 양식에서 검증 건너뛰기를 선택합니다.

관련 정보

ER 케이스를 열면 관련 정보는 ER 케이스에 대한 상세 정보를 제공하며 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 혐의
- 관련 당사자
- 인터뷰

혐의

혐의는 위법 행위에 대한 추가 정보를 제공하며 다음을 포함합니다.

- 혐의 유형
- 설명
- 관련 당사자

관련 당사자

위법 행위에 대한 중요한 정보를 캡처하는 일환으로 관련된 모든 사람에 대한 정보를 캡처할 수 있습니다. 정보는 관련 당사자의 유형과 같은 정보를 말합니다. 관련 당사자는 다음과 같습니다.

- 증인
- 원고
- 혐의 대상
- 기타

또는 관련 당사자는 시스템의 사용자이거나 사용자가 아닐 수도 있습니다.

인터뷰

모든 관련 당사자의 인터뷰는 중요하며 다음 정보를 캡처합니다.

- 인터뷰 날짜
- 인터뷰 진행자의 이름

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

- 인터뷰를 받는 사람의 이름
- 조사에 연결하려는 모든 사람
- 인터뷰에 대한 메모

직원 센터(EC) 또는 서비스 포털을 사용하는 직원

직원이 직원 센터(EC) 또는 서비스 포털에서 ER 케이스를 생성하는 경우, 오픈 대상, 시작한 사람 및 원고가 직원에게 할당됩니다.

주:
직원이 ER 케이스를 생성하는 데는 역할이 필요하지 않습니다.

- ER 케이스를 작업할 수 있는 에이전트는 HR ER 케이스 작성자 [sn_hr_er.case_writer] 역할이 있어야 합니다.
- HR ER 케이스를 생성할 때 HR ER 케이스 작성자 [sn_hr_er.case_writer] 역할이 없는 직원에 대해서는 오픈 대상 필드가 나타나지 않습니다.
- HR ER 케이스 작성자 [sn_hr_er.case_writer] 역할이 있는 에이전트가 케이스를 열 때 오픈 대상 필드가 나타나지 않습니다.

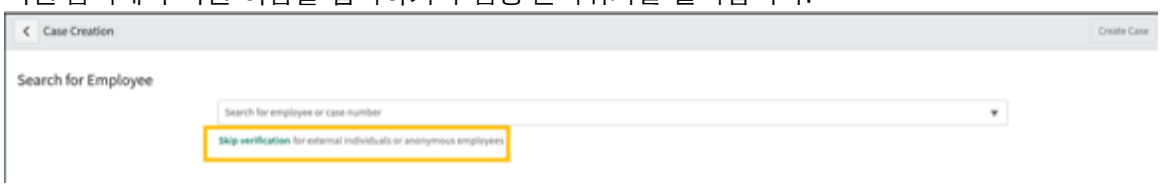
레거시 UI를 사용하여 **HR Service Delivery Employee Relations** 케이스 생성

위법 행위를 신고하거나 징계 문제를 보고하고자 하는 직원에 대해 ER 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 직원 검색에서 직원 이름을 입력하거나 검증 건너뛰기를 클릭합니다.



주:
검증 을 건너뛰면 오픈 대상자를 식별하지 않고도 ER 케이스를 생성할 수 있으며 케이스 상세 정보로 바로 이동됩니다.

케이스 생성 양식

필드	설명
COE	생성하고 있는 HR 케이스와 연관된 우수성 센터입니다. 현재 Employee Relations 케이스가 ER 케이스에 사용할 수 있는 유일한 COE입니다. COE를 선택하면 HR 서비스에 대한 선택 항목이 필터링됩니다. HR 우수성 센터 데이터 모델을 참조하십시오.

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

필드	설명
	주: 또한 HR 서비스를 먼저 선택하면 관련된 COE가 자동으로 채워집니다.
HR 서비스	선택한 COE를 기반으로 하는 HR 서비스 또는 직원 요청과의 의사소통을 통해 선택한 항목입니다. 선택: ○ 위법 행위 보고 ○ 합의 요청 다음 방법으로 직원 필터에 사용할 수 있는 HR 서비스: ○ 선택한 COE. ○ HR 서비스 구성에 따른 대상자의 HR 기준입니다. 케이스 생성 구성 양식에서 서비스 필터를 제한합니다. HR 서비스 필드가 비어 있는 경우에는 오픈 대상 필드를 제거하지 않았는지 확인합니다. 주: 대량 상위 케이스가 대량 하위 케이스에 대한 상위 케이스를 만들 때만 표시되므로 선택 항목으로 나타나지 않습니다. 대량 HR 케이스 추가 또는 수정을 참조하십시오.
문서 템플릿 유형	문서 템플릿을 선택한 범주입니다. 주: 이 옵션은 문서 템플릿 [com.snc.document_templates] 플러그인이 활성화되고 HR 서비스를 구성하는 동안 문서 템플릿 유형 필드가 선택된 경우에만 표시됩니다.
문서 템플릿	문서 템플릿 작업을 생성하기 위해 케이스와 연결된 문서 템플릿입니다. 주: 이 옵션은 문서 템플릿 [com.snc.document_templates] 플러그인이 활성화되고 HR 서비스를 구성하는 동안 문서 템플릿 필드가 선택된 경우에만 표시됩니다.
대상자	HR 서비스를 요청하는 대상입니다. 주: 검증 건너뛰기 링크를 선택한 경우 이 필드가 나타나지 않습니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하여 사용자를 찾으십시오. 선택 목록을 사용하여 다른 직원을 검색하고 선택합니다.

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

필드	설명
	HR 프로파일 정보를 보거나 편집하려면 참조 필드 아이콘을 클릭합니다. 주: HR 서비스에 대해 기본 대상자 없음 HR 서비스 옵션을 선택하면 HR 케이스를 만들 때 대상자가 자동으로 채워지지 않습니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성을 참조하십시오.
작업 메모	다른 HR 에이전트를 도울 수 있는 케이스 관련 정보입니다. 작업 메모는 대상자에게 표시되지 않습니다. sn_hr_core.restrict_guest_email 시스템 속성을 사용하면 사용자가 HR 케이스를 참조하는 개인 이메일 계정에서 이메일을 보낼 수 있습니다. 속성값이 false(기본값)이면 작업 메모 필드에 이메일의 텍스트가 나타납니다. 시스템 속성 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다. 주: 번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.

3. 케이스 생성을 클릭하면 케이스에 대한 추가 정보와 함께 **HR** 케이스 양식이 나타납니다. HR 케이스에 대해 선택한 **COE**와 **HR** 서비스가 표시되는 필드를 결정합니다.

케이스 생성 양식 계속

필드	설명
번호	HR 케이스 번호가 할당되고 고유 식별자이며, 변경할 수 없고, HRC 프리픽스가 있습니다.
외부 오픈 대상자	회사 외부의 누군가가 ER 케이스를 보고했습니다. 이 확인란을 선택하면 다음 필드가 제거됩니다. ○ 오픈 대상 ○ 기본 연락 방법
오픈 대상	HR 서비스 요청을 담당하는 사람입니다. 주: 직원 또는 케이스 번호를 확인하지 않고 케이스를 생성하려면 검증 건너뛰기를 선택합니다. ○ HR 서비스를 요청하는 사람입니다. HR 서비스를 직접 요청하는 경우 대상자와 오픈 대상이 동일합니다. ○ 직원 대신 HR 서비스를 요청하는 사람입니다. 예를 들어, 직속 상사에게 HR

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

필드	설명
	서비스를 요청하는 관리자. 이 예에서 관리자(오픈 대상)는 직원(대상자)을 대신하여 HR 요청을 했습니다. 선택 목록을 사용하여 다른 직원을 검색하고 선택합니다. **HR** 프로파일 정보를 보거나 편집하려면 참조 필드 아이콘을 클릭합니다.
기본 연락 방법	오픈 대상자(해당하는 경우)가 연락받기를 선호하는 커뮤니케이션 방법입니다. 선택: ○ 명시되지 않음 ○ 전화(개인) ○ 전화(직장) ○ 이메일(개인) ○ 이메일(직장)
인시던트 날짜	인시던트의 날짜입니다. 인시던트가 여러 개 있는 경우 최근 인시던트의 날짜를 선택합니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다. 기술은 HR 서비스와 관련된 HR 케이스 템플릿을 기반으로 자동으로 채워질 수 있습니다.
상태	케이스의 상태입니다. 이 상태는 HR 서비스와 관련된 HR 케이스 또는 작업 템플릿을 기반으로 자동으로 채워질 수 있습니다. ○ 초안: 케이스를 처음 열었을 때의 기본 상태입니다. 주: 준비, 완료 종결, 미완료 종결, 취소됨 또는 일시 중단됨으로만 변경할 수 있습니다. ○ 준비: 케이스 작업을 시작할 준비가 되었습니다. ○ 완료 종결 ○ 미완료 종결 ○ 취소됨 ○ 일시 중단됨: 서비스 수준 계약(SLA) 위반을 일시적으로 방지하기 위해 사용합니다. HR 케이스 일시 중단 및 다시 시작을 참조하십시오.
우선순위	인시던트에서 해결이 필요한 우선순위입니다. 영향과 긴급도를 사용하여 우선순위를 결정합니다.

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

필드	설명
소스	인시던트의 보고 방법입니다.
오픈됨	ER 케이스가 생성된 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	ER 케이스를 생성한 사람입니다.
담당 그룹	ER 케이스가 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 자동 할당의 경우 HR Service Delivery Employee Relations 할당 규칙 문서를 참조하십시오.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 그룹이 자동으로 할당되면 케이스가 생성될 때 그룹의 사용자가 자동으로 할당됩니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다. 할당 대상 HR 에이전트를 변경하려면 에이전트가 할당 그룹의 구성원이어야 합니다.
공동 작업자	케이스와 연결하려는 에이전트 또는 이해 관계자입니다. 공동 작업자는 ER 케이스의 진행 상황을 추적하고 최신 상태로 유지할 수 있습니다. ER 케이스가 할당 대상 에이전트에서 다른 에이전트로 이전되는 경우 원래 할당 대상 에이전트는 자신을 공동 작업자로 추가하고 케이스를 계속 모니터링할 수 있습니다. 공동 작업자는 케이스에 대한 가시성을 확보하여 할당 대상 에이전트를 케이스로 지원할 수 있습니다. 다른 요소: ○ 공동 작업자는 케이스에서 자신을 제거할 수 있습니다. ○ 할당 대상 에이전트는 공동 작업자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. ○ 공동 작업자는 공동 작업자를 추가하거나 제거할 수 없습니다. ○ HR 케이스에 추가될 때 공동 작업자에게 알림이 전송됩니다. HR 케이스의 공동 작업자와 COE가 상충할 수 있습니다. 기본 규칙은 다음과 같습니다.

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

필드	설명
	○ 모든 HR 케이스에서 공동 작업자는 COE의 모든 보안을 재정의합니다. 자세한 내용은 COE 보안 생성 문서를 참조하십시오. ○ ER(Employee Relations) 케이스는 제한사항이 적용될 때 공동 작업자를 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 제한 구성 문서를 참조하십시오. **주:** 공동 작업자가 되려면 에이전트에게 ER 케이스 작성자 (sn_hr_er.case_writer) 역할이 있어야 합니다.
감시 목록	모든 업데이트를 확인하고 ER 케이스에 대한 알림을 수신할 수 있는 이해 관계자입니다.
간단한 설명	HR 서비스에서 채웁니다. 케이스가 만들어지면 설명을 수정할 수 있습니다.
설명	ER 케이스가 생성된 후의 더 긴 세부 설명입니다. 서식 있는 텍스트 형식(RTF) 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정합니다. 서식 있는 텍스트 형식은 직원 센터 또는 서비스 포털에서의 케이스 또는 작업 설명에 대해서도 표시됩니다.

다음과 같은 버튼이 나타납니다.

토론

필요한 참가자를 추가하여 케이스에 대한 사이드바 토론을 시작하는 옵션입니다.

팔로우

알림 설정에 따라 케이스에 대한 코멘트 또는 작업 메모에 대한 알림을 받는 옵션입니다.

요약 보고서

보고서의 문서 템플릿을 선택하여 요약 보고서를 만드는 옵션입니다. 문서화 및 공유를 위해 케이스 상세 정보를 PDF 형식으로 익스포트합니다.

상호작용 연결

현재 케이스를 상호작용 기록과 연결하는 옵션입니다.

주: 다양한 유형의 직원 커뮤니케이션에서 케이스 또는 요청을 만들기 위해 HR 케이스를 생성하거나 직원 정보를 참조하려면 상호작용 기록을 사용합니다.

작업 준비 완료

케이스 상태를 작업 준비 완료로 변경하는 옵션입니다.

취소

케이스를 취소하는 옵션입니다.

삭제

케이스를 삭제하는 옵션입니다.

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

다음과 같이 포함된 목록이 나타납니다.

이행 지침

케이스를 완료하는 방법에 대한 정보입니다. 이 정보는 HR 서비스 구성에서 정의됩니다.

HR 서비스에 의해 구성된 경우 완료 단계를 정확하게 설명하는 검사 목록이 나타납니다. HR 서비스 구성을 참조하십시오.

설명 및 작업 메모

케이스에 대한 상세 정보를 제공하는 코멘트 또는 작업 메모입니다. 작업 메모는 대상자에게 표시되지 않습니다.

> **주:**
> 번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.

관련 링크

사용자와 연관된 역할 및 케이스 유형에 따라 다음이 표시됩니다.

- 작업 추가: 케이스에 추가하고자 하는 작업입니다. HR 케이스에 HR 작업 추가를 참조하십시오.
- SLA 타임라인 표시: 경과한 시간을 표시하는 타임라인 형식의 SLA입니다.
- SLA 복구: 케이스와 연관된 서비스 수준 계약을 복구하려면 클릭합니다.

관련 목록은 케이스 또는 작업 유형에 따라 나타납니다. 자세한 내용은 HR 케이스 작업을 참조하십시오.

관련 당사자

ER 케이스와 연결된 사용자입니다. 관련 당사자는 원고, 혐의 대상, 증인 또는 기타(정의되지 않음)일 수 있습니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 관련 당사자 기록 생성 문서를 참조하십시오.

혐의

Employee Relations 케이스를 자세히 정의하는 정보입니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 혐의 기록 생성 문서를 참조하십시오.

인터뷰

관련 당사자에 대한 인터뷰 기록입니다. 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations에서 인터뷰 예약 문서를 참조하십시오.

시정 조치

ER 케이스와 관련된 조사 후 해결 및 관련 시정 조치에 대한 정보입니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 시정 조치 생성 문서를 참조하십시오.

첨부된 지식 문서

HR 서비스 유형에 연결된 지식 문서의 목록입니다. 자세한 내용은 HR 지식 관리 문서를 참조하십시오.

승인자

변경된 정보 또는 케이스, 승인 상태, 코멘트 및 관련 날짜를 승인할 수 있는 직원을 나열합니다. 자세한 내용은 승인을 위해 HR 케이스 다시 제출 문서를 참조하십시오.

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

주:
승인을 거부하려면 사용자가 HR 케이스 작성자(sn_hr_core_case.writer) 역할을 가져야 합니다.

하위 케이스

현재 케이스에 대한 하위 케이스를 나열합니다.

관련 당사자에 대한 ER 케이스

ER 케이스의 관련 당사자와 연결된 다른 ER 케이스를 나열합니다.

사용자에 대한 모든 합의 기록

ER 케이스의 관련 당사자에 대해 승인된 모든 합의 요청을 나열합니다.

에이전트 작업 공간를 사용하여 **HR Service Delivery Employee Relations** 케이스 생성

위법 행위를 신고하거나 징계 문제를 보고하고자 하는 직원에 대해 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 ER 케이스를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 새 ER 케이스를 생성하려면 새로 추가 아이콘을 선택합니다.
3. **HR** 케이스를 선택합니다.
4. 대상자가 외부 사람이거나 익명 유지를 원하는 경우 직원 또는 케이스 번호를 검색하거나 검증 건너뛰기를 선택합니다.
5. 양식을 작성합니다.
6. 케이스 생성을 선택합니다.
   케이스는 케이스와 관련된 모든 작업과 주요 마일스톤 및 날짜를 시각적으로 제공하는 케이스 타임라인과 함께 반환됩니다. 케이스 타임라인을 사용하면 에이전트는 케이스에 대한 주요 조사 활동을 시각화하고 탐색함으로써 과거 이력과 수행해야 할 사항을 빠르게 파악할 수 있습니다. 또한 범례 표시 드롭다운이 표시되어 예약되거나 수행된 이벤트 수와 관련 날짜를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

   기록 유형

   다음 기록 유형은 연결된 아이콘으로 타임라인에 나타날 수 있습니다.

   - 협의
   - 하위 케이스
   - 시정 조치
   - 증거
   - 인터뷰
   - 관련 당사자
   - 작업

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

> **주:**
> 각 아이콘 위에 마우스를 대면 자세한 정보를 볼 수 있습니다. 일부 아이콘에는 해당 정보로 직접 이동하기 위해 클릭할 수 있는 링크가 표시됩니다.

범례 표시

범례 표시 드롭다운을 선택하여 타임라인에 나타나는 모든 기록을 표시됩니다. 버튼을 왼쪽으로 돌리면 타임라인에 모든 관련 기록이 표시됩니다.

케이스 타임라인 아래에는 케이스에 대한 추가 정보를 제공할 수 있는 탭이 여러 개 있습니다.

> **주:**
> 종결된 이벤트와 완료된 이벤트가 타임라인에 계속 나타날 수 있지만 관련 탭에 반드시 나타나는 것은 아닙니다.

관련 항목 메뉴에는 ER 케이스에 대한 정보를 추가하는 데 사용할 수 있는 일련의 탭이 표시됩니다.

관련 당사자

ER 케이스와 연결된 사용자입니다. 관련 당사자는 원고, 혐의 대상, 증인 또는 기타(정의되지 않음)일 수 있습니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 관련 당사자 기록 생성 문서를 참조하십시오.

혐의

Employee Relations 케이스를 자세히 정의하는 정보입니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 혐의 기록 생성 문서를 참조하십시오.

인터뷰

관련 당사자에 대한 인터뷰 기록입니다. 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations에서 인터뷰 예약 문서를 참조하십시오.

합의

합의 요청은 업무 상황과 관련된 변경을 요청하는 직원이 제기합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 합의 문서를 참조하십시오.

더 보기

선택하여 다음 중 하나를 확인합니다.

- 시정 조치: ER 케이스와 관련된 조사 후 해결 및 관련 시정 조치에 대한 정보입니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 시정 조치 생성 문서를 참조하십시오.
- 연결된 지식 문서: HR 서비스 유형에 연결된 지식 문서의 목록입니다. 자세한 내용은 HR 지식 관리 문서를 참조하십시오.
- 승인자: 변경된 정보 또는 케이스, 승인 상태, 의견 및 관련 날짜를 승인할 수 있는 직원을 나열합니다. 자세한 내용은 승인을 위해 HR 케이스 다시 제출 문서를 참조하십시오.

  > **주:**
  > 승인을 거부하려면 사용자가 HR 케이스 작성자(sn_hr_core_case.writer) 역할을 가져야 합니다.

- 하위 케이스: 현재 케이스에 대한 하위 케이스를 나열합니다.
- 관련 당사자의 ER 케이스: ER 케이스의 관련 당사자와 연결된 다른 ER 케이스를 나열합니다.
- 혐의 결과: 혐의와 결과를 보여줍니다.

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

레거시 **UI** 또는 에이전트 작업 공간에서 **HR Service Delivery Employee** Relations에 대한 관련 당사자 기록 생성

ER 케이스와 연관된 사용자에 대한 정보를 캡처합니다. 관련 당사자는 원고, 혐의 대상, 증인 또는 기타(정의되지 않음)일 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 레거시 UI에서 다음으로 이동합니다. 직원 관계 〉 케이스.
2. ER 케이스를 선택합니다.
3. 관련 목록에서 아래로 스크롤하여 관련 당사자 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 UI에서 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
6. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
7. 기타를 선택합니다.
8. **Employee Relations** 케이스를 선택합니다.
9. ER 케이스를 선택합니다.
10. 새로 만들기를 선택합니다.
11. 양식을 작성합니다.

관련 당사자 양식

필드	설명
HR 케이스	선택한 케이스의 HR Employee Relations 케이스 번호입니다.
유형	관련 당사자의 유형. 선택: ○ 원고(불만을 제기하는 개인 또는 그룹) ○ 혐의 대상 ○ 증인 ○ 기타
시스템에 없음	관련 당사자가 회사의 직원이 아님을 표시하는 옵션입니다. 주: 이 확인란을 선택하면 이름 필드가 사용자 필드를 대체합니다.
사용자	관련 당사자인 사람입니다. 시스템에 없음 확인란을 선택하지 않은 경우에만 표시됩니다.
이름	관련 당사자의 이름입니다.

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

필드	설명
	시스템에 없음 확인란을 선택한 경우에만 표시됩니다.

12. 저장 또는 제출을 클릭합니다.
    - 저장을 선택하면 인터뷰 및 시정 조치 탭이 나타납니다. 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations에서 인터뷰 예약 문서를 참조하십시오.
    - 시정 조치 탭을 사용하여 시정 조치 기록을 생성하고 관련 당사자와 연결합니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 관련 당사자 기록 생성 문서를 참조하십시오.

레거시 **UI** 또는 에이전트 작업 공간에서 **HR Service Delivery Employee** Relations에 대한 혐의 기록 생성

혐의를 사용하면 ER 케이스에 대한 추가 정보를 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저
1. 레거시 UI에서 다음으로 이동합니다. 직원 관계 〉 케이스.
2. ER 케이스를 선택합니다.
3. 관련 목록에서 아래로 스크롤하여 관련 당사자 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 UI에서 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
6. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
7. 기타를 선택합니다.
8. **Employee Relations** 케이스를 선택합니다.
9. ER 케이스를 선택합니다.
10. 새로 만들기를 선택합니다.
11. 양식을 작성합니다.

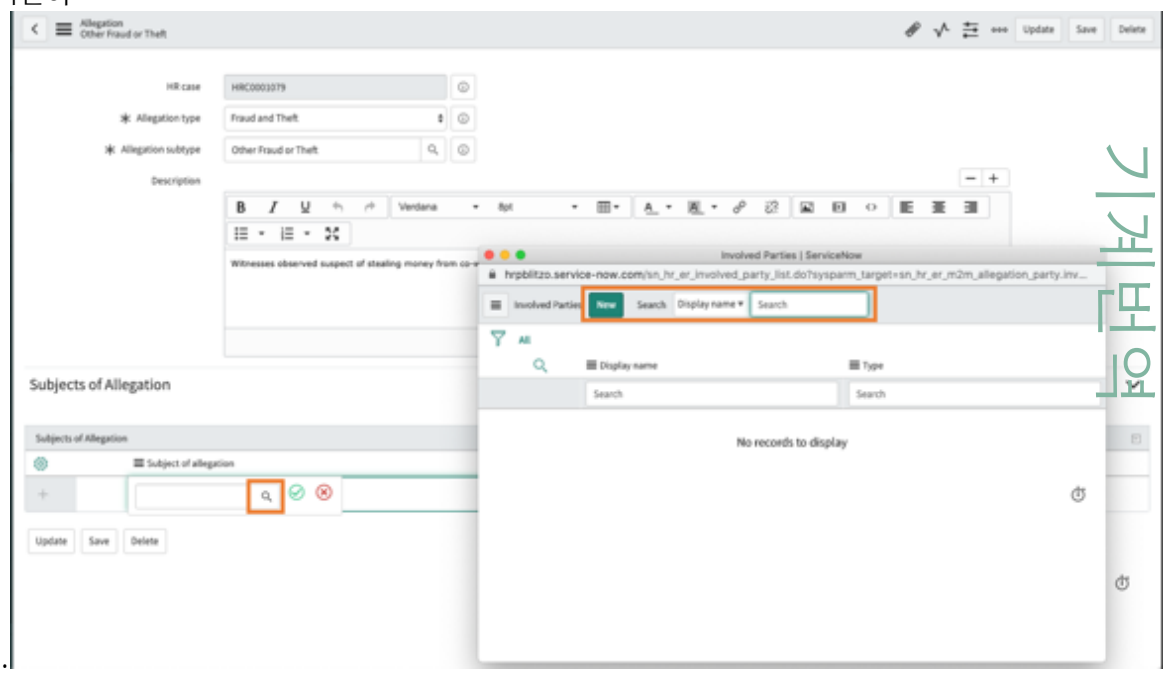
혐의 양식

필드	설명
HR 케이스	혐의와 연결된 HR 케이스 번호입니다.
혐의 유형	ER 케이스를 설명하는 혐의 유형입니다. 혐의 하위 유형은 혐의를 자세히 설명합니다. 혐의 유형: ○ 고객 오대 ○ 차별 ○ 약물과 알코올 ○ 사기 및 절도

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

필드	설명
	○ 괴롭힘 ○ 대인 관계 상충 ○ 위법 행위 ○ 보복 ○ 임금과 일정 ○ 직장 내 폭력
혐의 하위 유형	혐의 유형을 자세히 설명합니다. 선택한 혐의 하위 유형은 혐의 유형에 대해 선택한 항목에 따라 다릅니다.
설명	혐의에 대한 상세 정보입니다.

12. 저장 또는 제출을 클릭합니다.
혐의 대상 섹션이



나타납니다.

13. 사용 목록 조회 아이콘 을 클릭하면 관련 당사자 목록이 나타납니다.

14. 혐의에 관련 당사자를 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
또는 관련 당사자의 특정 이름 또는 유형을 검색합니다. 자세한 내용은 레거시 UI 또는 에이전트 작업 공간에서 HR Service Delivery Employee Relations에 대한 관련 당사자 기록 생성 문서를 참조하십시오.
결과 필드가 나타납니다.

15. 필드를 클릭하고 목록에서 결과를 선택합니다.

16. 업데이트 또는 저장을 클릭합니다.

레거시 **UI** 또는 에이전트 작업 공간에서 **HR Service Delivery Employee** Relations에 대한 시정 조치 생성

ER 케이스에 대한 시정 조치 기록을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 시정 조치를 생성합니다.

UI	단계
레거시 UI에서	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 직원 관계 〉 케이스. **b.** ER 케이스를 선택합니다. **c.** 관련 목록에서 아래로 스크롤하여 시정 조치 탭을 선택합니다. **d.** 새로 만들기를 선택합니다.
Agent Workspace for HR Case Management UI에서	**a.** 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**. **b.** 목록 아이콘( )을 클릭합니다. **c.** 기타를 선택합니다. **d. Employee Relations** 케이스를 선택합니다. **e.** ER 케이스를 선택합니다. **f.** 추가 탭을 선택합니다. **g.** 시정 조치 탭을 선택합니다. **h.** 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 양식을 작성합니다.

시정 조치 양식

필드	설명
번호	시정 조치 기록을 식별하는 번호입니다. 시스템에서 시정 조치 번호가 자동으로 할당하며 이를 변경할 수 없습니다.
HR 케이스	시정 조치와 관련된 HR ER 케이스 번호입니다. 주: HR ER 케이스에서 시정 조치에 액세스하는 경우 번호가 자동으로 표시됩니다.
관련 당사자	시정 조치의 대상인 사람입니다. 사용 목록 조회 아이콘 을 클릭하고 목록에서 선택합니다.
시정 조치 유형	이 ER 케이스에 대한 시정 조치입니다. 목록에서 선택합니다.

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

필드	설명
	○ 구두 경고 ○ 서면 경고 ○ 일시 중단 ○ 종료
상태	시정 조치의 상태입니다. ○ 초안 ○ 준비 ○ 진행 중 ○ 완료됨
토론 날짜(yyyy-MM-dd)	시정 조치 토론 날짜를 선택합니다.
토론 개최자	시정 조치 토론의 리드 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 토론을 주도한 사람을 검색합니다.
추가 표현	토론에 참여한 다른 사람을 식별합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 본인을 추가하거나 추가 당사자 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 본인 또는 다른 사람을 추가합니다.
기한(yyyy-MM-dd HH:mm:ss)	시정 조치가 완료된 날짜 및 시간입니다.
설명	시정 조치 회의에 대한 메모 및 정보입니다.

3. 저장 또는 제출을 클릭합니다.

HR Service Delivery Employee Relations 대시보드

HR Service Delivery Employee Relations 대시보드는 ER 케이스에 대한 통계를 제공하는 시각적 보고서를 제공합니다.

정보를 제공하는 4개의 섹션이 있습니다.

월별 **Employee Relations** 케이스 볼륨

월별 및 연도별 ER 케이스 수를 보여주는 막대형 차트입니다. 막대를 클릭하면 Employee Relations 케이스 목록이 나타납니다.

혐의 유형별 **Employee Relations** 케이스 볼륨

혐의 하위 유형별로 ER 케이스 수를 보여주는 막대형 차트입니다. 막대를 클릭하면 혐의 목록이 나타납니다.

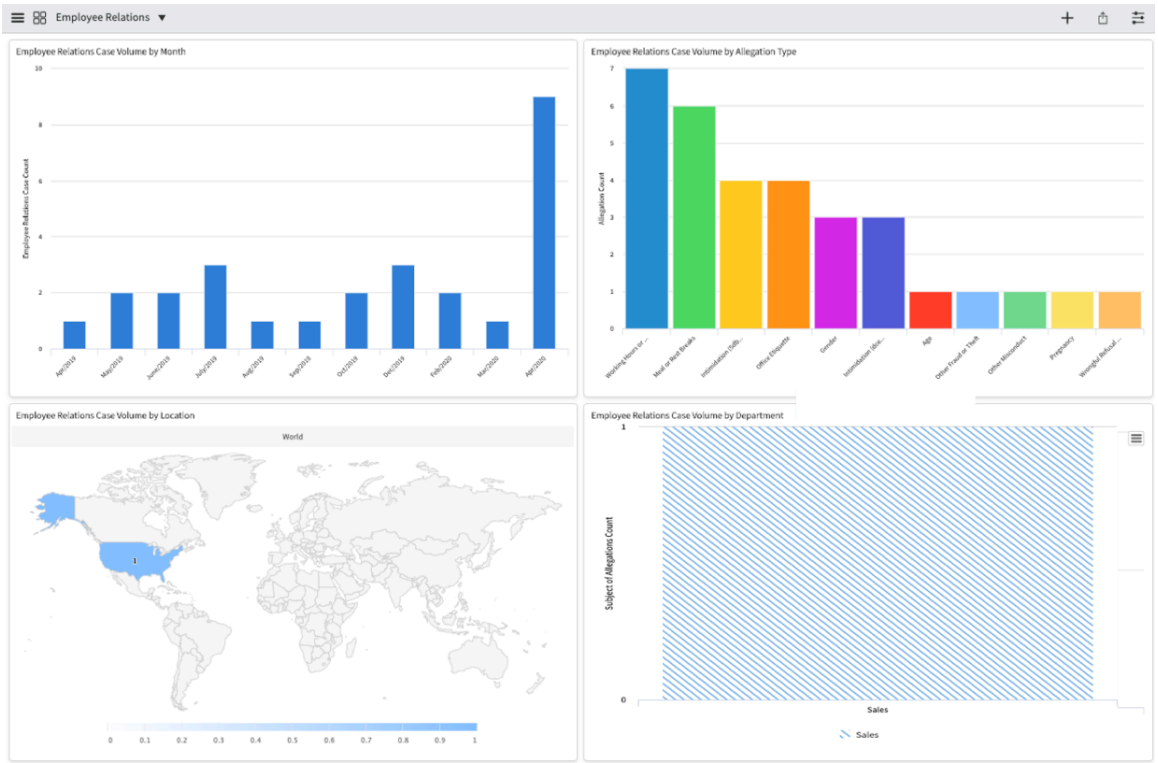
위치별 **Employee Relations** 케이스 볼륨

지리적 지역별로 ER 케이스 수를 보여주는 맵입니다. 국가를 클릭하면 상세 정보 뷰가 나타납니다.

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

부서별 **Employee Relations** 케이스 볼륨

회사 부서별로 ER 케이스 수를 표시합니다. 이미지를 클릭하면 관련 당사자 목록이 나타납니다.



Employee Relations 퍼포먼스 분석 임원 개요

HR Service Delivery Employee Relations(ER) 퍼포먼스 분석(PA) 대시보드는 과거의 추세와 데이터 비교를 제공합니다.

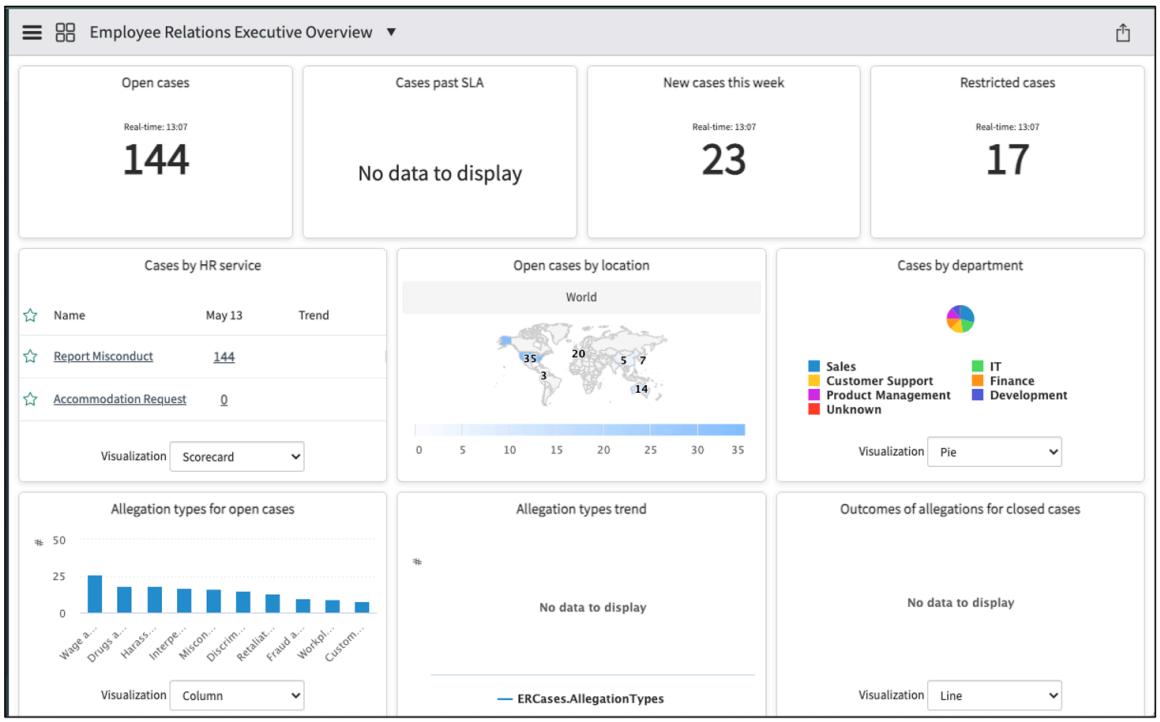
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources: Employee Relations Scoped App 플러그인을 활성화해야 합니다.

HR ER PA 대시보드는 다음에 대해 적시에 정보를 제공합니다.

임원 개요

새로운 사전 예방적 전략을 만들기 위해 현재 부상하고 있으며 심층 분석이 필요한 추세 혹은 관심 영역에 대한 데이터를 제공합니다.

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



케이스 분석

ER 에이전트와 팀을 위한 케이스 메트릭과 목표를 제공합니다. 또한 이 정보를 사용하면 ER 팀이 볼륨 추세와 케이스 데이터에 대한 상세 정보를 기반으로 작업 부하를 계획하는 데 도움이 됩니다. 이 섹션에서는 다음을 제공합니다.

- 현재 시간 및 날짜의 오픈된 ER 케이스 수
- SLA(서비스 수준 계약)을 초과한 케이스 수
- 현재 시간 및 날짜가 포함된 주에 오픈된 ER 케이스 수
- 현재 시간 및 날짜에서 생성된, 제한된 ER 케이스의 수

조사 분석

ER 조사 독자는 ER 조사에서 서비스 품질을 파악하고 개별 케이스를 넘어서는 추세를 식별할 수 있어야 합니다. 이 영역에서는 혐의 데이터의 케이스와 추세를 비교하는 것이 중요합니다. 이 섹션에서는 다음을 제공합니다.

- HR 서비스별 ER 케이스 수. 시각화 목록을 사용하여 데이터가 표시되는 방법을 변경할 수 있습니다.
- 지리적 위치에 따른 ER 케이스 수
- 부서별 ER 케이스 수. 시각화 목록을 사용하여 데이터가 표시되는 방법을 변경할 수 있습니다.
- 오픈 케이스에 대한 각 혐의 유형의 수. 시각화 목록을 사용하여 데이터가 표시되는 방법을 변경할 수 있습니다.
- 혐의 유형에 대한 데이터 추세
- 혐의 결과별 종결 케이스 수

성능 향상 계획**(PIP)** 서비스

성과 향상 계획(PIP) 서비스 사용 내에서 직원 관계 직원 성과 문제를 관리합니다.

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

조직은 HR 팀, Employee Relations 팀 및/또는 법무 팀과의 긴밀한 협력을 통해 직원 성과 문제를 처리합니다. 적절한 프로세스를 따라야 하며 적절한 문서화 및 커뮤니케이션을 유지해야 합니다.

이 기능을 사용하여 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원에 대한 PIP 케이스를 시작하고 Employee Relations 자문을 포함하여 PIP 케이스를 보다 효율적으로 처리하고 지원합니다.
- 작업 진행 상황 추적 및 필요한 조치 취하기 — 구조적 워크플로우(수명주기 이벤트 포함)는 관리자, 직원 및 Employee Relations(ER) 에이전트의 작업을 자동으로 시작합니다.

PIP 워크플로우

관리자, 직원 및 ER 에이전트가 Performance Improvement Plan에서 함께 작업할 수 있는 방법을 설명하는 사용 사례입니다.

- 관리자는 직원이 성과 향상에 대해 직원과 구조화된 대화를 나누고 ER 부서와 합의된 행동 방침을 갖도록 PIP 요청을 시작합니다 .
- PIP 케이스가 자동으로 생성되어 ER 에이전트에게 할당됩니다. 성능 향상 계획(PIP) 수명주기 이벤트가 트리거되고 지정된 순서대로(순차적 또는 병렬) 관리자, 직원 및 ER 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다.
- 직원과 관리자는 PIP 확인 양식에 서명하기 위한 작업을 수신합니다.
- 관리자는 직원과의 코칭 대화를 예약하고 ER 에이전트가 검토하는 직원을 위한 계획을 개발합니다.
  - PIP 목표를 직원과 일치시키고 직원의 진행 상황을 정기적으로 추적합니다.
  - ER 에이전트와 함께 정기적인 검토를 수행하여 직원의 진행 상황을 평가합니다.
  - PIP의 성공 여부를 나타내는 PIP 평가를 제출합니다. PIP 평가 완료 문서를 참조하십시오.

PIP 수명주기 이벤트 구성

관리자가 PIP 요청을 시작하면 구조화된 워크플로우(사전 정의된 수명주기 이벤트)가 관리자, 직원 및 ER 에이전트에 대한 작업을 자동으로 시작합니다.

시작하기 전에

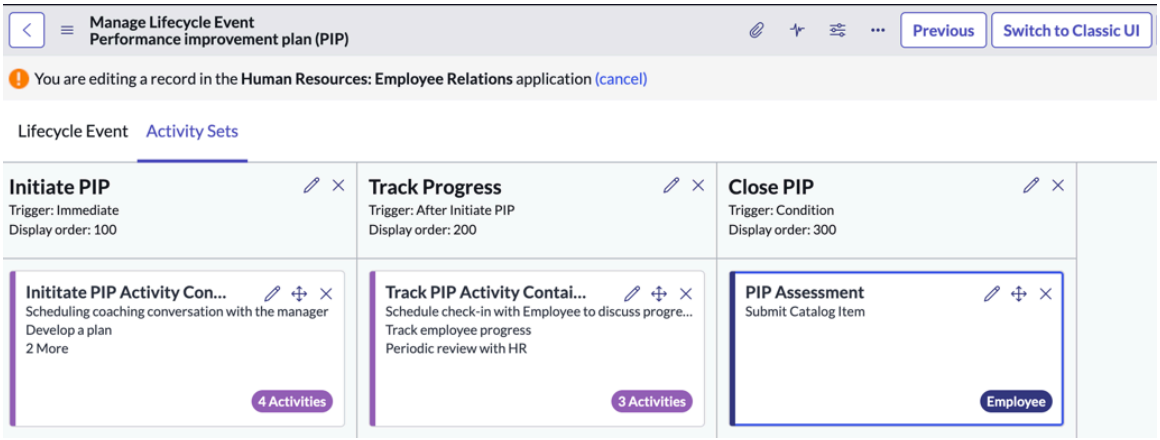
- 필요한 역할: 관리자
- Human Resources Scoped App: Employee Relations, Enterprise Onboarding and Transitions 플러그인을 설치합니다.
- 에서 ServiceNow StoreHR 분류 및 문서 템플릿 애플리케이션을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 사전 정의된 활동 세트와 활동으로 성능 향상 계획(PIP) 수명주기 이벤트를 엽니다.

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

성능 향상 계획**(PIP)** 수명주기 이벤트



3. 비즈니스 사용 케이스에 따라 활동 세트와 활동을 구성합니다.

PIP 요청 시작

직원에 대한 PIP 요청을 시작합니다. 성과 개선에 대해 직원과 구조화된 대화를 나누고 HR 또는 Employee Relations 부서와 합의된 행동 방침을 갖습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자
- Human Resources Scoped App: Employee Relations, Enterprise Onboarding and Transitions 플러그인을 설치합니다.
- 에서 ServiceNow StoreHR 분류 및 문서 템플릿 애플리케이션을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.

2. HR 주제를 클릭합니다.

3. 직원 규정 타일 또는 경력 개발 타일을 선택합니다.

4. 성능 향상 계획**(PIP)** 시작 요청을 클릭합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성능 향상 계획**(PIP)** 시작

필드	설명
직원 이름	성과 향상 계획을 시작할 대상 직원입니다. 주: 직원의 HR 프로파일에서 관리자로 추가된 경우에만 직원을 선택할 수 있습니다.
PIP 시작 날짜	PIP 작업을 시작하기 위한 시작 날짜입니다.
PIP 종료 날짜	PIP 작업을 완료하기 위한 종료 날짜입니다.
PIP 이유	직원에 대해 PIP를 시작하는 이유입니다.

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

필드	설명
개선 영역	직원이 잘 수행하기를 원하는 영역입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
PIP 케이스가 생성되어 ER 에이전트에 할당됩니다. (PIP) 수명주기 이벤트가 트리거되고 관리자, 직원 및 ER 에이전트에 대한 작업이 자동으로 시작됩니다.

PIP 요청 확인

관리자가 시작한 PIP 요청을 승인합니다. 자신에게 할당된 다른 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 작업.
2. 관리자가 보낸 PIP 확인 양식에 서명합니다.
3. 다른 PIP 작업은 할당되는 즉시 완료합니다.

PIP 평가 완료

관리자는 PIP의 성공 여부를 나타내는 PIP 평가를 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. PIP 평가 작업을 완료합니다.
3. PIP가 성공한 경우:
   a. PIP 성공 목록에서 예를 선택합니다.
   b. 제출을 클릭합니다.
4. PIP가 실패한 경우:
   a. PIP 성공 목록에서 아니요 를 선택합니다.
   b. PIP 확장 목록에서 예를 선택하여 연장 날짜를 표시하거나, 연장 날짜를 지정하지 않으려면 아니요 를 선택합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
PIP가 실패한 것으로 표시되면 ER 에이전트에 대한 PIP 평가 케이스가 생성됩니다. ER 에이전트와 관리자는 직원을 위한 다음 작업 과정에 대해 논의할 수 있습니다.

Employee Relations용 **Analytics and Reporting** 솔루션

Analytics and Reporting 솔루션에는 다른 Now Platform 제품과 함께 사용하기 위해 사전 패키징된 퍼포먼스 분석 콘텐츠가 포함되어 있습니다. 이 Analytics and Reporting 솔루션은 조직 성과를 평가하기 위해 Employee Relations에 대한 기록 추세 및 데이터 비교를 제공합니다.

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

필요한 역할

이 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform 관리자(admin): 이 Analytics and Reporting 솔루션을 설치 및 활성화하고 필요한 변경 사항을 시스템 속성에 적용합니다.
- 퍼포먼스 분석관리자(pa_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정 및 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.
- HR Service Delivery Employee Relations 케이스 독자(sn_hr_er.case_reader): 모든 HR ER 케이스 및 Employee Relations 임원 개요를 읽을 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.

관련 정보

Analytics and Reporting 솔루션

Employee Relations용 **Analytics and Reporting** 솔루션 활성화

Analytics and Reporting 솔루션을 위한 컨텐츠 팩 플러그인을 활성화합니다.

시작하기 전에

이 Now Intelligence 솔루션을 활성화하는 인스턴스에서 퍼포먼스 분석의 전체 구독 버전을 활성화합니다. 구독을 구입하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Performance Analytics 구독 활성화 를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources: Employe Relations Scoped App [com.sn_hr_employee_relations_pa] 플러그인을 활성화하기 전에 다음 플러그인을 활성화하십시오.

HR ER PA용 플러그인

플러그인	설명
Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)	직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화할 수 있습니다. 주: Employee Relations는 이 플러그인을 활성화해야 하지만 별도의 범위입니다.
Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Scoped 앱 (sn_hr_employee_relations_pa)	핵심성과지표를 측정하여 시간에 따른 HR 성과를 추적합니다.
Human Resources Scoped App: Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations)	직원 관계 및 조사 케이스를 쉽게 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 애플리케이션 > 모두.
2. Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]를 검색합니다.
3. 애플리케이션을 설치합니다.
4.

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

Employee Relations용 **Analytics and Reporting** 솔루션 구성

진단 프로그램을 실행하고, 구성요소를 검토 및 사용자 지정하고, 데이터 수집을 시작합니다.

시작하기 전에

Now Platform 관리자는 플랫폼 분석 솔루션용 컨텐츠 팩 플러그인 또는 ServiceNow Store 애플리케이션을 미리 설치해야 합니다.

필요한 역할: pa_admin

프로시저

1. 모든 기록에 대한 진단을 실행합니다.

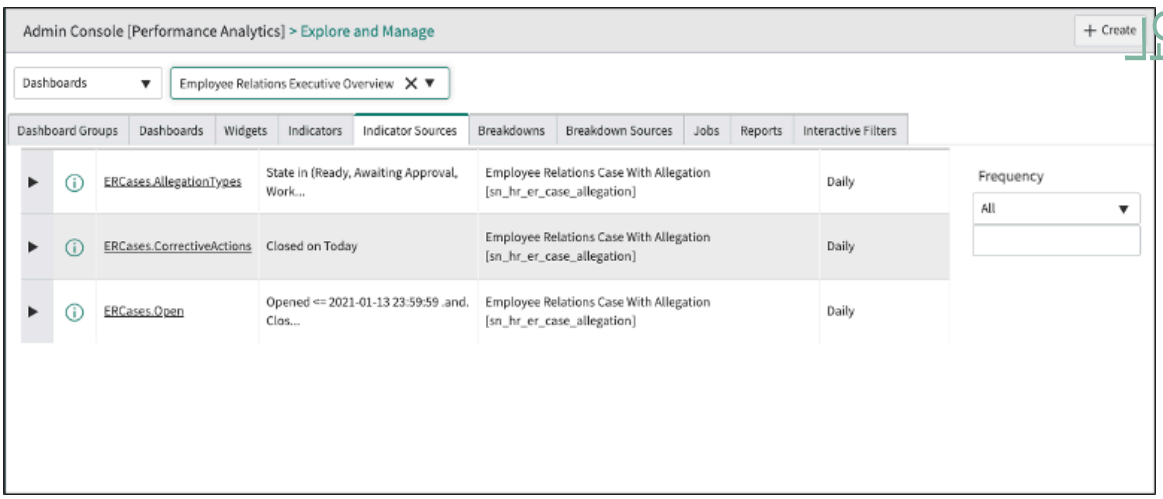
   이러한 진단은 Now Intelligence 솔루션과 테이블의 구성 간에 많은 불일치를 포착할 수 있습니다. 자세한 내용은 Performance Analytics 진단 을 참조하십시오.

2. 다음으로 이동 모두 〉 **Performance Analytics** 〉 관리 콘솔.
3. 탐색 및 관리 타일에서 대시보드 링크를 선택합니다.
4. 이와 플랫폼 분석 솔루션함께 설치된 Employee Relations 임원 개요 대시보드를 확인합니다.
5. 표시기 소스 탭을 엽니다.
6. 이 Now Intelligence 솔루션에 포함된 각 대시보드의 경우:

   a. 대시보드 이름에서 표시기 소스를 필터링합니다.

   Example

   여기에는 Employee Relations 임원 개요에서 셀프 서비스 분석 기법 대시보드에 필터링된 표시기 소스가 표시됩니다.



   b. 자체 인스턴스에 있는 데이터 구조와 비교하여 표시기 소스의 팩트 테이블, 조건 및 빈도를 검토합니다.

   > **중요사항:**
   > 조건 필드에서 참조되는 해결됨 또는 생성됨 등의 타임 스탬프 필드에 특히 주의하십시오. 다른 타임 스탬프 필드를 사용해야 할 수 있습니다.

   c. 필요한 경우 표시기 소스를 열고 수정합니다.

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

d. 표시기 소스 기록을 편집하는 경우 표시기 관련 목록으로 이동하여 각 표시기의 조건 필드를 검토합니다.

   표시기 소스를 변경하면 개별 표시기의 추가 조건에도 영향을 줄 수 있습니다.

7. 표시기 소스에서 시간 필드 스탬프를 변경한 경우 관련 퍼포먼스 분석 스크립트도 변경합니다.

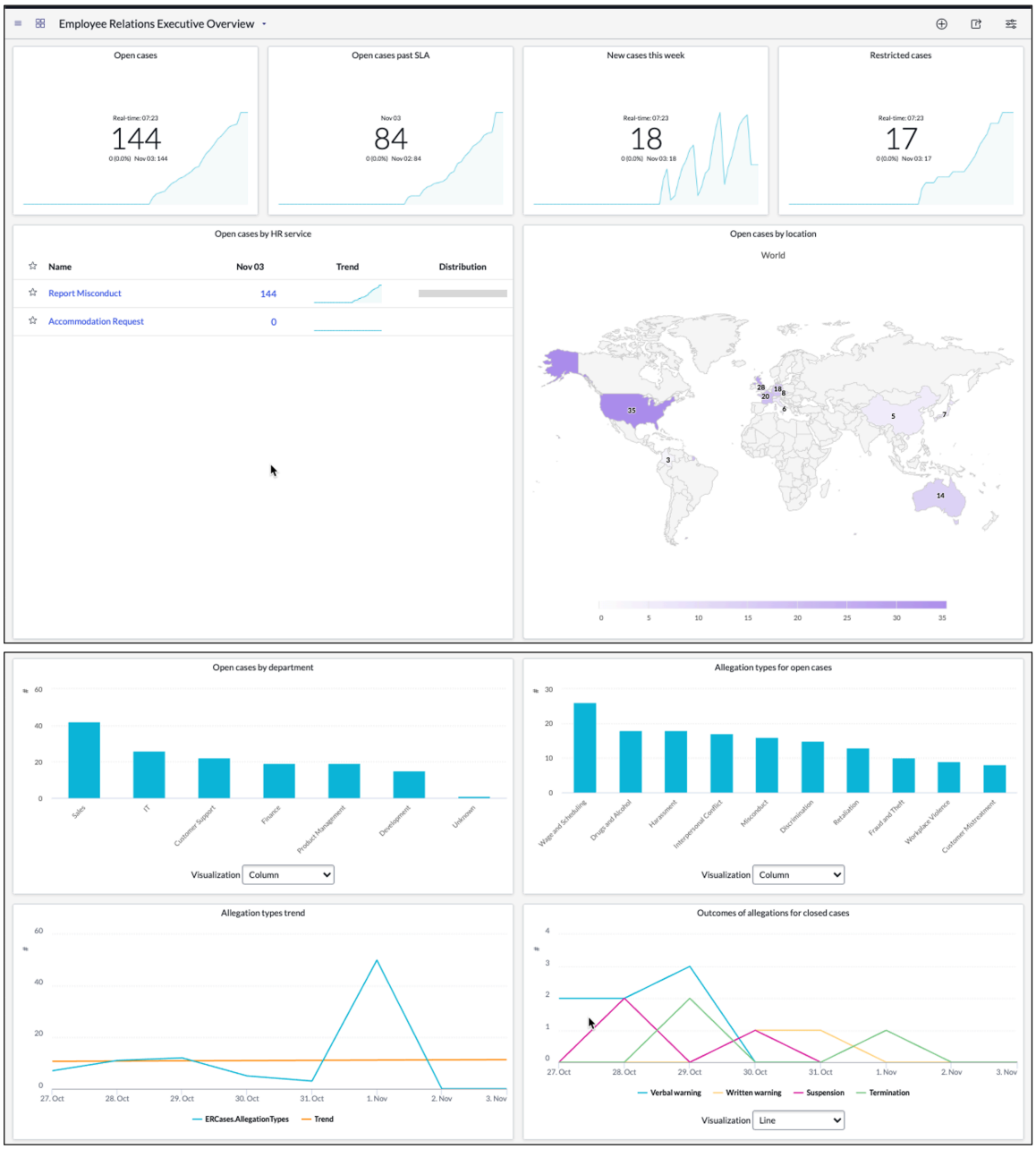
   자세한 내용은 Performance Analytics 스크립트 업데이트 를 참조하십시오.

8. 세부 항목 소스 탭을 엽니다.
9. 이 Now Intelligence 솔루션에 포함된 각 대시보드의 경우:
   a. 대시보드 이름에서 세부 항목 소스를 필터링합니다.
   b. 세부 항목 소스 검토 에 설명된 대로 세부 항목 소스의 조건을 검토합니다.
10. 다음으로 이동 모두 〉 **Performance Analytics** 〉 작업.
11. 이 Analytics and Reporting 솔루션인 `ERCases.HistoricalDataCollection`의 작업 이력을 설정하고 실행합니다.
    Now Intelligence 솔루션에 대한 이력 데이터 수집 실행 의 절차를 따르십시오.
12. 이 Analytics and Reporting 솔루션인 `ERCases.DailyCollection`에 대해 예약된 데이터 수집 작업을 편집하고 활성화합니다.
    Now Intelligence 솔루션에 대한 데이터 수집 예약 의 절차를 따르십시오.

Employee Relations 임원 개요 대시보드

Employee Relations 임원 개요 대시보드는 Employee Relations 케이스에 대한 개략적인 데이터와 ER 케이스의 유형, 위치, HR 서비스 및 부서의 케이스, 그리고 추세에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

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



필요한 **Now Platform** 역할

sn_hr_er.case_reader

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
Employee Relations 직원 또는 HR 리더십	대시보드는 다음을 제공합니다. • 현재 ER 케이스 볼륨, 상태 및 배포에 대한 개략적인 개요. • 다양한 직원 모집단의 상위 ER 케이스 유형 및 문제에 대한 이해.

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

사용자	대시보드 사용
	• 신속한 해결을 위해 주요 영역을 조기에 식별. • 프로세스 개선 및 ER 전략에 참고가 될 수 있는 추세와 변경사항에 대한 분석.

표시기

ERCases.CorrectiveActions
: 종결된 케이스에 대해 수행한 시정 조치를 보여줍니다.

ERCases.AllegationTypes
: 오픈 ER 케이스의 각 혐의 유형에 대한 데이터를 보여줍니다.

ERCases.Restricted
: 제한된 ER 케이스 수입니다.

ERCases.NewThisWeek
: 이번 주에 생성된 ER 케이스 수입니다.

ERCases.Open
: 오픈 ER 케이스의 총수입니다.

ERCases.PastSLA
: 서비스 수준 계약(SLA)을 지난 ER 케이스 수입니다.

분석 결과

- ER케이스.혐의유형
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
오픈 케이스	실시간 점수	Employee Relations 케이스 [sn_hr_er_case] 테이블	오픈 ER 케이스의 총수입니다.
SLA를 거친 오픈 케이스	최근 점수		서비스 수준 계약(SLA)을 지난 오픈 ER 케이스 수입니다.
이번 주 신규 케이스	실시간 점수		이번 주의 새 ER 케이스 수입니다.
제한된 케이스	실시간 점수		제한됨으로 분류되는 ER 케이스 수입니다. 자세한 내용은 HR

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

제목	유형	소스 테이블	설명
			Service Delivery Employee Relations 케이스 제한 문서를 참조하십시오.
위치별 오픈 케이스	맵	Employee Relations 케이스 〔sn_hr_er_case〕 테이블	지리적 위치에 따른 오픈 ER 케이스 수를 제공합니다. 이 데이터를 활용하면 추세를 파악하거나 데이터를 비교하는 데 사용할 수 있습니다. 이 케이스가 열렸을 당시 오픈 대상 사용자의 위치를 나타냅니다.
HR 서비스별 오픈 케이스	성과표		각 HR 서비스(링크 포함)와 추세 그래프에 대한 날짜별 오픈 ER 케이스 수를 표시합니다.
부서별 오픈 케이스	열(기본값)		회사 내 각 부서의 ER 케이스 수를 표시합니다.
오픈 케이스에 대한 혐의 유형	열(기본값)		각 혐의 유형에 대한 오픈 케이스의 수입니다.
혐의 유형 추세	꺾은선형 차트		혐의 유형별로 날짜별 ER 케이스 수를 제공합니다. 또한 케이스가 상승, 하강 또는 중립 상태를 유지하는지 여부를 나타내는 추세선도 보여줍니다.
종결 케이스에 대한 혐의 결과	꺾은선형 차트		혐의로 종결된 ER 케이스의 수 및 관련된 시정 조치를 표시합니다.

노동 조합

노동 조합을 사용하여 회사 내의 조합에 대한 상세 정보를 정의합니다.

노동 조합 데이터를 사용하면 직원 조합 구성원 자격을 추적할 수 있으므로 HR 조건 및 기준을 구성하여 이러한 직원의 컨텐츠와 워크플로우를 대상으로 지정할 수 있습니다.

조합 정의에는 다음이 포함됩니다.

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

- 지역 지부 정의
- 조합 연락처 파악
- 직원 조합 구성원을 설정하여 조합 표현과 관련된 워크플로우와 대상 컨텐츠를 추적하고 자동화할 수 있습니다.

노동 조합 설정

HR Service Delivery 노동 조합을 설정하여 지원하는 노동 조합에 대한 정보를 정의합니다. 직원 구성원 자격을 특정 조합 및 조합 지부에 연결할 수 있습니다.

조합 구조를 생성하려면 먼저 조합을 설정해야 합니다.

조합을 설정하면 다음을 설정할 수 있습니다.

- 지역 지부
- 직원 구성원 자격
- 조합 연락처

테이블

다음 테이블이 포함됩니다.

- 노동 조합 [sn_hr_core_labor_union]
- 지역 조합 지부 [sn_hr_core_local_union_chapter]
- 노동 조합 연락처 [sn_hr_core_labor_union_contact]
- 직원 조합 구성원 자격 [sn_hr_core_employee_union_membership]

역할

노동 조합 기록에 액세스하려면 다음 역할이 필요합니다.

HR 역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR 프로파일 독자 〔sn_hr_core.profile_reader〕	HR 프로파일 독자 역할은 다음에 액세스하고 읽을 수 있습니다. • 조합 • 조합 연락처 • 직원 조합 구성원 자격	해당 사항 없음
HR 프로파일 작성자 〔sn_hr_core.profile_reader〕	HR 프로파일 작성자 역할은 다음에 액세스하고 읽을 수 있습니다. • 조합 • 조합 연락처 • 직원 조합 구성원 자격	HR 프로파일 독자 〔sn_hr_core.profile_reader〕

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

HR 역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	HR 프로파일 작성자 역할은 직원 조합 구성원 자격을 생성하고 편집할 수도 있습니다.	
HR 관리자 (sn_hr_core.admin)	HR 관리자 역할은 다음에 액세스하고, 읽고, 생성하고, 편집할 수 있습니다. • 조합 • 지역 지부 • 조합 연락처 • 직원 조합 구성원 자격	• HR 프로파일 독자 [sn_hr_core.profile_reader] • HR 프로파일 작성자 [sn_hr_core.profile_reader]

HR 프로파일 작성자 [sn_hr_core.profile_reader]:

HR 프로파일 작성자 역할에는 HR 프로파일 독자 역할이 포함되어 있습니다. 조합, 조합 연락처 및 직원 조합 구성원 자격에 액세스하고 읽을 수 있습니다. 직원 조합 구성원 자격을 편집할 수도 있습니다.

노동 조합 생성

노동 조합을 식별할 수 있도록 상세 정보와 함께 조합을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
지역 지부와 조합 접촉 창구를 생성하려면 조합을 먼저 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 노동 조합 〉 유니언.
2. 양식을 작성합니다.
3. 제출 또는 저장을 선택합니다.
   저장을 선택하면 지역 조합 지부와 노동 조합 연락처 탭이 나타납니다.

주:
지역 조합 지부에 대한 자세한 내용은 지역 지부 생성 문서를 참조하십시오. 노동 조합 연락처에 대한 자세한 내용은 조합 연락처 생성 문서를 참조하십시오.

지역 지부 생성

지역 지부를 사용하여 조합의 지부를 설정하고 추적합니다. 지역 지부는 노동 조합의 하위 개념입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. **HR** 관리 〉 노동 조합 〉 지역 지부,
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.
   저장을 선택하면 노동 조합 연락처와 직원 조합 구성원 자격 탭이 나타납니다.

> **주:**
> 노동 조합 연락처에 대한 자세한 내용은 조합 연락처 생성 문서를 참조하십시오. 직원 조합 구성원 자격에 대한 자세한 내용은 직원 조합 구성원 자격 생성 문서를 참조하십시오.

조합 연락처 생성

조합 접촉 창구를 사용하여 조합 또는 지역 지부 조직을 위해 일하는 사람을 생성하고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

> **주:**
> 조합 접촉 창구를 만들어도 사용자 기록이 생성되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 노동 조합 〉 조합 연락처.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.

노동 조합 사용

노동 조합이 설정되고 나면 직원을 노동 조합과 연결할 수 있습니다.

> **주:**
> 노동 조합을 직원과 연결하는 것은 구성원 자격에 대한 참조이며 실제 구성원 자격을 증명하는 것은 아닙니다.

노동 조합을 직원과 연결하는 여러 가지 방법이 있습니다.

- 직원의 HR 프로파일에서

  > **주:**
  > 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

- 직원 조합 구성원 자격 양식에서

  > **주:**
  > 자세한 내용은 직원 조합 구성원 자격 생성 문서를 참조하십시오.

직원 조합 구성원 자격 생성

직원 조합 구성원 자격을 사용하여 조합 직원을 입력하고 추적합니다. 조합 구성원 자격을 생성하면 HR 프로파일을 통해 직원의 구성원 자격에 대한 가시성을 확보할 수 있으며 HR 기준을 통해 컨텐츠 또는 작업을 대상으로 지정할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 노동 조합 〉 직원 조합 구성원 자격.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.

Universal Request 및 **Legal** Investigations와 **Employee Relations** 통합

직원은 불만 사항을 조사해야 하는 사람에 대한 걱정 없이 Employee Center 포털을 통해 불만 사항을 제출할 수 있습니다. 분류 또는 조사 프로세스 중에 해당 문제에 대해 작업하는 이행자는 해결에 필요한 경우 법무 부서와 HR 부서 간에 문제를 주고받을 수 있습니다.

함께 사용하면 더 나은 솔루션

와 HR Service Delivery 직원 관계 함께 사용하면 다음과 같은 주요 기능을 함께 범용 요청 사용할 Legal Investigations 수 있습니다.

- 포털 및 ARC(Anonymous Report Center) 포털을 통해 직원 센터 불만 사항을 제출하기 위한 옴니채널 모드입니다.
- Universal Request를 통해 모든 불만 사항에 대한 단일 분류 큐입니다.
- Legal Service Delivery Legal Investigations 와 HR Service Delivery 직원 관계.

필요한 구성을 완료하여 통합 사용을 시작합니다. HR Service Delivery Employee Relations로 법무 조사 설정을 참조하십시오.

통합 워크플로우

라우팅 에이전트, 법무 이행자 및 HR 에이전트가 애플리케이션(Legal Investigations, Employee Relations 및 Universal Request)을 함께 사용하여 직원이 제출한 불만 요청을 해결하는 방법을 설명하는 사용 사례입니다.

1. 윤리 위반 또는 유사한 인시던트를 목격한 직원은 Universal Request를 제출하여 이를 보고합니다. Employee Center의 빠른 링크를 통해 불만 사항 제출을 참조하십시오.

   또는 Anonymous Reporting Center를 통해 윤리 준수 티켓을 제기할 수 있습니다.

2. Universal Request 라우팅 에이전트는 이러한 불만 요청을 분류하고 해당 부서에서 처리할 티켓을 생성할 수 있습니다. COE를 Employee Relations 케이스로, HR 서비스를 위법 행위 보고로 사용하여 Universal Request에서 HR 케이스를 생성할 수 있습니다. Universal Request에서 HR 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
3. 티켓이 할당된 HR 에이전트는 해당 티켓에 대해 작업하고 종결하거나, 다른 부서로 이전하거나, Universal Request로 이전할 수 있습니다.
4. 티켓이 HR 부서에서 법무 부서로 이전되면 HR 티켓의 상세 정보(설명, 간단한 설명, 의견, 첨부 파일 및 관련 당사자, 혐의, 인터뷰 및 증거 등 조사의 기본 데이터)가 법무 티켓에 복사됩니다. Universal Request에서 HR 케이스 이전 문서를 참조하십시오.

   HR 티켓이 종결되고 법무 에이전트가 처리하는 법무 티켓이 생성됩니다.

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

HR 케이스 관리

HR의 범위 지정된 버전에서 HR 케이스를 만들거나 보거나 편집하려면 Case and Knowledge Management 애플리케이션을 사용합니다. HR 케이스는 HR 계정 또는 시스템, 혜택, 급여, 성과 관리, 보고, 인재 채용, 시간 및 경비 보고 등에 관련된 HR 요청 또는 질의로부터 만들어집니다.

셀프 서비스 HR 케이스 만들기

직원 센터에서 직원은 다음 범주에서 HR 서비스를 질의하거나 요청할 수 있습니다.

- 혜택
- 직원 데이터 관리
- Employee Relations
- 일반
- HR 시스템
- 급여
- 인재 관리
- 비자

HR 케이스는 직원 센터를 통해 HR 서비스가 요청될 때 만들어집니다.

HR 에이전트 케이스 생성

직원들은 이메일, 채팅 또는 전화를 통해 HR 서비스에 대해 질의할 수 있습니다. HR 에이전트는 우수성 센터(COE) 또는 HR 서비스를 기반으로 HR 케이스를 만들 수 있습니다.

HR 케이스가 만들어진 후 HR 서비스 및 관련 HR 템플릿을 통해 HR 에이전트 및/또는 할당 그룹에 할당됩니다.

HR 케이스에는 하나 이상의 관련된 HR 작업 또는 상위 케이스를 구성하는 HR 하위 케이스가 있을 수 있습니다.

HR 요청 예

Alan이라는 직원이 제공되는 치과 보험에 대해 알아보려고 합니다.

1. Alan은 직원 센터를 통해 HR 요청을 제출하여 제공되는 치과 보험 중 하나에 대해 묻습니다.
2. HR 케이스가 만들어지고 HR 에이전트에게 할당됩니다.
3. HR 에이전트는 전화, 이메일, 채팅 또는 HR 케이스의 코멘트 섹션을 통해 질의에 응답할 수 있습니다.
4. 답변이 질의를 만족하면 HR 케이스를 닫을 수 있습니다.

HR 케이스 생성

HR 서비스를 요청하는 직원 또는 기타 개인을 위해 HR 케이스를 만듭니다. 직원은 HR Service Portal을 사용하여 HR 케이스를 직접 생성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

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

이 태스크 정보

- 케이스 생성을 구성하는 방법은 HR 케이스를 생성하는 방법 구성 문서를 참조하십시오.
- 직원은 Employee Center의 기록 생성자를 사용하여 HR 케이스를 직접 만들 수도 있습니다. 직원이 입력한 세부 정보는 HR 케이스에 대한 설명에 기록됩니다.

> **주:**
> 사용자가 입력한 값이 오픈 대상의 HR 프로파일 값과 일치하지 않는 경우 사용자가 입력한 값만 HR 케이스에 대한 설명에 기록됩니다. 케이스의 HR 서비스가 신입 직원 온보딩 또는 신입 직원 여정인 경우에는 이 동작이 관찰되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
   또는 원하는 케이스 리스트에서 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 케이스를 생성할 사람을 결정합니다.
3. 케이스 상세 정보 섹션에 정보를 입력합니다.

케이스 상세 정보 필드

필드	설명
COE	생성하고 있는 HR 케이스와 연관된 우수성 센터입니다. COE를 선택하면 HR 서비스에 대한 선택 항목이 필터링됩니다. HR 우수성 센터 데이터 모델 문서를 참조하십시오. **주:** HR 서비스를 먼저 선택하면 관련된 COE가 자동으로 채워집니다.
HR 서비스	선택한 COE를 기반으로 하는 HR 서비스 또는 직원 요청과의 의사소통을 통해 선택한 항목입니다. 직원이 사용할 수 있는 HR 서비스는 다음 기준으로 필터링됩니다. ○ 선택한 COE ○ HR 서비스 구성에 따른 대상자의 HR 기준 케이스 생성 구성 양식에서 제한 서비스가 필터링됩니다. HR 서비스 필드가 비어 있는 경우에는 오픈 대상 필드를 제거하지 않았는지 확인합니다.
문서 템플릿 유형	문서 템플릿의 범주입니다. **주:** 이 옵션은 문서 템플릿 [com.snc.document_templates] 플러그인이 활성화되고 HR 서비스를 구성하는 동안 문서 템플릿 유형 필드가 선택된 경우에만 표시됩니다.
문서 템플릿	문서 템플릿 작업을 생성하기 위해 케이스와 연결된 문서 템플릿입니다.

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

필드	설명
	주: 이 옵션은 문서 템플릿 [com.snc.document_templates] 플러그인이 활성화되어 있으며 HR 서비스를 구성하는 동안 문서 템플릿을 선택한 경우에만 표시됩니다.
작업 메모	다른 HR 에이전트를 도울 수 있는 케이스 관련 정보입니다. 작업 메모 필드의 텍스트는 대상자 필드에 이름이 지정된 사용자에게 표시되지 않습니다. sn_hr_core.restrict_guest_email 시스템 속성을 사용하면 사용자가 HR 케이스를 참조하는 개인 이메일 계정에서 이메일을 보낼 수 있습니다. 이 속성이 false(기본값)로 설정되어 있으면 작업 메모 필드에 이메일의 텍스트가 나타납니다. 주: 번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역할 수 있습니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.

4. 오픈 대상 필드에서 서비스 요청을 담당하는 사람을 선택합니다.
   - 요청을 하는 사람이 케이스를 생성하는 경우 대상자와 오픈 대상에 대한 값은 동일합니다.
   - 다른 사용자에 대해 케이스를 생성하는 경우(예: 관리자가 직원에 대한 케이스를 제출하는 경우) 선택 목록을 사용하여 다른 사용자를 선택합니다.
5. 대상자 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하고, 다른 직원을 검색하고 선택하여 케이스의 대상을 선택합니다.

   주:
   참조 필드의 고급 참조 한정자는 케이스 생성 구성 페이지에서 지원되지 않습니다. 제한 사용자 검색 필터가 직원 검색에 적용되면 오픈 대상 및 대상자에 적용되지 않습니다.

6. 케이스 생성을 클릭합니다.
7. 옵션: 케이스에 대한 작업을 계속합니다.
   자세한 내용은 HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.

결과
케이스에 대한 추가 정보와 함께 **HR** 케이스 양식이 나타납니다. **COE**와 **HR** 서비스 필드에 대해 선택한 값은 표시되는 필드를 결정합니다.

HR 케이스를 오픈하여 **Journey Accelerator** 작업 계획 생성

관련 수명주기 이벤트로 HR 케이스를 오픈하면 Journey Accelerator 작업 계획이 생성될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
Journey Accelerator 작업 계획 생성 템플릿이 자동으로 Journey Accelerator 작업 계획을 생성하도록 구성된 경우, 작업이 생성되어 검토를 위해 관리자에게 할당됩니다.

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

템플릿이 Journey Accelerator 작업 계획을 자동으로 생성하도록 구성되지 않은 경우 할 일 작업이 생성됩니다. 계획을 생성하기 위해 작업이 관리자(오픈 대상)에게 할당됩니다. 할 일에는 계획에 미리 채워진 다음 정보가 포함되어 있습니다.

- 이 계획의 대상이 되는 사람(대상자로부터 매핑)
- 계획 유형(활동에서 매핑)
- 게시 날짜(활동에서 매핑)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 직원 검색 필드에 새 직원의 이름을 입력합니다.
3. 케이스 상세 정보를 입력합니다.
   - **COE**: HR #### ### ###
   - **HR** 서비스: ## ## ###
   - 오픈 대상: #### ##
   - 대상자: ## ### ##
4. 케이스 생성을 클릭합니다.
5. 모든 필드를 검토하고 필요한 업데이트를 적용한 후 작업 준비 완료를 클릭합니다.
   할 일 작업이 직원 센터의 관리자 할 일 목록에 생성됩니다. 관리자는 직원 센터에서 계획을 검토하고 게시합니다.

관련 정보

Journey Accelerator 계획 작업하기

외부 공급업체 신원 조사 제공자를 통해 신원 조사 요청

First Advantage, Accurate 또는 Sterling 등의 외부 공급업체 신원 조사 제공자를 통해 신원 조사를 요청합니다.

시작하기 전에

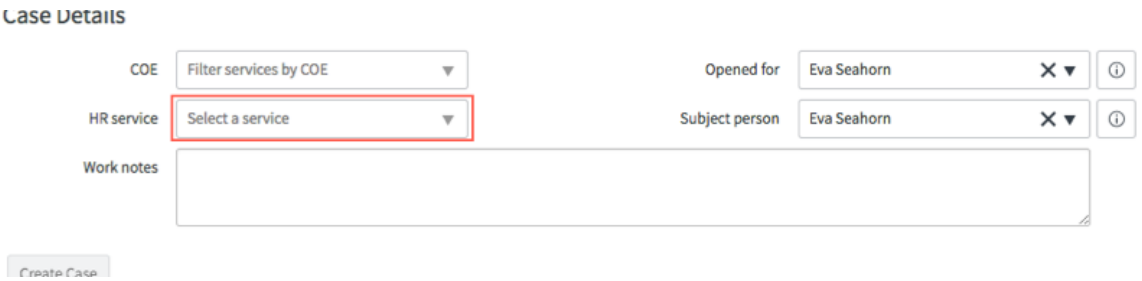
HR 통합 관리자는 요청하기 전에 HR Service Delivery와 외부 공급업체 신원 조사 시스템 간의 통합을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 HR 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

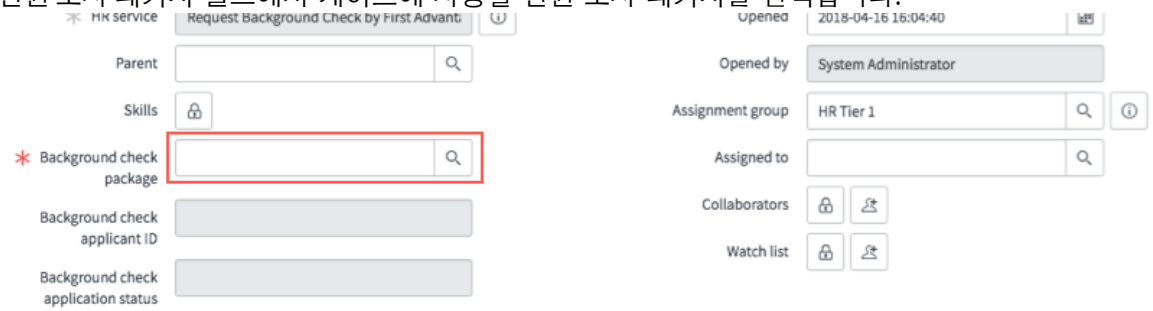
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 직원 검색 필드에서 케이스를 생성할 직원을 선택합니다.
3. 케이스 상세 정보 섹션의 **HR** 서비스 필드에서 다음 서비스 중 하나를 선택하여 외부 공급업체 신원 조사 제공자를 통해 신원 조사를 요청합니다.
   - First Advantage의 신원 조사 요청
   - Accurate의 신원 조사 요청
   - Sterling의 신원 조사 요청
   - 〈사용자 지정 신원 조사 시스템 통합을 위한 HR 서비스 이름>

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



4. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
5. 케이스 생성을 클릭합니다.
6. 신원 조사 패키지 필드에서 케이스에 사용할 신원 조사 패키지를 선택합니다.



7. 작업 준비 완료를 클릭하여 신원 조사 요청을 해당 외부 공급업체 신원 조사 제공자에게 보냅니다.

결과
신원 조사 애플리케이션이 진행됨에 따라 신원 조사 애플리케이션 상태 필드에 상태가 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
신원 조사 상세 정보를 보려면 신원 조사 상세 정보 관련 목록으로 이동합니다.

DocuSign 서비스를 통해 전자 서명 요청

DocuSign 서비스를 통해 전자 서명을 요청합니다. 케이스 상태가 준비로 변경되면 플로우가 트리거되고 모든 서명자에 대한 DocuSign 작업을 만듭니다. 병렬 서명 시에는 작업이 한 번에 모두 할당됩니다. 직렬 서명의 경우, 정의된 순서대로 작업이 생성됩니다.

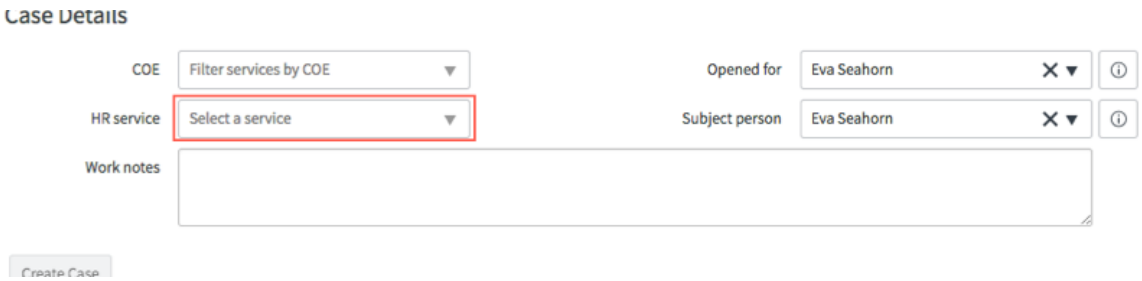
시작하기 전에
HR 통합 관리자는 요청하기 전에 HR Service Delivery 및 DocuSign 시스템 간의 통합을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 DocuSign 서비스와 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 직원 검색 필드에서 케이스를 생성할 직원을 선택합니다.
3. 케이스 상세 정보 섹션의 **HR** 서비스 필드에서 HR 서비스를 선택합니다.
   - 임시 문서에서 DocuSign을 사용하여 서명 요청
   - DocuSign 템플릿을 사용하여 서명 요청
   - 〈사용자 지정 HR 서비스 이름>

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



4. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
5. 케이스 생성을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
케이스 상태가 준비로 변경되면 플로우가 트리거되고 모든 서명자에 대한 DocuSign 작업을 만듭니다. 병렬 서명 시에는 작업이 한 번에 모두 할당됩니다. 직렬 서명의 경우, 정의된 순서 대로 작업이 할당됩니다.

주:

- 작업은 DocuSign 작업 템플릿이라는 HR 작업 템플릿을 사용하여 만들어집니다.
- sn_hr_core.admin 역할을 가진 사용자는 플로우 표시 관련 링크를 사용하여 플로우 실행을 추적할 수 있습니다. 플랫폼에서 케이스가 취소된 경우에는 관련 플로우를 수동으로 취소해야 합니다. 그렇지 않으면 플로우가 계속 대기 중으로 유지됩니다. 플로우를 취소하려면 플로우 표시 관련 링크를 클릭하여 새 창에서 Flow Designer를 연 다음 플로우 취소를 클릭합니다.
- 서명자는 직원 센터같은 셀프 서비스 포털을 통해 DocuSign 작업을 완료해야 합니다. 플랫폼에 로그인하는 것은 지원되지 않습니다.

케이스 및 작업 상태 변경

작업	결과
모두 문서에 서명함	• 케이스 및 작업이 완료 종결됨 • 케이스 및 작업에 첨부된 서명된 문서
문서 거부됨	• 케이스 및 거부된 작업이 미완료 종결됨 • 보류 중인 작업 취소됨 • 케이스에 대한 첨부 파일 없음
문서 무효 또는 플로우 오류	• 케이스가 미완료 종결되고 작업이 취소됨 • 케이스에 대한 첨부 파일 없음

Adobe Sign 서비스를 통해 전자 서명 요청

Adobe Sign 서비스를 통해 전자 서명을 요청합니다. 케이스 상태가 준비로 변경되면 플로우가 트리거되고 모든 서명자에 대한 Adobe Sign 작업을 만듭니다. 병렬 서명 시에는 작업이 한 번에 모두 할당됩니다. 직렬 서명의 경우, 정의된 순서대로 작업이 생성됩니다.

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

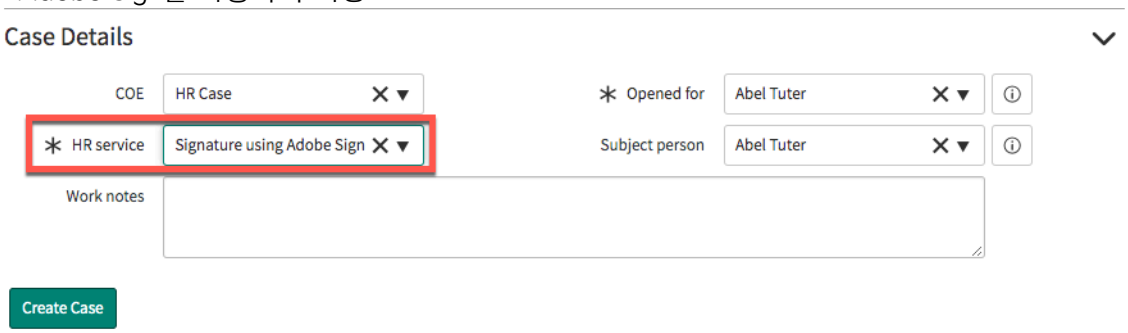
시작하기 전에

HR 통합 관리자는 요청하기 전에 HR Service Delivery 및 Adobe Sign 시스템 간의 통합을 설정해야 합니다.

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 직원 검색 필드에서 케이스를 만들 직원을 선택합니다.
3. 케이스 상세 정보 섹션의 **HR** 서비스 필드에서 HR 서비스를 선택합니다.
   - 〈사용자 지정 HR 서비스 이름>
   - Adobe Sign을 사용하여 서명



4. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
5. 케이스 생성을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

케이스 상태가 준비로 변경되면 플로우가 트리거되고 모든 서명자에 대한 Adobe Sign 작업을 만듭니다. 병렬 서명 시에는 작업이 한 번에 모두 할당됩니다. 직렬 서명의 경우, 정의된 순서대로 작업이 생성됩니다.

서명자는 직원 센터 같은 셀프 서비스 포털을 통해 Adobe Sign 작업을 완료해야 합니다. Adobe Sign 작업은 직원 센터의 할 일 페이지에 URL로 표시됩니다.

URL을 클릭하면 서명자가 문서에 서명할 수 있는 Adobe Sign 시스템으로 리디렉션됩니다. 작업을 완료하면 서명자가 직원 센터의 할 일 페이지로 리디렉션됩니다. 콜백은 비동기적이므로 Adobe Sign 작업 상태가 즉시 업데이트되지 않습니다.

주:

- Adobe Sign 작업은 Adobe Sign 작업 템플릿이라는 HR 작업 템플릿을 사용하여 생성됩니다.
- 자동 종결 통합 유형 작업은 HR 작업 템플릿을 사용하여 만들어집니다.
- sn_hr_core.admin 역할을 가진 사용자는 플로우 표시 관련 링크를 사용하여 플로우 실행을 추적할 수 있습니다. 플랫폼에서 케이스가 취소된 경우에는 관련 플로우를 수동으로 취소해야 합니다. 그렇지 않으면 플로우가 계속 대기 중으로 유지됩니다. 플로우를 취소하려면 플로우 표시 관련 링크를 클릭하여 새 창에서 Flow Designer를 연 다음 플로우 취소를 클릭합니다.

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

케이스 및 작업 상태 변경

작업	결과
모두 문서에 서명함	• 케이스 및 작업이 완료 종결됨 • 케이스 및 작업에 첨부된 서명된 문서
문서 거부됨	• 케이스 및 거부된 작업이 미완료 종결됨 • 보류 중인 작업 취소됨 • 케이스에 대한 첨부 파일 없음
문서 무효 또는 플로우 오류	• 케이스가 미완료 종결되고 작업이 취소됨 • 케이스에 대한 첨부 파일 없음

HR 케이스에 대한 작업

HR 케이스를 처음 만든 후에는 상태를 변경하고 추가 정보를 제공하고 미결 상태의 작업을 완료해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

HR 케이스 생성 및 완료는 우수성 센터(COE) 및 HR 서비스 선택에 따라 다른 정보가 필요합니다. 직원이 요청하는 HR 서비스는 HR 케이스의 유형을 결정합니다.

프로시저

직원 확인 후 케이스 생성을 클릭합니다.
다음과 같은 필드가 나타납니다.

필드	설명
번호	HR 케이스 번호가 할당되고 고유 식별자이며, 변경할 수 없고, HRC 프리픽스가 있습니다.
상위	표시된 케이스가 하위인 경우 상위 케이스를 채웁니다. 예를 들어, 온보딩 요청 케이스에는 여러 개의 하위 케이스와 작업이 있습니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다. 기술은 HR 서비스와 관련된 HR 케이스 템플릿을 기반으로 자동으로 채워질 수 있습니다.
상태	케이스의 상태입니다. 이 상태는 HR 서비스와 관련된 HR 케이스 또는 작업 템플릿을 기반으로 자동으로 채워질 수 있습니다. • 초안: 케이스를 처음 열었을 때의 기본 상태입니다. 주: 준비, 완료 종결, 미완료 종결, 취소됨 또는 일시 중단됨으로만 변경할 수 있습니다.

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

필드	설명
	• 준비: 케이스 작업을 시작할 준비가 되었습니다. • 승인 대기 중: 다음 상태로 이동하기 전에 승인을 받아야 합니다. 주: 준비, 완료 종결, 미완료 종결, 취소됨 또는 일시 중단됨으로만 변경할 수 있습니다. • 진행 중: 케이스가 할당되고 작업 중입니다. • 완료 종결 • 미완료 종결 • 취소됨 • 수락 대기 중: 오픈 대상이 계속 진행하려면 먼저 HR 케이스를 수락해야 합니다. 예를 들어 채용 관리자에 대해 온보딩 요청 케이스가 열렸습니다. 채용 관리자는 다음 상태로 이동하기 전에 케이스를 수락해야 합니다. • 일시 중단됨: 서비스 수준 계약(SLA) 위반을 일시적으로 방지하기 위해 사용합니다. HR 케이스 일시 중단 및 다시 시작 문서를 참조하십시오. 주: 목록 뷰에서 상태를 편집할 수 없습니다.
우선순위	**HR** 서비스를 기반으로 한 케이스의 우선순위입니다. 우선순위는 자동으로 템플릿을 무효화하고 VIP로 플래그가 지정된 사용자에 대해 **2 - 높음**으로 변경합니다. HR 속성(sys_property)에 구성되어 있습니다.
소스	케이스가 시작된 위치입니다. 소스는 다음과 같습니다. • 선택되지 않음 • 셀프 서비스 • 전화 • 채팅/Connect/Live Feed • 직접 • 이메일 • 기타 • Virtual Agent 주: 이메일 또는 셀프 서비스를 통해 만든 케이스는 자동으로 준비 상태로 바뀌고 그룹이나 사용자에게 할당됩니다.
시작한 사람	케이스를 생성한 사용자입니다.

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

필드	설명
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다. 할당 그룹을 변경하려면 할당 대상 에이전트가 새 그룹의 구성원이고 상태가 준비여야 합니다. 주: HR 케이스에 그룹을 자동으로 할당하려면 HR에서의 할당 및 일치 규칙및 HR 케이스 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 그룹이 자동으로 할당되면 케이스가 생성될 때 그룹의 사용자가 자동으로 할당됩니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다. 할당 대상 HR 에이전트를 변경하려면 에이전트가 할당 그룹의 구성원이고 상태가 준비여야 합니다. 할당 대상이 비어 있는 경우에는 직원 센터 티켓 페이지에서 일부 기능을 사용할 수 없습니다. 예를 들어, HR 케이스에 대해 직접 채팅하기 위한 질문하기 링크는 에이전트를 할당할 수 없습니다. 에이전트가 할당될 때까지 코멘트 또는 작업 메모가 케이스에 표시되지 않습니다.
공동 작업자	케이스에 공동 작업자 또는 기타 HR 에이전트를 추가합니다. HR 에이전트만 공동 작업자로 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 원래 에이전트가 케이스를 계속 추적할 수 있습니다. 또는 HR 에이전트가 도움을 요청하기 위해 다른 HR 에이전트를 공동 작업자로 추가할 수 있습니다. 공동 작업자를 추가하면 공동 작업 목록에 대한 케이스가 채워집니다. 공동 작업자 추가와 관련된 기타 요소: • 공동 작업자는 케이스에서 자신을 제거할 수 있습니다. 자신을 제거하려면 공동 작업자 목록에서 자신의 이름을 강조 표시하고 **X**를 클릭합니다. • 공동 작업자는 할당 그룹의 일부일 필요가 없습니다. • 할당 대상은 공동 작업자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. • 공동 작업자는 공동 작업자를 추가하거나 제거할 수 없습니다. • 알림은 HR 케이스에 추가될 때 공동 작업자에게 보내집니다. 공동 작업자를 추가하면 커뮤니케이션을 통합하여 HR 케이스에 대한 도움을 요청하는 이메일의 양을 줄일 수 있습니다. HR 케이스의 공동 작업자와 COE가 상충할 수 있습니다. 기본 규칙은 다음과 같습니다.

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

필드	설명
	• 모든 HR 케이스에서 공동 작업자는 COE의 모든 보안을 재정의합니다. 자세한 내용은 COE 보안 생성 문서를 참조하십시오. • ER(Employee Relations) 케이스는 제한사항이 적용될 때 공동 작업자를 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 제한 구성 문서를 참조하십시오. 주: 공동 작업자가 되려면 에이전트에게 ER 케이스 작성자(sn_hr_er.case_writer) 역할이 있어야 합니다.
케이스 지원 팀	신입 직원 온보딩에 관한 질문에 답변하도록 지정된 직원입니다. 수명주기 이벤트 케이스에만 나타납니다. 수명주기 이벤트 케이스에 대한 대상자를 지원할 수 있는 그룹을 사용자가 직접 추가하거나 정의할 수 있습니다. 케이스가 진행되는 동안 대상자는 케이스 지원 팀과 소통할 수 있습니다.
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 회사의 누구나 감시 목록에 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 한 직원이 출장 비자를 요청합니다. 직원의 관리자를 추가하여 업데이트를 전달할 수 있도록 합니다. 감시 목록 편집 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.
최소 ETTR	케이스 완료에 대한 최소 예상 해결 시간을 일 단위로 표시합니다. 예상치는 유사한 HR 케이스를 해결하는 데 소요된 과거 데이터를 기반으로 합니다. 주: Predictive Intelligence ETTR 기능을 활성화한 후 사용 가능합니다.
최대 ETTR	케이스 완료에 대한 최대 예상 해결 시간을 일 단위로 표시합니다. 예상치는 유사한 HR 케이스를 해결하는 데 소요된 과거 데이터 시간을 기반으로 합니다. 주: Predictive Intelligence ETTR 기능을 활성화한 후 사용 가능합니다.
간단한 설명	HR 서비스에서 채웁니다. 케이스가 만들어지면 설명을 수정할 수 있습니다.
설명	HR 케이스가 만들어진 후 더 긴 세부 설명을 추가할 수 있습니다. 서식 있는 텍스트 형식(RTF) 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정합니다. 서식 있는 텍스트 형식은 직원 센터에서의 케이스 또는 작업 설명에 대해서도 표시됩니다.

다음과 같이 포함된 목록이 나타납니다.

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

Special Handling Notes 목록

HR 케이스 또는 조건에 해당하는 메시지의 메모를 표시합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 케이스에 대한 특별 처리 메모 추가 문서를 참조하십시오.

지식 결과

HR 케이스에 대한 짧은 설명을 기반으로 지식 결과를 표시합니다. 두 개의 탭이 있습니다. 하나는 액세스할 수 있는 문서를 보여주고 다른 하나는 오픈 대상 직원이 액세스할 수 있는 문서를 보여줍니다. 첨부를 클릭하여 추가 의견 섹션에 HR 케이스가 오픈된 대상에게 문서가 표시되도록 합니다. 자세한 내용은 HR 케이스에 지식 문서 첨부 문서를 참조하십시오.

작업

케이스와 연관된 작업이 있을 때 나타납니다. 작업을 클릭하여 보거나 업데이트할 수 있습니다.

주:
상위 케이스를 종결하면 모든 하위 작업에 미완료 종결 상태가 할당됩니다.

이행 지침

케이스를 완료하는 방법에 대한 정보를 봅니다. 이 정보는 HR 서비스 구성에서 정의됩니다.

HR 서비스에 의해 구성된 경우 완료 단계를 정확하게 설명하는 검사 목록이 나타납니다. HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

설명 및 작업 메모

케이스에 코멘트 또는 작업 메모를 추가하여 케이스에 대한 상세 정보를 제공할 수 있습니다. 작업 메모는 대상자에게 표시되지 않습니다.

주:
번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.

회사에서 템플릿 기반 스니펫을 사용하고 정의된 조건에 따라 응답 버튼이 양식 헤더에 나타납니다.

a. 응답 버튼을 클릭합니다.

b. 응답 템플릿을 선택합니다.

c. 클립보드에 복사를 클릭합니다.

주:
이 버튼은 메시지 필드의 모든 텍스트를 복사합니다. 일부 텍스트를 복사하려면 텍스트를 강조 표시하고 copy 명령을 사용합니다. 붙여 넣은 후에 텍스트를 편집할 수도 있습니다.

d. 작업 메모, 코멘트 또는 텍스트 필드에 텍스트를 붙여 넣을 수 있습니다.

육아 휴직 상세 정보

육아 휴직 신청 케이스에 표시됩니다. 휴직 신청에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

육아 휴직 상세 정보

필드	설명
휴직 하위 유형	육아 휴직의 대상자 역할 또는 육아 휴직의 유형을 식별합니다. 선택:

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

필드	설명
	• 출산 부모 • 출산 부모의 배우자 • 입양 • 대리모 • 위탁 파견
휴직 상태	육아 휴직의 상태를 나타냅니다. 선택: • 요청됨 • 승인됨 • 휴직 중 • 거부됨 • 완료됨 • 취소됨
자녀 도착일	자녀가 도착할 것으로 예상되는 날짜입니다. 주: 입양 또는 위탁 파견의 경우 이 필드를 사용합니다.
휴직 시작일	직원이 육아 휴직 시작을 요청하는 날짜입니다.
휴직 종료 예상일	직원의 육아 휴직이 종료될 것으로 예상되는 날짜입니다.
기한	자녀의 생일입니다. 주: 휴직 하위 유형에서 친부모, 친부모의 파트너, 대리모가 선택된 경우 이 필드를 사용합니다.

다음 섹션은 작업 또는 케이스의 유형에 따라 표시됩니다.

지원

학자금 지원 요청 케이스가 선택될 때 나타납니다. 학교 또는 프로그램 이름, 과정 정당성, 환급 금액 및 강의 날짜와 관련된 필드를 작성하십시오.

활동

가장 최근 항목이 맨 위로 오도록 HR 케이스에 대한 모든 변경 또는 업데이트 목록을 표시합니다.

관련 링크

사용자와 연관된 역할 및 케이스 유형에 따라 다음이 표시됩니다.

- 작업 추가: 케이스에 작업을 추가하려면 클릭합니다. 작업 추가를 참조하십시오.
- SLA 타임라인 표시: 경과한 시간을 표시하는 타임라인 형식의 SLA입니다.
- 워크플로우 표시: 케이스와 연결된 워크플로우입니다.
- 케이스 에스컬레이션: 케이스를 에스컬레이션하고 이유를 입력하려면 클릭합니다.

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

- 활동 세트 실행: 수명주기 이벤트 케이스를 채웁니다. 활동 세트 컨텍스트 및 각 활동 세트를 보려면 클릭합니다.
- SLA 복구: 케이스와 연관된 서비스 수준 계약을 복구하려면 클릭합니다.
- 나에게 할당: 할당 그룹이 비어 있거나 할당 그룹에 속해 있는 경우에 나타납니다. HR 케이스를 본인에게 할당하려면 클릭하십시오. 헤더 양식에도 버튼이 나타납니다.

관련 목록은 케이스 또는 작업 유형에 따라 나타납니다.

비상 연락처

대상자의 비상 연락처 목록

대상자에 대한 케이스

대상자와 연관된 케이스 목록입니다.

사용자에 대해 열린 케이스

오픈 대상과 연관된 케이스 목록입니다.

첨부된 지식 문서

HR 서비스 유형에 연결된 지식 문서의 목록입니다.

승인자

변경된 정보 또는 케이스, 승인 상태, 코멘트 및 관련 날짜를 승인할 수 있는 직원을 나열합니다.

주:
승인을 거부하려면 사용자가 HR 케이스 작성자(sn_hr_core_case.writer) 역할을 가져야 합니다.

요청된 항목

대상자에게 요청된 노트북, 소프트웨어 또는 가구와 같은 항목을 나열합니다.

요청된 항목

케이스에 대해 요청된 항목의 목록입니다. 요청된 항목은 작업에서 만들어지지만 HR 작업 아래에는 나타나지 않습니다.

유사 케이스

요청 유형별 관련 케이스 목록입니다.

사용자가 읽은 KB 문서

대상자가 읽은 지식베이스 문서의 목록입니다.

대상자에 대한 직접 입금

다음에 대한 직접 입금 정보 목록

대상자에 대한 의료 혜택

대상자가 등록된 의료 혜택 목록입니다. 이 탭은 의료 혜택 케이스에만 나타납니다.

대상자에 대한 퇴직 혜택

대상자가 등록된 퇴직 혜택 목록입니다. 이 탭은 퇴직 혜택 케이스에만 나타납니다.

HR 케이스

대상자에 대한 모든 HR 케이스입니다.

하위 케이스

이 케이스와 연결된 하위 케이스를 나열합니다. 작업 중인 케이스 아래에 하위 케이스를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.

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

주:
상위 케이스를 종결하면 모든 하위 케이스가 취소됩니다.

수혜자

HR 서비스 유형이 수혜자 추가/수정 또는 질의인 총 보상 케이스에만 표시됩니다.

오픈 대상 및 대상자에 대한 수혜자를 나열합니다.

HR 케이스 정보 보기

특정 HR 케이스를 찾는 방법은 여러 가지가 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_reader

프로시저

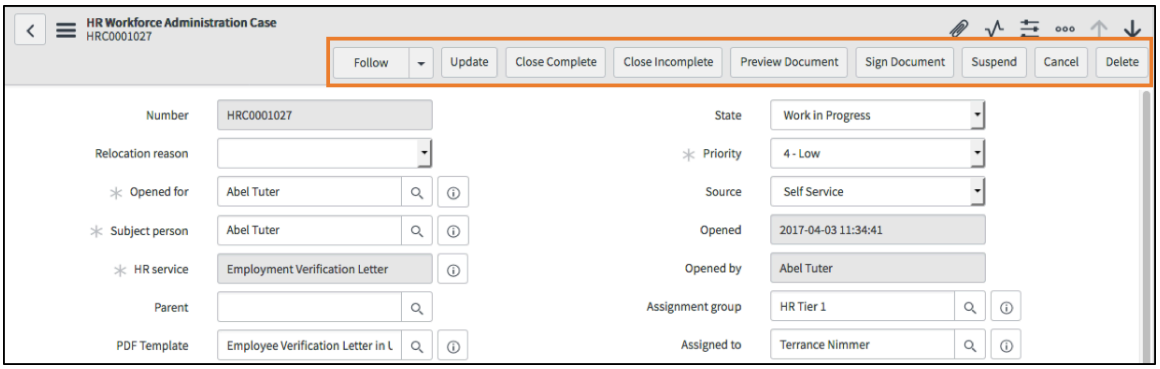
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스.
   - 나에게 할당됨: 로그인한 사용자에게 할당된 모든 케이스.
   - 열림: 모든 열린 케이스.
   - 열림 - 미할당: 에이전트가 할당되지 않은 열린 케이스.
   - 종결됨: 모든 종결된 케이스.
   - 모두: 상태 또는 HR 서비스에 상관없이 모든 케이스.
   - 케이스 **SLA:** SLA가 있는 모든 케이스.

   또한 HR 서비스별 케이스를 볼 수도 있습니다.
   - **Employee Relations** 케이스: 징계 문제와 관련된 모든 케이스.
   - **HRIT** 케이스: HR 계정, 암호 재설정, HR 포털 지원 및 HR 보고서와 관련된 모든 케이스.
   - 급여 케이스: 직접 입금, 급여 불일치 및 회사 신용 카드 요청과 관련된 모든 케이스다.
   - 총 보상 케이스: 의료, 치과, 퇴직, 수혜자, 휴직, 의약, 재배치, 비전 및 학자금 지원과 관련된 모든 케이스.
   - 인력 관리 케이스: 재직 증명서 및 일반 질의에 관련된 모든 케이스.
   - 수명주기 이벤트 케이스: 온보딩 또는 계정 알림과 관련된 케이스.
2. 보려는 케이스를 선택합니다.
3. 버튼을 선택합니다.
   - 팔로우: 케이스에 대한 활동을 추적하거나 Connect 채팅의 기록을 따라 활동을 실시간으로 추적할 수 있습니다. 자세한 내용은 Connect에서 기록 팔로우를 참조하십시오.
   - 업데이트: 기록을 저장하고 업데이트합니다. 목록 양식으로 돌아갑니다.
   - 상호작용 연결: 케이스에 상호작용을 연결하려면 선택합니다. 상호작용은 특정 채널(예: 통화 또는 채팅)을 통한 도움 요청입니다. 자세한 내용은 Interaction Management 를 참조하십시오.
   - 작업 준비 완료: 케이스의 상태를 준비로 변경하고 에이전트를 할당하려면 선택합니다.
   - 완료 종결: 케이스를 종결하고 상태를 완료로 변경합니다.
   - 미완료 종결: 케이스를 종결하고 상태를 미완료로 변경합니다.
   - 문서 미리 보기: 문서를 생성하여 보내기 전에 정확성을 위해 미리 보려면 클릭합니다.
   - 문서 서명: HR 서명이 필요한 문서인 경우 클릭하여 문서를 미리 보고, 서명하고, 저장합니다.

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

- 이메일 보내기: 서명하고 문서에 대한 서명을 저장한 후에 나타납니다. 저장된 문서를 최종 사용자가 제공한 연락처 이메일에 보내려면 클릭합니다.
- 일시 중단: 종결 또는 취소된 상태가 아닌 HR 케이스를 일시 중단합니다. 서비스 수준 계약(SLA)에 지정된 시간을 일시 중단하여 추가 조사를 수행할 수 있습니다.
- 취소: 케이스를 취소합니다.
- 삭제: 케이스 및 관련 SLA를 삭제합니다. 삭제된 케이스는 케이스 뷰에 표시되지 않습니다.

버튼은 맨 위에



표시됩니다.

HR 문서 생성

HR Service Delivery에서는 여러 가지 방법으로 문서를 생성할 수 있습니다.

- 자동
- 여러 개의 서명이 수집됩니다.
- 미리 보기, 서명 또는 저장

자동

문서가 대상자가 서명할 수 있는 상태로 전환됩니다. 서명이 추가된 후에만 문서가 자동으로 생성됩니다. 다음은 몇 가지 예입니다.

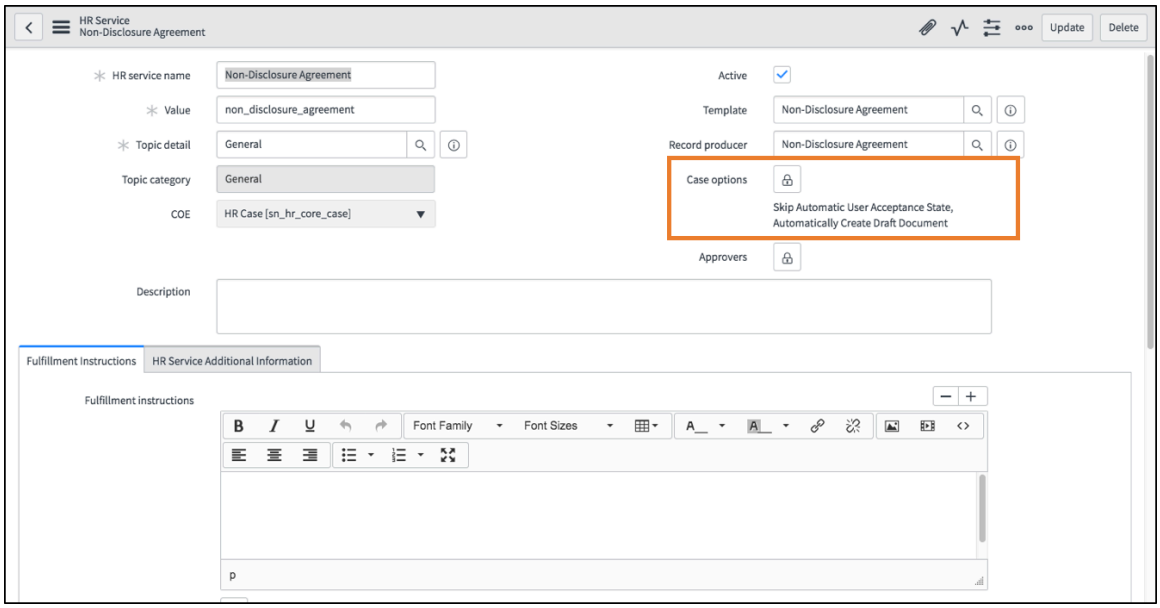
- 학자금 지원 요청과 같은 문서가 직원에게 전송되어 서명이 요청됩니다. 학자금 지원 요청 서비스에는 케이스의 대상자(직원)에 대한 작업을 트리거하는 워크플로우가 있습니다.

  관리자는 HR 서비스에서 자동으로초안 문서 케이스 생성 옵션을 활성화하고 HR 서비스를 설정합니다. 해당 HR 서비스를 사용하여 케이스가 생성되고 케이스의 상태가 진행 중 또는 준비로 변경되면 직원이 서명할 수 있는 문서가 있는 작업이 자동으로 생성됩니다.

- 서명할 필요가 없는 직원에게는 직원 확인 서신과 같은 문서를 전송해야 합니다.

  관리자는 HR 서비스에서 템플릿을 선택합니다. 해당 HR 서비스에 대한 HR 케이스가 생성됩니다. HR 에이전트는 문서 미리 보기 옵션을 사용하여 문서를 미리 보고, 문서를 생성하고, 케이스의 이메일 전송 옵션을 사용하여 직원에게 이메일을 보냅니다.

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



여러 개의 서명이 수집됩니다.

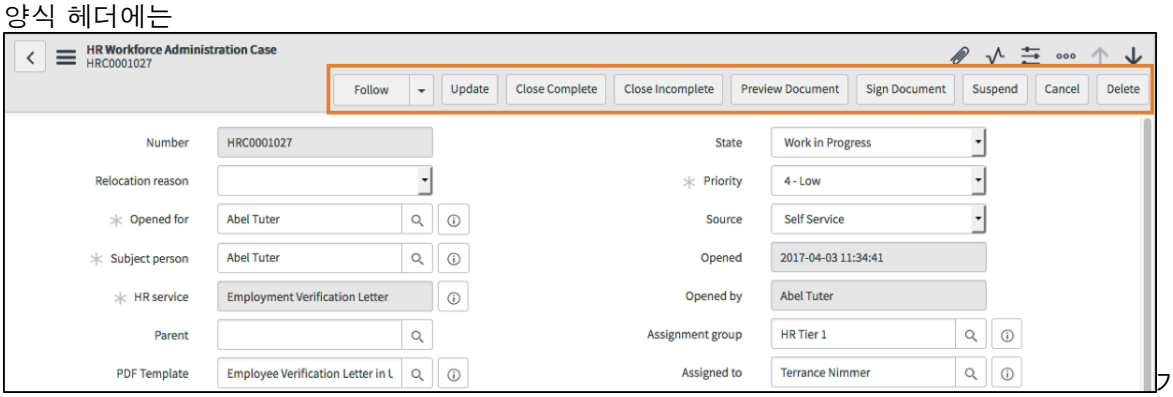
입사 제안서 등의 문서에는 여러 서명이 필요할 수 있습니다. 모든 서명이 수집되면 문서가 자동으로 생성됩니다.

주:
이 기능 설정에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 고급 양식 구성 및 고급 양식 관리를 참조하십시오.

미리 보기, 서명 또는 저장

일부 문서는 HR 케이스의 대상자에게 보내기 전에 HR 에이전트가 검토, 서명 또는 저장해야 합니다. 대상자가 재직 증명서를 요청하는 경우를 예로 들 수 있습니다. 이 문서의 경우 HR 에이전트가 정확성을 검토하고 서명한 다음 요청한 이메일 주소로 보내야 합니다.

- 문서를 대상자에게 보내야 하는 케이스를 엽니다.
- 상태가 진행 중인지 확인합니다.
- 양식 헤더에는



가 표시됩니다.

- 문서 미리 보기를 클릭하여 문서를 봅니다.

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

- HR 서명이 필요한 문서에 대해 문서 서명을 클릭합니다.

  주:
  기본적으로 미리 보기를 마친 후 대상자가 문서를 볼 수 있도록 제공됩니다. HR 작업 템플릿의 상태 필드를 변경하여 이 동작을 변경합니다. 를 선택하여 HR 케이스 양식에서 작업 템플릿에 액세스할 수 있습니다. **HR** 서비스 〉 서비스 활동 〉 하위 작업 템플릿.

값 변경

문서에 오류가 있을 경우 다음을 수행합니다.

- 잘못된 정보를 끌어올 테이블을 확인합니다. 예를 들어, 사용자의 연락처 정보가 잘못된 경우 HR 프로파일(hr_profile)을 확인하십시오.
- 케이스 정보가 정확한지 확인하기 위해 HR 케이스를 확인합니다.
- 문서 템플릿에서 문서의 본문, 잘못된 필드 매핑 또는 변수 정보에 오류가 있는지 확인합니다.

작성된 문서 편집

미리 보기 문서의 편집 모드에서 변수, 스크립트 및 블록의 렌더링 값을 지원합니다. 변수 또는 블록 이름만 보는 것이 아니라 변수, 스크립트 또는 블록의 내용을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

주:
이 기능은 Document Template 플러그인의 템플릿에서 문서를 생성하는 경우에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스 〉 나에게 할당됨.
2. 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
3. 문서 미리 보기를 클릭합니다.
4. 문서 미리 보기 창에서 다음을 수행합니다.
   a. 문서 편집을 클릭합니다. 서명 토큰을 제외한 다른 모든 변수, 스크립트 및 블록은 해당 값으로 렌더링됩니다.
   b. 텍스트, 유효한 토큰 또는 서명 토큰을 추가합니다.

      주:
      잘못된 토큰은 저장 시 제거됩니다.

   c. 변경 사항 저장을 클릭합니다.
   문서가 저장되고 참가자를 위해 생성된 문서 작업에 첨부 파일로 전송됩니다.

보안 **HR** 케이스 첨부 파일

케이스에 연결된 첨부 파일에 대한 추가 보안 계층을 추가합니다. 중요한 데이터 또는 개인 데이터가 포함된 첨부 파일에 대한 액세스 권한을 그룹, 사용자, 사용자 기준 또는 역할에 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스.
2. 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
3. 문서 관련 목록에서 문서를 선택합니다.
4. Access Settings(액세스 설정)에서 **Sharing** Permissions(공유 권한) 옵션을 활성화합니다. 다음과 같은 관련 목록이 나타납니다. 필요한 작업을 수행합니다.

관련 목록	단계
역할 권한	역할을 바탕으로 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면 다음을 수행합니다. **a.** 새로 만들기를 클릭합니다. 역할 권한 모달이 열립니다. **b.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **c.** 사용자 역할 필드에서 값을 선택합니다. **d.** 제출을 클릭합니다.
사용자 기준 권한	사용자 기준에 따라 문서에 대한 접근 권한을 부여하려면 다음을 수행합니다. **a.** 새로 만들기를 클릭합니다. 사용자 기준 권한 모달이 열립니다. **b.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **c.** 사용자 기준 필드에서 값을 선택합니다. **d.** 제출을 클릭합니다.
사용자 권한	사용자 권한에 따라 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면 다음을 수행합니다. **a.** 자세히를 클릭합니다. **b.** 사용자 권한을 선택합니다. **c.** 새로 만들기를 클릭합니다. 사용자 권한 모달이 열립니다. **d.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **e.** 사용자 필드에서 값을 선택합니다. **f.** 제출을 클릭합니다.
그룹 권한	그룹 권한에 따라 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면: **a.** 자세히를 클릭합니다. **b.** 그룹 사용 권한을 선택합니다. **c.** 새로 만들기를 클릭합니다. 그룹 권한 모달이 열립니다. **d.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **e.** 사용자 그룹 필드에서 값을 선택합니다. **f.** 제출을 클릭합니다.

케이스에서 이메일 보내기

이메일 보내기 기능을 사용하여 HR 인력 관리 케이스와 관련된 통신을 보냅니다. 이메일에 케이스 대상자의 이메일 주소를 자동으로 채워 입력 오류를 최소화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. HR 관리의 인력 범주 아래에 케이스를 생성합니다.
3. 재직 증명서 서비스 HR 서비스의 경우 문서 템플릿 범주, 문서 템플릿 및 대상자 필드를 입력합니다.
4. 직원 재직 증명서 HR 서비스의 경우 문서 유형, **PDF** 템플릿 및 대상자 필드를 입력합니다.
5. 문서 미리 보기를 클릭합니다.
6. 창에서 생성을 클릭합니다.
   문서가 생성되어 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.
7. 이메일 전송을 클릭합니다.
   이메일 보내기 창에서 수신자 이메일 필드는 대상자의 이메일 ID로 자동으로 채워집니다. 확인을 클릭합니다.
   생성된 문서와 함께 이메일이 의도한 수신자에게 전송됩니다.

HR 케이스 및 작업의 검사 목록

HR 서비스의 기능은 자동으로 검사 목록을 HR 케이스 또는 작업에 추가하는 기능입니다. 검사 목록은 HR 에이전트에 대한 미리 알림으로 사용되어 절차 준수를 보장할 수 있습니다.

1. 직원은 HR Service Portal을 통해 직접 입금 요청을 제출합니다. 요청을 통해 HR 케이스가 만들어집니다.
2. HR 케이스/작업에 검사 목록이 나타납니다. 케이스/작업에 직접 검사 목록을 추가하거나 관련 HR 서비스의 케이스에 자동으로 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 검사 목록 항목은 다음과 같습니다.
   - 직원이 올바른 직접 입금 양식을 첨부했는지 확인합니다.
   - 직접 입금 케이스 정보를 확인합니다.
   - 급여 부서로 정보를 보내고 케이스를 진행 중으로 설정합니다.
   - 급여 설정이 완료되면 케이스를 승인하고 종결합니다.

자동으로 HR 케이스에 검사 목록을 추가하는 방법은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

HR 케이스에 **HR** 작업 추가

HR 케이스에 할당된 HR 작업을 추가하거나 보거나 작업할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
상위 HR 케이스에서 또는 다음으로 이동하여 HR 작업을 볼 수 있습니다. **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 작업.

프로시저

1. HR 케이스를 엽니다.
2. 관련 링크로 스크롤하고 작업 추가를 클릭합니다.
   - HR 작업: HR 작업을 추가하려면 선택하십시오.
   - 시설 요청: 책상 또는 사무실 공간과 같은 시설 요청을 만들려면 선택하십시오.
3. HR 작업을 만들려면 다음을 수행합니다.

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

HR 작업 필드

필드	설명
번호	자동 할당된 작업 ID입니다. 주: 이 값은 변경할 수 없습니다.
상위	작업을 만들고 있는 케이스 번호입니다.
위치	작업을 만들고 있는 직원의 위치를 선택합니다. 위치는 작업에 할당된 HR 에이전트를 결정합니다. 주: 사무실이나 책상을 선택하는 작업의 온보딩 케이스인 경우 위치에 따라 표시되는 건물 지도가 결정됩니다.
템플릿	이 작업의 HR 작업 템플릿을 클릭하여 선택합니다. HR 작업 템플릿은 HR 작업 유형, 간단한 설명, 작업이 할당된 그룹 또는 사람 등의 필드를 자동으로 채울 수 있습니다.
스테이지	수명주기 이벤트 케이스의 스테이지(번들)입니다. 이 필드를 사용하여 임시 작업을 추가할 수명주기 이벤트 케이스의 활동 세트를 정의합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 케이스에 대한 임시 케이스 및 작업 문서를 참조하십시오.
기한	작업을 완료할 날짜를 선택하십시오.
미리 알림 설정	기한 계산 항목을 기준으로 이메일 알림을 보내려면 선택합니다. 주: 자동으로 채울 **HR** 작업 템플릿에 미리 알림을 설정할 수도 있습니다.
미리 알림 템플릿	미리 알림에 사용할 이메일 템플릿을 선택합니다. 이메일 템플릿은 다음에서 설정합니다. **HR** 관리 〉 이메일 콘텐츠. 알림에 대한 이메일 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
보내는 시기(일)	작업 기한 며칠 전에 미리 알림 이메일을 보낼지 입력하십시오.
간격(일)	일정 간격으로 미리 알림 이메일을 보낼 일수를 입력합니다. 예를 들어, 5를 입력하면 기한에 도달할 때까지 5일마다 미리 알림이 전송됩니다.
HR 작업 유형	작업을 직원에게 할당할 때 직원이 작업 완료를 확인하는 방법을 요청할 수 있습니다. 작업은 직원의 HR Service Portal에 나타납니다.

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

필드	설명	
	주: 짧은 설명은 템플릿에 제공되지만 추가하거나 수정할 수 있습니다. HR Service Portal에 표시됩니다.	
	HR 서비스	HR 서비스는 HR 작업을 충족합니다. **HR 서비스** 필드에서 HR 서비스를 선택합니다. **주:** 대량 상위 케이스가 대량 하위 케이스에 대한 상위 케이스를 만들 때만 사용되므로 선택 항목으로 나타나지 않습니다. 대량 케이스 요청 생성 문서를 참조하십시오.
	카탈로그 항목 제출	카탈로그 항목이 HR 작업을 충족합니다. 카탈로그 항목 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
	주문 가이드 제출	주문 가이드가 HR 작업을 충족합니다. 주문 가이드 필드에서 주문 가이드를 선택합니다.
	직원 입력 수집	직원으로부터 정보를 수집합니다. 직원 양식 필드에서 사용자가 입력하거나 확인하는 직원 양식을 선택합니다. **주:** 직원 양식은 직원으로부터 정보를 수집하기 위해 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성된 질문서입니다. 자세한 내용은 직원 입력 수집 문서를 참조하십시오.
	검사 목록	검사 목록 항목 필드에 검사 목록 항목을 입력합니다.
	전자 서명	사용자가 문서에 전자 서명합니다. 전자 서명 템플릿 필드에서 사용할 전자 서명 템플릿을 선택합니다. **주:** ○ 전자 서명은 관리 대상 문서, 지식 문서 또는 HR 문서 템플릿에 서명할 수 있는 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 서명, 자격 증명 또는 확인을 입력하거나 그릴 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 전자 서명 문서를 참조하십시오. ○ HR 문서 템플릿이 전자 서명 템플릿의 문서 유형인 경우, 서명자가 HR 케이스 양식에 서명할 HR 문서 템플릿을 선택합니다. 자세한 내용은 전자 서명 작업에 대한 HR 문서 템플릿 선택 문서를 참조하십시오.

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

필드	설명	
	자격 증명	사용자가 로그인 자격 증명으로 로그인하여 문서 읽기를 확인하도록 지정합니다. 확인 텍스트 및 확인 문서 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 로그인 자격 증명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 확인 문서 필드에서 사용자에게 읽기를 요청할 문서를 선택합니다. 주: 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.
	전자 서명	사용자가 전자 서명을 제공하여 문서를 확인하거나 검사하도록 지정합니다. 확인 텍스트 및 확인 문서 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 전자 서명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 주: 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.
	완료 시 표시	HR Service Portal에 완료 버튼이 표시됨을 사용자에게 알립니다. 간단한 설명 필드를 사용하여 이 작업에 대한 상세 정보를 제공합니다. 주: 완료 시 표시가 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
	문서 서명	사용자에게 문서에 서명하도록 요청합니다. 학자금 지원에 서명하기 위해 교육 계약서를 보내는 것을 예로 들 수 있습니다. 승인 텍스트 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 서명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 주: 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.

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

필드	설명	
		사용자가 문서에 서명하면 문서가 서명과 함께 생성되어 해당 작업에 첨부됩니다. 작업이 완료 종결되고 문서가 케이스에 첨부됩니다.
	설문 조사 수행	설문 조사 필드에서 사용자에게 할당된 설문 조사를 선택합니다. **주:** 수명주기 이벤트 케이스의 경우, 이 기능은 대상자 또는 원래 수명주기 이벤트 케이스에 액세스할 수 있는 사람이 설문 조사 질문에 답할 수 있는 경우에도 작동합니다. 자세한 내용은 업스트림 활동에서 활동 트리거 문서를 참조하십시오.
	문서 업로드	작업을 할당 받은 사람에게 문서 업로드를 요청합니다. 예를 들면, 수업료 상환을 위한 영수증, 강좌 등록증 또는 성적표입니다. 지침을 제공하려면 간단한 설명 필드를 사용하십시오. **주:** 작업이 준비 또는 진행 중 상태여야 합니다.
	URL	**URL** 필드가 나타납니다. 액세스할 때 사용자가 확인하는 URL 링크를 입력합니다.
	비디오 보기	**URL** 필드가 나타납니다. 작업을 할당 받은 사람에게 비디오 시청을 요청합니다.
활동	직원이 작업에 응답하거나 작업을 완료할 때 표시하고, 직원 및 할당된 HR 에이전트별 작업 활동을 보여줍니다.	
옵션	작업을 옵션으로 만들려면 선택합니다. 오픈 케이스 페이지에서 작업에 대한 건너뛰기 버튼이 나타납니다. 대상자는 작업을 건너뛰거나 아무 작업도 하지 않을 수 있고, HR 에이전트는 케이스를 완료 종결할 수 있습니다.	
상태	케이스의 작업 상태입니다. 상태는 다음과 같습니다. ○ 초안 ○ 준비 ○ 진행 중 ○ 완료 종결 ○ 미완료 종결 ○ 취소됨	

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

필드	설명
	○ 건너뜀 ○ 주: 직원의 상태를 준비 또는 진행 중으로 변경하여 본인이 생성한 작업을 봅니다.
담당 그룹	케이스가 할당된 HR 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다. 주: 할당 그룹을 변경하려면 할당 대상 에이전트가 새 그룹의 구성원이어야 합니다. 또한 이 필드는 가상 에이전트 또는 커넥트 지원가 질문하기 기능에 사용되는 시기를 결정합니다. ○ Agent Workspace: 가상 에이전트 ○ 사용자 및 그룹: 커넥트 지원
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다. 주: 할당 대상 HR 에이전트를 변경하려면 에이전트가 할당 그룹의 구성원이어야 합니다. 이 필드를 사용하여 케이스의 대상자에게 작업을 할당할 수도 있습니다. 예를 들어, 대상자가 문서에 서명하고 반환하게 하거나 작업을 옵션으로 만들고 싶을 수 있습니다.
작업 지원 팀	회사 내에서 질문에 답할 접촉 창구입니다. 주: 사용하려면 Connect Service Portal Widgets(com.glide.connect.sp_widgets) 플러그인을 활성화합니다.
	사용자 및 그룹: HR 케이스 또는 작업에 할당된 특정 사용자 또는 그룹을 이 HR 작업에 대한 기본 지원으로 지정하려는 경우 선택합니다. HR 케이스 또는 작업의 필드(예: 시작한 사람, 오픈 대상 등)에서 선택하거나 다른 그룹에서 선택할 수 있습니다. 특정 기술을 선택하여 추가로 필터링할 수 있습니다.
	Connect: Connect 선택은 회사에서 ServiceNow Connect 메시징을 사용 중임을 나타냅니다. 큐를 선택하면 큐 필드가 그 아래에 표시됩니다. 생성 중인 작업을 지원하려는 채팅 큐를

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

필드	설명	
		선택합니다. 특정 기술을 선택하여 추가로 필터링할 수 있습니다. 이전 릴리스에서 이 필드는 큐로 레이블이 지정되었습니다. **주:** Connect 지원 (com.glide.connect.support) 플러그인은 더 이상 사용되지 않습니다. 자세한 내용은 Connect 지원 활성화 를 참조하십시오.
	에이전트 작업 공간	채팅을 위한 Agent Workspace를 지원합니다. Agent Workspace를 선택하면 회사에서 채팅에 Virtual Agent Conversations를 사용 중임을 나타냅니다. Agent Workspace를 선택하면 AWA 큐 필드가 그 아래에 표시됩니다. 생성 중인 작업을 지원하려는 Advanced Work Assignment 채팅 큐를 선택합니다. 특정 기술을 선택하여 추가로 필터링할 수 있습니다.
상위 케이스 사용자	작업 지원 팀에서 사용자 및 그룹을 선택할 때 나타납니다. 이 HR 작업을 지원하려는 상위 HR 케이스에서 시작한 사람, 오픈 대상 등의 필드를 선택합니다.	
그룹	작업 지원 팀에서 사용자 및 그룹을 선택할 때 나타납니다. HR 케이스 또는 작업에 연결된 그룹을 이 HR 작업에 대한 지원으로 선택합니다.	
큐	작업 지원 팀에서 큐를 선택할 때 나타납니다. 질문이나 도움말에 대해 이 HR 작업을 라우팅할 채팅 큐를 선택하십시오. **주:** 여기에서 선택한 값은 공동 작업 아래 채팅 설정 양식에서 **HR** 큐 필드의 값과 일치해야 합니다. 이 값이 일치하지 않는 경우 오류가 발생합니다.	
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다.	
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.	
간단한 설명	선택한 HR 작업 템플릿에 짧은 설명이 채워지고, 덮어쓸 수 있습니다. 사용자에게 작업 요청에 대해 묻는 정보를 입력합니다. 짧은 설명은 직원 대상의 HR Service Portal에 표시됩니다.	
설명	케이스에 대한 보다 길고 자세한 설명입니다. 서식 있는 텍스트 형식 (RTF) 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정합니다.	

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

필드	설명
	서식 있는 텍스트는 Employee Service Center 또는 Service Portal에 대한 케이스 또는 작업 설명에도 표시됩니다.
추가 의견 (고객에게 표시)	케이스의 대상자에게 표시되는 작업에 대한 코멘트, 업데이트 또는 정보를 입력합니다. 주: 번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.
작업 메모	다른 HR 에이전트와 소통하기 위해 케이스에 대한 메모를 입력합니다. 이러한 메모는 대상자에게 표시되지 않습니다. 주: 번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.

4. 다음이 가능합니다.
   a. 작업을 저장하고 작업 양식에 남아 있으려면 컨텐츠 메뉴에서 저장을 클릭합니다.
   b. 제출을 클릭하여 작업을 저장하고 **HR** 케이스 양식으로 돌아갑니다.
   c. 작업 준비 완료를 클릭하여 작업을 저장하고 상태를 준비로 변경하고 작업 양식에 남아 있습니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
나에게 할당	클릭
작업 종결	필요에 따라 작업 메모 필드 및 기타 필드에 정보를 입력하고 상태를 완료 종결로 변경합니다. 주: 모든 HR 작업을 종결해야 상위 HR 케이스를 종결할 수 있습니다.
작업 클론	작업 클론 관련 링크를 클릭합니다. 작업 양식에 새 작업 정보를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.
작업 취소	양식 헤더에서 작업 삭제를 클릭합니다.
형제 작업의 진행 상황 검토	형제 작업 탭에는 동일한 케이스 아래의 모든 작업이 표시됩니다. 상세 정보를 보려면 작업 번호를 클릭하십시오.
HR 문서 확인	직원으로부터 반환된 HR 문서 확인 유형을 나열합니다. 다음 유형별로 필터링할 수 있습니다.

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

옵션	설명
	○ 사용자 ○ 문서 수정 ○ 서명 ○ 업데이트됨

HR 케이스에 대한 모든 작업이 종료되면 이메일 알림이 케이스에 할당된 HR 에이전트에게 전송됩니다.

주:
상위 케이스를 종결하면 모든 하위 작업에 미완료 종결 상태가 할당됩니다.

6. 양식 상단의 첨부 파일 아이콘을 클릭하여 문서 첨부 파일을 추가합니다
작업에 대한 첨부는 상위 케이스에서 사용할 수 있습니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

사무실 공간 요청 만들기 작업

온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원의 사무실 공간을 찾아서 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. HR 케이스를 선택하십시오.
2. 관련 링크 섹션에서 작업 추가를 선택합니다.
3. 작업 유형 창에서 **HR** 작업을 선택합니다.
4. 양식을 작성합니다.
이 지침은 사무실 공간 요청에 필요한 필드에 대해 설명합니다. 모든 HR 작업 필드의 전체 목록은 HR 케이스에 HR 작업 추가 문서를 참조하십시오.
5. 제출 또는 작업 준비 완료를 선택합니다.

HR 작업 정보 보기

특정 HR 작업을 찾는 방법은 여러 가지가 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 작업.
   - 나에게 할당됨: 현재 사용자에게 할당된 모든 작업.
   - 열림: 모든 열린 작업.
   - 열림 - 미할당: 할당되지 않은 모든 열린 작업.

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

- 종결됨: 모든 종결된 작업.
- 모두: 상태나 할당에 관계 없이 모든 작업.

2. 보려는 작업을 선택합니다.

케이스에 임시 승인자 추가

에이전트에게 HR 서비스의 일부인 케이스에 임시 승인자를 추가할 수 있는 유연성을 제공합니다.

시작하기 전에

예를 들어, 직원의 요청이 표준 프로세스의 범위를 벗어나거나 에이전트가 추가 승인을 받아야 하는 특정 시나리오에서는 HR 에이전트가 이행을 진행하기 전에 임시 승인을 요청해야 할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 케이스 관리 〉 나에게 할당됨.

2. 준비 또는 진행 중 상태인 케이스를 엽니다.

3. 관련 링크 목록에서 승인 추가를 클릭합니다.

주:

- 이 옵션은 케이스가 준비 또는 진행 중 상태인 경우 할당 대상 사용자에게만 나타납니다.
- 관리자는 HR 케이스가 연결된 HR 서비스에서 에이전트가 승인을 추가할 수 있음 옵션을 구성해야 합니다.

4. 승인 추가 창에서 필수 필드를 채웁니다.

필드	설명
승인 사용자	요청을 승인해야 하는 사용자입니다.
대기	승인 플로우에 대해 설정하려 하는 조건입니다. ○ 승인할 사람: 승인자 중 한 명이 요청을 승인하면 승인 플로우가 완료됩니다. ○ 승인할 모든 사람: 모든 승인자가 요청을 승인하는 경우에만 승인 플로우가 완료됩니다. ○ 모든 승인자 중 최초 응답: 모든 승인자 중 한 명의 첫 번째 응답이 고려됩니다. 예를 들어 승인자 중 한 명이 먼저 요청을 거부하면 플로우가 거부됩니다. 승인자 중 한 명이 먼저 요청을 승인하면 플로우가 승인됩니다.
거부 시	승인자가 요청을 거부할 때 설정하려는 조건(예: 승인 재제출을 허용하거나 미완료 종결로 표시)입니다.
이유	승인 플로우를 시작하는 이유입니다.
추가 의견	승인자와 공유하려는 기타 정보입니다.

5. 승인을 위해 전송을 클릭합니다.

HR 케이스 찾기

여러 가지 방법으로 HR 케이스를 검색하고 찾을 수 있습니다.

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

본인에게 할당된 케이스를 찾는 가장 빠른 방법은 HR Service Portal을 사용하는 것입니다. HR Service Delivery에서는 HR 케이스를 검색하는 여러 가지 방법을 제공합니다. 다음을 기준으로 검색할 수 있습니다.

- 본인에게 할당된 모든 케이스
- 모든 오픈 케이스
- 할당되지 않은 모든 오픈 케이스
- 모든 종결된 케이스
- 모든 케이스
- SLA 정보별 케이스

다음 유형별로 케이스를 검색할 수도 있습니다.

- Employee Relations 케이스
- HRIT 케이스
- 급여 케이스
- 총 보상 케이스
- 인력 관리 케이스

승인을 위해 **HR** 케이스 다시 제출

거부된 HR 케이스는 승인을 위해 다시 제출될 수 있습니다. 거부된 케이스를 다시 전송하면 새 케이스를 다시 생성할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

새 케이스가 제출된 후 이메일 알림이 모든 승인자에게 전송됩니다. HR 케이스에 대한 승인은 개별 사용자 또는 지정된 그룹의 구성원에게 할당됩니다. 승인자는 HR Service Portal 또는 HR 티켓 페이지에서 거부하거나 승인할 수 있습니다.

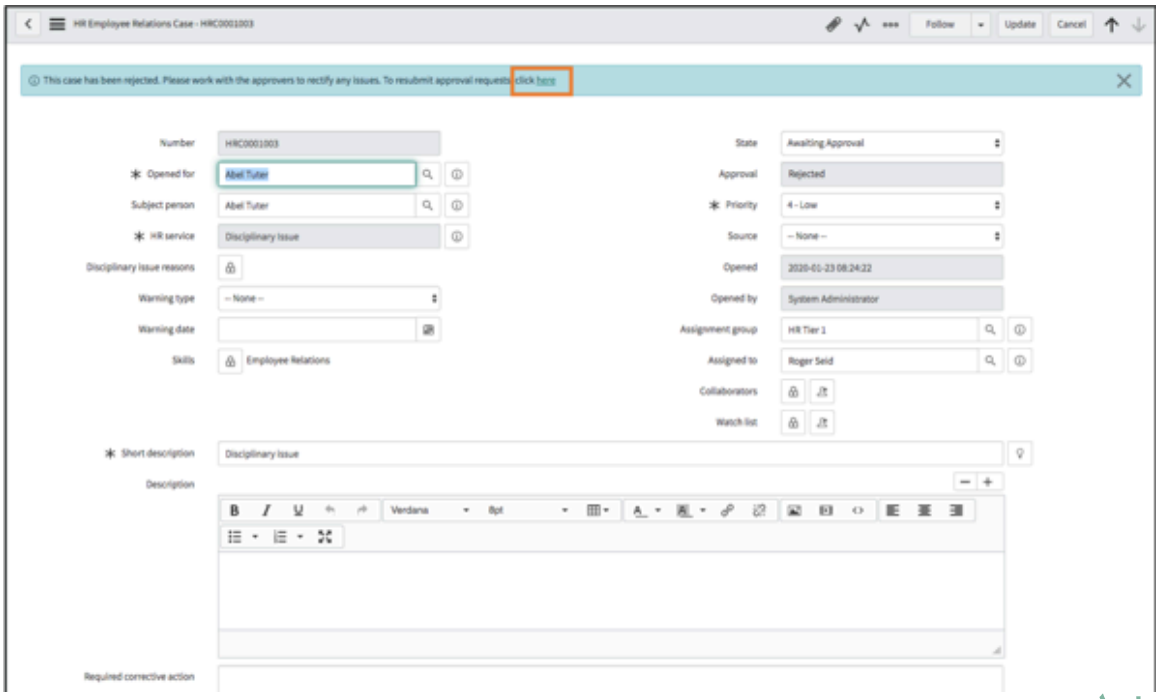
HR 서비스의 서비스 활동의 거부 시에 승인 재제출 허용이 설정된 경우 할당 대상이 거부 후 승인 요청을 다시 제출할 수 있습니다. 승인 구성 문서를 참조하십시오.

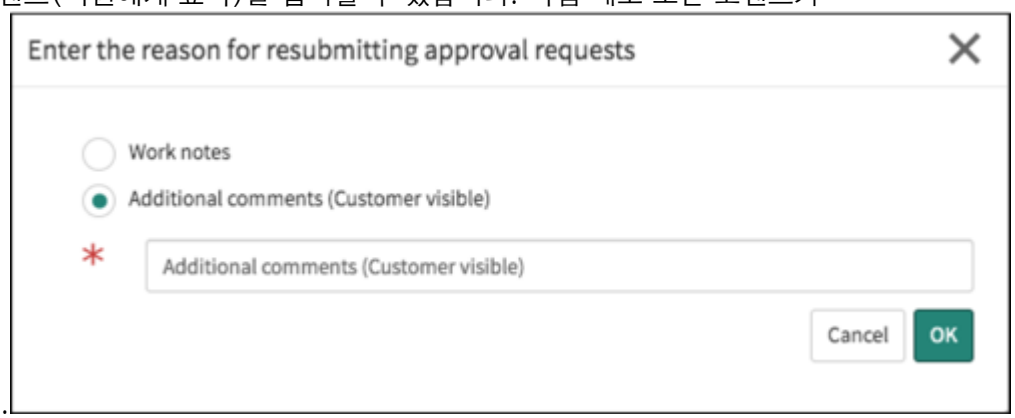
승인자 탭의 HR 케이스 양식 하단에서 승인자 목록을 볼 수 있습니다.

HR 케이스: HR 케이스에 대한 승인은 워크플로우를 사용합니다. 거부된 HR 케이스를 다시 제출하려면 다음을 수행합니다.

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

프로시저

1. 승인이 거부된 HR 케이스를 엽니다.
   양식 맨 위에 메시지가 

   나타납니다.
2. 여기에서 링크를 선택합니다.
   승인 요청을 다시 제출하는 이유 입력 팝업 창이 나타납니다. 작업 메모(직원에게 표시되지 않음)나 코멘트(직원에게 표시)를 입력할 수 있습니다. 작업 메모 또는 코멘트가 

   필요합니다.
3. 확인을 선택합니다.

수명주기 이벤트 케이스:

수명주기 이벤트 아래 HR 활동에 대한 승인은 HR 케이스와 다르게 구성됩니다. 승인에 대한 옵션이 더 있습니다. 승인에 대해 문서를 참조하십시오.

주:
sn_hr_core.manager 역할이 없는 승인자는 상태가 완료 종결로 변경된 후에 HR 케이스에 액세스할 수 없습니다.

HR 케이스 이전

열린 HR 케이스를 한 HR 서비스에서 다른 HR 서비스로 재분류하거나 전송할 메서드를 만들어 사용할 수 있습니다. 흔히 HR 케이스는 일반 혜택 조회로 열립니다. 조사 후 해당하는 HR 서비스로 전송할 수 있습니다.

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

다른 전송 케이스 시나리오를 구성할 수 있습니다. HR 서비스로 생성된 HR 케이스를 다른 HR 서비스를 사용하는 다른 HR 케이스로 전송하는 데 사용할 수 있는 두 가지 방법이 있습니다.

기본 시스템은 다음을 제공합니다.

- 재분류:
  - 한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송한 후에는 HR 케이스 번호가 바뀌지 않습니다.
  - 링크는 다음 사용자에 대한 새 케이스로 리디렉션됩니다.
    - 오픈 대상: HR 요청이 오픈된 대상입니다.
    - 대상자: HR 요청의 대상자입니다.
  - 재분류 케이스에 대한 알림 이메일이 전송되지 않습니다.
- 표준:
  - 한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송하면 HR 케이스 번호가 바뀝니다. 두 가지 HR 케이스 번호가 참조용으로 HR 케이스에 표시됩니다.
  - 링크는 원래 케이스에서 새 케이스로 리디렉션되지 않습니다.
  - 대상자는 종결된 케이스 및 전송된 케이스 정보를 포함하는 알림 이메일을 받습니다.
- 재분류 및 표준 모두에 공통:
  - 현재 케이스의 필드가 복사되어 새 케이스로 이동됩니다.

    주:
    sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields 시스템 속성은 HR 케이스 전송에 복사되지 않은 필드를 사용하여 설정할 수 있습니다.

  - 작업 메모가 원래 케이스에서 새 케이스로 복사됩니다.
  - 현재 케이스의 첨부 파일이 복사되어 새 케이스로 이동됩니다.
  - 현재 케이스의 이전 상호작용 기록이 복사되어 새 케이스로 이동됩니다.
- Sys 속성:

  sn_hr_core.reclassify_default_transfer sys 속성에 따라 업그레이드 후 사용할 기본 방법이 결정됩니다. 자세한 내용은 HR 속성 문서를 참조하십시오.

HR 전송 케이스 구성

기본 시스템은 HR 전송 케이스 구성 유형의 예를 제공합니다. 직접 만들 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
전송 케이스 구성을 만드는 경우에는 sn_hr_core HR 케이스 전송 확장점을 구현할 스크립트 포함도 만들어야 합니다. 자세한 정보는 스크립팅된 확장점에 대한 사용자 정의 스크립트 포함 등록의 내용을 참조하십시오.

다음 예제와 같이 기존 스크립트 포함을 참조하십시오.

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

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

hr_TransferCase 스크립트 포함은 전송에서 무시되는 필드 목록을 제공하며, 다른 두 스크립트 포함에 대한 유틸리티로 작동합니다.

주:
스크립트 포함 을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 이전 케이스 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.

HR 이전 케이스 구성

필드	설명
이름	HR 케이스 이전 유형의 이름입니다. 기본값은 다음과 같습니다. ○ 재분류 ○ 표준
텍스트 표시	HR 케이스 양식의 전송 케이스 메뉴에 나타나는 HR 케이스 전송 유형입니다. 기본값은 다음과 같습니다. ○ 기존 케이스 번호로 전송 ○ 새 케이스 번호로 전송
HR 기준	HR 케이스 양식에서 HR 케이스 전송을 수행할 때 이 전송 유형을 보고 사용할 수 있는 HR 에이전트를 정의합니다. HR 기준 문서를 참조하십시오. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
기본값	전송 유형이 기본값임을 나타내며 HR 케이스 양식의 전송 케이스 메뉴에서 첫 번째로 나타납니다. 주: 전송 유형을 기본값으로 표시하려면 맨 아래에 있는 기본값으로 설정 버튼을 클릭합니다.
활성	HR 케이스 전송 유형이 활성 상태이며 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 비활성은 전송 유형이 HR 케이스 양식의 전송 케이스 메뉴에 나타나지 않음을 나타냅니다.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

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

한 **HR** 서비스에서 다른 서비스로 **HR** 케이스 이동

원래 특정 HR 서비스 아래에 생성했지만 다른 HR 서비스로 이동하려는 HR 케이스를 재분류할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
원래 케이스의 세부 사항을 유지할 수도 있습니다. 예를 들어 일반 문의 케이스를 취하여 의료 혜택 조회 케이스로 재분류할 수 있습니다.

프로시저

1. 기존 HR 케이스를 엽니다.
2. 양식 상황에 맞는 메뉴에서 케이스 전송을 선택합니다.
3. 이전 유형에서:
   - 기존 케이스 번호로 전송: HR 케이스 번호는 변경되지 않고, 링크는 새 케이스로 리디렉션되고, 작업 메모는 새 케이스로 전송됩니다.
   - 새 케이스 번호로 이전: HR 케이스 번호가 변경되고 링크가 리디렉션되지 않으며 작업 메모가 전송되지 않습니다. 두 가지 HR 케이스 번호가 참조용으로 HR 케이스에 표시됩니다.
4. 새 **HR** 서비스에서 원래 케이스에 할당할 HR 서비스를 선택합니다.
5. 확인을 선택합니다.
   현재 케이스와 하위 작업이 종결됩니다. 한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송하면 일부 필드 값이 새 케이스로 전송되지 않습니다. 오픈 대상자는 종결된 케이스 및 전송된 케이스 정보를 포함하는 알림 이메일을 받습니다. 이메일에 대한 회신은 HR 케이스의 코멘트 섹션에 나타납니다. 대상자가 종결된 케이스와 관련된 이메일에 회신하면 종결 및 전송된 케이스 모두에 대한 코멘트에 회신이 나타납니다.

   주:
   sn_hr_core.restrict_guest_email 시스템 속성이 False(기본값)이면 개인 이메일 계정에서 직원이 응답할 때 이메일의 텍스트가 작업 메모 필드에 나타납니다.

   이메일 설정을 참조하십시오.

HR 케이스 에스컬레이션

문제를 해결할 수 없으면 HR 작업을 에스컬레이션할 수 있습니다. 이 작업은 HR 그룹의 관리자에게 재할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
다음과 같은 조건에서는 HR 케이스를 에스컬레이션합니다.

- 과도한 작업 부하로 인해 작업을 완료할 수 없습니다.
- 반드시 필요한 기술을 가지고 있지 않습니다.
- HR 케이스의 일부에 대한 도움이 필요합니다.

에스컬레이션 규칙에 따라 에스컬레이션된 HR 케이스가 다시 할당됩니다. 에스컬레이션 규칙 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

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

프로시저

1. 에스컬레이션할 HR 케이스를 엽니다.
2. 관련 링크에서 케이스 에스컬레이션을 클릭합니다.
3. 대화 상자 창이 열리면 에스컬레이션 사유를 입력합니다.
4. 확인을 클릭합니다.
   케이스가 에스컬레이션된 그룹의 에이전트에게 다시 할당됩니다.

HR 케이스 일시 중단 및 다시 시작

서비스 수준 계약(SLA)에 지정된 기간 내에 HR 케이스를 종결할 수 없는 경우에는 케이스를 일시 중단할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
예를 들어, 케이스를 종결하는 데 필요한 정보를 얻으려면 보험 관리자 또는 급여 처리 회사와 같은 벤더에 문의해야 합니다. 케이스 작업이 시작된 후 정보를 받을 때까지 작업을 일시 중단할 수 있습니다. 이런 식으로 HR 케이스는 SLA가 위반되었음을 나타내지 않습니다. 정보가 수신되면 케이스에 정보를 입력하고 SLA 추적을 다시 시작합니다.

프로시저

1. 일시 중단할 HR 케이스를 여십시오.
   케이스에 대한 작업을 시작한 후에만 일시 중단합니다.
2. 상태 필드에서 일시 중단됨을 클릭하여 선택합니다.
   일시 중단 사유 팝업 창이 열립니다.
3. 다음 일시 중단 사유 중 하나를 선택하고 기다리고 있는 정보를 입력합니다.
   - 사용자: 계속 진행하기 전에 직원의 추가 정보가 필요합니다.
   - 회사: 벤더나 기타 외부 회사의 회신을 기다리고 있습니다.
   - 그룹: 내부 그룹의 회신을 기다리고 있습니다.
   - 기타: 다른 이유로 케이스를 일시 중단합니다.

   Example
   예를 들어, 건강 보험 관리자가 직원 클레임을 조사할 때까지 기다리는 경우에는 해당 사유에 회사를 선택하고 ## ## 또는 비슷한 항목을 입력합니다.
4. 작업 메모 필드에 케이스가 일시 중단된 이유에 대한 정보를 입력합니다.

   주:
   번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오.

5. 일시 중단을 클릭합니다.
   SLA가 진행을 중지하고 일시 중단 메모는 작업 메모로 활동 스트림에 표시됩니다. 일시 중단된 케이스에 작업 메모를 계속 추가할 수 있습니다.
6. 일시 중단된 HR 케이스를 다시 시작하려면 케이스를 열고 다시 시작을 클릭하십시오.
   SLA 진행이 다시 시작됩니다.

HR Service Delivery 케이스에 대한 특별 처리 메모 추가

특정 HR 케이스 또는 조건 집합에 대해 나타나는 특별 처리 메모를 작성합니다..

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**.
2. 신규 또는 기존 기록을 선택합니다.
3. 필드에 내용을 입력합니다.

Special Handling Notes

필드	설명
간단한 설명	특별 처리 메모를 설명하는 짧은 설명을 입력합니다.
메시지	특별 처리 메모에 표시되는 메시지를 입력합니다. 서식 있는 텍스트 형식을 사용할 수 있습니다.
유형	특별 처리 메모의 유형 선택 ○ 표준: 특정 테이블 및 관련 기록에 대한 특별 처리 메모를 표시하려면 선택합니다. 예를 들어, HR 케이스를 선택하는 경우 HR 케이스 목록에서 선택할 수 있습니다. 이미 만들어진 특정 HR 케이스에 대한 특별 처리 메모가 나타납니다. ○ 조건부: 필터 조건을 사용하려면 선택합니다. 필터 조건을 사용하여 특별 처리 메모가 표시되는 시기를 지정합니다.
팝업 경보로 표시	이 필드는 비워둡니다. 주: 현재 팝업 창은 HR Service DeliveryAgent Workspace에만 사용됩니다.
우선순위	특별 처리 메모에 우선순위를 할당합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 1 - 심각(빨간색) ○ 2 - 높음(주황색) ○ 3 - 보통(연한 녹색) ○ 4 - 낮음(연한 파랑색) 우선순위와 색상이 특별 처리 메모에 나타납니다.
상태	특별 처리 메모의 상태입니다. ○ 활성: 특별 처리 메모가 활성화되어 있습니다. ▪ 활성 메모가 팝업 창에 표시됩니다. ▪ 활성 메모는 해제되거나 비활성 또는 만료됨으로 설정될 때까지 유지됩니다.

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

필드	설명
	○ 비활성: 특별 처리 메모가 더 이상 활성 상태가 아니며 팝업 창에 나타나지 않습니다. 다음으로 이동해도 비활성 특별 처리 메모가 계속 나타남 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**. ○ 만료됨: 특별 처리 메모가 더 이상 활성이 아닙니다. 만료 날짜가 지났거나 수동으로 만료되었습니다.
즉시 발효	특별 처리 메모를 즉시 활성화하려면 선택합니다. 이 필드를 선택하지 않은 상태로 두면 특별 처리 메모가 표시되는 날짜와 시간을 지정할 수 있습니다.
발효 시기	즉시 발효 필드를 선택하지 않은 상태로 두면 나타납니다. 특별 처리 메모가 표시되는 날짜와 시간을 선택합니다.
만료 날짜	특별 처리 메모를 자동으로 비활성화하려면 날짜와 시간을 선택합니다.
테이블 이름	유형 필드에서 조건부를 선택하면 나타납니다. 특정한 HR 케이스가 나타날 때 또는 필터 조건을 만족할 때 특별 처리 메모가 표시되는 HR 테이블을 선택하십시오. **주:** 특별 처리 메모는 하위 테이블을 지원하지 않습니다. 예를 들어 HR 케이스 [sn_hr_core_case]를 선택하면 해당 테이블에만 해당하는 케이스에만 특별 처리 메모가 나타납니다. 하위 테이블에 대한 특별 처리 메모를 만들려면 각 테이블에 대한 특별 처리 메모를 만들어야 합니다.
관련 기록	유형 필드에서 표준을 선택하면 나타납니다. 선택하면 팝업 메뉴가 나타납니다. 문서 필드에서 테이블 이름과 해당 케이스를 선택합니다. 예를 들어, 테이블 이름 필드에서 HR 케이스, 특별 처리 메모를 표시할 HR 케이스를 선택합니다.
조건	유형 필드에서 조건부를 선택하면 나타납니다. 충족되면 조건을 선택하고, 특별 처리 메모를 표시합니다. 예를 들어, 다음을 선택합니다.

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

필드	설명
	○ HR 프로파일 ○ is ○ Aileen Mottern 이 조건은 Aileen Mottern의 일반 문의 케이스에 대한 특별 처리 메모를 보여줍니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

VIP에 대한 HR 케이스

조직은 CEO, 부사장 같은 사용자에게 VIP 상태를 할당하여 작업 해결에 높은 우선순위를 부여할 수 있습니다.

조직에서 VIP 기능을 사용하는 경우 VIP HR 케이스가 적절하게 처리되도록 다음을 설정합니다.

- 다음으로 이동 기술 〉 그룹.
- **HR VIP** 주시 목록에 구성원 또는 그룹을 추가합니다. HR 케이스가 제출되면 이 그룹의 구성원은 케이스가 진행되는 동안 알림을 받습니다.
- VIP 케이스를 처리하기 위해 HR 서비스 수준 계약(SLA)을 검토합니다. 기간은 2시간입니다. 이 기간에 도달하면 SLA가 위반되고 감시 목록의 구성원에게 알려집니다.
- 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 속성.
- **VIP** 요청자에 대한 기본 케이스 우선순위 필드에 케이스 우선순위 번호를 입력합니다.
- VIP 직원의 경우 사용자[sys_user] 기록의 **VIP** 확인란을 선택하십시오.

  주:
  기본적으로 VIP 확인란은 표시되지 않습니다. 양식 디자이너에서 사용자 기록 양식을 사용자 지정하여 VIP 확인란을 표시합니다.

다음과 같은 방법으로 VIP HR 케이스를 식별할 수 있습니다.

- **HR** 케이스 목록: 오픈 대상 및/또는 대상자 필드에 VIP 아이콘이 나타납니다. 오픈 대상 및/또는 대상자 필드가 나타나지 않으면 목록을 개인화합니다.
- **HR** 케이스 양식: 오픈 대상 및/또는 대상자 필드의 직원 이름이 빨간색입니다.
- HR 카탈로그 항목: 양식이 제출되면 맨 위에 제출자가 VIP임을 식별하는 메시지가 나타납니다.

대량 케이스 생성

여러 직원에 대해 같은 케이스를 여러 번 만들지 않고도 같은 유형의 HR 케이스를 만들 수 있습니다. 대량 케이스의 세그먼트는 직원 그룹에 대한 특정 값을 정의하는 데 도움이 됩니다.

대량 케이스를 만들면 시간과 노력을 절약할 수 있습니다. 예를 들어, 20명의 신입 직원 온보딩, 급여 실행 문제 또는 연간 재인증 프로세스는 대량 케이스로 만들 수 있는 케이스입니다.

모든 활성 사용자에 대해 대량 HR 케이스를 만들 수 있습니다. 신입 직원처럼 HR 프로파일이 없는 사용자의 경우 HR 프로파일이 자동으로 만들어집니다.

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

그룹의 각 직원에 대해 개별 HR 케이스를 만드는 하나의 대량 케이스를 만들 수 있습니다. 예제는 다음과 같습니다.

- 매년 직원 그룹에게 연간 재인증 작업 보내기.
- 여러 신입 직원의 온보딩
- 여러 직원에게 영향을 주는 급여 문제 관리.

대량 케이스 프로세스

다음 단계를 수행하여 대량 케이스 요청을 통해 여러 유사 케이스를 만듭니다.

- 대량 케이스 요청을 생성하고 저장합니다.

  대량 케이스 요청이 프로세스를 시작하고 생성하는 케이스 유형에 대한 기본 정보를 제공합니다.

  > **주:**
  > 하나 이상의 사용자 세그먼트 그룹을 대량 케이스 요청에 생성하고 연결해야 합니다.

- 사용자 세그먼트 그룹을 한 개 또는 여러 개 생성합니다.
  - 사용자 세그먼트 그룹을 사용하면 사용자 그룹에 대한 값을 지정할 수 있습니다. 여러 사용자 그룹에 대해 서로 다른 값을 정의하는 대량 케이스 요청을 위해 여러 세그먼트를 생성할 수 있습니다.
  - 사용자 세그먼트 그룹을 사용하면 관리자가 대량 케이스 생성이 올바른지 실행하기 전에 확인할 수 있습니다.
  - 사용자 세그먼트 그룹을 생성하면 대량 케이스 요청이 대상으로 지정한 수와 사용자를 볼 수 있습니다. 특정 사용자를 제거할 수도 있습니다.
- 사용자 세그먼트 그룹이 정확해 보이면 케이스를 생성할 수 있습니다.

케이스 및 성과 수

HR 대량 케이스 생성은 최대 10,000개의 기본 HR 케이스 또는 수명주기 이벤트 케이스와 같은 워크플로우를 사용하여 1,000개의 케이스를 생성하도록 설계됩니다.

> **주:**
> 시스템이 처리하도록 설계된 것보다 많은 대량 케이스를 만들려고 하면 성능이 저하됩니다.

이전 릴리스의 대량 케이스

이전 릴리스 버전에서 기존 대량 케이스 요청을 모두 완료하거나 종결해야 합니다. 이전 릴리스 버전에서 완료되지 않은 대량 케이스 요청은 Rome에서 완료할 수 없습니다.

이전 릴리스 버전에서 완료된 대량 케이스 요청을 열 때 일부 필드를 편집할 수 없으며 일부 세그먼트가 표시되지 않습니다.

큐에 대기 중이고 비동기적으로 업데이트된 대량 케이스

대량 케이스 처리에 대한 요청이 큐에 대기 중이고 백그라운드에서 비동기적으로 업데이트됩니다.

> **주:**
> 이전 릴리스에서는 대량 케이스 생성 예약된 작업이 대량 케이스 요청을 처리했습니다. 이 예약된 작업은 이제 사용할 수 없습니다.

HR 관리자(sn_hr_core.admin) 및 대량 케이스 생성

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

이전에는 HR 케이스 작성자(sn_hr_core.case_writer) 역할이 필요했습니다. 대량 케이스 생성에는 많은 케이스가 포함되므로 필요한 역할을 HR 관리자(sn_hr_core.admin)로 변경하기로 결정했습니다.

HR 케이스 작성자(sn_hr_core.case_writer) 역할을 가진 직원이 대량 케이스를 생성하도록 하기 위해 다음 표에 대한 접근 제어 목록(ACL)을 업데이트할 수 있습니다.

대량 케이스 요청(sn_hr_core_bulk_case_request).

요청 아래에 사용자 세그먼트 그룹을 허용하려면 다음의 ACL을 업데이트하십시오.

- 대량 케이스 사용자 세그먼트(sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- 대량 케이스 사용자 세그먼트 그룹(sn_hr_core_bulk_case_user_segment)

ACL에 대한 자세한 내용은 액세스 제어 목록 규칙을 참조하세요.

대량 케이스 요청 생성

대량 케이스 요청을 사용하면 여러 직원에 대해 같은 케이스를 여러 번 만들지 않고도 같은 유형의 HR 케이스를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

주:
이전에는 HR 케이스 작성자(sn_hr_core.case_writer) 역할이 필요했습니다. 대량 케이스 생성에는 많은 케이스가 포함되므로 필요한 역할을 HR 관리자(sn_hr_core.admin)로 변경하기로 결정했습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 대량 케이스 요청.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   양식의 필드에 내용을 입력합니다.
3. 저장을 선택합니다.
   사용자 세그먼트 그룹 및 생성된 케이스 탭이 나타납니다.
4. 사용자 세그먼트 그룹 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
   자세한 내용은 사용자 세그먼트 그룹 생성 문서를 참조하십시오.

사용자 세그먼트 그룹 생성

사용자 세그먼트 그룹을 사용하면 사용자 그룹의 값을 지정할 수 있으며, 여러 세그먼트를 지정하면 여러 사용자 그룹에 대해 서로 다른 값을 지정할 수 있습니다. 세그먼트를 사용하면 대량 케이스 생성이 올바른지 실행하기 전에 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

대량 케이스 요청을 생성한 후 사용자 세그먼트를 생성하여 케이스가 생성될 대상이 되는 사용자를 정의합니다.

주:
여러 사용자 세그먼트를 대량 케이스 요청과 연결할 수 있습니다.

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

프로시저

1. 대량 케이스 요청 양식의 사용자 세그먼트 그룹 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 레이블, 오픈 대상 및 필터 기준 필드

사용자 세그먼트 생성

필드	설명
레이블	사용자 세그먼트를 설명하는 레이블입니다. **주:** 케이스가 생성되면 HR 케이스 템플릿의 짧은 설명이 나타납니다. 세그먼트를 설명하는 레이블입니다.
오픈 대상	각 케이스에서 오픈 대상으로 선택한 직원입니다. 예를 들어 온보딩 대량 케이스 요청의 경우 채용 관리자를 선택할 수 있습니다.
작업 메모	사용자 세그먼트에 대해 보다 자세한 내용을 제공하는 정보입니다.
추가 필드	대량 케이스 요청을 생성할 때 선택한 HR 서비스에 따라 추가 필드가 나타날 수 있습니다. 예를 들어 대량 케이스 요청 양식의 HR 서비스 필드에 학자금 지원 요청을 입력한 경우 다음 필드가 나타납니다. ○ 학교 또는 프로그램 이름 ○ 과정 제목 ○ 과정 정당성 ○ 과정 시작 날짜 ○ 과정 종료 날짜 ○ 과정 비용 어떤 필드가 나타나는지에 대한 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 작성 양식 구성 문서를 참조하십시오. 기본 시스템은 학자금 지원 문의 및 학자금 지원 요청 HR 서비스에 대한 추가 필드만 제공합니다.
필터 기준	다음에 대한 대량 HR 케이스를 만들 사람을 결정합니다. ○ 파일 업로드: ▪ 사용자 이름이나 이메일 주소를 사용하여 파일을 업로드합니다. 템플릿 다운로드를 선택하여 서식이 미리 지정된 Excel 스프레드시트를 다운로드합니다.

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

필드	설명
	주: 첫 번째 열의 헤더에는 user_name 또는 이메일이 포함되어야 합니다. ▪ **user_name** 템플릿을 확인하여 사용자 이름이 있는 파일을 업로드하고 있음을 나타냅니다. ▪ 이메일 템플릿을 확인하여 이메일 주소가 있는 파일을 업로드하고 있음을 나타냅니다. ▪ 파일 선택을 선택하여 업로드할 파일을 찾아 선택합니다. ▪ 파일을 선택한 후 업로드 버튼을 선택합니다. ▪ 파일을 업로드한 후에는 사용자 수가 나타납니다. 이 숫자는 기준을 충족하는 사용자 수를 나타냅니다. ○ HR 기준: 미리 정의된 HR 기준을 사용합니다. 기준은 **HR** 프로파일 **[sn_hr_core_profile]** 또는 사용자 **[sys_user]** 테이블에 정의된 조건을 기준으로 합니다. 기본 시스템은 **HR** 기준 선택 목록에서 선택할 수 있는 예시를 제공합니다. 주: sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer 또는 sn_hr_core.admin 역할의 사용자만 사용할 수 있습니다. ○ 사용자 기준: 역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사를 기반으로 한 기준입니다. 사용자 기준은 플랫폼 기능입니다. 서비스 포털에 대한 사용자 기준을 참조하십시오. 주: sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer 또는 sn_hr_core.admin 역할의 사용자만 사용할 수 있습니다. ○ HR 프로파일: 선택한 조건과 함께 **HR** 프로파일**[sn_hr_core_profile]** 테이블을 기반으로 하는 조건을 사용합니다. ○ 사용자: 선택한 조건과 함께 사용자 **[sys_user]** 테이블에 정의된 조건을 사용합니다.

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

필드	설명
	필터를 선택하면 일치하는 사용자 수가 초록색 링크로 표시됩니다. 링크를 클릭하여 필터를 기반으로 선택된 모든 사용자를 봅니다. **HR** 프로파일 및 사용자 필터의 경우 선택을 구체화할 수 있습니다. 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 필터링 또는 일치 표시를 선택합니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

3. 저장을 선택합니다.
   대량 케이스 요청 양식이 생성한 사용자 세그먼트 그룹과 함께 반환됩니다. 사용자 그룹 세그먼트에 여러 케이스가 있는 경우 세그먼트의 상태는 처리 중으로 표시됩니다.

   주:
   이 상태에서도 사용자 세그먼트 그룹을 검토하고 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 그룹 세그먼트 관리 문서를 참조하십시오.

4. 상태가 처리됨이면 케이스 생성 버튼이 오른쪽 상단과 관련 목록 탭 위에 나타납니다.
5. 케이스 생성 버튼을 선택합니다.
   요청이 큐에 대기 중이고 백그라운드에서 비동기적으로 업데이트됩니다.

   주:
   케이스 만들기 단추를 선택하면 포함된 상태인 모든 사용자가 사용된 필터 기준에 따라 다시 확인됩니다. 필터 기준과 더 이상 일치하지 않는 사용자에 대해서는 케이스가 생성되지 않습니다. 사용자 세그먼트를 생성한 후에 기준과 일치하는 사용자에 대한 케이스도 생성되지 않습니다.

6. 생성된 케이스 탭을 선택하여 생성된 케이스 목록을 볼 수 있습니다.

사용자 그룹 세그먼트 관리

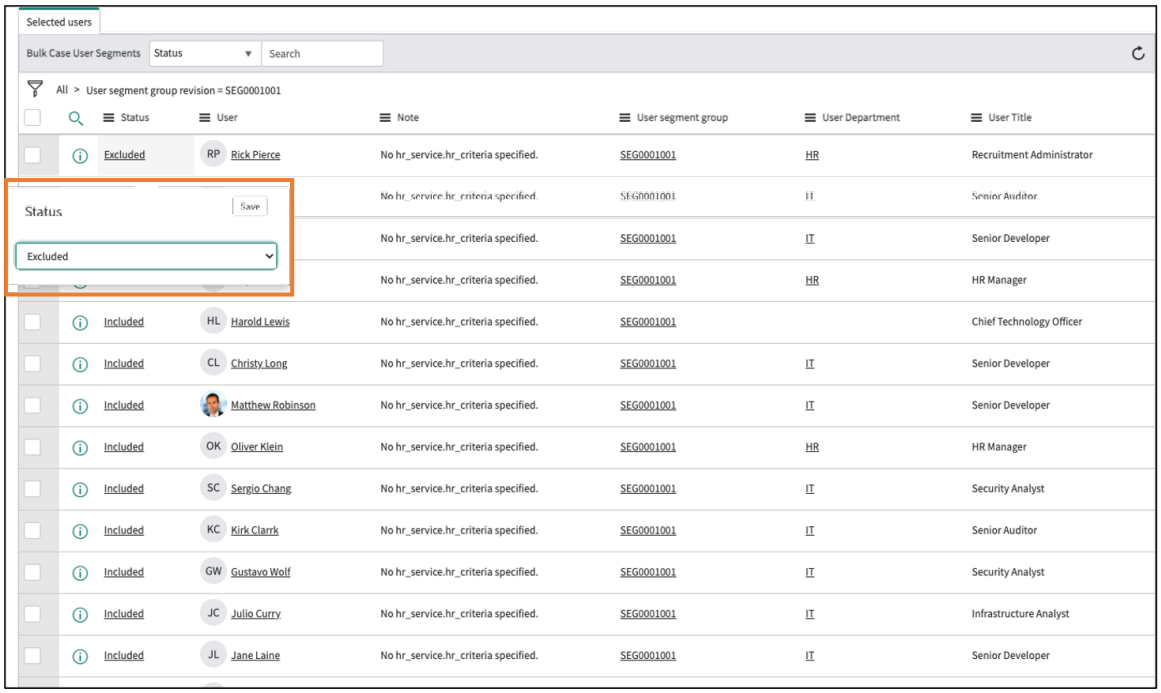
사용자 그룹 세그먼트를 생성한 후 케이스를 생성하기 전에 검토하고 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 대량 케이스 요청.
2. 준비 상태인 대량 케이스 요청을 선택합니다.
   사용자 그룹 세그먼트를 생성한 직후에 편집할 수도 있습니다.
3. 사용자 세그먼트 그룹 탭에서 편집할 사용자 세그먼트 그룹을 찾고 선택합니다.
   사용자 세그먼트 상세 정보 양식이 나타납니다.
4. 선택한 사용자 탭까지 아래로 스크롤합니다.
5. 사용자 세그먼트 그룹에서 사용자를 제거하려면 제거하려는 사용자의 상태 열을 두 번 클릭하고 제외됨으로 변경합니다.

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



각 상태의 의미:

- 포함됨: 사용자가 사용자 세그먼트에 정의된 기준과 일치하며 사용자에 대한 케이스를 생성합니다.
- 제외됨: 사용자가 사용자 세그먼트에 정의된 기준과 더 이상 일치하지 않으며 케이스를 생성하지 않습니다.
- 중복: 사용자에게 중복 기록이 있으며 케이스를 생성하지 않습니다.

메모 열에는 상태에 대한 정보가 제공됩니다. 정의는 다음과 같습니다.

- hr_service.hr_criteria가 지정되지 않았습니다: 사용자 그룹 세그먼트의 사용자를 선택하는 데 HR 기준이 사용되지 않았습니다.
- 사용자가 hr_service.hr_criteria를 충족합니다: 사용자 그룹 세그먼트의 사용자를 선택하는 데 HR 기준이 사용되었습니다.
- 사용자가 hr_service.hr_criteria를 충족하지 않습니다: 사용자가 선택한 HR 기준을 충족하지 못했으며 사용자 그룹 세그먼트에서 제외됩니다.
- sys_id<unique-id>가 있는 user-segment-group<group-label>의 사용자가 포함되었습니다: 사용자가 중복으로 표시됩니다.

> **주:**
> 사용자의 상태를 변경하면 메모가 지워집니다.

6. 사용자 상태를 변경한 후 저장을 선택합니다.

HR 프로파일

HR 프로파일 애플리케이션은 이름, 개인 연락처 정보, 이메일 주소, 고용 기록 및 연락처와 같은 기밀 직원 데이터를 범위가 지정된 HR 버전으로 저장합니다.

HR 프로파일을 사용하면 조직에서 고용 기간 및 그 이후의 직원 정보를 액세스하고 추적할 수 있습니다. HR 프로파일 기록이 사용자 기록과 연결되지만 사용자 기록과 달리 HR 프로파일 기록은 기밀로 저장되어 공개적으로 볼 수 없습니다.

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

조직에서는 통합 방법을 사용하여 직원 데이터베이스에서 HR 프로파일 기록을 채우거나 동기화할 수 있습니다.

직원이 편집할 수 있는 필드는 사용자가 편집할 수 있는 **HR** 프로파일 필드 아래 **HR** 속성에 정의됩니다. HR 속성 문서를 참조하십시오.

HR 프로파일 편집 가능 필드 구성

HR 구성 옵션은 편집에 사용할 수 있는 HR 프로파일 필드 목록을 제공합니다. 이 구성을 기반으로 HR 프로파일에서 개인 및 고용 정보 필드를 업데이트하는 방법의 차이점을 이해하십시오.

일반적으로 조직에서는 직원이 특정 개인 정보를 업데이트할 수 있도록 허용하지만 중요한 고용 정보는 업데이트할 수 없습니다. HR 에이전트 또는 관리자가 이 정보를 변경합니다. 예를 들어 직원은 자신의 집 주소와 개인 이메일 주소를 변경할 수 있지만 직원이 승진하는 경우 관리자가 해당 직책을 업데이트해야 합니다.

주:
구성 가능한 허용 목록을 사용하면 사용자가 직접 수정 가능한 필드를 추가할 수 있습니다. 이 허용 목록은 시스템 속성이며 다음으로 이동하여 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **HR** 관리 〉 속성. 사용자가 편집할 수 있는 필드의 목록이 쉼표로 구분된 목록으로 나타납니다. 속성 이름은 **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**입니다.

HR 프로파일 추가 또는 수정에 대한 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

HR 구성에서 **HR** 승인 없이 사용자나 관리자가 편집할 수 있는 **HR** 프로파일 필드에는 **<number of** fields〉가 포함됨 옵션에는 편집 가능한 HR 프로파일 필드 목록을 제공합니다. 다음 필드 목록에서는 개인 정보 및 중요한 고용 정보를 포함하고 있는 구성 가능한 필드를 나타냅니다.

개인 정보 필드	중요한 고용 정보 필드
• 집 주소 • 구/군/시(집) • 국가(집) • 집 전화 번호 • 시/도(집) • 집 우편 번호 • 중간 이름 • 이메일(개인) • 휴대폰(개인) • 프리픽스 • 이메일(직장) • 휴대폰(직장) • 전화(직장)	• 생년월일 • 부서 • 직원 번호 • 고용 종료 날짜 • 고용 시작 날짜 • 고용 유형 • 민족 • 이름 • 성별 • 성 • 위치 • 위치 유형 • 매니저 • 국적 • 통지 기간 • 출생지 • 직책

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

개인 정보 필드	중요한 고용 정보 필드
	• 수습 종료 날짜 • 수습 기간 • 시간 유형

구성 옵션 필드 목록에는 기본적으로 모든 개인 정보 필드가 편집할 수 있도록 설정되어 있습니다. 모든 직원이 HRSM 포털에서 해당 HR 프로파일을 열고 이러한 필드를 업데이트할 수 있습니다. 직원이 이러한 필드 중 하나라도 업데이트하지 못하게 하려면 구성 가능한 목록에 있는 확인란 선택을 취소하여 편집을 해제합니다. 예를 들어 직원이 회사 이메일 주소나 전화 번호를 업데이트하는 것을 제한하고자 합니다.

ACL은 HR 프로파일의 개인 정보 필드를 제어하며 액세스 권한을 더 통제하도록 수정할 수 있습니다.

HR 프로파일에서 주민 등록 필드를 보려면 **sn_hr_core.secure_info_reader** 역할이 있어야 합니다. 이 역할은 **sn_hr_core.manager** 역할에 포함되어 있습니다.

편집에 사용할 수 있는 고용 정보 필드는 관리자가 해당 필드를 업데이트할 수 있도록 허용합니다. 그러나 관리자는 직원 HR 프로파일을 열 수 없습니다. 관리자는 업데이트된 정보를 사용하여 직원 정보 변경 요청을 제출해야 합니다. 편집 가능한 필드에 대한 변경 요청이 제출되면 HR 직원 변경 워크플로우는 다음 작업을 수행합니다.

- HR 케이스를 엽니다.
- 직원 HR 프로파일을 업데이트합니다.
- HR 케이스를 종결합니다.

편집할 수 없는 HR 프로파일 필드를 업데이트하려면 직원 또는 해당 관리자가 직원 정보 변경 요청을 제출합니다. HR 케이스가 생성되고 HR 직원 변경 워크플로우가 시작됩니다. 워크플로우를 사용하려면 변경 요청이 승인되어야 합니다. 승인이 되면 필드가 업데이트되고 HR 케이스가 종결됩니다.

HR Service Delivery용 에이전트 작업 공간의 개요 패널

HR Service Delivery용 에이전트 작업 공간의 개요 패널에 나타나는 필드는 HR 프로파일에 나타나는 필드에 따라 다릅니다.

주:
HR 프로파일에 데이터가 없는 필드는 개요 패널에 나타나지 않습니다.

개요 패널에 추가 필드를 표시하려면 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오.

관련 정보

HR 프로파일

HR 프로파일 및 **HR** 케이스 보안

HR 프로파일 정보는 중요하고 기밀이 유지되어야 하므로 시스템 관리자(admin)가 이 정보를 볼 수 없습니다. HR 케이스 및 HR 작업의 일부 정보에 대해서도 동일하게 적용됩니다.

HR 프로파일 정보는 기밀로 유지되므로 sn_hr_core.secure_info_reader와 같이 sn_hr_core.profile_reader 또는 sn_hr_core.profile_writer를 포함하는 역할을 할당받은 인증된 HR 담당자만 볼 수 있습니다.

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

HR 케이스 및 HR 작업의 경우, 인증된 HR 담당자만 첨부 파일, 작업 메모 및 의견, 설명, 달력 및 페이로드(구성 가능)를 볼 수 있습니다. 권한이 부여된 HR 담당자에게는 sn_hr_core.case_reader 및 sn_hr_core.case_writer(예: sn_hr_core.secure_info_reader) 역할이 할당됩니다.

HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕는 모든 작업을 수행하고 모든 데이터를 볼 수 있습니다.

시스템 관리자가 액세스할 수 있는 **HR** 프로파일 정보

시스템 관리자는 HR 프로파일을 생성할 수 없습니다. HR 프로파일 목록 및 HR 프로파일 기록을 볼 수 있지만 다음 정보에 대한 액세스만 가능합니다.

- HR 프로파일 번호 및 직원의 프리픽스입니다.
- 사용자 기록〔sys_user〕과 동기화되는 고용 정보입니다. 이 정보에는 이름, 직원 번호, 부서, 관리자 및 위치가 포함됩니다.
- 회사 이메일 주소 및 직장 전화 번호와 같은 회사 연락처 정보입니다. 개인 정보는 숨겨집니다.
- 다음 관련 목록에 표시되는 정보입니다.
  - 고용 정보
  - 연락처 정보
  - 수혜자
  - 보장 대상자
  - 비상 연락처
  - 부하 직원
  - 동료
  - 케이스

시스템 관리자가 액세스할 수 있는 **HR** 케이스 및 작업 정보

HR 관리자는 위치, 부서 및 짧은 설명과 같은 직원 사용자 정보를 볼 수 있습니다. 상태 변경과 같은 활동은 활동 스트림에 표시되지만 설명 및 작업 메모는 숨겨집니다. 시스템 관리자가 이 정보를 볼 수 없습니다.

HR 관리자가 HR 케이스 또는 HR 작업을 열면 표시되지 않은 정보를 설명하는 메시지가 나타납니다.

HR 케이스는 HR 프로파일에서 만들 수 있습니다. 관련 링크에서 새 케이스 생성을 클릭하고 케이스 생성을 표시합니다.

사용자 가장

true일 경우 ACL이 사용자의 가장 여부를 검사합니다. 속성을 사용하여 HR 액세스 권한이 있는 사용자를 가장하면 사용자가 HR 정보에 액세스하지 못하도록 할 수 있습니다.

- 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 속성.
- 참일 경우 ACL이 사용자의 가장 여부를 검사합니다.로 스크롤합니다.
- 사용자가 다른 사용자를 가장하는지 ACL이 확인하고 HR 정보를 볼 수 없게 하려면 예(true)를 선택합니다.

  COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

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

- 로그인한 사용자가 HR 액세스 권한이 있고, 같은 액세스 권한을 가진 다른 HR 사용자를 가장하는 경우에도 HR 정보는 표시되지 않습니다.

  주:
  이 속성은 HR Service Delivery 범위가 지정된 애플리케이션에 도입되었으며 범위가 지정되지 않은 애플리케이션에는 적용되지 않습니다.

HR에 필드 보안 추가 문서를 참조하십시오.

HR에 대한 제한된 호출자 접근 문서를 참조하십시오.

HR 역할 관리 문서를 참조하십시오.

사용자 지정 프로파일 정보

HR 프로세스를 설계할 때 HR 프로파일 정보가 처리되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다. 표시되는 일부 필드는 사용자[sys_user] 테이블에서 참조된다는 점을 유념하십시오.

sn_hr_core.admin 역할이 있는 경우 HR 프로파일 정보를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로파일 정보 확장

별도의 테이블에 추가 프로파일 정보를 수집할 수 있습니다. 예를 들어 HR 프로파일[hr_profile] 테이블을 확장하는 종속 테이블을 생성할 수 있습니다.

프로파일 정보는 중요하고 기밀이 유지되어야 하므로 시스템 관리자가 이 정보를 볼 수 없습니다. 자세한 내용은 HR 프로파일 및 HR 케이스 보안 문서를 참조하십시오.

사용자 기록과 프로파일 연결

HR 프로파일 기록을 사용자[sys_user] 테이블의 직원 기록과 연결해야 직원 기록을 모두 편리하게 액세스할 수 있습니다. HR 프로파일 기록을 생성하는 과정에서 프로파일과 연결할 사용자 기록을 선택할 수 있습니다.

특정 필드는 사용자와 HR 프로파일 기록에 모두 표시되지만 테이블, 사용자[sys_user] 또는 HR 프로파일[hr_profile] 중 하나에만 있습니다. 사용자[sys_user] 테이블에는 다음 필드가 있습니다.

- 프리픽스[introduction]
- 이름[first_name]
- 중간 이름[middle_name]
- 성[last_name]
- 관리자[manager]
- 부서[department]
- 위치[location]
- 직원 번호[employee_number]

주:
봇 전화 번호 동기화가 지원되지 않습니다.

다음 테이블에서는 *`Synchronize fields to hr_profile`*비즈니스 규칙에 의해 동기화되는 기타 필드에 대해 설명합니다.

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

비즈니스 규칙을 사용하여 동기화되는 필드

HR 프로파일 **[hr_profile]** 필드	사용자 **[sys_user]** 필드	메모
직책 〔position〕	제목 〔title〕	HR 프로파일의 직책은 참조 필드입니다. HR 프로파일을 업데이트하지 못했습니다 메시지가 다음의 경우에 나타납니다. • 사용자 양식에서 제목이 업데이트되는 경우 • 같은 값을 가진 위치 기록이 존재하지 않는 경우
집 주소 〔address〕	주소 〔street〕	
국가 〔country〕	국가 코드 〔country〕	필드 이름이 동일해도 이러한 필드의 유형은 서로 다릅니다. HR 프로파일에서 〔country〕는 참조 필드입니다. 사용자 기록에서 〔country〕는 선택 목록입니다. HR 프로파일에서 선택한 국가가 선택 목록에 없을 때 국가 이름 대신 국가 코드가 사용자 양식에 나타납니다.
회사 이메일 〔work_email〕	이메일 〔email〕	HR 프로파일에는 개인 및 회사 이메일 필드가 있으며 사용자 기록에는 회사 이메일만 포함되어 있습니다.

주:
사용자 양식에 주소, 국가 및 이메일 필드를 표시하도록 구성해야 합니다.

HR에 필드 보안 추가

특정 HR 사용자가 볼 수 없도록 양식의 필드에 보안을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin, security_admin

이 태스크 정보
필드에 대한 접근 제어(ACL)를 사용하여 보안을 유지합니다.

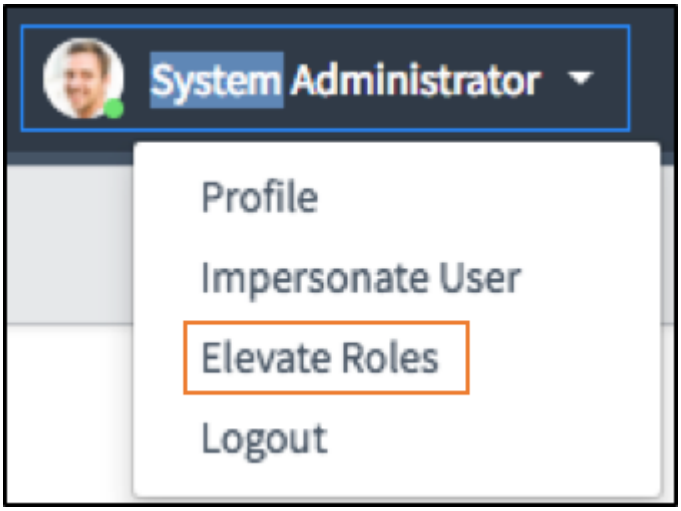
주:
다음은 HR 관리자〔hr_manager〕 역할 이하 직급의 사용자가 볼 수 없도록 **HR** 프로파일 양식에서 민족 필드에 보안을 지정하는 방법을 보여주는 예제입니다.

프로시저

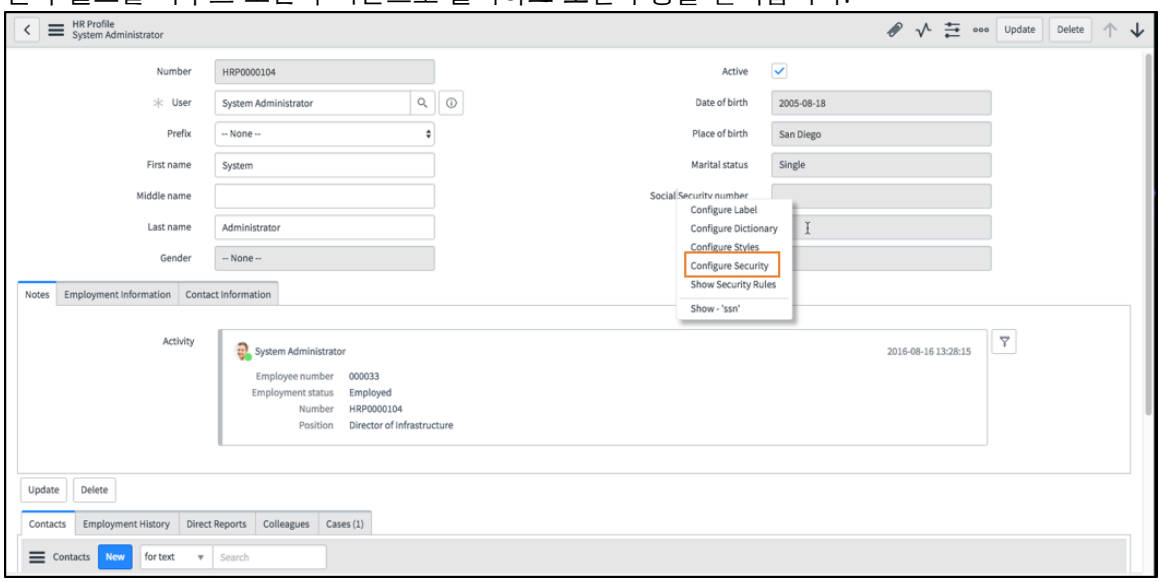
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일.
2. **Security_admin**을 추가하려면 역할을 승격합니다.

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

로그인 이름을 선택하고 역할 승격을 선택합니다.



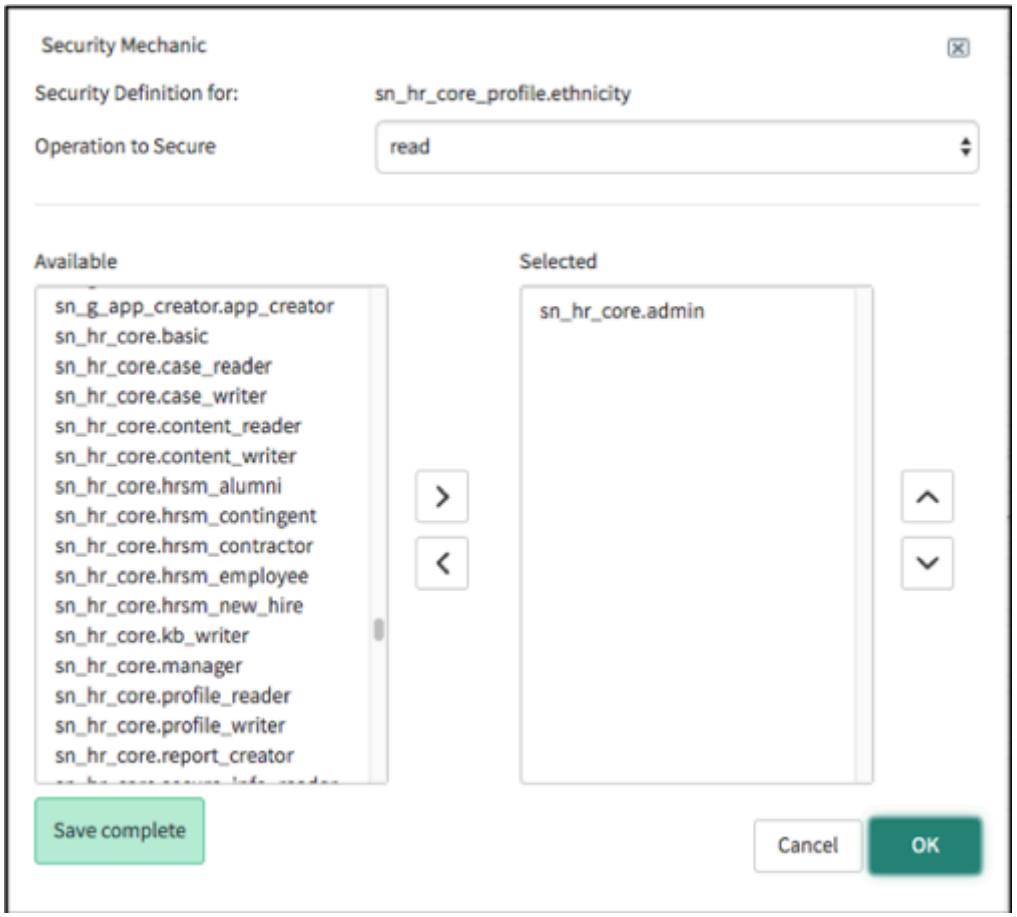
3. **security_admin**을 선택합니다.
4. 확인을 선택합니다.
5. 편집할 HR 프로파일 기록을 선택하십시오.
   모든 기록이 대상일 수 있습니다.
6. 민족 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 보안 구성을 선택합니다.



7. 보안 정비사 메뉴가 나타납니다.

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

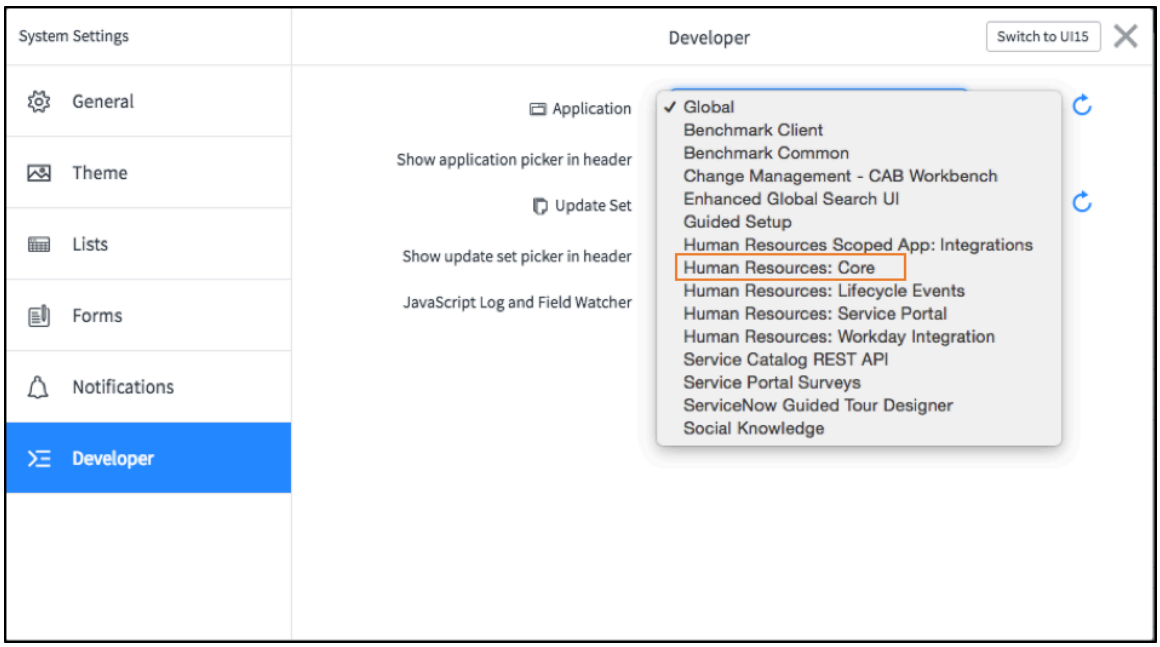
보안 운영 필드를 읽기로 변경합니다.



8. 필드를 보려는 역할을 선택됨 열로 이동합니다.
   예를 들어 **sn_hr_core.admin**을 이동합니다. 읽기를 선택하고 **sn_hr_core.admin**을 추가하면 이 역할보다 낮은 역할은 필드를 읽을 수 없습니다. 예를 들어, **sn_hr_core.manager**는 이 역할보다 낮은 역할이며, 단계를 완료한 후 이 필드를 볼 수 없습니다.
9. 확인을 클릭합니다.
   HRSM은 범위가 지정된 애플리케이션이므로 양식 내의 범위가 지정된 버전에 있는지 확인해야 합니다.
   - 아이콘 설정을 클릭합니다.
   - 시스템 설정에서 개발자를 선택합니다.

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

- 애플리케이션을 **HR:** 코어로



변경합니다.

- 창을 닫습니다.

관련 정보

접근 제어 목록 규칙

HR 프로파일 암호화된 세금 **ID** 필드

HR Service Delivery는 직원의 세금 ID 번호를 캡처하기 위해 다양한 선택 항목을 제공합니다.

이전에는 사회 보장 번호 필드를 사용하여 직원의 세금 ID 번호를 캡처할 수 있었지만 암호화되지는 않았습니다.

암호화되지 않은 사회 보장 번호는 여전히 사용할 수 있지만 암호화된 필드를 사용하면 민감한 정보에 대한 추가 보안을 제공할 수 있습니다.

암호화된 국세 ID(암호화됨) 필드는 Password2(2단계 암호화) Key Management Framework(KMF) 암호화를 사용합니다.

다음 유형을 연결하여 암호화된 국세 ID(암호화됨) 필드를 추가로 정의할 수 있습니다.

- ITIN: 개인 납세자 식별 번호
- SSN: 사회 보장 번호
- TIN: 납세자 식별 번호

그리고 국가를 연결하여 추가 상세 정보를 제공할 수 있습니다.

주:
직원의 세금 ID 번호를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

HR 프로파일 추가 또는 수정

직원은 비상 연락처 정보와 같은 HR 프로파일의 일부 정보를 직접 편집할 수 있지만 특정 필드는 편집할 수 없습니다. 직원이 편집할 수 없는 정보를 변경하려는 경우 HR에 변경 사항에 대한 일반 요청을 제출해야 합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
HR 관리자(sn_hr_core.admin)는 직원이 업데이트할 수 있는 HR 프로파일 필드를 구성할 수 있습니다. 직원이 변경할 수 없는 정보를 업데이트하려면 HR 직원 정보 변경 요청이 필요합니다.

주:
구성 가능한 허용 목록을 사용하면 사용자가 직접 수정 가능한 필드를 추가할 수 있습니다. 이 허용 목록은 시스템 속성이며 다음으로 이동하여 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 **HR** 관리 〉 속성. 사용자가 편집할 수 있는 필드의 목록이 쉼표로 구분된 목록으로 나타납니다. 속성 이름은 **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**입니다.

직원 정보 변경 요청이 사용자에게 할당될 때 HR 프로파일을 업데이트하려면 다음 단계를 완료하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
   HR 프로파일 목록이 열립니다.
2. HR 프로파일 목록 검색 메뉴에서 사용자를 선택하고 이름을 입력하고 Enter를 눌러 업데이트할 기존 HR 프로파일을 찾습니다.

   또한 프로파일 번호를 클릭하여 사용자 프로파일을 열 수도 있습니다.

   HR 프로파일에서 새로 만들기를 선택하고 HR 프로파일 새 기록 양식의 사용자 필드에 사용자 이름을 입력하여 프로파일을 생성합니다. HR 프로파일을 저장한 후에는 사용자 이름을 변경할 수 없습니다.
3. 프로파일 번호를 클릭하여 사용자 프로파일을 엽니다.
   사용자 기록에서 채워진 이름, 관리자, 부서, 위치 및 연락처 필드를 표시하는 프로파일이 열립니다.
4. 추가 정보를 최대한 활용하여 양식을 작성하거나 업데이트합니다.

HR 프로파일 섹션 및 관련 목록

섹션 또는 관련 목록	설명
번호	자동 할당된 프로파일 ID 번호이며 변경할 수 없습니다.
사용자	프로파일에 연결된 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 새로 만들기를 선택해 사용자를 생성합니다.
프리픽스	사용자의 개인 직책을 클릭하여 선택합니다.
이름	사용자 기록에서 끌어온 사용자의 이름입니다.
중간 이름	사용자 기록에서 끌어온 사용자의 중간 이름입니다.
성	사용자 기록에서 끌어온 사용자의 성입니다.
성별	사용자의 성별을 선택합니다.
활성	사용자가 회사의 현재 직원임을 나타내려면 선택합니다.
소송대비 자료보전	HR 프로파일이 소송대비 자료보전 상태이고 관련된 모든 직원 문서를 삭제할 수 없음을 나타냅니다. ○ 양식 헤더에서 소송대비 자료보전 추가 버튼을 클릭합니다. ○ 이유를 선택합니다.

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

섹션 또는 관련 목록	설명
	○ 설명을 입력합니다. ○ 확인을 클릭합니다. 소송대비 자료보전에서 HR 프로파일을 제거하려면 양식 헤더에서 소송대비 자료보전 제거 버튼을 클릭하십시오.
생년월일	날짜 선택 아이콘을 클릭하고 사용자의 생년월일을 선택합니다.
출생지	사용자가 태어난 위치를 입력합니다.
출생 국가	사용자가 태어난 국가를 선택하십시오.
결혼 여부	사용자의 결혼 여부를 선택합니다.
국적	사용자의 국적이나 시민권을 가진 국가를 입력하십시오.
민족	사용자를 식별하는 민족 집단을 입력합니다.
직장 복귀 준비 완료	직원이 직장에 복귀할 준비가 됐는지 식별합니다. 건강 위기 기간 동안 집에서 근무하는 직원을 위한 Enterprise Employee Experience Pack과 함께 작동합니다. 예를 선택하면 직원이 직장 복귀와 관련된 캠페인 및 수명주기 이벤트에 포함됩니다. 확실하지 않습니다를 선택하면 직원이 직장 복귀와 관련된 수명주기 이벤트 중 일부에 포함됩니다. HR 작업이 HR에서 직원의 우려 사항을 검토하도록 트리거합니다. 자세한 내용은 Enterprise Employee Experience Pack을 참조하십시오.
직장 복귀 날짜	직장 복귀 준비 완료 필드와 함께 작동합니다. 직원이 직장에 복귀할 예정인 날짜를 선택합니다.
고용 정보	고용 상태 및 고용 유형, 직원 번호, 시작 및 종료 날짜와 같은 정보입니다.
고용 시작 날짜	온보딩 사원의 경우 날짜 선택 아이콘을 클릭하고 고용 첫날을 선택합니다.
고용 종료 날짜	오프보딩 사원의 경우 날짜 선택 아이콘을 클릭하고 고용 마지막 날을 선택합니다.
고용 유형	사용자의 고용 유형을 선택합니다.
수습 기간	사용자에 대한 테스트 기간을 입력합니다.
수습 종료 날짜	사용자의 테스트 기간 종료 날짜를 입력합니다.
휴직 상태	휴직이 요청된 경우 직원의 상태입니다. 값은 다음과 같습니다. ○ 요청됨 ○ 승인됨 ○ 휴직 중 ○ 거부됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨

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

섹션 또는 관련 목록	설명
직책	사용자의 직책을 클릭하여 선택합니다.
부서	사용자가 속해 있는 부서를 선택합니다.
관리자	사용자가 보고하는 관리자를 선택합니다.
위치	사용자의 사무실 위치를 선택합니다.
위치 유형	위치를 세부적으로 정의할 사용자의 위치 유형을 선택합니다.
등록 취소 유형	등록 취소 직원의 경우, 클릭하고 고용 종료 유형을 선택하십시오.
통지 기간	직원을 해고하기 전에 통지가 필요한 회사에 적용됩니다. 해고서 수령 날짜와 마지막 근무일 종료 사이의 시간 간격을 입력합니다.
직원 번호	사용자의 직원 번호를 입력합니다.
주민 등록 번호	사용자의 주민 등록 번호를 입력하십시오. **주:** 이 필드는 보안을 위해 암호화되지 않습니다. 보안을 위해 국세 ID(암호화됨), 국세 **ID** 유형 및 국세 ID 국가 필드를 사용하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 HR 프로파일 암호화된 세금 ID 필드 문서를 참조하십시오.
국세 ID(암호화됨)	직원의 국세 식별 번호입니다. **주:** 이 필드는 Password2(양방향 암호화) KMF(Key Management Framework) 암호화를 사용합니다.
국세 ID 유형	직원과 연결된 국세 ID의 유형입니다. 유형은 다음과 같습니다. ○ ITIN: 개인 납세자 식별 번호 ○ SSN: 사회 보장 번호 ○ TIN: 납세자 식별 번호
국세 ID 국가	직원의 국세 식별 번호와 연결된 국가입니다. 국가 이름을 입력하거나 제안 아이콘( )을 선택하여 국가 목록을 볼 수 있습니다.
연락처 정보	주소, 전화 번호, 개인 이메일 주소와 같은 정보입니다. 일부 필드 값은 온보딩 양식에서 복사됩니다.
다음과 같은 관련 링크를 사용할 수 있습니다.	
새 케이스 생성	표시된 HR 프로파일에 대한 HR 케이스를 만들려면 클릭합니다.
직원 조직도 표시	직원의 조직도를 보려면 클릭하십시오.
관리자 프로파일 보기	직원 관리자의 HR 프로파일을 보려면 클릭합니다.

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

섹션 또는 관련 목록	설명
다음 관련 목록은 자동으로 채워집니다.	
수혜자	직원과 연관된 수혜자의 목록입니다. 새로 만들기를 클릭하여 수혜자를 만듭니다.
보장 대상자	직원의 혜택에 따라 보장되는 사람의 목록입니다.
비상 연락처	직원 비상 연락처 목록입니다. 목록에 있는 하나의 연락처를 기본으로 지정하고 다른 연락처는 대체 항목으로 입력할 수 있습니다.
직원 문서	HR 프로파일과 관련된 모든 HR 직원 문서를 나열합니다. 주: 이 탭은 직원 액세스 필드가 문서 유형 양식에서 선택된 경우에만 나타납니다.
부하 직원	사용자에게 직접 보고하는 직원 목록입니다.
동료	관리자가 사용자와 같은 다른 직원의 목록입니다.
케이스	사용자에 대한 HR 케이스를 엽니다.
소송대비 자료보전	직원 관련 문서에 대한 법률 소송대비 자료보전을 나열합니다. 소송대비 자료보전에 직원과 연관된 문서를 배치하려면 소송대비 자료보전 추가 또는 새로 만들기를 클릭합니다.
직원 조합 구성원 자격	직원과 연관된 노동 조합 정보를 나열합니다. 새로 만들기를 선택하여 직원에 대한 노동 조합 정보를 추가합니다. 자세한 내용은 직원 조합 구성원 자격 생성 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 클릭하고 **HR** 프로파일 목록 페이지로 돌아가거나 저장하고 **HR** 프로파일 양식에 남아 있습니다.

   주:
   부서와 같은 일부 HR 프로파일 정보는 사용자(sys_user) 및 HR 프로파일(hr_profile) 기록 간에 동기화됩니다. 한 기록의 정보를 업데이트하면 다른 기록에 업데이트 사항이 자동으로 적용됩니다.

HR에 대한 연락처 추가 또는 수정

HR 프로파일에 연락처 정보를 추가하거나 수정하고, 연락처 모듈 또는 관련 목록을 통해 비상시 연락할 사람을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

HR 프로파일 생성 또는 편집에 대한 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. 신규 또는 기존 연락처를 클릭합니다.

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

3. 연락처 이름, 전화 번호 및 기타 정보를 입력하거나 편집합니다.
4. 직원 필드에서 접촉 창구와 연관된 직원을 클릭하고 선택합니다.
5. 개인을 비상 연락처로 지정하려면 비상 연락처 확인란을 선택합니다.
   우선순위 필드가 나타납니다.
6. 기본 또는 대체 중에서 연락처의 우선순위를 선택합니다.
7. 제출을 클릭하고 **HR** 연락처 목록으로 돌아가거나 저장을 클릭하여 **HR** 연락처 양식에 남아 있습니다.

보장 대상자

HR 의료 혜택 모듈을 사용하여 직원 혜택 계획에 따라 보장되는 사람을 만들거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.manager

이 태스크 정보

직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 혜택 계획으로 보장 대상자를 작성하거나 수정하도록 요청합니다. HR 애플리케이션에 연락처가 추가되면 HR 에이전트는 직원 혜택 기록에 연락처를 수혜자로 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 보장 대상자.
2. 새로 만들기 또는 기록을 열 직원을 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 수혜자 양식

필드	설명
직원	케이스를 제출한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 직원을 선택하십시오.
연락처	목록 조회 아이콘을 클릭하여 해당 직원의 연락처 목록을 봅니다. 새로 만들기를 클릭하여 해당 직원에 대한 새 접촉 창구를 입력합니다. 여기에서 직원과의 관계 및 비상 연락망을 지정할 수 있습니다.
이름	수혜자의 이름입니다. 연락처 정보를 표시합니다.
성	수혜자의 성입니다. 연락처 정보를 표시합니다.
관계	직원과의 관계입니다.
국세 ID	신뢰 계정에 대한 수혜자의 주민 등록 번호 또는 세금 ID 번호입니다.
생년월일	수혜자 생년월일입니다.
성별	보장 대상자의 성별입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   보장 대상은 보장 대상자 목록에 나열됩니다.
5. 보장 대상자 데이터를 수정하려면 보장 대상자 목록을 사용합니다.

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

보장 대상자 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다. 또한 같은 방법으로 직원 이름을 검색할 수도 있습니다.

6. 보장 대상자 이름을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

수혜자 추가 또는 수정

수혜자 모듈을 사용하여 직원 수혜자를 만들거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 특정 혜택 계획에 대한 수혜자를 작성하거나 수정하도록 요청합니다. 수혜자 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** 프로파일 〉 수익자.

프로시저

1. 신규 또는 수혜자를 클릭하여 수혜자 기록을 여십시오.
2. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 수혜자 양식

필드	설명
직원	케이스를 제출한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
연락처	목록 조회를 클릭하여 해당 직원의 연락처 목록을 봅니다. 새로 만들기를 클릭하여 해당 직원에 대한 새 접촉 창구를 입력합니다. 여기에서 직원과의 관계 및 비상 연락망을 지정할 수 있습니다.
이름	수혜자의 이름입니다. 연락처 정보를 표시합니다.
성	수혜자의 성입니다. 연락처 정보를 표시합니다.
생년월일	수혜자 생년월일입니다.
국세 ID	신뢰 계정에 대한 수혜자의 주민 등록 번호 또는 세금 ID 번호입니다.
신탁	수혜자가 신탁인지 확인하십시오.
관계	직원과의 관계입니다.
혜택 유형	401(k), 기본 수명, 퇴직 연금 또는 자발적 수명과 같은 혜택의 유형입니다.
수혜자 유형	기본 또는 임시입니다.
백분율	수혜자에게 분배된 혜택의 백분율입니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   수혜자는 HR 수혜자 목록에 표시됩니다.
4. 수혜자 데이터를 수정하려면 HR 수혜자 목록에서 기존 수혜자를 찾습니다.

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

수혜자 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다. 또한 같은 방법으로 직원 이름을 검색할 수도 있습니다.

5. 수혜자 이름을 클릭하여 양식을 엽니다.
6. 양식을 수정합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

의료 혜택 추가 또는 수정

의료 혜택 모듈을 사용하여 직원의 의료 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sh_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 의료 혜택에 대해 질문하고 의료 보험 혜택 가입 또는 수정을 요청할 수 있습니다. 의료 혜택 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** 프로파일 〉 의료 혜택.

프로시저
1. 다음으로 이동 **HR** 프로파일 〉 의료 혜택.
2. 의료 혜택 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 의료 혜택 양식

필드	설명
계획	보험 계획의 이름입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 직원의 계획을 선택하십시오.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오.
혜택 유형	선택한 의료 혜택 계획의 유형입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.
제공자	의료 혜택 계획을 제공하는 의료 보험 회사입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.
계획 유형	의료 혜택 계획의 유형입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.
계획 ID	직원의 구성원/등록 ID 번호입니다.
보장 유형	해당 계획이 직원에게 제공하는 의료 보장 유형입니다.
등록 양식	직원이 등록 또는 수정을 위해 첨부한 등록 양식입니다.
보장 대상자	의료 혜택에 의해 보장되는 직원의 가족 구성원 목록입니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.
고용주 기부 (급여당)	고용주가 급여당 계획에 기부하는 금액입니다.
고용주 기부 (연간)	고용주가 연간으로 계획에 기부하는 금액입니다.

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

필드	설명
직원 기부 (급여당)	직원이 급여당 계획에 기부하는 금액입니다.
직원 기부(연간)	직원이 연간으로 계획에 기부하는 금액입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   의료 혜택은 **HR** 의료 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 의료 혜택 데이터를 수정하려면 **HR** 의료 혜택 목록에서 기존 의료 혜택을 찾으십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 의료 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

생명, **AD&D** 보험 혜택 추가 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 보험 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 보험 혜택에 대해 질문하고 보험 혜택 가입 또는 수정을 요청할 수 있습니다. 보험 혜택 케이스가 열리며, 보고 관리할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 생명, **AD&D** 보험 혜택.
2. 보험 혜택 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 보험 혜택 양식

설명	필드
보험 계획의 이름입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 직원의 계획을 선택하십시오.	계획
등록을 요청한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오.	직원
직원의 구성원/등록 ID 번호입니다.	계획 ID
보험 혜택을 제공하는 생명 보험 회사입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.	제공자
보험 계획의 유형입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.	계획 유형
계획의 보장 유형을 입력합니다. 예를 들면 가족 보장 또는 개인 계획이 있습니다. 모든 보험 계획에 보장 유형이 있는 것은 아닙니다.	보장 유형
보험 정책이 적용되는 기간입니다.	용어
목록 조회 아이콘을 클릭하여 수혜자인 접촉 창구를 검색하고 선택합니다.	수혜자

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

설명	필드
의료 혜택에 의해 보장되는 직원의 가족 구성원 목록입니다.	보장 대상자
직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.	시작 날짜
직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.	종료 날짜
고용주가 급여당 계획에 기부하는 금액입니다.	고용주 기부 (급여당)
고용주가 연간으로 계획에 기부하는 금액입니다.	고용주 기부 (연간)
직원이 급여당 계획에 기부하는 금액입니다.	직원 기부 (급여당)
직원이 연간으로 계획에 기부하는 금액입니다.	직원 기부(연간)

4. 제출을 클릭합니다.
   보험 혜택은 **HR** 보험 혜택 목록에 나열되어 있습니다.
5. 보험 혜택 데이터를 수정하려면 **HR** 보험 혜택 목록에서 기존 보험 혜택을 찾으십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 의료 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

퇴직 혜택 추가 또는 수정

퇴직 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 퇴직 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 퇴직 혜택에 대해 질문하고 퇴직 혜택 가입을 요청할 수 있습니다. 퇴직 혜택 케이스가 열리며, 보고 관리할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 퇴직 혜택.
2. 퇴직 혜택 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 퇴직 혜택 양식

필드	설명
계획	보험 계획의 이름입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 직원의 계획을 선택하십시오.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오.
계획 ID	보험 계획의 식별 번호입니다.
제공자	퇴직 혜택을 제공하는 금융 회사입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.

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

필드	설명
계획 유형	선택한 퇴직 계획의 유형입니다.
보장 유형	계획의 보장 유형을 입력합니다. 예를 들면 가족 보장 또는 개인 계획이 있습니다. 모든 퇴직 계획에 보장 유형이 있는 것은 아닙니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.
직원 기부율	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 비율.

4. 제출을 클릭합니다.
   퇴직 혜택은 HR 퇴직 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 퇴직 혜택 데이터를 수정하려면 HR 퇴직 혜택 목록에서 기존 치과 혜택을 찾아보십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 퇴직 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

장애 보험 혜택 추가 또는 수정

장애 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 장애 보험 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보

직원들은 장애 보험 혜택에 대해 질문하거나 장애 보험 프로그램에 등록하거나 수정할 수 있습니다. 장애 보험 혜택 케이스가 열리며, 보고 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 장애 보험 혜택.
2. 장애 혜택 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

필드	설명
계획	장애 보험 계획의 이름입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 직원의 계획을 선택하십시오.
계획 유형	의료 혜택 계획의 유형입니다. 계획이 선택되면 입력합니다.
계획 ID	의료 계획의 식별 번호입니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오.

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

필드	설명
직원 기부 (급여당)	직원이 급여당 계획에 기부하는 금액입니다.
직원 기부(연간)	직원이 연간으로 계획에 기부하는 금액입니다.
고용주 기부 (급여당)	고용주가 급여당 계획에 기부하는 금액입니다.
고용주 기부 (연간)	고용주가 연간으로 계획에 기부하는 금액입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   의료 혜택은 **HR** 장애 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 보험 혜택 데이터를 수정하려면 **HR** 장애 혜택 목록에서 기존 보험 혜택을 찾으십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 직원 기부 열 아래에 있는 금액을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

직원 조합 구성원 자격 추가 또는 수정

직원 조합 구성원 자격을 사용하여 조합에 속한 직원을 식별하고 조합 정보를 해당 HR 프로파일에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. 새로 만들기 또는 기존 HR 프로파일을 선택합니다.

   주:
   HR 프로파일을 완료하기 위한 필드에 대한 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

3. 새 HR 프로파일을 만들거나 기존 HR 프로파일을 편집한 후 저장을 선택합니다.
   HR 프로파일 관련 목록이 나타납니다.
4. 직원 조합 구성원 자격 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
   직원 조합 구성원 자격 생성에 대한 자세한 내용은 직원 조합 구성원 자격 생성 문서를 참조하십시오.
5. 필요한 정보를 입력한 후 저장 또는 제출을 선택합니다.

HR 프로파일 생성

HR Service Delivery를 사용하는 신규 고객의 경우 조건 및 기준을 사용하여 여러 직원에 대한 HR 프로파일을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일 작성.
2. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

필드	설명
사용자 필터링	직원이 프로파일을 할당 받기 위해 충족해야 하는 조건을 클릭하고 선택합니다.
프로파일	조건에 맞는 직원의 프로파일 유형을 클릭하고 선택합니다.

3. 프로파일 생성을 클릭합니다.

직원 직접 입금 추가 또는 수정

직접 입금 모듈을 사용하여 직원 직접 입금을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 직접 입금.
2. 새로 만들기를 클릭하여 HR 직접 입금 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 프로파일 직접 입금 양식

필드	설명
직원	직원 이름.
은행 계좌	계좌 소유자 이름.
활성	직원의 직접 입금을 활성화하려면 선택합니다. 확인란을 비워 두거나 선택을 취소하면 직접 입금이 비활성화됩니다.
입금 유형	금액, 백분율 또는 잔고 등의 직접 입금 유형입니다.
입금액	입금 유형으로 선택한 금액이 표시됩니다. 직접 입금에 대한 달러 금액을 입력합니다.
입금률	입금 유형으로 선택한 백분율이 표시됩니다. 직접 입금에 대한 백분율 금액을 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   직접 입금은 HR 직접 입금 목록에 나열됩니다.
5. 직접 입금 데이터를 수정하려면 HR 직접 입금 목록에서 기존 직접 입금을 찾습니다.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 목록의 업데이트됨 열에 있는 날짜 또는 정보 아이콘을 클릭하여 양식을 엽니다.

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

7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

학자금 지원 추가 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원의 학자금 지원을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.manager

이 태스크 정보
직원들은 승인된 과정과 클래스에 대해 질문하고 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 학자금 지원을 요청할 수 있습니다. 학자금 지원 케이스가 열리며, 다음에서 보고 할당할 수 있습니다. **HR** 혜택 〉 학자금 지원.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 혜택 〉 학자금 지원 〉 학자금 지원.
   HR 혜택 학자금 지원 목록이 열립니다.
2. HR 학자금 지원 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 학자금 지원 양식

필드	설명
직원	학자금 지원을 요청한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오.
학교/프로그램 이름	직원이 과정을 수강하는 학교 또는 프로그램의 이름입니다.
과정 정당성	직원이 과정을 수강한 이유에 대한 설명입니다.
과정 시작 날짜	과정이 시작된 날짜입니다.
과정 종료 날짜	과정이 끝난 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   학자금 지원은 **HR** 학자금 지원 목록에 나열되어 있습니다.
5. 학자금 지원 데이터를 수정하려면 **HR** 학자금 지원 목록에서 기존 학자금 지원을 찾습니다.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 학자금 지원을 클릭하여 양식을 여십시오.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

편의 시설 요청 추가 또는 수정

HR 프로파일의 편의 시설 요청을 추가 또는 수정하거나 볼 수 있습니다. 편의 시설 요청은 업무 상황과 관련하여 직원이 제기하는 요청입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_er.case_writer

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

주:
자세한 내용은 HR Service Delivery Employee Relations 합의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. 목록에서 HR 프로파일을 선택합니다.
3. 아래로 스크롤하여 관련 목록에서 편의 제공 요청 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다. 편의 제공 요청을 편집하려면 상태 링크를 선택합니다.

   주:
   편의 제공 요청 생성에 대한 자세한 내용은 합의 생성 문서를 참조하십시오.

5. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

HR Service Delivery Integration with Service Portfolio Management 및 Digital Portfolio Management

HR Service Delivery는 Service Portfolio Management 및 Digital Portfolio Management와 통합되어 Common Service Data Model(CSDM) 방법론에서 제안하는 표준화된 구조적 형식으로 HR 서비스를 관리할 수 있게 해 줍니다. 이렇게 하면 서비스를 정의하는 계층 구조가 다른 비즈니스 단위의 계층 구조와 일치합니다.

개요

엔터프라이즈 서비스 관리의 비전을 수용하기 위한 여정에 있는 대기업 고객은 서로 다른 데이터 모델 및 계층 구조를 따르는 서로 다른 작업 흐름의 문제에 직면하게 되며, 이로 인해 모든 서비스에 대한 균일한 보기를 제공하기가 어렵습니다. 이러한 고객에게는 공통 인터페이스, 즉 메트릭을 모니터링하고, 서비스를 보고, 워크플로우 전반에서 유사한 정보를 얻을 수 있는 단일 장소가 필요합니다. 이 통합을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- HR 서비스는 CSDM의 계층 구조 내에 매핑되어 서비스 소유자가 적절한 비즈니스 서비스를 정의하는 일관된 방법을 제공합니다.

  매핑

HR Service Delivery	공통 서비스 데이터 모델
COE(우수성 센터) 예: 총 보상 수	-
주제 범주 예를 들면 다음과 같습니다. 혜택	분류 노드 예: 노트북 지원(서비스)
주제 상세 정보 예: 치과	서비스 예: 노트북 지원(서비스)
HR 서비스 - 기록 생성자 예: 치과 혜택 조회	서비스 제공 예:

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

HR Service Delivery	공통 서비스 데이터 모델
	○ 임원용 노트북 지원(서비스 오퍼링): 15인치 포털 플랜 노트북(카탈로그 항목) ○ 표준 랩톱 지원(서비스 오퍼링): 13" 포털 계획 랩톱(카탈로그 항목)

- HR 서비스는 디지털 포트폴리오 관리의 엔터프라이즈 포트폴리오에서 HR 포트폴리오의 전체 서비스의 일부로 나타납니다. Digital Portfolio Management를 사용하면 단일 위치에서 모든 서비스, 애플리케이션 및 제품을 관리하고 유지 관리할 수 있습니다. 이를 통해 내가 소유한 솔루션뿐 아니라 내가 소유하지는 않지만 다른 ServiceNow 제품에서 사용하는 솔루션의 데이터를 확인할 수 있습니다.

활성화 정보

먼저 Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 애플리케이션을 활성화합니다. 애플리케이션을 활성화하면 Service Portfolio Management가 자동으로 활성화됩니다.

그런 다음 Digital Portfolio Management를 활성화하여 Digital Portfolio Management 대시보드에서 HR 서비스를 봅니다.

작업 플로우

1. 필요한 애플리케이션을 활성화합니다.
2. Service Portfolio Management에서 서비스 테이블 구성 생성.

   주:
   기본 HR 서비스 테이블 구성을 사용할 수 있습니다.

3. CSDM 서비스 매핑 구성.

   주:
   HR CSDM 서비스 매핑에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

CSDM 방법론 채택

Common Service Data Model(CSDM) 방법론에 제안된 대로 표준화된 구조적 형식으로 비즈니스 단위의 서비스를 관리합니다. 서비스를 정의하는 계층 구조가 다른 비즈니스 단위의 계층 구조와 일치하는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

고객은 공통 인터페이스, 즉 단일 위치에서 메트릭을 모니터링하고, 서비스를 보고, 워크플로우 전반에서 유사한 정보를 얻을 수 있는 공간이 필요합니다. 이 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- CSDM의 계층 구조에서 서비스를 매핑하여 서비스 소유자가 적절한 비즈니스 서비스를 정의하는 일관된 방법을 제공합니다.
- Digital Portfolio Management에서 전체 서비스의 일부로 서비스를 봅니다. Digital Portfolio Management를 사용하면 단일 위치에서 모든 서비스, 애플리케이션 및 제품을 관리하고 유지 관리할 수 있습니다. 내가 소유한 솔루션뿐 아니라 내가 소유하지는 않지만 다른 ServiceNow 제품에서 사용하는 솔루션의 데이터를 표면화합니다.

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

프로시저

1. 비즈니스 단위에 대한 비즈니스 또는 기술 서비스와 해당 서비스 오퍼링 기록을 생성합니다.
2. Service Portfolio Management에서 서비스 테이블 구성 생성.
3. BU 서비스를 CSDM 서비스 또는 서비스 오퍼링에 매핑합니다.
   자세한 내용은 CSDM 서비스 매핑 구성 문서를 참조하십시오.
4. 비즈니스 단위 논리를 추가하여 BU 서비스를 사용하여 생성된 작업 기록 또는 결과 BU 기록에 서비스 및 서비스 오퍼링 열을 채웁니다(예: HR 서비스 사용 사례).
   테이블에는 서비스 및 서비스 오퍼링 열이 있어야 합니다.
5. 서비스 포트폴리오를 만들고 필요한 분류 노드를 추가합니다.
   자세한 내용은 Service Portfolio Management 문서를 참조하십시오.
6. 서비스 관련 목록의 분류 노드에 BU 서비스를 매핑합니다.

   주:
   서비스가 매핑된 후 관련 제공이 자동으로 선택됩니다. 서비스와 관련된 오퍼링을 만들거나 편집할 수 있습니다.

7. Digital Portfolio Management 대시보드에서 비즈니스 단위에 대한 KPI 그룹 및 표시기를 구성합니다.
   자세한 내용은 Digital Portfolio Management 문서를 참조하십시오.
   - Digital Portfolio Management에 KPI를 표시하려면 KPI 그룹을 생성하고 필요한 KPI를 추가합니다. KPI가 추가되면 그룹 매핑을 추가하여 표시기 데이터를 표시할 올바른 분류 노드에 그룹을 연결합니다.
   - PA 표시기에는 올바른 세부 항목이 할당되어 있어야 합니다. 예를 들어 서비스 오퍼링에 대한 표시기를 만드는 경우 해당 표시기에 **DPM:** 서비스 오퍼링 세부 항목을 추가합니다. 세부 항목을 추가하기 전에 기록 테이블이 세부 항목 매핑에 있는지 확인합니다.

     주:
     표시기가 예상대로 작동할 수 있도록 서비스가 운영 상태인지 확인합니다.

   - 위의 구성과 필요한 데이터를 추가한 후에는 Digital Portfolio Management 대시보드에서 분석을 볼 수 있습니다.

CSDM 서비스 테이블 구성 및 서비스 매핑에 대한 역할

CSDM 서비스 테이블 구성 및 서비스 매핑을 만들거나 보는 데 필요한 역할입니다.

역할	설명
서비스 관리자 [service_admin]	Service Portfolio Management에서 서비스 테이블 구성 생성 작업을 할 수 있습니다.
서비스 편집자 또는 서비스 작성자 [service_editor], [service_author]	• 서비스 테이블 구성에서 구성을 읽을 수 있습니다. • 사용자가 서비스의 소유자인 경우에만 가능합니다 CSDM 서비스 매핑 구성.
서비스 뷰어 [service_viewer]	• 서비스 테이블 구성에서 구성을 읽을 수 있습니다. • CSDM 서비스 매핑을 읽을 수 있습니다.

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

Service Portfolio Management에서 서비스 테이블 구성 생성

BU(비즈니스 단위)에 대한 서비스 테이블 구성을 생성합니다. BU 서비스 매핑을 올바른 서비스 테이블 구성에 연결하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: service_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 **CSDM** 구성 〉 서비스 테이블 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	서비스의 이름입니다.
서비스 테이블	서비스가 매핑되는 BU 테이블입니다.
매핑 수준	서비스 테이블 구성과 관련된 매핑 수준: ○ 서비스: 상위 서비스 ○ 서비스 오퍼링: 상위 서비스를 특정 비즈니스 요구 및 성과 수준으로 구체화합니다.
애플리케이션	서비스 테이블 구성이 연결된 애플리케이션입니다.
활성	서비스 테이블 구성을 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

CSDM 서비스 매핑 구성

적절한 서비스 테이블 매핑에 대한 CSDM 서비스 매핑을 구성합니다. 서비스 또는 서비스 오퍼링에 올바른 비즈니스 포트폴리오 태그가 지정되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: service_editor 또는 service_author

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포트폴리오 관리 〉 **CSDM** 구성 〉 **CSDM** 서비스 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
서비스 테이블	매핑이 연결된 서비스 테이블입니다. **주:** 비즈니스 단위의 서비스 테이블 구성에 구성된 테이블만 나타납니다.
서비스	HR 서비스의 이름입니다.

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

필드	설명
CSDM 서비스 오퍼링	BU 서비스를 매핑할 CSDM 서비스 오퍼링 또는 서비스입니다.
활성	서비스 매핑을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

서비스 제공자용 관리자 작업 공간 개요

HR 관리자 서비스 제공자는 고객 서비스 사용 및 소비에 대한 통합 뷰로, 서비스 제공자 관리자가 데이터 기반 결정을 내릴 수 있는 기회를 제공합니다.

SP 관리자는 다음 기능을 수행할 수 있습니다.

- 고객당 소비된 서비스 수 및 서비스당 티켓 볼륨 등 서비스 소비의 다양한 측면을 봅니다.
- 서비스 및 HR 사용자 수를 포함한 고객 상세 정보를 봅니다.
- 도메인과 고객 생성, 사용자 관리 등 일상적인 업무와 관련된 빠른 링크에 액세스합니다.
- 고객 상세 페이지에서 특정 도메인에 대한 빠른 링크에 액세스합니다.

> **주:**
> SP 관리자(sn_sp_admin_ws.admin)는 작업 공간에 액세스하여 고객에게 제공되는 서비스의 수요 및 소비에 대한 통합 보기를 볼 수 있습니다. 이를 통해 데이터 기반 의사 결정을 내리고 포트폴리오 수준 링크에 액세스할 수 있습니다.

서비스 제공자용 관리자 작업 공간은 SP 관리자에게 KPI를 사용하여 고객에게 제공되는 서비스의 수요 및 소비에 대한 통합 뷰를 볼 수 있는 중앙 집중식 작업 공간을 제공합니다.

페이지 개요 상세 정보

페이지	설명
방문 페이지	서비스, 고객 케이스, 고객 세부 정보, 위반한 SLA, 시간 경과에 따른 추세의 개요를 표시하며 고객 데이터, KPI 및 포트폴리오 수준의 유용한 링크를 포함합니다.
클라이언트 상세 정보 페이지	케이스 개요, 서비스, 위반된 SLA, 시간 경과에 따른 추세 등을 표시합니다. 여기에는 클라이언트(도메인)별 KPI, 연락처 세부 정보 및 유용한 링크가 포함됩니다.

> **주:**
> HR 서비스 목록이 클라이언트 상세 페이지에 표시되지 않으면 SP 관리자를 위해 sn_hr_core_service 테이블에 읽기 ACL을 추가해야 할 수 있습니다.

기능 및 애플리케이션 상세 정보

기능	설명
어휘 분류 이름	서비스 제공자(SP)용 관리자 작업 공간
릴리스 차량	스토어
PRB 관리 그룹	개발-앱-HR

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

기능 및 애플리케이션 상세 정보

기능	설명
모바일 인터페이스를 지원합니까?	아니요
플러그인 또는 범위가 지정된 앱	범위가 지정된 앱
라이센스 요구 사항	예
온프레미스 지원	예
문제 해결 링크	해당 사항 없음
FAQ 링크	해당 사항 없음
도메인 분리	예

주:
KPI를 보려면 SP 관리자용 작업 공간 대시보드에 있는 모든 도메인의 추세가 전역 도메인에 있어야 합니다.

문제 해결 세부 정보

항목	설명
애플리케이션(UI) 문제	애플리케이션(UI) 문제가 발생하면 MSP 대시보드 및 MSP 클라이언트 페이지에서 SP 관리자 작업 공간 및 컨트롤러 2개에 대한 빌더를 확인하여 시작할 수 있습니다.
데이터 빈도 변화	KPI, 추세 및 지표 성과표와 같은 일부 데이터 시각화 구성요소는 현재 월 데이터를 수집하고 일부는 수집하지 않으므로 일부 데이터가 변경될 수 있습니다. 주: 월초에 표시기 작업을 실행하고 이번 달이 아닌 이전 달에 대한 데이터만 수집하는 것이 좋습니다.

기존 테이블 상세 정보

테이블	설명
도메인(domain)	도메인 및 고객 데이터를 끌어올 도메인에 대한 모든 데이터가 있습니다.
회사(core_company)	회사에 대한 모든 데이터가 있으며 여러 회사가 연결될 수 있습니다. 이렇게 하면 도메인 데이터의 모든 접촉 지점을 끌어옵니다.
HR 서비스(sn_hr_core_service)	모든 서비스 데이터를 포함하고 클라이언트 상세 페이지에 도메인에 대한 서비스를 표시합니다.

주:
도메인 지원 - 도메인 확장 설치 관리자에 플러그인 종속성이 있습니다.

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

SP 관리자 역할 상세 정보

역할	설명
SP 관리자(sn_sp_admin_ws.admin)	SP 관리자는 애플리케이션의 범위가 지정된 관리자이며 작업 공간, 대시보드, KPI, 표시기 및 포트폴리오 수준의 유용한 링크에 액세스할 수 있습니다.

ACL 상세 정보

ACL	설명
경험(ACL 4개)	• UX 페이지 액세스를 위한 읽기/쓰기용 ACL 2개 • UX 경로 액세스를 위한 읽기/쓰기용 ACL 2개입니다.
SP 관리자 읽기(ACL 4개)	• sn_hr_core_service용 ACL 1개 • report_view용 ACL 1개 • sn_hr_core_case 테이블용 ACL 1개 • sp_admin 역할에 대한 ACL 1개.
PA 태그 읽기(ACL 2개)	• pa_tag 및 pa_m2m_indicator_tags 테이블용 ACL 1개 • pa_indicators_breakdowns m2m 테이블용 ACL 1개.
실행(ACL 1개)	데이터 브로커 sn_sp_admin_ws에 대한 ACL 1개입니다. MSPUtil

주:
ACL은 강제 액세스 수준이며 SP 관리자만 애플리케이션, 작업 공간 및 모듈에 액세스할 수 있습니다.

UIB 컨트롤러 상세 정보

페이지	설명
서비스 제공자	MSP 대시보드에 표시해야 하는 KPI, 데이터 및 링크의 생성 또는 업데이트와 같은 MSP 대시보드 기능에 대한 모든 비즈니스 논리를 캡슐화하는 기본 컨트롤러입니다.
서비스 제공자 클라이언트	KPI, 데이터 및 링크의 생성 또는 업데이트와 같은 MSP 대시보드 클라이언트 세부 정보 페이지 기능에 대한 모든 비즈니스 논리를 캡슐화하는 컨트롤러로, 클라이언트 세부 정보 페이지에 표시되어야 합니다.

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

Employee Journey Management

Employee Journey Management는 직원, 관리자 및 조직이 직원 참여와 생산성을 높이기 위한 여정을 시작하고 관리할 수 있도록 HR Service Delivery 기능과 애플리케이션을 통합합니다.

Employee Journey Management에서 여러 애플리케이션, 플러그인, 통합 및 기능을 사용할 수 있습니다. 각 애플리케이션 또는 기능에는 애플리케이션이나 기능이 제대로 작동하기 전에 충족해야 하는 요구 사항과 필수 조건이 있을 수 있습니다. 기능을 설치하고 구성하기 전에 관련 설명서를 읽으십시오.

필수 플러그인 및 애플리케이션

관련 기능 및 애플리케이션이 제대로 작동하려면 필수 플러그인과 애플리케이션을 설치하거나 활성화해야 합니다.

Content Publishing

콘텐츠 게시을 사용하면 포털, 이메일, 모바일 등 다양한 채널에 수많은 컨텐츠를 생성하고 게시할 수 있습니다. 콘텐츠 게시을 사용하면 여러 방법을 사용하여 직원과 커뮤니케이션할 수 있습니다.

Employee Center

ServiceNow# 직원 센터는 여러 부서의 사용 사례에 활용하여 서비스 제공 및 직원 참여를 촉진할 수 있도록 표준화된 동적 포털입니다. 또한 직원 센터 포털을 통해 고객은 디지털 워크플로우를 사용하여 IT, HR, Workplace, Legal 및 Procurement와 같은 부서 간에 서비스 솔루션을 쉽게 확장할 수 있습니다.

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

HR Service Delivery를 위한 케이스 및 지식 관리 기능을 제공합니다. 들어오는 케이스의 수와 유형을 파악하면서 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용 및 이행을 표준화합니다.

Lifecycle Events 기업용

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise 플러그인[com.sn_hr_lifecycle_ent]을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

주요 애플리케이션

필수 조건 식별을 위해 주요 애플리케이션의 설치 및 구성 설명서를 읽어 보십시오.

Journey Designer

ServiceNow# Journey Designer 애플리케이션을 사용하면 조직의 직원과 관리자가 직원 참여와 생산성을 높이기 위한 여정을 시작하고 관리할 수 있습니다.

Journey Accelerator

관리자는 ServiceNow# Journey Accelerator 애플리케이션을 사용하여 계획 및 할 일 관련 작업에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 매니저는 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 매니저, 직원 및 멘토는 직원 센터(EC)에서 계획에 액세스할 수 있습니다.

애플리케이션 및 기능 통합

설치하려는 애플리케이션 또는 통합에 대한 설치 및 구성 설명서를 읽어 보십시오. 일부 애플리케이션 및 통합에는 통합 또는 애플리케이션이 제대로 작동하기 전에 완료해야 하는 상세한 필수 조건이 있습니다.

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

Learning Posts

ServiceNow# Learning Posts 애플리케이션을 사용하면 옴니채널 학습 경험을 생성하여 직원들이 필요할 때 올바른 학습을 할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

Listening Posts

ServiceNow# Listening Posts 애플리케이션을 사용하면 간단한 펄스 설문 조사를 생성하여 직원들과의 접점을 확보하고, 직원의 피드백을 통해 통찰력을 얻으며, 전반적인 직원 경험을 개선할 수 있습니다.

머신 러닝 HR Service Delivery

HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션은 HR 케이스에 대한 할당 그룹 및 서비스를 자동으로 결정하고, 이메일에서 케이스를 자동으로 생성하고, 케이스 및 작업의 빠른 해결에 도움이 되는 지식 문서를 검색하는 데 도움이 됩니다.

Manager Hub

ServiceNow# Manager Hub는 팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 사항에 대한 통찰력과 권장 작업을 제공하여 관리자의 셀프 서비스 및 팀과의 사전 예방적 참여를 향상합니다. 이를 통해 관리자는 선별되고 개인화된 자원과 함께 리더로 성장할 수 있습니다.

Microsoft Exchange Online

> **주:**
> 관리자가 Journey Accelerator로 Microsoft Office 365 예약 기능을 사용하고자 하는 경우 관리자는 Journey Accelerator 및 Journey Designer를 설치하기 전에 관련 Microsoft 플러그인과 통합을 설치하고 구성해야 합니다.

Journey Accelerator 예약 기능을 Microsoft Office 365 달력 기능과 통합하면 사용자가 계획 및 할 일 작업을 예약할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Journey Designer

ServiceNow# Journey Designer 애플리케이션을 사용하면 조직의 직원과 관리자가 직원 참여와 생산성을 높이기 위한 여정을 시작하고 관리할 수 있습니다.

Journey DesignerJourney Accelerator 는 및 를 사용하여 에서 직원 및 Lifecycle Events 관리자를 직원 센터위한 통합 여정 환경을 생성합니다. 여정은 고유한 사용자 경험을 제공합니다. 백엔드에서는 , Journey Accelerator및 Lifecycle Events 구성요소를 사용하여 Journey Designer기록을 생성하여 직원을 위한 사용자 지정 여정을 함께 가져옵니다.

Journey Designer 시작하기

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

탐색 여정 생성, 관리 및 완료를 용이하게 하는 방법에 Journey Designer 대해 알아봅니다.	설치 Journey Designer 앱과 해당 기능을 설치합니다.	구성 Journey Designer 구성
사용 관리자, 멘토 및 직원은 .직원 센터	통합 다른 애플리케이션과 통합하여 Journey Designer 기능을 확장합니다.	여정 계획 구성 검토 및 승인 프로세스 계획 구성 템플릿 만들기, 관리 및 사용 Journey Designer
Now Mobile에서의 여정 	Analytics and Reporting 솔루션 보고서 및 대시보드에서 여정 데이터를 모니터링합니다.	참조 역할, 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

기능 살펴보기 **Journey Designer**

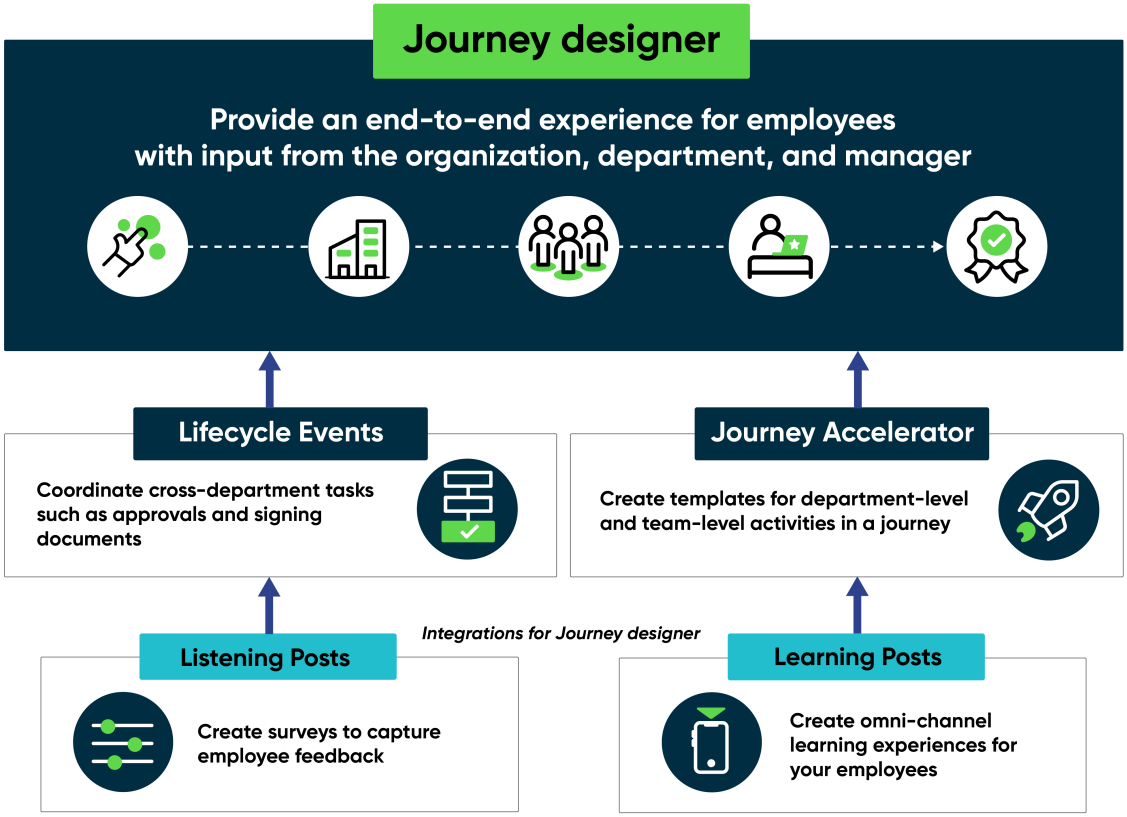
조직 관리자는 매니저와 직원이 전문적이고 개인적인 여정을 이해하고 적극적으로 협업할 수 있도록 Journey Designer를 활성화하고 구성합니다.

Journey Designer 데이터 모델 및 관련 애플리케이션

Journey Designer는 매니저와 관리자가 일관되고 의미 있는 직원 여정을 만들 수 있도록 가능성을 확장합니다. 여정은 직원과 멘토가 다양한 여정을 탐색할 수 있도록 지원하는 Lifecycle Events 및 Journey Accelerator의 기능을 사용하여 생성됩니다.

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

Journey Designer 관련 앱 및 통합



Lifecycle Events

Lifecycle Events를 사용하면 다양한 직원 여정 및 전환과 관련된 HR 케이스를 이행할 수 있습니다.

Journey Accelerator

관리자는 ServiceNow# Journey Accelerator 애플리케이션을 사용하여 계획 및 할 일 관련 작업에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 매니저는 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 매니저, 직원 및 멘토는 직원 센터(EC)에서 계획에 액세스할 수 있습니다.

Journey Designer 앱의 통합

다른 애플리케이션을 여정 경험에 통합하여 Journey Designer 애플리케이션의 기능을 확장합니다.

관리자가 수행할 수 있는 작업

- 여정을 설치하고 구성하고 유지관리합니다.
- 분석 보고서를 구성하고 결과를 대시보드에 표시합니다.
- Lifecycle Events 및 Journey Accelerator를 사용하여 여정을 구축합니다.

매니저가 수행할 수 있는 작업

- 유지관리 및 재사용이 용이한 직원 여정을 구축합니다.
- 여정에 멘토를 추가하여 공동 작업을 향상합니다.
- 팀 구성원을 위한 여정을 생성하고 관리하는 방법, 시기 및 이유에 대한 제품 내 지침을 사용합니다.

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

- 보고서와 대시보드를 검토하여 결과를 이해하고 추적합니다.
- 진행 중인 여정에 대한 중요한 정보를 보고 상세 정보를 드릴다운합니다.
- 팀 구성원을 위한 새 여정을 트리거합니다.

직원이 수행할 수 있는 작업

- Lifecycle Events 및 Journey Accelerator에서 긴급한 할 일을 확인하고 완료합니다.
- 모든 작업과 마일스톤을 탐색합니다.
- 이벤트를 예약하고 학습을 완료합니다.
- 조직 또는 관리자가 추가한 학습 코스를 완료합니다.

관련 정보

Lifecycle Events

Journey Accelerator

설치 및 구성 개요

Journey Designer 앱에는 설치 지침과 구성 옵션이 다른 여러 버전이 있습니다.

버전 **3** 설치 **Journey Designer**

Journey Designer 관리자와 관리자가 다양한 전문적, 개인적 이벤트와 여정을 생성하고 관리할 수 있도록 버전 3 [sn_jny] 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에

주:
버전 3을 설치하기 Journey Designer 전에 업그레이드 Vancouver 해야 합니다.

다음에 대한 Journey Designer종속 플러그인 및 앱:

- 인사 관리 Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- 직원 센터 프로 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- 관리자 경험 프레임워크 2.1.3

주:
Journey Designer 버전 3은 패치 5 이상과 Tokyo 호환됩니다.

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

Journey Designer 버전 3(JD)은 Vancouver 제품군 릴리스에 스토어 애플리케이션으로 설치해야 합니다.

중요사항:
앱은 Journey Designer 또한 Journey Accelerator v6.2.2 〔sn_ja〕(JA) 애플리케이션을 설치합니다.

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

프로시저

1. ServiceNow Store로 이동한 후 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Journey Designer〔sn_jny〕 애플리케이션을 찾습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

2. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   주:
   종속 애플리케이션과 관련된 모든 데모 데이터는 업데이트 시 Journey Designer 업데이트해야 합니다.

5. 설치를 선택합니다.

버전 2 설치 Journey Designer

Journey Designer 관리자와 관리자가 다양한 전문, 개인 이벤트와 여정을 생성하고 관리할 수 있도록 버전 2 [sn_jny] 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에

주:
버전 2를 설치하기 Journey Designer 전에 업그레이드 Utah 해야 합니다.

다음에 대한 Journey Designer종속 플러그인 및 앱:

- 인사 관리 Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Employee Center Pro 28.0.1 [sn_ex_sp_pro]
- HR 분류 1.2.1[sn_hr_emp_taxonomy]
- Journey Accelerator 6.0.5 [sn_ja]
- 프레임워크 1.0.2 다시 시도 [sn_retry_handler]

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

Journey Designer 버전 2(JD)는 Utah 제품군 릴리스에 스토어 애플리케이션으로 설치해야 합니다.

주:
앱은 Journey Designer 또한 Journey Accelerator v6.0.0〔sn_ja〕 애플리케이션을 설치합니다.

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

프로시저

1. ServiceNow Store로 이동한 후 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Journey Designer〔sn_jny〕 애플리케이션을 찾습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

2. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
가 설치되면 Journey Designer 미해결 Lifecycle Events 케이스는 영향을 받지 않습니다. 기존 HR 서비스를 마이그레이션하여 Lifecycle Events 대신 여정을 사용할 수 있습니다. 여정 마이그레이션 가이드 를 참조하십시오.

버전 **1** 설치 **Journey Designer**

Journey Designer 관리자와 관리자가 다양한 전문, 개인 이벤트와 여정을 생성하고 관리할 수 있도록 [sn_ja] 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에

주:
를 설치하기 Journey Designer전에 업그레이드 Tokyo 해야 합니다.

다음에 대한 Journey Designer종속 플러그인 및 앱:

- Content Publishing [sn_cd] 26.0.2
- Employee Center Pro [sn_ex_sp_pro] 26.02
- HR Taxonomy [sn_hr_emp_taxonomy] 1.2.0
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Journey Accelerator [sn_ja] 5.0.4
- Retry Framework [sn_retry_handler] v1.01

필요한 역할: admin.

이 태스크 정보
Journey Designer (JD)는 Tokyo 제품군 릴리스에 스토어 애플리케이션으로 설치해야 합니다. Utah 제품군 릴리스의 경우, JD를 스토어 애플리케이션으로 설치하거나 시스템 정의 〉 플러그인 페이지.

주:
Journey Designer 앱은 Journey Accelerator v5.0.0〔sn_ja〕 애플리케이션도 설치합니다.

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

프로시저

1. ServiceNow Store로 이동한 후 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Journey Designer〔sn_jny〕 애플리케이션을 찾습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

2. v2를 선택하고 Journey Designer설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

애플리케이션 및 플러그인에 대한 데모 데이터 추가 또는 복구

초기 설치 중에 데모 데이터가 추가되지 않은 경우 관리자는 복구 설치를 사용하여 플러그인에 데모 데이터를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
설치된 종속 애플리케이션의 모든 데모 데이터는 업데이트 시 Journey Designer 업데이트해야 합니다. **Journey Designer Admin Console**에서 설치된 스토어 애플리케이션을 볼 수 있습니다. Journey Designer 기능 구성를 입력합니다.

플러그인에서 복구 설치를 실행하여 데모 데이터를 추가하거나 플러그인에서 발생한 문제를 수정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 데모 데이터를 추가할 플러그인 또는 애플리케이션을 찾아 더 보기 아이콘(세로 줄임표)을 선택합니다.
3. 복구를 선택합니다.
4. 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.
5. 복구를 선택합니다.
6. 로그 보기를 선택하여 데모 데이터가 추가되었는지 보고 확인합니다.

   주:
   생성된 열을 내림차순으로 정렬하여 최신 로그 항목을 먼저 봅니다.

   로그 예시:

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```


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

제한된 호출자 접근(RCA) 승인 요청 수정

에서 최신 Journey Designer 애플리케이션을 ServiceNow Store설치하거나 업그레이드한 후 액세스 요청에서 업데이트를 요청하는 RCA 승인 메시지가 나타날 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

요청됨 상태에 있는 애플리케이션의 새 버전 Journey Designer 설치 후 생성된 RCA 요청은 허용됨으로 수동으로 업데이트할 수 있습니다. 요청을 수동으로 업데이트하거나 KB1432208 의 지침에 따라 스크립트를 업로드하고 실행하여 RCA 요청을 대량으로 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 제한된 호출자 접근.
2. Status(상태) 열에서 Allowed(허용 됨)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Filter** Out(필터링)을 선택합니다.
   요청된 RCA 권한 목록이 표시됩니다.
3. Operation(작업) 열에서 업데이트할 항목을 두 번 클릭합니다.

   주:
   필요한 경우 요청의 대상이 되는 애플리케이션으로 변경합니다.

4. 상태 목록에서 허용됨을 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.
   RCA 요청이 여러 개 있는 경우 각 요청에 대해 이 작업을 수행해야 합니다.

Journey Designer 기능 구성

관리자는 조직의 필요에 맞게 Journey Designer를 구성합니다.

Journey Designer 관리 콘솔 앱 및 구성

관리 콘솔은 Journey Designer , , 및 Lifecycle Events 구성 요구사항을 직관적인 단일 페이지에 통합Journey AcceleratorJourney Designer합니다. 관리자는 이미 설치된 애플리케이션과 설치 가능한 다른 애플리케이션을 확인할 수 있습니다.

여정 설계

여정을 생성 및 Journey Accelerator 구성하고 Lifecycle Events 계획을 수립하고 유지합니다.

여정 개선

이미 설치한 기능을 관리하고 여정을 설치하고 개선하는 데 사용할 수 있는 기능을 확인합니다.

Journey Designer 콘솔 유용한 리소스

처음 Journey Designer 접하는 관리자는 Admin Console 페이지에서 제공되는 자원을 사용하여 여정을 생성하기 위한 기능 및 워크플로우에 대해 알아볼 수 있습니다.

소개

여정을 생성하고 유지 관리하기 위한 기본 플로우를 보여주는 비디오를 봅니다. 이 비디오는 , Journey Accelerator, 및 Lifecycle Events의 관계에 Journey Designer대한 자세한 설명을 제공합니다.

시작

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

여정, Lifecycle Events, 및 Journey Accelerator에 대해 자세히 알아보기 이 정보는 여정 생성과 관련된 모든 것을 이해하는 데 도움이 됩니다.

유용한 리소스

Journey Designer 콘솔에 나열된 유용한 자원에서 안내 설정 또는 자세한 설명서에 액세스합니다.

기본 구성 프로세스 개요

구성 프로세스는 조직에서 사용되는 기능과 통합에 따라 달라집니다. Journey Designer를 구성하기 위한 기본 프로세스 단계는 다음과 같습니다.

1단계: 여정 구성 생성 및 관리

- Journey Designer 여정 생성 및 구성

  Journey Designer 구성은 여정을 생성하기 위한 템플릿으로 사용됩니다. 관리자는 여정을 트리거하는 데 사용되는 구성을 만듭니다.

- Journey Designer 사용자 역할 관리

  역할은 에서 다양한 기능을 Journey Designer만들고 수정하기 위한 액세스를 제어합니다.

2단계: 여정 구성

여정 유형을 생성하여 여정 구성을 분류하고 여정을 , , Journey Accelerator또는 둘 다와 Lifecycle Events연결합니다. 여정 유형 생성 및 관리

- Lifecycle Events참조 수명주기 이벤트 구성

  주:
  수명주기 이벤트가 포함된 여정에는 여정 이행 유형과 연결된 HR 서비스가 있어야 합니다. 기존 HR 서비스 케이스를 업데이트하거나 새로 만듭니다. 여정에 대한 HR 서비스 구성 참조

- Journey Accelerator(Journey Accelerator 계획 유형 생성 문서 참조)

3단계: 여정 권한 구성

여정에 대한 사용자 권한 업데이트

4단계: Journey Designer 보고서와 대시보드 생성 및 관리

Journey Designer 대시보드 및 보고서

Journey Designer 여정 생성 및 구성

여정을 생성하고 및 Journey Accelerator에서 Lifecycle Events 필요한 구성요소를 포함합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
여정은 여정에 포함 Lifecycle EventsJourney Accelerator 또는 모듈이 있는지 여부와 여정 소유자 및 멘토에 대한 권한을 정의하는 최상위 컨테이너입니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 구성 관리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   Journey Designer 여정 구성 필드 참조 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

Journey Designer 여정 구성 필드 참조

여정 구성을 수행하려면 여러 필드를 작성하거나 선택해야 합니다.

여정 구성 페이지

관리자는 사용자가 자신의 역할에 적합한 기능에 액세스할 수 있도록 여정을 구성합니다. 각 여정 구성은 조직 내에서의 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

필드	설명
여정 구성 이름	관리자가 활동 세트 또는 스테이지로 여정을 사용자 지정할 수 있도록 의도한 사용 사례를 식별하는 데 도움이 되는 여정의 이름을 제공합니다.
유형	여정 유형은 온보딩, 휴직 또는 경력 개발과 같은 여정의 의도를 식별하기 위해 사용되는 범주입니다. 주: 이 값은 보고 및 범주화에 사용됩니다. Journey Accelerator를 사용하는 경우 계획 유형과 여정 유형을 일관성 있게 유지하는 것이 좋습니다.
여정 소스	• 수명주기 이벤트: 승인과 같은 부서 간 작업을 용이하게 하는 데 Lifecycle Events를 사용합니다. • **Journey Accelerator**: Journey Accelerator 모듈을 사용하여 부서별 온보딩 프로세스와 같이 다양한 대상을 위한 템플릿을 생성합니다. • 수명주기 이벤트 및 **Journey Accelerator**: 여정에는 수명주기 이벤트와 Journey Accelerator 계획이 모두 포함됩니다.
수명주기 이벤트 유형	여정 구성에 대한 수명주기 이벤트를 선택합니다. Lifecycle Events는 수명주기 이벤트 관리 양식에서 생성되고 관리됩니다. 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 관리 수명주기 이벤트를 추가하거나 관리합니다. Lifecycle Events 문서를 참조하십시오.

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

필드	설명
Journey Accelerator 계획 유형	Journey Accelerator 계획 유형은 관리자가 구성합니다. 계획 유형에는 온보딩, 등록 취소 또는 승진과 같은 전환 계획이 포함됩니다.
활성	Journey Designer에서 여정 구성을 사용(활성화)할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
여정 모바일 이미지	모바일 앱에서 볼 때 여정의 맨 위에 나타나는 이미지입니다. 참조, 여정 Now Mobile.
템플릿으로 사용 가능	여정 생성 위젯에서 여정 구성을 트리거할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

여정 제목 상세 정보 탭

제목을 사용하면 여정 소유자가 자신의 필요에 가장 적합한 여정을 파악할 수 있습니다.

필드	설명
사용자 지정 제목 사용	여정에 대한 고유한 제목을 만들 수 있도록 사용자 지정 제목 사용을 선택합니다.
제목	여정 소유자, 직원 및 멘토 같은 다른 사용자가 볼 수 있는 여정 구성의 이름입니다.
설명	여정에 대한 설명은 여정 소유자에게 표시됩니다. 설명은 여정 소유자가 필요에 적합한 여정 구성을 선택하는 데 도움이 됩니다.
제목 아이콘	관리자는 여정 헤더에 아이콘을 추가할 수 있습니다.

여정 소유자 권한 탭

소유자 권한은 여정 소유자가 어떤 기능을 사용할 수 있는지 제어합니다. 일부 권한은 Journey Designer 구현 시 사용할 수 있는 기능과 직접적인 관련이 있습니다.

필드	설명
멘토 추가 가능	여정 소유자는 여정에 멘토를 추가할 수 있습니다. 멘토에게는 작업이 할당될 수 있습니다.
여정 편집 가능	여정 소유자가 여정에서 Journey Accelerator 작업과 스테이지를 편집하고 추가할 수 있습니다. **주:** 여정 소유자와 멘토는 수명주기 이벤트에서 들어오는 스테이지, 케이스 또는 작업을 수정할 수 없습니다.
만족도 점수 보기 가능	여정 소유자가 이 여정과 관련된 펄스 설문 조사 결과를 볼 수 있습니다.

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

필드	설명
	주: 이 기능을 사용하려면 Listening Posts와의 통합이 필요합니다. Listening Posts와 Journey Designer 통합 문서를 참조하십시오.
권장 학습 추가 가능	여정 소유자가 교육 또는 학습과 관련된 코스를 추가할 수 있습니다. 이 권한은 조직의 Journey Designer 앱 및 기능 구현에 따라 달라집니다. 주: 이 기능을 사용하려면 Learning Posts와의 통합이 필요합니다. Learning Posts와 Journey Designer 통합 문서를 참조하십시오.
빠른 링크 추가 가능	여정 소유자가 여정에 빠른 링크를 추가할 수 있습니다. 직원 센터의 빠른 링크 모듈을 사용하면 지식베이스, 카탈로그 항목, 페이지 및 링크와 같은 내부 및 외부 자원에 액세스할 수 있습니다.
개인화된 메시지 추가 가능	여정 소유자와 멘토가 직원에게 개인화된 메시지를 보낼 수 있습니다. 사용하도록 설정하면 여정 구성에 포함할 이메일 템플릿도 선택할 수 있습니다. 선택한 이메일 템플릿은 여정 소유자 또는 멘토가 전송할 수 있으며, 전송 전에 수정할 수 있습니다. 이 권한이 활성화되면 게시된 여정에서 메모 보내기 버튼이 표시됩니다.

멘토 권한 탭

멘토 권한은 여정 프로세스에서 멘토가 보유하는 제어 수준을 결정합니다. 멘토는 직원이 여정을 완료할 수 있도록 돕는 사람입니다.

필드	설명
그 외 멘토 추가 가능	멘토는 여정에 다른 멘토를 추가할 수 있습니다. 추가 멘토는 직원에게 도움이 되는 고유한 기술을 보유한 사람일 수 있습니다. 멘토에게는 작업이 할당될 수 있습니다.
여정 편집 가능	멘토는 여정의 모든 항목을 편집할 수 있습니다.

Journey Designer 사용자 역할 관리

Journey Designer 사용자와 사용자에게 부여되는 역할을 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

이 태스크 정보
Journey Designer 애플리케이션은 사용자가 작업을 완료하는 데 필요한 권한이 있는 역할을 포함합니다. 와 함께 Journey Designer설치되는 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Journey Designer 역할.

관리자는 사용자를 역할에 할당하여 사용자가 에서 Journey Designer작업을 수행할 수 있도록 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 역할 관리.
2. 사용자를 추가할 역할을 선택합니다.
3. 사용자 역할 양식에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 사용자 목록에서 사용자를 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.

작업에 대한 대량 업데이트 관리 **Journey Designer**

Journey Designer 관리자는 대량 업데이트에 사용할 수 있는 작업 유형을 구성하고 대량으로 업데이트된 작업에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

버전 4.0 이상에서는 Journey Designer 대량 작업 업데이트 관리가 활성으로 설정됩니다. 대량 업데이트에 사용할 수 있는 작업 유형은 다음과 같습니다.

- 승인 [sysapproval.approver]
- 완료 시 표시 [mark_when_complete]
- 카탈로그 항목 제출 [submit_catalog_item]
- 주문 가이드 제출 [submit_order_guide]

대량 업데이트에서 작업 유형 제거

관리자는 대량 업데이트에 사용할 수 있는 유형에서 작업 유형을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_jny.admin

프로시저

1. 모든 검색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. Enter.
3. 애플리케이션 열에서 Journey Designer를 검색합니다.
   애플리케이션 열 이 표시되지 않으면 기어 아이콘을 선택하여 애플리케이션 열을 목록 개인화 열에 추가합니다.
4. 이름 열에서 **sn_jny.bulk_management_task_type** 을 선택합니다.

   주:
   이 속성을 편집할 수 있는 범위에 있어야 Journey Designer 합니다.

5. 값 필드에서 대량 업데이트 기능에서 제거하려는 작업 유형 항목을 삭제합니다.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
```


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

```
"sysapproval_approver": true
}
```

- 승인 [sysapproval.approver]
- 완료 시 표시 [mark_when_complete]
- 카탈로그 항목 제출 [submit_catalog_item]
- 주문 가이드 제출 [submit_order_guide]

6. 업데이트를 선택합니다.

대량 요청 작업 기록 보기 **Journey Designer**

대량 업데이트 기록을 보고 업데이트가 성공했는지 실패했는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_jny.admin

프로시저

1. 모든 검색 필터에 sn_jny_bulk_request.list를 입력합니다.
2. 상태를 포함하여 대량 업데이트에 대한 정보를 봅니다.

- 생성됨: 기록이 생성된 날짜입니다.
- 요청자: 대량 업데이트를 요청한 사용자의 이름입니다.
- 지위:
  - 오류
  - 요청됨
  - 성공
- 대량 요청 시작 위치: 대량 업데이트가 요청된 작업입니다.
- 수행한 작업:
  - 완료됨
  - 건너뜀: 선택적 작업만 건너뛸 수 있습니다.
  - 승인함
  - 거부됨
- **Message**: UI에 반환되는 메시지입니다.
- 대량 작업 **ID**: 시스템에서 대량 요청을 추적하는 데 사용하는 번호입니다.

선택 가능한 링크는 나열된 열에 대한 추가 정보로 연결됩니다.

여정에 대한 빠른 링크 생성 및 관리

빠른 링크를 통해 직원은 여정에서 직접 다양한 자원에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 관리자, 여정 소유자 및 멘토는 여정에 연결된 자원을 추가할 수 있습니다.

> **주:**
> 관리자가 여정 소유자와 멘토에게 빠른 링크 추가 가능 권한을 부여해야 합니다. 여정 권한은 여정 구성에서 할당되고 관리됩니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 문서를 참조하십시오.

Journey Designer의 여정에 추가할 수 있는 두 가지 유형의 빠른 링크가 있습니다.

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

- 관리자가 구성한 링크: 관리자는 여정 유형에 빠른 링크를 추가합니다. 이러한 빠른 링크는 해당 여정 유형에서 생성된 모든 여정에 추가됩니다.
- 사용자가 구성한 링크: 빠른 링크 추가 가능 권한이 있는 여정 소유자와 멘토는 사용자의 여정에 직접 웹 기반 링크를 추가하거나 삭제할 수 있습니다.

> **주:**
> 관리자가 추가한 빠른 링크는 여정 소유자 또는 멘토가 삭제할 수 없습니다.

관리자가 추가한 빠른 링크

여정 유형 빠른 링크 관리 페이지에서 관리자는 여정 구성의 빠른 링크를 만들고 구성합니다.

필드	설명
컨텐츠 유형	컨텐츠 유형은 빠른 링크가 연결되는 Knowledge 유형을 나타냅니다. • **Knowledge**: 조직 전체에서 공유할 수 있는 지식베이스 내의 문서입니다. • 카탈로그 항목: 서비스 카탈로그에서 추적하고 제공할 수 있는 하드웨어 및 소프트웨어 항목입니다. • 페이지 • 외부 링크: 올바른 URL 형식으로 된 웹 사이트 링크입니다(예: https://www.domain.com). **주:** 컨텐츠 유형을 선택하면 해당 컨텐츠 유형에 사용되는 추가 필드가 열립니다.
빠른 링크 이름	여정에 표시되는 링크 이름입니다.
제목	이 필드에 입력하는 제목은 빠른 링크의 기본 제목을 재정의합니다.
간단한 설명	이 필드에 추가되는 설명은 빠른 링크의 기본 설명을 재정의합니다.
아이콘	여정의 빠른 링크에 대해 표시되는 아이콘입니다.

관리자 및 멘토가 추가한 빠른 링크

여정 편집 권한이 있는 관리자와 멘토는 여정에 외부 링크를 추가합니다.

필드	설명
링크 텍스트	여정에서 볼 수 있는, 사용자가 읽을 수 있는 텍스트입니다.
링크 주소	관리자와 멘토는 유효한 외부 링크를 추가합니다. 빠른 링크 위젯은 유효한 URL 형식을 확인합니다. 예를 들어 https://www.website.com입니다.

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

관리자로 빠른 링크 생성

Journey Designer 관리자는 여정 구성의 일부인 빠른 링크를 생성합니다. 관리자가 생성한 빠른 링크는 여정 소유자 또는 멘토가 삭제하거나 편집할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
관리자가 추가한 빠른 링크는 추가된 모든 여정 유형에 표시됩니다. 관리자만 여정 유형에서 빠른 링크를 삭제할 수 있습니다. 관리자가 생성한 빠른 링크 삭제 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 유형 링크 관리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 유형 및 빠른 링크를 선택합니다.
   - 유형: 활성 상태인 여정 유형만 사용할 수 있습니다.
   - 빠른 링크: 활성 상태인 직원 센터 빠른 링크의 빠른 링크 이름입니다. 빠른 링크 구성을 참조하십시오.

   주:
   찾고 있는 여정 유형이 표시되지 않으면 필드에 여정 유형의 이름을 입력하여 검색합니다.

관리자가 생성한 빠른 링크 삭제

Journey Designer에서 관리자가 생성한 빠른 링크를 삭제하려면 사용자에게 관리자 역할이 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 유형 링크 관리.
2. 삭제하려는 링크가 포함된 행의 확인란을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 작업 목록에서 삭제를 선택합니다.
4. 기록 삭제를 확인합니다.
   기록을 삭제하면 해당 여정 유형의 모든 여정에서 빠른 링크가 제거됩니다.

여정에 대한 사용자 권한 업데이트

여정의 사용자에게는 여정에 대한 다양한 수준의 액세스를 활성화할 수 있는 권한이 있습니다. 관리자는 다양한 유형의 여정에 대한 사용자 권한을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_jny.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 구성 관리.
2. 수정할 구성을 선택합니다.
3. 수정할 사용자 권한의 탭을 선택합니다.

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

- 여정 소유자 권한
- 멘토 권한

사용자 권한 상세 정보는 Journey Designer 사용자 권한 참조 문서를 참조하십시오.

4. 확인란을 선택하여 권한을 활성화하거나, 확인란의 선택을 취소하여 권한을 비활성화합니다.
5. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

Journey Designer 사용자 권한 참조

관리자는 다양한 Journey Designer 여정 구성에 대한 사용자 권한을 구성할 수 있습니다.

여정 소유자 및 멘토 권한

일부 권한은 다른 애플리케이션이 Journey Designer와 통합된 경우에만 사용할 수 있습니다.

필드	설명
멘토 추가 가능	사용자가 여정에 멘토를 추가할 수 있습니다. 직원에게 특별한 기술 세트가 있는 사용자의 지침이 필요한 경우 멘토를 추가하는 것이 도움이 됩니다.
여정 편집 가능	사용자가 여정을 수정할 수 있습니다. 관리자는 멘토가 직원의 여정을 수정할 수 있도록 설정할 수 있습니다.
만족도 점수 보기 가능 주: 여정 소유자만 사용할 수 있으며 Listening Posts 앱이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.	여정 소유자가 조직 여정과 관련된 통계 데이터를 볼 수 있습니다.
권장 학습 추가 가능	Learning Posts 앱이 설치되고 구성되면 여정 소유자와 멘토가 직원의 여정에 권장 학습을 추가할 수 있습니다.
빠른 링크 추가 가능	사용자가 여정에 빠른 링크를 추가할 수 있습니다. 빠른 링크는 다양한 컨텐츠 유형에 연결할 수 있습니다. 빠른 링크에는 두 가지 유형이 있습니다. • 관리자는 여정 구성에 빠른 링크를 추가할 수 있습니다. • 여정 소유자와 멘토는 개별 여정에 URL 링크를 추가할 수 있습니다.
개인화된 메시지 추가 가능	여정 소유자와 멘토가 직원 여정에서 개인화된 메시지를 포함할 수 있습니다. 여정 소유자 또는 멘토에 대한 권한을 설정할 수 있습니다.

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

필드	설명
	주: 메모 보내기 버튼은 게시된 여정에서만 볼 수 있습니다.

관련 정보

빠른 링크 양식

빠른 링크 만들기

Journey Designer 헤더 생성 및 구성

사용자 역할에 따라 여정 헤더를 관리하거나 다양한 여정 유형에 대한 여정 헤더를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 범위를 Journey Designer로 설정해야 합니다.
- 필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 가상 사용자에 대한 기본 제목 구성이 있습니다.

직원

여정의 생성 대상이 되는 사람입니다.

여정 소유자

여정의 생성자입니다. 소유자는 여정상에서 직원의 관리자인 경우가 많습니다.

멘토

직원이 여정을 완료하도록 돕는 사람입니다.

주:
제목 구성 필드를 추가하려면 먼저 제목 구성을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 제목 구성 관리.
2. 새로 만들기를 선택하거나 기존 제목 구성을 엽니다.

   여정에 포함된 각 가상 사용자에 대한 헤더 구성을 생성합니다.
   - 직원: 여정의 생성 대상이 되는 사용자입니다.
   - 멘토: 직원이 여정을 완료할 수 있도록 도와주는 사용자입니다.
   - 소유자: 여정을 생성한 사용자입니다. 여정 소유자는 직원 관리자 또는 멘토입니다.
3. 헤더 구성을 열어 필드를 수정하거나 구성에 추가합니다.

   주:
   제목 필드를 추가하거나 변경하려면 먼저 헤더 구성이 있어야 합니다.

   a. 새로 만들기를 선택하거나 기존 제목 필드를 엽니다.
   자세한 내용은 Journey Designer 헤더 구성 필드 참조 문서를 참조하십시오.

   b. 제목 필드 양식을 작성하고 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

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

관련 정보

Journey Designer 헤더 구성 필드 참조

Journey Designer 헤더 구성 필드 참조

다른 사용자가 여정에서 자신의 역할에 대한 고유한 뷰를 사용할 수 있도록 다양한 여정에 대해 Journey Designer 헤더를 구성할 수 있습니다.

제목 구성

주:
제목 필드를 추가하려면 제목 구성을 생성해야 합니다.

필드	설명
구성 이름	헤더 구성의 이름입니다.
가상 사용자	여정에는 3개의 가상 사용자가 있습니다. 각 가상 사용자는 고유한 헤더 구성을 가지고 있습니다. • 직원: 여정의 생성 대상이 되는 사람입니다. • 여정 소유자: 여정을 생성하는 사람입니다. 관리자는 직원을 위한 여정을 만들고 수정합니다. • 멘토: 직원이 여정을 완료할 수 있도록 돕기 위해 지정된 사람입니다. 멘토의 권한에는 다른 멘토를 추가하고 여정을 편집할 수 있는 권한이 포함될 수 있습니다.

제목 구성 필드

제목 필드에는 각 필드의 이름에 대한 기본 레이블이 있습니다. 여정에 속한 사용자에게 레이블이 표시됩니다. 사용자 지정 레이블을 추가하여 사용자에게 표시되는 레이블을 의미 있게 만듭니다.

예:

사용자 지정 레이블	테이블 이름	필드 이름
Journey publish date	Journey Accelerator 계획 (sn_ja_plan)	*start_on*
Mentor	여정 (sn_jny_journey)	*mentors*

제목 구성 필드

필드	설명
사용자 지정 레이블	여정에 속한 사용자에게 사용자 지정 레이블이 표시됩니다.
표시 순서	레이블의 표시 순서는 사용자 인터페이스에서 레이블이 표시되는 방식을 식별하는 데 사용됩니다.

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

제목 구성 필드

필드	설명
필드 이름	테이블에서 식별된 레이블에 지정된 필드의 기본 이름입니다.
테이블 이름	사용자 인터페이스에 사용되는 필드 이름과 사용자 지정 레이블이 포함된 테이블의 이름입니다. 여정의 헤더 필드는 이러한 테이블에 있습니다. • Journey Accelerator 계획 헤더 필드 [sn_ja_plan] • 여정 [sn_jny_journey] 여정 헤더 구성에는 여러 테이블에서 식별되는 레이블이 있을 수 있습니다.

여정 유형 생성 및 관리

계획 유형을 생성하여 사용자의 헤더 뷰뿐만 아니라 여정 유형에 대한 스테이지 및 작업에 대한 최상위 분류를 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_jny.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 유형 관리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제목 필드에 현재 생성 중인 여정 유형에 대해서 쉽게 식별할 수 있도록 의미 있는 이름을 입력합니다.
4. 역할 옆에 있는 검색 아이콘을 클릭하여 해당 역할에 대한 헤더 구성을 변경합니다.

   이러한 필드에는 계획 유형에 대한 기본 계획 헤더 구성이 포함되어 있습니다.

   - 관리자 뷰
   - 직원 뷰
   - 멘토 뷰

   Journey Designer 헤더 생성 및 구성 문서를 참조하여 계획에 대한 헤더를 사용자 지정합니다.
5. 변경하려는 헤더 구성을 선택한 후 제출을 클릭합니다.

계획 유형 생성 및 관리

Journey Designer 계획의 스테이지와 작업에 대한 최상위 분류를 관리하는 계획 유형을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 계획 유형 관리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 제목 필드에 현재 생성 중인 계획 유형에 대해서 쉽게 식별할 수 있도록 의미 있는 이름을 입력합니다.
4. 변경하려는 헤더 구성을 선택한 후 제출을 클릭합니다.

버전 1에서 **Journey Designer** 계획 구성 생성 및 관리

계획 유형을 기반으로 하는 계획 구성을 생성하고 관리합니다. 계획 구성은 특정 직원 대상에 대해 사용자 지정됩니다.

시작하기 전에

- 계획 유형은 다음 항목이 있어야 합니다. 계획 유형 생성 및 관리
- Journey Designer v1
- 필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 계획 구성 관리.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 계획 구성을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계획 구성 양식

필드	설명
제목	관리자가 여러 계획 구성을 식별할 수 있도록 지원하는 설명형 제목입니다. 예를 들면 영업 직원 계획 구성입니다.
대상 그룹	사용자 그룹입니다. 어떤 특정 사용자 그룹이 계획에 액세스할 수 있는지 제어할 수 있도록 대상을 선택합니다. **주:** 계획 구성 미리 보기 기능은 계획 구성 소유자가 선택한 대상 유형에 액세스할 수 있는지 여부에 따라 달라집니다. 이러한 대상 유형은 모든 계획 구성 소유자에 액세스할 수 있습니다. ○ HR 프로파일 ○ HR 기준 ○ 사용자 ○ 사용자 기준 ○ 파일 업로드
활성	구성을 사용할 수 있도록 설정하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다. **주:** 하나 이상의 스테이지가 포함되어야 계획을 활성화할 수 있습니다.
Journey Accelerator 계획 유형	계획 유형입니다. 최상위 분류는 여러 유형을 식별하는 데 사용됩니다.
간단한 설명	계획에 대한 간단한 설명입니다.

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

필드	설명
설명	계획에 대한 자세한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

계획에 스테이지를 추가하려면 다음을 수행합니다.

5. 방금 생성한 계획을 클릭합니다.

6. 새로 만들기를 클릭합니다.

a. 사용 가능한 스테이지 이름을 선택합니다.

b. 스테이지 순서를 입력합니다.

c. 제출을 클릭합니다.
이제 활성 옵션을 사용할 수 있습니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

Journey Designer 버전 **2** 계획 구성 검토 및 승인 프로세스 설정

ServiceNow 관리자는 계획 구성 기능 및 프로세스를 구성합니다 Journey Designer .

관리자는 초기 소유자와 승인자를 계획 구성에 할당합니다 Journey Designer .

버전 2에서 Journey Designer 관리자는 계획 구성 소유자와 승인자를 할당하여 계획 구성 및 유지관리를 위임할 수 있습니다. 계획 구성 유지관리를 위임하면 적절한 전문 지식을 갖춘 사람이 계획 구성을 유지할 수 있습니다.

관리자는 부서와 연결된 계획 구성의 소유자와 승인자를 해당 부서에서 컨텐츠를 담당하는 사용자에게 할당할 수 있습니다. 계획 구성 소유자와 승인자는 에서 상승된 권한이 ServiceNow필요하지 않습니다.

중요사항:
소유자와 승인자를 계획 구성에 할당하는 것은 선택 사항입니다. 관리자는 할당된 소유자가 있는지 여부에 관계없이 계획 구성을 업데이트하고 생성할 수 있는 모든 기능을 갖습니다.

계획 구성 작성 **Journey Designer**

Journey Designer 버전 2에서 Journey Designer 계획 구성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
ServiceNow 관리자는 관리자가 여정을 생성할 때 사용할 여정 계획 구성을 생성합니다. 계획 구성 소유자는 계획 구성을 업데이트하여 계획 구성을 최신 상태로 유지합니다.

초기 계획 구성이 생성되면 관리자는 계획 구성 유지관리를 위해 소유자와 승인자를 할당할 수 있습니다. 소유자는 에서 자신의 스테이지 및 작업 템플릿을 추가할 수 있습니다 직원 센터.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 관리자 〉 계획 구성 관리.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식을 제출합니다.

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

일부 필드는 소유자 를 선택한 후에만 사용할 수 있습니다. 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Journey Designer 버전 2 계획 구성 필드.

4. 제출을 클릭합니다.

Journey Designer 버전 2 계획 구성 필드

이러한 필드는 버전 2 계획 구성을 위한 Journey Designer 것입니다.

필드	설명
제목	에 표시되는 계획 구성의 제목입니다 직원 센터.
대상	대상의 컨텐츠 액세스를 제한하는 데 사용됩니다. Content Publishing 및 컨텐츠 경험에 대한 제한 사항을 참조하십시오.
모든 소유자에게 표시	선택하면 계획 구성을 소유한 모든 사용자가 계획 구성을 볼 수 있습니다. 주: 소유자만 계획 구성을 변경하거나 추가할 수 있습니다.
짧은 설명	계획 구성에 대한 짧은 한 줄 설명입니다(예: "영업 직원을 위한 온보딩 여정 템플릿 ").
설명	구성에 대한 자세한 정보를 얻기 위해 소유자가 읽는 계획 구성에 대한 긴 설명입니다.
활성	게시된 계획 구성이 활성 상태입니다. 활성을 선택하면 사용할 수 있습니다.
Journey Accelerator 계획 유형	Journey Designer 계획 구성은 계획 유형과 연결 Journey Accelerator 되어야 합니다.
상태	• 승인 대기 중: 계획 구성이 소유자가 게시했으며 할당된 승인자가 검토하고 승인해야 합니다. • 초안: 계획 구성이 개발 중이며 게시되고 준비 상태로 전환되도록 승인을 받아야 합니다. • 준비: 게시된 계획 구성이 준비 상태입니다.

여정 구성에 소유자 및 승인자 할당

버전 2에서 Journey Designer 관리자는 초기 소유자와 승인자를 계획 구성에 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
공동 소유자는 소유자와 동일한 기능을 가집니다.

주:
승인자는 선택 사항입니다. 승인자를 선택하지 않으면 승인 프로세스가 필요하지 않습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 관리자 〉 계획 구성 관리.
2. 계획 구성을 열어 소유자와 승인자를 할당합니다.
   계획 구성을 두 번 클릭하여 엽니다.
3. 계획 구성 소유자 및 승인자 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 소유자 필드에 대한 검색 아이콘을 선택합니다.
6. 소유자의 이름을 입력하여 사용자 목록을 검색합니다.

   소유자 필드를 클릭하면 최근 선택 목록을 볼 수 있습니다.

   공동 소유자 및 승인자 필드는 소유자를 선택한 후에만 사용할 수 있습니다.
7. 공동 소유자 필드 옆에 있는 자물쇠 아이콘을 선택합니다.
8. 공동 소유자를 선택합니다.
9. 승인자 필드 옆에 있는 자물쇠 아이콘을 선택합니다.
10. 제출을 선택합니다.

변경 **Journey Designer** 버전 **2** 계획 구성 소유자 또는 승인자

관리자는 계획 구성 소유자 또는 승인자를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
관리자는 역할을 변경하거나 직장을 떠나는 경우 계획 구성의 Journey Designer 소유자 또는 승인자를 변경해야 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 관리자 〉 계획 구성 관리.
2. 계획 구성을 열어 소유자 또는 승인자를 변경합니다.
   계획 구성을 두 번 클릭하여 엽니다.
3. 계획 구성 소유자 및 승인자 탭으로 이동합니다.
4. 소유자의 이름을 두 번 클릭합니다.
5. 소유자, 공동 소유자 또는 승인자를 변경합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

스테이지 생성 및 관리

계획 내에 포함된 스테이지를 생성하고 관리합니다. 스테이지에는 관리자, 멘토 또는 직원이 완료할 작업 또는 할 일 목록이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
스테이지를 사용하여 작업 완료를 위한 논리적 시퀀스를 생성합니다. 관리자는 직원 센터의 계획에 스테이지를 추가합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 스테이지 이름 관리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제목 필드에 계획의 스테이지에 대해 의미 있는 이름을 입력합니다.
   예를 들면 1주 차, 1일 차, 2개월 차입니다.
4. 제출을 클릭합니다.

스테이지 구성 추가

계획 구성의 일부로 관리자, 멘토 또는 직원을 위한 그룹 작업 또는 할 일 목록을 준비합니다. 스테이지 순서를 설정하고 스테이지를 계획 구성과 연결해야 합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 스테이지 생성: 스테이지 생성 및 관리

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 작업 템플릿 관리.
2. 기존 계획 구성을 열고 **Journey Accelerator** 스테이지 구성 섹션으로 이동합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	스테이지 이름을 선택하면 자동으로 채워집니다.
스테이지 이름	스테이지 이름(예: 2개월 차)을 선택합니다.
스테이지 순서	스테이지의 순서를 100의 배수로 설정합니다.
활성	구성을 사용할 수 있도록 설정하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다.
Journey Accelerator 계획 구성	스테이지를 추가할 계획 구성을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

만족도 점수 작업 생성

만족도 점수 작업은 특정 조건이 충족되면 URL 또는 회의 예약 요청을 포함하는 위젯을 직원에게 표시하도록 트리거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Listening Posts 설치 및 구성: Listening Posts와 Journey Designer 통합

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 구성 관리.
2. 여정 구성을 선택하거나 새로 만듭니다.

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

3. 페이지 하단의 만족도 점수 작업 탭으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
조건	작업을 트리거할 조건을 설정합니다.
점수	작업을 트리거할 점수를 선택합니다. 1이 가장 낮고 5가 가장 높은 점수입니다.
활성	작업을 활성화하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다.
순서	작업 순위를 설정합니다. 둘 이상의 작업이 조건을 충족하는 경우 순위가 가장 높은 작업이 위젯에 나타납니다.
작업	위젯에 표시할 항목을 선택합니다.
URL	**URL** 열기 작업을 선택한 경우 지식 문서와 같이 직원을 리디렉션할 URL을 제공하십시오.
URL 레이블	**URL** 열기 작업을 선택한 경우 링크에 대한 하이퍼 텍스트를 입력합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

대상별 템플릿 생성 및 관리

관리자는 여러 대상에 대한 사용자 작업이 포함된 스테이지를 사용하여 사용자 지정 계획의 Journey Accelerator 템플릿을 개발할 수 있습니다.

작업 계획 작업 템플릿 생성 및 관리

관리자, 멘토 및 직원이 Journey Designer 계획에 사용할 수 있는 작업 템플릿을 생성하고 관리합니다. 작업 템플릿을 사용하면 Journey Designer 계획 생성에 대해 일관되고 간소화된 환경을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업 템플릿은 관리자, 멘토 또는 직원을 위해 직원 센터에 할 일 목록으로 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 작업 템플릿 관리.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 계획 구성을 엽니다.
3. 템플릿 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 작업 템플릿 필드 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

작업 템플릿 필드

작업 템플릿을 만들려면 작업 템플릿 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	작업과 연관된 활동을 설명하는 이름입니다.

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

필드	설명
테이블	작업과 필드를 추적하는 데 사용되는 테이블입니다. 작업 〔sn_ja_task〕 테이블을 선택하여 템플릿 필드에 대한 액세스를 활성화합니다.
템플릿	템플릿 필드는 테이블이 선택됐을 때만 표시됩니다. 템플릿 필드는 Journey Accelerator 작업 [sn_ja_task] 테이블에서 추적됩니다. 다음 설정은 작업의 전체 속성에 적용됩니다. • 필수: 작업을 필수로 지정하고자 하는 경우 **true**로 설정합니다. 작업을 선택 사항으로 지정하려면 **false**로 설정합니다. • 편집 가능: **true**로 설정하면 사용자가 작업 필드를 수정할 수 있습니다. 사용자가 작업의 특정 필드를 수정하지 못하도록 하려면 **false**로 설정합니다. 주: ## ## = false이면 다음 상황이 발생합니다. ○ 계획 작성자가 할 일 이름, 할 일 설명 또는 할 일이 선택 사항임 필드를 변경할 수 없습니다. ○ 사용자는 계획에서 할 일 작업을 삭제할 수 없습니다. • 유형 ○ 일반: 표준 할 일 작업 템플릿입니다. ○ 달력: 예약 가능한 작업입니다. Microsoft Office 365 달력 이벤트에 연결된 할 일 작업을 생성합니다.
활성	이 옵션을 선택하면 작업 템플릿을 사용할 수 있습니다. 관리자는 활성 작업만 사용할 수 있습니다.
작업 간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다. 이 텍스트는 Journey Accelerator 계획에서 사용자에게 표시됩니다. 스테이지 내의 작업을 관리할 때 간단한 설명 필드에 이 필드가 표시됩니다.
작업 설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
상위 계획 테이블	Journey Accelerator 작업 〔sn_ja_task〕의 항목을 계획과 Journey Accelerator 계획 〔sn_ja_plan〕을 추적하는 테이블과 연결하는 상위 수준 테이블입니다. Journey Accelerator를 선택하면 계획 관련 필드에 액세스할 수 있습니다.
소스에 할당	작업을 할당받은 사용자입니다.

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

필드	설명
	• 직원 • 관리자 • 멘토 주: 처음에는 첫 번째 멘토만 여러 항목이 있는 목록에서 할 일 작업을 할당받습니다. 관리자는 계획을 생성한 후 다른 멘토에게 할 일 작업을 재할당할 수 있습니다.
상대적 기한 트리거	작업이 계획의 게시 날짜를 기준으로 할당되는 시기를 트리거할 때 사용되는 조건입니다. 이 조건은 날짜 오프셋 유형 및 날짜 오프셋 유형으로 평가됩니다. • 작성됨 • 종료일 • 시작일 • 업데이트됨 주: 시작일 조건만 사용합니다. 시작일이 기본적으로 선택되어 있습니다.
날짜 오프셋 유형	작업이 할당되는 시기를 트리거할 때 사용되는 조건입니다. 이 조건은 상대적 기한 트리거와 오프셋 일수를 사용하여 평가됩니다. • 해당 • 이후 주: 기본 선택은 이후 조건입니다. 이후 조건만 사용하는 것이 좋습니다.
오프셋 일수	작업이 할당되는 시기를 트리거할 때 사용되는 조건입니다. 이 조건은 상대적 기한 트리거와 날짜 오프셋 유형을 사용하여 평가됩니다. • 일 • 시간

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

필드	설명
	주: 일만 지정하고 시간을 0으로 설정합니다. 예: ### ## ### = ###, ## ### ## = ##, ### ## 5#인 경우 계획의 게시일로부터 5일 후에 작업이 트리거되도록 구성됩니다.

Journey Designer에서 관리자가 생성한 할 일 템플릿 관리

관리자가 생성한 할 일 작업 템플릿을 수정하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 관리자 작업 템플릿 관리.
2. 작업 템플릿을 열거나 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드를 수정하거나 완료합니다.
   양식의 필드에 대한 자세한 내용은 Journey Designer 모델 작업 필드 문서를 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭하여 양식을 저장합니다.

Journey Designer 모델 작업 필드

관리자는 템플릿으로 저장되는 할 일 작업을 만듭니다. 템플릿은 Journey Designer 모델 작업으로 저장됩니다.

필드	설명
작업 이름	작업 계획에 표시되는 할 일의 이름입니다.
소유자	할 일 작업 템플릿을 생성한 관리자입니다.
추가 담당자 목록	할 일 작업의 추가 인물 필드에 사용자를 추가합니다.
할당 대상 유형	• 가상 사용자: 작업 계획에서 지원되는 가상 사용자 중 하나입니다(관리자, 직원, 멘토). • 사용자: 단일 사용자입니다. 주: 다른 필드를 사용할 수 있는지 여부는 선택 사항에 따라 달라집니다. 가상 사용자는 할당 대상 소스 필드에 나열됩니다.
상위 계획 테이블	할 일 작업 템플릿 정보가 포함된 테이블입니다(Journey Accelerator 계획 〔sn_ja_plan〕).
할당 대상 소스	할 일 작업이 할당된 가상 사용자입니다.
담당자	단일 사용자의 이름입니다.

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

필드	설명
활성	작업을 사용 가능한 상태로 설정하려면 선택합니다. 사용자로부터 템플릿을 숨기려면 확인 표시를 선택 취소합니다.
필수	할 일 작업을 필수 작업으로 설정하려면 선택합니다. 작업을 선택 작업으로 설정하려면 확인 표시를 선택 취소합니다.
Journey Accelerator 작업 유형	• 일반: 예약 기능이 없는 작업입니다. • 달력: Journey Accelerator가 Microsoft Exchange Online과 같은 달력에서 작동하도록 구성된 경우 사용할 수 있습니다. • 학습: 온라인 과정을 제공합니다. 이 옵션은 설치된 경우에만 Learning Posts 사용할 수 있습니다. • 펄스 설문 조사: 피드백을 수집하기 위해 설문 조사를 제공합니다. 이 옵션은 설치된 경우에만 Listening Posts 사용할 수 있습니다.
기한 구성	작업에 대한 조건부 기한입니다.
일/주 수	작업 기한이 도래하는 때에 대해 지정된 조건의 성취일로부터의 일 또는 주 수입니다.
작업 설명	사용자에게 표시되는 작업 설명입니다.

Journey Designer 대시보드 및 보고서

대시보드는 단일 화면에서 주요 메트릭, 보고서 및 기타 위젯으로 구성 가능한 그래픽 표시입니다.

Journey Designer 보고서

보고서 이름	테이블	유형
경력 개발 여정에 있는 팀 구성원	〔sn_jny_journey〕	단일 소스
활성 여정 목록	〔sn_jny_journey〕	목록
생성된 총 여정	〔sn_jny_journey〕	단일 소스
총 초안 여정	〔sn_jny_journey〕	단일 소스
온보딩 여정에 있는 팀 구성원	〔sn_jny_journey〕	단일 소스
작년에 여정에 속하지 않은 팀 구성원	〔sn_hr_core_profile〕	단일 소스
총 활성 여정	〔sn_jny_journey〕	단일 소스

Journey Designer 대시보드

여정 사용량 대시보드

#unique_375_Connect_42_dd-jny-use-dash 여정과 관련된 주요 사용 정보를 그래픽으로 표시합니다.

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

활성 여정 대시보드

#unique_375_Connect_42_dd-active-jny-dash 활성 여정에 대한 정보를 그래픽으로 표시합니다.

Journey Designer 보고서 생성 및 관리

기존 Journey Designer 보고서를 편집하거나 보고서를 직접 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 〉 보고서.
2. 편집할 보고서를 선택합니다.
3. 편집을 선택하여 보고서를 업데이트합니다.
   이 예에서 선택한 보고서는 ## ##입니다.

필드	설명
열 선택	보고서에 표시할 열을 선택합니다.
그룹화 기준	보고서 결과를 그룹화할 첫 번째 필드입니다.
추가 그룹 기준	결과를 그룹화하는 기준이 되는 보조 필드입니다.
기능 필드 구성	보고서와 관련된 필드를 구성합니다.
보고서 제목	보고서에서 사용자가 볼 수 있는 제목입니다.
질문	질문을 입력하여 보고서를 구성하는 데 도움을 받을 수 있습니다.

보고서에 대한 일반적인 내용은 HR 대시보드 및 보고서 문서를 참조하십시오.

4. 실행을 선택하여 보고서 결과를 확인합니다.
5. 저장을 선택합니다.
   왼쪽 열의 탐색 버튼을 사용하여 다른 구성 상세 정보를 봅니다.
6. 공유를 선택합니다.

공유 옵션	설명
공유	보고서를 공유할 대상을 구성합니다. ○ 본인 ○ 모든 사람 ○ 그룹 및 사용자
일정	이 보고서를 포함한 이메일을 예약합니다. 보고서를 실행하는 빈도와 보고서를 보낼 대상을 구성할 수 있습니다.

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

공유 옵션	설명
대시보드에 추가	이미 존재하며 구성된 대시보드에 보고서를 추가합니다.
PDF로 익스포트	보고서 결과를 다운로드 가능한 PDF로 생성합니다.

Journey Designer 대시보드 생성 및 관리

Journey Designer 대시보드에서 여정 상태 및 사용을 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Journey Designer 앱에서는 다음 대시보드가 제공됩니다.

활성 여정 대시보드

초안 모드인 여정 수, 지연된 여정, 총 활성 여정 수 등 활성 여정의 상태에 대한 정보를 표시합니다.

여정 사용량 대시보드

소유자 또는 멘토가 여정을 사용하는 방법에 대한 정보(예: 생성한 작업, 추가된 학습 코스, 여정 유형)를 표시합니다.

대시보드의 여러 요소를 수정할 수 있습니다.

- 위젯 추가
- 사용자, 그룹 또는 역할을 기반으로 공유
- 탭 추가 및 구성

이 작업은 대시보드에 위젯을 추가하고 탭 레이아웃을 구성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 〉 여정 개요.
   또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 여정 〉 여정 사용량
2. 위젯 추가 아이콘을 선택합니다.
3. 위젯 범주 목록에서 보고서를 선택합니다.
   이 작업의 경우 활성 여정 목록 보고서를 사용합니다. 모든 Journey Designer 보고서 목록은 Journey Designer 대시보드 및 보고서 문서를 참조하십시오.
4. 필터 필드에 ## ## ##을 입력하고 보고서를 선택합니다.
5. 추가를 선택합니다.
6. 구성 아이콘을 선택한 다음 빠른 레이아웃 적용 아래에서 레이아웃을 선택합니다.

여정 구성에 대한 권장 학습

관리자는 여정 구성에 관련 학습 권장 사항을 추가합니다.

권장 사항은 동일한 Lifecycle Events 유형(LE), Journey Designer 여정 및 Journey Accelerator 계획을 사용하는 비슷한 직원이 수행하는 코스를 기반으로 합니다.

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

- 관리자가 여정 구성에 추가한 권장 코스는 관리자만 수정하거나 삭제할 수 있습니다.
- 권장 외부 코스는 코스의 지정된 기간에만 사용할 수 있습니다.
- 권장 학습 코스에는 여정 구성에서 권장 학습 추가 가능 권한이 있는 관리자와 멘토가 접근할 수 있습니다. 직원 센터에서 관리자와 멘토는 코스를 권장 사항으로만 개별 여정에 추가할 수 있습니다. 여정을 생성하는 관리자에게 학습 권장 사항 표시 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Learning Posts와 Journey Designer 통합

Journey Designer 앱에서 권장 학습 추가 또는 수정

직원 여정을 위한 권장 학습을 구성하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

권장 학습 기능을 사용하려면 Learning Posts 앱을 Journey Designer 앱과 통합해야 합니다. Learning 통합에 대한 자세한 내용은 Learning 핵심 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 관리자 〉 권장 학습 관리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 여정 구성을 위한 권장 학습 양식을 작성합니다.

필드	설명
여정 코스	Journey Designer에서 직원 여정에 사용할 수 있는 코스입니다.
코스 이름	코스 이름은 여정 코스에 포함되어 있습니다.
유형	권장 학습을 추가할 여정 구성을 선택합니다.
활성	활성을 선택하여 선택한 유형으로 여정 코스를 사용할 수 있도록 합니다.
표시 순서	표시되는 여러 권장 학습 항목을 정렬하는 데 사용되는 값입니다.

4. 제출을 선택합니다.

주:

- 관리자가 여정 구성에 추가한 권장 학습은 해당 여정 구성으로 생성된 모든 여정에 포함됩니다.
- 관리자만 여정 구성에서 권장 학습 항목을 삭제할 수 있습니다.

관련 정보

Journey Designer 앱에서 권장 학습 삭제

Journey Designer 앱에서 권장 학습 삭제

직원 여정 구성을 위한 권장 학습을 삭제합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
여정 구성에 추가된 권장 학습은 관리자만 삭제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 관리자 〉 권장 학습 관리.
2. 삭제할 권장 코스 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
3. 선택한 행에 대한 작업 목록에서 삭제를 선택합니다.
4. 삭제를 선택하여 선택한 코스를 삭제할 것인지 확인합니다.

여정 권장 사항에 대한 솔루션 정의 구성

유사한 여정을 가진 사용자에게 학습 권장 사항을 표시하도록 솔루션 정의를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

유사한 여정 기반 권장 사항 솔루션 정의를 표시하려면 스토어에서 다음 플러그인을 활성화 ServiceNow 해야 합니다.

- Journey Accelerator [sn_ja]
- Journey Designer [sn_jny]
- [Learning Posts sn_lc]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성.
2. 유사성 아래에 모든 솔루션 정의 목록을 표시하려면 솔루션 정의를 선택합니다.
   유사한 여정 기반 권장 사항 솔루션 정의가 표시됩니다.

   주:
   필요에 따라 솔루션 정의를 사용자 지정하고 다시 학습시킬 수 있습니다. 솔루션 정의를 열어 필드를 편집합니다

3. 솔루션 정의를 열고 필드를 편집하여 필요에 따라 솔루션 정의를 사용자 지정합니다.
4. 업데이트 및 재교육 버튼을 클릭하여 변경 내용을 저장하고 솔루션 정의를 교육합니다.

다음에 수행할 작업
에서 솔루션 정의를 업데이트합니다. **HR AI** 구성 〉 유사한 여정 사용자 〉 솔루션 정의 필드

주:
자세한 내용은 HR 솔루션 정의 및 도메인 구성 문서를 참조하십시오.

직원 센터 **(EC)** 홈페이지 여정 탭 위젯

서비스 포털 Designer에는 서비스 포털에 추가할 위젯 라이브러리가 포함되어 있습니다. **EC** 홈페이지 여정 탭 위젯에는 사용자의 여정과 관련된 주요 상세 정보가 표시됩니다.

관리자는 **EC** 홈페이지 여정 탭을 조직의 직원 센터 서비스 포털에 추가할 수 있습니다. 여정에 할당된 직원 센터 사용자에게 여정과 관련된 정보가 표시됩니다.

관련 여정

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

멘토는 관련 여정 탭을 참조합니다.

내 여정

여정에 할당된 사용자는 내 여정 탭을 참조합니다.

팀 여정

팀에 활성 여정이 있는 여정 소유자는 팀 여정 탭을 참조합니다.

Journey Designer 위젯 추가

Journey Designer 위젯은 기본적으로 직원 센터 홈페이지에 없습니다. 관리자가 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 선택합니다.
3. **Employe Center** 홈페이지를 선택합니다.
4. 필터 위젯 필드에 EC #### ## #을 입력합니다.
5. **EC** 홈페이지 여정 탭 위젯을 서비스 포털 페이지로 끌어다 놓습니다.
   EC #### ## #을 페이지의 유효한 요소에 추가합니다.

다음에 수행할 작업
조직의 Employee Center 포털에서 위젯을 사용할 수 있는지 확인합니다.

1. 여정을 보거나 수정할 수 있는 권한이 있는 사용자로 로그인합니다.
2. *Team journeys* 제목이 표시되는지 확인합니다.

Journey Designer에 대한 참조 정보

참조 컨텐츠에는 관리자가 기능을 이해하고 구성하는 데 사용할 유용한 정보가 포함되어 있습니다.

Journey Designer의 양식과 기능에는 특정 구성의 선택에 따른 다양한 필드가 포함되어 있습니다. 참조 컨텐츠는 해당 필드가 무엇이며 어떤 애플리케이션과 연결되어 있는지 보여줍니다.

Journey Designer 앱과 함께 설치되는 구성요소

Journey Designer 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

Journey Designer 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다. 데모 데이터를 설치하려면 이 애플리케이션을 설치할 때 데모 데이터 로드를 클릭하십시오. 데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 샘플 기록 및 구성이 포함됩니다.

다른 기능 또는 앱에 대한 종속성도 있습니다.

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

Journey Designer 역할

역할 이름 [name]	설명	상속	다음이 상속함
관리자 [sn_jny.admin]	모든 Journey Designer 구성 Journey Accelerator 과 기능을 만들고 관리할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
한정자 [sn_jny.writer]	계획, 스테이지 및 할 일과 같은 여정 구성요소를 생성하고 수정할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
판독기 [sn_jny.reader]	여정을 보고 여정에 할당된 작업을 완료할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	〔sn_ja.reader〕	sn_hr_core.case_reader

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

역할이 있는 모듈

모듈	테이블	역할
여정 안내 설정	여정 구성 〔sn_jny_journey_config〕	sn_jny.admin
여정 구성 관리	여정 구성 〔sn_jny_journey_config〕	sn_jny.admin
여정 유형 관리	여정 유형 〔sn_jny_journey_type〕	sn_jny.admin
제목 구성 관리	제목 구성 〔sn_jny_journey_heading_config〕	sn_jny.admin
관리자 여정 유형 링크	여정 유형 빠른 링크 〔sn_jny_m2m_journey_type_quick_link〕	sn_jny.admin
역할 관리	사용자 역할 〔sys_user_has_role〕	sn_jny.admin
여정	여정 〔sn_jny_journey〕	sn_jny.reader
활성 여정 대시보드	(테이블 없음)	sn_jny.reader

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

모듈	테이블	역할
여정 사용량 대시보드	(테이블 없음)	sn_jny.reader
보고서	보고서 [sys_report]	sn_jny.reader

설치되는 테이블

테이블 이름 **[name]**	설명
다음에 사용할 수 있음 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	권장 학습 코스에 액세스하기 위한 기준을 충족하는 사용자를 포함하고 추적합니다.
필드 매핑 [sn_jny_journey_field_mapping]	여정에 사용되는 필드에 필드, 사용자 지정 텍스트 또는 사용자 지정 스크립트를 매핑합니다. 이러한 필드 매핑은 HR 테이블 및 필드에서 Journey Designer 또는 Journey Accelerator 테이블 및 필드로 매핑됩니다.
제목 구성 [sn_jny_journey_heading_config]	Journey Designer 헤더 구성에 대한 상세 정보를 포함합니다.
제목 필드 [sn_jny_journey_heading_field_config]	Journey Designer 제목 필드에 대한 상세 정보를 포함하고 필드 레이블과 관련된 변경 내용을 추적합니다.
여정 [sn_jny_journey]	다른 테이블과 관련된 Journey Designer 계획 및 여정을 포함하고 관리합니다.
여정 감사 [sn_jny_journey]	계획 구성에 대한 CRUD 작업과 이를 만든 사용자를 추적합니다.
여정 대량 요청 작업 [sn_jny_bulk_request]	대량 업데이트에 대한 정보를 추적합니다. 관리자는 이 테이블을 사용하여 오류 또는 오류가 있는 경우 대량 업데이트를 이해하고 문제를 해결할 수 있습니다.
여정 구성 [sn_jny_journey_config]	Journey Designer 계획 및 여정 구성에 대한 상세 정보를 포함합니다.
여정 구성 빠른 링크 [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	계획 및 여정에 추가되는 빠른 링크의 관계를 관리합니다.
Journey Mobile Carousel [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Now Mobile 앱의 캐러셀에 표시되는 데이터를 관리합니다.
여정 진행률 [sn_jny_journey_progress]	작업 완료를 위한 마일스톤에 대해 여정이 진행되는 방식을 추적하는 것과 관련된 데이터를 관리합니다.
여정 빠른 링크 [sn_jny_journey_quick_link]	Journey Designer에 빠른 링크에 대한 상세 정보를 포함합니다.
여정 빠른 링크 [sn_jny_st_journey_quick_links]	여정의 빠른 링크에 대한 데이터를 관리합니다.

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

테이블 이름 **[name]**	설명
여정 작업〔sn_jny_st_journey_task〕	여정 구성에서 작업 템플릿에 대한 활동을 추적합니다.
여정 타임라인〔sn_jny_st_journey_timeline〕	여정의 타임라인 데이터를 추적합니다.
여정 유형 [sn_jny_journey_type]	Journey Designer에 포함된 여정에 대한 상세 정보를 추적합니다.
여정 유형 빠른 링크〔sn_jny_m2m_journey_type_quick_link〕	여정 구성과 관련된 빠른 링크 데이터를 관리합니다.
모바일 여정〔sn_jny_st_journey〕	Now Mobile 앱에서 여정 데이터 활동을 추적합니다.
모바일 여정 개요〔sn_jny_st_mobile_journey_overview〕	사용자 여정을 위해 Now Mobile 앱에서 사용되는 데이터를 추적합니다.
다음에 사용할 수 없음 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	권장 코스에 추가할 수 없는 기준을 충족한 사용자를 나열합니다.

Journey Designer 관련 링크 탭

여정 유형 및 통합된 애플리케이션에 따라 관련 링크가 표시됩니다. 모든 관련 링크 탭이 모든 인스턴스에서 표시되는 것은 아닙니다.

기본 관련 링크 탭

여정 소스 및 여정 유형에 따라 다음과 같은 일부 또는 모든 관련 링크 탭이 구성 양식에 표시됩니다.

활동 세트

활동 세트는 수명주기 이벤트 프로세스의 서로 다른 스테이지를 나타냅니다.

다음에 사용할 수 있음

이 여정 구성에 대해 사용자가 충족해야 하는 사용자 기준을 나열합니다.

필드 매핑

여정에 사용되는 필드에 필드, 사용자 지정 텍스트 또는 사용자 지정 스크립트를 매핑합니다. 이러한 필드 매핑은 HR 테이블 및 필드에서 Journey Designer 또는 Journey Accelerator 테이블 및 필드로 매핑됩니다.

HR 서비스

HR 서비스는 HR 조직이 직원에게 제공하는 요청 및 지원입니다. 해당 케이스 유형에 대한 이행 프로세스에 대한 요청을 정의하도록 HR 서비스를 구성할 수 있습니다.

다음에 사용할 수 없음

이 여정 구성에 대해 사용자를 제외하는 사용자 기준을 나열합니다.

빠른 링크

관리자가 여정 구성에 포함할 수 있는 링크입니다.

스테이지 구성

계획 구성의 스테이지를 나열합니다. 스테이지는 활동에 대한 논리적 컨테이너입니다.

Listening Posts의 관련 링크 탭

Listening Posts가 Journey Designer 앱과 통합되면 관련 링크 탭이 여정 구성 양식에 추가로 표시됩니다.

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

펄스 설문 조사

여정 구성에 추가할 수 있는 설문 조사 목록입니다. Learning Posts에서 양식을 편집할 이름 또는 테마에 대한 링크를 선택합니다.

만족도 점수 작업

구성된 조건이 충족될 때 사용자에게 표시되는 위젯을 트리거하는 작업 목록을 구성하고 연결합니다.

Learning Posts의 관련 링크 탭

Learning Posts가 Journey Designer 앱과 통합되면 관련 링크 탭이 여정 구성 양식에 추가로 표시됩니다.

권장 학습: 관리자는 여정 구성에 권장 코스를 추가합니다. 관리자가 구성한 권장 학습은 해당 구성 유형의 모든 여정에 적용됩니다. 관리자만 여정 구성에서 권장 코스를 수정하거나 삭제할 수 있습니다.

Journey Designer 앱의 통합

다른 애플리케이션을 여정 경험에 통합하여 Journey Designer 애플리케이션의 기능을 확장합니다.

지원되는 애플리케이션을 통합하면 Journey Designer의 기능 및 역량이 확장됩니다. 지원되는 애플리케이션에는 고유한 설치 및 구성 요구 사항이 있습니다. 지원되는 통합 애플리케이션은 Journey Designer 앱을 설치하기 전 또는 후에 설치할 수 있습니다.

- Learning Posts v5.0.0 [sn_lnp]
- Listening Posts v5.0.0 [sn_lp]
- Manager Hub v1.0.0 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online 스포크 v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_handler]

  Microsoft Exchange Online 스포크를 사용할 때는 Retry Handler Framework가 필요합니다.

Learning Posts와 Journey Designer 통합

Learning Posts와 Journey Designer를 통합하여 직원이 적절한 시기에 올바른 학습을 할 수 있도록 옴니채널 학습 경험을 생성하고 액세스할 수 있습니다.

ServiceNow# Learning Posts는 ServiceNow Store 애플리케이션입니다.

중요사항:

- Learning Posts는 자동으로 Learning 핵심을 활성화합니다.
- Learning Posts는 HRSD Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Learning Posts 앱과 Journey Designer를 통합하면 Journey Designer 내부에서 여정에 대한 권장 학습을 관리할 수 있습니다.

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

권장 학습 사용

권장 학습 기능은 Learning Posts와 예측 인텔리전스를 결합합니다. 이는 조직에서 교육을 사용하고 여정에 추가할 권장 코스 목록을 제공하는 방법을 학습합니다.

- 직원: 학습 작업을 보고 여정에서 작업을 수행할 수 있습니다.
- 매니저: 권장 학습 추가 가능 권한이 있는 경우 여정을 편집할 수 있는 권한이 있으면 권장 학습을 추가할 수 있습니다.
- 멘토: 권장 학습 추가 가능 권한이 있는 경우 여정을 편집할 수 있는 권한이 있으면 권장 학습을 추가할 수 있습니다.
- 관리자: 여정 구성에 대한 권장 학습을 관리합니다.

주:
관리자는 여정 구성에서 권한을 설정합니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 문서를 참조하십시오.

관리자가 여정 구성에 대한 권장 학습 관리

관리자는 여정 유형과 연결된 여정 구성에 대한 권장 학습 기록을 생성합니다. 그런 다음 여정 소유자, 멘토 및 직원이 권장 학습에 액세스합니다. 관리자만 여정 구성에서 권장 학습을 삭제할 수 있습니다. Journey Designer 앱에서 권장 학습 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

여정 소유자와 멘토가 여정에 권장 학습 추가

여정 구성에 대한 권장 학습 추가 가능 권한이 있는 여정 소유자 또는 멘토는 개별 여정에 권장 코스를 추가할 수 있습니다. 여정에 권장 학습 추가 문서를 참조하십시오.

Listening Posts와 Journey Designer 통합

Journey Designer와 함께 Listening Posts를 사용하여 펄스 설문 조사를 포함하면 직원의 경험에 대한 통찰력을 얻고 이러한 통찰력을 관리자와 공유할 수 있습니다.

여정 페이지에서 펄스 설문 조사 위젯 구성

여정 페이지에 위젯을 추가하여 직원에게 피드백을 요청합니다. 다음 중 하나 Journey Accelerator에서 위젯을 구성할 수 있습니다.

Lifecycle Events. 두 옵션의 단계는 다음과 같습니다.

Lifecycle Events에서의 구성

1단계: 펄스 테마 생성

Listening Posts에서 펄스 테마 생성의 단계를 따릅니다.

주:
각 여정 유형에 대해 별도의 펄스 테마를 생성할 수 있습니다.

2단계: 펄스 설문 조사 생성

Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성의 단계를 따릅니다.

3단계: 수명주기 이벤트에서 펄스 설문 조사 트리거

기존 수명주기 이벤트를 열고 펄스 설문 조사 활동 유형으로 활동 기록을 생성합니다. 2단계에서 생성한 펄스 설문 조사를 선택하고 설문 조사에 참여하려는 사람에게 펄스 사용자 필드를 할당합니다.

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

수명주기 이벤트 활동 구성|펄스 설문 조사 이벤트 활동 구성

4단계: 여정 페이지에 분석 추가

다음 옵션으로 사용자 지정합니다.

- 여정 소유자 권한 탭에서 만족도 점수 보기 가능을 선택합니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 참조
- 회의 예약을 위한 URL 또는 링크와 같은 작업을 구성하여 만족도 점수 작업 탭에 특정 점수 결과와 함께 표시합니다. 만족도 점수 작업 생성 참조
- 관리자와 펄스 설문 조사 결과를 공유합니다. Listening Posts에서 응답 공유 규칙 생성 참조

Journey Accelerator에서의 구성

1단계: 펄스 테마 생성

Listening Posts에서 펄스 테마 생성의 단계를 따릅니다.

> **주:**
> 각 여정 유형에 대해 별도의 펄스 테마를 생성할 수 있습니다.

2단계: 펄스 설문 조사 생성

Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성의 단계를 따릅니다.

3단계: 계획 구성에 추가

스테이지 구성을 통해 펄스 설문 조사가 포함된 작업 템플릿을 계획 구성에 추가합니다. 스테이지 구성 추가

4단계: Journey Accelerator에서 펄스 설문 조사 트리거

`## ## ##`의 작업 유형을 사용하여 작업 템플릿을 생성합니다. 관련 기록 필드에서 2단계에서 생성한 펄스 설문 조사를 선택합니다.

작업 계획 작업 템플릿 생성 및 관리

5단계: 여정 페이지에 분석 추가

다음 옵션으로 사용자 지정합니다.

- 여정 소유자 권한 탭에서 만족도 점수 보기 가능을 선택합니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 참조
- 회의 예약을 위한 URL 또는 링크와 같은 작업을 구성하여 만족도 점수 작업 탭에 특정 점수 결과와 함께 표시합니다. 만족도 점수 작업 생성 참조
- 관리자와 펄스 설문 조사 결과를 공유합니다. Listening Posts에서 응답 공유 규칙 생성 참조

Manager Hub와 **Journey Designer** 통합

다양한 교차 기능 프로세스 및 부서 간의 일상 작업을 용이하게 하고 신입 직원 온보딩과 같은 프로세스를 자동화하기 위해 Manager Hub와 Journey Designer를 통합합니다.

Manager Hub 설명서의 지침에 따라 Journey Designer 애플리케이션을 설치하고 구성합니다.

관련 정보

Manager Hub

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

Microsoft Exchange Online 스포크와 **Journey Designer** 통합

Microsoft Exchange Online 스포크와 Journey Designer 통합은 Journey Accelerator를 통해 이루어집니다.

Journey Accelerator의 설정 및 통합 지침을 따르십시오.

Journey Accelerator에 대한 Microsoft Exchange Online 설정

Journey Accelerator 예약 기능을 Microsoft Office 365 달력 기능과 통합하면 사용자가 계획 및 할 일 작업을 예약할 수 있습니다.

Journey Accelerator 앱의 Microsoft Exchange Online을 위한 시스템 속성 업데이트

Journey Accelerator에서 지원하는 Microsoft Exchange Online 기능과 함께 사용할 수 있도록 Journey Accelerator 앱 시스템 속성을 업데이트합니다.

HR Service Delivery 가상 에이전트 **Conversations** 앱과 **Journey Designer** 통합

HR Service Delivery 가상 에이전트 Conversations 앱을 설치하면 Journey Designer에서 구성된 통신 채널을 통해 직원 및 관리자에게 실행 가능한 알림을 보낼 수 있습니다.

HR Service Delivery 가상 에이전트 Conversations 앱은 상호작용을 활성화하고 작업을 완료하는 작업 버튼을 표시합니다. HR Service Delivery 가상 에이전트 Conversations 앱을 사용하면 직원과 관리자가 있는 채널에 참여하여 빠른 승인과 작업 완료를 지원할 수 있습니다.

활성화 정보

최신 버전의 설치 HR Service Delivery 가상 에이전트 대화 (sn_hr_va) 에서 실행 가능한 알림을 Journey Designer활성화합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Learning Posts 앱과 Journey Designer를 통합하면 Journey Designer 내부에서 여정에 대한 권장 학습을 관리할 수 있습니다.

HR Service Delivery에 대해 미리 정의된 가상 에이전트 알림

HR Service Delivery 가상 에이전트 Conversations 앱은 HR Service Delivery에서 직원, 멘토 및 관리자가 일반적인 작업에 대한 정보를 수신할 수 있도록 미리 정의된 알림을 제공합니다.

여정과 연관된 직원, 관리자 및 멘토에게 알림이 전송됩니다. 다음과 같은 HR Service Delivery 가상 에이전트 알림을 사용할 수 있습니다.

- 새 여정이 생성됨 – 직원에게 알림
- 새 여정이 생성됨 – 관리자에게 알림
- 새 여정이 생성됨 – 멘토에게 알림
- 새 멘토가 추가됨 – 관리자에게 알림
- 새 멘토가 추가됨 – 직원에게 알림
- 새 멘토가 추가됨 – 멘토에게 알림
- 여정 작업 지연
- 여정 JA 작업에 의견이 추가됨
- 여정 LE 작업 승인이 요청됨

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

주:
가상 에이전트에서 여정 결과에 대한 전체적인 경험을 보려면 생성된 6개의 여정 시나리오 알림(관리자, 멘토 및 직원)을 모두 켭니다.

HR Service Delivery 가상 에이전트 Conversations 및 주제 블록에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery용 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

Journey Designer 앱의 실행 가능한 알림

Journey Designer 사용 사례: 알림이 구성되면 새 여정이 생성되고 게시될 때 알림이 전송됩니다. 직원은 구성된 CI 채널에서 해당 알림을 받습니다. 관리자에게 멘토를 추가하라는 메시지가 표시됩니다. 멘토가 추가되면 직원과 멘토에게 알림이 전송됩니다.

가상 에이전트 디자이너

관리자 역할로 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너. 다음을 필터링합니다.

- 유형 = ##
- 범주 = HRSD ## ### ##
- 상태 = ##

애플리케이션의 기본 시스템에서 제공되는 Journey Designer에 연결되는 네 가지 작업 항목이 있습니다.

- _add_comment_to_ja_task - 의견을 추가합니다. 이러한 의견은 여정 작업 활동에도 표시됩니다.
- _add_mentor_to_journey - 멘토를 추가합니다. Virtual Agent에서 제공하는 목록에서 멘토를 선택하거나 이름을 입력하여 사람을 검색할 수 있습니다.
- _approve_le_approval_activity - 여정의 일부로 할당된 요청을 승인합니다.
- _reject_le_approval_activity - 여정의 일부로 할당된 요청을 거부합니다.

다른 작업을 알림과 연결할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Add actions to the notification content 문서를 참조하십시오.

Journey Designer 구성 템플릿 프로세스, 소유자 및 유지관리 계획

여정 계획 구성 템플릿 관리는 관리자, 여정 템플릿 소유자 및 팀 전문가를 포함하는 ServiceNow 공동 작업입니다.

여정을 만들고 관리하려면 많은 사람들의 지식과 기술이 필요합니다. 여정 스테이지와 작업을 최신 상태로 유지하는 책임이 항상 명확하게 정의되어 있지는 않습니다. Journey Designer 여정 관리자가 여정을 생성하고 유지하는 데 필요한 모든 활동을 오케스트레이션하고 위임할 수 있습니다.

주:
관리자는 구성을 계획하기 위해 Journey Designer 소유자와 승인자를 할당해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하세요. Journey Designer 버전 2 계획 구성 검토 및 승인 프로세스 설정

ServiceNow 애플리케이션 관리자

- 설정, 구성 및 유지보수 ServiceNow 인스턴스여기에는 계획 구성 생성 및 업데이트와 같은 기능이 포함됩니다.
- 할당 Journey Designer 구성 소유자와 승인자를 계획합니다.
- 여정 구성 생성 및 수정 프로세스에 대한 감독을 유지합니다.

여정 소유자

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

- 계획 구성을 유지관리하고 계획 구성에 대한 승인 워크플로우를 시작합니다.
- 계획 구성에 대한 변경 내용을 업데이트하고 게시합니다.
- 대상을 위한 작업 템플릿을 생성하고 변경합니다.
- 여정에서 스테이지를 추가하거나 업데이트합니다.

여정 승인자

- 비즈니스 요구, 개별 역할 및 책임과 관련된 여정의 영역에 대한 전문 지식을 갖춘 실무 전문가(SME)입니다.
- 여정 구성이 생성되거나 수정되면 승인자에게 승인 작업이 할당됩니다.

관련 정보

Journey Designer 버전 2 계획 구성 검토 및 승인 프로세스 설정

여정 구성에 소유자 및 승인자 할당

Journey Designer 계획 구성 소유자

계획 구성 소유자는 계획 구성을 생성 및 업데이트하고 변경 내용을 게시합니다.

ServiceNow 관리자는 계획 구성 소유자를 할당합니다. 계획 구성의 소유자는 검토 및 승인을 위해 업데이트를 게시합니다. 계획 구성 소유권 및 승인에 대한 분산형 접근 방식은 영역 전문가가 계획 구성을 사용자 지정하고 유지관리할 수 있는 워크플로우를 지원합니다. 이러한 계획 구성을 에서 여정 템플릿 직원 센터 이라고 합니다.

소유자

소유자는 관리자가 할당합니다 ServiceNow . 계획 구성 소유자는 논리 영역의 계획 구성 요구와 관련된 전문 지식을 보유하고 있습니다.

공동 소유자

공동 소유자는 관리자가 할당 ServiceNow 하며 소유자의 모든 책임을 가집니다.

계획 구성에 대한 변경 내용 업데이트 및 게시

계획 소유자는 계획 구성을 업데이트하고 검토 및 승인을 위해 변경 내용을 게시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 계획 구성의 소유자 또는 공동 소유자입니다 Journey Designer .

이 태스크 정보

Journey Designer 계획 구성 소유자는 Service Portal에서 직원 센터 계획 구성을 업데이트하고 게시합니다.

중요사항:
직원 센터에서 계획 구성을 여정 템플릿이라고도 합니다.

계획 구성 소유자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 스테이지를 추가, 순서 변경, 이름 변경 또는 삭제합니다.

주:
빈 스테이지만 삭제할 수 있습니다.

- 스테이지에 작업 템플릿을 추가합니다.
- 작업 템플릿을 생성합니다.
- 선택한 직원으로 템플릿을 미리 봅니다.

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

- 검토자의 승인을 위해 여정 템플릿(계획 구성)을 게시합니다.

  주:
  계획 구성에 할당된 승인자가 없는 경우 변경 내용이 제출될 때 계획 구성이 즉시 게시됩니다.

- 게시되어 현재 사용 중인 계획 구성은 변경의 영향을 받지 않습니다.

프로시저

1. 직원 센터 서비스 포털에서 여정 페이지로 이동합니다.
2. 여정 템플릿 탭을 선택합니다.
3. 업데이트할 계획 구성을 선택합니다.
4. 계획 구성을 업데이트합니다.

   소유자와 공동 소유자는 계획 구성의 다른 부분을 변경할 수 있습니다.

   - 스테이지: 작업 템플릿의 논리적 컨테이너입니다.
   - 작업 템플릿: 직원, 멘토 또는 관리자에게 할당된 개별 작업입니다.

   자세한 내용은 를 Journey Designer 여정 템플릿 참조참조하십시오.
5. 여정 템플릿 게시를 선택합니다.

   주:
   새 작업 템플릿만 승인이 필요합니다.

6. 제출을 선택합니다.

   요청이 제출되면 계획 구성에 할당된 모든 승인자에게 승인 작업이 전송됩니다.

   중요사항:
   한 번의 승인만 계획 구성의 게시를 트리거합니다. 특정 승인자의 승인이 필요한 경우 소유자는 모든 승인자에게 알려야 합니다.

   소유자와 공동 소유자는 승인자가 요청을 승인하거나 거부하지 않는 한 승인 요청을 취소할 수 있습니다.

Journey Designer 여정 템플릿 참조

여정 템플릿 페이지에는 계획 구성 소유자에게 유용한 정보가 있습니다.

헤더 영역

이 페이지의 헤더에는 계획 구성 이름 및 설명과 다음 정보가 표시됩니다.

ServiceNow 관리자는 소유자, 공동 소유자 및 승인자를 할당합니다.

소유자
: 여정 템플릿의 기본 소유자는 한 명만 있을 수 있습니다.

공동 소유자
: 여정 템플릿의 공동 소유자는 여러 명일 수 있습니다. 공동 소유자는 소유자와 마찬가지로 계획 구성을 변경하고 게시할 수 있습니다.

승인자
: 승인자는 여정 템플릿에 대한 변경 내용을 검토하고 승인하거나 거부합니다. 여정 템플릿에 대한 변경에는 한 번의 승인만 필요합니다.

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

팁:
소유자는 계획 구성의 활동 탭에 표시되는 설명을 추가할 수 있습니다.

1. 내 작업에서승인 요청을 엽니다.
2. 요청 맨 위에 있는 링크를 선택합니다.
3. 계획 구성에서 활동 탭을 선택합니다.
4. 소유자가 추가 한 의견을 읽고 특별한 지침이 있는지 확인하십시오.

미리 보기

템플릿을 미리 보고 변경한 내용이 예상한 내용인지 확인합니다.

- 이 템플릿 미리 보기: 소유자에게 할당된 역할이 있는 템플릿을 미리 봅니다.
- 직원으로 미리 보기: 선택한 사용자에게 할당된 역할이 있는 템플릿을 미리 봅니다.

주:
계획 구성 미리 보기 기능은 계획 구성 소유자가 선택한 대상 유형에 액세스할 수 있는지 여부에 따라 달라집니다. 이러한 대상 유형은 모든 계획 구성 소유자에 액세스할 수 있습니다.

- HR 프로파일
- HR 기준
- 사용자
- 사용자 기준
- 파일 업로드

여정 템플릿 게시

변경 내용은 한 명의 승인자가 승인한 후에 표시됩니다. 승인자가 승인 요청을 승인하거나 거부할 때까지 템플릿을 편집할 수 없습니다.

주:
의견은 활동 탭에 의견으로 표시됩니다.

승인 요청 취소

소유자 또는 공동 소유자는 승인 요청을 취소할 수 있습니다.

여정 템플릿 개요 탭

개요 탭에는 소유자가 수정할 수 있는 여정의 모든 구성요소가 표시됩니다.

스테이지

직원, 멘토 또는 관리자에게 할당된 작업이 포함된 여정의 논리적 컨테이너입니다.

작업 템플릿

사용자에게 할당된 개별 작업입니다.

활동 탭

계획 구성에 대한 모든 변경 이력을 시간순으로 표시합니다.

이메일 알림

소유자, 공동 소유자 및 승인자는 이메일 알림의 수신자일 수 있습니다.

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

주:
알림이 사용 안 함으로 설정된 사용자는 알림을 받지 않습니다.

이메일 알림이 전송되는 경우	이메일 알림 수신자는
소유자 또는 공동 소유자가 계획 구성에 할당됩니다.	• 소유자 • 공동 소유자
소유자가 승인을 위해 여정 템플릿을 게시합니다.	승인자
승인자가 여정 템플릿 승인 요청을 거부하는 경우	• 소유자 • 공동 소유자
소유자가 여정 템플릿 승인 요청을 취소하거나 취소하는 경우	승인자
여정 템플릿 승인 요청이 승인됨	• 소유자 • 공동 소유자
소유자가 승인을 위해 여정 템플릿을 제출한 지 3일이 지났습니다. 주: 알림은 응답을 받을 때까지 3일째 및 격일(즉, 5일, 7일, 9일)에 전송됩니다.	승인자

계획 구성에 대한 작업 템플릿 생성 및 업데이트

계획 소유자는 계획 구성에 사용되는 작업 템플릿을 만들고 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 계획 구성의 소유자 또는 공동 소유자입니다 Journey Designer .

이 태스크 정보

Journey Designer 계획 구성 소유자는 계획 구성에 대한 작업 템플릿을 변경하거나 만들 수 있습니다.

- 스테이지에 작업 템플릿을 추가합니다.
- 작업 템플릿을 생성합니다.
- 선택한 직원으로 템플릿을 미리 봅니다.
- 검토자의 승인을 위해 여정 템플릿(계획 구성)을 게시합니다.

  주:
  계획 구성에 할당된 승인자가 없는 경우 변경 내용이 제출될 때 계획 구성이 즉시 게시됩니다.

- 게시되어 현재 사용 중인 계획 구성은 변경의 영향을 받지 않습니다.

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

프로시저

1. 직원 센터 서비스 포털에서 여정 페이지로 이동합니다.
2. 여정 템플릿 탭을 선택합니다.
3. 업데이트할 계획 구성을 선택합니다.
   소유자는 스테이지에 작업 템플릿을 추가하거나 스테이지에 이미 있는 템플릿을 업데이트할 수 있습니다.
4. 작업 템플릿을 추가하거나 업데이트합니다.
5. 변경 내용 게시를 선택합니다.
6. 승인을 위해 제출 창에서 변경 내용에 대한 정보를 추가합니다.
   승인자에 필요한 지침을 추가합니다.

   주:
   계획 구성을 게시하려면 하나의 승인만 필요합니다. 계획 구성에 대한 승인자가 여러 명인 경우 검토 및 승인 워크플로우에 대한 특별 지침을 모든 승인자에게 전달합니다.

7. 제출을 선택합니다.
   승인 요청 작업은 계획 구성을 위해 각 승인자에게 전송됩니다.

여정 계획 구성에서 스테이지 추가 또는 업데이트

소유자는 여정 계획 구성에서 스테이지를 추가하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 계획 구성의 소유자 또는 공동 소유자입니다 Journey Designer .

이 태스크 정보
Journey Designer 계획 구성 소유자는 계획 구성에 대한 작업 템플릿을 변경하거나 만들 수 있습니다.

- 스테이지 추가
- 스테이지를 삭제합니다. 스테이지를 삭제하려면 스테이지에 작업이 없어야 합니다.
- 검토자의 승인을 위해 여정 템플릿(계획 구성)을 게시합니다.

  주:
  계획 구성에 할당된 승인자가 없는 경우 변경 내용이 제출될 때 계획 구성이 즉시 게시됩니다.

- 게시되어 현재 사용 중인 계획 구성은 변경의 영향을 받지 않습니다.

프로시저

1. 직원 센터 서비스 포털에서 여정 페이지로 이동합니다.
2. 여정 템플릿 탭을 선택합니다.
3. 업데이트할 계획 구성을 선택합니다.
   소유자는 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 스테이지 재정렬
   - 스테이지 변경
   - 추가 생성
4. 계획 구성을 변경합니다.

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

5. 변경 내용 게시를 선택합니다.

> **주:**
> 계획 구성을 게시하려면 하나의 승인만 필요합니다. 특정 승인자의 변경 검토가 필요한 경우 승인을 위한 특별 지침을 모든 승인자에게 전달해야 합니다.

6. 추가 상세 정보 필드에 변경 내용에 대한 상세 정보를 추가합니다.
7. 제출을 선택합니다.

Journey Designer 계획 구성 승인자

계획 구성 승인자는 계획 구성을 검토하고 승인합니다.

ServiceNow 관리자는 여러 계획 구성에 대해 계획 구성 승인자를 할당합니다 . 승인자는 관리자가 할당합니다 ServiceNow . 승인자는 계획 구성과 관련된 전문 기술을 갖춘 실무 전문가(SME)입니다. 소유자가 계획 구성에 대한 업데이트를 게시하면 모든 승인자에 대한 승인 작업이 생성됩니다.

계획 구성 변경 검토 및 승인

승인자는 계획 구성에 대한 변경 내용을 검토, 승인 및 거부하는 것을 추적하기 위해 승인 작업을 수신합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 계획 구성의 승인자로 할당됨

이 태스크 정보

승인자

계획 구성 승인자는 관리자가 계획 구성에 ServiceNow 할당합니다. 승인자는 계획 구성 소유자가 변경한 내용을 검토할 책임이 있습니다. 승인자는 변경 내용을 수락 또는 거부할 수 있습니다.

소유자(또는 공동 소유자)

계획 구성을 변경하고 계획 구성 승인 워크플로우를 시작하는 변경 내용을 게시합니다.

프로시저

1. 직원 센터 서비스 포털에서 여정 페이지로 이동합니다.
2. 내 작업을 선택합니다.

   승인하거나 거부할 요청 승인 작업을 찾습니다.

   승인 요청은 이 예와 유사합니다.

Approve Request
Sales Employee Plan Configuration (Demo)
Due in 7 days

3. 변경 내용을 검토합니다.

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

주:
요청의 변경 내용을 게시하려면 한 번의 승인만 필요합니다. 계획 구성에 대한 모든 변경 내용을 이해해야 합니다.

오른쪽 창에는 승인에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 변경 내용을 거부 하거나 승인 할 수 있습니다.

관리자, 멘토 및 직원이 직원 센터에서 여정 관련 작업 수행

관리자, 직원 및 멘토는 직원 센터(EC)에서 여정에 액세스합니다.

직원 센터에서 사용자는 할당된 권한과 역할에 따라 여정을 생성, 수정 및 완료할 수 있습니다.

- 직원: 여정을 보고 할당된 작업을 완료할 수 있습니다.
- 관리자: 여정을 생성 및 수정하고, 멘토를 할당하고, 여정에 대한 사용자 권한을 수정하고, 여정 분석을 모니터링할 수 있습니다. 관리자는 여정을 생성 및 수정하고, 멘토를 추가하고, 권장 학습을 추가하고, 빠른 링크를 추가하고, 개인화된 메시지를 추가합니다.
- 멘토: 직원이 여정을 성공적으로 완료할 수 있도록 도울 수 있습니다. 할당된 권한이 있는 멘토는 여정을 수정하고, 멘토를 추가하고, 권장 학습을 추가하고, 빠른 링크를 추가하고, 개인화된 메시지를 추가할 수 있습니다.

주:

- 여정은 에서 사용할 수 있습니다 Now Mobile 앱. 여정 Now Mobile 참조
- 여정 진행률 표시줄의 총 작업 수는 여정 개요 모든 작업 수와 다를 수 있습니다. 이 총 작업 수 불일치는 여정 개요 수에 직원이 액세스할 수 있는 작업에 대한 작업 수만 표시되기 때문입니다.

일부 기능에는 관련 애플리케이션과의 통합이 필요할 수 있습니다. Journey Designer 앱의 통합 문서를 참조하십시오.

여정 생성

관리자이며 수정자 [sn_jny.writer] 권한이 있는 사용자는 직원의 여정을 생성하고 여정에 도움을 주는 멘토를 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 여정을 생성하는 권한을 확보하려면 사용자가 다른 사용자를 관리해야 합니다.

이 태스크 정보

여정을 생성하는 사용자는 여정 소유자입니다. 여정 소유자는 여정의 모든 요소를 생성, 수정 및 관리합니다.

프로시저

1. 직원 센터에서 여정을 선택합니다.
2. 새 여정 생성을 선택합니다.
   여정 템플릿에는 미리 구성된 여정 구성이 있습니다. 조직 관리자는 여정 구성을 생성하고 관리합니다.
3. 기존 여정 구성을 사용하려면 여정 템플릿을 선택하거나 비어 있음을 선택하여 여정을 직접 생성합니다.
4. 양식을 작성하여 여정을 생성합니다.

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

이 계획에 대한 몇 가지 상세 정보로 시작해 보겠습니다 양식

필드	설명
이 여정의 대상	이 여정의 대상이 되는 직원의 이름입니다.
여정 이름	여정을 설명하는 이름입니다.
여정 멘토	선택할 수 있는 멘토입니다. 멘토의 보기 또는 편집 권한을 설정할 수도 있습니다. 멘토는 최대 5명까지 추가할 수 있습니다.
여정 설명	이 계획에 대한 상세 정보입니다.

5. 여정 생성을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

권한이 있는 여정 소유자와 멘토는 기존 여정을 편집할 수 있습니다.

- 여정에 Journey Accelerator 작업을 추가합니다.
- 여정에 Journey Accelerator 스테이지를 추가합니다.
- 여정 내의 스테이지와 작업을 끌어 순서를 변경합니다.
- 멘토를 추가합니다.
- 여정을 게시합니다.
- 권장 학습 및 빠른 링크를 추가합니다.

작업 템플릿 생성

여정 소유자(관리자) 및 멘토는 회의 예약 또는 학습 코스 수강과 같은 작업 템플릿을 생성하여 직원의 여정에 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 수정자 [sn_jny.writer]

프로시저

1. 에서 직원 센터다음으로 이동합니다. 여정 〉 내 템플릿.

2. 작업 템플릿 생성을 선택합니다.

3. 양식을 작성하여 작업 템플릿을 생성합니다.

필드	설명
작업 유형	○ 일반적인 작업 ○ 회의 예약 ○ 학습 코스 수강하기 작업 유형을 선택하여 양식에 다른 필드를 표시합니다.
작업 이름	작업을 설명하는 이름입니다.
이 작업의 용도	직원, 관리자, 멘토 사용자 유형 목록에서 선택하거나 이 작업의 대상이 되는 직원의 이름을 지정합니다.

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

필드	설명
관심 목록	이 작업에 대한 알림을 받을 사람을 추가합니다.
작업 설명	이 작업에 대한 상세 정보입니다.
기한	직원이 작업을 완료해야 하는 시기를 선택합니다.
이 작업은 선택 사항입니다.	이 확인란을 선택하면 해당 작업을 선택 사항으로 지정할 수 있습니다.

4. 작업 템플릿 생성을 선택합니다.

여정에 작업 템플릿 추가

작업 템플릿을 사용하여 회의 예약 또는 학습 코스 수강과 같이 미리 구성된 작업을 직원의 여정에 빠르게 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 수정자 [sn_jny.writer]
- 여정 생성
- 작업 템플릿 생성

프로시저

1. 에서 직원 센터다음으로 이동합니다. 여정 〉 내 팀 여정 을 클릭하고 내 팀을 위한 여정 섹션으로 스크롤합니다.
2. 작업 템플릿을 추가할 여정을 선택합니다.
3. 작업을 추가할 스테이지로 이동하여 작업 추가를 클릭합니다.
4. 작업 템플릿 사용을 선택합니다.
5. 작업 템플릿 생성을 선택합니다.
6. 사용 가능한 작업 템플릿을 선택하고 템플릿 사용을 클릭합니다.

멘토가 여정 수정 및 관리

적합한 권한이 있는 멘토는 여정을 수정하고 다른 멘토를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 수정자 [sn_jny.writer]

프로시저

1. 직원 센터에서 여정을 선택합니다.
2. 관련 여정 탭을 선택하고 업데이트할 여정을 선택합니다.
3. 여정 편집을 선택합니다.

   멘토 추가

   멘토 편집 아이콘을 선택하여 여정에 멘토를 추가합니다. 직원과 공유할 수 있는 고유한 기술을 가진 멘토를 추가합니다.

   스테이지 추가

   스테이지 추가를 선택하여 여정에 상태를 생성합니다. 새 스테이지는 원래 여정에서 추가 교육 또는 자원을 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.

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

작업 추가

작업 추가를 선택하여 여정의 기존 스테이지에 작업을 추가합니다. 새 작업을 통해 직원은 추가 교육 및 기타 자원에 액세스할 수 있습니다.

4. 편집 마침을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

적합한 권한이 있는 여정 멘토는 기존 여정을 편집할 수 있습니다. 멘토는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 여정에 Journey Accelerator 작업을 추가합니다.
- 여정에 Journey Accelerator 스테이지를 추가합니다.
- 여정 내의 스테이지와 작업을 끌어 순서를 변경합니다.
- 멘토를 추가합니다.
- 여정을 게시합니다.
- 권장 학습 및 빠른 링크를 추가합니다.

여정 빠른 링크 추가, 편집 또는 삭제

여정 소유자와 멘토는 여정에서 빠른 링크를 추가, 편집 및 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 빠른 링크 추가 가능 권한이 있는 여정 소유자 또는 여정 멘토.

이 태스크 정보

여정 소유자와 멘토에게는 여정 구성에서 자신에게 할당된 권한이 있습니다. 소유자와 멘토가 여정에 대한 빠른 링크를 추가, 편집 또는 삭제할 수 있는 권한은 빠른 링크 추가 가능입니다. 이 권한이 있는 소유자와 멘토는 개별 여정에 유효한 URL을 빠른 링크로 추가할 수 있습니다.

주:
여정에 빠른 링크 위젯이 표시되지 않으면 여정 구성에서 빠른 링크 추가 가능이 구성되지 않습니다. 관리자만 여정 구성에 대한 권한을 업데이트할 수 있습니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 직원 센터에서 여정으로 이동합니다.
2. 여정을 열어 빠른 링크를 추가합니다.
   빠른 링크 위젯은 여정 페이지의 오른쪽 아래에 있습니다. 여정을 생성할 때 빠른 링크를 추가할 수도 있습니다. 여정 생성 문서를 참조하십시오.
3. 링크 추가를 선택하고 필드에 내용을 입력합니다.
   - 링크 텍스트: 여정에 표시되는 텍스트입니다.
   - 링크 주소: 유효한 URL입니다.
4. 링크 추가를 선택합니다.
   링크를 편집하거나 삭제하려면 더 보기 아이콘을 선택합니다.

직원이 여정 확인 및 완료

직원은 자신에게 할당된 여정에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: HR 프로파일이 있는 직원

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

이 태스크 정보

여정에 할당된 직원은 여정을 보고 여정에 속한 작업을 완료할 수 있습니다. 직원은 직원 센터에서 할당된 여정에 액세스합니다.

프로시저

1. 직원 센터 포털에서 여정을 선택합니다.
2. 작업하려는 여정을 선택합니다.

   스테이지에는 완료할 작업이 포함되어 있습니다.
3. 특정 작업에 대한 상세 정보를 보고 진행 상황을 관리하려면 해당 작업을 선택합니다.

   작업에는 작업을 완료하기 위해 수행하는 프로세스 또는 단계가 있습니다.

> **주:**
> 여정 진행률 표시줄의 총 작업 수는 여정 개요 모든 작업 수와 다를 수 있습니다. 이 총 작업 수 불일치는 여정 개요 수에 직원이 액세스할 수 있는 작업에 대한 작업 수만 표시되기 때문입니다.

대량으로 작업 업데이트 관리 **Journey Designer**

많은 여정에는 여러 사용자에 대해 유사한 작업 유형이 있습니다. 동일한 유형의 여정에 대해 유사한 작업 유형을 대량으로 업데이트할 수 있습니다.

여정 작업을 정기적으로 관리하는 관리자 및 기타 여정 참가자는 단일 작업으로 특정 유형의 작업을 업데이트할 수 있습니다. Journey Designer 는 유사한 여정에 있는 유사한 작업 유형을 식별합니다. 각 여정 유형에서 각 작업을 관리하는 대신 유사한 작업을 대량으로 관리할 수 있습니다.

대량 업데이트에 사용할 수 있는 작업 유형의 수는 제한되어 있습니다.

- 승인 [sysapproval.approver]
- 완료 시 표시 [mark_when_complete]
- 카탈로그 항목 제출 [submit_catalog_item]
- 주문 가이드 제출 [submit_order_guide]

대량 업데이트 기능은 최대 50개의 여정에 대해 활성화됩니다.

유사한 작업을 대량으로 업데이트

특정 Journey Designer 작업 유형에 액세스할 수 있는 관리자, 멘토 및 기타 여정 참가자는 단일 작업으로 식별된 Journey Designer 유사한 작업을 업데이트할 수 있습니다.

이 태스크 정보

대량 업데이트에 사용할 수 있는 네 Journey Designer 가지 작업 유형은 다음과 같습니다.

- 승인 [sysapproval.approver]
- 완료 시 표시 [mark_when_complete]
- 카탈로그 항목 제출 [submit_catalog_item]
- 주문 가이드 제출 [submit_order_guide]

> **주:**
> 여러 작업 유형에 대한 완료 워크플로우는 고유합니다. 이 작업의 단계는 대량 업데이트를 완료하는 방법을 일반적으로 나타냅니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 쓰기 권한이 있는 사용 가능한 Journey Designer 모든 작업에 대해 대량 업데이트를 사용할 수 있습니다.

프로시저
1. 직원 센터에서 내 작업으로 이동합니다.
2. 업데이트할 작업을 선택합니다.

   대량 업데이트에 사용할 수 있는 유사한 작업에는 동시에 업데이트할 수 있는 다른 작업이 있음을 나타내는 메시지가 표시됩니다.
3. 더 선택을 선택합니다.

   사용할 수 있는 작업이 여러 개인 경우 해당 작업 목록이 표시됩니다. 작업은 대량 업데이트를 받으려면 동일한 여정 유형의 유사한 유형이어야 합니다.

   사용 가능한 작업 목록에서 일부 또는 모든 작업을 선택할 수 있습니다. 주의가 필요한 작업만 수행할 수 있습니다.
4. 계속을 선택합니다.
5. 다음을 선택합니다.
6. 작업을 완료합니다.

   작업 유형에 따라 작업의 완료는 작업 유형에 따라 고유합니다.

   주:
   일부 작업은 선택 사항일 수 있습니다. 선택적 작업을 건너뛸 수 있습니다. 필요한 작업은 건너뛸 수 없습니다.

여정 사용자에게 개인 메시지 보내기

개인화된 메시지 추가 가능 권한이 있는 여정 소유자와 멘토는 여정에 할당된 직원에게 개인 메시지를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 개인화된 메시지 추가 가능 권한이 있는 관리자 및 멘토

이 태스크 정보
개인화된 메시지 기능을 사용하려면 여정 소유자 또는 멘토에게 개인화된 메시지 추가 가능이 활성화되어 있어야 합니다. 이 권한은 여정 구성별로 설정됩니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 문서를 참조하십시오.

메모 보내기 버튼은 게시된 여정에서만 볼 수 있습니다.

프로시저
1. 직원 센터에서 여정을 선택합니다.
2. 여정을 생성하고 게시하거나 게시된 기존 여정을 엽니다.
   여정 구성에 개인화된 메시지 추가 가능이 설정되면 메모 보내기 버튼이 활성화됩니다.
3. 메모 보내기를 선택합니다.
   메모를 수정하고 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.
4. 보내기를 선택하여 사용자에게 메모를 보냅니다.
   HR 프로파일에 있는 이메일 주소로 이메일이 전송됩니다.

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

관련 정보

Journey Designer 사용자 권한 참조

여정을 생성하는 관리자에게 학습 권장 사항 표시

직원의 여정을 생성하는 관리자는 직원 센터에서 직원에 대한 관련 학습 권장 사항을 추가할 수 있습니다.

주:
직원 여정에 코스를 추가할 수 있는 권장 학습 추가 가능 권한이 관리자에게 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 여정 구성에 대한 권장 학습 문서를 참조하십시오.

학습 권장 사항은 여정 페이지의 왼쪽 아래에 있는 코스 추가 옵션에서 추가할 수 있습니다. 코스는 권장 코스 섹션 아래에 표시됩니다. 과정은 Udemy, Pluralsight 및 Cornerstone과 같은 외부 학습 파트너에서 제공됩니다.

표시되는 코스는 유사성에 따라 생성된 유사 여정 기반 권장 사항 솔루션 정의를 기반으로 합니다. 이 권장 사항은 수명주기 이벤트 유형(LE) 및 Journey Accelerator 작업 계획(JA 계획 유형)이 동일한, 유사한 직원이 수강하는 코스를 기반으로 합니다. 자세한 내용은 여정 권장 사항에 대한 솔루션 정의 구성 문서를 참조하십시오.

주:

- 관리자가 접근할 수 있는 코스는 권장 사항으로만 표시됩니다.
- 최신 권장 사항을 받으려면 솔루션 정의를 정기적으로 업데이트하십시오.

여정에 권장 학습 추가

Learning Posts 앱이 Journey Designer와 통합되면 권장 학습 추가 가능 권한이 있는 관리자와 멘토가 여정에 코스를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자 또는 멘토

주:
에서 권장 학습을 추가할 수 있음 옵션을 선택합니다. 여정 구성 관리 〉 여정 소유자 권한 을 클릭하여 에 코스 추가 버튼을 직원 센터표시합니다.

프로시저

1. 직원 센터에서 여정 페이지를 선택합니다.

   주:
   여정 페이지는 로그인한 사용자가 관리자이고 보고 직원이 한 명인 경우에만 표시됩니다.

2. 편집할 여정을 선택합니다.
3. 권장 학습 위젯에서 코스 추가 버튼을 선택합니다.
4. 검색 창에 이름을 입력하여 코스를 선택하거나 목록에서 코스를 선택합니다.
   조직에 Learning Posts 앱이 설치 및 구성되어 있고, 호환 가능한 학습 시스템이 구성되어 있고, 실행 중이어야 합니다. Learning Posts 문서를 참조하십시오.
5. 코스 옆의 +추가 버튼을 클릭하여 추가합니다.
6. 코스 추가를 클릭하여 선택한 코스를 위젯에 추가합니다.

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

Journey Accelerator

관리자는 ServiceNow# Journey Accelerator 애플리케이션을 사용하여 계획 및 할 일 관련 작업에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 매니저는 템플릿을 사용하여 핵심 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. 매니저, 직원 및 멘토는 직원 센터(EC)에서 계획에 액세스할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

탐색 직원, 관리자 및 멘토가 를 사용하는 Journey Accelerator방법에 대해 알아봅니다.	구성 구현을 계획하고 구성합니다.	통합 다른 애플리케이션과 통합하여 Journey Accelerator 기능을 확장합니다.
사용 여정 관련 작업을 진행합니다.	Analytics and Reporting 솔루션 프로세스를 개선하고 다양한 여정의 진행 상황을 추적합니다.	참조 역할, 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Journey Accelerator 버전 및 릴리스 호환성

사용 가능한 기능은 Journey Accelerator 버전, 제품군 릴리스 및 애플리케이션별 기능에 따라 다릅니다.

지원되는 모든 제품군 릴리스에서 모든 Journey Accelerator 기능을 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 로 이동 ServiceNow Store 기능 및 릴리스에 대한 최신 정보와 요구 사항을 볼 수 있습니다.

주:
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

다른 Journey Accelerator 버전은 특정 제품군 릴리스에서만 지원됩니다.

Journey Accelerator 버전 5.0.4

지원되는 제품군 릴리스: Tokyo

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

주:
Journey Accelerator 버전 5.0.0은 독립 실행형 애플리케이션으로 설치할 수 없습니다. Journey Accelerator 버전 5 기능은 Journey Designer 버전 1과의 종속 관계로 설치됩니다. 이 정보는 참조용입니다.

기타 요구사항:

- Journey Accelerator 작업 기반 할 일에서 Outlook 모임을 예약하려면 다음 스포크를 설치해야 합니다.
  - Microsoft Exchange Online Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Listening Posts [sn_lp] 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow Store에서 Listening Posts v5.0.0 및 모든 Listening Posts 요구 사항을 설치해야 합니다.
- Learning Posts [sn_lnp] 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow Store에서 Learning Posts v5.0.0 및 모든 Learning Posts 요구 사항을 설치해야 합니다.

Journey Accelerator 버전 4.0.2

지원되는 제품군 릴리스:

주:
Journey Accelerator 버전 4.0.2는 앱의 독립 실행형 버전을 설치할 수 있는 마지막 제품군 릴리스입니다. 최신 Journey Accelerator 기능은 Journey Designer 애플리케이션에 포함되어 있습니다.

- 유타
- 도쿄
- San Diego

시스템 요구 사항:

- HR Service Delivery Enterprise 패키지
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Content Publishing [sn_cd]
- Journey Accelerator 설치 후 다음 업데이트 세트를 로드해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 링크는 ServiceNow Store의 지원 링크 및 설명서 섹션에 있습니다.
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

기타 요구사항:

- Journey Accelerator 작업 기반 할 일에서 Outlook 모임을 예약하려면 다음 스포크를 설치해야 합니다.
  - Microsoft Exchange Online Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

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

- Listening Posts [sn_lp] 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow Store에서 Listening Posts v4.0.2 및 모든 Listening Posts 요구 사항을 설치해야 합니다.
- Learning Posts [sn_lp] 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow Store에서 Learning Posts v4.0.2와 모든 Learning Posts 요구사항을 설치하고, JA_HR_Learning_Core.xml 업데이트 세트도 함께 설치해야 합니다.

최신 버전의 주요 기능 및 요구 사항 요약Key features and requirements summary for the latest version of Journey Accelerator 위치 ServiceNow Store

Journey Accelerator 버전 3.0.3

지원되는 제품군 릴리스:

- Rome
- Quebec
- Paris

시스템 요구 사항:

- HR Service Delivery Enterprise 패키지
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Journey Accelerator 설치 후 다음 업데이트를 로드해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 링크는 ServiceNow Store의 지원 링크 및 설명서 섹션에 있습니다.
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- 다음 업데이트 세트는 Rome을 사용 중인 경우에만 적용 가능하며 San Diego 이후에는 더 이상 필요하지 않습니다
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

기타 요구사항:

Journey Accelerator 작업 기반 할 일에서 Outlook 모임을 예약하려면 다음 스포크를 설치해야 합니다.

- Microsoft Exchange Online Spoke v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

의 주요 기능 및 요구 사항 요약 Journey Accelerator 버전 3.0.3 in ServiceNow Store

Journey Accelerator 버전 2.0.2

지원되는 릴리스:

- Rome
- Quebec
- Paris

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

시스템 요구 사항:

- HR Service Delivery Enterprise 패키지
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Journey Accelerator 설치 후 다음 업데이트 세트를 로드해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 링크는 ServiceNow Store의 지원 링크 및 설명서 섹션에 있습니다.
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

기타 요구사항:

Journey Accelerator 작업 기반 할 일에서 Outlook 모임을 예약하려면 다음 스포크를 설치해야 합니다.

- Microsoft AD 스포크 [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD 스포크 [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online 스포크 v2.0 [sn_ex_online_spke]

의 주요 기능 및 요구 사항 요약 Journey Accelerator 버전 2.0.2 in ServiceNow Store

Journey Accelerator 버전 2.0.1

지원되는 릴리스:

- Quebec
- Paris

시스템 요구 사항:

- HR Service Delivery Enterprise 패키지
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Journey Accelerator 설치 후 다음 업데이트 세트를 로드해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 링크는 ServiceNow Store의 지원 링크 및 설명서 섹션에 있습니다.
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

기타 요구사항:

Journey Accelerator 작업 기반 할 일에서 Outlook 모임을 예약하려면 다음 스포크를 설치해야 합니다.

- Microsoft AD 스포크 [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD 스포크 [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online 스포크 v2.0 [sn_ex_online_spke]

의 주요 기능 및 요구 사항 요약 Journey Accelerator 버전 2.0.1 ServiceNow Store

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

Journey Accelerator 버전 1.0.2

지원되는 릴리스:

- Quebec
- Paris

시스템 요구 사항:

- HR Service Delivery Enterprise 패키지
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Journey Accelerator 설치 후 다음 업데이트 세트를 로드해야 합니다. 업데이트 세트에 대한 링크는 ServiceNow Store의 지원 링크 및 설명서 섹션에 있습니다.
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

의 주요 기능 및 요구 사항 요약 Journey Accelerator 버전 1.0.2 in ServiceNow Store

Journey Accelerator 설치 및 구성

사용자가 전환 계획을 쉽게 생성하고 관리할 수 있도록 Journey Accelerator [sn_ja] 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
직원 센터를 설치하고 활성화해야 합니다. 관리자, 직원 및 멘토가 EC에서 Journey Accelerator 계획에 액세스할 수 있습니다.

- Employee Center에서 직원 센터 (EC) 포털 〔com.sn_hr_service_portal〕에 대해 알아봅니다.
- Journey Accelerator v2 Scheduling 기능을 사용할 계획이라면 설치를 시작하기 전에 Journey Accelerator에 대한 Microsoft Exchange Online 설정 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

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

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

관련 정보

Journey Accelerator 설치 검증

Journey Accelerator 앱과 함께 설치되는 구성요소

Journey Accelerator 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 다른 기능 또는 앱에 대한 종속성도 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

Journey Accelerator 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다. 데모 데이터를 설치하려면 이 애플리케이션을 설치할 때 데모 데이터 로드를 클릭하십시오. 데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 샘플 기록 및 구성이 포함됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 [sn_ja.admin]	모든 Journey Accelerator 구성요소, 테이블 및 데이터를 만들고 관리할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
수정자 [sn_ja.modifier]	모든 Journey Accelerator 계획, 스테이지 및 할 일을 수정할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	〔sn_ja.reader〕
독자 [sn_ja.reader]	모든 Journey Accelerator 계획, 스테이지, 할 일 및 대시보드를 확인할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	없음

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

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

설치되는 테이블

테이블 이름 **[name]**	설명
Journey Accelerator 계획 헤더 필드 〔sn_ja_plan_header_field〕	계획 헤더에서 구성에 사용할 수 있는 필드를 추적합니다.
Journey Accelerator 모델 작업 〔sn_ja_model_task〕	작업을 복사하는 데 사용되는 Journey Accelerator 작업 기록을 포함합니다.
Journey Accelerator 계획 〔sn_ja_plan〕	Journey Accelerator 계획을 포함하며 관련 테이블과의 연결을 관리합니다.
Journey Accelerator 계획 구성 〔sn_ja_plan_config〕	Journey Accelerator 계획 구성에 대한 상세 정보가 포함됩니다.
Journey Accelerator 계획 헤더 구성 〔sn_ja_plan_header_config〕	계획 헤더 구성에 사용되는 필드를 추적합니다.
Journey Accelerator 계획 유형 〔sn_ja_plan_type〕	여러 Journey Accelerator 계획 유형을 추적합니다.
Journey Accelerator 스테이지 〔sn_ja_stage〕	Journey Accelerator 스테이지 상세 정보 및 다른 Journey Accelerator 테이블과의 관계를 포함합니다.
Journey Accelerator 스테이지 구성 〔sn_ja_stage_config〕xx	스테이지의 구성에 대한 상세 정보가 포함됩니다.
Journey Accelerator 스테이지 이름 〔sn_ja_stage_name〕	여러 Journey Accelerator 스테이지의 이름을 추적합니다.
Journey Accelerator 작업 〔sn_ja_task〕	Journey Accelerator 작업 상세 정보 및 다른 Journey Accelerator 테이블과의 관계가 포함됩니다.
Journey Accelerator 작업 템플릿 〔sn_ja_task_template〕	Journey Accelerator 작업 템플릿에 대한 상세 정보가 포함됩니다.
스테이지 구성을 위한 Journey Accelerator 작업 템플릿 〔sn_ja_m2m_stage_task_temp〕	Journey Accelerator 작업 템플릿에 대한 작업 템플릿의 관계를 유지하는 데 사용됩니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

Journey Accelerator 설치 검증

데모 데이터를 사용하여 Journey Accelerator 애플리케이션에 올바르게 적용되는 설치 및 업데이트를 검증합니다.

시작하기 전에

주:
Journey Accelerator 애플리케이션 데모 데이터가 설치된 경우에만 이 작업을 완료할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 관리자 〉 임의 사용자.

2. 검색 필드에서 사용자 이름 Darcie Schmidt를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

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

3. 다음으로 이동 셀프 서비스 〉 직원 센터.
4. 계획을 확인하고 생성하려면 내 작업 계획을 클릭합니다.

결과
내 작업 계획 페이지가 표시되면 Journey Accelerator 애플리케이션을 올바르게 설치하고 업데이트한 것입니다.

Journey Accelerator 계획 게시의 예약된 작업 수정

Journey Accelerator 계획 게시 작업을 업데이트합니다. 이 작업은 계획의 게시 날짜를 평가하여 언제 계획을 게시할지 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
작업이 실행되는 예약 빈도를 변경하고, 스크립트를 수정하고, 조건을 추가할 수 있습니다.

주:
Journey Accelerator 계획 게시의 기본 예약 빈도는 12시간입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 이름 필드에 Journey Accelerator ## ##를 입력하고 **Enter**키를 눌러서 작업을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약된 스크립트 실행 양식

필드	설명
이름	이 예약된 작업을 식별하는 이름입니다.
활성	예약된 작업이 활성 상태이며 지정된 날짜와 시간에 실행되어야 함을 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	스크립트가 포함된 애플리케이션의 이름입니다. 스크립트가 전역 범위에 있는 경우 전역이 표시됩니다.
조건부	연결된 스크립트에서 특정 조건이 충족되는 경우 예약된 작업이 실행되도록 하는 옵션입니다.
실행	예약된 작업을 실행하는 데 사용할 시간 간격: ○ 매일: 지정된 시간에 매일 실행됩니다. ○ 매주: 주마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 매월: 월마다 지정된 시간과 요일에 실행됩니다. ○ 주기적으로: 지정된 반복 기간에 따라 실행됩니다. ○ 한 번: 한 번만 실행됩니다. ○ 요청 시: 요청 시 즉시 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 시작: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력 항목 시작 날짜에 실행됩니다. 예약된 작업은 비즈니스 달력에 정의한 각 비즈니스 항목의 시작 날짜에 실행됩니다.

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

필드	설명
	예를 들어, 비즈니스 달력이 회계 연도를 나타내고 각 항목의 시작 날짜가 회계 월인 경우 예약된 작업은 매월 첫 번째 날에 실행됩니다. ○ 비즈니스 달력: 항목 종료: 비즈니스 달력 필드에서 선택한 비즈니스 달력의 종료 날짜에 실행됩니다. 이 선택은 연결된 비즈니스 달력 항목의 종료 날짜에 실행된다는 것을 제외하고는 비즈니스 달력: 항목 시작과 같은 방식으로 실행됩니다. **주:** 비즈니스 달력: 항목 시작 또는 비즈니스 달력: 항목 종료를 선택하면 오프셋 요소를 적용하여 작업이 선택한 비즈니스 달력 시간 범위의 전 또는 후에 실행되도록 작업을 예약할 수 있습니다. 자세한 내용은 오프셋 유형 및 오프셋 필드를 참조하십시오. 비즈니스 달력 생성 및 사용과 비즈니스 달력 항목 정의에 대한 자세한 내용은 Creating business calendars 및 Define business calendar entries 문서를 참조하십시오.
반복 간격	예약된 작업이 매번 실행되는 반복 간격의 기간입니다. 기간을 일, 시간 또는 분 단위의 숫자로 입력합니다. 예: ○ 예약된 작업이 4일마다 실행되도록 하려면 일 필드에 04를 입력합니다. ○ 예약된 작업이 26시간마다 실행되도록 하려면 시간 필드에 26을 입력합니다. ○ 13시간 30분 25초 간격으로 작업을 반복해야 하는 경우 시간 필드에 13을 입력한 다음 그 뒤에 레이블이 지정되지 않은 2개의 필드에 30과 25를 입력합니다.
시작	첫 번째 예약된 작업이 생성된 날짜 및 시간입니다. 달력 날짜 및 시간을 선택합니다. 이 필드는 실행 필드에서 주기적으로를 선택하는 경우에만 나타납니다.
조건	예약된 작업을 실행할지 여부를 결정하는 조건부 스크립트입니다. 스크립트의 마지막 표현식은 부울(참/거짓) 값으로 평가해야 합니다. 이 텍스트 상자는 **Use** conditions(조건 사용)를 선택하는 경우에만 나타납니다.
이 스크립트 실행	예약된 날짜 및 시간으로 실행할 스크립트의 이름입니다. 두 가지 예를 들자면, 비즈니스 규칙의 스크립트 논리 복사 또는 스크립트 포함 호출이 있습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
   예약된 작업에 대한 자세한 내용은 예약된 작업 을 참조하십시오.

직원 센터에서 작업 계획 액세스 구성

헤더 메뉴 레이블을 추가하거나 변경합니다. 또는 직원 센터 사용자 인터페이스에서 작업 계획에 액세스하는 데 사용되는 내 활성 항목 목록 링크를 업데이트합니다.

직원 센터에서 **Journey Accelerator** 메뉴 항목 구성

ServiceNow Store에서 최신 직원 센터 앱을 설치합니다. EC 앱을 설치한 후 헤더 메뉴 또는 내 활성 항목 링크의 레이블을 수정할 수 있습니다.

1. Employee Center 설치

   최신 EC 사용자 인터페이스를 가져오려면 직원 센터 앱을 설치합니다.

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

2. 직원 센터 테마 업데이트

   최신 테마 및 메뉴를 사용하려면 직원 센터 Service Portal 설정을 업데이트합니다.

3. ○ 내 활성 항목 목록에 Journey Accelerator 작업 계획 링크 추가
   ○ 직원 센터에 Journey Accelerator 작업 계획 메뉴 추가

직원 센터 테마 업데이트

EC UI 테마를 업데이트하려면 ServiceNow Store에서 직원 센터 앱을 설치합니다.

시작하기 전에
먼저 ServiceNow Store에서 직원 센터 앱을 설치해야 메뉴 항목 또는 내 활성 항목 링크의 레이블을 업데이트할 수 있습니다. ServiceNow Store 애플리케이션 설치를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
최신 직원 센터 사용자 인터페이스를 사용하려면 직원 센터 Service Portal 설정을 업데이트합니다.

주:
인스턴스의 직원 센터에 사용되는 필드 설정은 이미 업데이트된 것일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털을 클릭하고 을 클릭합니다 직원 센터.
2. **Employee Center** 메뉴의 기록을 엽니다.
   다음 필드와 값을 설정합니다.

필드	값
홈페이지	ec_dashboard
테마	EC ##
기본 메뉴	직원 센터 메뉴

3. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
내 활성 항목에서 직원 센터 메뉴 항목과 링크를 업데이트할 수 있습니다.

- 내 활성 항목 목록에 Journey Accelerator 작업 계획 링크 추가
- 직원 센터에 Journey Accelerator 작업 계획 메뉴 추가

내 활성 항목 목록에 **Journey Accelerator** 작업 계획 링크 추가

Journey Accelerator 작업 계획에 대한 메뉴 항목을 직원 센터의 헤더 메뉴에 추가합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 설치된 최신 직원 센터 앱입니다. Employee Center 설치를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 활동 구성 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 다음 필드에 내용을 입력합니다.
   - 활동 이름: ## ## ##
   - 활동 포털 페이지: ja_plans

   다른 필드는 기본 설정 그대로 둡니다.
   - 활동 탐색: 내부
   - 순서: 100
3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
이동 직원 센터 〉 활동 구성을 클릭하고 생성한 활동에 대한 활동 구성을 생성합니다 직원 센터 . 직원 센터 활동 구성 생성 문서를 참조하십시오.

직원 센터 활동 구성 생성

활동 구성을 생성하거나 수정하여 직원 센터가 내 활성 항목에서 애플리케이션 링크를 처리하는 방법을 정의합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 선택기를 사용하여 적절한 범위를 설정합니다. 직원 센터. 애플리케이션 선택기를 참조하십시오.

구성할 활동의 이름입니다. 내 활성 항목 목록에 Journey Accelerator 작업 계획 링크 추가 작업 예시 ## ## ##에 생성된 활동의 이름을 사용합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활동 구성은 관리자가 애플리케이션 및 기능과 연결된 링크의 작업을 제어할 수 있도록 해 줍니다. 활동 구성에 대한 자세한 내용은 다음 양식을 참조하십시오.

- 활동 구성 양식
- 활동 구성 상세 정보 양식

활동 구성의 범위는 애플리케이션과 연결됩니다. 활동 양식에서 필드를 사용할 수 있는지 여부는 선택한 애플리케이션에 따라 다릅니다. 이 작업은 직원 센터 애플리케이션에서 시작되며 Journey Accelerator 애플리케이션에 적용되는 조건부 필터를 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 활동 구성을 클릭하고 구성할 활동을 클릭합니다.

   주:
   활동 선택기를 직원 센터로 설정하여 이 작업을 시작합니다.

2. 활동 구성 상세 정보 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 범위를 변경하려면 활동 선택기를 **Journey Accelerator** (sn_ja_plan)으로 설정합니다.
4. Journey Accelerator 계획 (sn_ja_plan) 테이블에 나열된 작업 계획이 사용자에게 표시되는지 여부를 결정하는 필터 조건 AND/OR 절을 생성합니다.

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

이러한 조건은 각 사용자가 직원 센터 작업 계획 링크에서 액세스할 수 있는 대상을 제어합니다.

필터 조건

조건			부울 연산자
Active	is	true	AND/OR
Manager	is (dynamic)	Me	AND/OR
Mentors can edit	is (dynamic)	Me	or
Mentors can view	is (dynamic)	Me	or

"OR" 절

조건			부울 연산자
Active	is	true	AND/OR
Employee	is (dynamic)	Me	AND/OR
State	is not	Draft	AND/OR

5. 제출을 클릭합니다.

직원 센터에 **Journey Accelerator** 작업 계획 메뉴 추가

Journey Accelerator 작업 계획의 목록 항목을 직원 센터의 내 활성 항목 목록에 추가합니다.

시작하기 전에
최신 직원 센터가 설치됩니다. 참조,Employee Center 설치

최신 사용자 인터페이스를 사용하려면 직원 센터 테마가 구성되어 있어야 합니다. 직원 센터 테마 업데이트 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털을 클릭하고 을 클릭합니다 직원 센터.

2. 메인 메뉴 기록을 열고 메뉴 항목 섹션에서 더 보기를 클릭합니다.

3. 더 보기의 메뉴 항목 양식에서 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 다음 메뉴 항목 양식 필드를 채웁니다.

필드	값
레이블	## ##
페이지	다른 필드에서 ja_plans가 변경됩니다.

다른 필드를 그대로 유지할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

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

대상별 **Journey Accelerator** 템플릿 생성 및 관리

관리자는 여러 대상에 대한 사용자 작업이 포함된 스테이지를 사용하여 사용자 지정 계획의 Journey Accelerator 템플릿을 개발할 수 있습니다.

Journey Accelerator를 사용하면 관리자가 대상별 전환 계획에 대한 템플릿을 개발하고 관리할 수 있습니다. 계획에는 스테이지 및 할 일 목록이 있는 템플릿이 포함됩니다. 관리자는 이러한 템플릿을 사용하여 직원에 대한 전환 계획을 생성할 수 있습니다.

다양한 대상 그룹에 대한 자세한 내용은 대상 그룹을 참조하십시오.

계획 유형 관리

계획 유형은 스테이지 및 작업에 대한 최상위 컨테이너입니다. 관리자가 특정 계획을 구성할 때 계획 유형과 계획의 제목을 선택합니다. 사용자가 계획 유형을 쉽게 식별할 수 있도록 관리자가 만들고 있는 계획 유형에 'IT 선임 기술자 승진'과 같이 의미 있는 제목을 입력합니다. 계획 유형에 대한 자세한 내용은 Journey Accelerator 계획 유형 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

스테이지 이름 관리

스테이지는 Journey Accelerator 계획 내에 포함되어 있습니다. 스테이지에는 관리자, 멘토 또는 직원이 완료할 작업 또는 할 일 목록이 포함되어 있습니다. 스테이지 제목이 사용자에게 표시됩니다. 스테이지에는 시간 시퀀스와 같은 암시적 논리 순서가 있습니다. 스테이지에 대한 자세한 내용은 Journey Accelerator 스테이지 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

작업 템플릿 관리

Journey Accelerator 작업 템플릿은 관리자, 멘토 또는 직원을 위한 직원 센터의 계획 목록 뷰에 할 일 목록으로 나타납니다.

계획 구성 관리

계획 구성은 계획 유형을 기반으로 합니다. 계획 구성은 특정 직원 대상에 대해 사용자 지정됩니다. 계획 구성에 대한 자세한 내용은 Journey Accelerator 계획 구성 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

계획 관리

매니저가 계획을 생성하면 관리자는 특정 사용자에 대한 계획에 액세스하고 이를 관리할 수 있습니다. 관리자가 개별 계획을 업데이트하려면 먼저 계획의 소유자(매니저)가 해당 작업을 요청해야 합니다. 계획 관리에 대한 자세한 내용은 관리자가 생성한 기존 Journey Accelerator 계획 관리 문서를 참조하십시오.

계획 헤더 구성 관리

관리자는 다양한 계획 유형에 대해 헤더를 구성할 수 있습니다. 기본 헤더 구성을 여러 Journey Accelerator 역할에 사용할 수 있습니다.

- 관리자 뷰
- 직원 뷰
- 멘토 뷰

기본 헤더 구성을 업데이트하거나 새 계획 헤더 구성을 만드는 데 대한 자세한 내용은 Journey Accelerator 계획 헤더 사용자 지정 및 관리 문서를 참조하십시오.

직원 센터에서 매니저는 관리자, 멘토 및 직원을 위한 특정 할 일 목록이 있는 스테이지가 포함된 사용자 지정 Journey Accelerator 계획을 만들 수 있습니다.

Journey Accelerator 계획 유형 생성 및 관리

Journey Accelerator 계획의 스테이지와 작업에 대한 최상위 분류를 관리하는 계획 유형을 생성합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
매니저는 특정 계획을 구성할 때 계획 유형을 선택합니다. 관리자는 계획 유형에 대해서 의미 있는 제목을 만들어야 합니다. 관리자는 매니저가 본인들이 사용하는 계획 유형이 무엇인지 빠르게 이해하기를 원합니다. 예를 들면 신규 채용, 승진 또는 등록 취소 등이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 계획 유형 관리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제목 필드에 현재 생성 중인 계획 유형에 대해서 쉽게 식별할 수 있도록 의미 있는 이름을 입력합니다.

   이러한 필드에는 계획 유형에 대한 기본 계획 헤더 구성이 포함되어 있습니다.
   - 관리자 뷰
   - 직원 뷰
   - 멘토 뷰

   Journey Accelerator 계획 헤더 사용자 지정 및 관리 문서를 참조하여 계획에 대한 헤더를 사용자 지정합니다.
4. 역할 옆에 있는 검색 아이콘을 클릭하여 해당 역할에 대한 헤더 구성을 변경합니다.
5. 변경하려는 헤더 구성을 선택한 후 제출을 클릭합니다.

자동 작업 계획 생성 활성화

수명주기 이벤트에서 계획이 자동으로 생성되도록 Journey Accelerator 작업 계획 생성 템플릿을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
직원 활동에 대한 새 작업 계획 생성이 활성 상태여야 합니다. 직원 활동에 대한 새 작업 계획 생성을 활성화합니다. 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Livecycle** 이벤트 〉 관리자 〉 **HR** 템플릿 관리.
2. **Journey Accelerator** 계획 템플릿을 엽니다.
3. 자동으로 계획 생성을 설정합니다.
   - 수명주기 이벤트 활동이 생성될 때 자동으로 계획 생성을 true로 설정하면 자동으로 계획을 설정할 수 있습니다.
   - 자동으로 계획 생성을 false로 설정하면 HR 케이스에서 오픈 대상자(관리자)의 할 일을 생성할 수 있습니다.
4. 변경 사항을 적용하고 저장하려면 업데이트를 클릭합니다.
   자동으로 계획 생성을 true로 설정하면 수명주기 이벤트의 활동에 대해 작업 계획이 자동으로 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
HR 케이스를 오픈하여 Journey Accelerator 작업 계획 생성

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

직원 활동에 대한 새 작업 계획 생성을 활성화합니다.

Lifecycle Events에서 활동을 활성화하고 활동을 지원하여 관련 이벤트 및 활동의 이행과 종결을 처리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 sn_hr_le.activity_set_manager

이 태스크 정보
직원 활동에 대한 새 작업 계획 생성은 기본적으로 비활성 상태입니다. Journey Accelerator 작업 계획을 생성하려면 직원 활동에 대한 새 작업 계획 생성을 활성화합니다(활성화 상태가 아닌 경우).

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Lifecycle Events** 〉 작업 구성 관리.
2. 직원에 대한 새 작업 계획 생성을 클릭합니다.
3. 확인란을 활성으로 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   Lifecycle Events 및 이행자 활동에 대한 자세한 정보는 수명주기 이벤트에 대한 지원 구성요소 구성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

HR 케이스를 오픈하여 Journey Accelerator 작업 계획 생성

Journey Accelerator 계획 헤더 사용자 지정 및 관리

사용자 역할을 기준으로 여러 계획 유형에 대해 사용자 지정 계획 헤더를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Journey Accelerator 계획은 다음 세 가지 역할을 사용합니다.

- 관리자
- 직원
- 멘토

각 역할에 대한 계획 헤더를 커스터마이징할 수 있습니다. 사용자 지정에는 역할 기반 권한, 필드 레이블 사용자 지정, 역할 기반 계획 기본 설정 구성이 포함됩니다. 계획 헤더 필드는 Journey Accelerator 계획 [sn_ja_plan] 테이블에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 계획 헤더 구성 관리 을 클릭하고 직원에 대한 기본값을 클릭합니다.
   직원 역할에 대한 기본 헤더 구성에는 다음 필드가 구성되어 있습니다.
   - 계획 생성자
   - 멘토
2. 멘토를 클릭합니다.
3. 사용자 지정 레이블 필드에 ##를 입력하여 멘토를 대체합니다.

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

주:
사용자 지정 필드 헤더는 하나의 멘토 필드에만 사용할 수 있습니다. 멘토 보기 권한 또는 멘토 편집 권한의 멘토 필드를 커스터마이징할 수 있습니다.

4. 업데이트를 클릭하여 멘토 필드에 대한 변경 내용을 저장합니다.
5. 업데이트를 다시 클릭하여 헤더 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

이 사람의 멘토 가 이 사람의 버디로 변경되었습니다. 이 변경 사항은 직원 역할의 헤더 뷰에만 적용됩니다. 필드 레이블은 각 역할에 고유합니다.

변경 내용은 Journey Accelerator 계획 유형에서 사용할 수 있습니다.

관련 정보

Journey Accelerator 계획 유형 생성 및 관리

Journey Accelerator 계획 헤더의 필드 레이블 사용자 지정

사용자가 사용자 지정되고 일관된 환경을 사용할 수 있도록 Journey Accelerator 계획 [sn_ja_plan] 테이블에서 사용할 수 있는 필드의 레이블을 커스터마이징합니다. 여러 계획 유형에 대해 사용자 지정 계획 헤더를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Journey Accelerator 계획은 다음 세 가지 역할을 사용합니다.

- 관리자
- 직원
- 멘토

각 역할에 대한 계획 헤더를 커스터마이징할 수 있습니다. 역할 기반 권한, 필드 레이블, 역할 기반 계획 기본 설정을 커스터마이징할 수 있습니다. 계획 헤더 필드는 Journey Accelerator 계획 〔sn_ja_plan〕 테이블에서 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 계획 헤더 구성 관리 를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 이름 필드에 의미 있는 이름을 입력합니다.
   이 이름은 사용자 지정 헤더를 만드는 역할에 대해 유의미한 이름이어야 합니다. 이 작업의 경우 ## ### ## ##를 입력합니다.
3. 제출을 클릭합니다.
4. 생성한 계획 헤더 구성을 엽니다.
5. 새로 만들기 를 클릭합니다.
6. 상세 정보 목록에서 멘토는 편집 가능을 선택합니다.
7. 사용자 지정 레이블 필드에 ##를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.
8. 다시 업데이트를 클릭합니다.

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

이 계획 헤더를 사용하는 모든 계획 유형 역할이 계획 헤더에 레이블 버디를 표시합니다. 레이블은 개별 역할에 적용됩니다. 각 역할은 고유한 사용자 지정 레이블을 보유할 수 있습니다.

다양한 계획 유형에 대해 고유한 계획 헤더를 구성합니다. 자세한 내용은 Journey Accelerator 계획 유형 생성 및 관리 문서를 참조하십시오.

Journey Accelerator 스테이지 생성 및 관리

Journey Accelerator 계획 내에 포함된 스테이지를 생성하고 관리합니다. 스테이지에는 관리자, 멘토 또는 직원이 완료할 작업 또는 할 일 목록이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Journey Accelerator 스테이지를 사용하여 작업 완료를 위한 논리적 시퀀스를 생성합니다. 관리자는 직원 센터의 계획에 스테이지를 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 스테이지 이름 관리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 제목 필드에 계획의 스테이지에 대해 의미 있는 이름을 입력합니다.
   예를 들면 1주 차, 1일 차, 2개월 차입니다.
4. 제출을 클릭합니다.

작업 계획 작업 템플릿 생성 및 관리

관리자, 멘토 및 직원이 Journey Accelerator 계획에 사용할 수 있는 작업 템플릿을 생성하고 관리합니다. 작업 템플릿을 사용하면 Journey Accelerator 계획 생성에 대해 일관되고 간소화된 환경을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Journey Accelerator 작업 템플릿은 관리자, 멘토 또는 직원을 위해 직원 센터에 할 일 목록으로 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 작업 템플릿 관리.
2. 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   템플릿 필드에 대한 자세한 내용은 Journey Accelerator 작업 템플릿 필드 문서를 참조하십시오.
3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

Journey Accelerator 작업 템플릿 필드

작업 템플릿을 만들려면 Journey Accelerator 작업 템플릿 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	작업과 연관된 활동을 설명하는 이름입니다.

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

필드	설명
테이블	작업과 필드를 추적하는 데 사용되는 테이블입니다. Journey Accelerator 작업 〔sn_ja_task〕 테이블을 선택하여 템플릿 필드에 대한 액세스를 활성화합니다.
템플릿	템플릿 필드는 테이블이 선택됐을 때만 표시됩니다. 템플릿 필드는 Journey Accelerator 작업 [sn_ja_task] 테이블에서 추적됩니다. 다음 설정은 작업의 전체 속성에 적용됩니다. • 필수: 작업을 필수로 지정하고자 하는 경우 **true**로 설정합니다. 작업을 선택 사항으로 지정하려면 **false**로 설정합니다. • 유형 ○ 일반: 표준 할 일 작업 템플릿입니다. ○ 달력: 예약 가능한 작업입니다. Microsoft Office 365 달력 이벤트에 연결된 할 일 작업을 생성합니다.
활성	이 옵션을 선택하면 작업 템플릿을 사용할 수 있습니다. 관리자는 활성 작업만 사용할 수 있습니다.
작업 간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다. 이 텍스트는 Journey Accelerator 계획에서 사용자에게 표시됩니다. 스테이지 내의 작업을 관리할 때 간단한 설명 필드에 이 필드가 표시됩니다.
작업 설명	작업에 대한 자세한 설명입니다.
상위 계획 테이블	Journey Accelerator 작업 〔sn_ja_task〕의 항목을 계획과 Journey Accelerator 계획 〔sn_ja_plan〕을 추적하는 테이블과 연결하는 상위 수준 테이블입니다. Journey Accelerator를 선택하면 계획 관련 필드에 액세스할 수 있습니다.
소스에 할당	작업을 할당받은 사용자입니다. • 직원 • 관리자 • 멘토 **주:** 처음에는 첫 번째 멘토만 여러 항목이 있는 목록에서 할 일 작업을 할당받습니다. 관리자는 계획을 생성한 후 다른 멘토에게 할 일 작업을 재할당할 수 있습니다.
상대적 기한 트리거	작업이 계획의 게시 날짜를 기준으로 할당되는 시기를 트리거할 때 사용되는 조건입니다. 이

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

필드	설명
	조건은 날짜 오프셋 유형 및 날짜 오프셋 유형으로 평가됩니다. • 작성됨 • 종료일 • 시작일 • 업데이트됨 주: 시작일 조건만 사용합니다. 시작일이 기본적으로 선택되어 있습니다.
날짜 오프셋 유형	작업이 할당되는 시기를 트리거할 때 사용되는 조건입니다. 이 조건은 상대적 기한 트리거와 오프셋 일수를 사용하여 평가됩니다. • 해당 • 이후 주: 기본 선택은 이후 조건입니다. 이후 조건만 사용하는 것이 좋습니다.
오프셋 일수	작업이 할당되는 시기를 트리거할 때 사용되는 조건입니다. 이 조건은 상대적 기한 트리거와 날짜 오프셋 유형을 사용하여 평가됩니다. • 일 • 시간 주: 일만 지정하고 시간을 0으로 설정합니다. 예: ### ## ### = ###, ## ### ## = ##, ### ## 5#인 경우 계획의 게시일로부터 5일 후에 작업이 트리거되도록 구성됩니다.

관리자가 생성한 할 일 템플릿 관리

관리자가 생성한 할 일 작업 템플릿을 수정하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 관리자 작업 템플릿 관리.
2. 작업 템플릿을 열거나 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 양식의 필드를 수정하거나 완료합니다.
   양식의 필드에 대한 자세한 내용은 Journey Accelerator 모델 작업 필드 문서를 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭하여 양식을 저장합니다.

Journey Accelerator 모델 작업 필드

관리자는 템플릿으로 저장되는 할 일 작업을 만듭니다. 템플릿은 Journey Accelerator 모델 작업으로 저장됩니다.

필드	설명
작업 이름	작업 계획에 표시되는 할 일의 이름입니다.
소유자	할 일 작업 템플릿을 생성한 관리자입니다.
추가 담당자 목록	할 일 작업의 추가 인물 필드에 사용자를 추가합니다.
할당 대상 유형	• 가상 사용자: 작업 계획에서 지원되는 가상 사용자 중 하나입니다(관리자, 직원, 멘토). • 사용자: 단일 사용자입니다. 주: 다른 필드를 사용할 수 있는지 여부는 선택 사항에 따라 달라집니다. 가상 사용자는 할당 대상 소스 필드에 나열됩니다.
상위 계획 테이블	할 일 작업 템플릿 정보가 포함된 테이블입니다(Journey Accelerator 계획 〔sn_ja_plan〕).
할당 대상 소스	할 일 작업이 할당된 가상 사용자입니다.
담당자	단일 사용자의 이름입니다.
활성	계획을 사용 가능한 상태로 설정하려면 선택합니다. 사용자로부터 템플릿을 숨기려면 확인 표시를 선택 취소합니다.
필수	할 일 작업을 필수 작업으로 설정하려면 선택합니다. 작업을 선택 작업으로 설정하려면 확인 표시를 선택 취소합니다.
Journey Accelerator 작업 유형	• 일반: 예약 기능이 없는 작업입니다. • 달력: Journey Accelerator가 Microsoft Exchange Online과 같은 달력에서 작동하도록 구성된 경우 사용할 수 있습니다.
기한 구성	작업에 대한 조건부 기한입니다.
일/주 수	작업 기한이 도래하는 때에 대해 지정된 조건의 성취일로부터의 일 또는 주 수입니다.
작업 설명	사용자에게 표시되는 작업 설명입니다.

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

Journey Accelerator 계획 구성 생성 및 관리

계획 유형을 기반으로 하는 계획 구성을 생성하고 관리합니다. 계획 구성은 특정 직원 대상에 대해 사용자 지정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 계획 구성 관리.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 계획 구성을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계획 구성 양식

필드	설명
제목	관리자가 여러 계획 구성을 식별할 수 있도록 지원하는 설명형 제목입니다. 예를 들면 영업 직원 계획 구성입니다.
대상	사용자 그룹입니다. 어떤 특정 사용자 그룹이 계획에 액세스할 수 있는지 제어할 수 있도록 대상을 선택합니다.
활성	구성을 사용할 수 있도록 설정하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다. 주: 하나 이상의 스테이지가 포함되어야 계획을 활성화할 수 있습니다.
Journey Accelerator 계획 유형	계획 유형입니다. 최상위 분류는 여러 유형을 식별하는 데 사용됩니다.
간단한 설명	계획에 대한 간단한 설명입니다.
설명	계획에 대한 자세한 설명입니다.

4. 저장을 클릭합니다.
5. 이 계획의 스테이지를 구성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   a. 사용 가능한 스테이지 이름을 선택합니다.
   b. 제출을 클릭합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

관리자가 생성한 기존 **Journey Accelerator** 계획 관리

계획 소유자는 직원 센터 포털을 통해서만 Journey Accelerator 계획을 업데이트합니다. 관리자는 기존 개별 계획을 변경하면 안 됩니다.

기존의 개별 Journey Accelerator 계획에 대한 변경은 계획을 생성한 매니저에 의해서 직원 센터 포털에서만 이루어져야 합니다.

Journey Accelerator에 대한 작업 계획 가이드가 있는 둘러보기 구성 및 관리

관리자 [admin] 또는 가이드가 있는 둘러보기 관리자 (guided_tour_admin)는 Journey Accelerator에 대한 작업 계획 가이드가 있는 둘러보기를 관리하고 업데이트할 수 있습니다.

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

Journey Accelerator는 관리자가 작업 계획에 대해 알아보고 사용 가능한 기능을 빠르게 파악할 수 있는 가이드가 있는 둘러보기를 제공합니다.

ServiceNow 인스턴스에서 작업 계획 가이드가 있는 둘러보기에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 가이드 투어 디자이너 > 가이드 투어 을 클릭하고 이름 열에서 ## ## ### 가 있는 둘러보기를 검색합니다.

가이드가 있는 둘러보기는 역할 기반 사용자에게 애플리케이션의 사용자 인터페이스(UI) 및 기능을 사용하는 방법을 교육하는 데 유용합니다. 둘러보기에는 사용자가 자신의 브라우저 창에서 완료하는 일련의 대화형 단계가 포함되어 있습니다. 관리자는 가이드가 있는 둘러보기를 관리 및 수정할 수 있습니다. 다음 ServiceNow 제품 설명서 주제 항목에서 가이드가 있는 둘러보기에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

- 가이드가 있는 둘러보기: 이 개요에서는 관리자가 둘러보기를 만들고 수정하는 데 사용하는 여러 기능에 대해 설명합니다.
- 가이드가 있는 둘러보기 디자이너 인터페이스: 기능 및 인터페이스에 대해 가이드 투어 디자이너 알아봅니다.
- 가이드가 있는 둘러보기 편집: 이 작업에서는 가이드가 있는 둘러보기를 수정하는 방법에 대해 자세히 설명합니다.

Journey Accelerator 기능 및 역할 탐색

관리자는 Now Platform에서 Journey Accelerator 애플리케이션을 사용하여 매니저가 직원을 위한 전환 계획을 개발하도록 지원하는 템플릿을 만들 수 있습니다. 관리자는 직원의 승진, 등록 취소, 온보딩 및 역할 변경과 같은 전환 계획의 템플릿을 빌드합니다.

관리자

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 승진, 온보딩, 등록 취소 등의 직원 전환에 대한 계획 유형을 정의하고 관리합니다.
- 영업 담당자 또는 IT 기술자 같은 특정 직원을 대상으로 하는 계획 구성을 생성하고 관리합니다.
- 작업 템플릿(예: 워크스테이션 설정, 계획 수립 및 교육 세션)을 생성하고 관리합니다.
- Journey Accelerator 대시보드에서 계획 진행 상황 및 템플릿 사용량을 추적합니다.

직원 센터(EC)에서 매니저, 직원 및 멘토가 Journey Accelerator 계획에 액세스할 수 있습니다.

매니저

매니저는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원 전환을 위한 사용자 지정 계획을 생성하고 관리합니다.

  주:
  매니저만 계획을 생성할 수 있습니다.

- 기존 작업의 라이브러리를 사용하여 할 일 작업을 추가합니다.
- 직원 전환에 고유한 작업을 생성합니다.
- 시작 날짜와 같은 직원 전환 날짜를 기반으로 하는 계획을 게시합니다.
- 직원에게 멘토를 할당합니다.

멘토

멘토는 다음을 수행할 수 있습니다.

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

주:
멘토의 권한 수준에 따라 계획에 대해 할 수 있는 작업이 결정됩니다.

- 보기 권한을 보유한 멘토는 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 계획에서 모든 할 일 작업 보기
  - 자신에게 할당된 작업 업데이트
- 편집 권한을 보유한 멘토는 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 스테이지 및 할 일 작업 편집, 추가 또는 삭제
  - 계획 게시
  - 계획 게시 날짜 설정

직원

직원은 다음을 수행할 수 있습니다.

계획을 보고, 할 일 작업을 완료하고, 진행 상황을 추적합니다.

주:
모든 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 의견 추가: 계획의 소유자에게 의견 또는 질문을 전송합니다.
- 첨부 파일 추가: 인증서 및 이메일과 같이 할 일 항목의 완료를 지원하는 관련 파일을 추가합니다.

Journey Accelerator 통합

다른 애플리케이션을 Journey Accelerator 경험에 통합하여 Journey Accelerator 기능을 확장합니다.

Journey Accelerator에 대한 Microsoft Exchange Online 설정

Journey Accelerator 예약 기능을 Microsoft Office 365 달력 기능과 통합하면 사용자가 계획 및 할 일 작업을 예약할 수 있습니다.

주:
관리자가 Journey Accelerator로 Microsoft Office 365 예약 기능을 사용하고자 하는 경우 관리자는 Journey Accelerator를 설치하기 전에 관련 Microsoft 플러그인과 통합을 설치하고 구성해야 합니다.

Journey Accelerator 예약 기능을 사용하면 Journey Accelerator 계획 및 할 일 작업에서 직접 Microsoft Office 365 달력 이벤트를 예약할 수 있습니다.

예약 기능을 사용하려면 Journey Accelerator를 설치하기 전에 이러한 플러그인과 통합을 설치하고 구성해야 합니다. 포함된 예약 기능에는 모든 플러그인, 통합 API 및 작업이 포함되어 있습니다.

일부 통합 및 관련 플러그인은 ServiceNow# 담당자의 활성화를 필요로 합니다. Journey Accelerator는 Journey Accelerator와의 사용 시에 제한사항이 있는 내장 Microsoft Exchange Online 스포크를 사용합니다. 이러한 내장된 제한사항을 초과해서 사용하려면 추가 라이센스 또는 구독이 필요할 수 있습니다.

Journey Accelerator v2

Microsoft AD 스포크 〔com.sn.ad.spoke〕

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

Journey Accelerator와 Microsoft Active Directory 간의 통신을 제공하여 사용자, 그룹, 컴퓨터 등의 객체를 관리합니다.

Microsoft Azure AD 스포크 〔com.sn.azure_ad.spoke〕

사용자, 보안 그룹 및 사무실 그룹을 적절히 관리할 수 있도록 Journey Accelerator에 보안 요구사항을 제공합니다.

Microsoft Exchange Online 스포크 v2.0.1 〔sn_ex_online_spke〕

Microsoft Exchange Online 스포크는 Microsoft Exchange Online에서의 달력 이벤트 및 메일 생성과 관리를 지원합니다.

Journey Accelerator v3 이상

Microsoft Exchange Online 스포크 v3.0.0

Microsoft Exchange Online 스포크는 Microsoft Exchange Online에서의 달력 이벤트 및 메일 생성과 관리를 지원합니다.

Retry Handler Framework

API 속도 제한을 초과하고 429 Too Many Requests 상태 코드가 반환될 때 실패한 HTTP 요청을 재시도하는 프레임워크입니다. 재시도 시간 HTTP 헤더는 지정된 시간이 지난 후 요청을 재시도하기 위해 사용됩니다.

다음 **Journey Accelerator** 시스템 속성 설정

Journey Accelerator 버전에 따른 스포크 설정 지침을 따릅니다. 스포크 설정이 완료되면 다음으로 이동합니다. sys_properties.목록 을 ServiceNow 클릭하고 앱에 대해 Journey Accelerator 다음 속성을 설정합니다.

- sn_ja.calendar_provider_option: exchangeOnline 선택
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: <outlook dummy account for querying meeting times> 삽입
- sn_ja.ex_online_service_account_id: <outlook service account or delegator for calendar management> 삽입
- sn_ja.ex_online_notification_url: <webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke> 삽입

> **주:**
> Microsoft Exchange Online 스포크 v.2.0.2를 Retry Handler Framework와 함께 사용할 경우 Retry Handler Framework의 Scripted REST API가 Webhook URL로 사용됩니다.

자세한 단계는 Journey Accelerator 앱의 Microsoft Exchange Online을 위한 시스템 속성 업데이트 문서를 참조하십시오.

관련 정보

IntegrationHub 요청

Journey Accelerator 앱의 **Microsoft Exchange Online**을 위한 시스템 속성 업데이트

Journey Accelerator에서 지원하는 Microsoft Exchange Online 기능과 함께 사용할 수 있도록 Journey Accelerator 앱 시스템 속성을 업데이트합니다.

시작하기 전에
앱의 시스템 속성을 Journey Accelerator 업데이트하기 전에 Microsoft Exchange Online Spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online 를 설정하는 데 필요한 모든 단계를 완료하십시오.

다른 버전의 Journey Accelerator에서 지원되는 필수 스포크 목록은 Journey Accelerator에 대한 Microsoft Exchange Online 설정 문서를 참조하십시오.

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

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 sys_properties.목록.
2. 애플리케이션에서 Journey Accelerator를 검색합니다.
3. 다음 필드를 찾아 업데이트합니다.

이름	값
sn_ja.calendar_provider_option	exchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<Outlook dummy account for querying meeting times>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<Outlook service account or delegator for calendar management>
sn_ja.ex_online_notification_url	<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

편집할 값을 두 번 클릭합니다.

> **주:**
> Microsoft Exchange Online 스포크 v.2.0.2를 Retry Handler Framework와 함께 사용할 경우 Retry Handler Framework의 Scripted REST API가 Webhook URL로 사용됩니다.

Journey Accelerator가 포함된 **Listening Posts**

Journey Accelerator가 포함된 Listening Posts를 사용해서 작업 계획 및 할 일 작업에 설문 조사를 추가하여 작업의 컨텍스트에 따라 즉각적인 피드백을 활성화할 수 있습니다.

관리자는 Listening Posts를 사용해서 템플릿을 만들어 설문 조사를 트리거함으로써 작업을 완료할 때 설문 조사가 열리게 할 수 있습니다.

ServiceNow Store에서 Listening Posts(sn_lp) 플러그인을 활성화합니다. HR Enterprise 패키지에서 Listening Posts를 사용할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

관련 정보

- Listening Posts
- Listening Posts용 위젯
- Listening Posts에서 문제 은행 생성
- Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성

Journey Accelerator가 포함된 **Learning Posts**

Learning Posts 학습 및 교육을 위한 할 일 작업이 포함된 작업 계획을 빠르게 생성합니다.

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

Learning Posts 애플리케이션을 사용하면 Saba, Udemy, Cornerstone, SumTotal 등 일반적으로 사용되는 통합이 포함된 LMS(Learning Management Software) 시스템의 학습 과정을 포함시킬 수 있습니다. 자세한 내용은 Learning Posts 문서를 참조하십시오.

직원의 필요에 중점을 두는 과정을 포함합니다. 관리자는 쉽게 교육을 검색하여 작업 계획에서 할 일 작업으로 추가할 수 있습니다. 새 직원, 복직하는 팀 구성원 또는 새 역할을 맡은 직원에 대한 할 일 작업으로 계획을 생성합니다. 직원은 작업 계획 또는 할 일 작업에서 직접 학습에 액세스합니다.

ServiceNow Store에서 Learning Posts [sn_lnp] 애플리케이션을 활성화하여 Learning 핵심 [sn_lc] 애플리케이션을 자동으로 활성화합니다. Learning 핵심 애플리케이션은Learning Posts [sn_lnp] 애플리케이션에서 사용되는 테이블, 컨텐츠, 학습 기반, 역할 및 액세스 구성의 기본 세트를 제공합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

관련 정보

- Learning Posts
- Learning 핵심 탐색

Journey Accelerator 계획 작업하기

관리자, 직원 및 멘토는 직원 센터(EC)에서 Journey Accelerator 계획에 액세스할 수 있습니다.

에 대한 EC자세한 내용은 해당 및 Employee Center를 참조하십시오HR Service Delivery가 포함된 직원 센터.

직원에 대한 계획 생성 및 추적

Journey Accelerator 템플릿을 사용하여 직원 전환 계획을 생성하고 관리합니다. 역할 기반 계획을 사용하여 팀에서의 다양한 역할에 대해 일관된 계획을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 부하 직원이 있는 모든 직원

프로시저

1. 직원 센터(EC) 포털에서 작업 계획을 클릭합니다.

   주:
   직원 센터 구성에 따라 작업 계획 메뉴는 상단 헤더 메뉴 또는 추가 목록 메뉴에 있을 수 있습니다. 내 활성 항목 목록에서 작업 계획에 액세스할 수도 있습니다.

2. 작업 계획 생성을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이 계획에 대한 몇 가지 상세 정보로 시작해 보겠습니다 양식

필드	설명
이 계획의 대상자	이 계획의 대상자인 직원의 이름입니다.
계획 유형	전환의 특정 그룹 또는 유형에 대해 구성된 사용 가능한 계획 유형의 목록입니다.

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

필드	설명
계획 이름	계획에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
이 인물의 멘토	선택할 수 있는 멘토입니다. 멘토의 보기 또는 편집 권한을 설정할 수도 있습니다.
계획 설명	이 계획에 대한 상세 정보입니다.

4. 계획 생성을 클릭합니다.

계획 유형 및 대상을 기반으로 하는 계획을 만들 수 있습니다. 계획을 즉시 게시하거나 종료하고 나중에 변경할 수 있습니다. 계획은 자동으로 저장됩니다.

계획에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

계획 편집

- 계획 이름을 변경하고, 멘토를 추가 또는 삭제하고, 계획 설명을 변경하려면 계획 상세 성보 편집을 클릭합니다.

  주:
  멘토는 계획에 추가되면 알림을 받습니다.

- 스테이지를 추가하려면 스테이지 생성을 클릭합니다.

스테이지 및 할 일 작업을 편집합니다.

- UI의 끌어오기 기능을 사용하거나 스테이지의 아래로 이동 메뉴를 사용하여 할 일 작업을 재정렬합니다.
- 스테이지의 스테이지 이름 변경 메뉴에서 스테이지의 이름을 변경합니다.
- 선택 사항인 할 일 작업을 삭제합니다.

  주:
  필수적인 할 일 작업에 대해 모든 편집 작업을 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 필수적인 할 일 작업은 삭제할 수 없습니다.

- 기존 할 일 작업을 편집합니다.
- 할 일 추가를 클릭하여 할 일 작업을 만들거나 사용 가능한 할 일 작업 목록에서 선택합니다.

할 일 작업을 직원 또는 멘토가 아닌 사용자에게 할당할 수 있습니다. 이러한 할 일 소유자는 게시된 계획에서 자신에게 할당된 할 일 작업에만 액세스할 수 있도록 할 일 작업을 받게 됩니다.

5. 초안을 검토하고 계획을 게시하거나 편집합니다.
게시:

- 계획을 즉시 사용할 수 있도록 하려면 지금 게시를 클릭합니다.

  주:
  지금 게시는 활성 사용자에 한해서만 사용해야 합니다. 사용자가 활성 상태가 되기 전에 계획을 게시하면 할 일 작업이 잘못 생성될 수 있습니다.

- 지정된 날짜에 게시를 클릭하면 계획을 게시할 날짜를 선택할 수 있습니다.

편집:

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

- 계획 이름을 편집하고, 멘토를 추가 또는 제거하고, 멘토의 권한을 설정하거나 계획 설명을 편집하려면 계획 상세 정보 편집을 클릭합니다.
- 직원 센터에서 전체 계획을 제거하려면 계획 삭제를 클릭합니다.

계획이 완료로 표시되기 전까지는 언제든지 기존 계획을 편집할 수 있습니다. 기존 Journey Accelerator 계획 편집 문서를 참조하십시오.

기존 **Journey Accelerator** 계획 편집

스테이지 및 작업을 추가, 제거 또는 재정렬하여 기존의 Journey Accelerator 계획을 편집하면 직원과 팀의 요구사항을 충족할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 부하 직원이 있는 모든 직원

프로시저

1. 직원 센터 포털에서 계획을 클릭합니다.
2. 편집하려는 계획을 클릭합니다.
3. 스테이지 또는 할 일을 업데이트, 이동 또는 삭제합니다.
   완료되면 편집 종료를 클릭합니다.

주:

- 작업 또는 스테이지를 삭제하면 계획에서 영구적으로 제거됩니다.
- 계획이 저장된 편집 사항으로 즉시 업데이트됩니다.

작업 계획 할 일 작업 관리 및 템플릿 생성

관리 책임의 일환으로 직원 및 멘토에 대한 할 일 작업을 생성, 수정 및 관리합니다.

Journey Accelerator 작업 계획은 직원 전환에 맞춰 사용자 지정할 수 있습니다. 이러한 사용자 지정에는 할 일 작업을 추가, 삭제, 수정 및 저장하는 관리자 기능을 사용자 지정하는 것이 포함됩니다. 자신이 생성하는 할 일 작업을 저장하여 시간을 절약하고 직원과 멘토에게 일관된 경험을 제공할 수 있습니다.

작업 계획 할 일 추가 또는 수정

작업 계획의 일부로 할 일 작업을 생성, 수정 및 저장합니다. 할 일은 완료할 직원, 멘토 또는 관리자에게 할당됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 부하 직원이 있는 모든 직원

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 작업 계획을 클릭하고 작업 계획을 엽니다.
2. 할 일 추가를 클릭하거나 스테이지에서 기존 작업을 엽니다.
3. 직원 또는 멘토에게 가장 적합한 옵션을 선택합니다.

옵션	설명
할 일 템플릿 목록에서 선택	사용 가능한 할 일 작업 템플릿 목록에서 템플릿을 선택하고 다음을 클릭합니다. 템플릿을 사용하면 둘 이상의 직원 또는 멘토에

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

옵션	설명
	대해 일관된 할 일 작업을 쉽고 빠르게 생성할 수 있습니다.
직접 생성 클릭	할 일을 처음부터 새로 생성하려면 직접 생성을 클릭합니다. 단 한 명의 직원 또는 멘토에 대한 고유한 작업을 생성하려는 경우 할 일을 처음부터 새로 생성하는 것이 좋은 방법입니다.

4. 할 일 양식을 작성합니다.

주:

- 둘 이상의 직원 또는 멘토에게 적합한 할 일인 경우 템플릿으로 저장을 선택합니다. 할 일을 템플릿으로 저장하면 향후 작업 계획에서 다른 직원이나 멘토에게 사용할 수 있습니다.
- 할 일 양식 필드에 대한 설명은 작업 계획 할 일 작업 필드 주제에서 볼 수 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

작업 계획 할 일 작업 필드

할 일 양식에는 관리자가 직원과 멘토에 대해 전환 계획의 일부로 완료할 작업을 사용자 지정하는 데 사용하는 필드가 포함되어 있습니다.

필드	설명
할 일 이름	작업의 머리글 또는 제목으로 표시할 할 일의 이름입니다.
스테이지	작업 계획에 포함된 사용 가능한 스테이지 목록에서 선택합니다.
할 일 설명	작업 계획 할 일에 표시되는 작업에 대한 설명입니다.
이 할 일의 수행 대상	이 할 일 작업이 할당된 직원 또는 멘토의 이름입니다.
기타 인물	추가 인물에게 이 할 일을 할당합니다. 이들은 자신의 역할(직원 또는 멘토)에 따라 서로 다른 액세스 권한과 책임을 갖게 됩니다.
기한	작업 계획이 게시된 날짜 이후의 특정 날짜 또는 상대 날짜를 기준으로 기한을 설정합니다. • 정확한 날짜 • 게시 이후 기간(주) • 게시 이후 기간(일) • 기한 없음
이 할 일은 선택 사항입니다.	할 일을 선택 사항으로 표시하여 직원 또는 멘토가 이 작업을 완료할 지 여부를 선택하도록 하십시오.

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

필드	설명
이 할 일에 일정 추가	이 작업에 예약을 사용할 수 있도록 설정합니다. 이 기능을 사용하려면 조직에서 Microsoft Online Exchange를 사용해야 합니다.
첨부 파일	이 필드에 파일을 놓으면 할 일에 첨부 파일로 포함됩니다.
템플릿으로 저장	다른 작업 계획에서 사용할 수 있도록 할 일을 템플릿으로 저장합니다.

직원이 작업 계획을 보고 완료

직원 센터 포털에서 내 작업 계획의 진행 상황을 보고, 관리하고, 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 계획에 할당된 모든 직원이 계획에 액세스할 수 있습니다. 본인을 직원 또는 멘토로 할당할 수 있습니다.

이 태스크 정보

관리자는 다양한 직원 전환 이벤트에 대해 계획을 생성합니다. 직원 센터 포털에서 계획에 액세스할 수 있는 경우 계획이 준비 또는 완료 상태이면 할당된 작업만 볼 수 있습니다.

주:
계획의 작업은 할 일 아래에도 나열됩니다. 할 일 목록에는 작업이 포함된 스테이지가 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 직원 센터 포털에서 계획을 클릭합니다.
2. 작업에 착수할 계획을 클릭합니다.

   스테이지에는 완료할 작업이 포함되어 있습니다.

3. 특정 작업에 대한 상세 정보를 보고 진행 상황을 관리하려면 해당 작업을 클릭합니다.
   작업 상태를 수동으로 업데이트하고 필요한 경우 상세 정보를 추가할 수 있습니다. 다음과 같이 다양한 상태가 있습니다.
   - 진행 중으로 표시: 작업에 대한 업무를 시작했음을 다른 사람들이 확인할 수 있도록 작업의 기록을 업데이트합니다.
   - 완료: 작업을 완료했음을 표시합니다.
   - 의견: 계획 관리자에게 메시지를 전송합니다.
   - 첨부 파일: 교육에 대한 이수 인증서 또는 기타 문서와 같은 파일을 추가합니다.

Journey Accelerator 계획을 사용하여 직원 멘토링

사용자에게 할당된 멘토 직원으로, 사용자의 권한 유형에 따라 직원 계획을 보거나 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 작업 계획의 멘토로 할당된 상태여야 합니다.

이 태스크 정보

관리자가 다양한 직원 전환 이벤트에 대한 계획을 생성합니다. 일부 전환에는 멘토 지정이 포함됩니다. 멘토는 직원 센터 포털에서 계획에 액세스합니다.

멘토 권한에는 두 가지 유형이 있습니다.

볼 수 있음

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

멘토는 계획의 모든 작업을 볼 수 있습니다. 보기 권한이 있는 멘토는 자신에게 할당된 작업만 업데이트할 수 있습니다. 멘토는 초안, 준비 또는 완료 상태의 계획을 볼 수 있습니다.

편집 권한

편집 권한이 있는 멘토는 스테이지 또는 할 일 작업을 편집, 추가, 삭제할 수 있습니다. 편집 권한을 사용하면 멘토가 계획을 게시하고 계획 게시 날짜를 설정할 수 있습니다.

주:
계획의 작업은 할 일 아래에도 나열됩니다. 할 일 목록에는 작업이 포함된 스테이지가 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 직원 센터 포털에서 계획을 클릭합니다.
2. 작업에 착수할 계획을 클릭합니다.

   스테이지에는 완료할 작업이 포함되어 있습니다.

   멘토 권한 유형은 계획 스테이지, 할 일 작업, 계획 게시에 대한 편집 액세스를 제한하거나 활성화합니다.
3. 작업을 클릭하면 상세 정보를 보거나 편집하고 작업의 진행 상황을 관리할 수 있습니다. 작업을 수동으로 관리합니다. 작업을 표시하고 필요한 경우 상세 정보를 추가합니다. 다음 작업 상태를 선택할 수 있습니다.
   - 진행 중으로 표시: 작업에 대한 업무를 시작했음을 다른 사람들이 확인할 수 있도록 작업의 기록을 업데이트합니다.
   - 완료: 작업을 완료했음을 표시합니다.
   - 의견: 계획 관리자에게 메시지를 전송합니다.
   - 첨부 파일: 교육에 대한 이수 인증서 또는 기타 문서와 같은 파일을 추가합니다.

Journey Accelerator 계획 모니터링

Journey Accelerator 대시보드에서 계획 및 할 일 작업을 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 독자 [sn_ja.reader]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Accelerator** 〉 **Journey Accelerator** 대시보드.
2. 대시보드에서 항목을 클릭하여 자세한 내용을 확인합니다.
   다음은 Journey Accelerator 계획 및 할 일에 대해서 볼 수 있는 정보의 일부입니다.
   - 기한이 초과된 할 일 계획
   - 초안 상태의 계획
   - 준비 상태의 계획
   - 지난 6개월 동안 게시된 계획
   - 지난 6개월 동안 생성된 할 일 - 템플릿에서(True) Vs. 생성된 계획에서(False)

Lifecycle Events

Lifecycle Events를 사용하면 다양한 직원 여정 및 전환과 관련된 HR 케이스를 이행할 수 있습니다.

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

Lifecycle Events 앱은 다양한 교차 기능 프로세스와 부서 간의 일상 작업을 용이하게 하는 데 도움이 됩니다. 이를 통해 직원의 일상과 관련된 프로세스를 보다 효율적이고 쉽게 완료할 수 있습니다.

탐색 수명주기 이벤트 프로세스를 정의하고 문서화합니다.	엔터프라이즈 수명주기 이벤트 구성 부서 전체에 걸쳐 온보딩 및 기타 직원 수명주기 이벤트를 자동화할 수 있습니다.	수명주기 이벤트 구성 디지털 워크플로우를 활성화하고 구성하여 단일 서비스 제공 플랫폼을 통해 직원 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다.
사용 수명주기 이벤트를 빌드하여 HR 케이스의 이행을 자동화합니다.	Analytics and Reporting 솔루션 Lifecycle Events 대시보드는 수명주기 이벤트에 대한 가시성을 제공합니다.	

수명주기 이벤트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events(com.sn_hr_lifecycle_events)를 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events를 사용하면 디지털 워크플로우를 간편하게 구성하여 단일 서비스 제공 플랫폼을 통해 직원 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다.

이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events 플러그인

플러그인	설명
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	핵심 HR 기능을 제공합니다.
직원 센터 [com.sn_hr_service_portal]	직원 센터를 제공합니다.

수명주기 이벤트와 함께 에이전트 작업 공간 사용

수명주기 이벤트와 함께 에이전트 작업 공간를 사용하려면 다음을 활성화해야 합니다.

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

Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] 플러그인

수명주기 이벤트와 함께 Playbook 사용

수명주기 이벤트와 함께 에이전트 작업 공간와 Playbook을 사용하려면 ServiceNow Store에서 Playbook 플러그인을 요청해야 합니다.

주:
플러그인 요청에 ServiceNow Store 대한 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치를 참조하십시오.

프로시저

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

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

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

수명주기 이벤트와 함께 설치되는 구성요소

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있으며, 이는 일부 관련 예제 작업에 사용됩니다.

주:
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] 플러그인은 sn_hr_le.min_admin_count 시스템 속성 [sys_properties.list]을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 Enterprise Onboarding and Transitions 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
수명주기 이벤트 관리자 [sn_hr_le.admin]	수명주기 이벤트 내에서 그룹을 생성하고, 관리하고, 사용자를 추가하도록 액세스 권한을 부여합니다. 다음에 액세스할 수 있습니다.	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 안내 설정 • 소유자 그룹 관리 • 역할 관리 • LE UI 구성 • 온보딩 임원 대시보드 • 온보딩 임원 뷰	• sn_hr_le_pa.admin(PA-Content Pack - HR LE Scoped App 플러그인이 활성화된 경우) • pa_viewer • survey_admin
활동 독자 [sn_hr_le.activity_reader]	HR 활동 세트와 활동을 읽을 수 있습니다.	없음
활동 세트 관리자 [sn_hr_le.activity_set_manager]	HR 활동 세트를 활성화하고 트리거할 수 있습니다.	sn_hr_le.activity_writer
활동 작성자 [sn_hr_le.activity_writer]	HR 활동 세트와 활동을 생성할 수 있습니다.	sn_hr_le.activity_reader
케이스 독자 [sn_hr_le.case_reader]	수명주기 이벤트 케이스를 읽을 수 있습니다.	sn_hr_core.case_reader
케이스 작성자 [sn_hr_le.case_writer]	수명주기 이벤트 케이스를 생성할 수 있습니다.	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
HR Performance Analytics 관리자 [sn_hr_le_pa.admin]	범위가 지정된 애플리케이션에 대한 수명주기 이벤트 Performance Analytics 관리자 역할입니다. • 수명주기 이벤트 PA Content Pack에 액세스하고 수정합니다. • Performance Analytics 속성을 편집합니다. • 관리자 콘솔에 액세스합니다. • 의존성 평가를 시작합니다. 주: 이 역할은 수명주기 이벤트 관리자 역할〔sn_hr_le admin〕에 포함되어 있습니다.	없음

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

주:
위임된 개발자(delegated_developer) 역할을 보유한 수명주기 이벤트 관리자(sn_hr_le.admin) 역할도 COE를 구성하고 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 우수성 센터 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
활동 [sn_hr_le_activity]	활동 세트의 일부분이며 함께 수명주기 이벤트를 구성하는 활동의 상세 정보입니다. 활동 기반 〔sn_hr_le_activity_base〕 테이블을 확장합니다.
활동 기반 [sn_hr_le_activity_base]	sys_metadata를 확장합니다.
활동 필드 매핑 [sn_hr_le_activity_field_mapping]	상위 수명주기 이벤트 케이스에서 활동으로 정보를 전달하는 활동 필드 매핑의 상세 정보입니다.
활동 세트 [sn_hr_le_activity set]	수명주기 이벤트를 구성하는 활동 세트 및 활동의 상세 정보입니다.
활동 세트 컨텍스트 [sn_hr_le_activity_set_context]	수명주기 이벤트가 초기화될 때 각 활동 세트에 대해 생성됩니다. 각 세트의 상태(트리거됨, 활동이 완료될 때까지 대기 중 등)를 추적합니다. 활동 상태[sn_hr_le_activity_status] 테이블과 함께 작업하여 티켓 페이지의 수명주기 이벤트 위젯에 대한 필터링을 제공합니다.
활동 상태 [sn_hr_le_activity_status]	활동 세트가 트리거되고 작성된 활동 상태를 추적할 때 생성됩니다. 초기화되는 각 수명주기 이벤트 케이스에 대한 활동 진행률을 추적합니다. 활동 세트 컨텍스트 [sn_hr_le_activity_set_context] 테이블과 함께 작업하여 티켓 페이지의 수명주기 이벤트 위젯에 대한 필터링을 제공합니다.
이행자 활동 구성 [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	이행자 활동 구성은 수명주기 이벤트 케이스 〔sn_hr_le_case〕 테이블의 필드 정보를 HR 케이스 〔sn_hr_core_case〕 테이블로 전달합니다.
이행자 활동 구성 매핑	이행자 활동 구성 매핑은 이행자 구성을 사용하여 생성된 모든 활동으로 복사합니다.

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

테이블	설명
[sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	
HR 수명주기 이벤트 케이스 [sn_hr_le_case]	제출된 수명주기 이벤트 케이스의 상세 정보입니다. • 계정 알림 • 온보딩 요청 HR 케이스[sn_hr_core_case] 테이블을 확장합니다.
수명주기 이벤트 유형 [sn_hr_le_type]	수명주기 이벤트 유형은 활동 세트와 활동을 함께 구성하는 방법입니다. 수명주기 이벤트 형식은 활동 세트와 활동에 대한 컨테이너 역할을 합니다. 수명주기 이벤트 유형은 **HR** 서비스와도 연관되어 있습니다.
LE UI 구성 [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	수명주기 이벤트 사용자 인터페이스 구성의 상세 정보입니다.
직원 요청 sn_hr_le_employee_request	직원 요청의 상세 정보를 추적합니다. 직원 요청이 생성되면 생성됩니다. 활동 기반 [sn_hr_le_activity_base] 테이블과 함께 작동합니다.
향후 할 일 [sn_hr_le_future_todo]	트리거 대기 중인 활동에 대한 상세 정보를 추적합니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

수명주기 이벤트 **Script Includes** 및 **API**

Script Includes는 수명주기 이벤트 내에서 워크플로우를 호출합니다.

다음 Script Includes에는 수명주기 이벤트가 제공됩니다.

이름	설명
hr_ActivitySet	수명주기 이벤트 워크플로우 및 활동 관리에 대한 기본 Script Includes입니다.
LaunchActivities	활동 세트에서 모든 활동의 인스턴스를 시작하는 API입니다. 수명주기 이벤트 케이스가 생성될 때 호출됩니다.
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	활동 세트에 대한 종속 활동 세트의 컬렉션을 검색합니다.
isActivitySetCompleted	세트의 모든 활동이 완료되는 시기를 확인합니다.
IsActivitySetActive	활동 세트가 활성화되는 시기를 확인합니다.

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

다음 API에는 수명주기 이벤트(hr_LEType)가 제공되며, - 수명주기 이벤트 유형, 활동 세트 및 활동 세트 활동과 관련된 메서드가 포함되어 있습니다. 수명주기 이벤트 유형과 관련된 메서드는 다음과 같습니다.

- createLEType(@param 필수: 필드 이름 값 쌍이 있는 js 객체의 배열) - 상태가 'success'인 js 객체를 반환합니다.
- updateLEType(@param 필수: 필드의 이름 값 쌍과 수명주기 이벤트 유형 ID가 있는 js 객체의 배열) - 상태가 'success'인 js 객체를 반환합니다.
- removeLEType(@param 필수: 수명주기 이벤트 유형 ID) - 상태가 'success'인 js 객체를 반환합니다.

활동 세트와 관련된 방법:

- createActivitySet(@param 필수: 필드의 이름 값 쌍이 있는 js 객체의 배열) - 상태가 'success'인 js 객체를 반환합니다.
- updateActivitySet(@param 필수: 필드의 이름 값 쌍과 ActivitySetId가 있는 js 객체의 배열) - 상태가 'success'인 js 객체를 반환합니다.
- removeActivitySet(@param 필수: activitySetId) - 상태가 'success'인 js 객체를 반환합니다.

고급:

- Hr_triggerUtil – 실행 중인 활동 세트에 대한 고급 스크립팅을 위한 편리한 방법
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) – 목록에 있는 활동 세트가 완료되는 시기를 검증합니다.
- checkForElapsedDate(date) - 전달된 날짜가 경과된 시기를 검증합니다.
- checkForElapsedDateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

Lifecycle Events 워크플로우

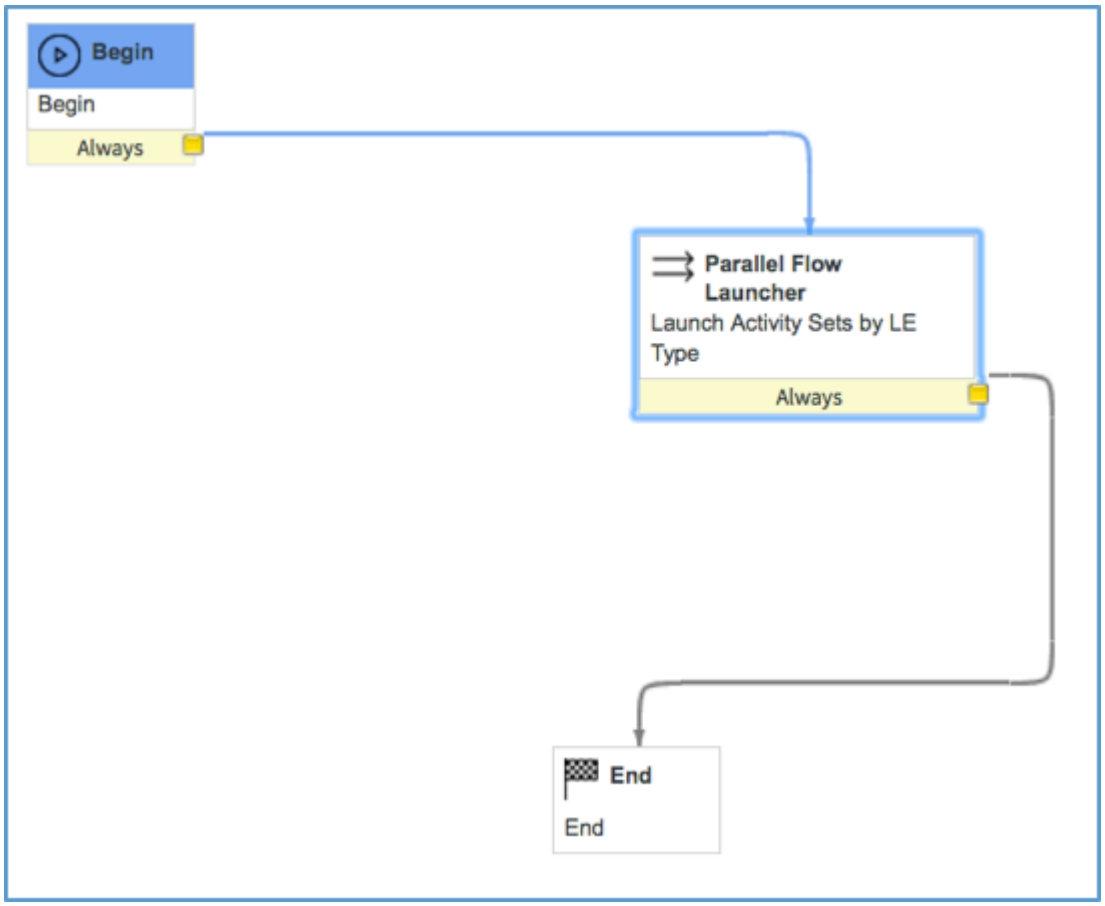
HR 활동 세트 시작 관리자 워크플로우는 전체 수명주기 이벤트 프로세스를 구동합니다. 연관된 워크플로우는 수명주기 이벤트 내에서 각 활동 세트를 구동합니다.

수명주기 이벤트 케이스가 생성될 때:

- 활동 세트 시작 관리자 워크플로우 호출 비즈니스 규칙이 실행됩니다.
- **HR** 활동 세트 시작 관리자 워크플로우가 시작됩니다.
- 워크플로우는 수명주기 이벤트 케이스 중에 실행되며 활동 세트를 관리합니다.

> 주:
> 실행 컨텍스트에서 워크플로우에 액세스할 수 있습니다.

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



수명주기 이벤트의 각 활동 세트에는 연관된 워크플로우가 있습니다. 각 워크플로우:

- 다른 활동 세트에서 트리거 조건 및 종속성을 모니터링하여 활동을 생성합니다.
- 날짜 또는 사용자 지정 스크립트에서 트리거된 활동 세트에 대한 워크플로우의 활동 상태를 4시간마다(기본값) 확인합니다.
- 활동 케이스 또는 요청이 업데이트될 때 활동 상태를 확인합니다.
- 활동이 완료로 표시되면 활동 세트를 종결합니다.

기본 시스템은 동시에 실행할 수 있는 총 활동 세트 수를 25개로 제한합니다. 이 값은 늘릴 수 있지만 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

주:
기본적으로 평가 간격 필드는 표시되지 않습니다. 이 필드는 워크플로우 속성의 활동 탭에 있는 최대 작업 수 필드와 함께 작동합니다. 워크플로우 속성을 참조하십시오 . 기본 값(4시간)을 변경하려는 의도로 평가 간격 필드를 표시하는 경우 주의하십시오. 업데이트를 자주 수행하면 더 많은 이벤트가 발생하고 수명주기 이벤트가 완료되기 전에 수명주기 이벤트 활동 세트가 취소될 수 있습니다. 수명주기 이벤트와 연관된 워크플로우의 경우, 최대 작업 수 필드 값이 증가하여 여러 워크플로우 활동을 포함하는 장기 실행 비즈니스 프로세스를 수용할 수 있습니다. 다른 방법은 Lifecycle Events 활동 세트에 대한 트리거 문서 참조하십시오.

1. 워크플로우 편집기를 엽니다.
2. 워크플로우에서 **HR** 활동 세트 시작 관리자를 선택합니다.
3. 병렬 플로우 시작 관리자에서 활동 속성을 클릭합니다.
4. 최대 동시 값을 업데이트합니다.

병렬 플로우 시작 관리자 워크플로우 활동을 참조하십시오 .

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

기업용 수명주기 이벤트 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise 플러그인 [com.sn_hr_lifecycle_ent]을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise를 통해 IT, 시설, 재무, 법무 등 여러 부서가 관여하는 온보딩 및 기타 직원 수명주기 이벤트를 자동화할 수 있습니다.

이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise 플러그인

플러그인	설명
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	핵심 HR 기능을 제공합니다.
Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]	직원 센터를 제공합니다.
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	수명주기 이벤트를 제공합니다.
문서 템플릿 [com. snc document_templates]	문서 템플릿을 제공합니다.

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

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

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

기업용 수명주기 이벤트와 함께 설치되는 구성요소
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
기업용 수명주기 이벤트 관리자 [sn_hr_le_ent.admin]		없음

수명주기 이벤트 빌드

수명주기 이벤트를 사용하면 신입 직원 온보딩 등 HR 케이스 이행을 자동화할 수 있습니다.

각 수명주기 이벤트는 종종 여러 부서가 협력하며 활동 세트로 구성되는 활동의 집합입니다. 수명주기 이벤트를 구성하려면 먼저 이벤트에 대한 비즈니스 프로세스를 문서화해야 합니다. 다음으로, 지원 구성요소를 모두 구성해야 합니다. 그런 다음 수명주기 이벤트 및 연관된 활동 세트와 활동을 구성할 수 있습니다. 마지막으로, 서비스에 대해 수명주기 이벤트를 요청할 수 있도록 해당 HR 서비스를 구성할 수 있습니다.

다음 비디오는 Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션을 사용하는 수명주기 이벤트 구성에 대한 개요를 제공합니다.

이 비디오에서는 Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션을 구성하는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

주:
기존의 수명주기 이벤트를 추가로 사용자 지정하는 경우 해당하는 구성 작업을 수행하십시오.

관련 정보

- Lifecycle Events 직원 요청
- 수명주기 이벤트 복제
- 수명주기 이벤트 활동 필터링
- 수명주기 이벤트 속성
- 수명주기 이벤트에서 여러 작업 지원
- 수명주기 이벤트 빌더의 UI 구성
- 수명주기 이벤트에 대한 HR 케이스 생성

수명주기 이벤트 프로세스 문서화

수명주기 이벤트 프로세스를 정의하고 문서화합니다. 수명주기 이벤트는 일반적으로 부서 간 작업이며, 다른 부서의 조치가 필요합니다.

따라서 모든 사람이 플로우 및 책임 영역에 동의하는 것이 중요합니다. 수명주기 이벤트를 계획할 때 활동의 소유를 담당하는 사람, 활동 유형 및 해당 활동에 대한 대상 그룹의 존재 여부를 고려하십시오.

수명주기 이벤트 정의

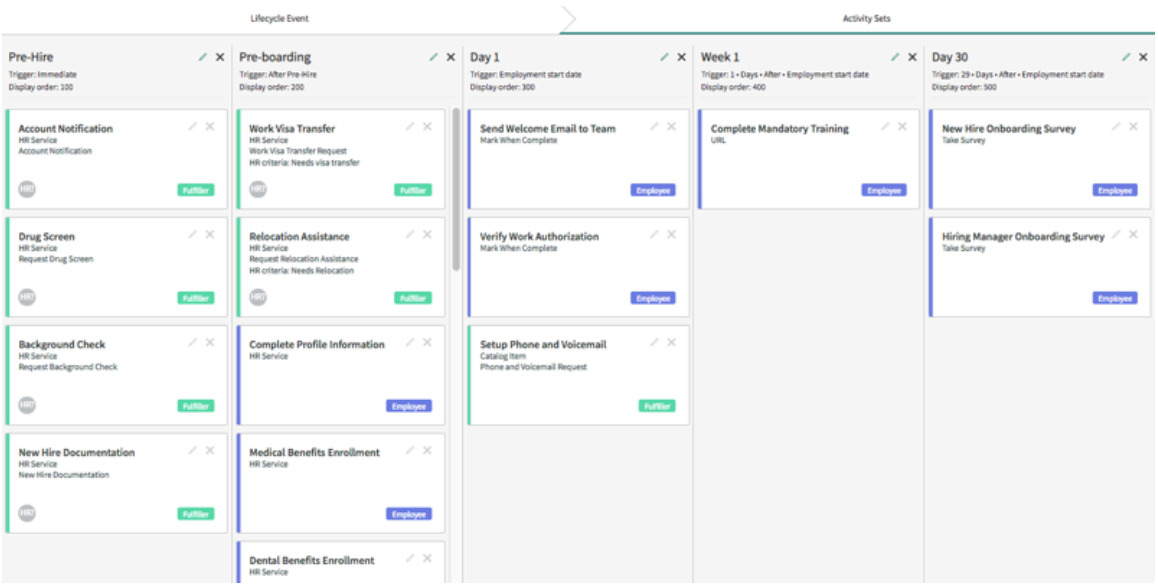
수명주기 이벤트를 계획하고 정의할 때 다음 사항을 고려하십시오.

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

- 수명주기 이벤트 유형이란 무엇인가? 수명주기 이벤트의 예에는 직원 온보딩, 등록 취소 및 육아 휴직 등이 있습니다.
- 수명주기 이벤트의 다른 단계는 무엇입니까? 이러한 단계는 연관된 활동에 대해 컨테이너 역할을 하는 활동 세트로 표시됩니다. 각 활동 세트는 지정된 조건에 따라 트리거됩니다.
- 각 활동 세트에 대한 다른 활동은 무엇입니까? 각 활동에 대해 적절한 소유 그룹, 활동 유형 및 대상을 결정합니다.
  - 활동을 소유하는 사람은 누구입니까? 수명주기 이벤트는 일반적으로 여러 부서에 관련되어 있습니다. 각 활동은 HR, IT 또는 시설 등 해당 활동의 감독 및 유지보수를 담당하는 관련 그룹에서 소유해야 합니다.
  - 활동 유형은 무엇입니까? 직원이나 이행자의 작업입니까? 승인 또는 알림입니까?
    - 승인
    - 직원의 작업
    - 주문 가이드, 카탈로그 항목, HR 서비스, HR 작업, 인시던트 등으로 구성할 수 있는 이행자의 활동
    - 알림
  - 활동에 대한 대상 그룹이 있습니까? 일부 활동은 일부 직원에게만 필요하며, 대상 기록을 사용하여 적절한 사용자 유형에게 활동을 지정할 수 있습니다.

Example: 신입 직원 온보딩

신입 직원 온보딩은 기업[com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인에 대한 수명주기 이벤트를 통해 데모 데이터로 포함되는 수명주기 이벤트입니다. 이 이벤트는 사전 고용, 프리보딩 및 당일 등 수명주기 이벤트 프로세스의 다른 단계를 나타내는 활동 세트로 구성되어 있습니다. 각 활동 세트에는 의료 혜택을 등록하는 직원의 작업 또는 신규 채용 전화 및 음성 메일을 설정하는 IT 이행자의 요청 등 하나 이상의 활동이 포함되어 있습니다.



수명주기 이벤트에 대한 지원 구성요소 구성

수명주기 이벤트에 대한 지원 구성요소를 구성합니다. 수명주기 이벤트는 활동의 집합입니다. 각 활동에 대해 HR 작업 템플릿, 주문 가이드, 카탈로그 항목 및 HR 서비스 등 활동을 지원하는 기본 구성요소를 식별하고 구성해야 합니다. 또한 관련 소유 그룹, 활동 유형 및 대상 기록을 식별하고 구성해야 합니다.

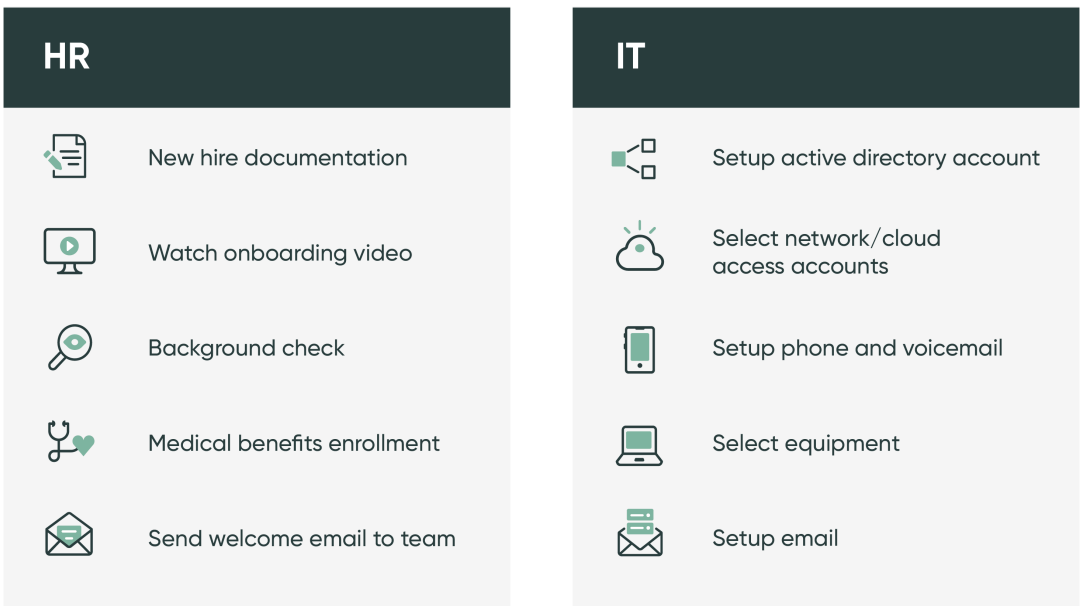
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 소유 그룹
- 활동 유형
- 대상 그룹

소유 그룹

소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 수명주기 이벤트는 일반적으로 부서 간 이벤트이므로 각 활동의 소유권을 HR, IT 또는 시설 등 적절한 그룹에 할당하는 것이 중요합니다. 각 소유 그룹은 해당 범위에 속하는 활동의 감독을 담당합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오.

활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le.activity_writer 역할을 가져야 합니다. 예를 들어, sn_hr_le.activity_writer 역할을 하는 HR 활동 작성자 소유 그룹의 구성원만 HR 활동을 구성할 수 있습니다.



활동 유형

수명주기 이벤트 활동은 승인, 직원 활동, 이행자 활동, 알림 등이 될 수 있습니다. 활동 유형에 따라 그 기반이 되는 적절한 구성요소를 구성해야 합니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션의 주요 이점은 기존 HR 서비스, HR 작업 템플릿 또는 카탈로그 항목 등 기존 구성요소와 프로세스를 재사용할 수 있다는 것입니다. 각 활동에 대해 사용할 수 있는 기존 구성요소가 있는지 또는 새 구성요소를 구성해야 하는지 여부를 결정하십시오.

활동 유형	구성 요구사항
승인	해당 사항 없음 승인에 대한 자세한 내용은 승인을 참조하십시오.
직원 작업	HR 작업 템플릿 구성

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

활동 유형	구성 요구사항	
	HR 템플릿에 대한 자세한 내용은 HR 템플릿 문서를 참조하십시오.	
이행자 활동	이행자 활동 유형에 따라 적절한 지원 구성요소를 구성합니다. **주:** 다음 이행자 활동 유형은 Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션을 사용하여 미리 구성되었습니다. 추가 유형을 구성하려면 수명주기 이벤트의 활동 구성 설정 문서를 참조하십시오.	
	자동 주문 가이드	주문 가이드 생성 주문 가이드에 대한 자세한 내용은 주문 가이드를 참조하십시오.
	카탈로그 항목	카탈로그 항목 만들기 또는 편집 카탈로그 항목에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 항목을 참조하세요.
	HR 서비스	HR 서비스 구성 HR 서비스에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 문서를 참조하십시오.
	HR 작업	HR 작업 템플릿 구성 HR 템플릿에 대한 자세한 내용은 HR 템플릿 문서를 참조하십시오.
	인시던트	인시던트 템플릿 만들기 인시던트 관리에 대한 자세한 내용은 인시던트 관리를 참조하십시오.
알림	이메일 템플릿 생성 알림에 대한 자세한 내용은 알림을 참조하십시오.	
플로우	하위 플로우 만들기 **중요사항:** • 수명주기 이벤트에서 여러 작업을 지원하는 데 사용되는 기본 작업 전환 하위 플로우만 바로 사용할 수 있습니다. • 다른 하위 플로우를 활동과 함께 사용하려면 추가 구성이 필요합니다. 자세한 내용은 HI 지식베이스의 LE 활동에서 여러 하위 플로우 구현(KB0817520)을 참조하십시오. 하위 플로우에 대한 자세한 내용은 하위 플로우를 참조하십시오.	
컨텐츠	수명주기 이벤트 활동을 위한 컨텐츠 예약 템플릿 구성 및 에 대한 콘텐츠 경험 자세한 내용은 Content Publishing을 참조하십시오.콘텐츠 게시	

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

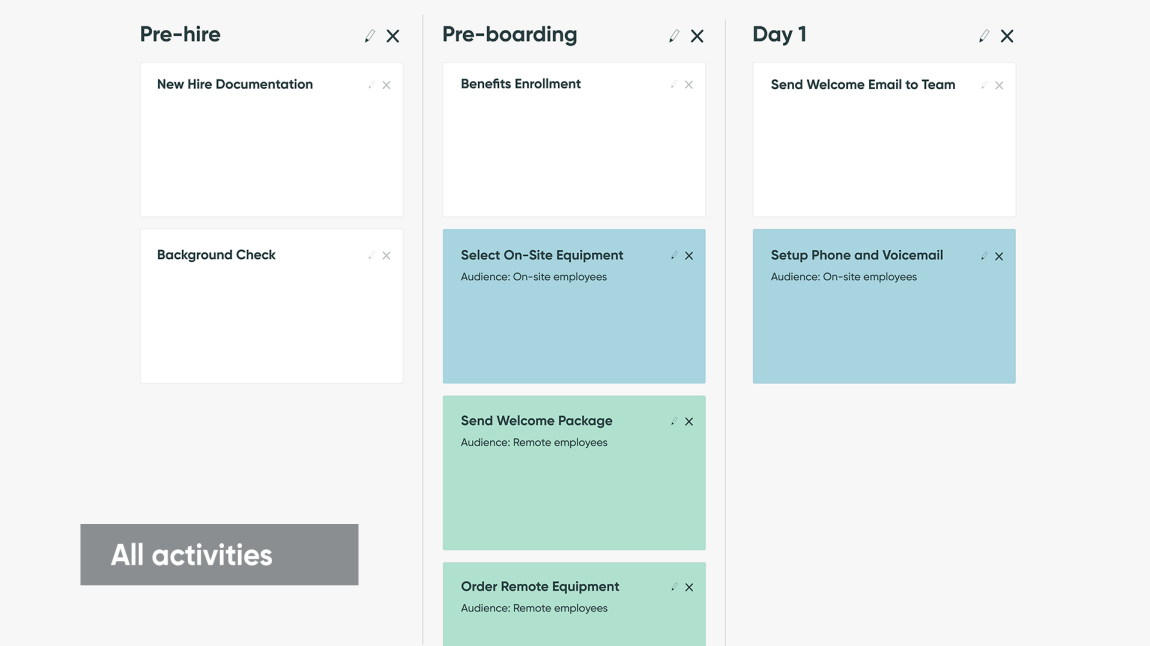
활동 유형	구성 요구사항
활동 컨테이너	해당 사항 없음

대상 그룹

모든 수명주기 이벤트 활동이 모든 직원에게 필요하지는 않습니다. 일부 활동에는 대상 그룹이 있으며, 대상 기록을 사용하여 수명주기 이벤트 케이스의 대상자가 자신을 대신하여 트리거하는 활동에 대해 충족해야 하는 조건 또는 기준을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 대상 그룹을 참조하십시오.

이렇게 하면 다양한 대상 유형에 대해 지정된 워크플로우를 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 직원이 사무실 기반인지 또는 원격 기반인지 여부에 따라 신규 채용 직원을 위한 맞춤형 온보딩 경험을 생성할 수 있습니다.

주:
대상 기록이 활동에 적용 되지 않은 경우 활동은 모든 직원에 대해 트리거됩니다.



수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성

소유 그룹을 생성하거나 수정하여 수명주기 이벤트 활동을 소유하는 사용자 그룹을 정의합니다. 각 소유 그룹은 해당 범위에 속하는 활동의 감독을 담당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le.activity_writer 역할을 가져야 합니다. 예를 들어, sn_hr_le.activity_writer 역할을 하는 IT 활동 작성자 소유 그룹의 구성원만 IT 활동을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 소유자 그룹 관리.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

그룹 양식

필드	설명
이름	소유 그룹의 이름입니다.
관리자	소유 그룹의 관리자입니다.
설명	소유 그룹에 대한 설명입니다.
그룹 이메일	소유 그룹과 연결할 이메일 주소입니다. 이 이메일은 그룹의 모든 구성원에게 이메일을 보내는 그룹 알림 역할을 합니다.
상위	소유 그룹과 연결할 상위 그룹입니다.

4. 저장을 클릭합니다.
5. 역할, 그룹 구성원, 그룹 및 기술 관련 목록에서 소유 그룹에 해당 역할, 사용자, 그룹 또는 HR 기술을 할당합니다.

관련 목록	설명
역할	소유 그룹에 할당된 역할입니다. 주: 상위 그룹에 할당된 역할은 모두 소유 그룹에 자동으로 할당됩니다.
그룹 구성원	소유 그룹에 할당된 사용자입니다.
그룹	소유 그룹에 할당된 그룹입니다. 주: 상위 그룹에 할당된 그룹은 모두 소유 그룹에 자동으로 할당됩니다.
기술	소유 그룹에 할당된 HR 기술입니다. 주: 상위 그룹에 할당된 HR 기술은 모두 소유 그룹에 자동으로 할당됩니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

수명주기 이벤트의 활동 구성 설정

활동 구성을 생성 또는 수정하여 수명주기 이벤트 활동의 종결에 대한 이행 프로세스 및 조건을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 sn_hr_le.activity_set_manager

Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션의 주요 이점은 서로 다른 부서의 기존 이행 프로세스를 활용하여 할당된 수명주기 이벤트 활동을 이행할 수 있다는 것입니다. 예를 들어, IT 부서에서 설정한 이행 과정을 사용하여 IT에 할당된 수명주기 이벤트 활동을 이행할 수 있습니다.

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

미리 구성된 활동 유형을 사용할 수 있습니다. 또한 자신의 사용자 지정 활동 유형을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 작업 구성 관리.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이행자 활동 구성 양식

필드	설명	
이행자 활동	이행자 활동 유형의 이름입니다.	
구성 유형	구성 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	카탈로그 항목	기존 카탈로그 항목을 기반으로 작업, 요청 또는 케이스를 생성합니다. 카탈로그 필드에서 카탈로그를 선택합니다.
	컨텐츠	
	플로우	상위 수명주기 이벤트 케이스에서 플로우를 생성합니다. **주:** 플로우는 다시 사용할 수 있는 일련의 작업으로 프로세스를 자동화합니다. 자세한 내용은 Flow Designer 를 참조하십시오.
	HR 서비스	HR 서비스에 따라 케이스를 생성합니다.
	HR 작업 템플릿	HR 작업 템플릿에 따라 작업을 생성합니다.
	주문 가이드	주문 가이드에 따라 IT 요청을 생성합니다. 카탈로그 필드에서 카탈로그를 선택합니다.
	템플릿	템플릿을 지원하는 작업 테이블에서 기록을 생성합니다.
	워크플로우	상위 수명주기 이벤트 케이스에서 워크플로우를 생성합니다. 다음 필드에 다음 사항을 입력하십시오. ○ 워크플로우: 상위 수명주기 이벤트 케이스에서 실행되는 워크플로우입니다. ○ 워크플로우 필수 필드: 워크플로우에 대해 채워야 하는 활동 양식의 필드입니다. ○ 워크플로우 옵션 필드: 선택 사항이며 워크플로우에 대해 채워야 하는 활동 양식의 필드입니다.
활동 종결	이행자 활동을 종결하고 상태 값을 Completed로 변경하기 위해 충족되어야 하는 조건입니다.	

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

필드	설명
	주: 활동 세트의 모든 활동이 완료되면 활동 세트의 상태 값이 Finished로 변경됩니다.
활성	사용할 이행자 활동 유형을 활성화하는 옵션입니다.
작업 테이블	이행자 활동 유형과 연관된 테이블입니다. 선택한 구성 유형에 따라 테이블을 선택할 수 있거나 필드가 테이블에 자동으로 설정됩니다.
배지	이행자 활동 유형이 연관된 배지입니다. 주: 직원에게 해당 활동을 이행 중인 부서를 나타내는 배지가 포털에 표시됩니다. 자세한 내용은 HR 배지 구성 문서를 참조하십시오.

4. 저장을 클릭합니다.
5. 이행자 활동 구성 매핑 섹션에서 상위 수명주기 이벤트 케이스의 하나 이상의 필드를 하위 활동으로 매핑합니다.

   a. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이행자 활동 구성 매핑 테이블

필드	설명
활동 유형 구성	이 필드는 이행자 활동 유형이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.
테이블에서 매핑	상위 HR 서비스와 연관된 HR 케이스 테이블입니다. 주: 이 테이블이 상위 HR 서비스와 연관된 HR 케이스 테이블과 일치하는지 확인합니다.
필드에서 매핑	다음에서 매핑 중인 필드입니다. 주: 데이터 유형이 대상 필드의 유형과 일치하는지 확인합니다.
테이블에 매핑	이 필드는 이행자 활동 유형과 연관된 테이블에 자동으로 설정됩니다.
필드에 매핑	다음에 매핑 중인 필드입니다. 주: 데이터 유형이 소스 필드의 유형과 일치하는지 확인합니다.

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

Example
예를 들어, 카탈로그 항목에 대해 미리 구성된 이행자 활동 유형은 HR 수명주기 이벤트 케이스 [sn_hr_le_case] 테이블에서 요청[sc_request] 테이블의 requested_for 필드로 매핑되어 활동 양식이 카탈로그 항목을 요청 중인 사용자의 이름으로 자동으로 채워지도록 합니다.

c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

d. 필요한 만큼 프로세스를 반복합니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

수명주기 이벤트 활동을 위한 컨텐츠 예약 템플릿 구성

컨텐츠 예약 템플릿을 생성하거나 수정하여 컨텐츠를 수명주기 이벤트의 일부로 제공합니다. 각 템플릿은 컨텐츠 예약[sn_cd_content_visibility] 테이블과 연관되어야 하며, 사용자는 모바일 컨텐츠, 포털 컨텐츠, 알림 컨텐츠 또는 할 일 컨텐츠에 대한 템플릿을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
컨텐츠 예약 템플릿에 사용할 컨텐츠를 확보하십시오. 다음과 같은 유형의 컨텐츠를 사용할 수 있습니다.

컨텐츠 유형

컨텐츠 유형	설명
모바일 컨텐츠 구성	모바일 컨텐츠는 Now Mobile 및 Mobile Onboarding 앱에서 모바일 배너로 제공됩니다.
Content Publishing	포털 컨텐츠는 Employee Service Center와 같은 포털에서 컨텐츠(예: 배너, 달력 또는 비디오)로 제공됩니다.
알림 컨텐츠	알림 컨텐츠는 알림으로 제공됩니다.
배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성	할 일 컨텐츠는 포털과 모바일 모두에서 할 일로 제공됩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 템플릿.

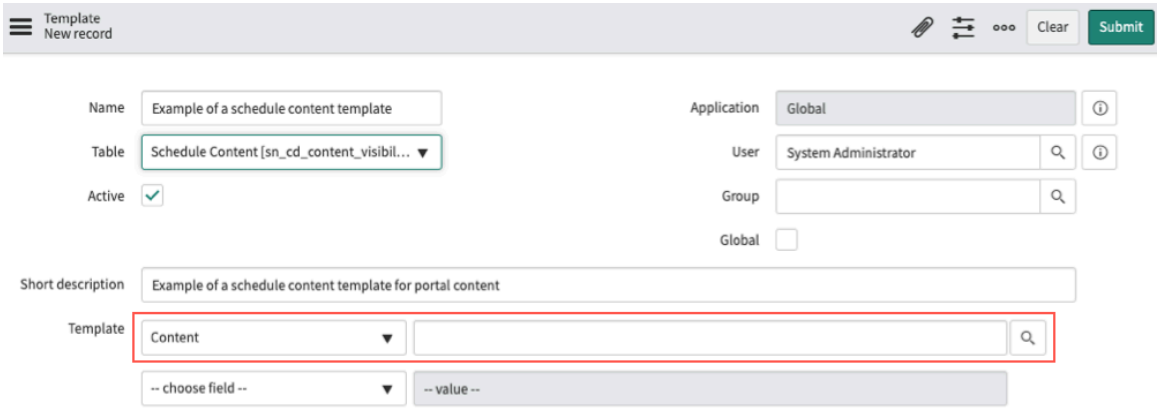
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

3. 양식에서 다음 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	템플릿의 이름입니다.
테이블	값을 ### ##[sn_cd_content_visibility]으로 설정합니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 짧은 설명입니다.

4. 템플릿 필드에서 컨텐츠 필드를 추가합니다.

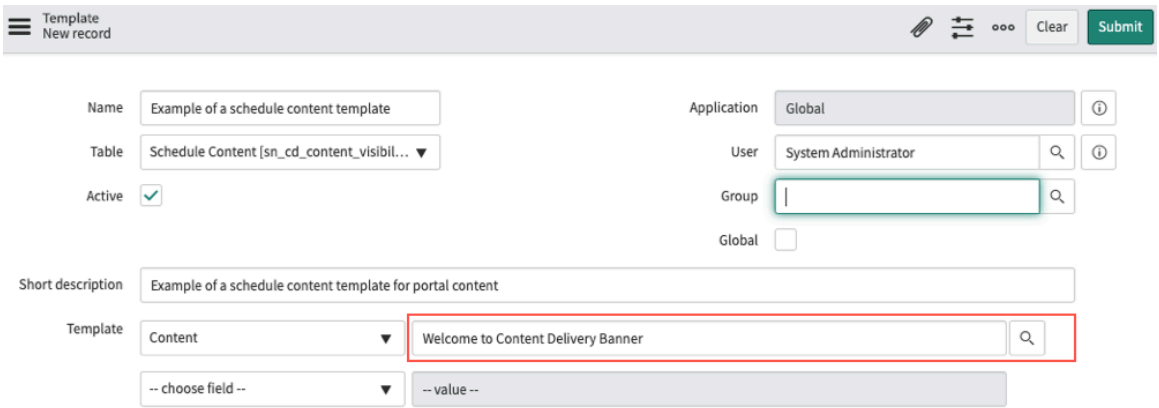
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 컨텐츠 필드에서 템플릿과 함께 사용할 컨텐츠 기록을 선택합니다.

Example

예를 들어, 이는 "컨텐츠 제공 배너 시작"이라는 컨텐츠 기록에 대한 컨텐츠 예약 템플릿입니다.



6. 필요한 경우 추가 필드에 해당 값을 추가하십시오.

컨텐츠 유형에 따라 추가 필드에 해당 값을 추가해야 합니다. 컨텐츠는 다음 유형 중 하나입니다.

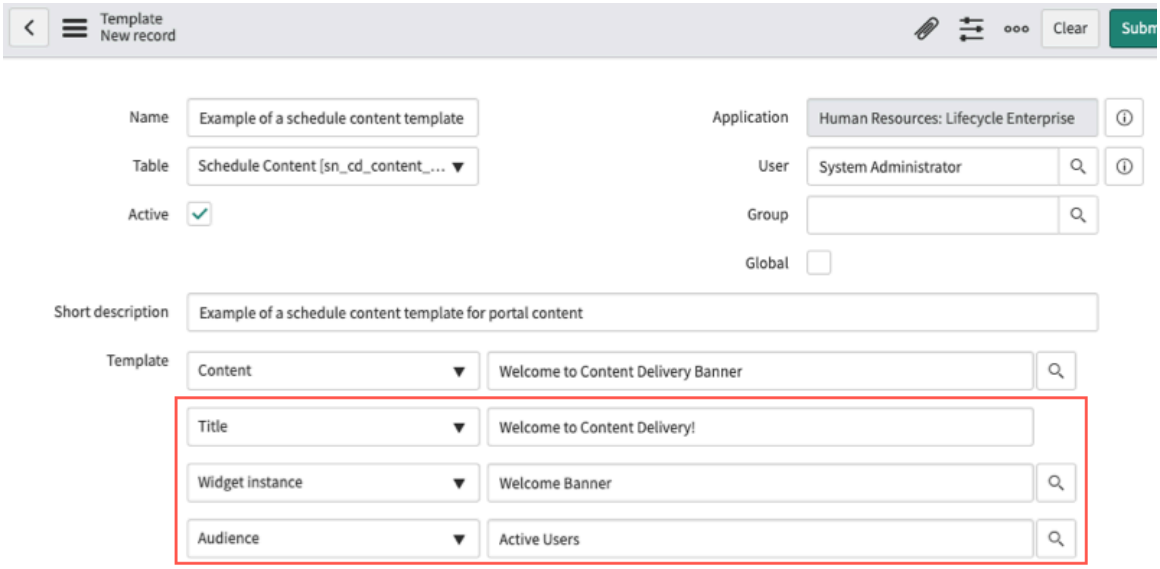
- 모바일 컨텐츠
- 포털 컨텐츠
- 알림 컨텐츠
- 할 일 콘텐츠

각 컨텐츠 유형에 사용할 수 있는 필드 목록은 컨텐츠 예약을 참조하십시오.

Example

예를 들어, "컨텐츠 제공 배너 시작" 기록의 컨텐츠 유형은 포털 컨텐츠입니다. 포털 컨텐츠에는 최소한 제목, 위젯 인스턴스 및 대상 필드를 추가해야 합니다.

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



7. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

컨텐츠 예약 템플릿을 사용하여 컨텐츠를 수명주기 이벤트의 일부로 제공합니다. 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 수명주기 이벤트 활동 구성을 참조하십시오.

수명주기 이벤트 구성

수명주기 이벤트 빌더를 사용하여 수명주기 이벤트 및 연관된 활동 세트와 활동을 빌드합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 sn_hr_le.activity_set_manager

신규 채용 온보딩 등 이벤트 유형의 정의부터 시작합니다. 각 수명주기 이벤트에는 수명주기 이벤트 프로세스의 서로 다른 단계를 나타내는 하나 이상의 활동 세트가 있습니다. 그리고 각 활동 세트에는 승인 요청, 직원 작업, 이행자 활동 또는 알림 전송 등이 될 수 있는 하나 이상의 활동이 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

수명주기 이벤트 양식 관리

필드	설명
제목	수명주기 이벤트의 이름입니다.
활성	사용할 수명주기 이벤트를 활성화하는 옵션입니다.
설명	수명주기 이벤트에 대한 설명입니다.
대상자에게 활동 세트 표시	HR 티켓 페이지의 활동 세트 타임라인을 수명주기 이벤트 케이스의 대상자에게 표시하는 (직원 센터 전용) 옵션입니다. 이 프로세스는 두 부분으로 구성됩니다. 여기서 상자를 선택하는 것 외에 수명주기 이벤트와 연관된 HR 서비스에서 대상자에게 케이스 표시도 선택해야 합니다. 후자를 선택하려면 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

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

필드	설명	
	주: ○ 해당 HR 서비스의 대상자에게 케이스 표시가 선택되지 않은 경우 활동 세트 타임라인이 대상자에게 표시되지 않습니다. ○ 각 활동 세트에 대한 진행률 표시줄이 대상자에게 나타나지 않습니다. 오픈 대상자에게만 나타납니다. ○ HR 티켓 페이지의 Employee Service Center에서 사용자는 HR 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 티켓 페이지 문서를 참조하십시오.	
직원 뷰에서의 활동 분류 기준	직원이 수명주기 이벤트에서 활동을 보는 방법을 선택할 수 있습니다. ○ 기한: 시간 순서로 활동을 표시하여 기한이 먼저인 작업을 맨 위에 배치하고 다른 활동을 생성일별로 표시합니다. ○ 표시 순서: 활동 세트에 나타나는 순서대로 활동을 표시합니다. 주: 이 필드에서 선택하는 항목은 사용자의 할 일에도 반영 직원 센터 됩니다.	
이벤트 유형	수명주기 이벤트의 이벤트 유형입니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	온보딩	Mobile Onboarding에 사용할 수명주기 이벤트입니다. 주: 또한 수명주기 이벤트 양식에서 대상자에게 활동 세트 표시 옵션과 해당 HR 서비스 양식에서 대상자에게 케이스 표시 옵션이 선택되어 있는지 확인해야 합니다. 자세한 내용은 에 대한 수명주기 이벤트 선택 Now Mobile 문서를 참조하십시오.
	등록 취소	
	전환	
	HR 서비스	

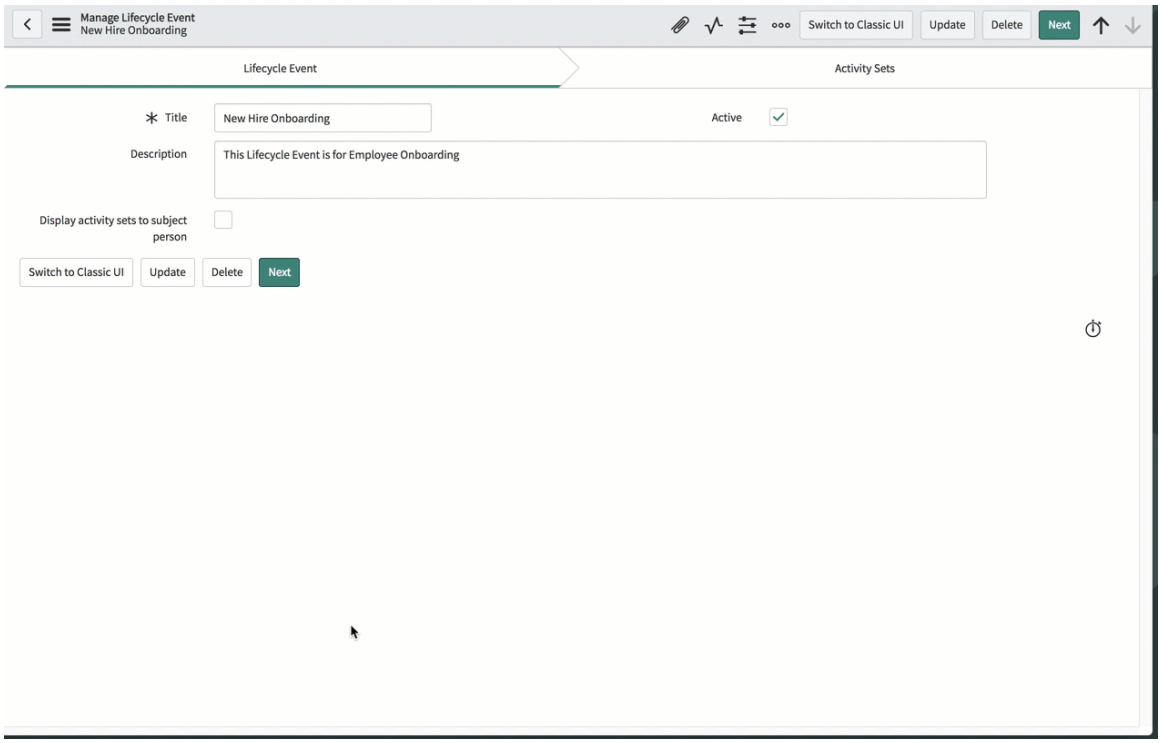
4. 활동 세트 탭 또는 다음을 클릭하여 수명주기 이벤트에 대한 활동 세트와 활동을 구성합니다.

   새 활동 세트와 활동을 생성하거나 기존 활동 세트와 활동을 수정할 수 있습니다. 양식 필드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

   ○ 수명주기 이벤트 활동 세트 구성

   ○ 수명주기 이벤트 활동 구성

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



5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

수명주기 이벤트 활동 세트 구성

수명주기 이벤트 활동 세트를 생성 또는 수정하여 활동 그룹에 대한 컨테이너를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 sn_hr_le.activity_set_manager

활동 세트는 수명주기 이벤트 프로세스의 다양한 단계를 나타내며, 수명주기 이벤트 케이스를 생성하는 즉시 또는 다른 활동 세트가 완료된 후에 활동 세트가 트리거되는 시기를 정의해야 합니다. 각 활동 세트는 단일 수명주기 이벤트와 연관되어 있습니다.

프로시저

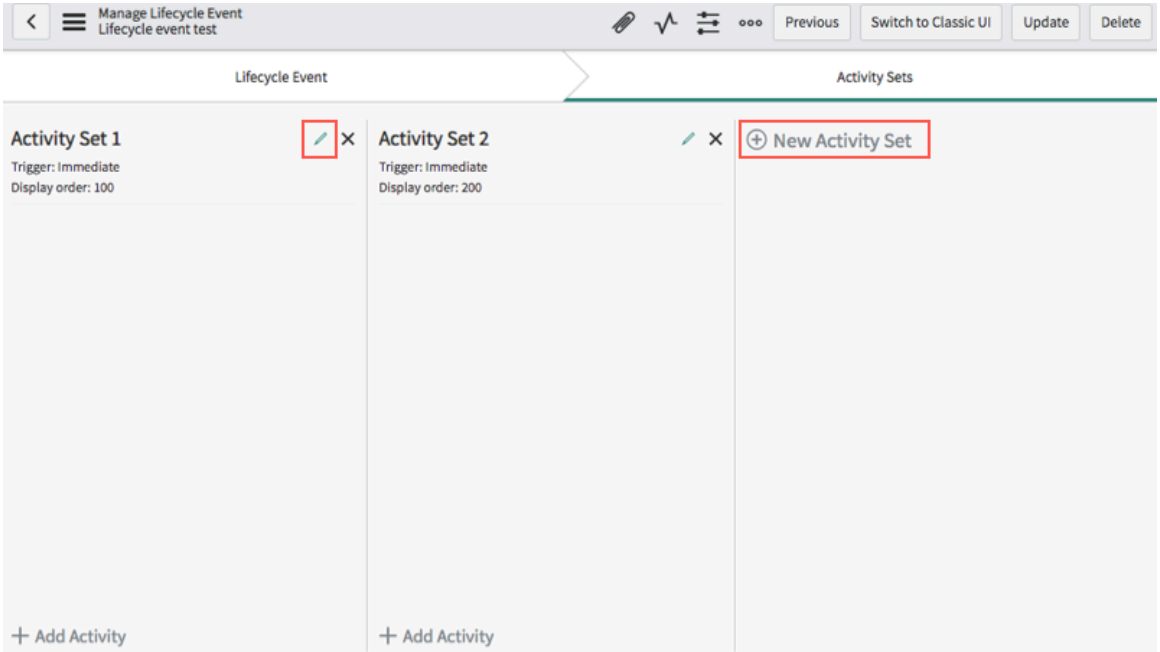
1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리을 클릭하고 기록을 엽니다.

2. 활동 세트 탭을 클릭하여 수명주기 이벤트 빌더에 액세스합니다.

3. 새로 만들거나 기존 활동 세트를 수정합니다.

- 새 활동 세트를 만들려면 새 활동 세트를 클릭하십시오.
- 기존 활동 세트를 수정하려면 활동 세트 위에 마우스를 올려 놓고 활동 세트 편집을 클릭합니다.

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



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

활동 세트 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동 세트의 이름입니다.
제목 표시	활동 세트의 제목을 표시합니다. 제목 표시는 직원 전용이며 포털과 모바일 모두에서 HR 티켓 페이지의 활동 세트 타임라인에 표시됩니다. 예를 들어, 프리보딩 활동 세트에 대한 직원 전용 제목은 "당일 준비 완료"가 될 수 있습니다. 제목 표시가 제공되지 않는 경우 기본 활동 세트 이름이 대신 사용됩니다.
설명	수명주기 이벤트 활동 세트에 대한 설명입니다.
활성	사용할 수명주기 이벤트 활동 세트를 활성화하는 옵션입니다.
표시 순서	활동 세트가 수명주기 이벤트 빌더 및 HR 티켓 페이지의 활동 세트 타임라인에 표시되는 주문 번호입니다. 주: ○ 주문 번호는 활동 세트가 트리거되는 시간과 관계가 없습니다. ○ 주문 번호가 제공되지 않으면 번호가 매겨진 모든 활동 세트 뒤에 해당 활동 세트가 표시됩니다. ○ HR 티켓 페이지의 Employee Service Center에서 사용자는 HR 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 티켓 페이지 문서를 참조하십시오.
오픈 대상에게 표시	수명주기 이벤트 케이스의 오픈 대상자에게 활동 세트를 표시하거나 숨기는 옵션입니다. 선택된 경우 활동 세트가 포털과 모바일 모두에서 HR 티켓 페이지의 활동 세트 타임라인에 나타납니다.

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

필드	설명
	주: 선택되지 않은 경우 활동 세트가 활동 세트 타임라인에 표시되지 않습니다. 오픈 대상 및 대상자에게 할당된 연결된 모든 할 일은 HR 티켓 페이지에 계속 표시됩니다. 그러나 다른 사람에게 할당된 할 일은 숨겨집니다.
대상자에게 표시	수명주기 이벤트 케이스의 대상자에게 활동 세트를 표시하거나 숨기는 옵션입니다. 선택된 경우 활동 세트가 포털과 모바일 모두에서 HR 티켓 페이지의 활동 세트 타임라인에 나타납니다. 이 프로세스는 세 부분으로 구성되어 있습니다. 여기서 확인란을 선택하는 것 외에도 다음을 수행해야 합니다. ○ 수명주기 이벤트 유형에서 대상자에게 활동 세트 표시를 선택합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 구성 문서를 참조하십시오. ○ 수명주기 이벤트와 연관된 HR 서비스에서 대상자에게 케이스 표시를 선택합니다. 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오. 주: 선택되지 않은 경우 활동 세트가 활동 세트 타임라인에 표시되지 않습니다. 대상자에게 할당된 연관된 모든 할 일은 HR 티켓 페이지에 계속 표시됩니다. 그러나 대상자에게 할당되지 않은 할 일은 숨겨집니다.
대상	활동 세트가 대상으로 하는 특정 대상입니다. 활동 세트에 대한 대상을 설정하면 특정 사용자 그룹에 대한 활동 세트 내에서 활동을 생성할 수 있습니다. 대상 필드가 비어 있는 경우 활동 세트가 모든 직원에게 적용됩니다. 또한 테스트 활동 세트 도구를 사용할 때 대상을 필터로 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동 세트에 대한 테스트 활동 세트 도구 사용 문서를 참조하십시오. 주: 활동 수준에서 대상을 정의할 수도 있습니다. 활동 세트의 대상 기준은 활동에 대한 대상 기준을 재정의합니다.

5. 활동 세트 트리거 조건 섹션에서 활동 세트에 대한 트리거 조건을 설정합니다.

트리거 조건	설명	
즉시	활동 세트는 수명주기 이벤트 케이스를 생성할 때 트리거를 설정합니다.	
날짜	활동 세트는 지정된 날짜 이전, 당일 또는 이후에 트리거됩니다. 주: 활동 세트의 날짜가 업데이트되면 변경 내용은 아직 트리거되지 않은 활성 활동 세트가 있는 미해결 HR 케이스에만 적용됩니다.	
	트리거 테이블	HR 케이스 또는 프로파일 테이블을 선택합니다.
	트리거 필드	날짜 필드를 선택합니다.

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

트리거 조건	설명	
	빈 날짜 무시	날짜 필드가 비어 있을 때 활동 세트를 트리거하지 않는 옵션입니다. 선택된 경우 날짜 필드에 값이 없으면 활동 세트가 트리거되지 않습니다.
	날짜 오프셋 유형	날짜 오프셋 유형 선택: ○ 없음 ○ 이전 ○ 이후
	날짜 오프셋 수	오프셋 수를 입력합니다. 이 필드는 날짜 오프셋 유형에서 이전 또는 이후를 선택한 경우 사용할 수 있습니다.
	날짜 오프셋 단위	측정 단위를 일, 주 또는 월로 제공합니다. 이 필드는 날짜 오프셋 유형에서 이전 또는 이후를 선택한 경우 사용할 수 있습니다.
기타 활동 세트	활동 세트는 하나 이상의 활동 세트가 완료된 후에 트리거됩니다.	
	활동 세트 의존성	활동 세트가 트리거되기 전에 완료되어야 하는 활동 세트를 하나 이상 선택합니다.
고급	활동 세트는 제공된 스크립트에 따라 트리거됩니다.	
	트리거 스크립트	사용자 지정 스크립트를 제공하여 활동 세트의 트리거 시기를 결정합니다. 스크립트에는 다음과 같은 두 가지 변수가 있습니다. ○ parentCase: 상위 수명주기 이벤트 케이스를 참조합니다. ○ hrTriggerUtil: 다른 활동 세트 또는 다른 유형의 트리거 날짜를 확인할 수 있습니다. 활동 세트 시작 관리자 워크플로우는 이러한 조건을 검증하기 위해 4시간마다 실행됩니다. Lifecycle Events 워크플로우 문서를 참조하십시오.
조건	활동 세트는 지정된 조건에 따라 트리거됩니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.	
	조건 테이블	HR 케이스 또는 HR 프로파일 테이블을 선택합니다.
	조건	조건 작성기를 사용하여 활동 세트를 트리거하기 위해 충족해야 하는 조건을 정의합니다.
조합	활동 세트는 지정된 날짜, 다른 활동 세트 및/또는 조건의 조합에 따라 트리거됩니다.	

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

트리거 조건	설명	
	조합 유형	활동 세트가 트리거되는 시간 선택: ○ And: 활동 세트는 지정된 트리거가 모두 충족되는 경우에만 트리거됩니다. ○ Or: 활동 세트는 지정된 트리거 중 하나라도 충족되는 경우 트리거됩니다.
	날짜	조합 트리거 유형의 일부로 날짜를 지정할 수 있습니다.
	기타 활동 세트	조합 트리거 유형의 일부로 완료해야 하는 하나 이상의 활동 세트를 선택할 수 있습니다.
	조건	조건 작성기를 사용하여 조합 트리거 형식의 일부로 충족되어야 하는 조건을 정의할 수 있습니다.

6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

Example: 고급 트리거 스크립트

- 트리거 유형 = 고급
- 신규 채용 (대상자)에게 관리자가 할당됩니다.
- 신규 채용 시작 날짜에 도달했습니다(비워 둘 수 없음).
- 두 개의 특정 활동 세트가 완료되었습니다.

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

예제의 sys_ids를 활동 세트 sys_ids로 바꿉니다. 활동 세트에서 양식 컨텍스트 메뉴 아이콘을 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.

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

Lifecycle Events 활동 세트에 대한 트리거

평가 간격이 트리거되기를 기다리지 않고 워크플로우 내의 활동 세트가 자동으로 트리거되도록 하는 메커니즘을 사용할 수 있습니다.

활동 세트는 구성 방법에 따라 다양한 방법을 사용하여 트리거할 수 있습니다. 다음과 같은 다양한 트리거 유형이 있습니다.

- 즉시
- 날짜
- 기타 활동 세트

  활동 세트가 다른 활동 세트에 의해 트리거되면 세트의 모든 종속 활동이 완료될 때까지 트리거가 활성화되지 않습니다.

- 고급
- 조건
- 조합

관련 정보

수명주기 이벤트 활동 세트 구성

Lifecycle Events 워크플로우

평가 간격 기본 대기 시간 변경

관리자는 활동 세트가 평가되기 전에 활동 세트가 대기하는 기본 시간을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Utah 제품군부터는 기본 평가 간격을 변경할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 수명주기 이벤트를 선택합니다.
3. 활동 세트 탭을 선택합니다.
4. 활동 세트에 대한 편집 아이콘을 선택합니다.

   주:
   여정에서 스테이지는 활동 세트와 동일합니다.

5. 선택 구성 〉 모두 추가 작업 목록에서.
6. 딕셔너리 항목 탭을 선택합니다.
7. **evaluation_interval** 열 이름을 찾습니다.
8. 관련 딕셔너리 항목을 엽니다.

   주:
   이 기록을 편집하려면 Human Resources: Lifecycle Enterprise 애플리케이션에 있어야 합니다.

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

9. 기본값 탭을 선택합니다.
   기본값 형식 0 04:00:00 은 d hh:mm:ss# 같습니다.
   - 일 = d
   - 시간 = hh
   - 분 = mm
   - 초 = ss
10. 기본값을 변경합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.

활동 세트에 **Lifecycle Events** 대한 트리거 구성

에서 활동 세트에 대한 트리거를 Lifecycle Events만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 변경하려는 수명주기 이벤트를 선택합니다.
3. 활동 세트 탭을 선택합니다.
4. 트리거를 추가할 활동 세트의 활동 세트 편집 아이콘을 선택합니다.
5. 트리거 유형을 선택합니다.
   트리거 유형에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Lifecycle Events 활동 세트 트리거 유형.
6. 업데이트를 선택합니다.

Lifecycle Events 활동 세트 트리거 유형

관리자는 활동 세트의 활동을 사용할 수 있도록 활동 세트 트리거를 구성할 수 있습니다.

활동 세트 트리거 유형

즉시

수명주기 이벤트가 생성되는 즉시 세트의 모든 활동을 트리거합니다.

날짜

활동 세트에서 활동을 날짜 또는 마일스톤일 때 트리거합니다. 신입 직원 온보딩 활동의 첫날은 신입 직원의 출근 첫날일 수 있습니다. 날짜 트리거에는 트리거 테이블 과 트리거 필드가 필요합니다.

필드	설명
트리거 테이블	사용 가능한 목록에서 테이블을 선택합니다.
트리거 필드	사용 가능한 목록에서 필드를 선택합니다.
빈 날짜 무시	트리거 필드에 날짜가 없으면 활동 세트가 트리거되지 않습니다.

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

필드	설명
날짜 오프셋 유형	• 이후 • 이전
날짜 오프셋 수	평가할 오프셋 단위의 수입니다.
날짜 오프셋 단위	• 일 • 주 • 월

기타 활동 세트

다른 활동 세트가 완료되면 활동 세트가 트리거됩니다. 활동 세트가 다른 활동 세트에 의해 트리거되면 세트의 모든 종속 활동이 완료될 때까지 트리거가 활성화되지 않습니다.

고급

고급 트리거를 사용하여 사용자 지정 조건을 평가하는 스크립트를 추가하여 활동 세트를 트리거합니다.

조건

조건 트리거를 사용하여 선택한 테이블의 필드 값에 따라 조건을 정의합니다.

조합

날짜, 기타 활동 세트 및 조건에 대한 사용을 결합합니다. 활동 세트를 트리거하려면 세 가지 조건이 모두 충족되어야 합니다.

Lifecycle Events 트리거 및 워크플로우 참조

트리거 및 워크플로우에 대한 Lifecycle Events 정보입니다.

HR 활동 시작 관리자 플로우

수명주기 이벤트 케이스가 준비됨 상태로 변경되면 모든 활동 세트가 HR 활동 시작 관리자 플로우를 통해 실행됩니다. 각 활동 세트의 활동은 트리거되지 않습니다. 활동 세트가 활동을 트리거하기 위해 다른 활동 세트에 종속되지 않으면 트리거 조건이 분석됩니다.

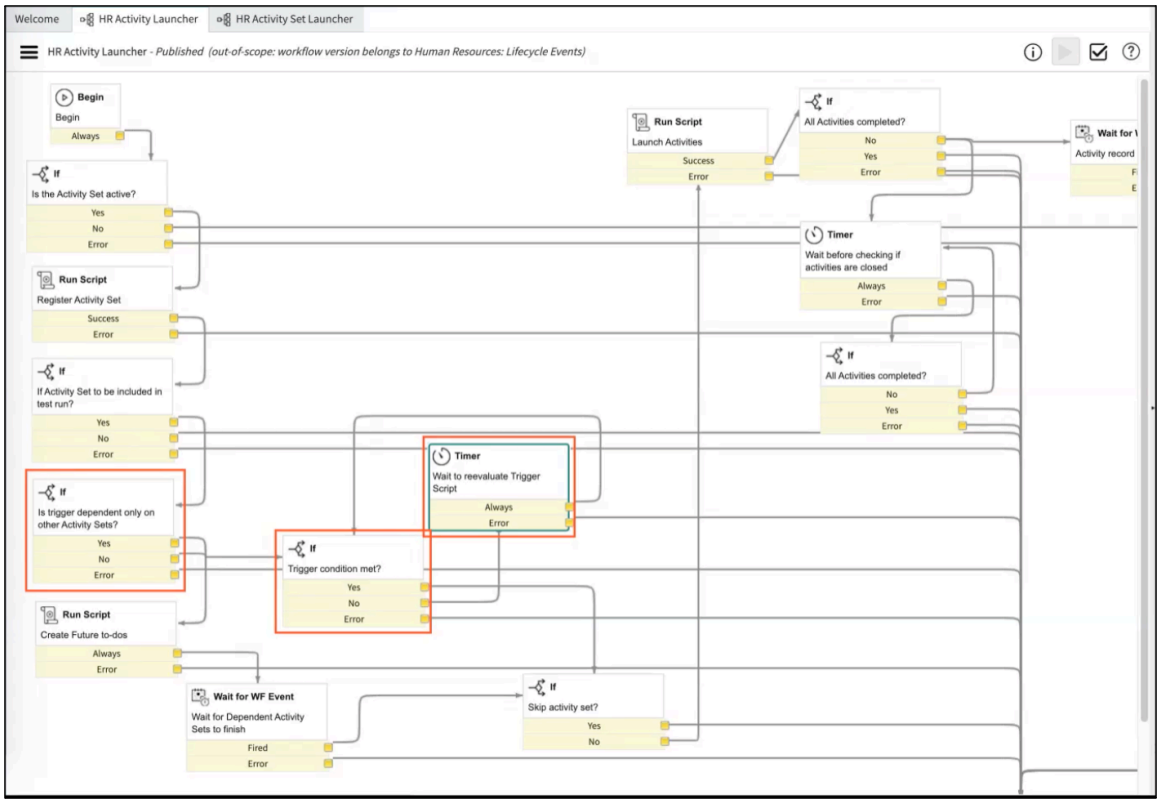
트리거 조건이 충족되지 않으면 트리거 스크립트 재평가 대기 타이머가 실행될 때까지 대기합니다 (기본값은 4시간마다).

트리거 조건이 충족되더라도 평가 간격이 실행된 후에는 활동 세트가 재평가되기까지 4시간 더 기다려야 합니다. 재평가를 기다리면 트리거하도록 설정된 활동 세트가 지연될 수 있습니다.

'재평가하기 위해 대기' 트리거 스크립트 타이머는 **sn_hr_le_activity_set** 테이블의 **evaluation_interval** 사용합니다. 기본값은 4시간입니다. **evaluation_interval** 필드의 값을 줄여 활동 세트를 더 빨리 시작할 수 있습니다. 를 참조하십시오평가 간격 기본 대기 시간 변경.

주:
기본값을 변경하기로 한 경우 주의해야 합니다. 업데이트를 자주 수행하면 더 많은 이벤트가 트리거되며 수명주기 이벤트가 완료되기 전에 수명주기 이벤트 활동 세트가 취소될 수 있습니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 속성 문서를 참조하십시오.

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



이벤트 **BR** 조건(데모) 활동 세트

평가 간격 필드를 사용하여 활동 세트를 트리거하는 다른 방법은 데모 데이터에 포함된 이벤트 **BR** 조건(데모) 활동 세트를 사용할 수 있는 예제로 사용하는 것입니다. 이벤트 BR(데모)에 조건을 사용하는 것은 선택적 솔루션이지만, HR 활동 세트 트리거 확인 워크플로우에 check_activity_set_trigger 이벤트를 트리거하는 서버 측 코드(비즈니스 규칙, 이벤트 스크립트, 예약된 작업 등)를 생성하고 사용할 수 있습니다. 즉시 트리거되거나 다른 활동 세트에 의해서만 트리거되는 활동 세트를 제외한 모든 활동 세트는 서버 측에서 check_activity_set_trigger 이벤트를 사용하여 트리거할 수 있습니다.

주:
이벤트 **BR** 조건(데모) 활동 세트에 액세스하려면 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise(com.sn_hr_lifecycle_ent) 플러그인을 활성화합니다. 이것은 평가 간격 필드에서 값 대신 사용할 수 있는 선택적인 방법입니다.

- 활동 세트에 대한 트리거 유형을 조건으로 설정해야 합니다.
- 기본 수명주기 이벤트 케이스의 상태가 진행 중으로 변경되면 이벤트 **BR** 조건(데모) 활동 세트가 트리거됩니다.
- 이메일 - 이벤트 **BR** 조건(데모) 활동은 이벤트 **BR** 조건(데모) 활동 세트에 포함되어 있습니다.
- 이벤트 **BR** 조건(데모) 활동 세트에는 **HR** 활동 시작 관리자 워크플로우가 포함됩니다. 여기에는 이벤트 **BR** 조건(데모) 비즈니스 규칙도 포함됩니다.
  - LE 케이스가 진행 중 상태로 변경되면 이벤트 **BR** 조건(데모) 비즈니스 규칙이 실행됩니다.
  - 그런 다음 HR 활동 세트 트리거 확인 워크플로우를 찾고 check_activity_set_trigger 이벤트를 해당 워크플로우로 브로드캐스트할 때까지 LE 케이스에 대해 실행 중인 워크플로우를 찾습니다.

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

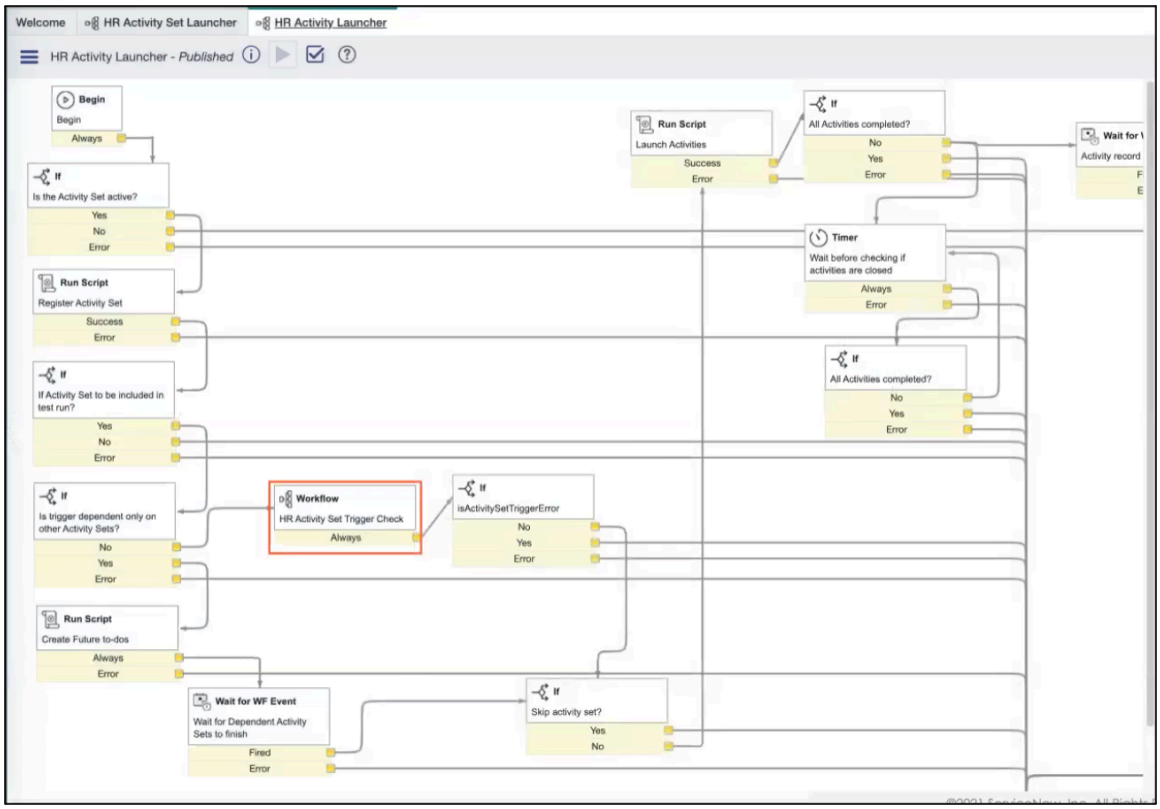
- 요구 사항에 맞게 이벤트 BR 조건(데모) 활동 세트, 이메일 - 이벤트 BR 조건(데모) 활동 및 이벤트 **BR** 조건(데모) 비즈니스 규칙을 변경할 수 있습니다.

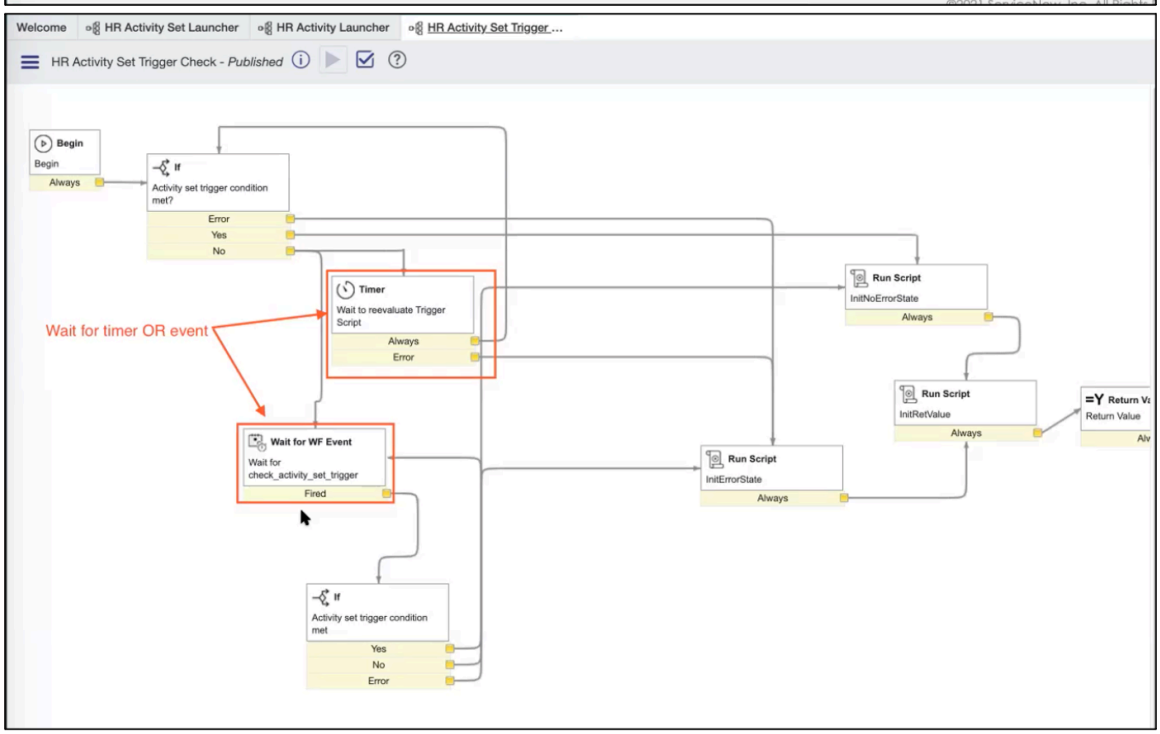
  주:
  자세한 내용은 및 비즈니스 규칙을 참조하십시오Lifecycle Events 워크플로우.

HR 활동 세트 트리거 확인 워크플로우

HR 활동 세트 트리거 확인 워크플로우가 HR 활동 시작 관리자 워크플로우에 추가되었으므로 모든 서버 측 스크립트가 워크플로우에 알리고 활동 세트가 트리거할 준비가 되었는지 확인할 수 있습니다. HR 활동 세트 트리거 확인 워크플로우가 조건을 평가합니다. 워크플로를 직접 트리거하지는 않습니다. HR 활동 세트 트리거 확인

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





- HR 활동 세트 트리거 확인 워크플로우는 활동 세트가 다른 활동 세트에 종속되지 않을 때 호출됩니다.
- 활동 세트에 대한 트리거 조건이 충족되었는지 정기적으로 확인합니다.
- 트리거 조건이 충족되지 않은 경우에도 평가 간격이 실행될 때까지 대기합니다.
- check_activity_set_trigger 이벤트가 발생하면 활동 세트 트리거 조건이 즉시 확인됩니다.

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

활동 세트 트리거 워크플로우 이벤트 확인

서버 측 스크립트(비즈니스 규칙, 이벤트 스크립트, 예약된 작업 등)에서 **check_activity_set_trigger** 워크플로우 이벤트를 사용하여 대기 시간을 단축하여 트리거 스크립트 타이머를 재평가하고 활동 세트의 트리거를 적시에 평가합니다. 긴 타이머 대기를 방지하기 위해 더 자주 평가 간격을 사용하는 것을 고려하는 경우 대신 이 옵션을 사용합니다.

주:
check_activity_set_trigger 이벤트는 즉시 트리거되거나 다른 활동 세트에 의해서만 트리거되는 활동 세트에서는 작동하지 않습니다.

check_activity_set_trigger 워크플로우 이벤트 사용을 준비할 때 먼저 활동 세트의 트리거 기준을 확인할 수 있는 시기를 결정합니다. 예를 들어 "조건" 트리거 유형을 사용하는 경우 조건이 동일한 비즈니스 규칙이 조건이 true인지 확인하는 것이 좋습니다. "고급" 트리거를 사용하는 경우 고급 스크립트가 true를 반환하도록 한 서버 측 비즈니스 논리를 확인합니다. 예:

- 스크립트 포함
- 예약된 작업
- 스크립트 임포트

.

트리거 기준을 확인할 서버 측 위치를 결정한 후 다음 스크립트를 추가합니다.

```
// If "current" is not available, or "current" is not the lifecycle event case,
// change the following line, adding the needed scripting to set gr to the lifecycle event case
 GlideRecord
var gr = current;
var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(gr);
while (wf.next()) {
if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
continue;
```

수명주기 이벤트 활동 구성

수명주기 이벤트 활동을 생성하거나 수정합니다. Lifecycle Events 활동은 승인, 직원 작업, 이행자 활동, 알림, 플로우, 컨텐츠 또는 활동 컨테이너가 될 수 있습니다.

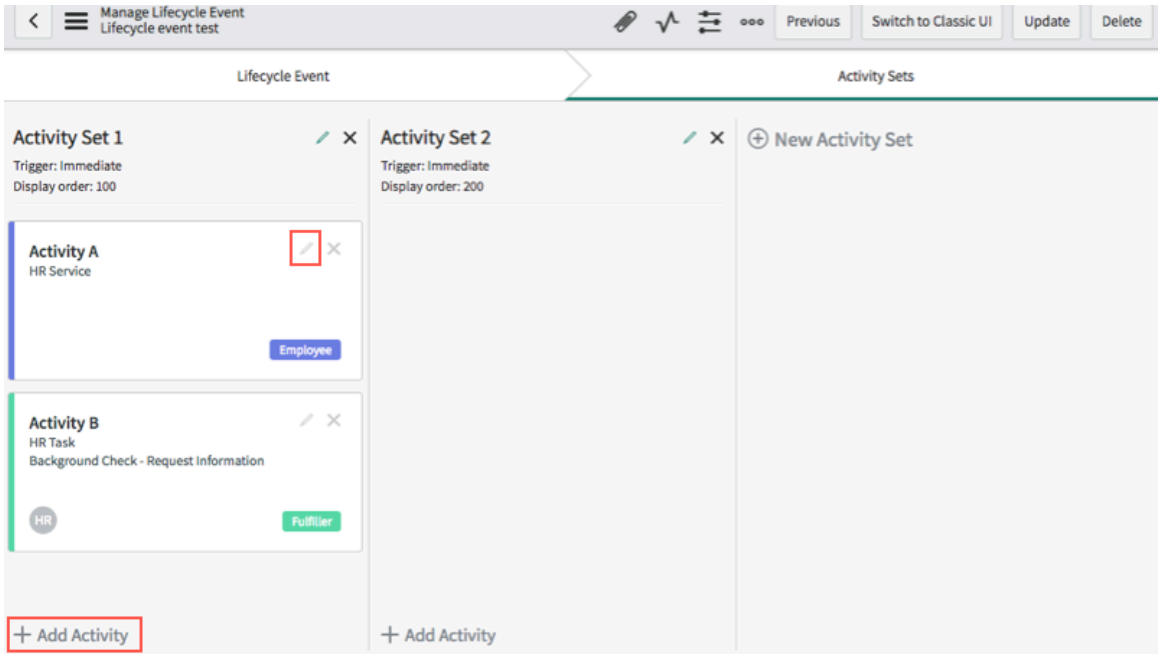
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

각 활동은 소유 그룹과 연관되어 있어야 합니다. 활동에는 대상 그룹이 있으며, 대상 기록을 사용하여 수명주기 이벤트 케이스의 대상자가 자신을 대신하여 트리거하는 활동에 대해 충족해야 하는 조건 또는 기준을 정의할 수 있습니다. 각 활동은 단일 활동 세트와 연관되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리을 클릭하고 기록을 엽니다.
2. 활동 세트 탭을 클릭하여 수명주기 이벤트 빌더에 액세스합니다.
3. 새로 만들거나 기존 활동을 수정합니다.
   - 새 활동을 생성하려면 활동 추가를 클릭하십시오.
   - 기존 활동을 수정하려면 활동 위에 마우스를 올려 놓고 활동 편집을 클릭하십시오.

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



4. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 다음 중 하나로 설정합니다.
   - 승인
   - 직원 작업
   - 이행자 활동
   - 알림
   - 플로우
   - 컨텐츠
   - 활동 컨테이너
   - 펄스 설문 조사

   각 활동 유형에 대해 적용 가능한 작업을 따릅니다.

> ⚠ 경고:
> LE 케이스와 LE 유형이 동일한 HR 서비스에 대한 LE 활동(이행자 활동)으로 인해 루프가 발생하여 메모리 문제가 발생할 수 있습니다.

승인에 대해

승인에 해당하는 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 승인은 지정된 승인자가 승인하거나 거부할 할 일을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ##으로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

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

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
활동 유형	값을 ##으로 설정합니다.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다. 주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
활동 세트	활동과 연관된 활동 세트입니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상 기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다. 활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 승인자 관련 목록에서 수명주기 이벤트 활동의 승인자를 정의합니다.

필드	설명
승인자 그룹	활동을 승인하는 그룹입니다.
승인 사용자	활동을 승인하는 사용자입니다.
케이스로부터의 승인자	활동을 승인하는 수명주기 이벤트 케이스로부터의 승인자입니다.

4. 승인 옵션 관련 목록에서 활동이 승인되는 방법을 설정합니다.

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

필드	설명	
대기	승인이 완료될 때를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다.	
	승인할 사람	HR 활동을 승인하는 데에는 한 사람만 필요합니다.
	승인할 모든 사람	HR 활동을 승인하는 데에는 HR 활동에 할당된 모든 사람이 필요합니다. 한 사람이 거부하면 할당 대상 담당자는 대체 승인자를 선택할 수 있는 링크가 포함된 메시지를 받습니다.
	모든 승인자 중 최초 응답	활동에 대해 응답(승인 또는 거부)하는 첫 번째 사람이 상태를 결정합니다.
거부 시	승인이 거부될 때를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다.	
	승인 재제출 허용	HR 에이전트가 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다. 할당 대상 담당자는 승인 요청을 다시 제출할 수 있는 링크가 포함된 케이스에 대한 메시지를 받습니다. 모든 승인자에게 승인 요청이 다시 제출됩니다.
	미완료 종결	HR 서비스가 거부되면 케이스 또는 작업 상태를 미완료 종결로 변경합니다.
일부 승인자 없음	일부 승인자가 없는 경우를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다.	
	대체 선택	승인자가 누락된 경우 할당 대상 담당자가 대체 승인자를 선택할 수 있습니다. 활동이 오픈 대상 관리자가 승인하도록 구성되어 있지만 오픈 대상자에게 관리자가 할당되지 않은 경우 활동을 승인할 승인자가 없습니다. 일부 승인자 없음 필드에서 대체 선택이 선택된 경우 할당 대상 담당자는 대체 승인자를 선택할 수 있는 링크가 포함된 메시지를 받습니다.
	누락 건너뛰기	누락된 승인자를 무시하고 계속 진행합니다.
	미완료 종결	승인자가 없는 경우 케이스 또는 작업의 상태를 미완료 종결로 변경합니다.
모든 승인자 없음	모든 승인자가 없는 경우를 대비하여 다음 작업 중 하나를 선택합니다.	
	대체 선택	모든 승인자가 없는 경우 할당 대상 담당자가 대체 승인자를 선택할 수 있습니다. 활동이 오픈 대상 관리자가 승인하도록 구성되어 있지만 오픈 대상자에게 관리자가 할당되지 않은 경우 활동을 승인할 승인자가 없습니다. 일부 승인자 없음 필드에서 대체 선택이 선택된 경우 할당 대상 담당자는 대체 승인자를 선택할 수 있는 링크가 포함된 메시지를 받습니다.
	미완료 종결	모든 승인자가 없는 경우 케이스 또는 작업의 상태를 미완료 종결로 변경합니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

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

직원 작업의 경우

직원 작업에 해당하는 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 수명주기 이벤트 케이스의 할당 대상 대상자에게 직원 작업이 할당됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ##으로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
활동 유형	값을 Employee로 설정합니다.
HR 작업 템플릿	활동에 사용할 HR 작업 템플릿입니다. **주:** 작업이 생성되면 HR 작업 템플릿은 HR 작업 양식에서 자동으로 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
생성된 작업이 완료될 때까지 대기	활동이 종결되기 전에 생성된 작업이 완료될 때까지 대기하는 옵션입니다. 이 필드는 HR 작업 템플릿 양식에서 다음 작업 유형 중 하나를 선택하면 나타납니다. 선택된 경우: ○ **HR** 서비스: HR 작업을 완료하면 HR 케이스가 생성됩니다. 활동을 종결하려면 HR 케이스를 완료해야 합니다. ○ 카탈로그 항목 제출: HR 작업을 완료하면 요청이 생성됩니다. 활동을 종결하려면 요청을 완료해야 합니다. ○ 주문 가이드 제출: HR 작업을 완료하면 IT 요청이 생성됩니다. 활동을 종결하려면 IT 요청을 완료해야 합니다. **주:** ○ 종결 조건은 활동 유형에 따라 다르며 수정할 수 있습니다. ○ 선택된 경우 변경 내용은 새 수명주기 이벤트 케이스에만 적용됩니다. 기존 케이스의 활동은 활동이 종결되기 전에 생성된 작업이 완료될 때까지 대기하지 않습니다.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다.

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

필드	설명
	주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
활동 세트	활동과 연관된 활동 세트입니다.
HR 서비스 구성에서 배지 사용	(관련된 HR 작업 템플릿의 경우 **HR** 작업 유형 값은 **HR** 서비스) 상위 HR 서비스와 연결된 배지를 사용하는 옵션입니다.
배지	이행자 활동 유형이 연관된 배지입니다. 주: 직원에게 해당 활동을 이행 중인 부서를 나타내는 배지가 포털에 표시됩니다. 자세한 내용은 HR 배지 구성 문서를 참조하십시오.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상 기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다. 활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.
4. 연결된 HR 작업 템플릿에서 **HR** 작업 유형 값이 **HR** 서비스, 카탈로그 항목 제출 또는 주문 가이드 제출인 경우, 활동 필드 매핑 섹션에서 상위 수명주기 이벤트 케이스의 필드를 직원 활동이 트리거될 때 생성되는 하위 활동의 적절한 변수로 매핑할 수 있습니다.

   a. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

활동 필드 매핑 양식

필드	설명
활동	이 필드는 연결된 수명주기 이벤트 활동이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.

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

필드	설명	
테이블에서 매핑	활동 필드가 매핑되는 소스 테이블 이 필드는 상위 수명주기 이벤트 케이스와 연관된 HR 케이스 테이블이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.	
매핑 원본	유형에서 매핑합니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	필드	필드에서 매핑합니다. 필드에서 매핑 필드에서 활동 필드의 매핑 원본에 해당하는 소스 테이블에서 필드를 선택합니다. 주: 매핑 원본이 되는 필드의 데이터 유형이 매핑 대상이 되는 필드의 데이터 유형과 동일한지 확인합니다.
	사용자 지정 텍스트	사용자 지정 텍스트에서 매핑합니다. 사용자 지정 텍스트 필드에 문자열 값을 입력합니다. 사용자 지정 텍스트는 정적이거나 소스 테이블에서 가져온 변수를 포함할 수 있습니다. 예를 들어 "신규 채용 시 노트북 제공: ${subject_person}"처럼 IT 요청에 짧은 설명을 입력할 수 있습니다.
변수에 매핑	활동 필드가 매핑 대상이 되는 변수입니다. 주: 매핑 원본이 되는 필드의 데이터 유형이 매핑 대상이 되는 필드의 데이터 유형과 동일한지 확인합니다.	

c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

d. 필요한 만큼 프로세스를 반복합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

이행자 활동의 경우

이행자를 위한 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 이행자 활동은 HR, IT 또는 시설 등 부서의 에이전트 또는 이행자에게 할당됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ###로 설정합니다.

2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.

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

필드	설명	
활동 유형	값을 Fulfiller로 설정합니다.	
이행자 활동	다음 이행자 활동 유형 중 하나를 선택합니다. **주:** 여기에 표시되는 다양한 이행자 활동 유형을 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 활동 구성 설정 문서를 참조하십시오.	
	자동 주문 가이드	(기업용 수명주기 이벤트 전용) 주문 가이드는 활동을 이행합니다. 주문 가이드 필드에서 사용할 주문 가이드를 선택합니다. **주:** 주문 가이드는 여러 항목을 생성하는 단일 서비스 카탈로그 요청을 제출합니다. 자세한 내용은 주문 가이드를 참조하십시오.
	카탈로그 항목	(기업용 수명주기 이벤트 전용) 카탈로그 항목은 활동을 이행합니다. 카탈로그 항목 필드에서 사용할 카탈로그 항목을 선택합니다. **주:** 카탈로그 항목은 상품 또는 서비스입니다. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 항목을 참조하십시오.
	플로우	플로우는 활동을 이행합니다. 플로우 필드에서 사용할 플로우를 선택합니다. **주:** 플로우는 다시 사용할 수 있는 일련의 작업으로 프로세스를 자동화합니다. 자세한 내용은 Flow Designer 를 참조하십시오.
	HR 서비스	HR 서비스는 HR 작업을 이행합니다. **HR 서비스** 필드에서 사용할 HR 서비스를 선택합니다. **주:** HR 서비스는 HR 조직이 직원에게 제공하는 요청 및 지원입니다. 자세한 내용은 HR 서비스 문서를 참조하십시오.
	HR 작업	HR 작업은 활동을 이행합니다. **HR 작업 템플릿** 필드에서 사용할 HR 작업 템플릿을 선택합니다.

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

필드	설명	
		주: 작업이 생성되면 HR 작업 템플릿은 HR 작업 양식에서 자동으로 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
	인시던트	(기업용 수명주기 이벤트 전용) 인시던트는 활동을 이행합니다. 템플릿 필드에서 사용할 인시던트 템플릿을 선택합니다. 주: 인시던트 템플릿은 인시던트 양식에서 자동으로 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 Incident Management 를 참조하십시오.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.	
HR 서비스 구성에서 배지 사용	(관련된 HR 작업 템플릿의 경우 **HR** 작업 유형 값은 **HR** 서비스) 상위 HR 서비스와 연결된 배지를 사용하는 옵션입니다.	
배지	이행자 활동 유형이 연관된 배지입니다. 주: 직원에게 해당 활동을 이행 중인 부서를 나타내는 배지가 포털에 표시됩니다. 자세한 내용은 HR 배지 구성 문서를 참조하십시오.	
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다. 주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.	
활동 세트	활동과 연관된 활동 세트입니다.	
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상 기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다. 활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다.	

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

필드	설명
	주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.
4. 활동 필드 매핑 섹션에서 상위 수명주기 이벤트 케이스의 필드를 이행자 활동이 트리거될 때 생성되는 하위 활동의 해당 필드에 매핑할 수 있습니다.

   주:
   이 섹션은 연결된 이행자 활동 유형의 모든 매핑을 상속합니다. 기본 이행자 활동 유형 매핑을 그대로 사용하거나 추가 수정할 수 있습니다.

   a. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

활동 필드 매핑 양식

필드	설명	
활동	이 필드는 연결된 수명주기 이벤트 활동이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.	
테이블에서 매핑	활동 필드가 매핑되는 소스 테이블 이 필드는 상위 수명주기 이벤트 케이스와 연관된 HR 케이스 테이블이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.	
매핑 원본	유형에서 매핑합니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	필드	필드에서 매핑합니다. 필드에서 매핑 필드에서 활동 필드의 매핑 원본에 해당하는 소스 테이블에서 필드를 선택합니다. 주: 매핑 원본이 되는 필드의 데이터 유형이 매핑 대상이 되는 필드의 데이터 유형과 동일한지 확인합니다.
	사용자 지정 텍스트	사용자 지정 텍스트에서 매핑합니다. 사용자 지정 텍스트 필드에 문자열 값을 입력합니다. 사용자 지정 텍스트는 정적이거나 소스 테이블에서 가져온 변수를 포함할 수 있습니다. 예를 들어 "신규 채용 시 노트북 제공: ${subject_person}"처럼 IT 요청에 짧은 설명을 입력할 수 있습니다.
테이블에 매핑	활동 필드가 매핑 대상이 되는 대상 테이블입니다. 이 필드는 하위 활동과 연관된 테이블 이름에 자동으로 설정됩니다.	
필드에 매핑	활동 필드가 매핑 대상이 되는 대상 테이블의 필드입니다.	

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

필드	설명
	주: 매핑 원본이 되는 필드의 데이터 유형이 매핑 대상이 되는 필드의 데이터 유형과 동일한지 확인합니다.

c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

d. 필요한 만큼 프로세스를 반복합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

알림의 경우

알림에 해당하는 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 알림은 지정된 수신자에게 자동으로 이메일을 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ##으로 설정합니다.

2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
활동 유형	값을 Notification으로 설정합니다.
이메일 템플릿	기존 이메일 템플릿을 선택하거나 새 이메일 템플릿을 생성합니다.
보낸 사람	보낸 사람의 이름을 입력합니다.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다. 주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
활동 세트	활동과 연관된 활동 세트입니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상

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

필드	설명
	기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다. 활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 수신자 관련 목록에서 수명주기 이벤트 활동의 알림 수신자를 정의합니다.

필드	설명
수신 사용자	이메일 알림을 받는 사용자입니다.
수신자 그룹	이메일 알림을 받는 그룹입니다.
케이스의 사용자/그룹	이메일 알림을 받는 수명주기 이벤트 케이스의 사용자 필드입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

플로우 활동 매개변수

수명주기 이벤트 활동의 플로우 활동 매개변수를 사용하여 활동 내의 하위 플로우에서 값을 자동으로 채웁니다.

수명주기 이벤트에 대한 하위 플로우를 구성하고 활동 내에서 하위 플로우의 입력 매개변수 값을 전달할 수 있습니다.

수명주기 이벤트 활동에서 모든 하위 플로우를 호출할 수 있는 기능을 사용하면 코드가 적거나 아예 없는 구성을 제공할 수 있습니다.

수명주기 이벤트 활동에서의 하위 플로우 호출은 수명주기 이벤트의 특정 시점에서 외부 공급업체 애플리케이션과 상호작용하는 데 사용할 수 있는 전사적인 워크플로우를 제공합니다.

자세한 내용은 Flows를 참조하십시오.

사용 케이스

다음에 대해 플로우 활동 매개변수를 사용할 수 있습니다.

등록 취소

하위 플로우	매개변수
Workday에서 직원의 고용을 종료합니다.	• 직원: 대상자 • 종료 날짜: 대상자 HR 프로파일.고용 종료 날짜

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

온보딩

하위 플로우	매개변수
Workday에 직원을 노쇼로 표시합니다. (직원이 고용 제안을 수락했지만 어느 시점에 계약을 철회하기로 결정했습니다.)	• 직원: 대상자 • 이유: 노쇼 이유

전환/재고용

하위 플로우	매개변수
기본 작업 전환	• 직원: 대상자 • 작업: 대상자 작업

자세한 내용은 하위 플로우 를 참조하십시오.

활동 필드 및 입력 매개변수 매핑

테이블의 필드를 사용하여 활동 필드를 입력 매개변수에 매핑할 수 있습니다.

또는 사용자 지정 스크립트를 사용하여 활동 필드를 입력 매개변수에 매핑할 수 있습니다.

플로우의 경우

하위 플로우를 사용하는 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ###로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
활동 유형	값을 ###로 설정합니다.
플로우	활동과 함께 사용하는 하위 플로우입니다. **중요사항:** ○ 수명주기 이벤트에서 여러 작업을 지원하는 데 사용되는 기본 작업 전환 하위 플로우만 바로 사용할 수 있습니다. ○ 다른 하위 플로우를 활동과 함께 사용하려면 추가 구성이 필요합니다. 자세한 내용은 HI 지식베이스의 LE 활동에서 여러 하위 플로우 구현(KB0817520) 을 참조하십시오.

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

필드	설명
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
배지	이행자 활동 유형이 연관된 배지입니다. 주: 직원에게 해당 활동을 이행 중인 부서를 나타내는 배지가 포털에 표시됩니다. 자세한 내용은 HR 배지 구성 문서를 참조하십시오.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다. 주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
활동 세트	활동과 연관된 활동 세트입니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상 기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다. 활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.
   활동 필드 매핑 및 활동 철회 탭이 표시됩니다. 이러한 필드는 하위 플로우에서 전달됩니다.

활동 필드 매핑 구성

활동 필드 매핑을 사용하여 테이블의 필드, 사용자 지정 텍스트 또는 사용자 지정 스크립트의 정보를 하위 플로우의 플로우 입력에 매핑합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer

이 태스크 정보
활동 필드 매핑은 수명주기 이벤트 활동을 구성할 때 선택한 하위 플로우에서 필드를 전달합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 활동 관리.
2. 활동 유형으로 플로우가 있는 활동을 선택합니다.
   자세한 내용은 플로우의 경우 문서를 참조하십시오.
3. 활동 필드 매핑 탭을 클릭합니다.
4. 활동 필드 매핑을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 필드 매핑

필드	설명
활동	필드 매핑을 생성하려고 하는 활동입니다.
테이블에서 매핑	값을 매핑할 출처가 되는 테이블입니다.
매핑 원본	선택한 테이블에서 값을 매핑하고자 하는 방법입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. ○ 필드 ○ 사용자 지정 텍스트 ○ 사용자 지정 스크립트
필드에서 매핑	활동 필드를 매핑하기 위해 선택한 테이블의 필드입니다. 예를 들어, 해당 테이블에서 활동 [sn_hr_le_case] 테이블과 대상자 필드를 선택하여 사용자 플로우 입력에 매핑할 수 있습니다. 필드에서 매핑에서 필드를 선택하면 나타납니다.
사용자 지정 텍스트	활동 필드에 매핑할 텍스트입니다. 필드에서 매핑에서 사용자 지정 텍스트를 선택하면 나타납니다.
스크립트	활동 필드에 매핑할 스크립트입니다. 필드에서 매핑에서 사용자 지정 스크립트를 선택하면 나타납니다.
플로우 입력에 매핑	테이블의 필드, 사용자 지정 텍스트 또는 사용자 지정 스크립트에서 매핑하는 하위 플로우의 입력 매개변수입니다. 자세한 내용은 플로우의 경우 문서를 참조하십시오.
입력 필수	입력이 필수인지 표시하고 선택한 하위 플로우의 설정을 반영합니다.

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

필드	설명
	자세한 내용은 하위 플로우 를 참조하십시오.

6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

컨텐츠의 경우

컨텐츠 예약을 위해 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 이 활동 유형을 사용하면 관련되고 조정된 컨텐츠를 직원들에게 수명주기 이벤트의 일부로 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 회사 관련 정보 또는 입사 환영을 온보딩의 일부로 신입 직원에게 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 소유 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ###로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
활동 유형	값을 Content로 설정합니다.
템플릿	활동에 사용할 컨텐츠 예약 템플릿입니다. 주: 컨텐츠 예약 템플릿은 사용자에게 컨텐츠를 수명주기 이벤트의 일부로 예약하고 제공합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동을 위한 컨텐츠 예약 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다. 주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 하나 이상의 대상 기록을 적용하여 대상자, 오픈 대상자 또는 수명주기 이벤트 케이스 담당자에게 컨텐츠를 지정할 수 있습니다.

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

필드	설명
	활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 활동 필드 매핑 섹션에서 상위 수명주기 이벤트 케이스의 필드를 컨텐츠 활동의 해당 필드에 매핑할 수 있습니다.
작업 필드 매핑을 사용하여 컨텐츠를 제공받는 사람, 컨텐츠 제공 시기, 컨텐츠 사용 시간 등을 정의할 수 있습니다.

   a. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   활동 필드 매핑 양식

필드	설명	
활동	이 필드는 연결된 수명주기 이벤트 활동이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.	
테이블에서 매핑	활동 필드가 매핑되는 소스 테이블 이 필드는 상위 수명주기 이벤트 케이스와 연관된 HR 케이스 테이블이라는 이름으로 자동으로 설정됩니다.	
매핑 원본	유형에서 매핑합니다. 다음 중 하나를 선택합니다.	
	필드	필드에서 매핑합니다. 필드에서 매핑 필드에서 활동 필드의 매핑 원본에 해당하는 소스 테이블에서 필드를 선택합니다. 주: 매핑 원본이 되는 필드의 데이터 유형이 매핑 대상이 되는 필드의 데이터 유형과 동일한지 확인합니다.
	사용자 지정 텍스트	사용자 지정 텍스트에서 매핑합니다. 사용자 지정 텍스트 필드에 문자열 값을 입력합니다. 사용자 지정 텍스트는 정적이거나 소스 테이블에서 가져온 변수를 포함할 수 있습니다. 예를 들어 "신규 채용 시 노트북 제공: ${subject_person}"처럼 IT 요청에 짧은 설명을 입력할 수 있습니다.
테이블에 매핑	활동 필드가 매핑 대상이 되는 대상 테이블입니다. 이 필드는 하위 활동과 연관된 테이블 이름에 자동으로 설정됩니다.	
필드에 매핑	활동 필드가 매핑 대상이 되는 대상 테이블의 필드입니다.	

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

필드	설명
	주: 매핑 원본이 되는 필드의 데이터 유형이 매핑 대상이 되는 필드의 데이터 유형과 동일한지 확인합니다.

c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

d. 필요한 만큼 프로세스를 반복합니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

활동 컨테이너의 경우

활동 그룹의 컨테이너에 해당하는 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 이 활동 유형을 사용하면 활동 세트 내에서 활동의 의존성을 관리할 수 있습니다. 활동 컨테이너를 사용하여 활동을 병렬로 또는 순차적으로 정렬하고 활동 세트 내에서 여러 활동 컨테이너를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer 및 활동을 소유한 그룹의 구성원

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ## ####로 설정합니다.

2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
활동 유형	값을 Activity container로 설정합니다.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다. 주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상 기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다.

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

필드	설명
	활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 이전 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
구성원 활동 관련 목록이 나타납니다.
4. 구성원 활동 관련 목록에서 다음 유형의 구성원 활동을 하나 이상 생성합니다.

주:

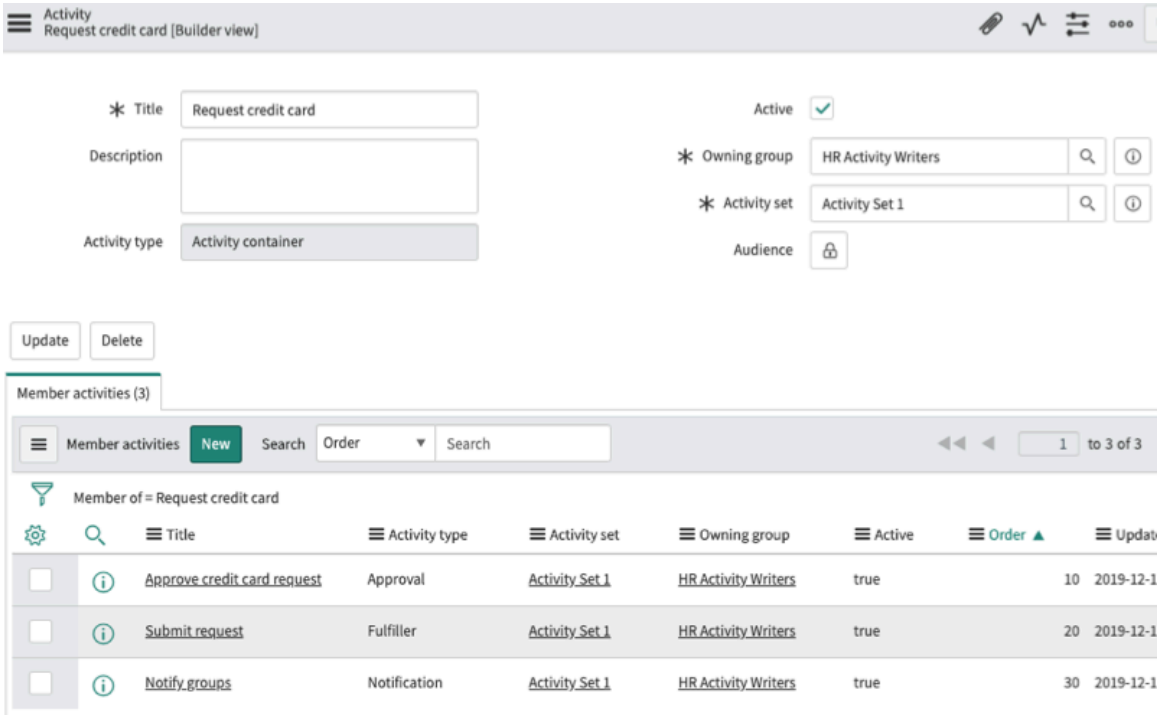
- 구성원 활동은 활동 컨테이너의 대상을 상속합니다.
- 구성원 활동은 할당된 주문 번호에 따라 트리거됩니다. 주문 번호가 동일한 활동은 동시에 트리거됩니다.
- 각 활동 컨테이너에 대해 새 구성원 활동을 생성해야 합니다. 기존 활동을 활동 컨테이너로 이동할 수도 없고, 컨테이너에서 구성원 활동을 이동하여 독립 실행형 활동으로 사용할 수도 없습니다.
- 구성원 활동은 활동 컨테이너가 될 수 없습니다. 다른 활동 컨테이너 내에 활동 컨테이너를 배치할 수 없습니다.

- 승인
- 직원
- 이행자
- 알림
- 플로우
- 컨텐츠

Example

예를 들어, 이는 신용 카드를 요청하는 활동 컨테이너입니다. 활동 컨테이너에는 세 개의 구성원 활동이 있습니다. 첫 번째는 신용 카드 요청을 승인하는 것이고, 두 번째는 요청을 제출하는 것이고, 세 번째는 요청과 관련된 그룹을 알리는 것입니다.

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



5. 업데이트를 클릭합니다.

펄스 설문 조사의 경우

펄스 설문 조사에 해당하는 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다. 펄스 설문 조사를 통해 직원의 피드백을 캡처합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

프로시저

1. 활동 양식에서 활동 유형 필드를 ## ## ##로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

활동 양식

필드	설명
제목	수명주기 이벤트 활동의 이름입니다.
설명	수명주기 이벤트 활동에 대한 설명입니다.
펄스 설문 조사	보낼 설문 조사입니다.
펄스 사용자 필드	설문 조사를 전송할 사용자입니다. 트리 선택기를 사용하여 필드를 선택합니다.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	활동과 연관된 소유 그룹입니다.

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

필드	설명
	주: ○ 소유 그룹은 수명주기 이벤트 활동을 소유한 사람을 제어합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트의 소유 그룹 구성 문서를 참조하십시오. ○ 활동을 생성, 업데이트 또는 삭제하려면 연관된 소유 그룹의 구성원이어야 하며 sn_hr_le. activity_writer 역할을 가져야 합니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 대상 기록 하나의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에서 활동이 트리거됩니다. 활동 세트의 대상 기준이 먼저 적용됩니다. 대상 기준이 충족되면 활동 세트가 실행됩니다. 그런 다음 활동 수준의 대상이 확인되고 실행됩니다. 트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다. 주: 대상 기록은 사용자가 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

활동 세트 내에서 활동 이동

활동 세트 내에서 활동을 옮길 수 있는 여러 가지 방법이 있습니다.

방법은 다음과 같습니다.

- 끌어서 놓기 기능을 사용하면 활동 세트 내에서 또는 다른 활동 세트로 활동을 옮길 수 있습니다.
- 활동에서 재정렬 팝업을 사용하고 활동을 옮기고자 하는 위치를 선택합니다.
- 활동을 편집하고 새 활동 세트를 선택 및 저장하거나 새 표시 순서 번호를 입력하여 활동 세트 내의 활동을 재정렬합니다.
- 요청 활동은 재정렬할 수 없습니다.

  주:
  요청은 쉽게 식별할 수 있도록 요청 카드 주변의 배경이 회색으로 되어 있습니다.

- 활동을 요청 활동 위로 옮길 수 없습니다.
- ⊞을 사용하여 활동을 다른 활동 세트로 이동하면 기본적으로 모든 요청 활동 아래의 활동 세트에서 최상위 위치로 옮겨집니다.

수명주기 이벤트 활동 재정렬

다양한 방법을 사용하여 수명주기 이벤트의 활동 세트 내에서 활동을 재정렬할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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

프로시저

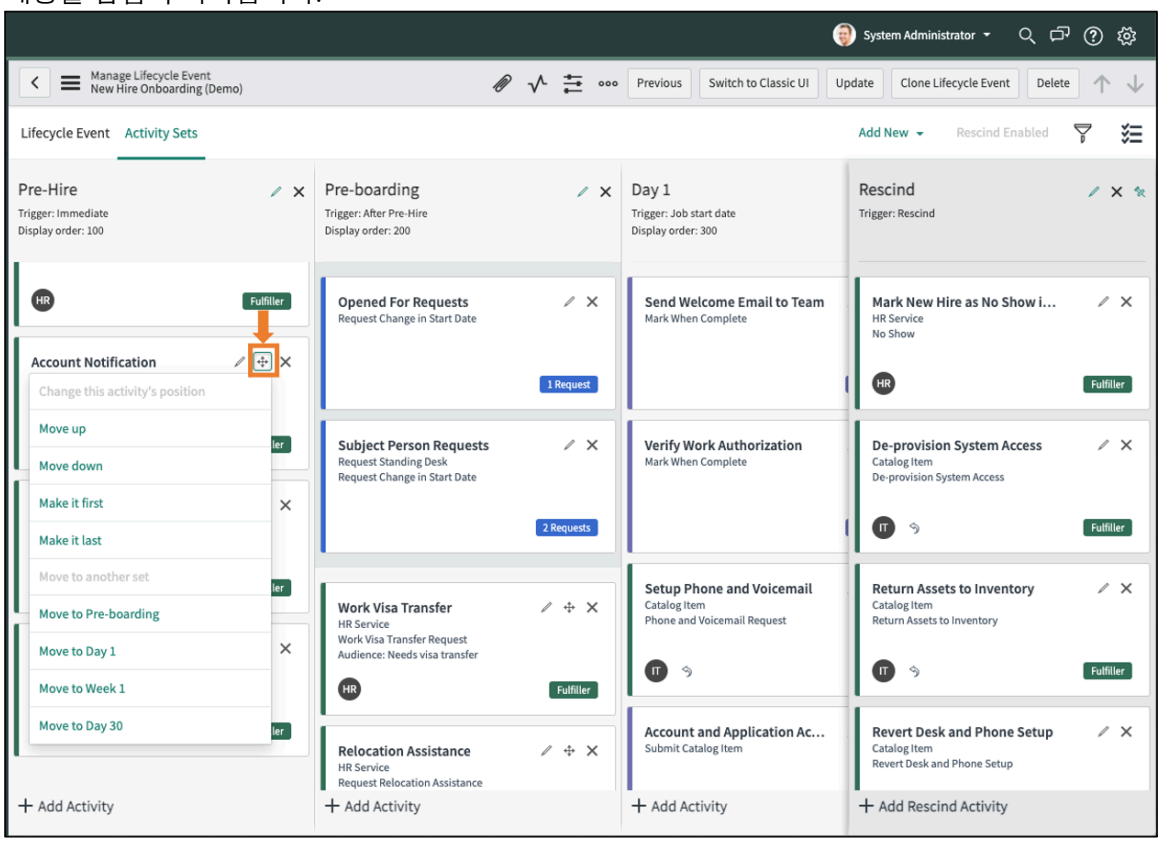
1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 수명주기 이벤트를 선택합니다.
3. 활동 세트 탭을 선택합니다.
4. 끌어서 놓기 방법을 사용하여 마우스로 활동을 선택하고 해당 활동을 동일한 활동 세트 내의 다른 위치나 다른 활동 세트로 끌어서 놓습니다.

   주:
   정렬 번호는 자동으로 변경됩니다.

5. 활동을 이동하려면 재정렬 아이콘( ).

   주:
   재정렬 아이콘을 사용하여 활동을 다른 활동 세트로 이동하면 기본적으로 모든 요청 활동 아래의 활동 세트에서 최상위 위치로 옮겨집니다.

6. 재정렬 팝업이 나타납니다.



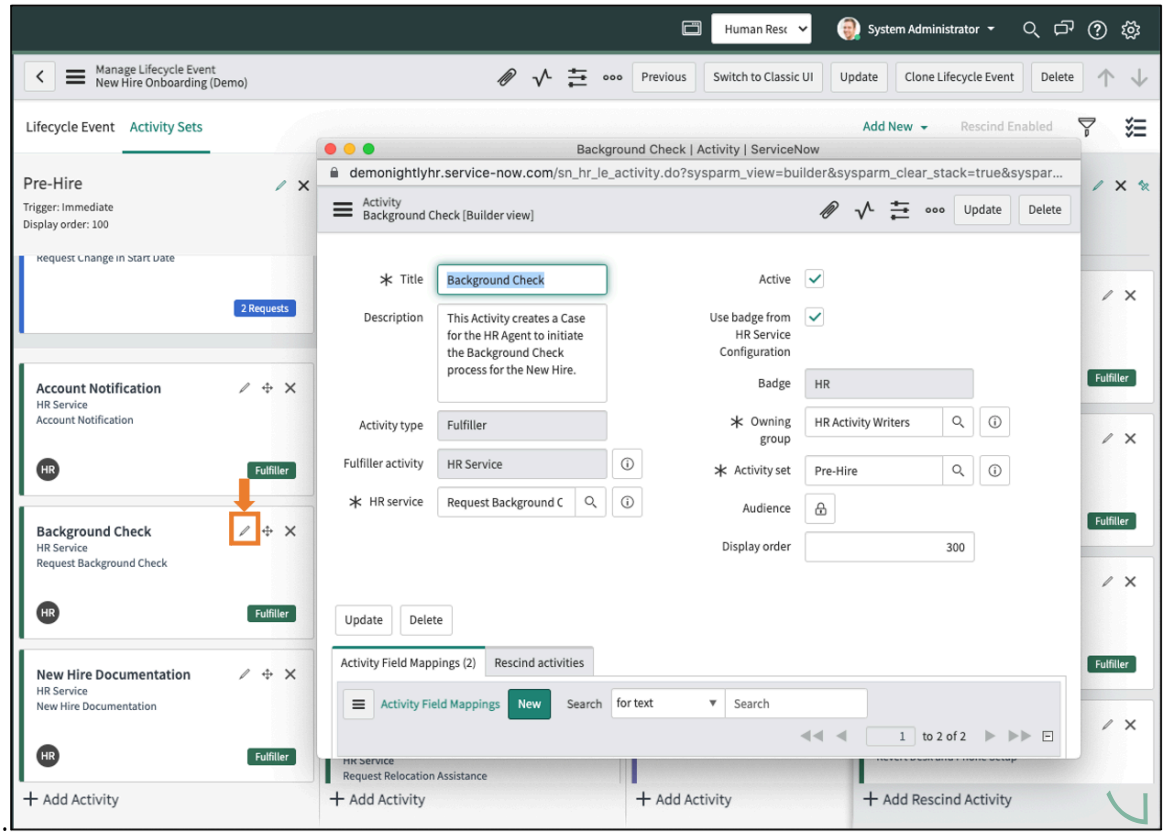
7. 마우스와 릴리스를 사용하여 선택합니다.

   주:
   정렬 번호는 자동으로 변경됩니다.

8. 활동을 편집하는 또 다른 방법은 활동에서 활동 편집 아이콘( )을 클릭하는 것입니다.

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

활동이 별도의 창에



표시됩니다.

9. 활동 세트와 표시 순서 필드를 편집하여 활동이 속하는 활동 세트와 표시 순서를 변경합니다.

> **주:**
> 요청은 재정렬할 수 없습니다.

10. 업데이트를 선택합니다.

업스트림 활동에서 활동 트리거

수명주기 이벤트 케이스의 경우 다른 활동 세트에 있는 활동에서 활동을 트리거하거나 생성할 수 있습니다.

이후 활동 세트의 활동은 이전 활동 세트의 설문 조사 응답에 따라 생성되며 케이스가 생성된 사람(대상자) 이외의 사용자에 대해 생성될 수 있습니다.

직원 입력 수집 작업 유형이 있는 활동을 생성하고 결과에 따라 다른 활동이 생성됩니다. 이 예에서는 직원 입력 수집 작업 유형이 있는 활동이 업스트림 활동입니다. 이 활동에서 생성된 활동은 다운스트림 활동입니다.

이전에는 대상자만 직원 입력 수집(설문 조사)의 작업 유형을 사용하여 활동의 질문에 답변할 수 있었습니다. 신규 입사자 온보딩 수명주기 이벤트의 경우 대상자는 아직 설문 조사에 접근이 불가할 수도 있습니다. 이제 오픈 대상자, 대상자 또는 할당 대상자가 설문 조사를 수행할 수 있습니다. 이렇게 하면 수명주기 이벤트가 계속 진행됩니다.

업스트림 설문 조사는 다운스트림 설문 조사를 생성합니다.

예를 들어, 수명주기 이벤트 활동은 관리자에게 설문 조사를 수행하는 작업을 수행할 수 있습니다.

- 설문 조사는 채용 관리자에게 신규 직원에게 특수 장비가 필요한지 묻습니다.
- 채용 관리자는 신규 입사자에게 특수 장비가 필요한지 여부를 묻는 설문 조사에 응답할 수 있습니다.

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

- 대답이 '예'이면 어떤 특정 안전 장비가 필요한지 묻는 다운스트림 활동 세트에 새 설문 조사를 생성할 수 있습니다.
- 원래 수명주기 이벤트 케이스에 접근할 수 있는 사람은 신규 입사자를 위한 특정 안전 장비를 요청하는 두 번째 설문 조사에 응답할 수 있습니다.
- 이 활동을 구성하려면 직원 입력 수집의 HR 작업 유형이 있는 HR 템플릿을 연결합니다. 자세한 내용은 HR 작업 템플릿 구성 및 HR 케이스에 HR 작업 추가 문서를 참조하십시오.
-

시스템 속성

sn_hr_core create_new_survey_instances 시스템 속성은 동일한 사용자에 대한 기존 설문 조사 인스턴스가 있는 경우에도 각 설문 조사 작업과 함께 새 설문 조사 인스턴스가 생성되는지 여부를 결정합니다.

기본값은 **True** 이며 여러 설문 조사 인스턴스를 만들 수 있음을 나타냅니다.

값이 **False**이면 동일한 설문 조사에 대한 기존 설문 조사 인스턴스와 동일한 사용자가 있는 경우 설문 조사는 설문 조사 작업에 첨부됩니다.

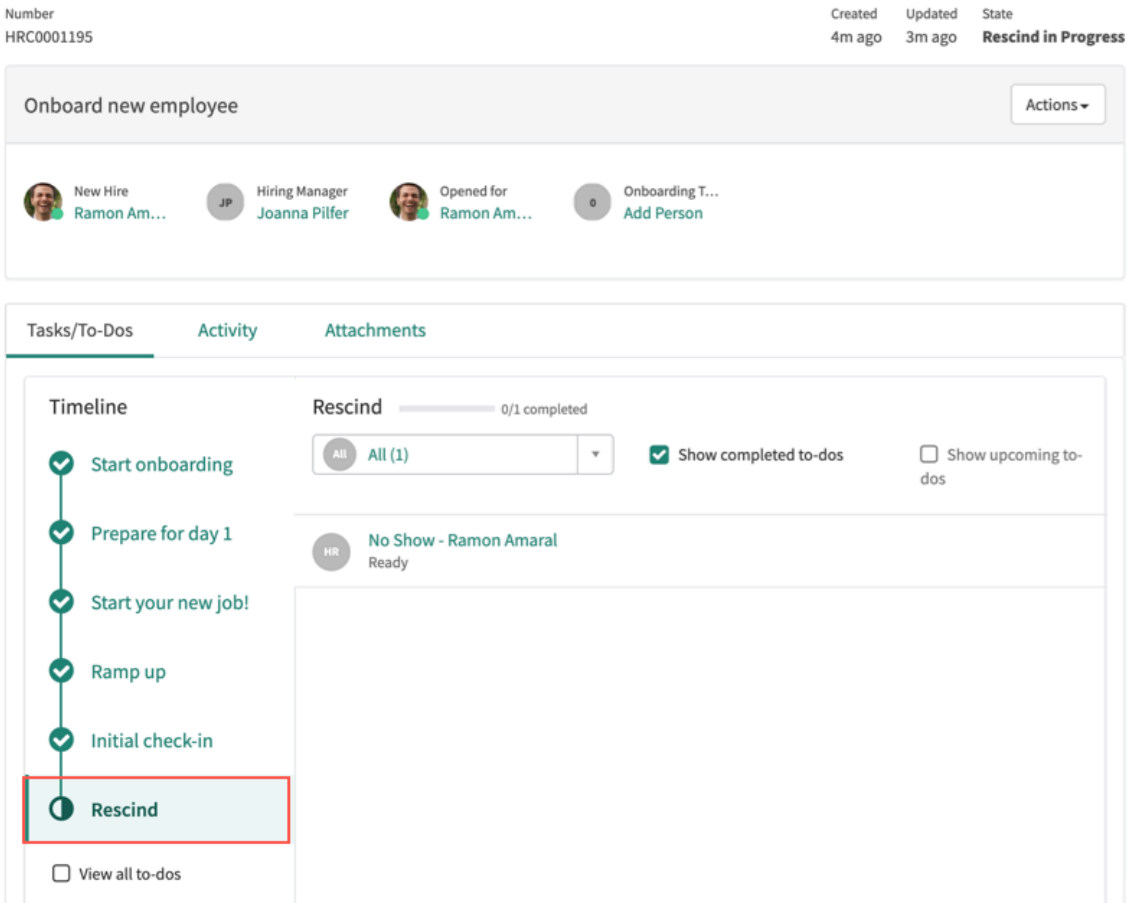
수명주기 이벤트에 대한 취소 프로세스 구성

취소 프로세스를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스에서 수행한 작업을 취소하고 되돌립니다. 취소 활동을 정의하여 케이스가 취소될 때 직원 및 부서에 알리고, 자동화된 플로우를 트리거하며, 장비 프로비저닝 또는 직장 설정 등 이미 완료된 작업을 되돌릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 sn_hr_le.activity_set_manager

이 태스크 정보
취소 프로세스를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스에서 수행한 작업을 취소하고 되돌릴 수 있습니다. 예를 들어, 신입 직원이 입사하지 않거나 입사 제안이 취소되면 온보딩 케이스에서 수행된 작업을 되돌릴 수 있습니다.

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



프로시저

1. 취소 활동 세트를 사용 설정합니다.

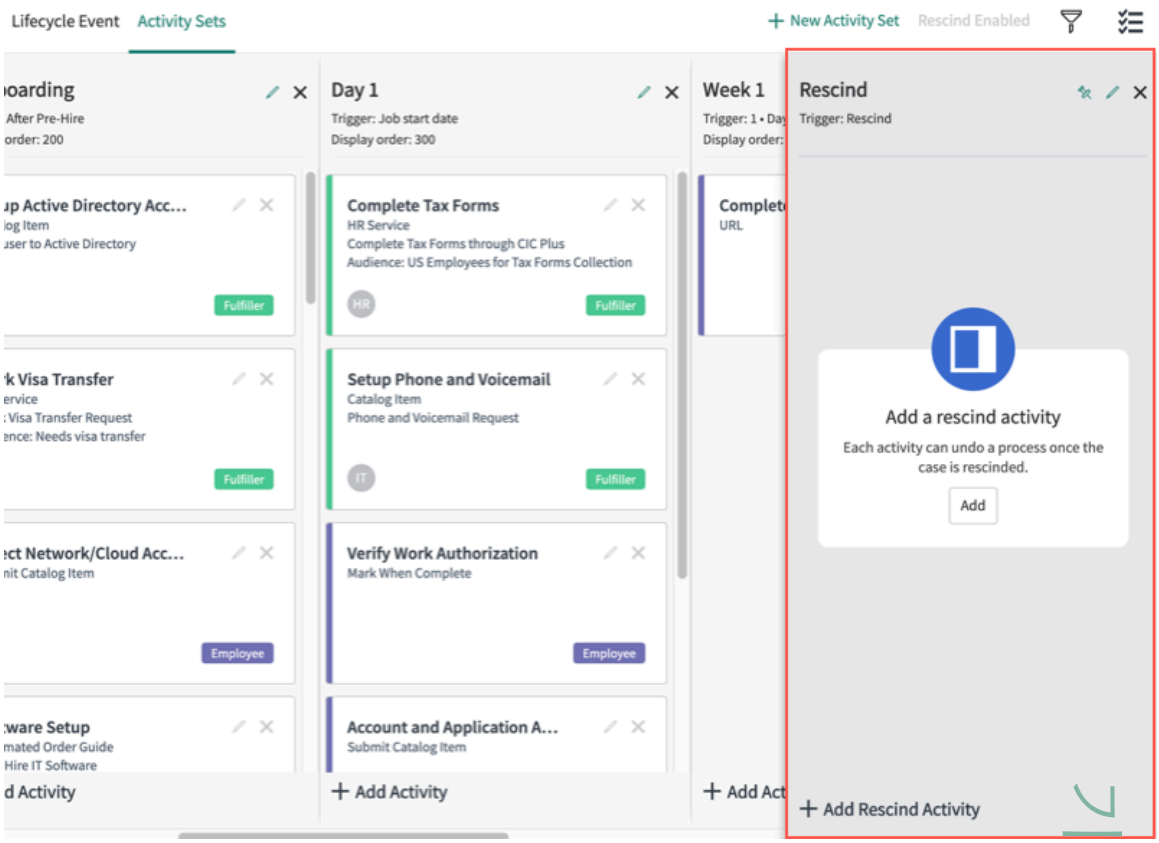
a. 다음으로 이동 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리를 클릭하고 수명주기 이벤트 기록을 엽니다.

b. 활동 세트 탭을 클릭합니다.

c. 취소 사용을 클릭합니다.

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

수명주기 이벤트 빌더의 오른쪽에 취소 활동 세트가



표시됩니다.

주:
트리거 유형이 취소인 활동 세트의 대상은 설정할 수 없습니다.

2. 하나 이상의 취소 활동을 추가합니다.

a. 추가를 클릭하여 취소 활동 세트에 취소 활동을 추가합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
제목	취소 활동의 이름입니다.
설명	취소 활동의 설명입니다.
취소할 활동	취소할 활동의 이름입니다. 활동 컨테이너(구성원 활동을 선택할 수 있음)와 기타 취소 활동을 제외하고 동일한 수명주기 이벤트 유형과 연결된 활동을 선택할 수 있습니다.
활동 유형	취소 활동의 활동 유형입니다. 다음 활동 유형 중 하나를 선택합니다. ▪ 승인 ▪ 직원 활동 ▪ 이행자 활동 ▪ 알림

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

필드	설명
	▪ 플로우 ▪ 컨텐츠 ▪ 활동 컨테이너 주: 이 활동 유형에 대해 컨테이너 수준에서 취소할 활동 필드가 없습니다. 취소 구성원 활동을 구성할 때 해당 활동을 선택하여 구성원 활동 수준에서 취소할 수 있습니다.
활성	사용할 취소 활동을 활성화하는 옵션입니다.
소유 그룹	취소 활동과 연관된 소유 그룹입니다.
대상	활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다. 대상 기록을 하나 이상 적용할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 케이스의 대상자는 활동이 케이스에서 트리거하기 위한 모든 대상 기록의 조건 또는 기준을 충족해야 합니다. 대상 기록을 선택하지 않으면 해당 케이스에 대해 활동이 항상 트리거됩니다. 중요사항: 취소 활동은 취소할 기본 활동의 대상을 자동으로 상속합니다. 취소할 활동을 지우거나 업데이트할 경우 대상도 자동으로 지워지고 업데이트됩니다.

c. 필요한 만큼 프로세스를 반복합니다.

수명주기 이벤트에 대한 **HR** 서비스 구성

서비스에 대해 수명주기 이벤트를 요청할 수 있도록 해당 HR 서비스를 생성합니다. 예를 들어, 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트에는 신입 직원 온보딩이라는 해당 HR 서비스가 있습니다. 해당 HR 서비스에 대한 HR 케이스가 생성되면 연관된 수명주기 이벤트에 의해 HR 케이스가 이행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

HR 서비스는 HR 조직이 직원에게 제공하는 요청 및 지원이며 HR 케이스 생성의 시작점입니다. 수명주기 이벤트에 대한 HR 서비스를 생성하여 서비스에 대해 요청할 수 있도록 해야 합니다. HR 서비스를 내부 전용으로 또는 직원 셀프 서비스를 위해 사용할지 여부를 포함하여 HR 서비스에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.

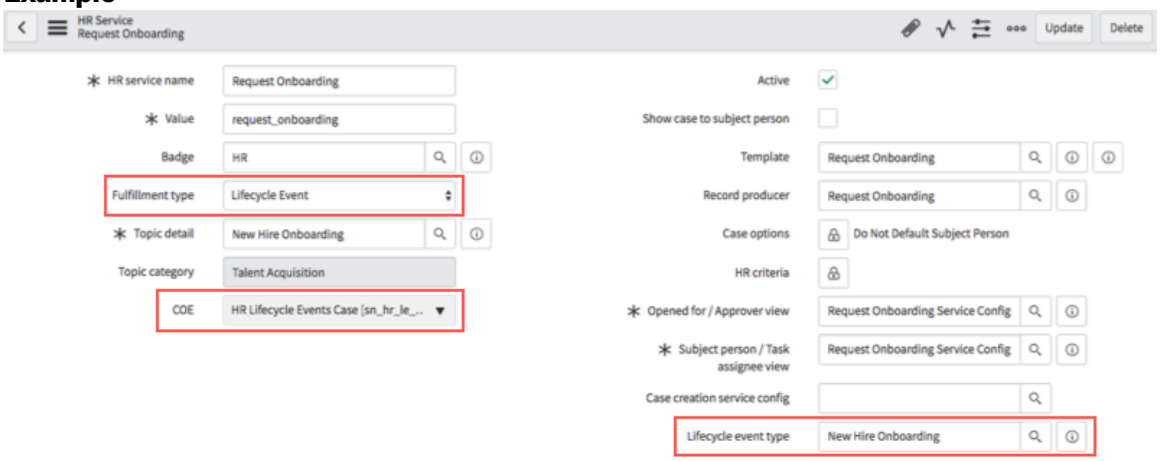
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. HR 서비스 양식에 다음 필드 값을 입력합니다.

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

필드	값
이행 유형	값을 Lifecycle Event로 설정합니다.
수명주기 이벤트 유형	HR 서비스를 이행할 수명주기 이벤트를 선택합니다. **경고:** HR 서비스의 수명주기 이벤트 유형 필드가 LE 활동에 사용되는 수명주기 이벤트(LE) 유형과 동일한 경우 메모리 문제를 일으키는 루프를 생성할 수 있습니다.
COE	HR 서비스가 분류될 COE를 선택합니다. **주:** 수명주기 이벤트에 대한 HR 서비스는 모든 HR 우수성 센터(COE)와 연결될 수 있습니다.

Example



4. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.
5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

여정에 대한 **HR** 서비스 구성

직원의 여정에 속한 서비스에 대해 수명주기 이벤트를 요청할 수 있도록 해당 HR 서비스를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

HR 서비스는 HR 조직이 직원에게 제공하는 요청 및 지원이며 HR 케이스 생성의 시작점입니다. 수명주기 이벤트에 대한 HR 서비스를 생성하여 서비스에 대해 요청할 수 있도록 해야 합니다. HR 서비스를 내부 전용으로 또는 직원 셀프 서비스를 위해 사용할지 여부를 포함하여 HR 서비스에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 문서를 참조하십시오.

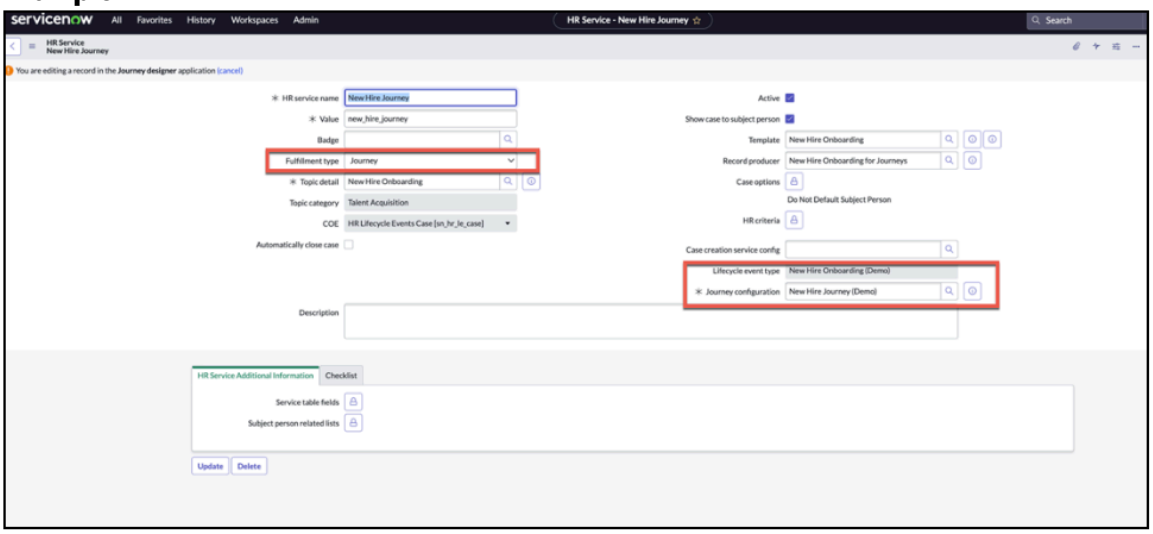
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. HR 서비스 양식에 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
이행 유형	값을 ##으로 설정합니다.
수명주기 이벤트 유형	HR 서비스를 이행할 수명주기 이벤트를 선택합니다.
여정 구성	수명주기 이벤트와 연결할 Journey Designer 여정을 선택합니다.
COE	HR 서비스가 분류될 COE를 선택합니다. **주:** 수명주기 이벤트에 대한 HR 서비스는 모든 HR 우수성 센터(COE)와 연결될 수 있습니다.

Example



4. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.
5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

수명주기 이벤트 활동 세트에 대한 테스트 활동 세트 도구 사용

수명주기 이벤트 테스트 도구를 사용하여 이벤트를 시작하기 전에 수명주기 이벤트를 철저히 테스트합니다.

수명주기 이벤트 테스트 도구는 수명주기 이벤트에 대한 다양한 뷰를 제공합니다. 사용 가능한 여러 뷰는 다음과 같습니다.

- 필터를 사용하여 대상자에 대해 적용 가능한 활동 세트와 활동만 표시합니다. 예를 들어 대상자를 선택하고 그 사람이 보게 될 항목과 할당되는 작업을 미리 볼 수 있습니다.
- HR 기준과 같은 조건을 사용하여 선택한 사람이 볼 활동 세트와 활동, 할당되는 작업을 볼 수 있습니다.

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

- 각 활동 세트와 활동을 특정 대상에게 할당할 수 있습니다. 특정 대상에게 적용 가능한 활동 세트와 활동을 볼 수 있습니다.
- 대상에게 적용되지 않는 모든 활동 세트와 활동도 볼 수 있습니다.

주:
사용자가 활동 세트가 아닌 활동과 일치하는 경우에도 활동 세트와 활동이 여전히 표시됩니다.

적용 불가능한 활동 및 세트

수명주기 이벤트 테스트 도구를 사용하는 경우 대상자에 대해 적용할 수 없는 활동 및 세트를 표시할 수 있습니다.

대상자는 특정 활동 또는 활동 세트에 대한 대상 기준을 충족하지 않을 경우 적용 불가능으로 간주됩니다.

미확정 활동 및 세트

수명주기 이벤트 테스트 도구를 사용하는 경우 대상자에 대해 미확정 상태인 활동 및 세트를 표시할 수 있습니다.

대상자가 대상의 일부인지를 판단하기에 충분한 정보가 없는 경우 대상자가 미확정으로 간주됩니다.

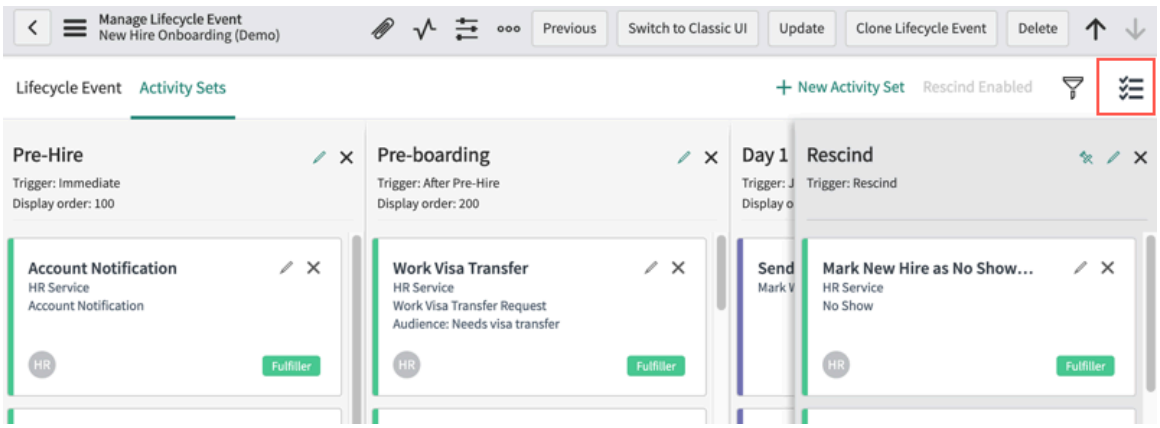
수명주기 이벤트 미리 보기 및 테스트

다양한 대상 유형에 대한 수명주기 이벤트를 미리 보고 테스트합니다. 수명주기 이벤트를 미리 보고 특정 대상에 대해 트리거되거나 트리거되지 않을 활동을 확인할 수 있습니다. 그런 다음 여러 사용자에 대한 테스트 수명주기 이벤트 케이스를 생성하고 테스트에 포함하거나 제외할 활동을 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

프로시저

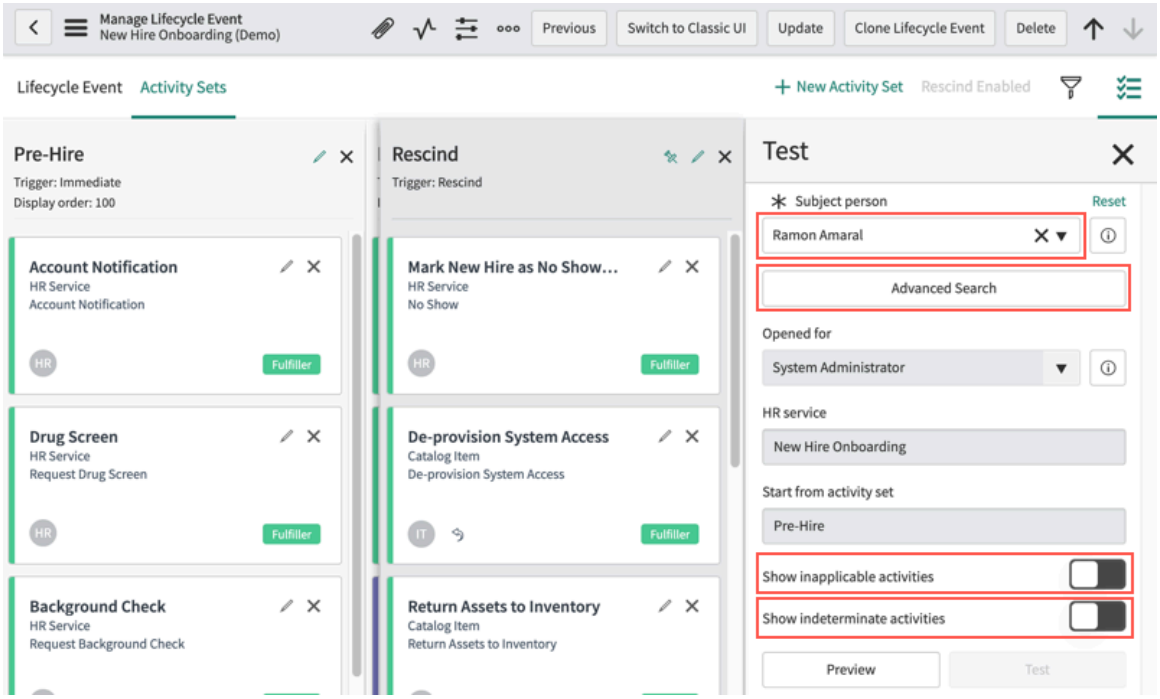
1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리을 클릭하고 기록을 엽니다.
2. 활동 세트 탭을 클릭하여 수명주기 이벤트 빌더에 액세스합니다.
3. 테스트 아이콘을 클릭하여 테스트 측면 패널을 엽니다.



4. 테스트 측 패널에서 수명주기 이벤트 테스트 대상자를 선택합니다.

주:
대상을 기준으로 대상자를 선택하려면 고급 검색을 클릭하여 지정된 조건이나 기준에 따라 사용자를 찾고 선택하십시오.

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



5. 대상자에게 적용되지 않는 활동 및 활동 세트를 전부 표시하려면 적용 가능한 활동 및 세트 표시 버튼을 클릭하고 초록색으로 변환합니다.
   자세한 내용은 수명주기 이벤트 미리 보기 및 테스트 문서를 참조하십시오.
6. 대상자에게 확정할 수 없는 활동 및 활동 세트를 전부 표시하려면 미확정 활동 및 세트 표시 버튼을 클릭하고 초록색으로 변환합니다.
   자세한 내용은 수명주기 이벤트 미리 보기 및 테스트 문서를 참조하십시오.
7. 미리 보기를 클릭하여 수명주기 이벤트 워크플로우를 미리 봅니다.
8. 테스트를 클릭하여 수명주기 이벤트 케이스를 생성합니다.
   선택한 대상자에 대한 수명주기 이벤트의 HR 케이스가 생성됩니다.

Lifecycle Events 직원 요청

사용자가 새 HR 케이스나 요청을 만들 필요가 없도록 사용자가 수명주기 이벤트 내에서 연 요청을 생성하고 추적합니다. 사용자의 요청은 HR 서비스 또는 카탈로그 항목일 수 있습니다.

sn_hr_le.admin 또는 admin 역할이 있는 경우 Human Resources(HR) 앱에서 직원 요청을 구성할 수 있습니다. 사용자는 자신에게 할당된 활동 세트의 직원 센터에서 요청을 열 수 있습니다.

Lifecycle Events 직원 요청 구성

관리자와 직원이 새 HR 케이스나 요청을 만들 필요가 없도록 수명주기 이벤트에서 해당 인원이 직접 직원 요청을 열 수 있게 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 이벤트에 직원 요청을 추가하려면 수명주기 이벤트를 열고 활동 세트 탭을 클릭합니다.
3. 다음으로 이동 새로 추가 〉 직원 요청.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

필드	설명
제목	HR 케이스의 작업 목록 메뉴에 나타나는 제목입니다.
설명	요청에 대한 상세 정보입니다.
요청자	요청을 확인하고 생성할 수 있는 액세스 권한이 있는 사람입니다. ○ 오픈 대상: Lifecycle Events 케이스가 오픈된 대상입니다. ○ 대상자: LE 케이스의 대상자입니다. (이 사용자는 요청의 오픈 대상과 동일한 사람일 수도 있고 아닐 수도 있습니다.)
범주	직원 요청 범주 유형입니다. ○ HR 서비스 범주 유형은 HR 서비스 문서를 참조하십시오. ○ 카탈로그 항목 범주 유형은 서비스 카탈로그 항목을 참조하십시오.
HR 서비스	HR 조직이 직원에게 제공하는 요청 및 지원입니다.
카탈로그 항목	요청에 사용할 수 있는 상품 또는 서비스입니다.
활성	직원 또는 관리자가 요청이 사용 가능한 상태가 되도록 선택할 수 있는 옵션입니다.
활동 세트 완료 차단	○ 이 옵션을 선택하면 직원 요청을 완료해야 활동 세트를 완료로 표시할 수 있습니다. ○ 선택하지 않으면 직원 요청의 이행 여부와 관계없이 모든 기본 활동이 완료된 경우에 활동 세트가 완료됩니다.
활동 세트	직원 요청을 사용할 수 있는 활동 세트입니다.
대상	직원 요청에 액세스할 수 있는 특정 사용자 그룹입니다. 이러한 그룹에 대한 자세한 내용은 대상 그룹을 참조하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

Lifecycle Events 직원 요청 구성 검증

수명주기 이벤트 활동 필터링

Lifecycle Events 직원 요청 구성 검증

미리 보기 및 테스트 기능을 사용하여 직원 요청 활동이 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin 또는 admin

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

이 태스크 정보

활동 세트에서 '시작 날짜 변경 요청'에 대한 직원 요청 메뉴 항목을 사용할 수 있는지 검증합니다.

이 작업을 수행하려면 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise와 함께 제공되는 데모 데이터를 다운로드해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 애플리케이션 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 신입 직원 온보딩(데모)을 클릭하고 활동 세트 탭을 엽니다.

   주:
   이 수명주기 이벤트가 보이지 않으면 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise와 함께 제공되는 데모 데이터를 다운로드합니다.

3. 활동 세트 테스트 아이콘을 클릭합니다.
4. 미리 보기를 클릭한 다음 테스트를 클릭합니다.
   "신입 직원 온보딩(데모) 케이스가 생성되었습니다..."라는 확인 메시지가 표시될 때까지 기다립니다.

   주:
   미리 보기 모드에서는 대상, 오픈 대상 또는 대상자 설정과 관계없이 모든 직원 요청이 표시됩니다. 적절한 구성에 대한 직원 요청이 완료된 테스트 결과에 나타납니다.

5. 다음으로 이동 셀프 서비스 〉 직원 센터 을 클릭하고 할 일을 클릭합니다.
6. '신입 직원 온보딩 - 관리자' 활동 세트를 엽니다.
   '신입 직원 온보딩 - 시스템 관리자' 활동 세트 링크는 각 할 일의 제목 아래에 있습니다.
7. 작업을 클릭하면 사용 가능한 메뉴 항목을 볼 수 있습니다.
   활동 세트에서 '시작 날짜 변경 요청' 메뉴 항목을 사용할 수 있는지 검증합니다.

   주:
   메뉴 항목은 요청에 대한 대상 구성에 따라 여러 사용자가 볼 수 있습니다. 데모 데이터를 사용하는 이 예시에서는 모든 사용자에게 메뉴 항목이 나타납니다.

직원 센터에서 **Lifecycle Events** 직원 요청 생성

사용자가 새 HR 케이스나 요청을 생성할 필요가 없도록 사용자가 Lifecycle Events에서 공통 요청을 생성하도록 지원합니다. 사용자가 요청을 열면 관련된 모든 관련 케이스와 작업이 상위 이벤트와 자동으로 연결됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.admin

이 태스크 정보

주:
이 작업은 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise에서 사용할 수 있는 데모 데이터를 기반으로 합니다. 이 작업을 완료하기 전에 HR Scoped App 데모 데이터를 다운로드하십시오.

프로시저

1. 직원 센터 홈페이지에서 할 일을 클릭합니다.
2. 신입 직원 온보딩 요청을 엽니다.
3. 작업 목록에서 스탠드업 책상 요청을 클릭합니다.

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

4. 지금 주문을 클릭합니다.
5. 주문 확인을 완료하고 체크아웃을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
요청을 보려면 요청을 클릭합니다.

주:
직원 요청에서 시작된 HR 케이스 또는 카탈로그 요청은 상위 Lifecycle Events 케이스와 연결됩니다. 에이전트는 수명주기 이벤트에서 직원 요청의 상태를 볼 수 있습니다.

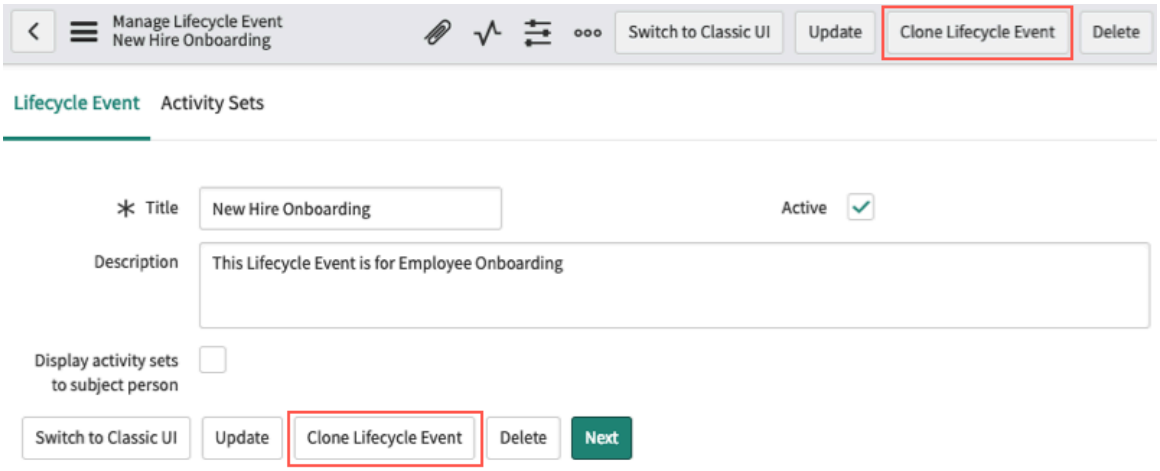
수명주기 이벤트 복제

수명주기 이벤트 빌더를 사용하여 수명주기 이벤트 및 연관된 활동 세트와 활동을 복제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리을 클릭하고 기록을 엽니다.
2. 수명주기 이벤트 복제를 클릭하여 수명주기 이벤트 및 연관된 모든 활동 세트와 활동을 복제합니다.



완료되면 수명주기 이벤트가 성공적으로 복제되었다는 메시지가 나타납니다.

수명주기 이벤트 활동 필터링

활동 유형, 소유 그룹, 대상 및 취소별로 수명주기 이벤트 활동을 필터링합니다. 이름별로 개별 활동을 검색할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리을 클릭하고 기록을 엽니다.
2. 활동 세트 탭을 클릭하여 수명주기 이벤트 빌더에 액세스합니다.
3. 필터 아이콘을 클릭하여 필터 측면 패널을 엽니다.
4. 필터 측면 패널의 목록에서 필터를 선택하거나 입력 필드에 활동의 타일을 입력합니다.

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

수명주기 이벤트 속성

수명주기 이벤트 속성은 수명주기 이벤트의 동작을 제어합니다. 활동 세트 종결 기간(시간)을 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 속성.
2. 수명주기 이벤트 속성을 적절하게 업데이트합니다.

수명주기 이벤트 속성 양식

속성	설명
sn_hr_le.All 활동 세트 종결 타이머	활동 세트 종결 기간(시간 단위)이며 수명주기 이벤트에 대해 활동 세트가 트리거되는 시기를 결정합니다. 기본적으로 기간은 4시간으로 설정됩니다. 기본값을 변경하기로 한 경우 주의해야 합니다. 업데이트를 자주 수행하면 더 많은 이벤트가 트리거되며 수명주기 이벤트가 완료되기 전에 수명주기 이벤트 활동 세트가 취소될 수 있습니다. **주:** 이 속성에 입력된 값을 기다리지 않고 활동 세트를 사전에 트리거하려면 Lifecycle Events 활동 세트에 대한 트리거 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.

수명주기 이벤트에서 여러 작업 지원

작업 테이블을 사용하여 케이스와 관련된 작업을 지정할 수 있는 수명주기 이벤트 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

예를 들어, 정규직으로 이전될 인턴이 있다고 가정해 봅니다. 인턴에게는 두 개의 연관된 작업 기록이 있습니다. 정규직에 대한 온보딩 케이스가 생성되면 케이스가 정규직 작업 기록과 연관되어 해당 관련 작업 기록의 정보를 기반으로 다운스트림 활동 세트와 활동이 트리거됩니다.

이 태스크 정보
New York 릴리스부터는 새 작업(sn_hr_core_job) 테이블을 사용하여 사용자별로 여러 작업 기록을 저장하고 조직 내에서 사용자의 작업 기록을 캡처할 수 있습니다. 자세한 내용은 한 명의 사용자에 대한 여러 작업 기록 캡처 문서를 참조하십시오.

프로시저

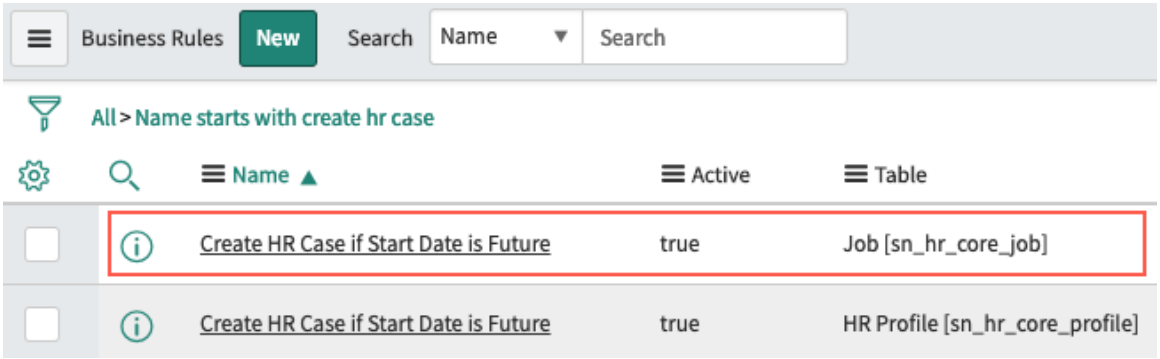
1. 통합을 사용하여 외부 공급업체 시스템에서 HR 프로파일을 가져오는 경우 통합을 구성하여 작업(sn_hr_core_job) 테이블로 작업 정보를 가져오십시오.
   HR Service Delivery를 사용하여 외부 공급업체 통합을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery와 외부 공급업체 시스템의 통합 문서를 참조하십시오.

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

2. HR 서비스 생성 시 HR 케이스에 대한 대상자의 작업을 **subject_person_job** 필드에 연결합니다.

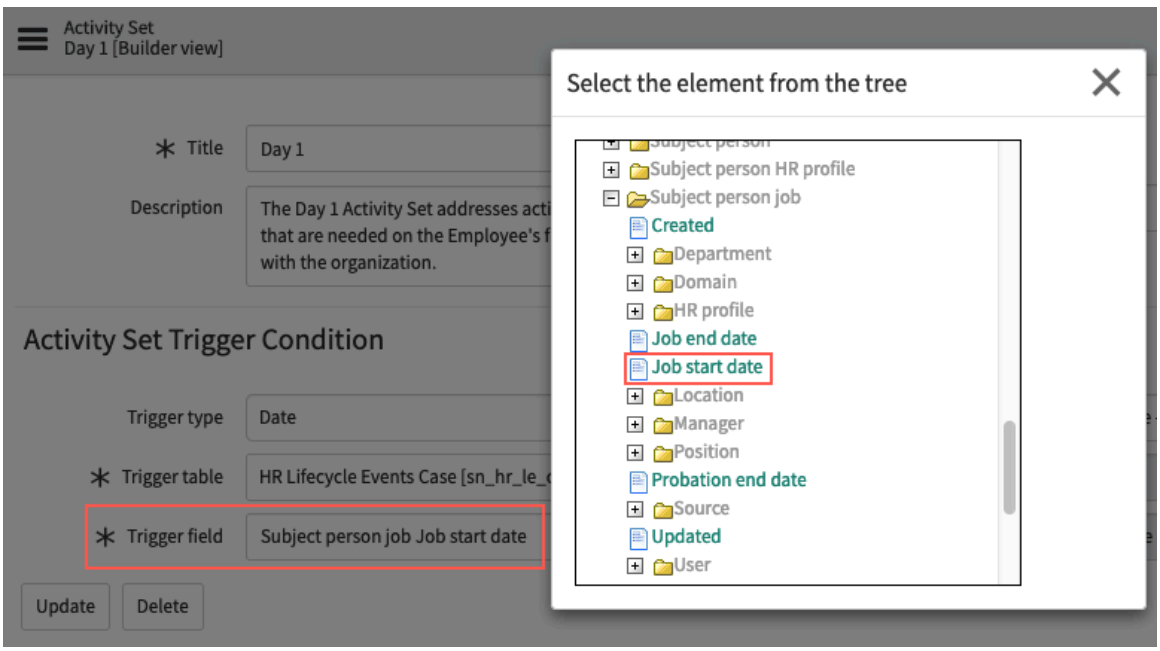
Example
예를 들어, 미리 구성된 신입 직원 온보딩 수명주기 이벤트의 경우 작업 테이블에 대한 *Create HR Case if Start Date is Future*비즈니스 규칙은 다음 작업 시작 날짜가 있는 사용자에 대한 온보딩 케이스를 자동으로 생성하도록 구성됩니다. 온보딩 케이스를 생성할 때 규칙은 **subject_person_job** 필드를 사용하여 사용자가 온보딩될 작업을 지정합니다.

주:
작업 테이블을 사용하는 경우 HR 프로파일 테이블에 대한 *Create HR Case if Start Date is Future*비즈니스 규칙을 비활성화해야 합니다.



3. 수명주기 이벤트의 경우 트리거 필드 값을 **subject_person_job**으로 업데이트하여 관련 활동 세트가 대상자의 작업에 의해 트리거되는지 확인합니다.

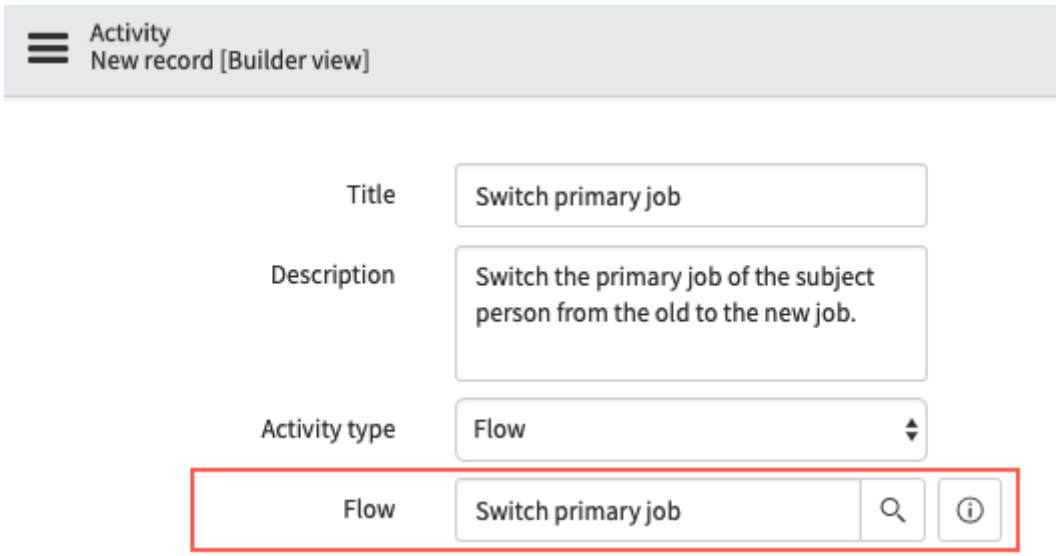
Example
예를 들어, 미리 구성된 신입 직원 온보딩 수명주기 이벤트의 1일차 활동 세트는 대상자의 작업 시작 날짜에 의해 트리거됩니다.



4. 외부 공급업체 통합을 사용하지 않고 기본 작업의 전환을 구성해야 하는 경우 기본 작업 전환 하위 플로우를 사용하여 수명주기 이벤트 활동을 통해 대상자의 기본 작업을 전환할 수 있습니다.

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

Example
예를 들어, 활동 유형 값을 **Flow**로 설정하고 플로우 값을 **Switch primary job**으로 설정하면 수명주기 이벤트 활동을 생성하여 대상자의 기본 작업을 이전 작업에서 새 작업으로 전환할 수 있습니다.



관련 정보

hr_Utils - 전역

hr_ActivitySet - 전역

hr_ActivityUtils - 전역

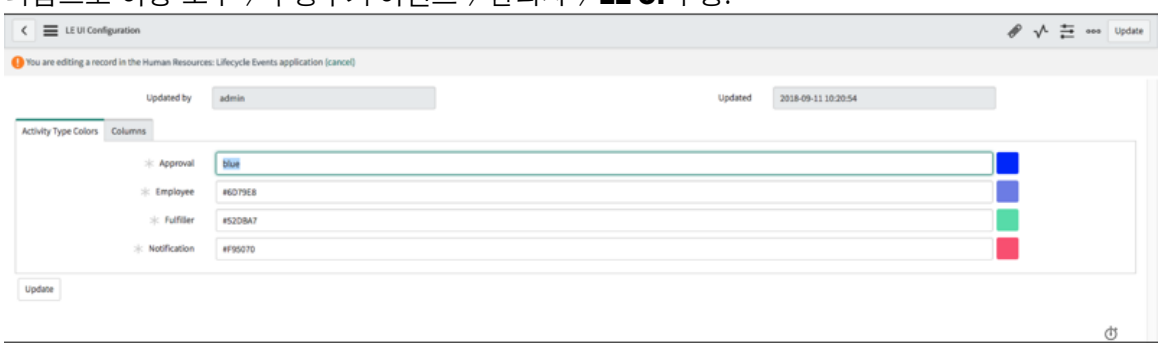
수명주기 이벤트 빌더의 **UI** 구성

수명주기 이벤트 빌더의 모양을 사용자 지정합니다. 다양한 활동 유형의 색상과 활동 세트 열의 색상 및 크기도 변경할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 **LE UI** 구성.



2. 활동 유형 색상을 구성하려면 16진수 색상 또는 원하는 색상의 이름을 입력하십시오.

3. 열을 구성하면 색상 및 크기(픽셀)를 정의할 수 있습니다.

4. 편집한 후 업데이트를 클릭합니다.

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

수명주기 이벤트에 대한 **HR** 케이스 생성

수명주기 이벤트 케이스를 생성합니다. 수명주기 이벤트 케이스는 수명주기 이벤트에 의해 이행되는 HR 케이스입니다. 예를 들어, 신입 직원 온보딩에 대한 HR 서비스는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트에 의해 이행됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

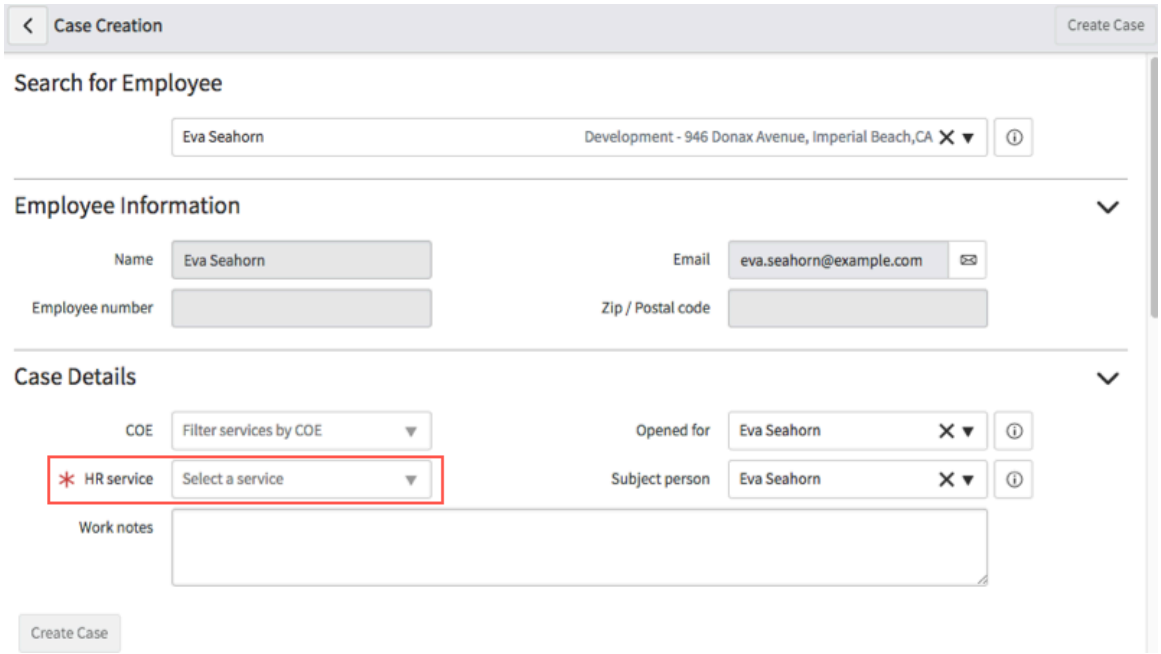
수명주기 이벤트 관리자는 해당 이벤트에 대한 케이스를 생성하기 전에 수명주기 이벤트를 빌드하고 해당 HR 서비스를 생성해야 합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 빌드 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 직원 검색 필드에서 케이스를 생성할 직원을 선택합니다.

   주:
   직원 이름, 부분 직원 이름, 케이스 번호 또는 sys_user 테이블의 HR 프로파일에서 인덱싱된 필드를 사용하여 검색할 수 있습니다.

3. HR 케이스 생성 양식의 케이스 상세 정보 섹션에서 직원에게 요청할 HR 서비스를 선택합니다.



4. 케이스 생성을 클릭하여 HR 케이스를 생성합니다.
5. HR 케이스 양식에서 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.
6. 작업 준비 완료를 클릭하여 상태를 초안에서 준비로 변경합니다.

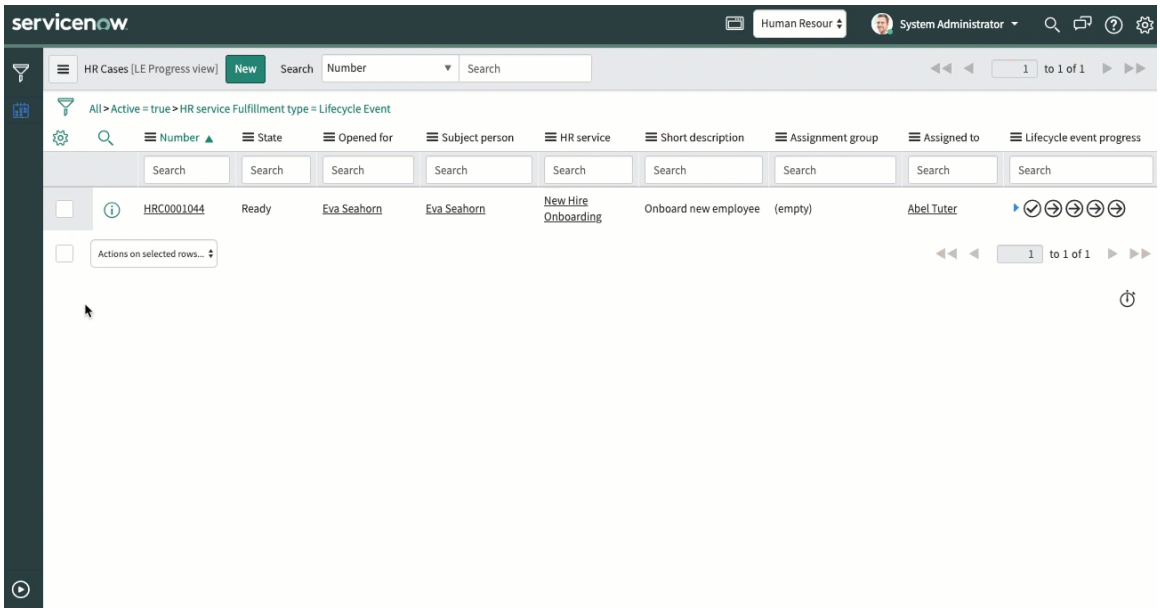
다음에 수행할 작업

수명주기 이벤트 케이스를 생성한 후에는 케이스의 진행률을 추적하고 개별 활동 세트 및 활동의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

다음 GIF는 진행 중인 수명주기 이벤트 케이스의 예를 보여줍니다.

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

주:
수명주기 이벤트 케이스 목록 뷰에서 드릴다운하여 개별 활동 세트 및 활동의 상태를 모니터링할 수 있습니다. 개별 이벤트 케이스 양식에서 드릴다운할 수도 있습니다.



수명주기 이벤트 케이스에 대한 임시 케이스 및 작업

활성 수명주기 이벤트 케이스에 임시 작업 또는 케이스를 추가하고 이를 특정 활동 세트에 연결할 수 있습니다. 작업이 추가되면 대상자의 직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 내 작업에 업무 검토에 작업이 표시됩니다.

수명주기 이벤트는 직원 경험을 제공하기 위해 조직된 활동(서비스, 작업, 요청, 알림 등)의 모음입니다. 직원 경험은 신규 입사자 온보딩 또는 직원의 육아 휴직을 예로 들 수 있습니다. 수명주기 이벤트에서 특정 대상의 일부인 모든 직원은 동일한 경험을 하게 됩니다.

임시 작업 또는 케이스는 원래 수명주기 이벤트 구성의 일부가 아닙니다. 진행 중이고 활성 상태인 수명주기 이벤트의 기존 스테이지 또는 번들에 임시 작업 또는 케이스를 추가할 수 있습니다.

주:
종결되거나 완료된 활동 세트에는 작업이나 케이스를 추가할 수 없습니다.

에이전트가 임시 작업 또는 케이스를 추가하면 대상자는 직원 센터 또는 모바일 장치에서도 이를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 케이스의 대상자가 작업을 수행하거나 요청에 응답할 수 있습니다.

활성 수명주기 이벤트 케이스에 임시 케이스 또는 작업을 추가하면 에이전트에게 원래 구조를 방해하지 않는 유연성이 제공됩니다.

임시 작업 또는 케이스가 유용한 경우의 예는 다음과 같습니다.

가족 휴직 연장

직원이 육아 휴직 중이지만 휴직을 연장하려고 합니다.

에이전트는 직원의 육아 휴직 수명주기 이벤트에 새 케이스를 추가하여 휴가를 연장할 수 있습니다.

직원의 육아 휴직을 연장하는 새 케이스를 추가하면 상위 수명주기 이벤트 케이스의 하위 케이스가 됩니다.

온보딩 중 개인 정보 변경

또 다른 예는 신규 입사자가 수명주기 이벤트의 온보딩 프로세스를 거치는 경우입니다.

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

신규 입사자는 개인 정보를 변경하려고 하지만 온보딩하는 동안에는 이를 수행할 방법이 없습니다.

에이전트는 현재 활동 세트에 할 일로 표시되는 신규 입사자에 대한 새 작업을 만들 수 있습니다.

필요 플러그인

수명주기 이벤트 임시 기능을 사용하려면 다음 플러그인이 필요합니다.

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events[com.sn_hr_lifecycle_events]

옵션 플러그인

다음 플러그인은 다른 위치에서 임시 작업 또는 케이스를 만들거나 볼 수 있는 옵션입니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

임시 케이스 또는 작업 생성

수명주기 이벤트가 진행되는 동안 케이스 또는 작업을 생성하고 스테이지(번들)에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 케이스.
2. 활성 상태인 케이스를 선택합니다(임시 작업에만 해당).

   주:
   임시 케이스를 추가하려면 수명주기 이벤트 케이스가 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨 상태여서는 안 됩니다.

3. 케이스 양식의 관련 링크 섹션까지 아래로 스크롤합니다.
4. 하위 케이스 추가 또는 작업 추가를 선택합니다.
   자세한 내용은 수명주기 이벤트에 대한 HR 케이스 생성 및 HR 케이스에 HR 작업 추가 문서를 참조하십시오.
5. 필수 필드를 채운 후에는 스테이지 필드에서 값을 선택해야 합니다.
   HR 케이스의 경우 스테이지 필드는 케이스 상세 정보 섹션에 있습니다. HR 작업의 경우 스테이지 필드는 템플릿 과 표시 순서 필드 사이에 있습니다.
   작업 또는 케이스를 수명주기 이벤트의 스테이지와 연결하지 않으면 작업 또는 케이스는 상위 케이스의 하위 항목이 되지만 수명주기 이벤트에는 포함되지 않습니다.

   주:
   스테이지를 활동 세트 또는 번들이라고도 합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동 세트 구성 문서를 참조하십시오.

수명주기 이벤트 케이스의 상태 모니터링

활동 세트 실행 컨텍스트를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스의 상태를 모니터링합니다. 수명주기 이벤트 케이스에서 각 활동 세트의 상태를 모니터링할 수 있습니다. 개별 활동의 상태를 추가로

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

모니터링할 수 있습니다. HR 케이스 테이블과 함께 활동 세트 컨텍스트 테이블에 대해 보고할 수도 있습니다.

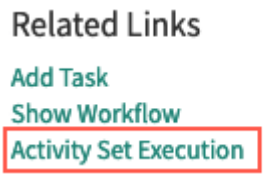
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.activity_reader

프로시저

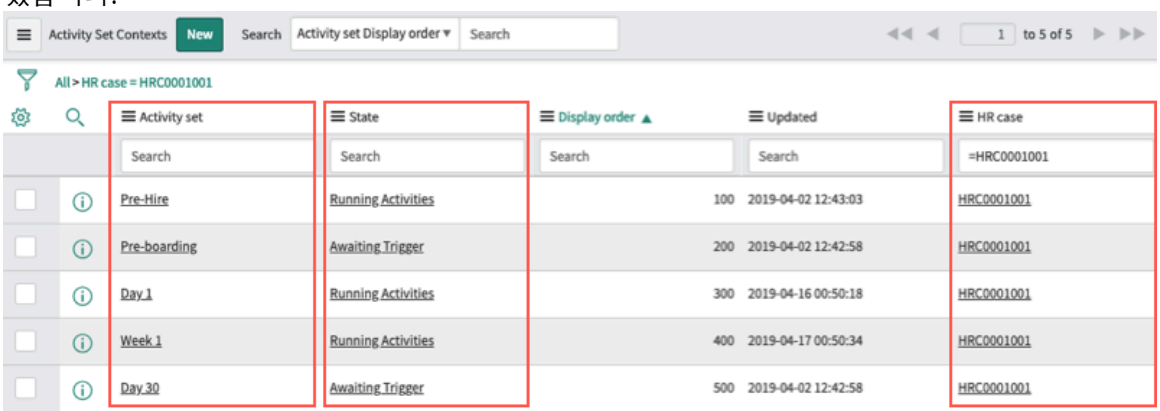
1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 케이스.

   주:
   또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 실행 컨텍스트 모든 실행 컨텍스트 기록을 볼 수 있습니다.

2. 수명주기 이벤트 케이스를 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 활동 세트 실행을 클릭합니다.



4. 활동 세트 컨텍스트 목록에서 수명주기 이벤트 케이스에서 각 활동 세트의 상태를 모니터링할 수 있습니다.

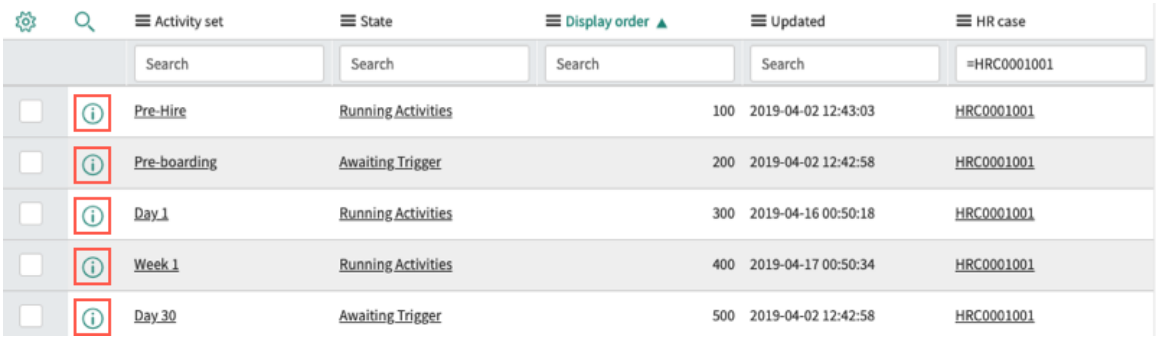


열	설명
활동 세트	수명주기 이벤트 케이스와 연관된 활동 세트입니다.
상태	활동 세트의 상태: ○ 대기 중인 트리거 ○ 실행 중인 활동 ○ 마침 ○ 오류 주: 활동 세트 컨텍스트 기록을 열어 개별 활동의 상태를 모니터링할 수 있습니다.
HR 케이스	모니터링되고 있는 수명주기 이벤트 케이스입니다.

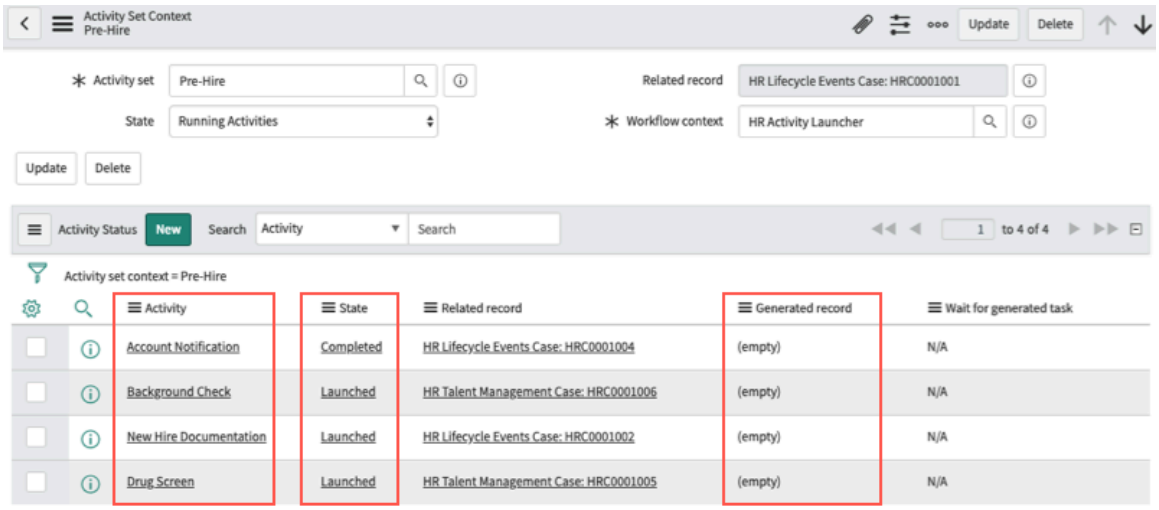
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 활동 세트 내의 각 활동 상태를 자세히 모니터링하려면 다음을 수행하십시오.

a. 해당 활동 세트에 대한 미리 보기 버튼을 클릭합니다.



b. 활동 세트 컨텍스트 양식의 활동 상태 섹션에서 활동 세트 내의 각 활동 상태를 모니터링할 수 있습니다.



수명주기 이벤트 케이스를 다시 시작합니다.

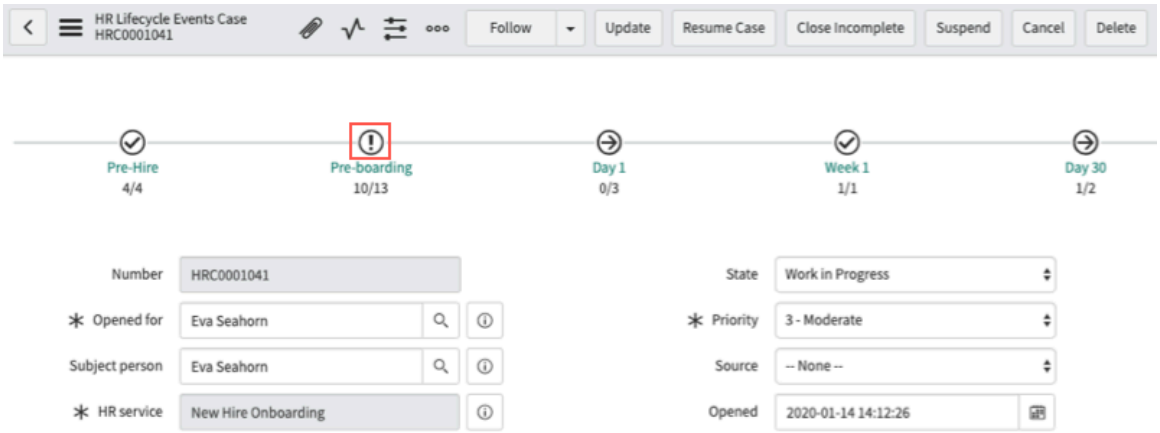
워크플로우 오류 또는 워크플로우 시간 제한 후에 수명주기 이벤트 케이스를 다시 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 케이스을 클릭하고 오류가 발생한 수명주기 이벤트 케이스를 엽니다.



2. 오류를 식별하고 수정합니다.

   팁:
   해당 케이스의 설명 및 작업 메모 섹션으로 이동하여 워크플로우가 실패한 이유에 대한 작업 메모를 봅니다.

3. 케이스를 다시 시작하려면 다시 시작을 클릭하십시오.
   수명주기 이벤트 케이스는 오류가 발생한 위치에서 다시 시작됩니다.

   중요사항:
   상태가 완료 종결, 미완료 종결 또는 취소됨이면 케이스를 다시 시작할 수 없습니다.

수명주기 이벤트 대시보드

수명주기 이벤트 대시보드를 사용하여 수명주기 이벤트 및 온보딩 케이스에 대한 가시성을 얻을 수 있습니다.

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events(com.sn_hr_lifecycle_events) 플러그인과 함께 사용할 수 있는 대시보드가 두 개 있습니다.

- 활성 수명주기 이벤트 케이스
- 활성 온보딩 케이스

온보딩 임원 뷰 대시보드를 사용하려면 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa] 플러그인이 필요합니다.

활성 수명주기 이벤트 케이스

- 활성 주기 이벤트 케이스 대시보드는 모든 활성 수명주기 이벤트 또는 온보딩 케이스 목록에 대상자, 상태, 할당 대상 및 담당자 정보를 제공합니다. 이 대시보드는 각 케이스를 자세히 표시합니다.
- 또한 활성 및 지연 작업에 대한 차트도 제공합니다.

활성 온보딩 케이스

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

- 활성 온보딩 케이스 대시보드는 다음과 같은 탭이 있는 활성 온보딩 케이스에 대한 뷰를 제공합니다.
  - 시작한 직원
  - 이번 주에 시작하는 직원
  - 다음 주에 시작하는 직원
  - 나중에 시작하는 직원
- 또한 활성 및 지연 온보딩 작업에 대한 차트도 제공합니다.

온보딩 임원 뷰

- 경영진에게 개선할 수 있는 프로세스의 신규 채용 및 영역 온보딩 검토를 제공합니다.
- 개요 탭에는 신입 직원 온보딩 케이스의 요약 내용이 표시됩니다. 여러 단계에서 아직 시작되지 않은 온보딩 케이스 수에 대한 데이터와 지연된 활동이 표시됩니다.
- 활동 분석 탭에는 온보딩 프로세스의 병목현상이 표시됩니다. 이행자 또는 직원의 주당 각 활동 세트에 대한 상세 정보입니다. 활동을 종결하는 데 걸리는 시간과 이행자 및 직원에 의해 지연된 활동도 표시됩니다.
- 신규 채용 경험 탭에는 신규 채용 경험을 측정하는 데 도움이 되는 신규 채용 설문 조사 결과가 표시됩니다. 1년 안에 그만두는 직원에 대한 정보도 표시됩니다.

참조. Performance Analytics

Enterprise Onboarding and Transitions

Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션은 온보딩 및 기타 직원 수명주기 이벤트의 자동화를 지원합니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션은 여러 부서를 아우르는 이벤트와 관련하여 HR 및 기타 부서의 직원 만족도와 효율성을 개선하는 데 도움이 됩니다.

탐색	구성	통합
신입 직원 온보딩, 등록 취소, 재배치, 승진, 육아 휴직 등 직원 수명주기 이벤트의 이행을 자동화하는 방법에 대해 알아봅니다.	관련 앱과 프로세스를 설치하고 구성합니다.	통합된 기능과 서비스로 Enterprise Onboarding and Transitions 기능을 확장합니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 이해

Enterprise Onboarding and Transitions를 사용하여 신입 직원 온보딩, 오프보딩, 재배치, 승진, 육아 휴직 등 직원 수명주기 이벤트의 이행을 자동화하십시오. 수명주기 이벤트는 직원 경험을 구성하기 위해 활동 세트로 구성된 활동의 집합입니다.

개요

Enterprise Onboarding and Transitions를 통해 조직은 여러 부서가 관련된 직원 경험과 프로세스를 간편하게 자동화할 수 있으며 다음과 같은 이점을 제공합니다.

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

- 경험과 프로세스를 쉽게 결합하여 부서 간 작업 자동화
- 효율성을 높이기 위해 여러 부서 및 시스템에 걸친 작업 구동
- 각 프로세스에 엔드 투 엔드 가시성을 제공하여 올바른 조치가 수행되었는지 확인
- 다음에 수행할 작업을 알 수 있도록 직원을 단계별로 안내
- 수명주기 이벤트 대시보드의 통찰력을 사용하여 프로세스를 지속적으로 최적화

다음 비디오는 Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다.

이 비디오는 Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션에 대한 개요를 제공합니다.

활성화 정보

Orlando 릴리스에 처음 도입된 Enterprise Onboarding and Transitions는 두 개의 플러그인으로 구성됩니다. 선택한 HR Service Delivery 패키지에 따라 플러그인 중 하나 또는 둘 모두를 활성화하십시오.

플러그인	설명
수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_events]	디지털 워크플로우를 간편하게 구성하여 HR에서 직원의 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활성화 문서를 참조하십시오.
기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_ent]	단일 서비스 제공 플랫폼을 통해 HR, IT, 시설, 재무, 법무 등 여러 부서가 관여하는 온보딩 및 기타 직원 수명주기 이벤트를 자동화할 수 있습니다. 자세한 내용은 기업용 수명주기 이벤트 활성화 문서를 참조하십시오. **주:** 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 기업용 수명주기 이벤트 (com.sn_hr_lifecycle_ent) 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 구성

사용자의 역할에 따라 다음을 액세스하고 구성할 수 있습니다.

수명주기 이벤트 관리자

수명주기 이벤트 관리자 (sn_hr_le.admin) 역할을 가진 사용자는 수명주기 이벤트 및 연관된 활동 세트와 활동을 포함하여 애플리케이션의 모든 부분을 관리하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 빌드 문서를 참조하십시오.

활동 세트 관리자

활동 세트 관리자 (sn_hr_le.activity_set_manager) 역할을 가진 사용자는 모든 수명주기 이벤트 및 연관된 활동 세트를 빌드할 수 있습니다. 활동을 소유하는 소유 그룹의 구성원인 경우 모든 수명주기 이벤트 활동을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, HR 소유 그룹의 구성원인 경우 온보딩 비디오 시청과 같은 직원 작업 또는 재배치 지원 제공과 같은 이행자 작업 등 HR 그룹이 소유한 모든 작업을 구성할 수 있습니다.

- 수명주기 이벤트 구성 및 연관된 활동 세트
- 연관된 소유 그룹의 구성원인 경우 수명주기 이벤트 활동 구성

활동 작성자

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

활동 작성자(sn_hr_le.activity_writer) 역할을 가진 사용자가 활동을 소유한 소유 그룹의 구성원인 경우 모든 수명주기 이벤트 활동을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, IT 소유 그룹의 구성원인 경우 Active Directory 계정을 설정하거나 신입 직원용 장비를 설정하는 등 IT 그룹이 소유한 모든 활동을 구성할 수 있습니다. 연관된 소유 그룹의 구성원인 경우 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동 구성 문서를 참조하십시오.

활동 독자

활동 독자(sn_hr_le.activity_reader) 역할을 가진 사용자는 모든 수명주기 이벤트 및 연관된 활동 세트와 활동을 읽을 수 있습니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 사용

Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션이 구성되면 다음 역할을 가진 사용자가 수명주기 이벤트 케이스를 읽고 쓸 수 있습니다.

주:
수명주기 이벤트 케이스는 수명주기 이벤트에 의해 이행되는 HR 케이스입니다.

수명주기 이벤트 케이스 작성자

수명주기 이벤트 케이스 작성자(sn_hr_le.case_writer) 역할을 가진 사용자는 모든 수명주기 이벤트 케이스의 상태를 생성, 관리, 모니터링할 수 있습니다.

- 수명주기 이벤트에 대한 HR 케이스 생성
- 수명주기 이벤트 케이스의 상태 모니터링

수명주기 이벤트 케이스 독자

수명주기 이벤트 케이스 독자(sn_hr_le.case_reader) 역할을 가진 사용자는 모든 수명주기 이벤트 케이스를 읽을 수 있습니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 설치

Enterprise Onboarding and Transitions 및 관련 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 모든 애플리케이션 을 클릭하고 **Enterprise Onboarding and** Transitions를 선택합니다.
2. 설치를 선택합니다.
   Enterprise Onboarding and Transitions와 함께 두 가지 앱이 설치됩니다.
   - Human Resources Scoped App: 기업용 Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Lifecycle Events Enterprise Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]

관련 정보

비즈니스 역할

기업용 수명주기 이벤트 활성화

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

비즈니스 역할

비즈니스 역할을 사용하면 라이센스가 있는 신원 확인 제공자(IDP) 서비스를 통해 직원에게 애플리케이션을 자동으로 프로비저닝할 수 있습니다. HR Service Delivery를 구독하는 경우 일부 시스템에 대한 미리 구성된 통합을 사용할 수 있습니다.

신입 직원 온보딩을 위한 미리 구성된 통합

신입 직원 온보딩에 다음 통합을 사용할 수 있습니다. 이러한 통합을 수행하려면 IntegrationHub의 관련 스포크 구독과 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인이 필요합니다.

주:
신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

- 신입 직원 온보딩을 위한 Okta 통합
- 신입 직원 온보딩을 위한 Microsoft Azure AD 통합

활성화 정보

비즈니스 역할 [com.snc.businessroles] 플러그인은 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인을 통해 자동으로 활성화됩니다.

비즈니스 역할 구성

직무, 지리 등을 기반으로 비즈니스 역할을 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_businessroles.writer

이 태스크 정보
애플리케이션 액세스를 위한 조직 계층 구조를 모델로 하여 만들어진 비즈니스 역할을 통해 직원들에게 애플리케이션을 프로비저닝할 수 있습니다. 직무에 따라 직원에게는 작업을 수행할 다양한 애플리케이션이 필요합니다. 예를 들어, 제품 디자이너가 필요로 하는 애플리케이션은 소프트웨어 엔지니어가 필요로 하는 애플리케이션과 다릅니다. 각 비즈니스 역할은 하나 이상의 그룹에 매핑되며, 기본 비즈니스 역할 및 상위-하위 계층 구조를 생성하여 애플리케이션을 프로비저닝할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 비즈니스 역할 〉 비즈니스 역할.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비즈니스 역할 양식

필드	설명
이름	비즈니스 역할의 이름입니다.
상위 비즈니스 역할	이 비즈니스 역할이 구성원으로 되어 있는 다른 비즈니스 역할입니다. 비즈니스 역할이 상위로 설정된 경우 상위로 프로비저닝되는 모든 애플리케이션이 하위로 상속됩니다. 예를 들어, 애플리케이션 A와 B를 프로비저닝하는 모든 직원이라고 하는 상위 비즈니스 역할과 애플리케이션 C,

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

필드	설명
	D, E를 프로비저닝하는 마케팅이라고 하는 하위 비즈니스 역할이 있다고 가정합니다. 신입 직원에게 마케팅 비즈니스 역할이 할당되면 해당 사용자는 애플리케이션 A에서 E까지 프로비저닝됩니다.
간단한 설명	비즈니스 역할에 대한 설명입니다.
기본값	이 기록을 기본 비즈니스 규칙으로 설정하는 옵션입니다. 선택된 경우 해당 기록에 대한 대상 기준을 충족하는 모든 신입 직원에게 비즈니스 역할이 자동으로 할당됩니다. 예를 들어, 활성 사용자라고 하는 기본 비즈니스 역할을 사용하여 전체 조직에서 사용자가 필요로 하는 기본 애플리케이션을 프로비저닝할 수 있습니다.
대상	채용 관리자가 대신 비즈니스 역할을 할당할 수 있도록 신입 직원이 충족해야 하는 조건 또는 기준을 정의합니다. 예를 들어, 한 비즈니스 역할은 현장 작업자가 사용할 수 있고 다른 비즈니스 역할은 원격 작업자만 사용할 수 있도록 대상 기록을 사용할 수 있습니다. 대상 기록을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 대상을 참조하십시오.
활성	사용할 비즈니스 역할을 활성화하는 옵션입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. Okta 서비스와 통합하는 경우 비즈니스 역할을 하나 이상의 Okta 그룹에 매핑합니다.

   a. **Okta** 그룹에 매핑 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   b. 왼쪽의 사용 가능한 Okta 그룹 목록에서 비즈니스 역할로 매핑할 그룹을 오른쪽 목록으로 이동합니다.

   > **중요사항:**
   > Okta 그룹이 Okta 시스템 내에서 삭제되면 해당 변경 내용이 사용자의 인스턴스에 반영되지 않습니다. 다음으로 이동하여 기록을 수동으로 삭제해야 합니다. **Okta** 스포크 〉 **Okta** 그룹뿐만 아니라 모든 비즈니스 역할 매핑에서 제거할 수도 있습니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

6. Microsoft Azure AD 서비스와 통합하는 경우 비즈니스 역할을 하나 이상의 그룹에 매핑합니다.

   a. 그룹 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   b. 왼쪽의 사용 가능한 그룹 목록에서 비즈니스 역할로 매핑할 그룹을 오른쪽 목록으로 이동합니다.

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

> **중요사항:**
> 그룹이 Microsoft Azure AD 시스템 내에서 삭제되면 해당 변경 내용이 사용자의 인스턴스에 반영되지 않습니다. 다음으로 이동하여 기록을 수동으로 삭제해야 합니다. 디렉터리 동기화 〉 그룹뿐만 아니라 모든 비즈니스 역할 매핑에서 제거할 수도 있습니다.

c. 저장을 클릭합니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

assign_business_roles_catalog 시스템 속성 업데이트

assign_business_roles_catalog 시스템 속성을 사용하면 수명주기 이벤트의 일부로 카탈로그 항목을 통해 사용자에게 비즈니스 역할을 할당할 수 있으며 이는 기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인에 포함되어 있습니다. 수명주기 이벤트와 함께 사용자 지정 카탈로그 항목을 사용하는 경우에는 해당 항목의 시스템 ID로 시스템 속성을 업데이트해야 합니다.

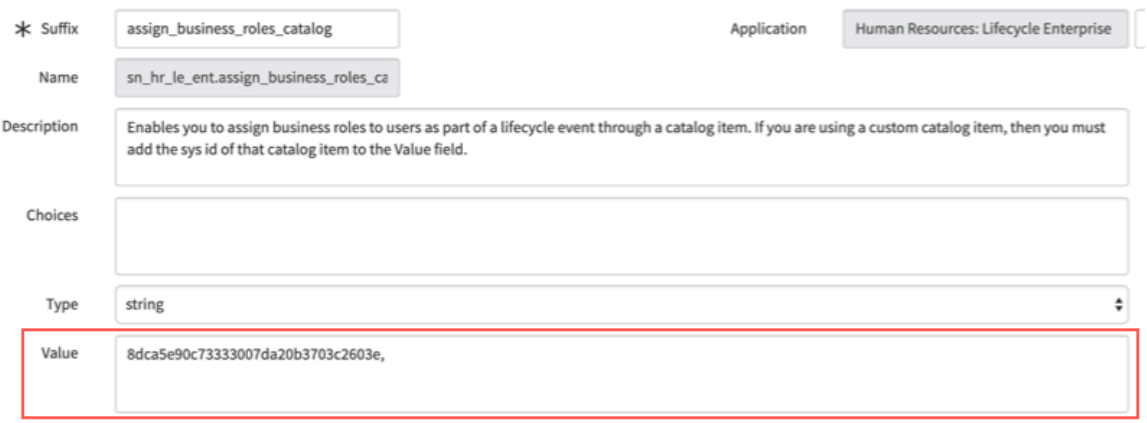
시작하기 전에
수명주기 이벤트의 일부로 비즈니스 역할을 할당하는 데 사용하려는 카탈로그 항목의 시스템 ID를 복사합니다.

필요한 역할: sn_hr_le_ent.admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 목록이 표시됩니다.
2. **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog** 기록을 엽니다.
3. 값 필드에서 수명주기 이벤트의 일부로 비즈니스 역할을 할당하는 데 사용하려는 카탈로그 항목의 시스템 ID를 추가합니다.

   > 주:
   > 기본값은 신입 직원 온보딩을 위한 수명주기 이벤트에 대한 데모 데이터의 일부로 포함되는 신입 직원에 비즈니스 역할 할당 카탈로그 항목의 시스템 ID입니다.



4. 업데이트를 클릭합니다.

Enterprise Onboarding and Transitions 통합

다른 애플리케이션을 여정 경험에 통합하여 Enterprise Onboarding and Transitions 기능을 확장합니다.

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

신입 직원 온보딩을 위한 **Okta** 통합

Okta 통합을 통해 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원을 위한 관련 애플리케이션을 자동으로 프로비저닝합니다. 이 통합은 IntegrationHub의 Okta 스포크 v1.1.1이 필요하며, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트를 사용하여 작업하도록 구성되어 있습니다.

Okta 통합 설정

신입 직원 온보딩을 위해 Okta 통합을 설정하려면 먼저 Okta 스포크 v1.1.1을 설정한 다음 Okta 그룹을 인스턴스로 가져오고 마지막으로 관련 비즈니스 역할을 구성해야 합니다. 통합을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 신입 직원 온보딩을 위한 Okta 통합 설정 문서를 참조하십시오.

신입 직원 온보딩을 통해 **Okta** 통합 사용

통합이 설정되면 신입 직원 온보딩을 통해 이를 사용할 수 있습니다. 다음 구성요소는 사용 및 예제를 위해 해당 데모 데이터에 포함되어 있습니다.

주:
신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

구성요소	이름
수명주기 이벤트 활동	계정 및 애플리케이션 액세스(1일 차 활동 세트)
HR 작업 템플릿	신입 직원에게 그룹 할당
카탈로그 항목	신입 직원에게 비즈니스 역할 할당

애플리케이션 프로비저닝 작동 방식

애플리케이션 프로비저닝 프로세스는 다음과 같이 작동합니다. 온보딩 케이스가 생성되면 채용 관리자는 신입 직원에게 비즈니스 역할을 할당하는 작업을 받습니다. 할당되면 IT는 이러한 애플리케이션의 프로비저닝을 감독하라는 요청을 받습니다. 프로비저닝이 완료되면 신입 직원은 Okta 서비스에서 해당 애플리케이션을 참조해야 합니다.

중요사항:
신입 직원에게는 해당 애플리케이션을 프로비저닝하기 위해 Okta 시스템에 사용자 기록이 있어야 합니다.

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

신입 직원 온보딩을 위한 **Okta** 통합 설정

신입 직원 온보딩을 위해 Okta 통합을 설정하려면 먼저 Okta 스포크 v1.1.1을 설정한 다음 Okta 그룹을 인스턴스로 가져오고 마지막으로 필수 비즈니스 역할을 구성해야 합니다.

시작하기 전에
이 통합에는 다음에 대한 구독이 필요합니다.

- Okta 스포크 v1.1.1
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인

> **주:**
> 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 이 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. Okta 스포크 v1.1.1을 설정합니다.
   스포크를 설정하는 방법에 대한 지침은 Okta 스포크 v1.1.1 설정을 참조하십시오.
2. Okta 그룹을 인스턴스로 가져옵니다.
   그룹을 가져오는 방법에 대한 지침은 Okta 그룹 가져오기 를 참조하세요.

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

> **중요사항:**
> Okta 그룹이 Okta 시스템 내에서 삭제되면 해당 변경 내용이 사용자의 인스턴스에 반영되지 않습니다. 다음으로 이동하여 기록을 수동으로 삭제해야 합니다. **Okta** 스포크 〉 **Okta** 그룹뿐만 아니라 모든 비즈니스 역할 매핑에서 제거할 수도 있습니다.

3. 필수 비즈니스 역할을 구성합니다.

> **주:**
> 비즈니스 역할 〔com.snc.businessroles〕 플러그인은 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise 〔com.sn_hr_lifecycle_ent〕 플러그인을 통해 자동으로 활성화됩니다.

비즈니스 역할을 구성하고 관련 그룹에 매핑하는 방법에 대한 지침은 비즈니스 역할 구성 문서를 참조하십시오.

신입 직원 온보딩을 위한 **Microsoft Azure AD** 통합

Microsoft Azure AD 통합을 통해 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원을 위한 관련 애플리케이션을 자동으로 프로비저닝합니다. 이 통합은 IntegrationHub의 Microsoft Azure AD 스포크가 필요하며, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트를 사용하여 작업하도록 구성되어 있습니다.

Microsoft Azure AD 통합 설정

신입 직원 온보딩을 위해 Microsoft Azure AD 통합을 설정하려면 먼저 Microsoft Azure AD 스포크를 설정한 다음 원격 디렉터리 동기화를 구성하여 그룹을 인스턴스로 가져오고 마지막으로 관련 비즈니스 역할을 구성해야 합니다. 통합을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 신입 직원 온보딩을 위한 Microsoft Azure AD 통합 설정 문서를 참조하십시오.

신입 직원 온보딩을 통해 **Microsoft Azure AD** 통합 사용

통합이 설정되면 신입 직원 온보딩을 통해 이를 사용할 수 있습니다. 다음 구성요소는 사용 및 예제를 위해 해당 데모 데이터에 포함되어 있습니다.

> **주:**
> 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 기업용 수명주기 이벤트 〔com.sn_hr_lifecycle_ent〕 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

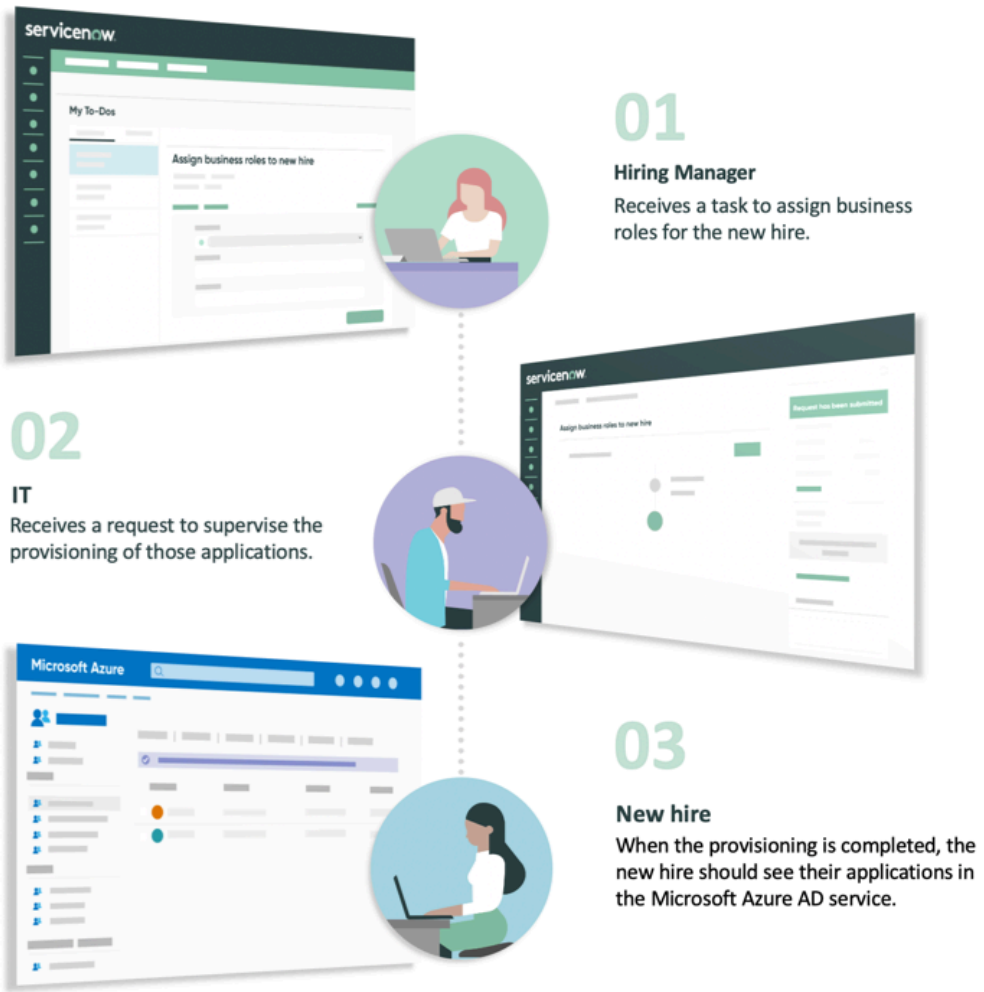
구성요소	이름
수명주기 이벤트 활동	계정 및 애플리케이션 액세스(1일 차 활동 세트)
HR 작업 템플릿	신입 직원에게 그룹 할당
카탈로그 항목	신입 직원에게 비즈니스 역할 할당

애플리케이션 프로비저닝 작동 방식

애플리케이션 프로비저닝 프로세스는 다음과 같이 작동합니다. 온보딩 케이스가 생성되면 채용 관리자는 신입 직원에게 비즈니스 역할을 할당하는 작업을 받습니다. 할당되면 IT는 이러한 애플리케이션의 프로비저닝을 감독하라는 요청을 받습니다. 프로비저닝이 완료되면 신입 직원은 Microsoft Azure AD 서비스에서 해당 애플리케이션을 참조해야 합니다.

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

중요사항:
신입 직원에게는 해당 애플리케이션을 프로비저닝하기 위해 Microsoft Azure AD 시스템에 사용자 기록이 있어야 합니다.



신입 직원 온보딩을 위한 **Microsoft Azure AD** 통합 설정

신입 직원 온보딩을 위해 Microsoft Azure AD 통합을 설정하려면 먼저 Microsoft Azure AD 스포크를 설정한 다음 원격 디렉터리 동기화를 구성하여 그룹을 인스턴스로 가져오고 마지막으로 필수 비즈니스 역할을 구성해야 합니다.

시작하기 전에
이 통합에는 다음에 대한 구독이 필요합니다.

- Microsoft Azure AD 스포크
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인

  주:
  신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 이 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Azure AD 스포크를 설정합니다.
   스포크를 설정하는 방법에 대한 지침은 Microsoft Azure AD 스포크 설정을 참조하세요.

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

2. 그룹을 인스턴스로 가져오도록 원격 디렉터리 동기화를 구성합니다.

> 주:
> 원격 디렉터리 동기화 [com.snc.remote_directory_sync] 플러그인은 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인을 통해 자동으로 활성화됩니다.

a. 다음으로 이동 디렉터리 동기화 > 통합.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

디렉터리 통합 양식

필드	설명
표시 이름	통합의 이름을 표시합니다.
연결 및 자격 증명	값을 sn_azure_ad_spoke.AzureAD로 설정합니다.
디렉터리 제공자	값을 Microsoft Azure AD로 설정합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 제출을 클릭합니다.

e. 게시를 클릭하여 기록을 게시합니다.

게시는 그룹을 다른 사용자에게 할당할 수 있도록 인스턴스로 가져오도록 트리거합니다. 그룹은 일정에 따라 가져옵니다. 다음으로 이동하여 가져온 그룹을 볼 수 있습니다. 디렉터리 동기화 > 그룹.

3. 필수 비즈니스 역할을 구성합니다.

> 주:
> 비즈니스 역할 [com.snc.businessroles] 플러그인은 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인을 통해 자동으로 활성화됩니다.

비즈니스 역할을 구성하고 관련 그룹에 매핑하는 방법에 대한 지침은 비즈니스 역할 구성 문서를 참조하십시오.

신입 직원 온보딩을 위한 **Sailpoint** 통합

Sailpoint 통합을 통해 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원을 위한 관련 애플리케이션을 자동으로 프로비저닝합니다.

이 통합은 ServiceNow 스토어에서 Service Catalog v2 앱용 Sailpoint IdentityIQ가 필요하며, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트를 사용하여 작업하도록 구성되어 있습니다.

Sailpoint 통합 설정

신입 직원 온보딩을 위한 Sailpoint 통합을 설정하려면 ServiceNow Store에서 Service Catalog v2 앱용 Sailpoint IdentityIQ를 설치해야 합니다. 설치 가이드와 추가 정보는 Service Catalog v2용 SailPoint IdentityIQ 를 참조하십시오.

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

주:
버전 2.0.10 이상을 사용해야 합니다.

신입 직원 온보딩을 통해 **Sailpoint** 통합 사용

통합이 설정되면 신입 직원 온보딩을 통해 이를 사용할 수 있습니다. 다음 구성요소는 사용 및 예제를 위해 해당 데모 데이터에 포함되어 있습니다.

주:
신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 기업용 수명주기 이벤트 (com.sn_hr_lifecycle_ent) 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

구성요소	이름
수명주기 이벤트 활동	Sailpoint의 계정 및 애플리케이션 액세스(1일 차 활동 세트)
HR 작업 템플릿	Sailpoint의 역할 할당

애플리케이션 프로비저닝 작동 방식

애플리케이션 프로비저닝 프로세스는 다음과 같이 작동합니다. 온보딩 케이스가 생성되면 채용 관리자는 신입 직원에게 역할 및 권리를 할당하는 작업을 받습니다. 채용 관리자는 작업을 수동으로 완료해야 합니다. 할당되면 IT는 이러한 애플리케이션의 프로비저닝을 감독하라는 요청을 받습니다. 프로비저닝이 완료되면 신입 직원은 Sailpoint 서비스에서 해당 애플리케이션을 참조해야 합니다.

중요사항:
신입 직원에게는 해당 애플리케이션을 프로비저닝하기 위해 Sailpoint 시스템에 사용자 기록이 있어야 합니다.

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

HR Service Delivery의 전자 서명 애플리케이션

HR Service Delivery의 전자 서명 애플리케이션입니다.

HR 전자 서명

HR 전자 서명은 이행을 위해 HR 작업에 첨부된 관리 대상 문서 및 지식 문서에 대한 비포함 서명 기능입니다. 세 가지 서명 유형(확인, 자격 증명 및 서명)과 두 가지 문서 유형(관리되는 문서 및 지식 문서)을 지원합니다.

주:

- HR 전자 서명은 비법적 내부 승인 사용 사례에 사용해야 합니다.
- HR 전자 서명은 활성 개발이 없는 레거시 제품입니다.

HR 문서 템플릿

HR 문서 템플릿은 포함된 서명을 제공하며 내부 및 외부 전자 서명 사용 사례를 모두 지원합니다. HTML과 PDF의 두 가지 문서 유형을 지원합니다.

주:
HR 문서 템플릿은 레거시 제품이며 사용 중단을 준비 중입니다. 대신 문서 템플릿를 사용합니다.

문서 템플릿

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

문서 템플릿은 HTML 및 PDF 문서 템플릿에 대한 포함된 서명 기능입니다. 내장된 서명을 제공하고 내부 및 외부 전자 서명 사용 사례(법무 유형도 포함)를 모두 지원합니다. 세 가지 서명 유형(AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명, DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명, ServiceNow 애플리케이션을 사용하여 서명)과 HTML 및 PDF의 두 가지 문서 유형을 지원합니다.

HR 전자 서명

전자 서명이 있는 데스크톱 또는 모바일 장치에서 전자 문서에 서명합니다. 전자 서명은 사용자가 입력하거나 그린 전자 서명, 자격 증명 또는 승인으로 관리 대상 문서, 지식 문서 또는 HR 문서 템플릿에 서명할 수 있는 범위가 지정된 애플리케이션입니다.

전자 서명[com.snc.esign] 플러그인은 sn_esign.min_admin_count 시스템 속성〔sys_properties.list〕을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 전자 서명 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

주:
HR 전자 서명은 이행을 위해 HR 작업에 첨부된 관리 대상 문서 및 지식 문서에 대한 비포함 서명 기능입니다. 세 가지 서명 유형(확인, 자격 증명 및 서명)과 두 가지 문서 유형(관리되는 문서 및 지식 문서)을 지원합니다.

HR 및 전자 서명 역할

기본적으로 다음 HR 역할에는 다음과 같은 전자 서명 역할이 포함되어 있습니다.

HR 역할	전자 서명 역할
HR 관리자 [sn_hr_core.admin]	전자 서명 관리자 [sn_esign.admin]
HR 기본 [sn_hr_core.basic]	전자 서명 관리자 [sn_esign.config_manager]

할당을 그대로 사용하거나 변경할 수 있습니다. 기본 할당을 변경하려면 다른 역할, 그룹 또는 사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 전자 서명과 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

HR 작업에서 전자 서명 템플릿을 사용하는 방법

HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 또는 기본 [sn_hr_core.basic] 역할을 가진 사용자는 전자 서명 템플릿을 만들 수 있습니다. 각 전자 서명 템플릿은 서명 유형(서명, 자격 증명 또는 승인)과 서명할 문서 유형(관리 대상 문서, 지식 문서 또는 HR 문서 템플릿)을 쌍으로 만듭니다. 예를 들어, 입력하거나 그린 서명이 필요한 비밀 유지 계약에 대한 전자 서명 템플릿을 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 전자 서명 템플릿 구성을 참조하십시오.

그런 다음 HR 작업 또는 HR 작업 템플릿에서 전자 서명 템플릿을 사용하여 사용자의 서명을 요청할 수 있습니다.

주:
HR 작업 양식에서 HR 작업 유형이 전자 서명으로 설정되어 있는지 확인합니다.

- HR 케이스에 HR 작업 추가
- HR 작업 템플릿 구성

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

기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기

HR 전자 서명 작업 마이그레이션 예약된 작업을 통해 기존 HR 작업 템플릿과 열린 HR 작업을 전자 서명을 위한 새로운 HR 작업 유형으로 마이그레이션합니다. 예약된 작업은 기존 구성을 기반으로 HR 작업 유형 및 전자 서명 템플릿을 자동으로 업데이트합니다. 또한 자격 증명, 전자 서명 및 서명 문서에 대한 이전 HR 작업 유형을 비활성화합니다.

자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.

활성화 정보

전자 서명은 Case and Knowledge Management를 활성화하면 자동으로 활성화됩니다. 활성화되지 않은 경우 전자 서명을 수동으로 활성화할 수 있습니다. 기능과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 전자 서명과 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

관련 정보

전자 서명

전자 서명 작업에 대한 HR 문서 템플릿 선택

사용 중인 전자 서명 템플릿의 문서 유형이 HR 문서 템플릿인 경우, 서명자가 HR 케이스 양식에 서명할 HR 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.basic 또는 sn_hr_core.case_writer

전자 서명을 요청하는 데 사용하는 HR 서비스에 따라 **PDF** 템플릿 필드가 표시되고 HR 문서 템플릿을 선택할 수 있도록 HR 케이스 양식을 구성해야 할 수 있습니다.

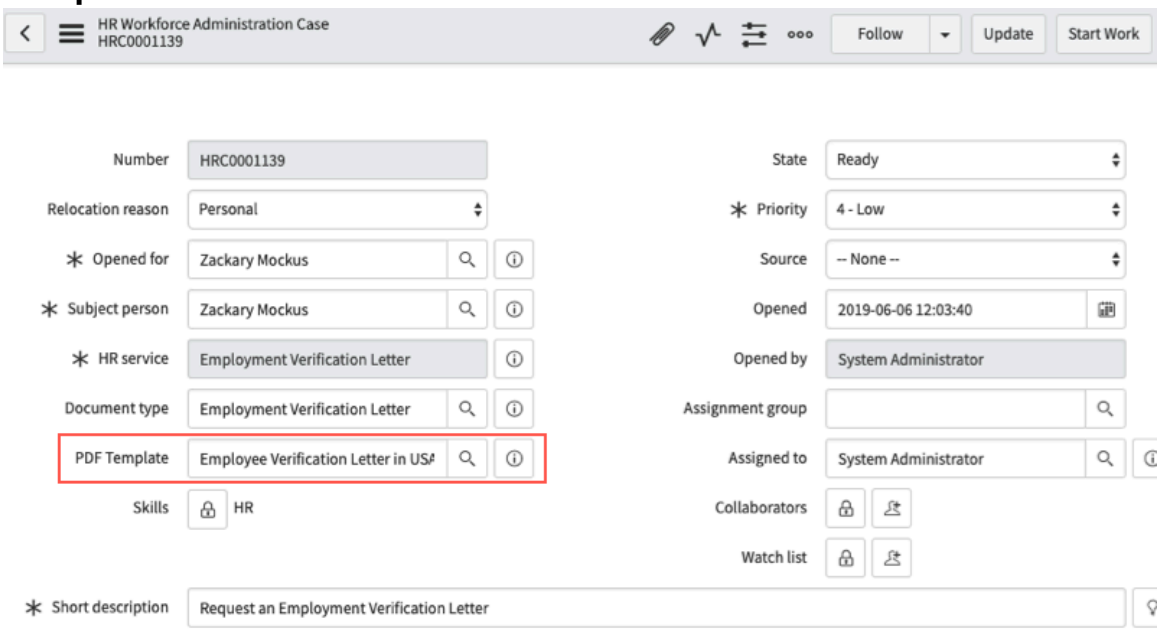
프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 케이스 관리, 새 HR 케이스를 만들거나 기존 HR 케이스를 엽니다.
2. HR 케이스 양식의 **PDF** 템플릿 필드에서 HR 문서 템플릿을 선택합니다.

> **주:**
> **PDF** 템플릿 필드가 보이지 않으면 사용 중인 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식이 해당 필드를 표시하도록 구성되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식 구성에서, 전자 서명 예제에 대해서는 HR 케이스 양식 구성 예제도 참조하십시오.

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

Example



3. 사용자에게 케이스를 할당합니다.
4. 작업 준비 완료를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
케이스를 할당받은 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

1. 작업 시작을 클릭합니다.
2. 문서 미리 보기를 클릭합니다.
3. 문서 미리 보기 창에서 생성 생성을 눌러 서명할 문서를 생성합니다. 서명할 문서가 HR 케이스 양식에 첨부 파일로 추가됩니다.

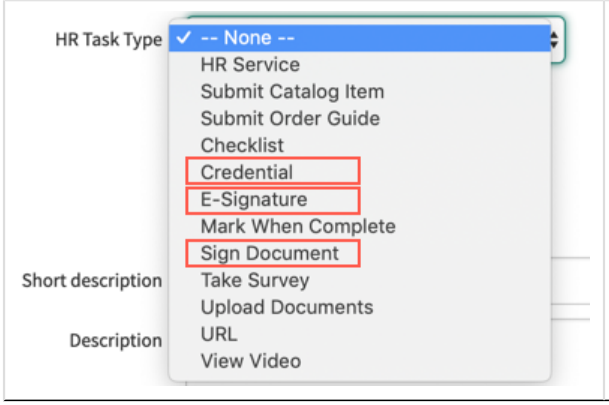
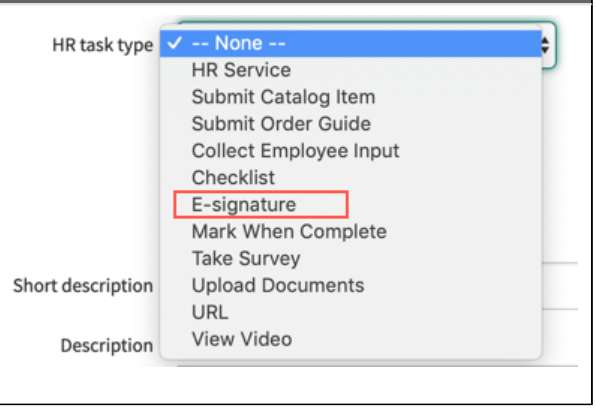
기존 **HR** 작업 템플릿을 마이그레이션하고 **HR** 작업을 전자 서명으로 열기

HR 전자 서명 작업 마이그레이션 예약된 작업을 통해 기존 HR 작업 템플릿과 열린 HR 작업을 전자 서명을 위한 새로운 HR 작업 유형으로 마이그레이션합니다. 예약된 작업은 기존 구성을 기반으로 HR 작업 유형 및 전자 서명 템플릿을 자동으로 업데이트합니다. 또한 자격 증명, 전자 서명 및 서명 문서에 대한 이전 HR 작업 유형을 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
HR 전자 서명 작업 마이그레이션 예약된 작업을 통해 기존 HR 작업 템플릿과 열린 HR 작업을 자격 증명, 전자 서명, 문서 서명 HR 작업 유형에서 새로운 전자 서명 HR 작업 유형으로 마이그레이션합니다.

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

마이그레이션 전	마이그레이션 후
	

관련 문서 및 서명 구성도 신규 또는 기존 전자 서명 템플릿으로 마이그레이션됩니다. 해당 문서와 서명 구성에 대한 전자 서명 템플릿이 이미 존재하는 경우 기존 전자 서명 템플릿이 사용됩니다. 그렇지 않으면 새 전자 서명 템플릿이 만들어집니다.

마이그레이션 전 **HR** 작업 유형	마이그레이션 후 전자 서명 템플릿
자격 증명	• 문서 유형: 관리 대상 문서 • 서명 유형: 자격 증명
전자 서명	• 문서 유형: 관리 대상 문서 • 서명 유형: 서명
문서 서명	• 문서 유형: HR 문서 템플릿 • 서명 유형: 서명

또한 자격 증명, 전자 서명 및 문서 서명에 대한 HR 작업 유형이 비활성화됩니다. 전자 서명에 대한 새로운 HR 작업 유형만 남아 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. **HR** 전자 서명 작업 마이그레이션 예약된 작업을 엽니다.
3. 지금 실행을 클릭합니다.
   사용하는 데이터에 따라 마이그레이션하는 데 시간이 오래 걸릴 수 있습니다.
   - 기존 HR 작업 템플릿은 전자 서명 작업 유형과 전자 서명 템플릿으로 업데이트됩니다.
   - 열린 HR 작업은 전자 서명 작업 유형과 전자 서명 템플릿으로 업데이트됩니다.
   - 자격 증명, 전자 서명 및 문서 서명에 대한 HR 작업 유형이 비활성화됩니다.

HR 문서 템플릿

HR 문서 템플릿은 재사용 가능 HR 문서를 만들고 수정하는 데 사용됩니다.

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

다음과 같은 날짜, 이름 및 서명으로 사용자 지정할 수 있는 문서에 대해 HR 문서 템플릿을 사용합니다.

- 직원 재직 증명서
- 비밀 유지 계약
- 입사 제안서
- 학자금 지원 계약

필드를 매핑하고 사용 가능한 테이블의 변수를 사용하여 필드에 데이터를 배치함으로써 HR 문서 템플릿을 개인 설정할 수 있습니다. 또한 모든 서명이 캡처된 후 자동으로 생성되는 문서에서 여러 개의 전자 서명을 캡처할 수도 있습니다.

두 가지 유형의 HR 문서 템플릿이 있는데, 둘 다 PDF 파일을 만들지만 다음과 같이 다르게 만들어지고 유지관리됩니다.

1. 문서 템플릿(HTML)
2. PDF 문서 템플릿

확인 텍스트

문서 템플릿 내에서 서명의 의미를 캡처할 수 있습니다. 문서에 서명하거나 자격 증명을 제공할 때 사용자에게 확인란을 선택하라는 메시지를 표시하는 확인 텍스트를 문서 템플릿에 추가할 수 있습니다.

문서 템플릿**(HTML)**

문서 템플릿은 HR 애플리케이션 내에서 생성되며 변수를 사용하여 테이블 정보를 문서에 미리 채웁니다. 헤더, 바닥글, 이미지, 바닥글 위치 및 템플릿 내의 텍스트를 정의하여 문서 모양을 만듭니다. 기본 시스템은 문서를 모델링하는 데 사용할 수 있는 기본 문서 템플릿을 제공합니다.

- 캐나다 직원 재직 증명서
- 미국 직원 재직 증명서
- 입사 제안서 템플릿
- 교육 계약

문서 생성을 시작하기 전에 회사 로고 및 텍스트로 템플릿을 구성합니다. 사전 정의된 HR 문서 템플릿을 생성하거나 구성하려면 다음 항목 및 정보를 확보하십시오.

- 회사 레터헤드 페이지.
- 현재 회사 재직 증명서 및 입사 제안서 템플릿 사본(있는 경우).
- 헤더에 사용할 로고 이미지. 헤더 이미지의 최대 높이는 50픽셀입니다. 레터헤드에 로고와 텍스트가 포함된 경우 헤더의 이미지만 구성할 수 있으므로 로고 이미지에 텍스트가 포함되어 있는지 확인하십시오.
- 해당하는 경우 바닥글에 사용할 로고 이미지. 로고 이미지의 최대 높이는 15픽셀 일 수 있습니다. 바닥글에 이미지와 텍스트를 모두 구성할 수 있습니다.

> **주:**
> 최상의 결과를 위해서는 이미지가 최적화되고 Scalable Vector Graphics(SVG) 파일이어야 합니다.

PDF 문서 템플릿

PDF 문서 템플릿은 **Managed Documents**에서 시작되며, 테이블의 정보를 문서에 미리 채우려면 필드 매핑을 사용합니다. 문서를 사용자 지정하기 전에 다음을 수행합니다.

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

- 이 문서는 채울 수 있는 PDF여야 합니다. 채울 수 있는 PDF 문서 생성 방법에 대해 알아보려면 Adobe 홈페이지를 참조하여 Convert existing forms to fillable PDFs를 검색하십시오. https://www.adobe.com/
- 문서를 업로드하고 게시해야 합니다.

기본 시스템은 기본 PDF 문서 템플릿을 예로 제공합니다: 비밀 유지 계약(샘플).

문서 생성

문서 템플릿과 **PDF** 문서 템플릿은 모두 검토하거나 인쇄할 수 있고 여러 서명이 필요할 수 있는 PDF 문서를 생성합니다.

HR 케이스에서 문서를 생성하는 일반적인 사용 사례는 직원이 재직 증명서를 요청하는 경우입니다. HR 케이스에서 PDF 문서를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR 문서 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

Managed Documents 기능

HR 문서 템플릿**(HTML)** 구성

회사 로고 및 대상 기준에 따라 HR 문서 템플릿을 만들거나 수정합니다. 문서 템플릿은 HR 애플리케이션 내에서 생성되며 변수를 사용하여 테이블 정보를 미리 채워 재사용 가능한 HR 문서를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.manager 및 sn_hr_le.admin

이 태스크 정보
HR 문서 템플릿은 서비스 및 대상자와 일치하도록 HR 문서를 사용자 지정합니다.

기본 시스템은 재직 증명서, 학자금 지원 계약 및 입사 제안서 예시를 제공합니다.

본문 텍스트는 TinyMCE로 정의되고 서식이 지정되며, 문서 생성 중에 사용자 및 테이블 변수를 병합하거나 포함할 수 있습니다. PDF 작성기는 일부 HTML 요소를 지원하지 않습니다.

> **주:**
> 이 예제 입사 제안서는 **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events**가 활성화된 경우에만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기 또는 기존 문서 템플릿을 클릭하여 편집합니다.
   새로 만들기를 선택하면 HR 문서 템플릿 목록이 나타납니다.
3. 문서 템플릿을 선택합니다.

   > **주:**
   > 문서 템플릿 유형 사이의 차이점을 이해하려면 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

HR 문서 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	템플릿 유형과 연관된 테이블을 선택합니다. 이 테이블은 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. 주: 액세스할 수 있는 테이블만 표시됩니다.
문서 유형	템플릿이 적용되는 문서 유형을 선택합니다. **HR** 문서 유형에서 새로 만들기를 클릭하여 문서 유형을 만듭니다. HR 케이스 양식에 문서 목록을 표시하려면 문서 유형이 필요합니다. **HR** 기준은 이 필드를 사용하여 HR 케이스에 사용할 문서의 목록을 좁힐 수 있습니다. HR 문서 템플릿으로 문서 유형 사용 문서를 참조하십시오. 주: 문서 유형을 만들면 입력하는 이름(전체 소문자 및 밑줄)을 사용해 자동으로 값이 채워집니다.
헤더 이미지	헤더에 이미지를 추가하려면 선택하십시오. 이 기능을 사용하여 회사 로고를 추가할 수 있습니다. 주: 지원되는 파일 형식: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF, JBIG2.
헤더 이미지 위치	헤더 이미지를 표시할 위치를 선택합니다.
HR 기준	이 문서의 대상 기준을 선택하십시오. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. HR 기준은 템플릿의 사용자 수를 좁힙니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
본문	템플릿의 본문을 구성하기 위해 텍스트를 입력하고 서식을 지정합니다. 변수를 삽입하려면 원하는 위치에 커서를 놓고 변수를 클릭합니다. 사용 가능한 변수가 필드 아래에 나열됩니다. 본문의 서식 도구를 사용하여 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 스타일과 같은 서식 옵션을 적용하십시오. 본문은 HTML 텍스트와 토큰화된 변수의 자리 표시자입니다. PDF가 생성되면 이 변수는 PDF 생성기[com. pdf_generator] 플러그인으로 보내기 전에 확인됩니다.

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

필드	설명
	주: 현재는 텍스트를 왼쪽이나 오른쪽으로 맞추는 스타일 태그가 지원되지 않습니다. 공백 들여쓰기가 사용되어야 합니다. Jelly 및 CSS 스타일은 지원되지 않습니다.
변수 선택	템플릿 본문에 사용할 수 있는 변수 목록입니다. 변수는 선택된 테이블에서 정보를 끌어와 템플릿을 사용자 지정합니다. 날짜 변수에 대한 오프셋이 지원됩니다. 오프셋은 템플릿에 사용된 날짜에서 일, 주, 월을 더하거나 뺍니다. 유효한 날짜 오프셋 변수는 다음과 같습니다. ○ + (더하기) ○ - (빼기) ○ d (일) ○ w (주) ○ m (월) 예제: ○ 입사 제안서(정해진 날짜 5일 후): 제안은 ${Date +5d}까지 유효합니다. ○ 퇴사한 직원의 혜택(퇴사 날짜로부터 2주): 혜택은 ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}에 종료됩니다. 주: 액세스할 수 있는 변수만 표시됩니다.
바닥글 이미지	바닥글에 이미지를 추가하려면 선택하십시오. 이미지의 원본 높이는 170픽셀을 초과하면 안 됩니다. 이미지를 선명하게 표시하려면 이미지를 최대 30%까지만 확장하거나 이미지 높이가 최소 50픽셀 이상인지 확인하십시오. 주: 지원되는 파일 형식: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF, JBIG2.
바닥글 이미지 위치	바닥글 이미지를 표시할 위치를 선택합니다.
바닥글 텍스트	텍스트를 입력합니다. 예를 들어, 독점 및 기밀 등의 문구를 추가할 수 있습니다.
페이지 크기	선택 목록에서 페이지 크기를 선택합니다. 주: A4는 8.3 x 11.7인치 또는 210 x 297밀리미터입니다.

5. 템플릿 본문의 원하는 위치에 커서를 놓고 날짜 삽입 또는 서명 삽입 버튼을 클릭하여 해당 변수를 삽입합니다.

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

이러한 버튼을 여러 번 사용하여 선택한 변수에 따라 다양한 유형의 날짜나 서명을 추가할 수 있습니다.

6. 저장을 클릭하여 문서를 저장하고 **HR** 문서 템플릿 양식에 그대로 남거나 제출을 클릭하여 **HR** 문서 템플릿 목록으로 돌아갑니다.
7. 직원을 가장하고 관련 카탈로그 항목을 제출하여 생성된 문서의 모양을 검토하십시오.

   케이스에서 작업하도록 할당된 사용자를 가장하여 HR 케이스 내에서 서류를 작성합니다. 생성된 PDF에 만족할 때까지 문서 템플릿을 계속 편집하고 테스트합니다.

   TinyMCE를 통해 PDF 생성기에서 지원하지 않는 서식 있는 텍스트를 작성할 수 있습니다. 지원되지 않는 HTML 요소는 다음과 같습니다.

   주:
   다음 HTML 요소는 지원되지 않습니다.

   - 세로 맞춤.
   - 페이지 나누기.
   - 테이블별 색상(텍스트 색상 지원).
   - 텍스트 블록 또는 이미지 사이의 사용자 지정 간격.
   - HTML 테이블의 사용자 지정 열 너비.
   - HTML 테이블의 사용자 지정 열 정렬.
   - HTML 표의 사용자 지정 테두리 스타일.
   - CSS 텍스트 조작(CSS 기반 글꼴 태그 포함).
   - 인라인 스타일.
   - 배경 이미지.

   TinyMCE 편집기에서 기능 편집을 참조하십시오.

관련 정보

HR 기준 기록 구성

HR PDF 문서 템플릿 구성

고유한 기준에 따라 사용자 지정 HR PDF 문서 템플릿을 만들거나 수정합니다. PDF 문서 템플릿은 Managed Documents에서 시작되며, 매핑된 필드가 있는 채울 수 있는 PDF 또는 인라인 서명이 있는 표준 PDF입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.manager

이 태스크 정보

PDF 문서 템플릿을 사용하면 기존 문서를 가져와 HR 케이스 또는 사용 가능한 모든 테이블의 사용자 지정 정보로 다시 사용할 수 있습니다. 예를 들어, Managed Documents에서 채울 수 있는 PDF 문서를 가져오고, 문서를 사용할 때마다 사용자 지정할 필드를 매핑하는 등의 작업을 수행합니다.

이 문서는 필드를 테이블에 매핑하기 위한 채울 수 있는 PDF여야 합니다. 채울 수 있는 PDF 문서 생성 방법에 대해 알아보려면 Adobe 홈페이지 https://www.adobe.com/ 을 참조하여 PDF를 검색하십시오.

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

> **주:**
> 직원에게 제공되는 채울 수 있는 PDF는 해당 직원이 채운 데이터를 저장하지 않습니다(서명 제외). 채울 수 있는 PDF는 테이블에 필드를 매핑하는 데만 사용됩니다.

문서[dms_document] 테이블의 Managed Documents 애플리케이션에서 문서가 업로드되고 액세스됩니다. 문서를 문서 수정 버전으로 게시해야 액세스할 수 있습니다.

기본 시스템은 PDF 문서 템플릿의 예시로 비밀 유지 계약 문서 템플릿을 제공합니다.

> **주:**
> 참조. 관리 대상 문서 기능

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기 또는 기존 PDF 문서 템플릿을 클릭하여 편집합니다.
   새로 만들기를 선택하면 HR 문서 템플릿 목록이 나타납니다.
3. **PDF** 문서 템플릿을 선택합니다.

   > **주:**
   > 문서 템플릿 유형 사이의 차이점을 이해하려면 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR PDF 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	템플릿 유형과 연관된 테이블을 선택합니다. 이 테이블은 매핑할 수 있는 사용 가능 필드를 결정합니다. **주:** 액세스할 수 있는 테이블만 표시됩니다.
문서 유형	템플릿이 적용되는 문서 유형을 선택합니다. **HR** 문서 유형에서 새로 만들기를 클릭하여 문서 유형을 만듭니다. HR 케이스 양식에 문서 목록을 표시하려면 문서 유형이 필요합니다. HR 기준은 이 필드를 사용하여 HR 케이스에 사용할 문서의 목록을 좁힐 수 있습니다. HR 문서 템플릿으로 문서 유형 사용 문서를 참조하십시오. **주:** 문서 유형을 만들면 입력하는 이름(전체 소문자 및 밑줄)을 사용해 자동으로 값이 채워집니다.
활성	사용할 HR PDF 문서 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
문서 수정	PDF 문서 템플릿의 기준이 되는 문서 및 수정 버전을 선택합니다. 나열된 문서는 Managed Documents에서 시작됩니다.

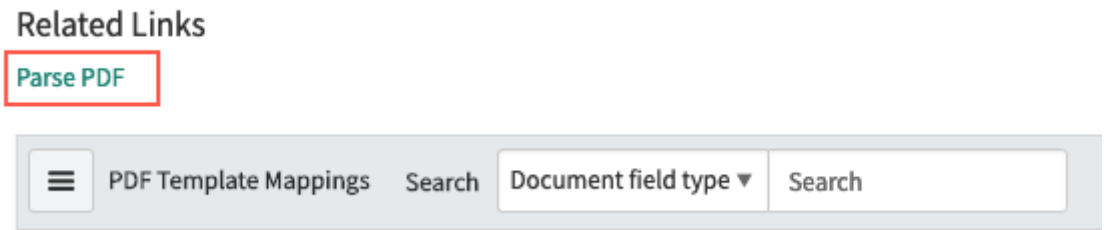
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 사용자 그룹 및 문서 소유자는 보기 또는 선택에 사용할 수 있는 수정 버전을 결정합니다.
HR 기준	이 문서의 대상 기준을 선택하십시오. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. HR 기준은 템플릿의 사용자 수를 좁힙니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
PDF 미리 보기	기존 PDF 템플릿을 저장하거나 선택한 후에 나타납니다. 템플릿의 미리 보기를 보려면 클릭하십시오. 주: 텍스트 정렬에 스타일 태그를 사용하는 것은 지원되지 않습니다. 공백을 사용하여 텍스트를 정렬합니다.

5. 제출 또는 저장을 클릭하여 PDF 문서 템플릿을 저장합니다.
서명 표시 버튼이 상위 메뉴 모음에 나타납니다. 템플릿에서 서명이 필요한 위치를 매핑하려면 클릭합니다. 서명 블록을 정의하는 PDF 문서 템플릿의 미리 보기가 표시됩니다.

   PDF 구문 분석 관련 링크가 나타납니다. 템플릿에 매핑할 수 있는 필드가 있으면 **PDF** 구문 분석 링크가 관련 링크 아래에 표시됩니다.

6. 관련 링크 아래에 **PDF** 구문 분석을 클릭하여 매핑할 수 있는 필드를 봅니다.
AcroForm PDF는 매핑할 수 있는 필드를 결정하고, 선택한 테이블에 따라 해당 필드에 채울 수 있는 정보가 결정됩니다.



   PDF 템플릿 매핑 목록이 나타납니다. PDF의 필드를 클릭하여 선택한 테이블의 필드에 매핑합니다. 테이블에서 미리 채워진 정보를 사용하여 문서를 사용자 지정할 수 있습니다. PDF 템플릿 매핑 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오. 필드 매핑을 만들거나 편집하면 PDF 미리 보기 버튼이 나타납니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

PDF 템플릿 매핑 추가 또는 수정

PDF 템플릿 매핑을 사용하면 지정된 테이블의 정보를 PDF 문서 템플릿에 구성된 재사용 가능한 HR 문서에 미리 채울 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr.core_admin

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

이 태스크 정보
PDF 템플릿 매핑은 PDF 문서 템플릿과 연관된 테이블에서 파생됩니다. PDF 템플릿 매핑은 매핑할 수 있는 필드가 포함된 PDF 문서 템플릿에서 액세스합니다. HR PDF 문서 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

Managed Documents에서 채울 수 있는 새 PDF 문서가 업로드되고 **PDF** 구문 분석 링크가 선택되면 PDF 템플릿 매핑 섹션이 표시됩니다.

프로시저

1. 편집할 필드를 선택하십시오.
2. 양식을 작성합니다.

필드	설명
필드 이름	필드 매핑을 나타내는 이름을 입력하고 데이터베이스에 문서 매핑의 일부로 저장합니다.
HR PDF 템플릿	필드 매핑에 연결된 PDF 템플릿의 이름입니다.
문서 필드	문서 템플릿에 표시되는 필드입니다. 일반적으로 필드 이름과 같은 이름이지만, 다를 수 있습니다. 예를 들어, I-20 문서 템플릿에서 문서 필드는#form[0].First Name입니다. 그러나 필드 이름은 First Name일 수 있습니다.
문서 필드 유형	매핑할 필드 유형을 선택하십시오. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 서명 ○ 텍스트 필드 ○ 확인란 ○ 콤보 ○ 라디오
미리 보기 값	미리 볼 필드 매핑 값을 입력하십시오. 주: 매핑 필드 프로세스를 거치거나 매핑을 테스트하기 위한 케이스를 생성하지 않고 필드 값을 테스트하려면 이 필드를 사용하십시오. 여기에 입력하는 내용이 문서에 나타납니다.
고급 스크립트	필드를 복잡하게 매핑하기 위해 스크립트 필드를 구성하는 데 사용합니다. 예를 들어, HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블의 주민 등록 번호를 문서에 매핑하고 올바르게 서식 지정하기 위해 스크립트가 사용됩니다.
매핑 테이블	매핑된 필드를 가져온 테이블입니다.
매핑 필드	정보를 문서에 매핑하는 필드입니다.
서명 날짜 사용	사용자가 문서에 서명할 때 서명 날짜를 서명과 함께 캡처해야 하는 경우 선택합니다.

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

필드	설명
페이지 번호	매핑된 필드가 정보를 삽입할 PDF 문서의 페이지 번호입니다. 예를 들어, 매핑된 필드가 PDF 문서의 2페이지에 나타나면 2를 입력합니다.
활성	필드 매핑을 활성화하려면 선택합니다.
날짜 형식 선택	서명 날짜 사용이 선택되면 나타납니다. 문서에 사용할 날짜 형식을 지정합니다. ○ 사용자 날짜 형식: 로그인한 사용자에 대해 사용자[sys_user] 테이블에 지정된 날짜 형식을 사용합니다. ○ 특정 날짜 형식: 선택하면 특정 날짜 형식이 표시됩니다. 제안 아이콘을 클릭하면 형식 목록에서 선택할 수 있습니다.

3. 저장을 클릭하여 필드 매핑을 저장하고 HR PDF 템플릿 양식에 남아있거나 제출을 클릭하여 필드 매핑을 저장하고 HR 문서 템플릿 목록으로 돌아갑니다.

HR 문서 템플릿으로 문서 유형 사용

문서 유형은 HR 서비스에 기반한 허용 가능한 문서에 대한 선택 항목을 제한합니다. 문서가 많은 조직의 경우 문서 유형을 사용하여 올바른 문서를 쉽게 분류하고 찾을 수 있습니다.

예를 들어 직원이 정규직, 비상근 또는 임시 직원인지에 따라 여러 종류의 재직 증명서가 있을 수 있습니다. HR 서비스의 HR 기준은 어떤 서류를 보낼지 결정합니다.

HR 서비스에 대한 HR 케이스를 만들 때 다음을 확인합니다.

- HR 서비스에 대한 HR 케이스 템플릿
- HR 케이스 템플릿의 문서 유형입니다.
- HR 기준

이 정보를 확인하면 정확한 서류로 검색 범위를 좁히거나 해당 서류를 자동으로 채울 수 있습니다.

문서 유형 설정

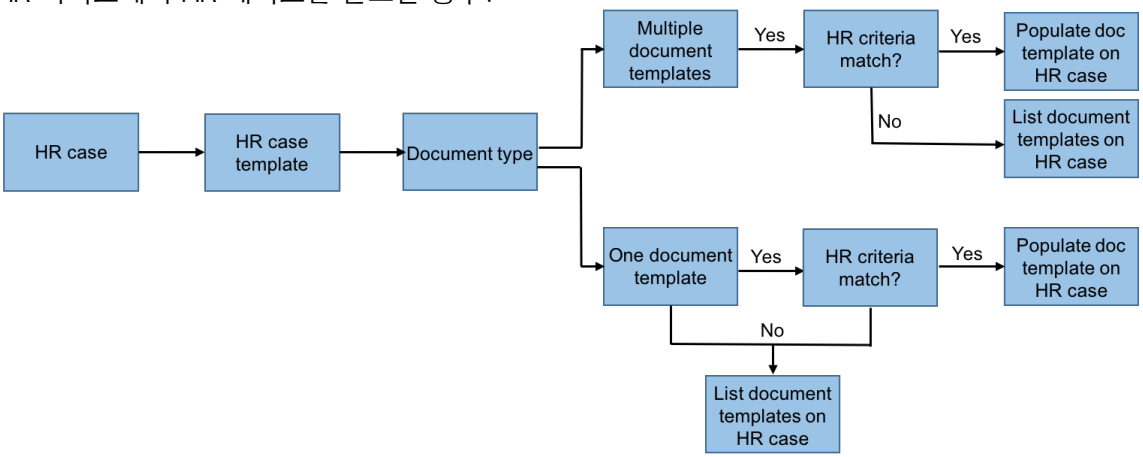
이 기능을 사용하려면 다음과 같이 하십시오.

- 문서 템플릿에 문서 유형을 추가합니다.
- HR 케이스 템플릿에 문서 유형을 추가합니다. HR 템플릿 클래식 환경에서 특정 PDF 템플릿을 추가할 수 있지만 문서 유형을 지정할 수는 없습니다. 특정 PDF 템플릿을 추가하면 HR 케이스 양식이 자동으로 채워지지만 문서가 여러 개일 경우 유연성이 떨어집니다.
- HR 서비스에 HR 케이스 템플릿을 추가합니다.
- HR 서비스에 HR 기준을 추가합니다.
  - HR 기준을 사용하면 유연성 있게 HR 서비스에 대한 문서를 선택하거나 자동으로 채울 수 있습니다.
  - 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

작동 원리

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

HR 서비스에서 HR 케이스를 만드는 경우:



HR 케이스 템플릿은 문서 유형을 찾아 케이스에 적합한 문서 템플릿 또는 **PDF** 문서 템플릿을 결정합니다. 다음과 같이 HR 케이스에 문서 템플릿을 자동으로 배치하려고 시도합니다.

- 문서 유형과 연결된 문서가 있는지 확인합니다.
- 문서 유형과 연결된 문서가 하나뿐이고 HR 기준이 비어 있으면 해당 문서를 **HR** 케이스 양식에 배치합니다.
- 문서 템플릿에 HR 기준이 있는 경우에는 **HR** 케이스 양식의 대상자가 조건에 맞는지 확인합니다. 그렇다면, 문서 템플릿을 **HR** 케이스 양식에 배치합니다.
- 문서 유형에 대해 여러 개의 문서 템플릿이 있는 경우 **HR** 기준을 확인합니다. 단일 문서가 일치하면 **HR** 케이스 양식에서 문서 템플릿을 채웁니다. 여러 문서가 일치하는 경우 채우지 말고 **HR** 케이스 양식의 문서 유형 목록에 문서를 나열합니다.
- 문서 템플릿에서 HR 기준을 사용할 수 없는 경우 **HR** 케이스 양식의 문서 유형 목록에 문서를 나열합니다.

> **주:**
> HR 서비스와 HR 문서 템플릿에는 HR 기준이 있습니다. HR 서비스에서 HR 기준은 직원에게 허용 가능한 서비스를 좁힙니다. 예를 들어 미국 직원에게 401(k) 서비스를 제공할 수 있지만 미국 외의 직원에게는 제공되지 않습니다. HR 문서 템플릿에서 HR 기준은 문서의 대상 직원 범위를 좁힙니다. 예를 들어, 미국 직원 및 미국 이외 직원에 대한 재직 증명서가 있는 경우 HR 기준을 사용하여 올바른 문서를 확인합니다.

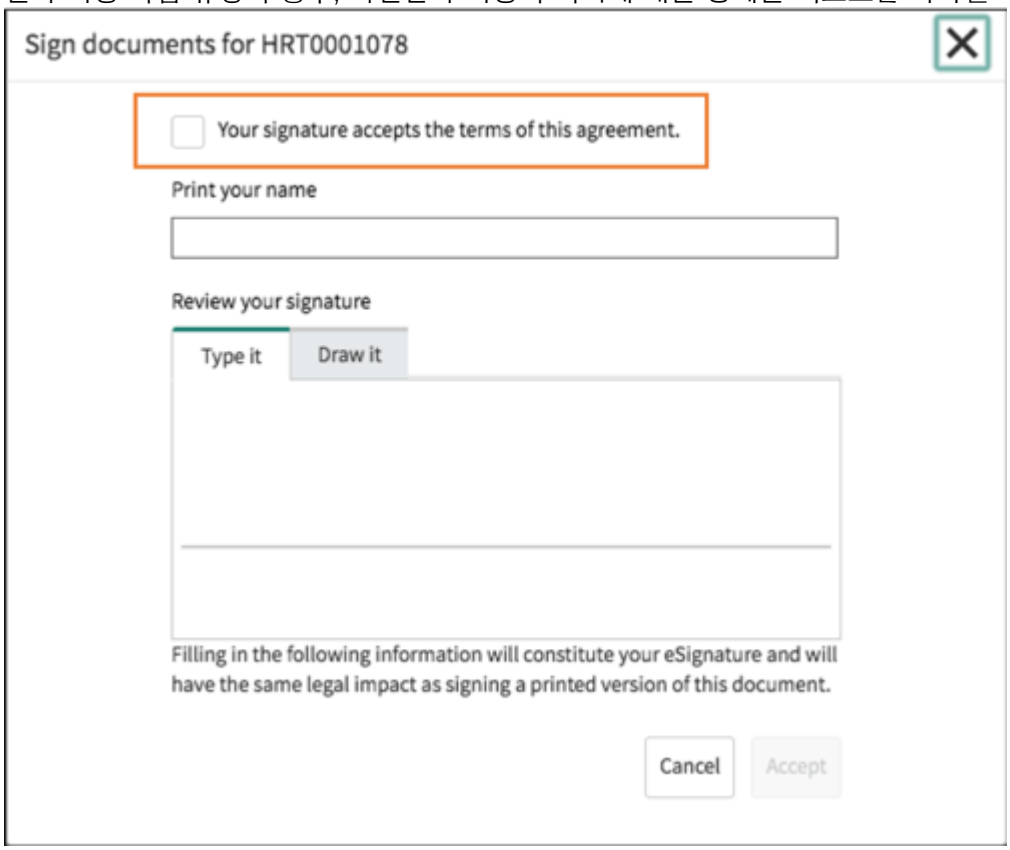
HR 문서에 대한 서명 확인 추가

HR 작업과 관련된 HR 문서에 사용자 지정 텍스트를 사용하여 확인 확인란을 추가할 수 있습니다.

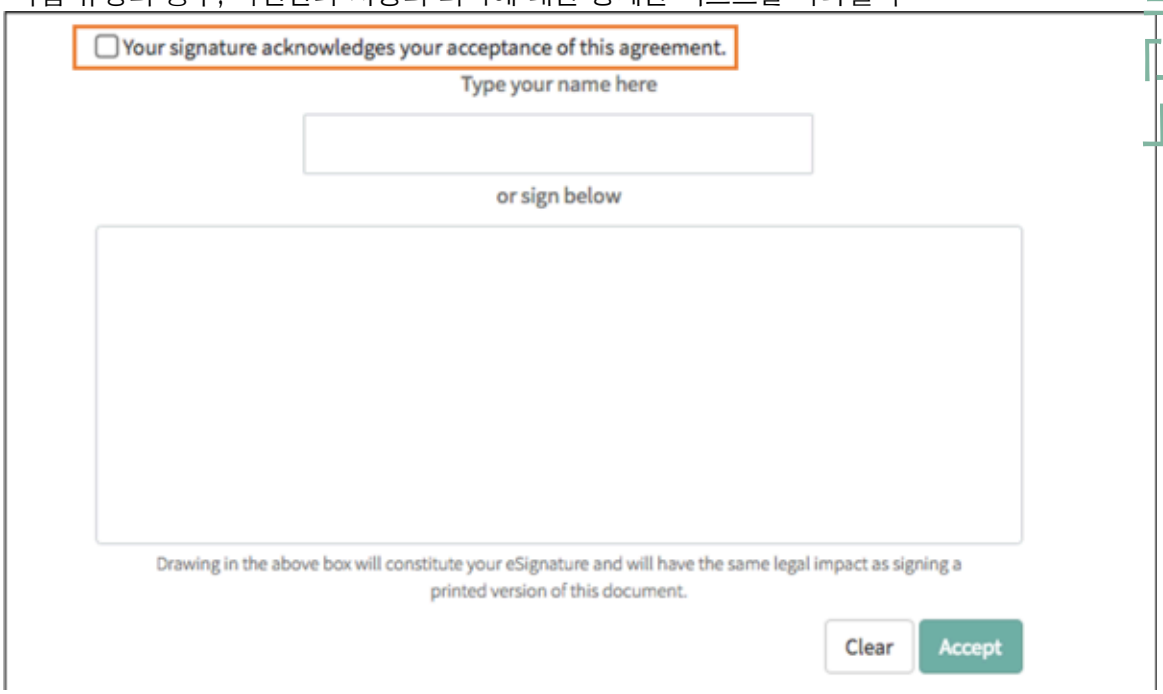
서명 확인은 검토, 승인, 책임 또는 저작 등 서명의 의미를 파악하는 한 방법입니다.

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

전자 서명 작업 유형의 경우, 확인란과 서명의 의미에 대한 상세한 텍스트를 나타낼 수 있습니다.

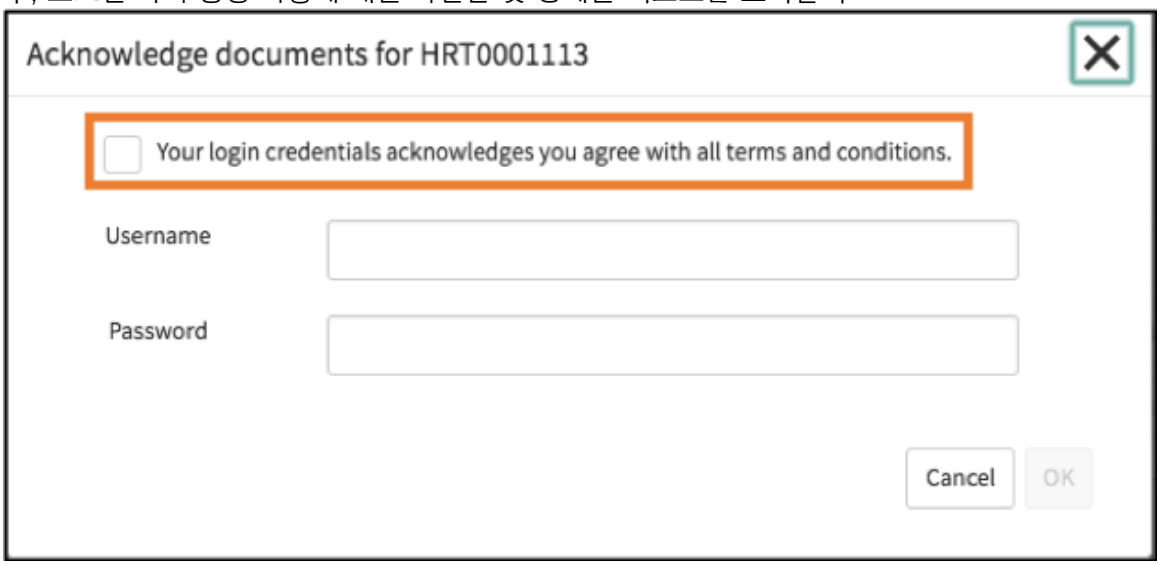


문서 서명 작업 유형의 경우, 확인란과 서명의 의미에 대한 상세한 텍스트를 나타낼 수 있습니다.



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

확인의 경우, 로그인 자격 증명 사용에 대한 확인란 및 상세한 텍스트를 표시할 수 있습니다.



여러 가지 방법으로 다양한 작업 유형에 대한 확인란과 텍스트를 추가할 수 있습니다.

HR 작업에서 서명 확인 만들기

이 메서드를 사용하면 특정 HR 작업에 대해 확인 확인란 및 텍스트를 한 번 만듭니다. 같은 유형의 후속 HR 작업을 위해 저장하지 않습니다.

- 기존 HR 케이스에서 HR 작업을 추가합니다.
- HR 작업에서 다음 HR 작업 유형을 선택합니다.

  전자 서명.
- 전자 서명 템플릿을 선택합니다.

주:
HR 케이스에 HR 작업 추가 문서를 참조하십시오.

HR 템플릿 만들기 또는 수정(작업)

이 메서드를 사용하면 HR 케이스에 대해 HR 서비스가 요청될 때마다 확인 확인란 및 텍스트가 만들어집니다.

- 테이블: HR 작업 테이블을 선택합니다.
- HR 작업 유형: 다음 중 하나 선택:
  - 전자 서명
  - 문서 서명

    주:
    상위 HR 케이스에는 PDF 문서가 필요합니다.
  - 자격 증명
- 확인 문서: 문서를 첨부합니다.
- 확인 텍스트: (이 필드 추가) 확인란 옆에 표시할 텍스트를 입력합니다.

주:
HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

HR 문서 템플릿 만들기 또는 수정

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

이 메서드를 사용하면 HR 케이스에 문서가 연결될 때마다 확인 확인란 및 텍스트가 만들어집니다.

HR 문서 템플릿에서 확인 텍스트 필드에 텍스트를 추가합니다.

주:
HR 문서 템플릿(HTML) 구성 또는 HR PDF 문서 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

템플릿을 사용하여 서명 요청 자동화

DocuSign 템플릿을 사용하고 템플릿을 사용하여 서명 요청을 자동화하는 방법에 대한 자세한 내용은 템플릿을 사용하여 서명 요청을 자동화하는 방법을 참조하세요.

HR 서명 패드

서명 패드는 모든 애플리케이션에서 사용할 수 있는 기능입니다. 문서 또는 작업과 연결할 수 있는 전자 서명을 캡처합니다.

HR Service Delivery 애플리케이션은 입사 제안서, 신원 조사 승인, 회사 정책 확인 등의 온보딩 문서와 함께 서명 패드를 사용합니다.

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인이 서명 패드 [com.snc.signaturepad] 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인과 함께 서명 이미지 [signature_image] 테이블이 설치됩니다.

HR 속성의 **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** 필드에 예가 선택되었는지 확인합니다. HR 속성 문서를 참조하십시오.

주:
전자 서명

사용

디지털 서명 또는 이름 입력 등의 사용자 확인이 필요한 문서를 직원에게 보낼 수 있습니다.

서명 패드가 문서 또는 작업과 연결되는 경우에는 그려진 서명을 이미지로 캡처하여 서명 이미지(signature_image) 테이블에 저장합니다.

주:
서명을 입력하면 확인이 제공되지만 저장된 이미지는 캡처하지 않습니다.

HR 문서 템플릿의 경우 서명 삽입 버튼을 사용하여 사용자에게 문서 서명을 요구하는 변수를 삽입하십시오. **HR PDF** 문서 템플릿의 경우, 직원 서명 필드 이름 및 **PDF** 템플릿 매핑을 사용하여 사용자에게 문서에 서명하라는 메시지를 표시합니다. HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

주:
이 기능이 올바르게 작동하도록 문서 생성 UI 작업 조건을 확인합니다.

예시

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

HR Delivery 시스템은 다양한 시나리오에 PDF 문서를 사용합니다. 서명 패드에 대한 UI 페이지 또는 대화 상자를 호출하는 데 사용되는 코드의 예:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

서명이 수락되고 최종 PDF 문서가 작성된 후 문서에 사용된 코드의 예:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

서명 패드 플러그인 활성화

애플리케이션에서 서명 패드를 활성화하려면 서명 패드 플러그인(com.snc.signaturepad)을 활성화합니다. 이 플러그인과 함께 서명 이미지[signature_image] 테이블이 설치됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

구독을 구입하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구입한 후, 프로덕션 인스턴스 내에서 플러그인을 활성화합니다.

HI Customer Service 시스템에서 요청하면 무료로 하위 프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다.

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

프로시저

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

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

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

문서 템플릿

ServiceNow# 문서 템플릿 애플리케이션을 사용하면 HTML 및 PDF 문서 템플릿을 생성하여 표준 문자나 문서를 생성할 수 있습니다. 문서를 온라인으로 채우기, 서명 및 검토하는 프로세스를 자동화하고 간소화할 수 있습니다.

또한 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

여러 참가자가 단일 문서에서 공동작업을 수행하도록 설정

서명, 채우기, 검토 등 특정 참가자에 대한 구체적인 작업을 생성합니다. 참가자에 대해 정의된 순서에 따라 자동으로 작업을 시작합니다.

반복적인 정보를 수집하고 필요에 따라 제공

참가자가 문서를 다시 채울 필요가 없도록 문서에 대한 정보를 유지합니다. 언제든지 데이터를 확인하고 검색합니다.

실시간 통찰력 확보

정보 입력 프로세스의 모든 단계에서 문서를 미리 봅니다. 어떤 참가자가 어떤 단계에서 작업을 보류 중인지 파악합니다.

참가자에게 알림

참가자에게 할당된 문서 작업을 알립니다.

문서 보안

매핑된 참가자에게만 문서 액세스 권한을 제공합니다.

시작하기

탐색	구성
문서 템플릿에 대한 자세한 정보	구현 계획 및 구성

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

사용	참조
문서를 온라인으로 채우기, 서명 및 검토하는 프로세스를 자동화하고 간소화	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 받기

문서 템플릿 탐색

온라인에서 문서를 채우고 서명하고 승인할 때까지 문서 템플릿 애플리케이션을 사용하여 플러그인을 활성화하는 방법을 이해합니다.

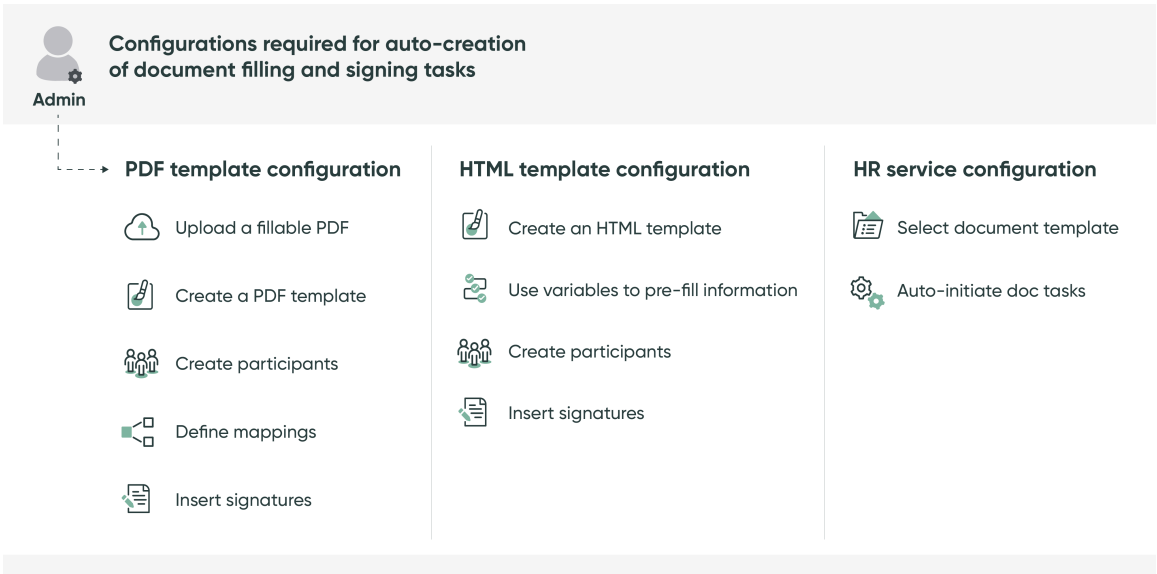
플러그인 활성화

관리자가 플러그인 〔com.snc.document_templates〕을 문서 템플릿 활성화합니다.

문서 템플릿 및 **HR** 서비스 구성

관리자는 참가자를 정의하고, 참가자의 작업을 정의하고, 서명 블록을 표시하여 문서 템플릿을 구성합니다. 문서 템플릿을 서비스의 HR 템플릿 에 연결하고 케이스에서 문서 작업을 시작합니다.

문서 템플릿 및 **HR** 서비스 구성



할당된 문서 작업 수행

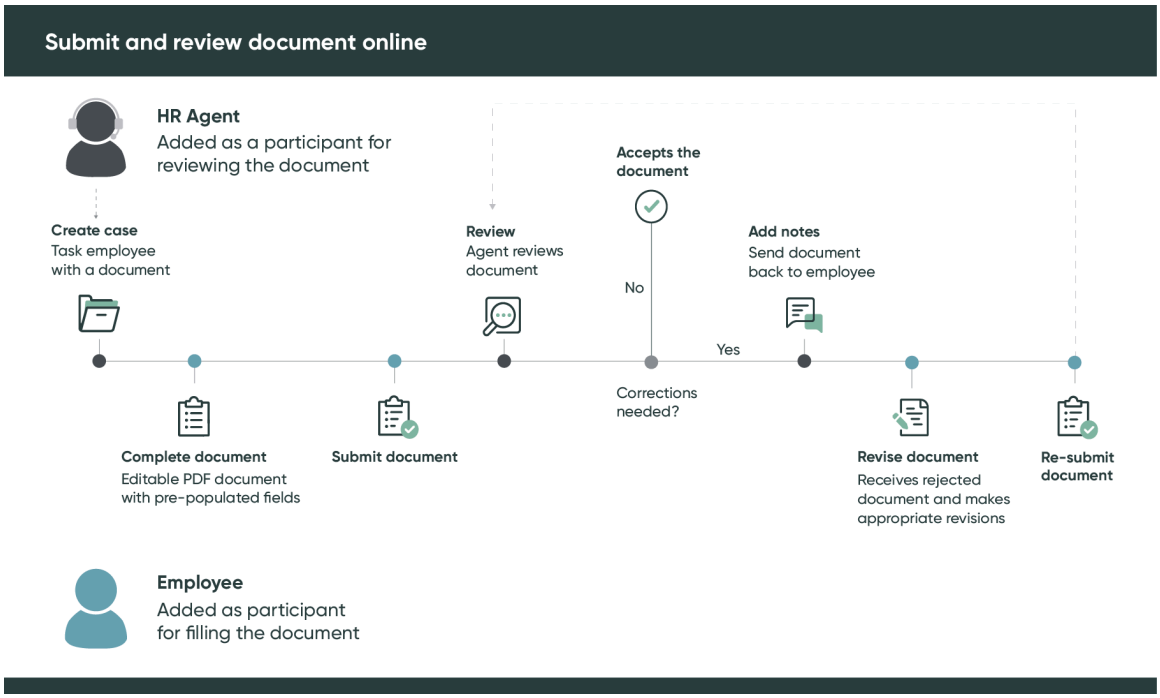
참가자는 문서의 채우기, 서명 및 검토를 위한 문서 작업을 수신합니다. 모든 참가자의 문서 작업이 완료되면 마지막 문서가 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

사용 사례

문서 템플릿에 가능한 사용 사례입니다.

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

온라인으로 문서 제출 및 승인



이는 직원이 문서를 채우고 HR 에이전트가 검토하는 사용 사례입니다.

관리자가 문서 템플릿을 선택하고 케이스 옵션을 사용 설정하여 HR 서비스를 구성하고 해당 HR 서비스로 케이스를 생성합니다. 케이스의 상태가 준비됨 또는 진행 중으로 변경되면 직원 및 HR 에이전트에 대한 문서 작업이 시작됩니다.

직원은 상세 정보를 채우고 검토를 위해 문서를 제출합니다. 수정이 없는 경우 HR 에이전트가 문서를 승인하고, 그렇지 않으면 HR 에이전트가 메모를 추가하고 문서를 거부합니다.

직원 및 HR 에이전트에 대한 문서 작업이 다시 시작됩니다. 직원은 적절한 수정본을 만들고 문서를 다시 제출합니다. HR 에이전트가 문서를 승인하면 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

직원에 대한 온보딩 활동 완료

이는 직원이 문서 제출, ID 카드 요청, 노트북 요청 등의 온보딩 활동을 완료해야 하는 사용 사례입니다.

관리자가 문서 템플릿을 선택하고 케이스 옵션을 사용 설정하여 HR 서비스를 구성하고 해당 HR 서비스로 수명주기 이벤트의 활성을 구성합니다.

수명주기 활동이 트리거되면 해당 HR 서비스로 케이스가 생성됩니다. 케이스의 상태가 준비됨 또는 진행 중으로 변경되면 직원에 대한 문서 작업이 시작됩니다. HR 케이스의 모든 작업이 완료된 후에는 직원이 제출한 문서가 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

문서 템플릿 설정

문서 템플릿을 설정하여 문서를 온라인으로 작성, 검토, 서명하는 프로세스를 자동화하고 간소화합니다.

애플리케이션 활성화

ServiceNow Store에서 문서 템플릿 애플리케이션을 활성화합니다.

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

주:
PDF 문서 템플릿 및 HTML 문서 템플릿은 문서 템플릿 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. Word 문서 템플릿의 경우 Contract Management Pro(유료) 또는 Legal Service Delivery(유료) 라이센스가 필요합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

사용 : **HR Service Delivery** 사용 문서 템플릿사례

문서 템플릿을 사용합니다.

문서 템플릿 범주

문서 템플릿 범주는 유사한 문서를 함께 분류하는 데 도움이 됩니다. 이를 통해 올바른 문서 템플릿을 쉽게 찾을 수 있습니다.

예를 들어 직원이 정규직, 비상근 또는 임시 직원인지에 따라 여러 종류의 재직 증명서가 있을 수 있습니다. 문서 범주를 생성하고 해당 범주에 문서 템플릿을 저장할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 문서 범주를 만들 수 있습니다. 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 범주. 문서 템플릿 범주를 생성한 후에는 해당 범주에 문서 템플릿을 추가할 수 있습니다.

중요사항:
사용자 기준에 따라 문서 범주와 문서 템플릿이 나타납니다.

HTML 유형의 문서 템플릿

HTML 문서 템플릿은 변수를 사용하여 테이블 정보를 문서에 미리 채웁니다. 머리글, 바닥글, 이미지, 바닥글 위치 및 템플릿 내의 텍스트를 정의하여 문서 모양을 만들 수 있습니다. HTML 문서 템플릿을 사용하여 여러 참가자의 전자 서명을 수집하고 온라인으로 PDF 문서를 생성할 수 있습니다.

문서 생성을 시작하기 전에 회사 로고 및 텍스트로 템플릿을 구성합니다. HTML 템플릿을 생성하거나 구성하려면 다음 항목 및 정보를 확보하십시오.

- 회사 레터헤드 페이지.
- 현재 회사 재직 증명서 및 입사 제안서 템플릿 사본(있는 경우).
- 헤더에 사용할 로고 이미지.
- 바닥글에 사용할 로고 이미지.

다음 플로우는 온라인으로 PDF 문서에 서명하고 생성할 때까지 HTML 문서 템플릿을 사용하여 템플릿을 구성하는 방법을 설명합니다.

- HTML 문서 템플릿 구성
- HTML 문서 템플릿의 참가자 만들기
- 서명 삽입
- HTML 문서 템플릿 게시
- 문서 작업 생성.

주:
문서 작업을 시작하기 전에 HTML 템플릿의 본문을 편집하고 PDF 사본을 생성할 수도 있습니다.

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

HTML 문서 템플릿 구성

회사 로고 및 대상 기준에 따라 문서 템플릿을 만들거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin 및 Delegated developer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **HTML** 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTML 템플릿 양식

필드	설명
이름	문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	템플릿 유형과 연결된 테이블입니다. 이 테이블은 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. 주: 선택된 애플리케이션 범위를 기반으로 표시되는 테이블입니다.
범주	템플릿이 추가된 문서 범주입니다.
사용자 기준	이 문서의 대상 기준입니다. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
본문	템플릿의 텍스트입니다. 변수를 삽입하려면 원하는 위치에 커서를 놓고 변수를 선택합니다. 사용 가능한 변수가 필드 아래에 나열됩니다. 본문의 서식 도구를 사용하여 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 스타일과 같은 서식 옵션을 적용하십시오. 본문은 HTML 텍스트와 토큰화된 변수의 자리 표시자입니다. 주: ○ Jelly 및 CSS 스타일은 지원되지 않습니다. ○ 문서 템플릿 스크립트를 사용하여 HTML 본문에서 텍스트를 동적으로 변경할 수도 있습니다.
시작 날짜	HTML 문서 템플릿이 유효하기 시작하는 날짜입니다. 시작 날짜는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지하는 데 도움이 됩니다. 주: 시작 날짜는 종료 날짜보다 빨라야 합니다.

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

필드	설명
종료 날짜	HTML 문서 템플릿이 유효한 종료 날짜입니다. 종료 날짜 는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지하는 데 도움이 됩니다. 기본적으로 시작 날짜 및 종료 날짜 의 값이 비어 있으면 템플릿이 항상 유효함을 의미합니다. 종료 날짜를 지정하는 경우 시작 날짜도 지정해야 합니다.
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 표시할 날짜를 나타내는 형식입니다. 주: ○ ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않으면 **template_date_format** 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과 시스템 속성이 모두 비어 **template_date_format** 경우 에이전트의 사용자 프로파일에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. ○ DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식이 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 HTML 템플릿의 템플릿 날짜 형식 보다 높은 것으로 간주됩니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰을 번역할 언어입니다. 템플릿 언어 필드는 전체 템플릿 번역에도 사용됩니다. 주: ○ 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 none입니다. ○ 번역 기능은 인스턴스에 언어 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
변수 선택	템플릿 본문에 사용할 수 있는 변수 목록입니다. 변수는 선택된 테이블에서 정보를 끌어와 템플릿을 사용자 지정합니다. 날짜 변수에 대한 오프셋이 지원됩니다. 오프셋은 템플릿에 사용된 날짜에서 일, 주, 월을 더하거나 뺍니다. 유효한 날짜 오프셋 변수는 다음과 같습니다. ○ + (더하기) ○ - (빼기) ○ d (일) ○ w (주) ○ m (월) 예제:

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

필드	설명
	○ 입사 제안서(정해진 날짜 5일 후): 제안은 ${Date +5d}까지 유효합니다. ○ 퇴사한 직원의 혜택(퇴사 날짜로부터 2주): 혜택은 ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}에 종료됩니다. **주:** 액세스할 수 있는 변수만 표시됩니다.
서명 유형	문서에 서명하는 데 사용되는 응용 프로그램을 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 ServiceNow Sign, DocuSign 또는 AdobeSign을 사용할 수 있습니다. **주:** 서명 유형은 각 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
머리글	
헤더 이미지	헤더에 표시할 이미지입니다. 이 기능을 사용하여 회사 로고를 추가할 수 있습니다. **주:** 지원되는 파일 형식: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF, JBIG2.
헤더 이미지 위치	헤더 이미지를 표시할 위치(왼쪽, 오른쪽 또는 가운데)입니다.
헤더 이미지 높이	헤더의 이미지 높이입니다. **중요사항:** ○ 이미지의 높이와 너비가 사용자가 지정하는 값에 따라 비례 조정됩니다. ○ 이미지의 높이가 페이지 크기 필드에 지정된 값보다 작아야 합니다. 그렇지 않으면 이미지가 잘립니다.
바닥글	
바닥글 이미지	바닥글에 표시할 이미지입니다. **주:** 지원되는 파일 형식: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF, JBIG2.
바닥글 이미지 높이	바닥글의 이미지 높이입니다. **중요사항:** ○ 이미지의 높이와 너비가 사용자가 지정하는 값에 따라 비례 조정됩니다. ○ 이미지의 높이가 페이지 크기 필드에 지정된 값보다 작아야 합니다. 그렇지 않으면 이미지가 잘립니다.

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

필드	설명
푸터 이미지 위치	바닥글 이미지를 표시할 위치(왼쪽, 오른쪽 또는 가운데)입니다.
바닥글 텍스트	바닥글에 표시할 텍스트입니다. 예를 들어, 독점 및 기밀 등의 문구를 추가할 수 있습니다.
바닥글 텍스트 위치	바닥글 이미지를 표시할 위치(왼쪽, 오른쪽 또는 가운데)입니다.
세로 맞춤	바닥글 텍스트와 바닥글 이미지의 세로 맞춤입니다.
페이지	
페이지 크기	레터, A4, 리걸 등의 목록에서 선택할 수 있는 페이지의 크기입니다.
사용자 지정 글꼴	PDF 생성 글꼴 집합 테이블의 사용자 지정 글꼴입니다. **중요사항:** HTML 본문의 CSS에서 사용자 지정 글꼴 집합을 사용하는지 확인하십시오.
상단/하단 여백	HTML 컨텐츠가 시작될 때까지 페이지 상단의 공간 또는 HTML 컨텐츠가 끝날 때까지 페이지 하단의 공간입니다.
왼쪽/오른쪽 여백	HTML 컨텐츠가 시작될 때까지 페이지 왼쪽의 공간 또는 HTML 컨텐츠가 끝날 때까지 페이지 오른쪽의 공간입니다.

5. 템플릿 본문의 원하는 위치에 마우스를 놓고 날짜 삽입 단추를 선택하여 날짜 변수를 삽입합니다. 이러한 버튼을 여러 번 사용하여 선택한 변수에 따라 다양한 유형의 날짜를 추가할 수 있습니다.
6. 블록 추가를 선택합니다.
   a. 템플릿에 기존 문서 블록을 추가하려면 검색 블록에 기존 문서 블록의 이름을 입력하고 문서 블록을 선택한 다음 삽입을 선택합니다.
   b. 템플릿에 새 문서 블록을 추가하려면 새 블록 만들기를 클릭합니다. 자세한 내용은 문서 템플릿에서 문서 블록 생성 문서를 참조하십시오.
7. HTML 템플릿에서 생성된 문서의 TOC(목차) 및 페이지 번호를 자동으로 생성하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 목차 필드에서 HTML 템플릿에 적용할 TOC 구성을 선택합니다.
   b. 페이지 번호 필드에서 HTML 템플릿에 적용할 페이지 번호 구성을 선택합니다.
   c. 목차 삽입을 선택하고 HTML 템플릿 본문의 필요한 위치에 목차 매크로를 삽입합니다.

   주:
   목차 필드에서 TOC 구성을 선택하지 않으면 목차 매크로가 표시되지 않습니다.
8. Localization Framework를 사용하여 템플릿의 콘텐츠를 번역하려면 번역을 선택합니다. 자세한 내용은 문서 템플릿에 현지화 프레임워크 사용 문서를 참조하십시오.
9. 문서를 저장하고 **HTML** 문서 템플릿 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭합니다.
10. 저장하고 모든 문서 템플릿 목록으로 돌아가려면 제출을 선택합니다.

HTML 문서 템플릿의 참가자 만들기

참가자에 대한 작업 및 작업 순서를 정의합니다. 문서 작업을 시작하는 동안 작업 유형 및 순서가 고려됩니다.

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

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_hr_core.admin
- 이 컨텐츠는 문서 템플릿 애플리케이션(sn_doc)에서 생성된 문서 템플릿에만 적용됩니다. 문서 템플릿은 HR 문서 템플릿과 다릅니다. HR 문서 템플릿에 대해서는 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 사용할 HTML 템플릿을 선택합니다.
3. 필요한 템플릿을 구성하고 제출을 클릭합니다.
4. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

참가자 양식

필드	설명
이름	매핑된 참가자의 이름을 표시합니다.
동작	참가자가 수행한 동작 유형: 서명
사용자	참가자에게 사용자 필드를 매핑합니다. 주: ○ 값을 선택하면 참가자가 내부 사용자로 간주됩니다. 참가자 이름 및 참가자 이메일 필드(내부 사용자의 경우 선택 사항)가 사용자 필드와 함께 채워지면 전자 서명 작업은 사용자 필드의 이름 및 이메일이 아니라 참가자 이름 및 참가자 이메일로 전송됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자는 외부 사용자(ServiceNow 시스템에 액세스할 수 없는 참가자)로 간주됩니다. 이러한 참가자의 경우 참가자 이름, 참가자 이메일이 지정됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 사용자 필드의 값이 지워집니다.
참가자 이름	정의된 참가자가 외부 사용자인 경우 이름을 지정하는 옵션입니다. 주: ○ 사용자 필드에서 값을 선택하면 참가자 이름 필드가 선택적 필드가 됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자 이름 필드는 필수 필드가 됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 참가자 이름 필드의 값이 지워집니다. ○ 이 필드는 서명 유형이 AdobeSign 또는 DocuSign인 경우에만 사용할 수 있습니다.
참가자 이메일	정의된 참가자가 외부 사용자인 경우 이메일 주소를 지정하는 옵션입니다.

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

필드	설명
	주: ○ 사용자 필드에서 값을 선택하면 참가자 이메일 필드는 선택적 필드가 됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자 이메일 필드는 필수 필드가 됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 참가자 이메일 필드의 값이 지워집니다. ○ 이 필드는 서명 유형이 AdobeSign 또는 DocuSign인 경우에만 사용할 수 있습니다.
테이블	변수를 채우기 위해 선택할 테이블 (sys_user table 또는 sys_user table을 확장하는 모든 테이블)입니다.
문서 템플릿	문서 템플릿의 이름입니다.
문서 작업 템플릿	서명 작업에 대한 설명 및 간단한 설명과 같은 문서 작업에 대한 추가 상세 정보를 채우기 위해 문서 템플릿 작업 테이블에서 선택한 템플릿입니다. 주: 추가 상세 정보가 정의되지 않은 경우 템플릿의 기본값이 문서 템플릿 작업에 사용됩니다.
고급 스크립트	스크립트 필드를 표시하는 옵션입니다.
스크립트	사용자 ID, 참가자 이름 및 참가자 이메일로 참가자 조건을 나타내는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 스크립트 필드를 선택한 경우에만 활성화됩니다.
옵션	활성화하면 참가자 이름과 이메일을 사용할 수 없는 경우 참가자를 건너뜁니다. 이 검사는 런타임 중에만 수행되며 템플릿을 구성하는 동안에는 수행되지 않습니다.
서명 높이	서명의 높이를 나타내는 옵션입니다.
서명 너비	서명의 너비를 나타내는 옵션입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

서명 삽입

목록에서 참가자를 선택하여 HTML 문서 템플릿에 서명을 삽입합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. HTML 문서 템플릿 구성.
2. HTML 문서 템플릿의 참가자 만들기.
3. 본문 필드의 원하는 위치에 커서를 놓습니다.
4. 참가자에 대한 서명 변수를 삽입하려면 서명 삽입 을 선택합니다.
5. 서명 추가 창에서 참가자를 선택합니다.

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

주:
서명 날짜는 지원되지 않습니다.

6. 확인을 클릭합니다.

HTML 문서 템플릿에서 지원되는 변수

HTML 문서 템플릿 구성 페이지의 변수 선택 필드에서 사용할 수 있는 변수 외에 사용자 지정 변수를 문서 템플릿에 포함합니다.

지원되는 변수

HTML 문서 템플릿에서 지원되는 변수는 다음과 같습니다.

- 날짜
- 날짜/시간
- 지속 시간
- 이메일
- HTML
- IP 주소
- 목록 수집기
- 복수 선택 조회
- 조회 선택 상자
- 여러 줄 텍스트
- 복수 선택
- 숫자 척도
- 참조
- 선택 상자
- 1줄 텍스트
- URL
- 넓은 1줄 텍스트
- 예/아니요
- CheckBox
- 요청 대상

지원되지 않는 변수

다음 변수는 HTML 문서 템플릿에서 지원되지 않습니다.

- 첨부 파일
- 줄 바꿈
- 컨테이너 끝
- 컨테이너 분할
- 컨테이너 시작

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

- 사용자 지정
- 레이블로 사용자 지정
- UI 페이지
- 레이블
- 리치 텍스트 레이블
- 마스킹됨
- 여러 행의 변수 세트

문서 템플릿에 사용자 지정 변수 추가

기록 생성자 수준에서 변수를 사용자 지정하고 구성 중인 HTML 문서 템플릿에서 해당 변수를 호출합니다.

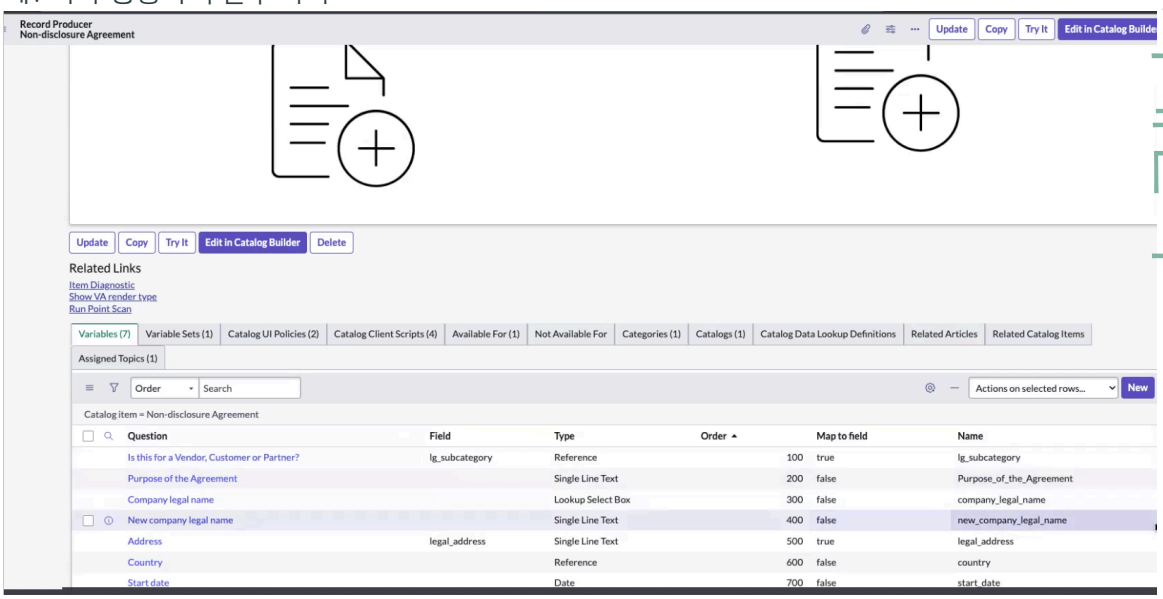
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 기록 생성자를 열고 필수 필드를 채웁니다.
   변수 목록에서 사용할 변수를 추가합니다.

   예: 기록 생성자의 변수 목록

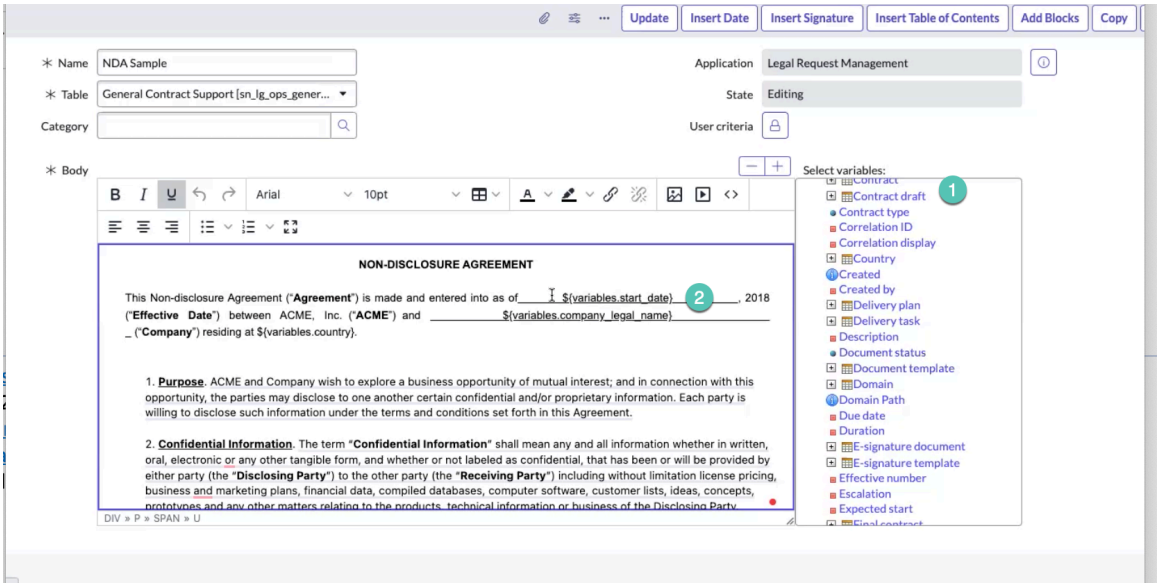


2. 선택한 테이블이 기록 생산자와 동일한 HTML 문서 템플릿을 엽니다.
   HTML 템플릿 본문에 다음 형식으로 변수를 입력하여 사용자 지정 변수를 호출하십시오(예: ${variables.start_date}).

   주:
   start_date는 기록 생성자의 변수 목록에 있는 변수의 정확한 이름을 참조합니다.

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

예: **HTML** 문서 템플릿에서 사용자 지정된 변수 호출



1은 HTML 문서 템플릿에서 선택한 테이블의 변수를 참조합니다.

2는 기록 생성자의 변수 목록에서 사용자 지정된 변수를 참조합니다.

문서 템플릿 스크립트

문서 템플릿 스크립트를 사용하여 HTML 템플릿의 본문에서 텍스트를 동적으로 변경할 수 있습니다. 문서 템플릿 스크립트를 사용하면 HR 데이터를 표시하는 등의 단순한 작업을 수행하거나 고급 데이터베이스 쿼리를 표시하는 등의 복잡한 작업을 수행할 수 있습니다.

HTML 템플릿의 본문에 ${template_script:script name} 포함된 스크립트 태그를 추가하여 스크립트 이름을 직접 생성한 스크립트 이름으로 바꿀 수 있습니다. 이렇게 하면 여러 문서 템플릿에서 동일한 스크립트를 쉽게 사용할 수 있습니다. 다음으로 이동하여 스크립트를 만들 수 있습니다.문서 템플릿 〉 문서 템플릿 스크립트.

HTML 템플릿에서 문서 템플릿 스크립트를 생성하고 사용하는 방법의 예제

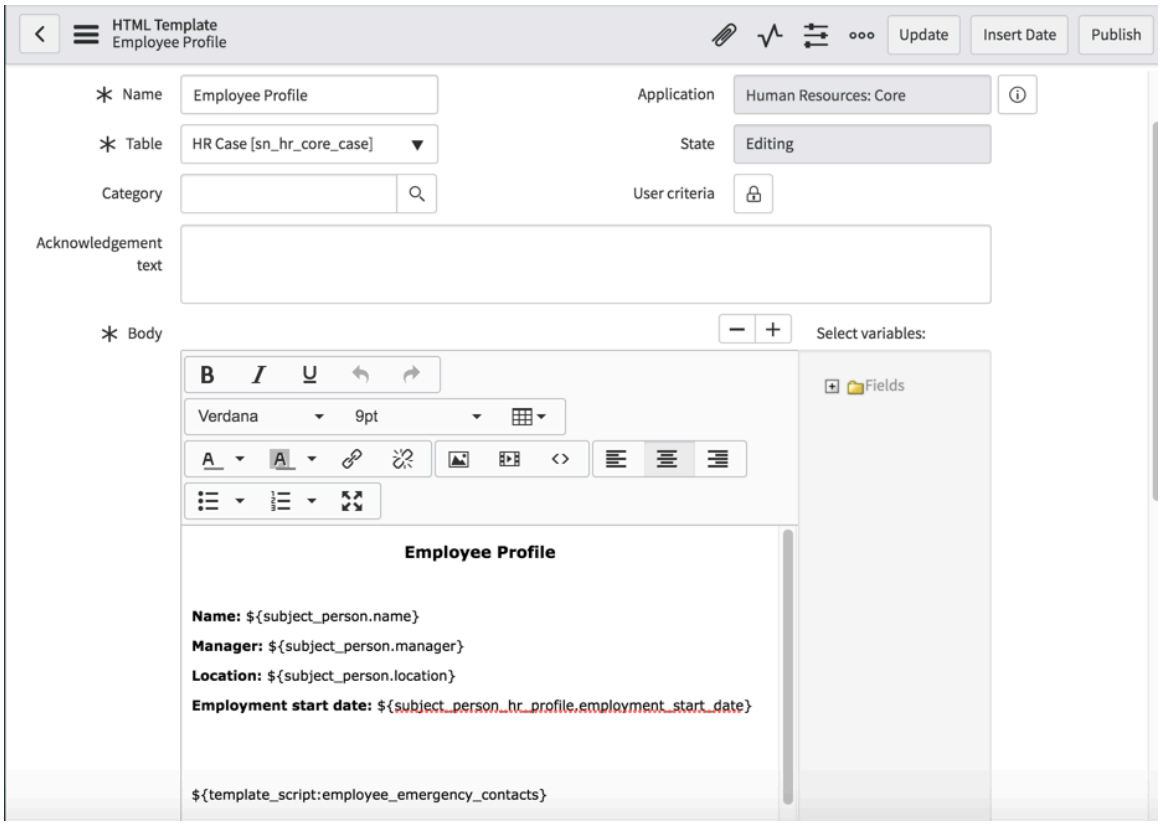
1. employee_emergency_contacts 스크립트는 Employee Profile 문서에 긴급 연락처 목록을 채웁니다.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
```


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

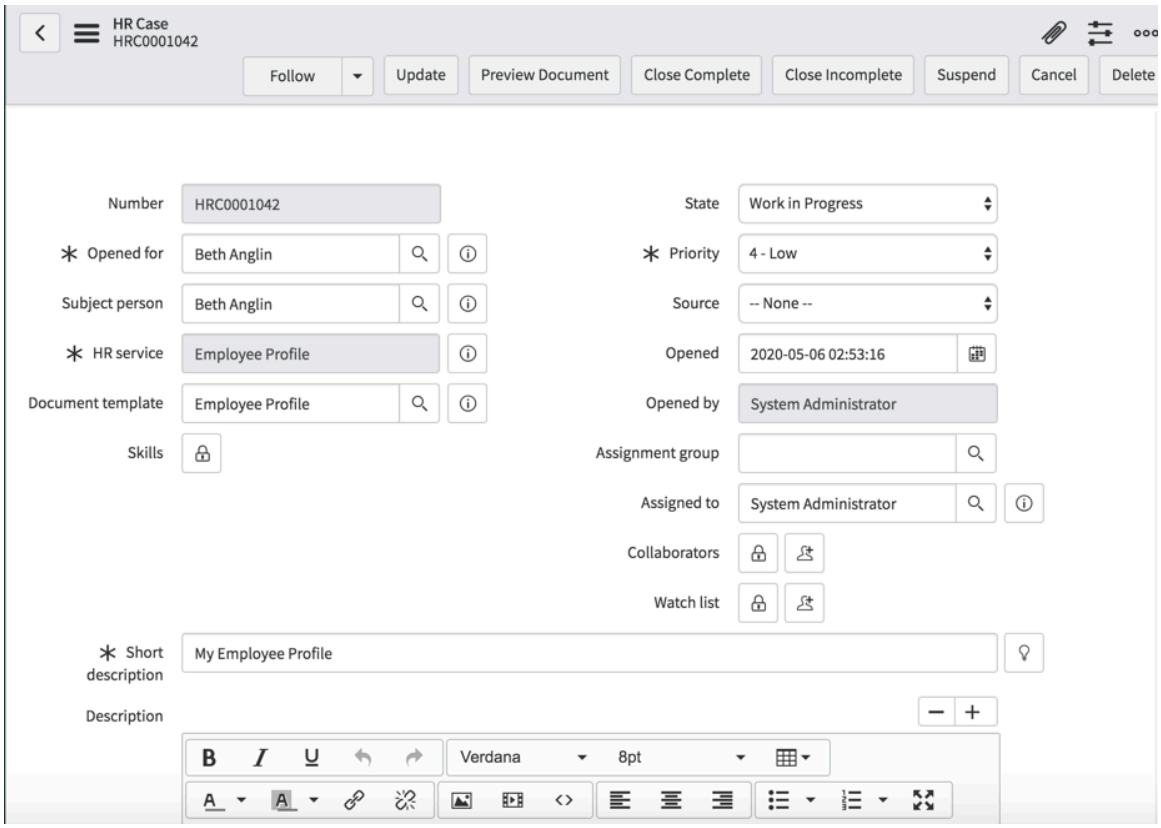
```
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. employee_emergency_contacts 스크립트는 Employee Profile HTML 문서 템플릿의 본문에 **${template_script:employee_emergency_contacts}**를 입력하여 HTML 문서 템플릿에서 호출됩니다.

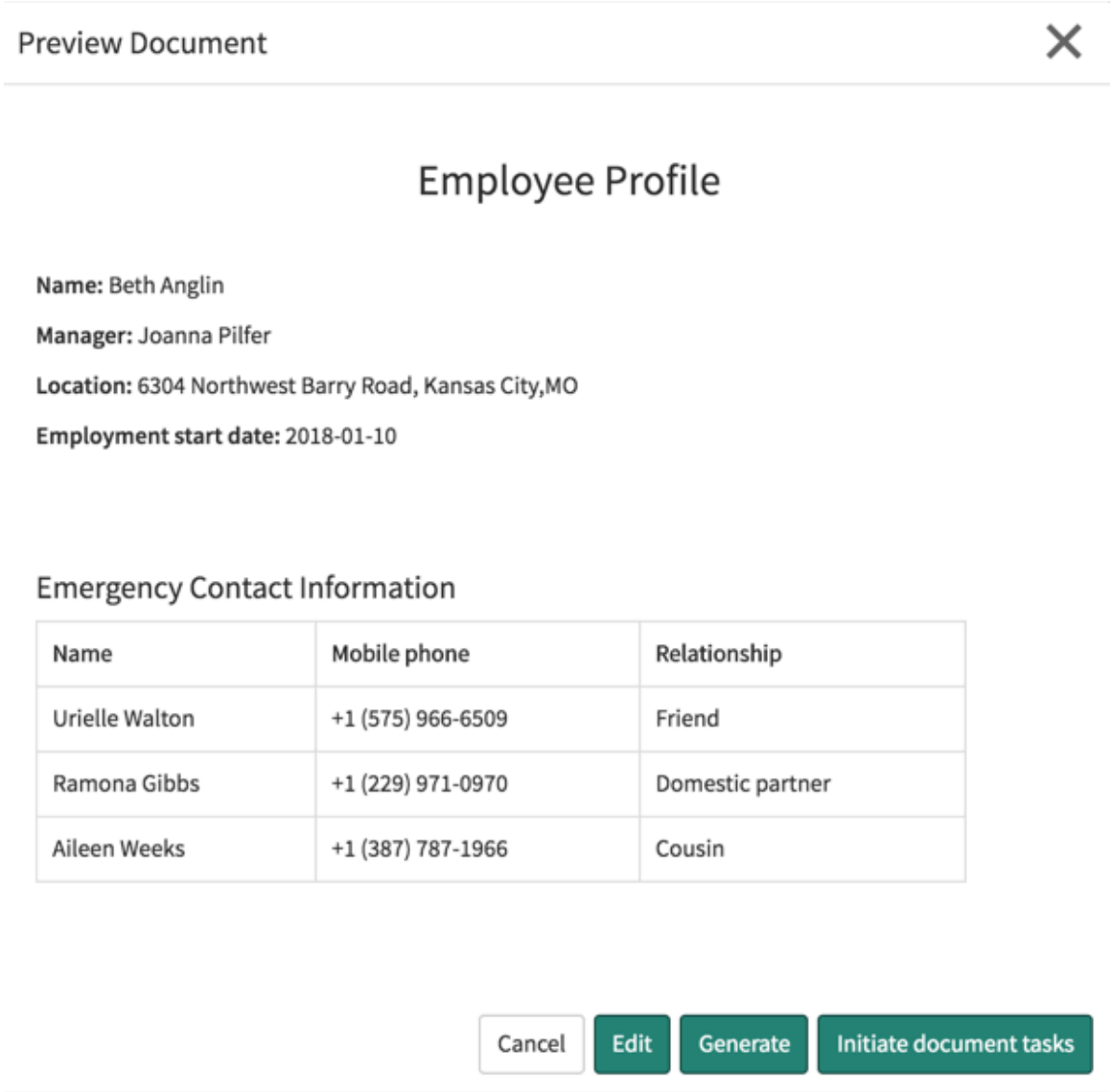


3. 케이스에서 Employee Profile HTML 문서 템플릿을 선택하고 다음과 같이 긴급 연락처 목록으로 문서 템플릿을 생성합니다.

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



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



문서 템플릿 스크립트가 **HTML** 템플릿의 텍스트를 번역하는 방법의 예제

다음은 직원 프로파일 문서에서 비상 연락처 목록을 채우는 employee_emergency_contacts 스크립트입니다.

이 스크립트의 docTemplate은 문서 템플릿에서 선택된 언어와 날짜 형식을 식별하는 데 도움이 되는 문서 템플릿 기록을 참조합니다. getDisplayValueLang은 동적 토큰의 언어를 문서 템플릿의 템플릿 언어 필드에 설정된 표시 언어로 변경하는 데 도움이 되는 API입니다. getByFormat은 문서 템플릿의 템플릿 날짜 형식 필드에 설정된 형식으로 날짜를 표시하는 데 도움이 되는 API입니다.

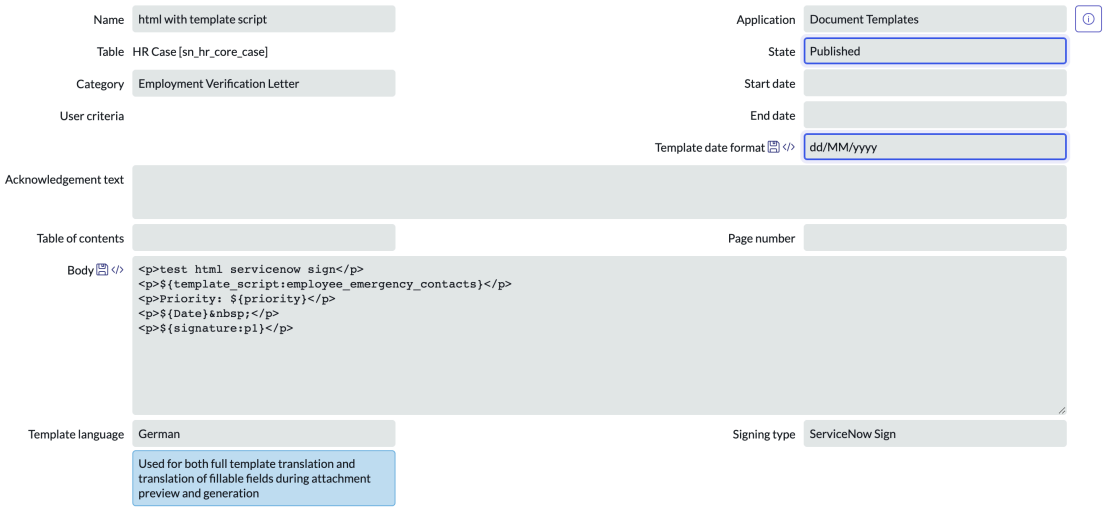
```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
      return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
   };
   var getDataCell = function(value) {
```

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

```
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

다음은 HTML 문서 템플릿에서 동적 토큰이 번역되는 방법의 예입니다.

1. HTML 템플릿을 구성하는 동안 템플릿 언어는 독일어로 선택되고 날짜 형식은 dd/MM/yyyy로



설정됩니다.

2. HTML 문서 템플릿은 HR 케이스에서 참조됩니다.

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

3. 에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작하면 우선순위 및 관계 필드가 독일어로 번역되고 날짜가 dd/MM/yyyy 형식으로 나타납니다.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

문서 템플릿의 문서 블록

특정 규칙에 따라 문서의 텍스트 블록을 대체하면 동일한 문서의 여러 템플릿 버전을 만들 필요가 없습니다.

핵심 기능은 다음과 같습니다.

- 여러 HTML 템플릿에서 사용할 수 있는 문서 블록을 생성합니다. 각 문서 템플릿 블록에는 블록 컨텐츠가 여러 개 있을 수 있습니다. 각 블록 컨텐츠를 조건에 매핑할 수 있습니다.

  검증 문자에 특정 지리 또는 특정 유형의 직원을 위해 의도된 절이 있는 것으로 가정해 보겠습니다. 이 경우 직원 위치 또는 직원 유형과 같은 매개변수를 기반으로 조건을 작성할 수 있습니다. 그런 다음 생성되는 문서에 조건부로 표시되어야 하는 컨텐츠에 조건을 연결합니다.

- 현지화 프레임워크와 필요한 언어 플러그인을 설치하여 문서 템플릿과 문서 블록 컨텐츠를 번역합니다.

문서 템플릿에서 문서 블록 생성

여러 HTML 템플릿에서 사용할 수 있는 문서 블록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 블록.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

문서 템플릿 블록 양식

필드	설명
이름	문서 블록에 적합한 이름입니다.
테이블	문서 블록을 연결하려는 테이블입니다.
주제 상세 정보	템플릿 블록을 해당하는 서비스에 따라 분류하는 데 사용됩니다. 각 주제 범주에는 하나 이상의 주제 상세 정보가 있을 수 있으며 각 주제의 상세 정보에는 하나 이상의 HR 서비스가 있을 수 있습니다.
주제 범주	템플릿 블록을 해당하는 서비스에 따라 분류하는 데 사용됩니다. 각 주제 범주에는 하나 이상의 주제 상세 정보가 있을 수 있으며 각 주제의 상세 정보에는 하나 이상의 HR 서비스가 있을 수 있습니다.
활성	문서 블록을 사용할 수 있게 하는 옵션입니다.
설명	문서 템플릿 블록에 대한 자세한 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

1. 문서 템플릿 블록에 컨텐츠를 추가합니다. 자세한 내용은 문서 템플릿에서 블록 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.
2. 문서 블록이 포함된 HTML 문서 템플릿을 봅니다.

문서 템플릿에서 블록 컨텐츠 생성

각 문서 템플릿 블록에는 블록 컨텐츠가 여러 개 있을 수 있습니다. 각 컨텐츠가 조건으로 매핑됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 블록.
2. 문서 템플릿 블록을 선택합니다.
3. 문서 템플릿 블록 컨텐츠 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문서 템플릿 블록 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	블록 컨텐츠에 적합한 이름입니다.
블록	문서 블록 컨텐츠를 연결하려는 문서 템플릿 블록의 이름입니다.
순서	조건의 우선순위를 정할 순서입니다. 예를 들어 사용자 기준에 여러 조건이 적용되는 경우 순서가 더 낮은 조건만 고려됩니다.
활성	블록 컨텐츠를 사용할 수 있는지 표시하는 옵션입니다.

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

필드	설명
적용 시기	조건은 문서 템플릿 블록에서 선택한 테이블에 적용됩니다.
적용 대상	블록 컨텐츠를 적용할 수 있는 사용자 기준입니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. 주: 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블과 관계없이 블록 컨텐츠를 HTML 템플릿에 적용할 수 있습니다.
본문	블록 컨텐츠에 포함하려는 텍스트입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

문서 템플릿에 현지화 프레임워크 사용

현지화 프레임워크로 문서 템플릿 및 문서 블록의 컨텐츠를 번역합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_doc.admin
- Localization Framework Installer 플러그인(com.glide.localization_framework.installer)을 설치합니다.
- 필요한 아티팩트로 현지화 프레임워크를 구성합니다. 자세한 내용은 아티팩트 구성을 참조하세요.
- 필요한 언어를 활성화하고 현지화 프레임워크로 해당 언어를 구성합니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.
- 기계 번역기를 사용하려면 Dynamic Translation 플러그인(com.glide.dynamic_translation)을 활성화합니다. 번역 서비스 제공자에 대한 Dynamic Translation 프레임워크를 구성합니다. 자세한 내용은 Dynamic Translation을 참조하십시오.

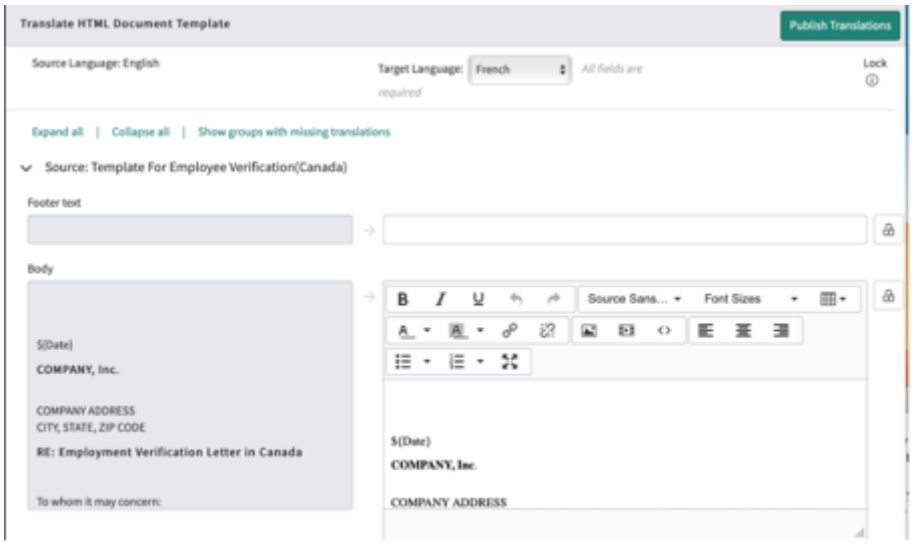
프로시저

1. 문서 템플릿 또는 문서 블록을 선택합니다.
2. 번역을 클릭합니다.

   주:
   Dynamic Translation 애플리케이션이 설치되면 기계 번역 버튼이 나타납니다. 구성된 기계 번역기는 컨텐츠(문서 템플릿 또는 문서 블록 내)만 필요한 언어로 번역하며 토큰 값은 번역하지 않습니다.

3. 대상 언어를 선택하고 지정된 공간에서 텍스트를 수동으로 번역하기 시작합니다.

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



4. 번역 게시를 클릭합니다.
   소스 템플릿의 복사본이 만들어지고 초안 상태로 옮겨집니다.

PDF 유형의 문서 템플릿(고급 양식)

PDF 문서 템플릿은 채울 수 있는 PDF 또는 인라인 서명이 있는 표준 PDF에서 시작됩니다. PDF 문서 템플릿을 사용하여 여러 참가자의 전자 서명과 상세 정보를 수집하고, 채워진 PDF 문서를 검토하고 생성할 수 있습니다.

중요사항:

다음 중 하나를 통해 PDF 문서 템플릿을 생성할 수 있습니다.

- 채울 수 있고 편집 가능한 PDF 문서를 양식에 업로드합니다.
- Managed Documents에서 PDF 사용

다음 플로우는 PDF 문서를 작성하고 서명하고 검토하고 생성할 때까지 PDF 문서 템플릿을 사용하여 템플릿을 구성하는 방법을 설명합니다.

- PDF 문서 템플릿 구성.
- PDF 문서 템플릿의 참가자 생성.
- PDF 필드 매핑 정의.
- 서명 블록 표시.
- PDF 문서 템플릿 게시.
- 문서 작업 생성.

PDF 문서 템플릿 구성

채울 수 있는 편집 가능한 PDF 템플릿을 업로드하고 비즈니스 요구에 따라 템플릿을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin 및 Delegated developer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. **PDF** 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	PDF 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	선택된 애플리케이션 범위를 기반으로 표시되는 테이블입니다.
범주	템플릿이 추가된 문서 범주입니다.
애플리케이션	문서 템플릿이 생성되는 애플리케이션의 범위입니다.
상태	문서 템플릿의 현재 상태입니다. ○ 초안: 문서 템플릿이 아직 게시되지 않았음을 나타냅니다. ○ 편집 중: 문서 템플릿이 게시된 후 편집 중임을 나타냅니다. ○ 게시됨: 서비스 및 케이스에서 문서 템플릿을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
활성	사용할 PDF 문서 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
사용자 기준	이 문서의 대상 기준입니다. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
서명 유형	문서에 서명하는 데 사용되는 응용 프로그램을 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 ServiceNow Sign, DocuSign, AdobeSign, 디지털 서명 - 스마트 카드가 있습니다 . 주: 서명 유형은 각 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
문서 스토리지 대상	서명된 문서가 저장되는 위치를 지정하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 서명 유형으로 디지털 서명 - 스마트 카드를 선택한 경우에만 나타납니다.
소유자	문서 저장소 대상의 소유자를 지정하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 서명 유형으로 디지털 서명 - 스마트 카드를 선택한 경우에만 나타납니다.
첨부 파일 유형	새 문서를 업로드하거나 관리 대상 문서에서 문서를 ServiceNow 선택하는 옵션입니다.
문서 수정	관리 대상 문서에서 문서를 ServiceNow 선택하는 옵션입니다.

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

필드	설명
	주: 이 필드는 첨부 파일 유형에서 문서 수정 버전에서 선택을 선택한 경우에 나타납니다.
문서	추가 사용자 지정을 위해 채울 수 있는 PDF의 첨부 파일을 업로드하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 첨부 파일 유형에서 새 문서 업로드를 선택한 경우에 나타납니다.
시작 날짜	PDF 문서 템플릿이 유효해지기 시작하는 날짜입니다. 시작 날짜는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지하는 데 도움이 됩니다. 주: 시작 날짜는 종료 날짜보다 빨라야 합니다.
종료 날짜	PDF 문서 템플릿이 유효한 종료 날짜입니다. 종료 날짜 는 동일한 템플릿의 여러 버전을 유지하는 데 도움이 됩니다. 기본적으로 시작 날짜 및 종료 날짜 의 값이 비어 있으면 템플릿이 항상 유효함을 의미합니다. 종료 날짜를 지정하는 경우 시작 날짜도 지정해야 합니다.
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 표시할 날짜를 지정할 형식입니다. 주: ○ ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않으면 **template_date_format** 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과 시스템 속성이 모두 비어 **template_date_format** 경우 에이전트의 사용자 프로필에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. ○ DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식이 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 PDF 템플릿의 템플릿 날짜 형식 보다 높은 것으로 간주됩니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰이 번역되는 언어입니다.

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

필드	설명
	주: ○ 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 none입니다. ○ 번역 기능은 언어 플러그인이 인스턴스에 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
확인 텍스트	채워진 문서를 제출할 때 사용자에게 확인란을 선택하라고 표시되는 텍스트입니다.
소스 템플릿	현재 템플릿의 복사본을 생성한 소스 템플릿입니다.

5. 제출 또는 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- **PDF** 구문 분석 관련 링크를 클릭하여 PDF의 정보를 자동으로 구문 분석하고 다시 사용하기 위해 해당 정보를 PDF 매핑 테이블에 저장합니다.
- 참가자 관련 목록에서 참가자를 생성합니다.
- **PDF** 템플릿 매핑 관련 목록에서 필드 매핑을 정의합니다.
- 서명 블록 표시를 클릭합니다.
- 템플릿을 게시합니다. 게시된 템플릿을 편집하려는 경우 템플릿을 사용하는 흐름이 영향을 받을 수 있습니다.

PDF 필드 매핑 정의

PDF 필드 매핑 섹션을 사용하여 편집 가능한 필드를 정의하고 서명 매핑을 저장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

PDF에 대한 정보가 구문 분석되어 PDF 매핑 테이블에 저장됩니다. **PDF** 구문 분석을 사용하여 채울 수 있는 필드를 저장할 수 있고 서명 표시를 사용하여 서명 매핑을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. **PDF** 문서 템플릿을 선택합니다.
3. PDF 템플릿을 구성합니다.
4. **PDF** 구문 분석 관련 링크를 클릭합니다.

   주:
   링크는 편집 가능한 PDF에만 표시됩니다.

   PDF 매핑 관련 목록에 필드 매핑이 표시됩니다.

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

PDF 템플릿 매핑

필드	설명
필드 이름	문서 필드를 나타내는 표시 이름입니다.
PDF 템플릿	매핑 기록이 속한 PDF 템플릿입니다.
문서 필드	**PDF** 구문 분석 관련 링크를 통해 자동으로 생성되는 채울 수 있는 PDF 문서의 필드입니다. 중요사항: 문서 템플릿 플로우가 끊어질 수 있으므로 문서 편집 필드는 허용되지 않습니다.
문서 필드 유형	서명 또는 확인란 등 매핑하는 필드의 유형입니다.
미리 보기 값	미리 보기의 필드 매핑 값입니다. 주: 매핑 필드 프로세스를 거치거나 매핑을 테스트하기 위한 케이스를 생성하지 않고 필드 값을 테스트하려면 이 필드를 사용하십시오. 문서를 미리 보는 동안 입력한 내용이 여기에 나타납니다.
고급 스크립트	필드를 복잡하게 매핑하기 위해 스크립트 필드를 구성하는 데 사용합니다. 예를 들어, HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블의 주민 등록 번호를 문서에 매핑하고 올바르게 서식 지정하기 위해 스크립트가 사용됩니다.
필수	할당된 참가자가 채울 수 있는 필수 필드입니다. 주: 이 필드는 확인란 유형의 문서 필드에 적용할 수 없습니다.
매핑 테이블	매핑된 필드를 가져온 테이블입니다.
읽기 전용	선택한 참가자가 필드를 편집할 수 있는 옵션입니다.
매핑 필드	정보를 문서에 매핑하는 필드입니다.
참가자	문서에서 필드를 편집할 수 있는 참가자입니다.
페이지 번호	필드가 포함된 PDF 문서의 페이지 번호입니다. 필드가 있는 페이지 번호입니다.
형식	참가자가 입력할 값의 형식입니다. 참가자가 지정된 형식으로 값을 입력하지 않으면 참가자에 대한 확인 오류가 나타납니다.
활성	필드 매핑을 활성화하는 옵션입니다.

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

필드	설명
날짜 오프셋 유형	날짜가 지정된 날짜인지, 이전인지, 이후인지 여부를 나타냅니다. **주:** 고급 스크립트 옵션을 선택 해제하면 이 필드는 날짜 필드에 대해서만 나타납니다.
날짜 오프셋 수	일, 주, 월 등 오프셋의 측정 단위입니다. **주:** 고급 스크립트 옵션을 선택 해제하면 이 필드는 날짜 필드 매핑에 대해서만 나타납니다. 날짜 오프셋 유형 필드에서 이전 또는 이후 값을 선택한 경우에만 나타납니다.
날짜 오프셋 단위	오프셋할 단위의 수입니다. **주:** 고급 스크립트 옵션을 선택 해제하면 이 필드는 날짜 필드 매핑에 대해서만 나타납니다. 날짜 오프셋 유형 필드에서 이전 또는 이후 값을 선택한 경우에만 나타납니다.
날짜 형식 선택	날짜 필드의 형식입니다. 값은 다음과 같습니다. ○ 사용자 날짜 형식: 참가자의 사용자 기본 설정에서 날짜 형식을 선택했음을 나타냅니다. ○ 특정 형식: 참가자가 날짜를 입력하려는 형식을 나타냅니다.
특정 날짜 형식	특정 형식: 참가자가 날짜를 입력하려는 형식입니다.
상태	텍스트가 아닌 필드에 저장된 옵션입니다. 예를 들어, 소셜 상태에는 기혼 또는 미혼 등의 옵션이 포함될 수 있습니다.

PDF 문서 템플릿의 참가자 생성

참가자에 대한 작업 및 작업 순서를 정의합니다. 문서 작업을 시작하는 동안 작업 유형 및 순서가 고려됩니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_hr_core.admin
- 문서 템플릿 플로우를 사용하려는 경우에만 참가자를 정의해야 합니다. PDF 문서를 생성하려는 경우에는 참가자를 정의하는 것이 필수가 아닙니다.
- 이 컨텐츠는 문서 템플릿 애플리케이션(sn_doc)에서 생성된 문서 템플릿에만 적용됩니다. 문서 템플릿은 HR 문서 템플릿과 다릅니다. HR 문서 템플릿에 대해서는 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 사용할 템플릿을 선택합니다.
3. 필요한 템플릿을 구성하고 제출을 클릭합니다.
4. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

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

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
참가자가 문서 템플릿에 추가됩니다.

서명 블록 표시

참가자를 선택하고 PDF 문서에서 해당 참가자의 서명을 수집할 영역을 지정합니다.

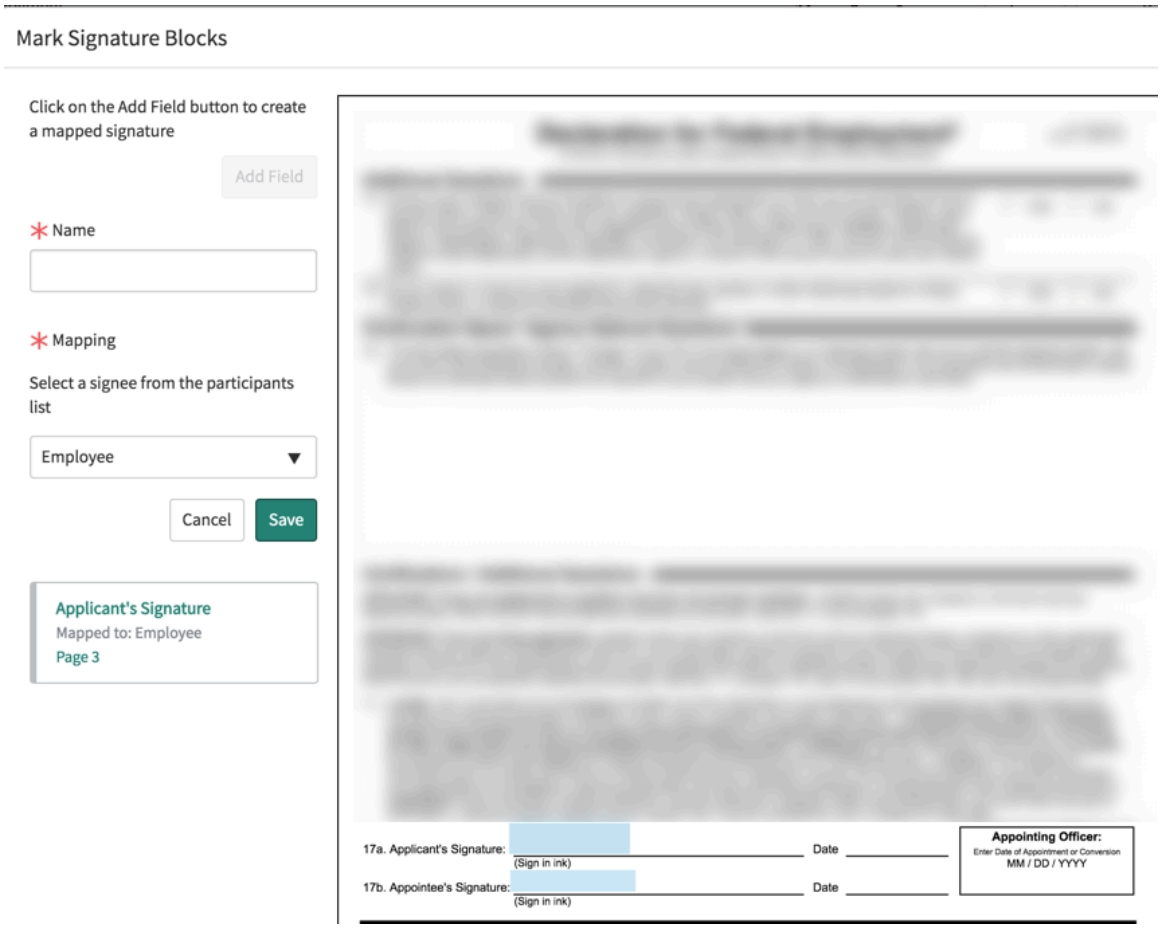
시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc.admin

중요사항:
참가자를 정의하고 사용자를 이들 참가자에게 매핑한 경우에만 서명을 표시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 사용할 PDF 문서 템플릿을 선택합니다.
3. PDF 문서 템플릿 구성.
4. PDF 문서 템플릿의 참가자 생성.
5. 서명 표시를 클릭합니다.
6. 서명 블록 표시 창에서 다음을 수행합니다.
   a. 필드 추가를 클릭하고 참가자의 서명을 수집하려는 영역을 선택합니다.
   b. 이름 필드에서 서명 매핑 기록의 이름을 지정합니다.
   c. 매핑 목록에서 매핑된 참가자의 사용자를 선택합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.

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



7. 제출을 클릭합니다.
서명 매핑이 PDF 템플릿 매핑 섹션에 추가되었습니다.

중요사항:
시그니처 매핑은 필수 필드 매핑입니다. 시그니처 매핑을 사용하지 않으려면 매핑을 사용하지 않도록 설정합니다.

문서 템플릿 구성

문서 템플릿 구성을 사용하여 HTML 템플릿에서 생성된 PDF 문서에 컨텐츠와 페이지 번호 테이블을 생성합니다.

주:
com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version 속성이 2(기본값)로 설정된 경우에만 컨텐츠 테이블 및 페이지 번호 구성 기능을 사용할 수 있습니다. *com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* 속성이 1로 설정된 경우에는 컨텐츠 테이블 및 페이지 번호 구성 기능을 사용할 수 없습니다.

문서 템플릿에 **TOC** 구성 생성

HTML 문서에서 생성된 PDF 문서에 목차를 생성하는 TOC 구성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc.writer

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 템플릿 〉 문서 구성 〉 목차 구성.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

목차 구성 양식

필드	설명
이름	목차 구성 이름입니다.
제목	생성된 문서에 표시되는 목차 제목입니다.
유형	생성된 PDF 문서의 목록 뷰에 목차가 표시됩니다.
제목 번호 매기기	표시할 제목의 페이지 번호를 표시할 형식입니다. 값은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 10진수
테이블 리더	제목과 페이지 번호 사이의 간격입니다. 테이블 리더로 섹션이나 제목을 페이지 번호와 관계를 지정할 수 있습니다. 값은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 점선
클릭 가능	생성된 목차 내에서 클릭 가능한 링크를 활성화하거나 비활성화합니다.
페이지 번호 표시	생성된 PDF 문서에 페이지 번호를 표시하는 옵션입니다. 주: 해당 옵션은 문서 템플릿의 페이지 번호 구성 필드를 필수로 만듭니다.
애플리케이션	TOC 구성이 생성되는 애플리케이션 범위입니다.
목차 다음에 번호 매기기 시작	TOC 다음부터 페이지 번호를 시작하는 옵션입니다. 주: ○ 해당 필드는 페이지 번호 표시 필드가 활성화된 경우에만 나타납니다. ○ 이 필드는 페이지 번호 구성의 페이지에서 번호 매기기 시작 필드를 재정의합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

문서 템플릿에서 페이지 번호 구성 생성

HTML 문서에서 생성된 PDF 문서에 페이지 번호를 자동으로 생성하는 페이지 번호 구성을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc.writer

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 템플릿 〉 문서 구성 〉 페이지 번호 구성.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

페이지 번호 구성 양식

필드	설명
이름	페이지 번호 구성 이름입니다.
페이지 번호 형식	생성된 PDF 문서에 페이지 번호가 표시되는 형식: 10진수
페이지에서 번호 매기기 시작	번호 매기기를 시작할 페이지입니다. 주: 이 필드의 값은 TOC 구성에서 목차 다음에 번호 매기기 시작으로 재정의됩니다.
애플리케이션	페이지 번호 구성이 생성되는 애플리케이션 범위입니다.
직책	페이지 번호의 세로 위치: 머리글 또는 바닥글
가로 맞춤	페이지 번호의 가로 맞춤: 왼쪽, 가운데 또는 오른쪽

4. 제출을 클릭합니다.

문서 작업 수행

직원 센터에서 문서 작업을 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음
직원 센터(com.sn_hr_service_portal) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 서비스 센터.

   중요사항:
   또는 다음으로 이동하여 문서 작업을 완료할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 문서 작업.

2. 할 일 페이지를 선택합니다.
3. 사용자에게 할당된 이러한 문서 작업 중 하나에서 작업합니다.

PDF 문서 채우기 및 서명

필요한 상세 정보를 채우고 PDF 문서를 제출하여 문서 작업을 완료합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 없음
- 이 컨텐츠는 애플리케이션(sn_doc)에서 문서 템플릿 생성된 문서 템플릿에만 적용됩니다. 문서 템플릿 는 HR 문서 템플릿과 다릅니다. HR 문서 템플릿에 대해서는 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

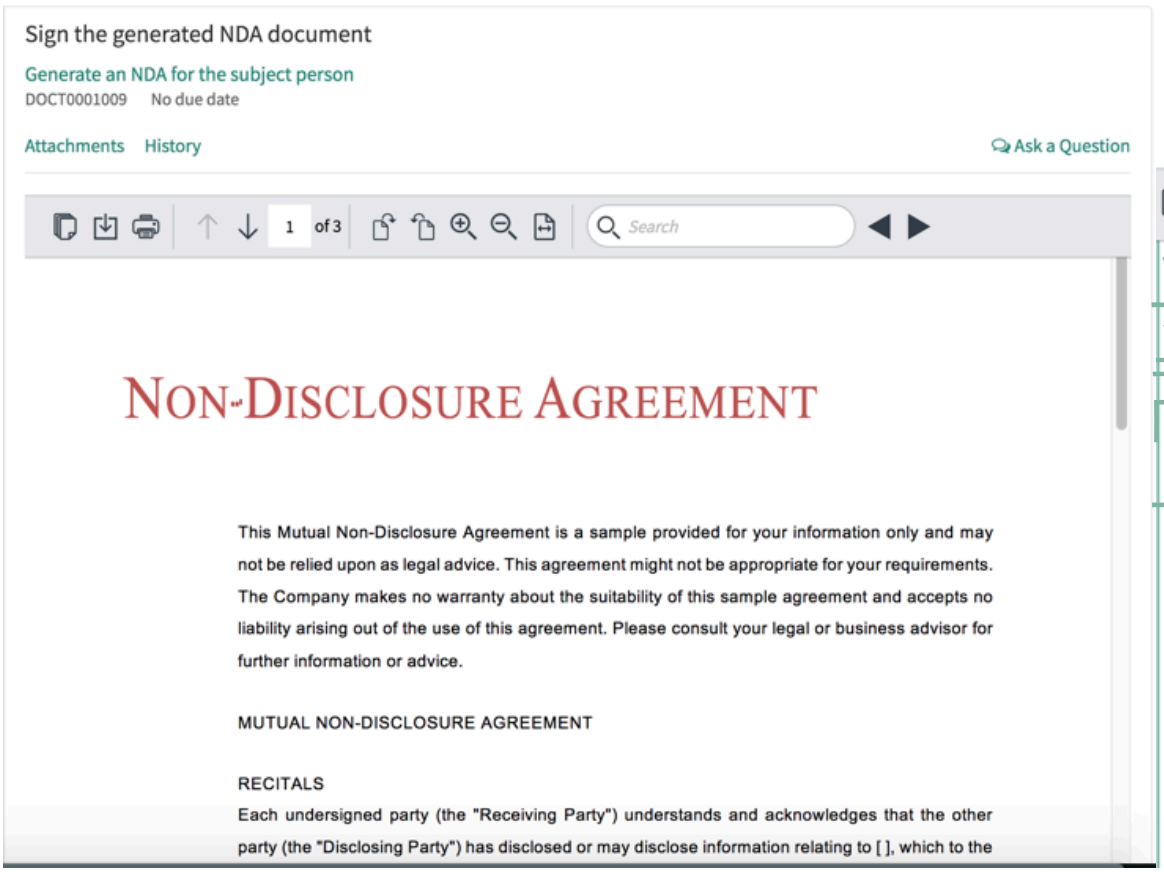
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   또는 다음으로 이동하여 문서 작업을 완료할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 문서 작업.
2. 할 일 페이지를 선택합니다.

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

3. 사용자에게 할당된 문서 작업(채우기)을 선택합니다.
4. 편집 가능한 필드에 정보를 채웁니다.
5. 승인해 주십시오 확인란을 클릭합니다.
   이 확인란은 템플릿에 확인 텍스트 가 추가된 경우에만 표시됩니다.
6. 입력하거나 그려서 서명을 추가합니다.
7. 서명을 지우고 다시 서명하려면 〔서명 지우기〕를 클릭합니다.
8. 문서에서 서명을 보려면 생성을 클릭합니다.
9. 문서에 변경 내용을 저장하려면 저장을 클릭합니다.
10. 제출을 클릭합니다.
    작업이 완료되고 완료된 할 일 섹션에 표시됩니다. 제출된 상세 정보가 포함된 문서를 확인하고 인쇄할 수 있습니다.

채울 수 있는 **PDF** 문서의 예제



HTML 문서 서명

HTML 문서의 PDF 사본에 서명하고 생성하여 문서 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   또는 다음으로 이동하여 문서 작업을 완료할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 문서 작업.
2. 사용자에게 할당된 문서 템플릿 작업(서명)을 선택합니다.

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

3. 입력하거나 그려서 서명을 추가합니다.
4. 서명을 지우고 다시 서명하려면 서명 지우기를 클릭합니다.
5. 문서에서 서명을 보려면 생성을 클릭합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   작업이 완료되고 완료된 할 일 섹션에 표시됩니다. 서명이 있는 문서를 확인하고 인쇄할 수 있습니다.

PDF 문서 검토

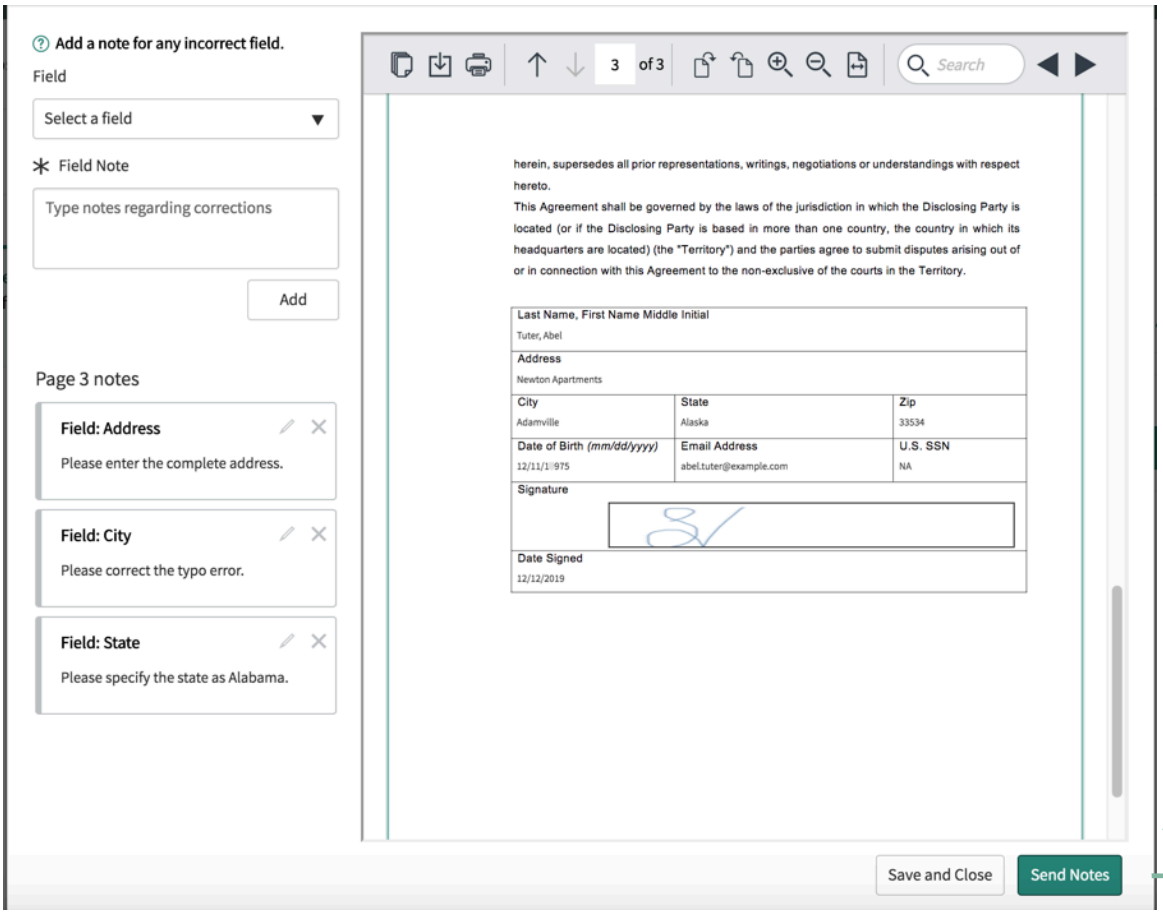
PDF 문서를 검토하여 문서 작업을 완료합니다. 검토할 코멘트를 문서 작업 중인 하나 이상의 참가자에게 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   또는 다음으로 이동하여 문서 작업을 완료할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 문서 작업.
2. 할 일 페이지를 선택합니다.
3. 사용자에게 할당된 문서 템플릿 작업을 선택합니다.
4. 문서 검토를 클릭합니다.
5. 코멘트가 없는 경우 승인을 클릭합니다.
6. 문서에 메모를 추가하려면 다음과 같이 하십시오.
   a. 필드 메모 필드에서 코멘트를 추가합니다. 코멘트를 특정 필드에 연결하려면 필드 목록에서 값을 선택합니다.
   b. 추가를 클릭합니다. 필요한 경우 메모를 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 변경 내용을 저장한 후 언제든지 다시 검토할 수 있습니다.
7. 메모 전송을 클릭합니다.

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



문서 작업의 상태가 완료 거부로 변경됩니다. 템플릿의 모든 참가자에 대한 문서 작업이 다시 시작됩니다.

PDF 문서 다시 제출

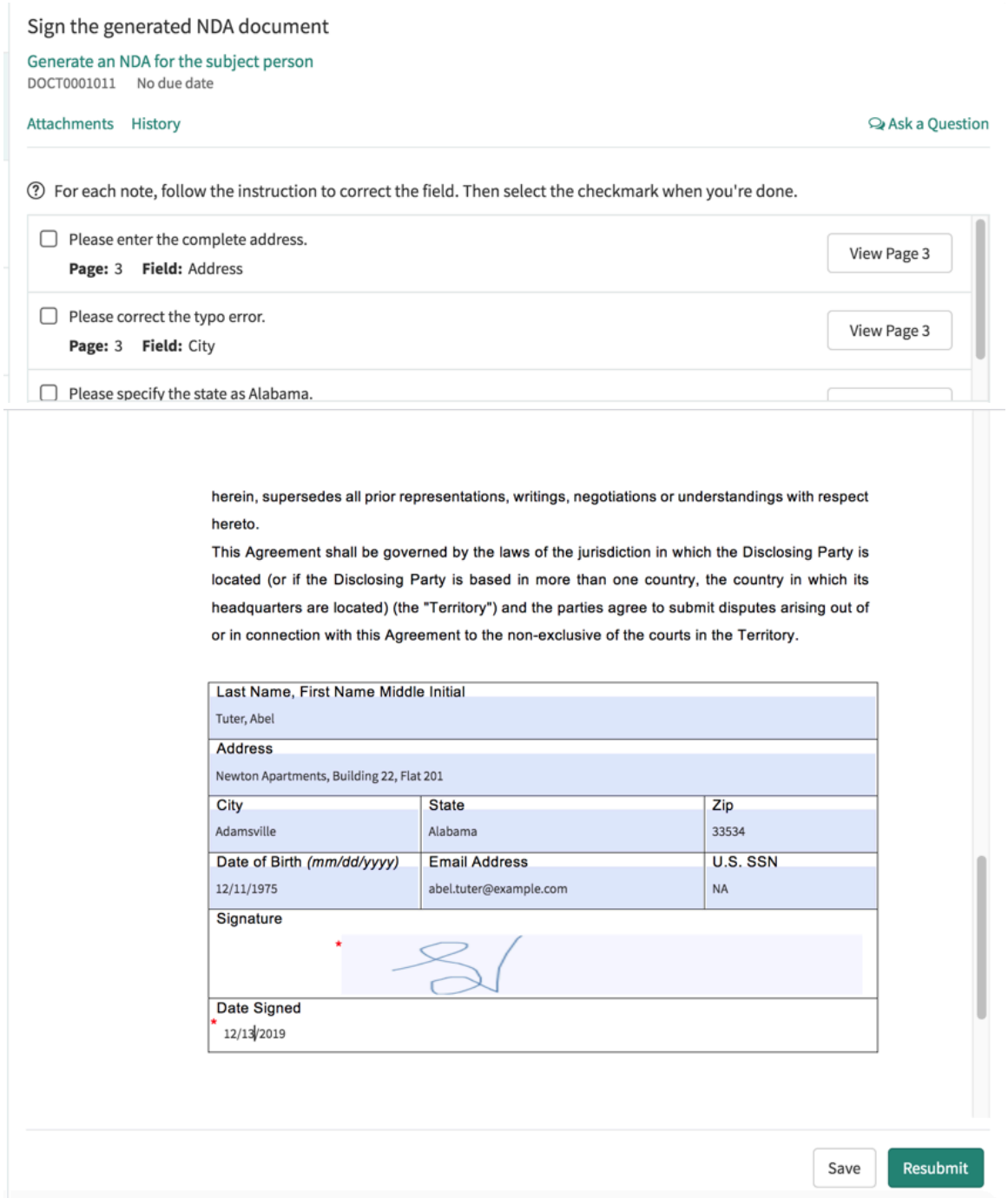
검토자의 제안을 포함시켜 문서 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   또는 다음으로 이동하여 문서 작업을 완료할 수 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 문서 작업.
2. 할 일 페이지를 선택합니다.
3. 사용자에게 할당된 문서 작업을 선택합니다.
4. 변경 메모가 필드에 연결된 경우 페이지 보기를 클릭하면 해당 필드로 바로 이동합니다.
5. 변경 메모를 통합했음을 나타내려면 확인란을 선택합니다.
6. 입력하거나 그려서 서명을 추가합니다.
7. 서명을 지우고 다시 서명하려면 서명 지우기를 클릭합니다
8. 문서에서 서명을 보려면 생성을 클릭합니다.
9. 다시 제출을 클릭합니다.

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



작업이 완료되고 완료된 할 일 섹션에 표시됩니다. 제출된 상세 정보가 포함된 문서를 확인하고 인쇄할 수 있습니다.

문서 생성 방식

PDF 문서는 자동으로, 수동으로 또는 API를 사용하여 생성할 수 있습니다.

자동

다음의 경우 PDF 문서가 자동으로 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

1. 구성된 템플릿이 서비스의 HR 템플릿에서 선택됩니다.
2. 케이스의 HR 서비스에서 문서 작업 자동 시작 케이스 옵션이 선택됩니다.

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

3. HR 케이스의 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
4. 모든 참가자의 문서 작업이 완료되었습니다.

수동

케이스의 문서 미리 보기 옵션에서 생성 옵션을 사용하여 PDF 문서를 수동으로 생성할 수 있습니다.

API

다음 API는 문서를 생성하고 이를 API에 전달되는 대상 기록에 첨부합니다.

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the table defined in the
 document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

주:
테이블에 호출자가 제한된 경우 이 API를 호출하면 문서 템플릿 범위의 구성요소에서 테이블로 RCA 기록이 생성될 수 있습니다. 해당 기록을 허용해야 합니다.

문서 작업 생성

문서 작업을 자동으로 또는 수동으로 생성할 수 있습니다. 참가자에 대해 정의된 순서에 따라 작업이 생성됩니다.

주:
HR 케이스를 취소하면 연관된 문서 작업도 취소됩니다. 문서 작업이 자동으로 취소되지 않도록 하려면 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙 그리고 다음 비즈니스 규칙을 비활성화합니다.

- 문서 작업 취소 시작
- 문서 작업 취소

자동

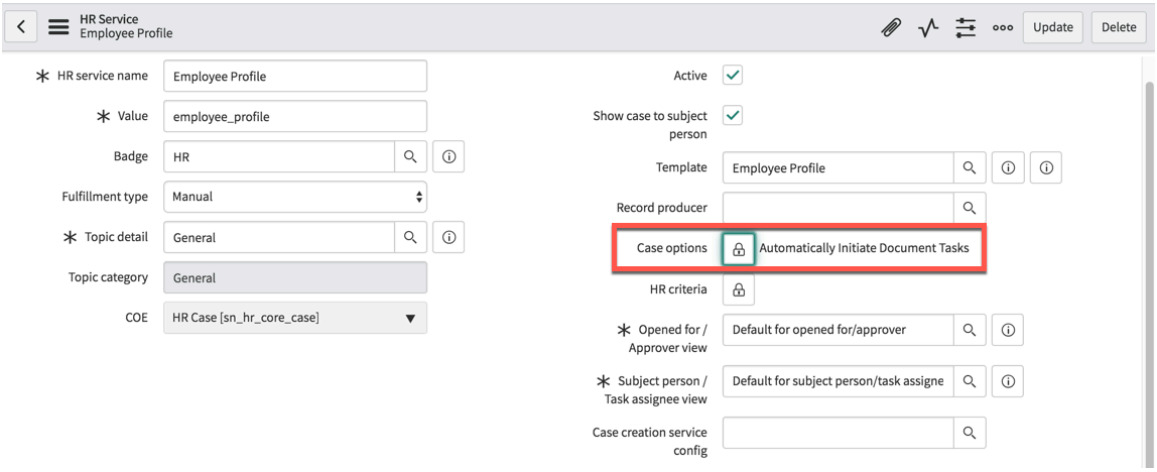
다음의 경우 참가자에게 문서 작업이 자동으로 시작됩니다.

- 케이스의 HR 서비스에서 문서 작업 자동 시작 옵션을 선택합니다.

  주:
  구성된 템플릿이 서비스의 HR 템플릿에 추가되었는지 확인합니다.

- HR 케이스의 상태가 준비됨으로 변경됩니다.

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

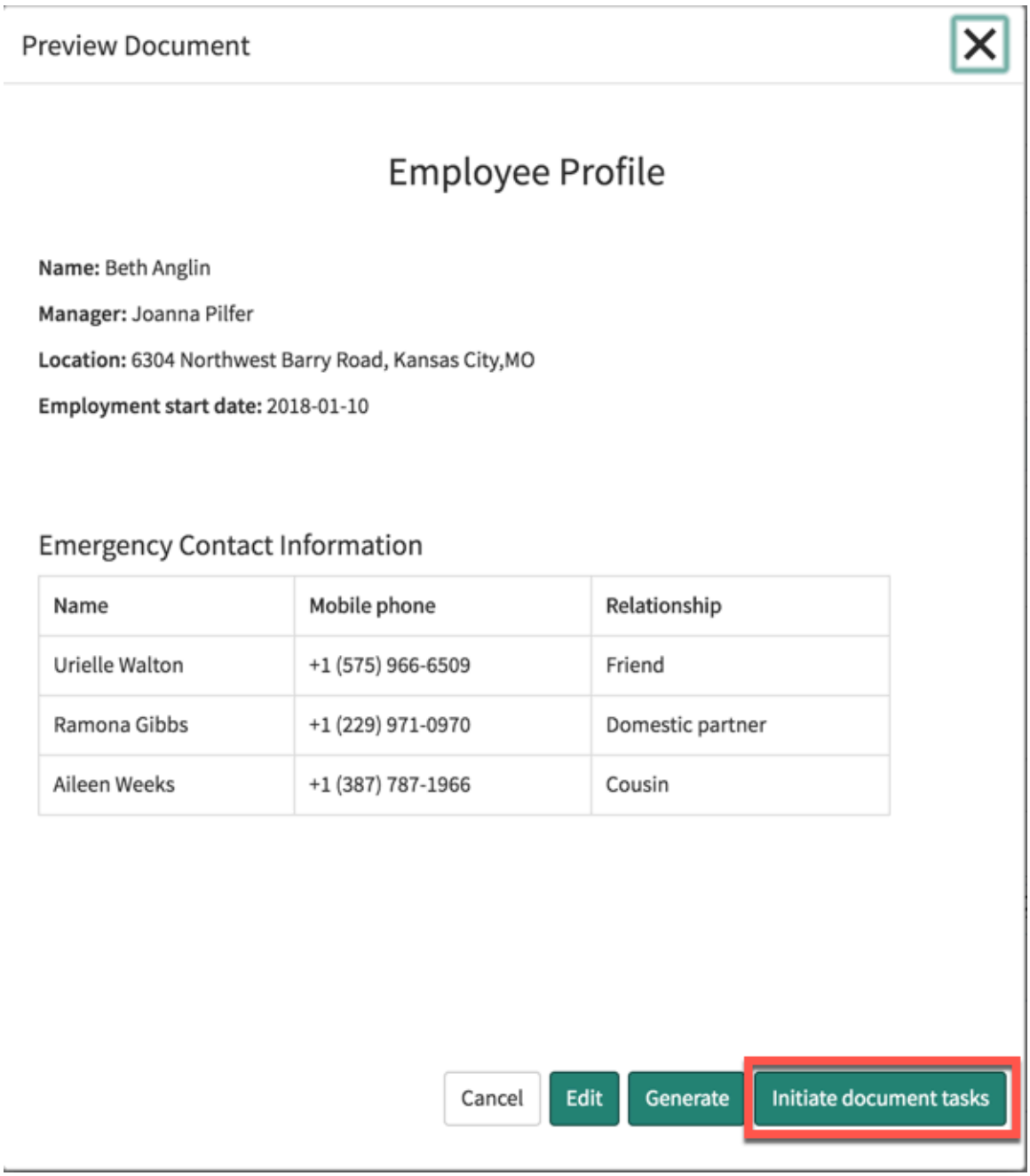


수동

케이스의 문서 미리 보기 옵션에서 문서 작업 시작 버튼을 클릭하면 문서 작업이 수동으로 시작됩니다.

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

주:
케이스의 HR 서비스에서 문서 작업 자동 시작 옵션이 사용 설정된 경우 문서 작업 시작 옵션이 표시되지 않습니다.



주:
Word 문서 템플릿에는 미리 보기 모델에서 문서 작업을 시작할 수 없습니다.

문서 템플릿 사용: 일반적인 사용 사례

HR Service Delivery 외부에서 문서 템플릿을 사용하는 방법을 이해합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 지정된 테이블(예: 인시던트 테이블)에 대한 문서 템플릿을 정의합니다.
2. 참가자가 문서 템플릿에 대해 구성된 경우 다음 API를 사용하여 참가자를 위한 문서 작업을 시작합니다.

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

3. 문서 템플릿에서 PDF 문서를 생성하려면 다음 API를 사용합니다.

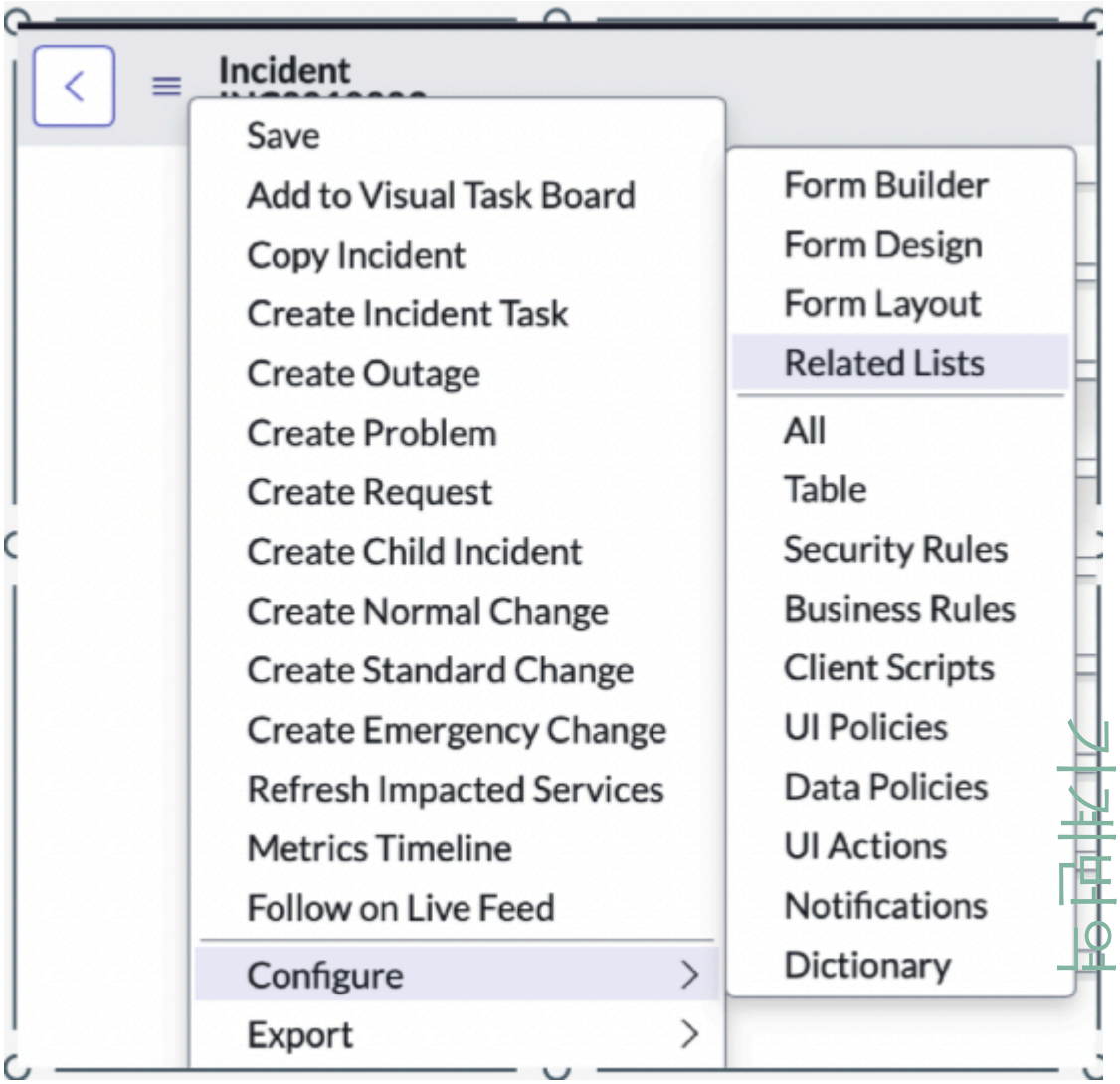
```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId, documentTemplateId, pdfName)
```

4. 기록과 연결된 문서 작업을 보려면:

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

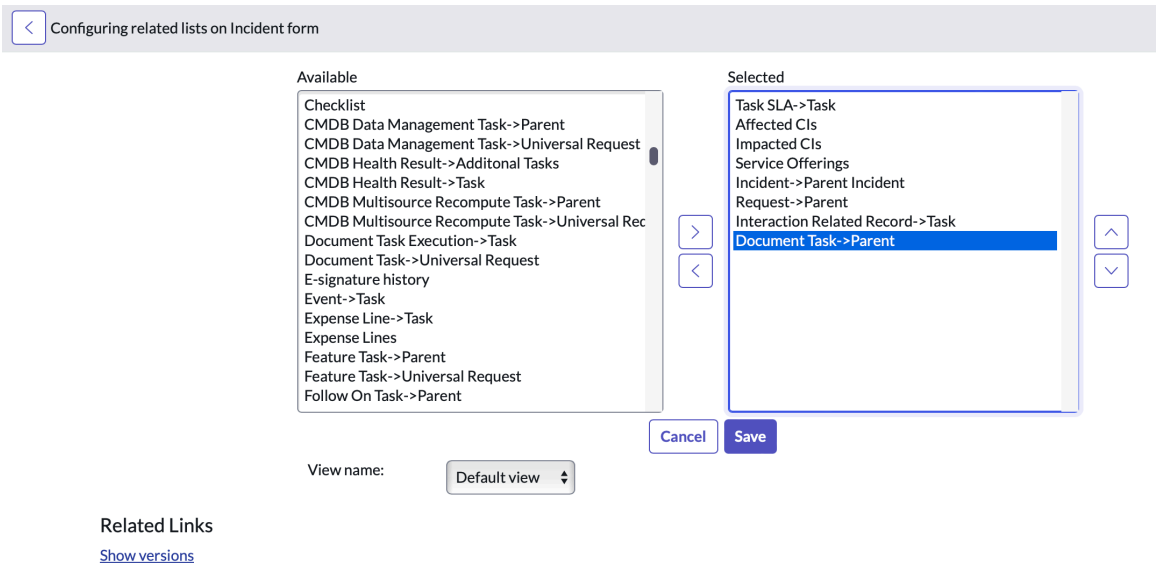
a. 기록(예: 인시던트 기록)을 엽니다.

b. 관련 목록을



구성합니다.

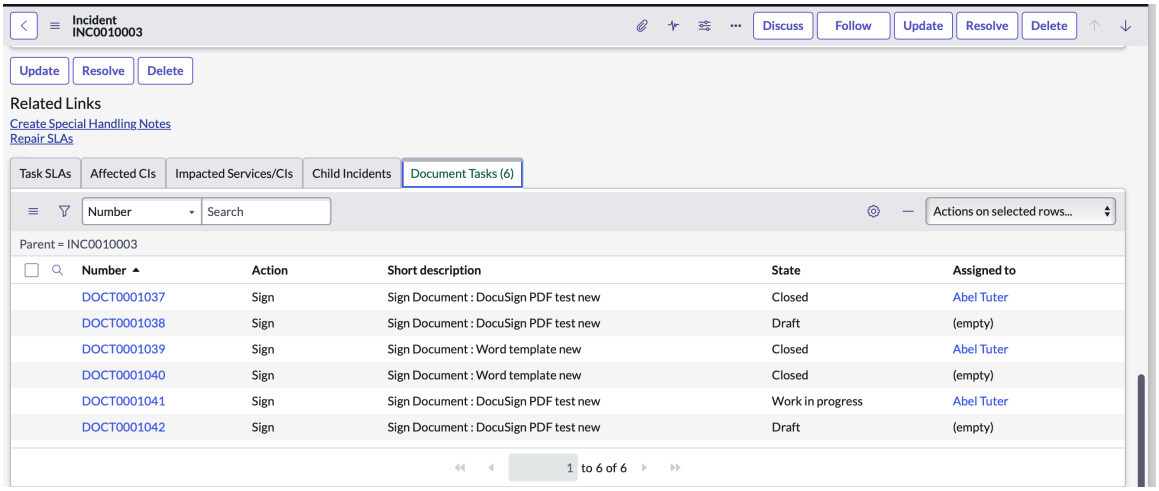
슬러시 버킷이 열립니다. 문서 작업 추가 - 상위 작업을 >하고



저장합니다.

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

기록에 연결된 문서 작업이 문서 작업 관련 목록에 표시됩니다.



문서 템플릿에 대한 참조

참조 주제는 문서 템플릿에 대한 추가 정보를 제공합니다.

문서 템플릿 앱과 함께 설치되는 구성요소

문서 템플릿 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문서 템플릿 독자 [sn_doc.reader]	• 문서 템플릿에 대한 읽기 전용 권한을 제공합니다. • 구성된 HTML 템플릿에서 목차 및 페이지 번호 구성만 볼 수 있습니다.	• doc_toc_config_reader • doc_page_number_config_reader
문서 템플릿 작성자 [sn_doc.writer]	• 문서 템플릿에 대한 읽기 및 쓰기 권한을 제공합니다. • 기존 HTML 템플릿 또는 새 HTML 템플릿에 목차 및 페이지 번호 구성을 추가할 수 있습니다.	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
문서 템플릿 관리자 [sn_doc.admin]	문서 템플릿에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 권한을 제공합니다.	sn_doc.writer

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

설치되는 테이블

테이블	설명
PDF 템플릿 매핑 [sn_doc_pdf_template_mapping]	PDF 문서 템플릿의 필드 매핑을 저장할 테이블입니다.
HTML 템플릿 [sn_doc_html_template]	HTML 문서 템플릿을 저장할 테이블입니다.
PDF 템플릿 [sn_doc_pdf_template]	PDF 문서 템플릿을 저장할 테이블입니다.
참가자 [sn_doc_participant]	참가자에 대해 정의된 상세 정보를 저장할 테이블입니다.
문서 작업 [sn_doc_task]	문서 템플릿 작업을 저장할 테이블입니다.
문서 작업 메모 [sn_doc_task_note]	검토 메모의 상세 정보를 저장할 테이블입니다.
문서 템플릿 [sn_doc_template]	PDF 템플릿 및 HTML 템플릿 테이블의 기본 테이블입니다.
문서 템플릿 범주 [sn_doc_template_category]	문서 템플릿 범주를 저장할 테이블입니다.
문서 템플릿 스크립트 [sn_doc_template_script]	문서 템플릿 스크립트를 저장할 테이블입니다.
목차 구성 [doc_toc_config]	HTML 템플릿에 사용되는 TOC 구성을 저장하는 테이블입니다. 주: 이 테이블은 기본적으로 ServiceNow 플랫폼에서 사용할 수 있습니다. 그러나 이 테이블로 이동하는 메뉴 바로 가기는 애플리케이션에서만 사용할 수 있습니다 문서 템플릿 .
페이지 번호 구성 [doc_page_number_config]	HTML 템플릿에 사용되는 페이지 번호 구성을 저장하는 테이블입니다. 주: 이 테이블은 기본적으로 ServiceNow 플랫폼에서 사용할 수 있습니다. 그러나 이 테이블로 이동하는 메뉴 바로 가기는 애플리케이션에서만 사용할 수 있습니다 문서 템플릿 .

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

Learning 핵심

ServiceNow Learning 핵심 애플리케이션을 사용하면 Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal 및 Saba 학습 시스템과 같은 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합하여 학습 컨텐츠 리포지토리를 구축할 수 있습니다. 이를 통해 외부 학습 시스템과 내부 학습 시스템의 모든 코스 항목으로 이루어진 학습 카탈로그를 구성할 수 있습니다.

Learning 핵심에서는 Learning Posts 애플리케이션 및 기타 코칭 애플리케이션에서 사용되는 테이블, 컨텐츠, 학습 기반, 역할 및 액세스 구성의 기본 세트를 제공합니다. Learning 핵심은 종속 플러그인으로만 활성화할 수 있습니다.

Learning 핵심은 Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal 및 Saba 학습 시스템과 통합됩니다. 사용할 계획인 학습 시스템만 활성화하십시오. 자세한 내용은 Learning 핵심과 외부 공급업체 학습 관리 시스템 통합을 참조하십시오.

시작하기

탐색 Learning 핵심의 작동 방식에 대해 알아봅니다.	구성 구현을 계획하고 구성합니다.	통합 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합.
사용 학습 컨텐츠를 생성하고, 선별하고, 관리합니다.	Analytics and Reporting 솔루션 각 리포지토리, 코스 카탈로그, 학습 작업에 대한 보고서를 통합합니다.	참조 Learning 핵심과 함께 설치되는 다른 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

Learning 핵심 탐색

이 ServiceNow# Learning 핵심 애플리케이션을 사용하면 Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight Sumtotal 및 학습 시스템과 같은 외부 공급업체 학습 관리 시스템과 통합하여 학습 컨텐츠 리포지토리를 빌드할 Saba 수 있습니다. 이를 통해 외부 학습 시스템과 내부 학습 시스템의 모든 코스 항목으로 이루어진 학습 카탈로그를 구성할 수 있습니다.

Learning 핵심sms Learning Posts 애플리케이션 및 기타 코칭 애플리케이션에서 사용되는 테이블, 컨텐츠, 학습 기반, 역할 및 액세스 구성의 기본 세트를 제공합니다. Learning 핵심sms 종속 플러그인으로만 활성화할 수 있습니다.

기본적으로 Learning 핵심는 Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal 및 Saba 학습 시스템과 통합됩니다. 사용할 계획인 학습 시스템만 활성화하십시오. 자세한 내용은 Learning 핵심을 외부 공급업체 관리 시스템과 통합 문서를 참조하십시오.

주요 기능

의 예측 인텔리전스 활성화는 에서 사용자에게 권장 학습 코스를 직원 센터표시합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.

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

Learning 핵심 홈페이지

Learning 핵심 홈페이지는 Learning 핵심 애플리케이션에 구성된 학습 카탈로그 및 학습 관리 시스템의 통합 뷰를 제공합니다.

학습 카탈로그

타일을 클릭하면 포함된 코스 항목, 카탈로그를 볼 수 있는 관리자, 카탈로그가 할당된 사용자 등 특정 카탈로그의 전체 상세 정보를 볼 수 있습니다.

학습 소스

소스 링크를 클릭하면 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 학습 시스템 소스 기록이 열립니다.

카탈로그

카탈로그를 사용하면 접근 제어를 구동할 수 있습니다.

접근 제어 수준은 2가지입니다.

- 카탈로그 수준
- 코스 수준

카탈로그의 관련 목록을 사용하여 코스와 카탈로그를 읽을 수 있고, 읽을 수 없고, 코스와 카탈로그에 기고할 수 있고, 기고할 수 없는 사용자를 정의할 수 있습니다.

컬렉션

컬렉션은 ServiceNow 내에서 오케스트레이션된 코스를 그룹으로 구성한 것입니다.

Learning 핵심 구성

학습 컨텐츠 리포지토리를 빌드하도록 학습 관리 시스템으로 Learning 핵심을 설정하고 구성합니다.

Learning 핵심의 관리 작업

Learning 관리자 [learning_admin] 역할로 Learning 핵심에서 관리 작업을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: learning_admin

프로시저

1. Learning 핵심와 통합하는 학습 관리 시스템에 대한 소스 기록을 생성합니다.
   자세한 내용은 학습 시스템을 위한 소스 생성 문서를 참조하십시오.

   중요사항:
   Learning 핵심 애플리케이션 설정이 완료되면 Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal 및 Saba 애플리케이션에 대한 소스 기록이 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 소스 모듈에 자동으로 생성됩니다. 이러한 소스 기록에는 Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy 및 Sumtotal Saba 애플리케이션의 학습 코스를 인스턴스로 끌어오는 데 도움이 되는 사전 정의된 속성 및 통합 서비스 집합이 포함되어 있습니다 ServiceNow .

2. Learning 핵심에 사용되는 다양한 설정에 대한 속성을 구성합니다.
   자세한 내용은 Learning 핵심에 대한 속성 구성 문서를 참조하십시오.

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

3. 각 소스의 코스에 대한 통합 보고서, 각 소스와 연결된 카탈로그 수, 소스별 학습 작업 상태 등을 확인할 수 있습니다.
   자세한 내용은 Learning 핵심에 대한 Reporting 솔루션 문서를 참조하십시오.

학습 시스템을 위한 소스 생성

ServiceNow 인스턴스와 통합하려는 외부 공급업체 학습 시스템을 위한 소스 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: learning_admin
- Learning 핵심는 기본적으로 Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal 및 Saba 학습 시스템과 통합됩니다. 사용할 계획인 학습 시스템만 활성화하십시오. 자세한 내용은 Learning 핵심을 외부 공급업체 관리 시스템과 통합 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 통합 프레임워크 > 소스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 통합 소스의 이름(예: Pluralsight)을 입력합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. 통합 서비스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	통합 서비스의 이름(예: Pluralsight)입니다.
임포트 세트 테이블	외부 공급업체 시스템의 기록을 저장하는 중간 테이블 목록입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 예정된 끌어오기 서비스가 선택된 경우에만 활성화됩니다.
플로우	필요한 데이터를 끌어오기 위해 외부 공급업체 시스템과 상호작용하는 플로우입니다.
활성	통합 서비스를 사용할 수 있다고 표시하는 옵션입니다.
애플리케이션	통합 서비스 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
소스	애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 시스템의 이름입니다.
순서	변환 스크립트를 실행하려는 순서입니다.
서비스 유형	예약된 끌어오기 또는 온디맨드 푸시 서비스 유형을 나타내는 옵션입니다.
재시도 정책	이전의 푸시가 실패하는 경우 기록을 푸시하도록 설정된 구성입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 온디맨드 푸시 서비스가 선택된 경우에만 표시됩니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

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

Learning 핵심에 대한 속성 구성

Learning 핵심에 사용되는 다양한 설정에 대한 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: learning_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 관리자 〉 속성.
2. 이메일에서 학습 작업을 클릭할 때 열어야 하는 포털의 이름을 구성합니다.
3. 시스템 속성으로 이동하여 다음 속성 값을 설정합니다.

Learning 핵심 속성

속성	설명
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON 객체를 내부 객체로 변환하고 API 호출을 통해 가져온 기록의 단어 제한을 설정합니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 16384 ○ 권장 값: 1638400 주: 원하는 값을 설정하려면 이 시스템 속성을 추가해야 합니다. 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스와 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	흐름 실행 상세 정보에서 각 단계의 런타임 값에 허용되는 바이트 수를 지정합니다. 자르기 방지를 위해 값을 0보다 작거나 같은 정수로 설정합니다. ○ 유형: 정수 ○ 기본값: 16384 ○ 권장 값: 1638400 주: 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스와 동기화할 때 인스턴스로 가져오는 컨텐츠의 단어 수가 이 속성에 대해 설정된 값을 초과하면 동기화가 실패합니다.

주:
해당 속성은 API 호출을 통해 가져오는 기록의 단어 제한을 설정합니다. 단어 제한이 **1638400** 한도를 초과하면 API 호출이 실패합니다.

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

학습 시스템 구성

예약 플로우가 외부 공급업체 시스템의 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스로 끌어오도록 학습 시스템을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: learning_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 관리자 〉 학습 시스템 구성.
2. 필요한 학습 소스를 선택하고 활성 필드를 true로 설정합니다.

학습 시스템 구성

필드	설명
학습 소스	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 있는 학습 관리 시스템의 기록입니다.
활성	소스를 사용할 수 있는지 나타내는 옵션입니다.
학습 시스템	기록이 연결된 외부 학습 관리 시스템입니다.
완료된 코스 재할당	완료된 코스를 재할당하는 옵션입니다.
코스 할당 지원	특정 외부 시스템에서 코스 할당 API를 허용할지 여부를 나타내는 옵션입니다.
코스 활동일 동기화	외부 학습 관리 시스템과 ServiceNow 애플리케이션 간의 코스 진행률을 동기화하기 위해 고려되는 일수를 지정하는 옵션입니다.
로고	소스의 로고를 포함하는 옵션입니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

Learning 핵심을 외부 공급업체 관리 시스템과 통합

ServiceNow 인스턴스를 외부 공급업체 학습 시스템과 연결하여 학습 컨텐츠를 단일 리포지토리로 끌어옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: learning_admin

Learning 핵심 (sn_lc) 플러그인을 활성화하면 다음 플러그인이 자동으로 활성화됩니다.

- Enterprise Service Management Integrations Framework

다음 플러그인은 기본적으로 활성 상태가 아니며, Learning 핵심과 함께 설치해야 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스를 내가 사용하려는 외부 공급업체 학습 소스 계정과 통합합니다. API 호출을 사용하여 외부 공급업체 컨텐츠의 기록을 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이 API 호출을 성공적으로 실행하려면 `com.glide.transform.json.max-partial-length` 및 `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` 속성을 구성해야 합니다. 이러한 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Learning 핵심에 대한 속성 구성 .

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

2. 필요한 예약 플로우를 활성화하여 외부 공급업체 학습 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스로 동기화합니다.
   자세한 내용은 Learning 핵심 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.
3. ServiceNow 인스턴스와 통합할 학습 시스템을 구성합니다.
   자세한 내용은 학습 시스템 구성 문서를 참조하십시오.

   주:
   Learning 핵심 애플리케이션 설정이 완료되면 Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy 애플리케이션에 대한 소스 기록이 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 소스 모듈에 자동으로 생성됩니다. 이러한 소스 기록에는 사전 정의된 속성 및 통합 서비스 세트가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Learning 핵심용 소스 문서를 참조하십시오.

4. 전체 외부 공급업체 컨텐츠를 새로 고치거나 신규 및 업데이트된 서비스 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 동기화합니다.
   - 전체 컨텐츠를 새로 고치려면 *full_pull* 속성을 **true**로 설정합니다.

     주:
     예약 플로우가 처음 실행되면 속성에 설정된 값에 관계없이 항상 전체 끌어오기가 실행됩니다.

   - 신규 및 업데이트된 서비스 컨텐츠를 동기화하려면 *full_pull* 속성을 **false**로 설정합니다.

   a. 컨텐츠를 끌어올 통합 소스를 엽니다.

   b. 데이터를 수동으로 동기화하려면 작업 실행을 클릭합니다.
   통합 프레임워크는 해당 외부 공급업체 학습 과정을 ServiceNow 인스턴스의 학습 외부 컨텐츠 〔sn_lc_external_content〕 테이블로 끌어옵니다.

   신규 및 업데이트된 서비스를 동기화할 때 아래 테이블의 설명에 따라 컨텐츠가 채워집니다.

외부 공급업체 컨텐츠	동기화되는 신규 및 업데이트된 서비스
Udemy	○ 코스 ○ 사용자 활동
Cornerstone	○ 사용자 ○ 코스 ○ 사용자 활동 ○ 코스 할당 서비스
Pluralsight	○ 코스 ○ 백분율 등의 코스 진행률
Sumtotal	○ 사용자 ○ 코스 ○ 사용자 활동 ○ Sumtotal에서 코스 할당

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

외부 공급업체 컨텐츠	동기화되는 신규 및 업데이트된 서비스
Saba	○ 코스 할당 서비스 ○ Saba에서 과정 끌어오기 ○ Saba 사용자 동기화 ○ Saba 사용자 과정 활동 끌어오기
Workday Learning	○ 사용자 ○ 코스 ○ 사용자 활동 ○ Workday Learning에서 코스 할당

다음에 수행할 작업
Learning 핵심을 새로운 외부 공급업체 학습 시스템과 통합하려면 학습 시스템을 위한 소스 생성 문서에 있는 지침을 따릅니다.

Learning 핵심용 소스

Learning 핵심 애플리케이션 설정이 완료되면 Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal 및 Saba 애플리케이션에 대한 소스 기록이 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 소스 모듈에 자동으로 생성됩니다. 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 애플리케이션의 소스 기록에는 사전 정의된 속성 및 통합 서비스 세트가 포함되어 있습니다.

통합 소스 기록: **Cornerstone Ondemand**

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Cornerstone.
속성	Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 대해 사전 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **page_size**: Cornerstone OnDemand 애플리케이션에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull: True**로 설정하면 Cornerstone OnDemand 시스템의 모든 활성 사용자와 학습 코스가 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 수정된 사용자, 수정된 증명서 및 업데이트된 코스가 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **url_prefix**: 딥 링크 접두사를 사용하여 런타임 동안 Cornerstone OnDemand 시스템에서 학습 객체를 끌어옵니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	서비스는 Cornerstone OnDemand 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 끌어오거나 밀어넣습니다.

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

통합 소스 기록: **Cornerstone Ondemand**

필드	설명
	• 코스 할당 서비스: Cornerstone Ondemand 애플리케이션에서 직원에게 코스를 할당합니다. • 사용자 동기화: 이메일 ID를 사용하여 Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자를 ServiceNow 시스템의 사용자에게 매핑합니다. 주: 사용자 매핑에 user_id 또는 user_name 필드를 사용하려면 sn_lc.UserMappingUtil 스크립트에서 **getCornerstoneUser** 메서드를 재정의합니다. • 코스: Cornerstone OnDemand 애플리케이션의 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. • 사용자 활동: Cornerstone OnDemand 애플리케이션의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

통합 소스 기록: **Pluralsight**

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Pluralsight.
속성	Pluralsight 시스템에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **page_size**: Pluralsight에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Pluralsight에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 진행률이 Pluralsight에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어와집니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	서비스는 Pluralsight 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. • 코스: Pluralsight 애플리케이션의 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. • 코스 진행률: Pluralsight 애플리케이션의 학습 코스 진행률을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

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

통합 소스 기록: **Udemy**

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Udemy
속성	Udemy 애플리케이션에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **page_size**: Udemy에서 ServiceNow 애플리케이션으로 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Udemy에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 및 학습 코스 진행률이 Udemy에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. • **pull_offset_hours**: 수정된 기록을 끌어오기에 고려되는 값입니다. 예를 들어, 마지막으로 성공한 실행이 2021년 12월 12일 17:00:00였다면 pull_offset_hours가 5로 설정되고, full_pull이 False로 설정됩니다. 다음 끌어오기는 2021년 12월 12일 12:00:00부터 현재 날짜 및 시간까지 수정된 모든 기록을 가져옵니다.
통합 서비스	서비스는 Udemy 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. • 코스 끌어오기: Udemy 애플리케이션의 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. • 사용자 활동 끌어오기: Udemy 애플리케이션의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

통합 소스 기록 **Sumtotal**

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Sumtotal
속성	Sumtotal 애플리케이션에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **full_pull**: True로설정하면 모든 학습 코스가 Sumtotal에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 학습 코스 및 학습 코스 진행률이 Sumtotal에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. • **url_prefix**: 딥 링크 접두사를 사용하여 런타임 동안 Sumtotal에서 학습 객체를 끌어옵니다.
통합 서비스	서비스는 Sumtotal 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 끌어오거나 밀어넣습니다. • Sumtotal에서 코스 할당: Sumtotal 애플리케이션에서 직원에게 코스를 할당합니다. • 코스 끌어오기: Sumtotal 애플리케이션의 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

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

통합 소스 기록 **Sumtotal**

필드	설명
	• 사용자 동기화: 사용자 ID를 사용하여 Sumtotal 시스템의 사용자를 ServiceNow 시스템의 사용자에게 매핑합니다. • 사용자 활동: Sumtotal 애플리케이션의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

통합 소스 기록: **Saba**

필드	설명
이름	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 기록 이름: Saba
속성	Saba 애플리케이션에 대해 미리 정의되어 있는 속성 세트입니다. • **full_pull**: **True**로 설정하면 모든 학습 코스가 Saba에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 업데이트된 사용자, 학습 코스 및 학습 코스 진행률이 Saba 시스템에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어와집니다. • page_size: 페이지당 끌어온 기록의 수입니다.
통합 서비스	서비스는 Saba 애플리케이션과 상호작용하여 학습 코스를 끌어오거나 밀어넣습니다. • 코스 할당 서비스: Saba 애플리케이션에서 직원에게 코스를 할당합니다. • 코스 끌어오기: Saba 애플리케이션의 학습 코스를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. • **Saba** 사용자 동기화: Saba 시스템의 사용자를 이메일 ID를 기반으로 ServiceNow 애플리케이션의 사용자에게 매핑합니다. • **Saba** 사용자 과정 활동 끌어오기: Saba 애플리케이션의 학습 코스에서 사용자 활동에 대한 상세 정보를 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

Learning 핵심 플로우 활성화

일정을 기반으로 실행되는 플로우를 활성화하여 Cornerstone OnDemand, Udemy, Sumtotal Pluralsight 및 Saba 애플리케이션의 학습 코스 항목을 애플리케이션으로 ServiceNow 끌어옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너 〉 디자이너.
2. 플로우 섹션에서 필요한 플로우를 활성화합니다.
   플로우를 실행할 빈도와 시간을 변경하려면 트리거를 클릭합니다.

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

Learning 핵심 플로우

플로우	설명
Cornerstone 학습 동기화 트리거	기본적으로 예약된 일정에 따라 실행되어 Cornerstone Ondemand의 코스 항목을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. **중요사항:** 학습 시스템 구성에서 Cornerstone Ondemand 기록을 활성화하지 않으면 플로우가 실행되지 않습니다.
Pluralsight 학습 동기화 트리거	기본적으로 예약된 일정에 따라 실행되어 Pluralsight의 코스 항목을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. **중요사항:** 학습 시스템 구성에서 Pluralsight 기록을 활성화하지 않으면 플로우가 실행되지 않습니다.
Udemy 학습 동기화 트리거	기본적으로 예약된 일정에 따라 실행되어 Udemy의 코스 항목을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. **중요사항:** 학습 시스템 구성에서 Udemy 기록을 활성화하지 않으면 플로우가 실행되지 않습니다.
Sumtotal 학습 동기화 트리거	기본적으로 예약된 일정에 따라 실행되어 Sumtotal의 코스 항목을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. **중요사항:** 학습 시스템 구성에서 Sumtotal 기록을 활성화하지 않으면 플로우가 실행되지 않습니다.
Saba 학습 동기화 트리거	기본적으로 예약된 일정에 따라 실행되어 Saba 시스템의 코스 항목을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. **중요사항:** 학습 시스템 구성에서 Saba 기록을 활성화하지 않으면 플로우가 실행되지 않습니다.

코스 및 카탈로그 컨텐츠 관리

Learning 핵심에서 학습 컨텐츠를 생성하고, 선별하고, 관리합니다.

코스 카탈로그 생성

코스 카탈로그를 생성하여 하나의 범주에서 코스를 유지관리하고 접근 제어를 구동할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 관리자 〉 과정 카탈로그.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 코스 카탈로그 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

코스 카탈로그에 추가할 코스 생성

코스 카탈로그에 대한 사용자 액세스 정의

코스 카탈로그에 추가할 코스 생성

코스 카탈로그를 생성한 후 코스 카탈로그에 추가할 새 코스 항목을 생성하고 알맞게 분류합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

코스 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 코스 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 > 관리자 > 과정 카탈로그.
2. 코스를 추가할 코스 카탈로그를 엽니다.
3. 학습 코스 항목 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 생성하려는 코스 항목의 유형을 선택합니다.
   - 내부 학습 컨텐츠를 생성하려면 내부 학습 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.
   - 컨텐츠 컬렉션을 생성하려면 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

코스 카탈로그에 대한 사용자 액세스 정의

코스 카탈로그를 생성한 후 코스 카탈로그 수준의 사용자 액세스 기준을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

코스 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 코스 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 > 관리자 > 과정 카탈로그.
2. 사용자 액세스를 정의할 코스 카탈로그를 엽니다.
3. 읽을 수 있음 탭에서 편집을 클릭합니다.
4. 코스 카탈로그에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. 읽을 수 없음 탭에서 편집을 클릭합니다.
6. 코스 카탈로그에 액세스할 수 없는 사용자를 추가합니다.

   주:
   사용자가 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 관련 목록에 모두 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 코스 카탈로그에 대한 읽기 액세스가 제한됩니다.

7. 기고할 수 있음 탭에서 편집을 클릭합니다.

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

8. 코스 카탈로그에 기고할 수 있는 사용자를 추가합니다.
9. 기고할 수 없음 탭에서 편집을 클릭합니다.
10. 코스 카탈로그에 기고할 수 없는 사용자를 추가합니다.

컨텐츠 컬렉션 생성

Learning 핵심에서 컨텐츠 컬렉션을 생성하여 여러 내부 및 외부 코스를 포함하는 학습 컨텐츠를 동적으로 그룹화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

모든 컬렉션은 코스 카탈로그의 일부여야 합니다. 컬렉션을 생성하기 전에 코스 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 코스 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 컬렉션 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

컬렉션 양식

컬렉션에 코스 항목 추가

학습 코스 섹션 추가

컬렉션에 코스 항목 추가

컬렉션을 생성한 후 ServiceNow# 내에서 오케스트레이션된 코스의 그룹으로 코스 항목을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

컨텐츠 컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 코스 항목을 추가할 컬렉션을 선택합니다.
3. 코스 컬렉션 항목 탭에서 추가를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

컬렉션 코스 항목

필드	설명
컬렉션	연결된 코스 컬렉션입니다.
코스	선택한 컬렉션에 추가할 코스 항목입니다.

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

필드	설명
순서	새 섹션의 시작을 정의하는 순서입니다. 정의된 이 순서보다 순서가 높은 모든 학습 코스가 이 섹션 아래에 표시됩니다.
필수	코스 항목을 컬렉션에 추가해야 하는 경우입니다.

컬렉션 내 코스에 대한 사용자 액세스 정의

컬렉션에 대한 사용자 액세스를 정의하여 컬렉션에 대한 읽기 권한이 있는 사용자를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 사용자 액세스를 정의할 컬렉션을 엽니다.
3. 읽을 수 있음 탭에서 편집을 클릭합니다.
4. 코스 카탈로그에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. 읽을 수 없음 탭에서 편집을 클릭합니다.
6. 코스 카탈로그에 액세스할 수 없는 사용자를 추가합니다.

> **주:**
> 사용자가 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 관련 목록에 모두 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 코스 카탈로그에 대한 읽기 액세스가 제한됩니다.

학습 코스 섹션 추가

컬렉션에 학습 코스 섹션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin

컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 학습 코스 섹션을 추가할 컬렉션을 엽니다.
3. 학습 코스 섹션 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

학습 코스 섹션

필드	설명
제목	학습 코스 섹션의 이름입니다.
코스 항목	연결된 코스 항목입니다.
순서	컬렉션 내 학습 코스 항목의 순서입니다.

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

필드	설명
간단한 설명	학습 코스 항목에 대한 설명입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

내부 학습 컨텐츠 생성

직원들이 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 학습 코스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 학습 컨텐츠.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Learning 내부 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
기술을 학습 컨텐츠에 연결합니다.

관련 정보

Learning 내부 컨텐츠 양식

외부 학습 컨텐츠 보기

외부 소스에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어오는 모든 코스 항목의 상세 정보를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sb_lc.learning_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 외부 콘텐츠.
2. 양식에서 다음 필드를 확인합니다.
   필드 값에 대한 설명은 학습 외부 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.

학습 라이브러리 생성

내부 및 외부 컨텐츠 리포지토리에서 학습 컨텐츠를 포함하는 학습 라이브러리를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 〉 컨텐츠 〉 학습 라이브러리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 학습 라이브러리 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

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

관련 정보

학습 라이브러리 양식

학습 라이브러리에 코스 항목 추가

학습 라이브러리에 사용자 추가

학습 라이브러리에 코스 항목 추가

카탈로그에 코스 항목을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

학습 라이브러리를 생성합니다. 자세한 내용은 학습 라이브러리 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 > 컨텐츠 > 학습 라이브러리.
2. 코스 항목을 추가할 학습 라이브러리를 선택합니다.
3. 컨텐츠 탭에서 추가를 클릭합니다.
4. 컨텐츠 선택 창에서 코스를 선택하고 선택한 항목 추가를 클릭합니다.

학습 라이브러리에 사용자 추가

학습 라이브러리에 적용 가능한 사용자를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

학습 라이브러리를 생성합니다. 자세한 내용은 학습 라이브러리 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 > 컨텐츠 > 학습 라이브러리.
2. 코스 항목을 추가할 학습 라이브러리를 선택합니다.
3. 적용 가능 사용자 탭에서 편집을 클릭합니다.
4. 구성원 편집 창에서 코스를 선택하고 저장을 클릭합니다.

학습 작업 만들기

직원 센터의 할 일 페이지에서 완료할 수 있는 학습 작업을 직원에게 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.task_creator

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 > 작업 > 학습 작업.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 학습 작업 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

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

관련 정보

학습 작업 양식

Learning 핵심에 대한 **Reporting** 솔루션

학습 경험 대시보드는 각 리포지토리의 코스, 코스가 있는 카탈로그, 학습 작업 상태에 대한 통합 보고서를 제공합니다.

학습 경험 대시보드

학습 리포지토리 위젯

각 소스와 연결된 코스의 수를 표시 합니다. 소스는 ServiceNow 애플리케이션과 통합된 외부 공급업체 학습 관리 시스템을 나타냅니다.

카탈로그

각 소스와 연결된 카탈로그의 수를 표시합니다. 특정 소스(외부 공급업체 학습 관리 시스템)의 코스가 카탈로그에 추가되는 수를 나타냅니다.

작업 상태

각 소스 내의 모든 학습 작업의 상태를 표시합니다.

Learning 핵심 참조

참조 주제는 Learning 핵심에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Learning 핵심 앱과 함께 설치되는 구성요소

Learning 핵심 [sn_lc] 플러그인을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

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

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Learning 관리자 〔sn_lc.learning_admin〕	카탈로그, 학습 컨텐츠, 학습 코스 카탈로그, 역할을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)하고 학습 소스를 구성할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
학습 과정 카탈로그 관리자 〔sn_lc.learning_course_catalog_admin〕	학습 과정 카탈로그를 관리할 수 있는 관리자 권한을 보유합니다.	〔sn_lc.learning_course_catalog_admin〕
학습 컨텐츠 작성자 〔sn_lc.content_writer〕	학습 코스에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_creator
학습 작업 생성자 〔sn_lc.task_creator〕	학습 작업에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	〔sn_lc.task_creator〕
학습 카탈로그 관리자 〔sn_lc.catalog_manager〕	학습 라이브러리를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 카탈로그 그룹 관리자 〔sn_lc.catalog_group_manager〕	그룹을 기반으로 학습 라이브러리를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

테이블

테이블	설명
학습 외부 컨텐츠 [sn_lc_external_content]	외부 공급업체 시스템에서 가져온 외부 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
Learning 사용자 코스 활동 [sn_lc_user_course_activity]	코스가 할당된 사용자, 상태, 기한 및 학습 코스 이름과 같은 학습 코스 활동의 상세 정보를 저장합니다.
컬렉션 〔sn_lc_collection〕	내부 및 외부 학습 컨텐츠 컬렉션의 상세 정보를 저장합니다.
학습 코스 카탈로그 〔sn_lc_course_catalog〕	하나의 범주에서 코스를 유지관리하고 접근 제어를 구동하는 코스 카탈로그의 상세 정보를 저장합니다
학습 컨텐츠 [sn_lc_content]	ServiceNow 애플리케이션에서 생성된 지식 문서와 비디오 등의 내부 학습 컨텐츠에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 코스 항목 [sn_lc_course_item]	학습 코스가 속한 소스와 같은 학습 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
학습 작업 [sn_lc_learning_task]	학습 작업이 할당된 사용자, 학습 작업을 완료해야 하는 기한 등 학습 작업에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 시스템 구성	소스, 외부 공급업체 학습 관리 시스템의 구성 매개변수를 저장합니다.

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

테이블

테이블	설명
[sn_lc_learning_system_configuration]	

코스 카탈로그 양식

코스 카탈로그 양식을 사용하여 새 학습 코스 카탈로그를 생성합니다.

코스 카탈로그 양식

필드	설명
제목	카탈로그의 이름입니다.
활성	카탈로그를 사용할 수 있는지 나타내는 옵션입니다.
소유자	코스 카탈로그의 소유자입니다.
설명	카탈로그에 대한 설명입니다.
게시 플로우	코스를 게시하기 위한 플로우입니다. 코스 카탈로그를 즉시 게시하려면 인스턴스 게시 플로우를 사용합니다.
폐기 플로우	코스를 게시하기 위한 플로우입니다. 코스 카탈로그를 즉시 폐기하려면 인스턴스 폐기 플로우를 사용합니다.
관리	
관리자	코스 카탈로그에 적합한 관리자 역할입니다.
컨텐츠 속성	
연장 기간(일)	카탈로그 내의 모든 과정을 연장할 수 있는 기간(일)입니다.
보류 중인 폐기 기간(일)	코스에서 폐기할 때까지 남은 일 수입니다.

학습 라이브러리 양식

학습 라이브러리 양식을 사용하여 학습 라이브러리를 생성합니다.

학습 라이브러리 양식

필드	설명
제목	카탈로그의 이름입니다.
활성	카탈로그를 사용할 수 있는지 나타내는 옵션입니다.
그룹에 적용 가능	그룹에 과정 할당을 활성화하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 WFO/Coaching 애플리케이션에만 적용할 수 있습니다.
설명	카탈로그에 대한 설명입니다.
제한 유형	카탈로그를 사용할 수 있는 직원입니다.
관리자 접근 제한	카탈로그를 볼 수 있는 직원 또는 카탈로그의 항목을 선별할 수 있는 직원입니다.

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

학습 라이브러리 양식

필드	설명
	주: 이 필드는 제한 유형 필드에서 사용자 기준을 선택한 경우에만 표시됩니다.

학습 작업 양식

직원 센터의 할 일 페이지에서 완료할 수 있는 학습 작업을 직원에게 할당합니다.

학습 작업 양식

필드	설명
번호	학습 작업의 고유 식별자입니다.
담당자	학습 작업을 할당하려는 사용자입니다.
학습 라이브러리	학습 작업을 통해 할당된 학습 라이브러리의 이름입니다.
코스 항목	학습 작업을 통해 할당된 코스 항목의 이름입니다.
옵션	학습 작업을 필수가 아닌 것으로 만드는 옵션입니다.
상태	작업의 현재 상태입니다.
기한	담당자가 학습 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
시작한 사람	학습 작업을 생성한 사용자의 이름입니다.
간단한 설명	학습 작업의 추가 상세 정보입니다.

Learning 핵심의 컨텐츠 컬렉션 수명주기 스테이지

컬렉션의 상태를 전환하면 해당 수명주기 스테이지가 안내됩니다.

컬렉션 수명주기 스테이지

수명주기 스테이지 상태	설명
초안	새 컬렉션의 기본값입니다.
검토 중	검토 보류 중인 컬렉션입니다.
게시하도록 일정 예약됨	게시 예정인 컬렉션입니다.
게시됨	게시된 컬렉션입니다.
보류 중인 폐기	폐기 보류 중인 컬렉션입니다.
폐기됨	폐기된 컬렉션입니다.

Learning 내부 컨텐츠 양식

Learning 직원들이 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 컨텐츠 양식을 사용하여 내부 Learning 코스를 생성합니다.

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

Learning 내부 컨텐츠 양식

필드	설명
내부 소스	생성되는 컨텐츠의 Learning 유형입니다. • 지식 문서 • **URL** • 무료 양식 • 퀴즈
지식 문서	Knowledge 컨텐츠에Learning 포함될 문서입니다. 이 필드는 내부 소스 필드에서 지식 문서를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
URL 도메인	내부 Learning 컨텐츠에 포함할 링크입니다. • **Youtube** • **Vimeo** • 기타 이 필드는 내부 소스 필드에서 **URL**을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
URL	선택한 도메인의 URL입니다. 이 필드는 내부 소스 필드에서 **URL**을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
제목	컨텐츠의 제목입니다 Learning .
코스 카탈로그	내부Learning 코스와 연결된 코스 카탈로그입니다.
수준	컨텐츠의 복잡성 수준입니다 Learning .
상태	내부 Learning 코스의 현재 상태입니다.
작성자	컨텐츠를 생성한 Learning 사용자의 이름입니다.
만료일	컨텐츠가 만료되기 전의 일 수입니다.
활성	컨텐츠가 사용 가능한 상태임을 표시하는 옵션입니다.
예상 기간	코스 컨텐츠의 총 기간(일 및 시간)입니다. 예를 들어 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. Knowledge 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.
이미지	내부 Learning 코스와 관련된 이미지입니다.
세부사항	
간단한 설명	내부 컨텐츠에 대한 간략한 설명입니다.
설명	내부 컨텐츠에 대한 전체 설명입니다.
목표	생성되는 내부 컨텐츠의 최종 목표입니다.
대상 그룹	

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

Learning 내부 컨텐츠 양식

필드	설명
검색 불가능	대상이 코스를 검색할 수 있는지 여부를 결정합니다. 코스를 검색할 수 없는 경우 할당할 수 없으며 포털의 검색 결과에 표시되지 않습니다.
메트릭	
평균 등급	컨텐츠에 부여되는 등급입니다.
릴리스 수명주기	
게시됨	내부 컨텐츠의 게시 날짜입니다.
계획한 게시 날짜	내부 컨텐츠의 게시 예정 날짜입니다.
유효 기간	내부 컨텐츠의 유효 종료 날짜입니다.

학습 외부 컨텐츠 양식

학습 외부 컨텐츠 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

학습 외부 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	외부 공급업체 학습 시스템에서 끌어오는 컨텐츠의 제목입니다.
설명	외부 학습 시스템에서 끌어오는 코스 항목에 대한 설명입니다.
URL	외부 시스템의 코스 항목을 여는 URL입니다.
유형	외부 학습 시스템과 상호작용하는 서비스 유형(온디맨드 밀어넣기 또는 예약된 끌어오기)입니다.
업데이트됨	코스 항목이 마지막으로 업데이트된 날짜와 시간입니다.
외부 소스	외부 학습 시스템에서 끌어오는 코스 항목의 이름입니다.
상관관계 ID	외부 시스템에서 생성되는 코스 항목의 고유 식별자입니다.
활성	코스 항목이 활성 상태이며 사용 가능한 상태임을 표시하는 옵션입니다.
모바일 딥링크	외부 시스템에서 생성되는 딥링크입니다. 딥링크를 사용하면 네이티브 애플리케이션에서 코스로 이동할 수 있습니다.
예상 기간	코스 항목을 완료하는 데 소요되는 총 시간입니다.

컬렉션 양식

Learning 핵심에서 컬렉션 양식을 사용해 컨텐츠 컬렉션을 생성하여 여러 내부 및 외부 코스를 포함하는 학습 컨텐츠를 동적으로 그룹화합니다.

컬렉션 양식

필드	설명
제목	수집의 이름입니다.
코스 카탈로그	컬렉션과 연결된 코스 카탈로그입니다.

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

컬렉션 양식

필드	설명
수준	컬렉션에 있는 콘텐츠의 난이도입니다. • 초보자 • 중간 • 고급
코스 유형	컬렉션의 콘텐츠 형식입니다. • 컬렉션 • 경로
상태	컬렉션의 현재 상태입니다.
활성	컬렉션을 사용하도록 설정하는 옵션입니다. 확인란을 선택하면 사용자가 컬렉션에 액세스할 수 있습니다.
이미지	컬렉션과 연결된 이미지입니다.
예상 기간	컬렉션의 예상 기간(일, 시간, 분, 초)입니다.
세부사항	
간단한 설명	컬렉션에 대한 간략한 설명입니다.
설명	컬렉션에 대한 자세한 설명입니다
승인	컬렉션의 승인 상태입니다.
대상 그룹	
검색 불가능	컬렉션의 가시성입니다. 확인란을 선택하면 학습 포털의 검색 결과에 컬렉션이 표시되지 않습니다. 기본적으로 모든 컬렉션을 검색할 수 있습니다.
메트릭	
평균 등급	컬렉션에 있는 콘텐츠의 평균 등급입니다.
릴리스 수명주기	
게시됨	컬렉션의 게시 날짜입니다.
계획한 게시 날짜	컬렉션의 예약된 게시 날짜입니다.
유효 기간	컬렉션의 폐기 날짜입니다.

Learning Posts

ServiceNow# Learning Posts 애플리케이션을 사용하면 옴니채널 학습 경험을 생성하여 직원들이 필요할 때 올바른 학습을 할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

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

수명주기 이벤트에서 학습 작업을 할당하고 필요에 따라 강좌를 제공합니다. 예를 들면 안식년 휴가에서 돌아온 직원에게 최신 회사 정책과 전략을 교육할 수 있습니다.

활성화 및 설정

먼저 에서 〔sn_lnp〕을 Learning Posts (를) 활성화해야 합니다. 는 Learning 핵심 [sn_lc sn_lnp] ServiceNow Store애플리케이션에서 사용되는 Learning Posts 기본 테이블, 컨텐츠, 학습 기반, 역할 및 액세스 구성이 포함된 [] 애플리케이션을 자동으로 활성화합니다. Learning Posts 자세한 내용은 Learning 핵심 탐색 문서를 참조하십시오.

중요사항:
Learning Posts는 HRSD Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

수명주기 이벤트에서 학습 작업 시작

수명주기 이벤트가 트리거되면 학습 작업이 생성되어 케이스의 대상자에게 할당됩니다. 이 작업은 직원 센터의 할 일 페이지 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 학습 작업 템플릿을 생성합니다.
   자세한 내용은 학습 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.
2. 수명주기 이벤트 활동 세트를 구성합니다.
   자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동 세트 구성 문서를 참조하십시오.
3. 수명주기 이벤트 활동을 구성합니다.
   수명주기 활동을 생성할 때 활동 유형을 직원으로, 직원 활동을 학습 작업으로, **HR** 템플릿을 학습 템플릿 작업으로 선택해야 합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동 구성 문서를 참조하십시오.
   수명주기 이벤트가 트리거되면 학습 작업이 생성되어 케이스의 대상자에게 할당됩니다.

학습 템플릿 생성

학습 템플릿을 생성하여 필드를 자동으로 채우고 학습 작업을 생성하는 프로세스를 단순화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: learning_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 학습 관리 〉 관리자 〉 템플릿
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 적절히 입력합니다.

필드	설명
이름	학습 템플릿의 이름입니다.

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

필드	설명
테이블	이 템플릿이 적용되는 테이블입니다. 학습 작업 선택 [sn_lc_learning_task]
템플릿	이 템플릿을 기반으로 기록을 자동으로 채우는 컨텐츠입니다. ○ 목록에서 학습 라이브러리를 선택하고 라이브러리 항목을 검색합니다. ○ 목록에서 코스 항목을 선택하고 코스 항목을 검색합니다. ○ 목록에서 상태를 선택하고 학습 작업의 상태를 선택합니다. ○ 목록에서 간단한 설명을 선택하고 학습 작업에 적합한 설명을 추가합니다.
번역용 전역 설명 사용	번역용 전역 설명 사용을 활성화하는 옵션입니다. 이를 선택하면 하나 이상의 언어에서 학습 작업 템플릿에 대한 짧은 설명과 설명을 제공할 수 있습니다.
링크 템플릿	하위 테이블을 상위 테이블의 템플릿과 연결하는 템플릿입니다. 하위 테이블의 템플릿에서 값을 상위 테이블을 참조하는 필드로 설정합니다. 값을 설정한 후 하위 템플릿이 상위 테이블에 명시적으로 연결됩니다.
추가 필드	할당 대상 필드에서 학습 작업을 적용할 수 있는 사용자를 지정합니다.

중요사항:
템플릿을 생성할 때 카탈로그, 코스 항목, 상태, 간단한 설명, 할당 대상 필드에 값을 지정해야 합니다. 필드가 하나라도 비어 있으면 수명주기 이벤트의 일부로 학습 작업이 생성되지 않으며 시스템 로그에 오류가 기록됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

학습 작업 위젯

학습 작업과 학습 작업 – 완료(미리 구성된 위젯)는 직원 센터의 할 일 페이지에 학습 작업을 표시하는 데 사용됩니다.

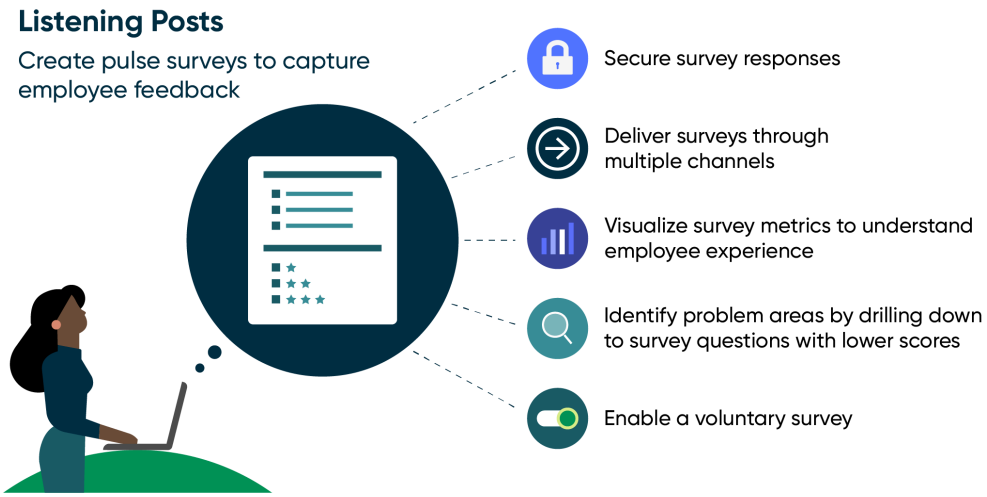
이러한 학습 위젯에 대한 자세한 내용은 직원 센터 〉 할 일 구성.

Listening Posts

ServiceNow# Listening Posts 애플리케이션을 사용하면 간단한 펄스 설문 조사를 생성하여 직원들과의 접점을 확보하고, 직원의 피드백을 통해 통찰력을 얻으며, 전반적인 직원 경험을 개선할 수 있습니다.

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

주요 기능



시작하기

탐색 Listening Posts에 대해 자세히 알아보기	구성 구현 계획 및 구성	사용 간단한 펄스 설문 조사 생성 및 제공
통합 다른 애플리케이션과 통합하여 Listening Posts 역량 확장	Analytics and Reporting 솔루션 펄스 설문 조사 메트릭을 시각화하여 직원 경험 측정	참조 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 받기

Listening Posts 탐색

간단한 펄스 설문 조사 생성에 사용하기 전에 자세히 Listening Posts 알아보십시오.

주요 기능

안전하게 설문 조사 응답

- 펄스 설문 조사를 생성하는 동안 익명 수준을 설정합니다.
- 펄스 설문 조사 응답을 공유하려는 그룹을 정의합니다.

여러 채널을 통해 설문 조사 제공

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

- Listening Posts 또는 컨텐츠 자동화 또는 컨텐츠 제공 애플리케이션을 통해 펄스 설문 조사를 제공합니다.
- 직원이 Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams, 채팅 웹 클라이언트 등 직원 센터다양한 커뮤니케이션 채널과 SMS를 통해 펄스 설문 조사를 수행할 수 있습니다.

대시보드에서 설문 조사 통찰력 확보

- 펄스 설문 조사 메트릭을 시각화하여 전반적인 직원 경험을 파악합니다.
- 모든 주제별 설문 조사에 대한 응답의 평균 점수, 추세, 응답률 및 요약을 확인합니다.
- 국가, 부서 또는 기타 매개변수를 기반으로 필터를 적용하고 통찰력을 얻을 수 있습니다.
- 점수가 낮은 설문 조사 질문으로 드릴다운하여 문제 영역을 식별합니다.
- 직원이 펄스 설문 조사를 수행하는 채널을 추적합니다. 예를 들어 Virtual Agent 또는 SMS입니다.
- 설문 조사 위젯에서 직원의 여정을 Listening Posts 해석합니다. 펄스 설문 조사에 대한 직원의 행동과 응답에 대해 암시적 통찰력을 확보합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 와 통합 사용자 경험 분석.

자발적 설문 조사 지원

직원이 언제든지 자발적 피드백 설문 조사에 직원 센터액세스하여 피드백을 공유할 수 있도록 합니다.

Listening Posts 구성

직원 피드백을 수집하기 위해 Listening Posts를 설정하여 간단한 펄스 설문 조사를 생성합니다.

활성화 정보

에서 (sn_lp) 플러그인을 ServiceNow Store활성화합니다 Listening Posts . Listening Posts 는 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

Listening Posts용 위젯

미리 구성된 위젯은 Listening Posts에서 작성된 펄스 설문 조사를 직원 센터에 표시할 수 있도록 도와줍니다.

미리 구성된 위젯

이름	설명
Listening Posts 내 설문 조사	펄스 설문 조사를 직원 센터에 위젯으로 표시합니다.
Listening Posts 설문 조사 참여	펄스 질문으로 구성된 펄스 설문 조사 페이지를 직원 센터에 표시합니다.
Listening Posts 설문 조사 목록	직원 센터의 목록 뷰에서 사용자에게 할당된 모든 펄스 설문 조사를 표시합니다.

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

미리 구성된 위젯

이름	설명
Listening Posts 피드백 버킷	직원 센터에서 작업 완료 후에 수신되는 플라이아웃 알림을 포함합니다.
Listening Posts 피드백 컬렉션	직원 센터에서 작업 완료 후에 펄스 설문 조사 플라이아웃 알림을 표시합니다. 이 플라이아웃 알림은 화면에서 10초 동안 유지됩니다
Listening Posts 팝업 설문 조사	사용자가 직원 센터에서 플라이아웃 알림에 있는 피드백 제공 버튼을 클릭하면 후에 해당 사용자에게 설문 조사를 모달로 표시합니다.
Listening Posts 자발적 피드백 팝업	사용자가 자발적 설문 조사를 수행할 수 있도록 피드백 제공 버튼을 직원 센터에 표시합니다.
Listening Posts 자발적 피드백	사용자가 직원 센터에서 피드백 제공 버튼을 클릭하면 질문서를 표시합니다.

이러한 위젯에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 〉 위젯.

펄스 설문 조사 위젯을 직원 센터에 표시하기 위한 추가 구성

- 직원 센터 플러그인을 22.0.* 버전으로 업데이트합니다.
- Listening Posts 애플리케이션에 제한된 호출자 접근이 생성되도록 허용합니다.
- 페이지 경로 맵에서 사용 표준 티켓 기록(sys_id: ed1cbb15738200105788e1e54cf6a760)을 비활성화하여 내 요청 페이지에서 알림을 받습니다.

  주:
  - HR 티켓 페이지 〔hrm_ticket_page〕만 지원되고 표준 티켓 페이지 [standard_ticket page〕는 지원되지 않습니다.
  - Listening Posts 피드백 버킷, Listening Posts 피드백 수집 및 팝업 Listening Posts 설문 조사 위젯은 할 일 페이지 [hrm_todos_page], HR 티켓 페이지 [hrm_ticket_page] 및 HRM 할 일 페이지 〔hrm_todo〕에만 포함됩니다.

Listening Posts 자발적 설문 조사 사용

사용자가 에서 자발적 피드백 설문 조사 직원 센터에 액세스할 수 있도록 하여 언제든지 피드백을 공유할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: pulse_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 자발적 피드백 〉 자발적 설문 조사.
2. 활성 확인란을 활성화합니다.
   - 직원이 자발적 설문 조사를 수행할 수 있도록 직원 센터에 피드백 제공 버튼이 표시됩니다.
   - 직원이 자발적 설문 조사를 수행하면 응답이 자발적 설문 조사 페이지의 펄스 사용자 관련 목록에 기록됩니다. 대시보드에서 자발적 설문 조사 응답을 보려면 **Listening Posts** 〉 자발적 피드백 〉 자발적 피드백 보고서.

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

펄스 설문 조사 생성 및 제공

직원 피드백을 수집하기 위한 펄스 설문 조사를 생성하고 제공하는 방법을 알아봅니다.

Listening Posts에서 펄스 문제 생성

펄스 설문 조사에 질문을 작성하거나 펄스 문제 은행에 질문을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 문제 은행.
2. 질문 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   주:
   또한 새로 만들기를 클릭하여 펄스 설문 조사를 열고 펄스 설문 조사에 질문을 직접 추가할 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   펄스 설문 조사 질문 양식

필드	설명
이름	질문의 이름입니다.
질문	질문에 대한 설명입니다.
유형	펄스 설문 조사의 이름입니다.
점수 옵션	펄스 설문 조사에서 묻는 질문에 대한 점수가 제공되는 형식입니다. 예를 들면 별 또는 숫자입니다.
설명	설문 조사 수신자가 펄스 설문 조사에서 질문을 가리킬 때 나타나는 설명입니다.
순서	설문 조사에서 질문을 배치하고자 하는 순서입니다. 예를 들면 순서가 낮은 질문이 설문 조사에 먼저 배치됩니다.
추가 정보 허용	설문 조사 수신자가 자세한 정보를 입력할 수 있도록 설문 조사에 텍스트 상자를 제공하는 옵션입니다.
활성	질문이 평가 및 메트릭 계산에 사용됨을 표시하는 옵션입니다.
필수	질문에 대한 응답이 필수임을 표시하는 옵션이며 설문 응답자는 해당 질문에 반드시 응답해야 합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Listening Posts에서 문제 은행 생성

펄스 설문 조사에서 사용할 질문 리포지토리를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 문제 은행.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

펄스 설문 조사 문제 은행 양식

필드	설명
이름	문제 은행의 이름입니다.
설명	문제 은행에 대한 설명입니다.

4. 질문 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 질문을 문제 은행에 추가합니다.
자세한 내용은 Listening Posts에서 펄스 문제 생성 문서를 참조하십시오.

Listening Posts에서 펄스 테마 생성

테마는 공통의 목적을 가진 펄스 설문 조사의 그룹입니다. 예를 들면 직원 온보딩이 테마이며 1일 차, 1주 차가 펄스 설문 조사가 될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 테마.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

펄스 테마 양식

필드	설명
이름	테마에 적합한 이름입니다.
유형	테마의 유형: ○ 그룹 펄스: 테마의 대상, 시작 날짜 및 종료 날짜가 고정됩니다. ○ 직원 수명주기: 테마의 대상, 시작 날짜 및 종료 날짜가 기준에 따라 달라집니다. 주: 구성된 수명주기 이벤트에 따라 직원 수명주기가 대상에게 할당됩니다.
설명	테마에 대한 추가 설명입니다.
활성	테마가 활성 상태이며 사용 가능함을 표시하는 옵션입니다.
필터	직원 응답을 구체화하기 위해 펄스 대시보드에서 사용하는 필터입니다. 주: 부서, 국가 및 직책이 기본 필터입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

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

다음에 수행할 작업

- 펄스 설문 조사 관련 목록의 테마에서 펄스 설문 조사의 목록을 확인합니다. 테마에 따라 펄스 설문 조사를 생성하려면 Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성 문서를 참조하십시오.
- 보고서를 추가하고 펄스 대시보드에 표시될 테마에 연결된 보고서를 표시할 순서를 지정합니다. 테마에 보고서를 추가하려면 Listening Posts에서 펄스 보고서 추가 작업을 수행합니다.
- 응답 공유 규칙 관련 목록에서 응답 공유 규칙의 목록을 볼 수 있습니다. 응답 공유 규칙을 생성하려면 Listening Posts에서 응답 공유 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

Listening Posts에서 펄스 보고서 추가

테마 내에 보고서를 추가하여 더 많은 인구통계 정보를 캡처하고 관련 세분화를 수행합니다. 펄스 대시보드에 보고서가 표시되어야 하는 순서를 지정하여 보고서를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 테마.
2. 보고서 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

보고서 양식

필드	설명
보고서	펄스 대시보드에 나타나야 하는 보고서입니다.
순서	펄스 대시보드에 보고서가 표시되어야 하는 순서입니다. 순서가 낮은 보고서가 먼저 표시됩니다.
테마	보고서가 속한 테마입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Listening Posts에서 응답 공유 규칙 생성

설문 조사 응답이 공유되는 그룹을 정의하여 응답 공유 규칙을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 테마.
2. 응답 공유 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

응답 공유 규칙 양식

필드	설명
이름	응답 공유 규칙의 이름입니다.
설명	응답 공유 규칙에 대한 설명입니다.

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

필드	설명
인구 통계 조건	이 조건을 만족하는 사용자 응답만 펄스 대시보드의 뷰어에 표시됩니다.
사용자 기준	펄스 설문 조사 응답을 공유하려는 사용자 그룹입니다. 주: ○ 사용자 및 그룹 필드만 펄스 설문 조사의 응답 공유 규칙에 대한 사용자 기준에 적용됩니다. ○ 고급 필드 옵션은 적용할 수 없습니다. ○ 사용자 기준이 비어 있는 경우 알림이 전송되지 않습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성

테마에 따라 펄스 설문 조사를 생성합니다. 사용자가 설문 조사를 받고 완료할 수 있도록 설문 조사를 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 설문 조사.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

펄스 설문 조사 양식

필드	설명
이름	펄스 설문 조사의 이름입니다.
테마	펄스 설문 조사를 연결하려는 테마입니다.
대상 추가	펄스 설문 조사 인스턴스를 수신하는 사용자를 추가하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 컨텐츠 제공 플러그인이 설치된 경우에만 표시됩니다.
대상	펄스 설문 조사 인스턴스를 공유하려는 사용자입니다.

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

필드	설명
	주: ○ 이 필드는 대상 추가 확인란을 활성화환 경우에만 표시됩니다. ○ 대상 필드 또는 설문 조사 수신자 목록 관련 목록을 사용하여 설문 조사의 대상을 추가할 수 있습니다. 대상 필드와 설문 조사 수신자 목록 모두에 사용자를 추가하면 해당 사용자의 조합이 펄스 설문 조사 인스턴스를 수신합니다.
알림 전송	설문 조사가 할당될 때 사용자에게 알리는 옵션입니다.
모바일 알림 전송	모바일 애플리케이션에서 알림을 보내는 옵션입니다.
Virtual Agent 알림	를 통해 가상 에이전트실행 가능한 알림을 보내는 옵션입니다.
설명	펄스 설문 조사에 대한 추가 정보입니다.
활성	펄스 설문 조사가 활성 상태이며 사용 가능함을 표시하는 옵션입니다.
상태	펄스 설문 조사의 현재 상태입니다. ○ 초안: 생성 시 펄스 설문 조사의 상태입니다. ○ 준비: 예약된 작업에서 인스턴스를 생성하기 전 펄스 설문 조사의 상태입니다. ○ 게시됨: 대상에게 설문 조사 인스턴스가 사용 가능해진 후의 상태입니다. ○ 종결: 펄스 설문 조사 종료 날짜 이후의 상태입니다. 설문 조사는 종료 날짜 이후 자동으로 종결 상태로 설정됩니다.
자동 시작 조건	피드백 설문 조사를 트리거하는 조건을 설정하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 직원 수명주기 유형의 테마에 연결된 펄스 설문 조사에만 나타납니다.
시작 날짜	펄스 설문 조사 인스턴스가 사용자에게 전송되기 시작하는 날짜입니다.
종료 날짜	사용자가 응답할 수 있도록 설문 조사 인스턴스가 제공되는 마지막 날짜입니다.
익명 수준	자동 시작된 펄스 설문 조사에 대해 설정하려는 익명 수준입니다.

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

필드	설명
	○ 익명화되지 않음: 사용자의 이름 및 인구 통계 상세 정보가 설문 조사 응답과 함께 캡처됩니다. ○ 익명: 사용자의 설문 조사 응답만 캡처됩니다. ○ 직원 선택: 사용자에게 직원 센터 설문 조사에 참여하는 동안 자신의 ID를 익명으로 유지하거나 익명화되지 않도록 선택할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 질문 관련 목록에서 다음 동작을 수행합니다.
   - 컨텐츠에 질문을 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다. 자세한 내용은 Listening Posts에서 펄스 문제 생성 문서를 참조하십시오.
   - 문제 은행에서 질문을 추가하려면 문제 은행에서를 클릭합니다.

   주:
   설문 조사가 게시된 후에는 질문을 추가하거나 업데이트할 수 없습니다.

6. 설문 조사의 다른 사본을 만들려면 복사를 클릭합니다.
7. 게시 예약을 클릭합니다.

   주:
   게시 예약을 클릭하면 LP 생성 그룹 펄스 인스턴스 예약 작업이 실행될 때 인스턴스가 생성됩니다. 이 옵션은 타르트 날짜가 미래일 때 적용할 수 있습니다.

8. 예약된 작업의 실행을 대기하지 않고 설문 조사 인스턴스를 즉시 게시하려면 즉시 게시를 클릭합니다.

   주:
   즉시 게시 옵션은 그룹 펄스 유형의 테마와 연결된 설문조사에만 나타납니다. 시작 날짜는 오늘 또는 과거의 날짜여야 하고 시작 날짜와 종료 날짜는 하루 이상 차이가 나야 합니다.

9. 게시된 설문 조사를 취소하려면 취소를 클릭합니다.
   펄스 설문 조사가 종결됩니다. 아직 수행되지 않은 모든 펄스 설문 조사 인스턴스가 취소되고 완료된 인스턴스는 영향을 받지 않습니다.

다음에 수행할 작업

- 펄스 사용자 관련 목록에서 펄스 설문 조사 인스턴스를 전송할 사용자의 최종 목록을 확인합니다. 이 관련 목록은 펄스 설문 조사가 게시되고 사용자가 인스턴스를 사용할 수 있게 된 후에만 표시됩니다.
- 설문 조사 수신자 목록 관련 목록에서 설문 조사 인스턴스를 전송할 수신인을 추가합니다.
- 피드백 개시자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 트리거 조건에 따른 피드백 설문 조사를 시작합니다. Listening Posts에서 펄스 설문 조사 자동 시작 문서를 참조하십시오.

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

Listening Posts에서 펄스 설문 조사 자동 시작

자동 트리거 조건을 적용하여 수명주기 이벤트에서 시작된 HR 작업 종결과 같은 최근 경험에 대한 직원 만족도를 측정하기 위해 자동화된 설문 조사를 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 설문 조사.
2. 설문 조사를 선택합니다.
3. 자동 시작 조건 옵션을 활성화하여 작업 완료 시 피드백 설문 조사가 시작되는 조건을 설정합니다.

   주:
   자동 시작 조건 옵션은 설문 조사가 직원 수명주기 유형의 테마에 연결된 경우에만 나타납니다.

4. 피드백 개시자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   주:
   피드백 개시자는 V3 이상 버전의 Listening Posts HR 작업에 대해서만 작동합니다.

   트리거 조건 양식

필드	설명
평가	보낼 설문 조사입니다.
테이블	트리거 조건을 실행할 테이블입니다. 현재 애플리케이션 범위에 있는 테이블만 선택할 수 있습니다. 예를 들어 HR 작업이 종결할 때마다 설문 조사를 보내려면 HR 작업〔sn_hr_core_task〕 테이블을 선택합니다.
사용자 필드	설문 조사를 전송할 대상을 저장하는 필드입니다. 선택한 테이블이나 사용자〔sys_user〕 테이블을 참조하는 참조 테이블에서 필드를 선택할 수 있습니다. 트리 선택기를 사용하여 필드를 선택합니다.
활성	이 트리거 조건이 활성(선택됨)인지 여부를 결정하는 확인란입니다.
임의로 트리거	조건이 충족될 때마다(선택 취소) 설문 조사를 적절한 사용자에게 보낼지 또는 시간 비율만큼만 보낼지(선택함) 결정하는 확인란입니다.
확률 (%)	조건이 충족될 때마다 설문 조사를 보내는 대략적인 확률입니다. 예를 들어, 확률이 50으로 설정된 경우, 시스템은 조건이 충족되는 시간의 약 50%만큼 설문 조사를 보냅니다. 반복 간격 제한은 없다고 가정합니다. 이 필드는 임의 트리거가 선택된 경우에만 표시되고 필수입니다.
설명	트리거 조건을 식별하기 위한 요약 정보입니다. 주: 트리거된 기록의 경우 설문 조사 설명에 테이블 제목이 사용됩니다.
조건	설문 조사를 보내기 위해 true여야 하는 기준을 정의하는 조건 작성기입니다. 예를 들어, HR 작업이 종결될 때마다 설문 조사를 보내려면〔State〕〔is〕〔Closed〕 조건을 만듭니다.

5. 제출을 클릭합니다.

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

Listening Posts에서 펄스 설문 조사를 컨텐츠로 생성

컨텐츠 유형 펄스 설문 조사를 사용하여 ServiceNow 컨텐츠 제공 또는 컨텐츠 자동화를 통해 제공할 수 있는 펄스 설문 조사를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 컨텐츠 제공 〉 펄스 컨텐츠.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설문 조사 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	펄스 컨텐츠의 이름입니다.
테마	펄스 컨텐츠를 연결하려는 테마입니다. 주: 그룹 펄스 유형의 테마만 펄스 컨텐츠에서 선택할 수 있습니다.
활성	펄스 컨텐츠가 활성 상태이며 사용 가능함을 표시하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 질문 관련 목록에서 다음 동작을 수행합니다.
   - 컨텐츠에 질문을 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다. 자세한 내용은 Listening Posts에서 펄스 문제 생성 문서를 참조하십시오.
   - 문제 은행에서 질문을 추가하려면 문제 은행에서를 클릭합니다.

Listening Posts의 펄스 설문 조사 제공

Listening Posts, 컨텐츠 자동화, 컨텐츠 제공 등 다양한 애플리케이션을 사용하여 직원에게 펄스 설문 조사를 제공합니다.

Listening Posts

애플리케이션에서 펄스 설문 조사를 생성하고 시작 날짜 및 종료 날짜와 같은 필수 펄스 설문 Listening Posts 조사 필드를 정의한 후, Listening Posts그룹 펄스 인스턴스 생성 예약된 작업은 다음 작업을 수행합니다.

- 게시됨 상태인 펄스 설문 조사를 전부 선택하여 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 설문 조사의 종료 날짜가 지난 경우 설문 조사가 자동으로 종결 상태로 이동됩니다.
- 준비 상태인 모든 펄스 설문 조사를 선택합니다. 펄스 설문 조사의 시작 날짜가 지난 경우 예약된 작업이 해당 펄스 설문 조사에 대한 인스턴스를 생성합니다. 펄스 설문 조사의 종료 날짜가 지난 경우 예약된 작업이 펄스 설문 조사의 상태를 종결로 변경합니다.

컨텐츠 자동화

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

컨텐츠 자동화에서 컨텐츠 유형 펄스 컨텐츠를 생성한 후 캠페인을 사용하여 펄스 인스턴스를 생성합니다. 자세한 내용은 캠페인을 사용하여 펄스 컨텐츠 제공 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 제공

컨텐츠 제공에서 컨텐츠 유형 펄스 컨텐츠를 생성한 후 일정 컨텐츠를 사용하여 펄스 인스턴스를 생성합니다. 컨텐츠 예약을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약을 참조하십시오.

Listening Posts: 그룹 펄스 인스턴스 생성 예약된 작업은 컨텐츠 예약의 가용성 상태 날짜를 고려하여 게시된 설문 조사에 대한 인스턴스를 생성합니다.

캠페인을 사용하여 펄스 컨텐츠 제공

컨텐츠 자동화에서 컨텐츠 유형 펄스 컨텐츠를 생성한 후 캠페인을 사용하여 펄스 인스턴스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager

프로시저

1. 캠페인을 생성합니다.
2. 트리거 유형 고정 날짜 또는 할 일 완료의 캠페인 번들을 생성합니다.
   자세한 내용은 캠페인 번들 생성을 참조하십시오
3. 컨텐츠 유형 펄스 컨텐츠를 생성합니다.
   자세한 내용은 Listening Posts에서 펄스 설문 조사를 컨텐츠로 생성 문서를 참조하십시오.
4. 컨텐츠 유형 펄스 컨텐츠를 캠페인 번들에 추가합니다.
5. 캠페인의 모든 부분을 완료한 후 게시 버튼을 클릭합니다.
   예약된 작업 컨텐츠 자동화: **LP** 펄스 설문 조사 생성은 컨텐츠 유형 펄스 컨텐츠로 게시된 상태인 캠페인의 펄스 설문 조사를 생성합니다. 예약된 작업이 캠페인 재평가 확인란이 활성화되어 있는지 검증합니다. 재평가 빈도에 따라, 예약된 작업이 캠페인에서 추가되거나 제거된 사용자에 대한 펄스 설문 조사 인스턴스를 만들거나 취소합니다.

Listening Posts 펄스 설문 조사 완료

펄스 설문 조사에서 묻는 질문에 대한 점수를 제공합니다. 피드백은 전반적인 직원 경험을 측정하는 데 사용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

다음 옵션 중 하나를 사용하여 펄스 설문 조사를 완료합니다.

- 수신한 펄스 설문 조사 이메일을 엽니다. 설문 조사 수행 링크를 클릭하여 응답하고 펄스 설문 조사를 완료합니다.
- 직원 센터의 Listening Posts 위젯에서 설문 조사 수행을 클릭합니다.
- Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams 및 직원 센터의 채팅 웹 클라이언트 등 다른 커뮤니케이션 채널에서 펄스 설문 조사를 수행합니다.
- SMS를 통해 펄스 설문 조사를 수행합니다.

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

Listening Posts 자발적 설문 조사 응답

에서 자발적 피드백 설문 조사 직원 센터에 액세스하여 언제든지 피드백을 공유하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 센터.
2. 피드백 제공 단추를 클릭합니다.
   맘에 드는 점이 있습니다, 맘에 들지 않는 점이 있습니다, 제안이 있습니다와 같은 미리 정의된 질문서가 나타납니다.
3. 응답을 제출합니다.

Listening Posts 통합

다른 애플리케이션과 통합하여 Listening Posts 기능을 확장합니다.

Listening Posts 통합과 **Virtual Agent** 통합

직원이 의 , , , Microsoft Teams채팅 웹 클라이언트 직원 센터등 가상 에이전트Slack다른 커뮤니케이션 채널을 사용하여 펄스 설문 조사를 완료할 수 있습니다.

Listening Posts가상 에이전트 와 통합되어 펄스 설문 조사를 실행 가능한 알림가상 에이전트으로 제공합니다. 이러한 통합을 가상 에이전트 통해 및 Microsoft Teams와 같은 다른 통신 애플리케이션 Slack 과 통합할 수 있습니다.

에서 가상 에이전트설문 조사 알림을 전송하려면 펄스 설문 조사가 생성되는 Listening Posts동안 **Virtual Agent** 알림 옵션을 사용하도록 설정해야 합니다. 펄스 설문 조사가 게시되면 실행 가능한 설문 조사 알림이 의 모든 펄스 설문 조사 사용자에게 가상 에이전트자동으로 전송됩니다. 실행 가능한 설문 조사 알림은 직원 센터의 채팅 웹 클라이언트에도 표시됩니다.

및 에 Microsoft Teams설문 조사 알림을 전송하려면 및 Microsoft Teams에서 알림을 Slack 활성화 Slack 해야 합니다. 자세한 내용은 메시징 앱과 Virtual Agent 통합을 참조하십시오.

SMS를 통해 알림을 전송하려면 Virtual Agent 알림 메시징에서 펄스 설문 조사 알림 컨텐츠 **SMS**에 제공 채널을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 Conversational SMS Integration with Twilio 설정을 참조하십시오.

> **주:**
> 설문 조사 작성자가 **Virtual Agent** 알림 전송 옵션을 활성화하면 , , Slack및 SMS와 같은 Microsoft Teams활성화된 모든 통합이 사용되고 펄스 설문 조사가 해당 채널로 푸시됩니다. 설문 조사 수신자가 한 채널에서 설문 조사를 수행하면 나머지 채널에서 설문 조사에 접근할 수 없게 됩니다.

Listening Posts와 사용자 경험 분석 통합

Listening Posts와 사용자 경험 분석의 통합은 Listening Posts 설문 조사 위젯에서 직원이 걸어온 여정을 파악할 수 있도록 해 줍니다. 이는 펄스 설문 조사에 대한 직원의 행동과 응답에 대해 암시적 통찰력을 제공합니다.

활성화 정보

로 사용을 Listening Posts사용자 경험 분석시작하려면 [sn_lp], 사용자 경험 분석 [com.glide.appsee] 및 서비스 포털 분석 [com.glide.service-portal.analytics] 플러그인을 활성화 Listening Posts 해야 합니다.

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

대시보드의 사용자 경험 분석 이벤트를 사용하여 설문 조사 평가 **Listening Posts**

펄스 관리자는 설문 조사 응답 시 성공한 제출 및 설문 조사 응답 이벤트에서 실패한 시도를 사용하여 내 설문 조사 및 Listening Posts설문 조사 참여에서 직원의 Listening Posts 성공 또는 실패한 시도를 평가할 수 있습니다. 예를 들어 직원이 설문 조사에 응답하는 데 걸린 평균 시간이나 설문 조사 프로세스에서 응답을 포기한 횟수를 파악하여 향후 설문 조사의 설계를 개선하고 직원의 참여를 늘리기 위해 장려 수단이 더 필요한지 여부를 판단하는 데 활용할 수 있습니다.

이러한 이벤트에 대해 표시되는 상세 정보에 대한 자세한 내용은 사용자 경험 분석에 표시되는 Listening Posts 설문 조사 관련 이벤트 문서를 참조하십시오.

Listening Posts와 **Journey Designer** 통합

Journey Designer와 함께 Listening Posts를 사용하여 펄스 설문 조사를 포함하면 직원의 경험에 대한 통찰력을 얻고 이러한 통찰력을 관리자와 공유할 수 있습니다.

여정 페이지에서 펄스 설문 조사 위젯 구성

여정 페이지에 위젯을 추가하여 직원에게 피드백을 요청합니다. 다음 중 하나 Journey Accelerator에서 위젯을 구성할 수 있습니다.

Lifecycle Events. 두 옵션의 단계는 다음과 같습니다.

Lifecycle Events에서의 구성

1단계: 펄스 테마 생성

Listening Posts에서 펄스 테마 생성의 단계를 따릅니다.

> **주:**
> 각 여정 유형에 대해 별도의 펄스 테마를 생성할 수 있습니다.

2단계: 펄스 설문 조사 생성

Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성의 단계를 따릅니다.

3단계: 수명주기 이벤트에서 펄스 설문 조사 트리거

기존 수명주기 이벤트를 열고 펄스 설문 조사 활동 유형으로 활동 기록을 생성합니다. 2단계에서 생성한 펄스 설문 조사를 선택하고 설문 조사에 참여하려는 사람에게 펄스 사용자 필드를 할당합니다.

수명주기 이벤트 활동 구성|펄스 설문 조사 이벤트 활동 구성

4단계: 여정 페이지에 분석 추가

다음 옵션으로 사용자 지정합니다.

- 여정 소유자 권한 탭에서 만족도 점수 보기 가능을 선택합니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 참조
- 회의 예약을 위한 URL 또는 링크와 같은 작업을 구성하여 만족도 점수 작업 탭에 특정 점수 결과와 함께 표시합니다. 만족도 점수 작업 생성 참조
- 관리자와 펄스 설문 조사 결과를 공유합니다. Listening Posts에서 응답 공유 규칙 생성 참조

Journey Accelerator에서의 구성

1단계: 펄스 테마 생성

Listening Posts에서 펄스 테마 생성의 단계를 따릅니다.

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

주:
각 여정 유형에 대해 별도의 펄스 테마를 생성할 수 있습니다.

2단계: 펄스 설문 조사 생성

Listening Posts에서 펄스 설문 조사 생성의 단계를 따릅니다.

3단계: 계획 구성에 추가

스테이지 구성을 통해 펄스 설문 조사가 포함된 작업 템플릿을 계획 구성에 추가합니다. 스테이지 구성 추가

4단계: Journey Accelerator에서 펄스 설문 조사 트리거

##의 작업 유형을 사용하여 작업 템플릿을 생성합니다. 관련 기록 필드에서 2단계에서 생성한 펄스 설문 조사를 선택합니다.

작업 계획 작업 템플릿 생성 및 관리

5단계: 여정 페이지에 분석 추가

다음 옵션으로 사용자 지정합니다.

- 여정 소유자 권한 탭에서 만족도 점수 보기 가능을 선택합니다. 여정에 대한 사용자 권한 업데이트 참조
- 회의 예약을 위한 URL 또는 링크와 같은 작업을 구성하여 만족도 점수 작업 탭에 특정 점수 결과와 함께 표시합니다. 만족도 점수 작업 생성 참조
- 관리자와 펄스 설문 조사 결과를 공유합니다. Listening Posts에서 응답 공유 규칙 생성 참조

Listening Posts의 보고 기능

설문 조사 메트릭을 시각화하여 전반적인 직원 경험을 파악합니다. 점수가 낮은 설문 조사 질문으로 드릴다운하여 문제 영역을 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lp.dashboard_view

이 태스크 정보

- 위치, 부서 및 기타 매개변수를 기반으로 통찰력을 얻을 수 있습니다.
- 테마별 설문 조사에 대한 사용자 응답의 평균 점수, 추세, 응답률 및 요약을 확인합니다.
- 점수가 낮은 설문 조사 질문으로 드릴다운하여 문제 영역을 식별합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 대시보드.
2. 전역 필터 섹션에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
   a. 테마 필드에서 사용자 응답을 보려는 테마를 선택합니다.
   b. 설문 조사 필드에서 사용자 응답을 보려는 테마의 설문 조사를 선택합니다.
   c. 시작 날짜 필드에서 어느 날짜의 펄스 설문 조사 데이터부터 볼지 지정합니다.

주:
테마 유형이 그룹 펄스인 설문 조사의 경우, 시작 날짜는 펄스 설문 조사의 시작일에 해당됩니다. 테마 유형이 직원 수명주기인 설문 조사의 경우 시작 날짜는 인스턴스의 생성 시작일에 해당됩니다.

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

d. 종료 날짜 필드에서 펄스 설문 조사 데이터 확인을 종료할 날짜를 지정합니다.

> 주:
> 테마 유형이 그룹 펄스인 설문 조사의 경우 종료 날짜는 설문 조사의 시작 날짜가 선택한 종료 날짜 이전인 설문 조사에 해당됩니다. 테마 유형이 직원 수명주기인 설문 조사의 경우 종료 날짜는 인스턴스의 생성이 종료 되는 날짜에 해당합니다.

e. 보고에 취소된 설문 조사를 활성화하려면 취소된 설문 조사 포함을 선택합니다.

3. 전체 점수 섹션에서 주어진 테마의 모든 설문 조사에 대한 점수 집계를 볼 수 있습니다.

4. 전체 요약 탭에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

a. 조회 가능한 점수에서 액세스 권한이 있는 집계된 사용자 응답 점수를 확인합니다.

b. 사용자 인구 통계별로 세분화한 평균 점수 집계를 봅니다. 예를 들면 국가별 평균 점수, 부서별 평균 점수, 직책별 평균 점수, HR 작업 유형별 평균 점수 및 HR 서비스별 평균 점수를 볼 수 있습니다.

> 주:
> - HR 작업 유형별 평균 점수 및 HR 서비스별 평균 점수 보고서는 작업 유형 필터에서 **HR** 작업을 선택한 경우에만 나타납니다. 작업 유형 필터에서 **HR** 작업은 HR 작업 완료 후에 설문 조사에서 피드백 개시자를 사용하여 펄스 설문 조사를 트리거하는 경우에만 작동합니다.
> - 작업 유형 필터에서 HR 작업을 선택하려면 case_reader 역할이 있어야 합니다.

c. 필터 섹션에서 필터를 적용하면 특정 부서나 국가의 데이터로 드릴다운할 수 있습니다.

5. 추세 이력 탭에서 테마별로 선택된 설문 조사에 대한 평균 점수 추세(분기별/연도별)를 볼 수 있습니다.

6. 응답 상세 정보 탭에서 테마의 모든 펄스 설문 조사에 대한 응답률과 평균 점수를 볼 수 있습니다.

Listening Posts에 대한 참조

참조 주제는 Listening Posts에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Listening Posts 앱과 함께 설치되는 구성요소

Listening Posts(sn_lp) 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Listening Posts 관리자 [sn_lp.admin]	Listening Posts에서 모든 기록을 만들고, 읽고, 삭제할 수 있습니다.	sn_lp.manager
작성자 [sn_lp.creator]	• 펄스 설문 조사를 생성할 수 있습니다. • 대시보드 뷰에 액세스할 수 있습니다.	• survey_admin • sn_lp.dashboard_view

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 [sn_lp.manager]	• 펄스 설문 조사를 생성할 수 있습니다. • 대시보드 뷰에 액세스할 수 있습니다.	sn_lp.creator
대시보드 뷰어 [sn_lp.dashboard_view]	대시보드 뷰에 액세스할 수 있습니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
컨텐츠 자동화: LP 펄스 설문 조사 생성	• 컨텐츠 유형이 펄스 설문 조사로 게시 상태인 캠페인에 대한 펄스 설문 조사를 생성합니다. • 캠페인 재평가 확인란이 활성화되어 있는지 검증합니다. 재평가 빈도를 기준으로 예약된 작업이 캠페인에서 추가되거나 제거된 사용자에 대한 인스턴스를 만들거나 취소합니다. **주:** 캠페인에서 대상을 구체화하면 캠페인 및 캠페인 컨텐츠 수준의 사용자 교집합이 펄스 설문 조사 제공 대상으로 고려됩니다.
Listening Posts: 그룹 펄스 인스턴스 생성	• 게시 상태의 설문 조사에 대한 인스턴스를 만듭니다. 설문 조사의 종료 날짜가 지난 경우 예약된 작업이 펄스 설문 조사의 상태를 종결로 변경합니다. • 준비 상태의 설문 조사에 대한 인스턴스를 만듭니다. 펄스 설문 조사의 시작 날짜가 지난 경우 예약된 작업이 해당 펄스 설문 조사에 대한 인스턴스를 생성합니다. 펄스 설문 조사의 종료 날짜가 지난 경우 예약된 작업이 펄스 설문 조사의 상태를 종결로 변경합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
펄스 컨텐츠 [sn_lp_cd_pulse_survey_content]	컨텐츠 유형 펄스 설문 조사의 기록을 저장합니다.
펄스 컨텐츠 질문 [sn_lp_m2m_pulse_content_question]	질문을 펄스 컨텐츠에 연결합니다.
펄스 설문 조사 [sn_lp_pulse_survey]	펄스 설문 조사의 상세 정보를 저장합니다.
펄스 테마 [sn_lp_pulse_theme]	테마의 상세 정보를 저장합니다. 테마는 펄스 설문 조사의 그룹입니다.

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

테이블	설명
응답 공유 규칙 [sn_lp_response_sharing_rule]	응답 공유 규칙의 상세 정보를 저장합니다. 응답 공유 규칙은 펄스 설문 조사 응답이 공유되는 그룹을 정의합니다.
사용자 인구 통계 [sn_lp_user_demographic]	펄스 질문의 사용자 응답과 함께 사용자 프로파일 데이터를 저장합니다.

퇴사 직원용 서비스 센터

퇴사 직원용 서비스 센터(ASC)를 사용하면 자원 봉사자 및 계약직과 같은 이전 직원 및 비고용 인력과의 관계를 유지할 수 있습니다.

ASC는 고유 컨텐츠, 서비스 및 커뮤니티를 제공하는 포털 역할을 합니다.

이전 직원 및 기타 외부 대상과의 관계를 유지하면 사기와 생산성을 증진하고 교육 및 고용 비용을 절감할 수 있습니다.

ASC의 이점

퇴사 직원이 접근할 수 있는 포털이 있으면 다음과 같은 다양한 이점을 제공할 수 있습니다.

- 퇴사 직원이 다음을 사용하여 서비스 또는 카탈로그 요청을 할 수 있습니다.
  - 급여 정보 요청
  - 세금 문서 요청
  - COBRA 혜택에 대한 정보에 액세스
- 퇴사 직원은 또한 다음도 수행할 수 있습니다.
  - 개인 연락처 정보를 최신 상태로 유지
  - 교류 기회를 위한 커뮤니티에 연결
  - 회사 소식 및 공지 사항에 대한 최신 정보 확인
  - 채용정보 액세스
- 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 퇴사 직원 요청을 관리하기 위해 직원 할당
  - 퇴사 직원에게 작업 할당

컨텐츠 분석

ASC는 별도의 컨텐츠 분석 추적 프로파일을 제공합니다. 자세한 내용은 Content Analytics 추적 프로파일 생성 문서를 참조하십시오.

직원-퇴사 직원 전환

직원에서 퇴사 직원으로 전환하려면 개인 이메일이 필요합니다.

개별 또는 대량으로 이 전환을 수행할 수 있습니다. ASC에 액세스하려면 사용자에게 다음 역할 중 하나가 있어야 합니다.

- (sn_hr_core.hrsm_alumni
- (sn_hr_sp.hrsp_alumni)

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

주:
모든 사용자에게 퇴사 직원 역할(sn_hr_core.hrsm_alumni 및 sn_hr_sp.hrsp_alumni)을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Assign a role to a user 문서를 참조하십시오.

동문이 UU 라이센스 수에 포함되지 않았는지 확인

직원이 퇴사 직원으로 전환되고 UU(무제한 사용자) 라이선스를 사용하는 경우 퇴사 직원에게 서비스를 제공할 때 사용자 수가 부풀려지지 않도록 해야 합니다. [sys_user] 테이블에서 다음 매개변수가 업데이트되었는지 확인합니다.

- HR 또는 무제한 사용자가 있는 HRSD Enterprise가 있고 ASC를 사용하는 경우 오프보딩 프로세스의 일부로 [sys_user] 테이블에서 사용자를 비활성으로 만들어야 합니다. 레코드가 비활성화되면 UU 수에 포함되지 않습니다.

  주:
  ASC 등록 취소 워크플로우는 사용자(sys_user) 프로파일이 비활성 상태일 때 퇴사 직원에게 ASC 서비스 및 자원에 대한 퇴사 직원 액세스를 제공하는 새 퇴사 직원 기록을 sn_asc_user 만듭니다.

- HR 또는 무제한 사용자가 있는 HRSD Professional이 있고 ASC 외부에서 퇴사 직원 서비스를 제공하는 경우에는 [sys_user] 테이블에서 직원의 사용자 클래스를 변경해야 합니다. 퇴사 시 클래스를 사용자 에서 퇴사 직원 으로 변경합니다. 이렇게 하면 이전 직원이 UU 수에 포함되지 않습니다.

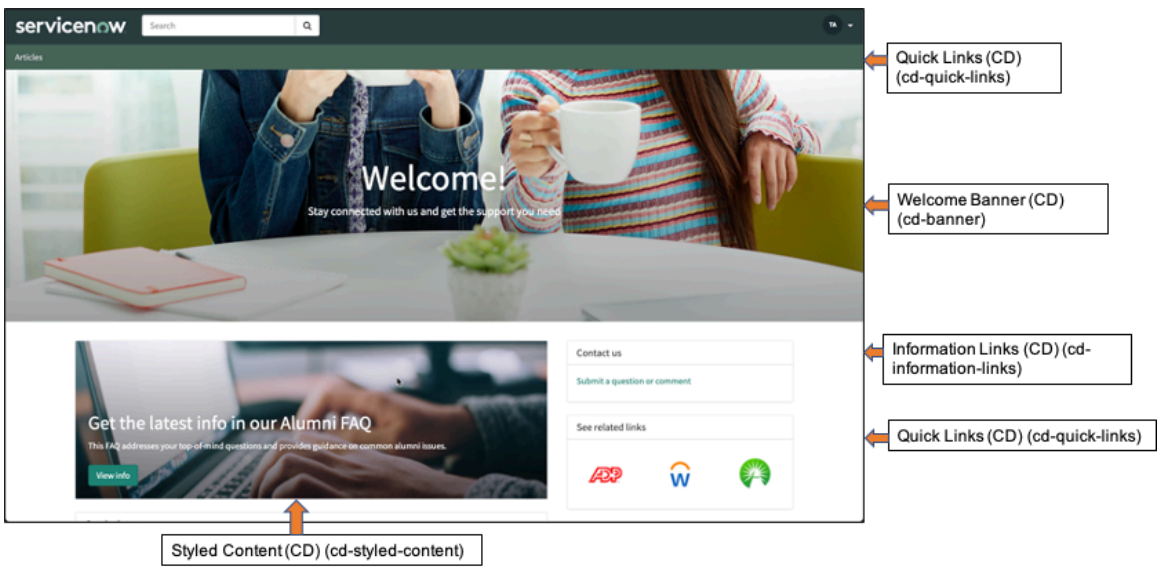
자세한 내용은 DEF1000205 | Now Support 지식베이스의 HR 사용자 (KB1125071) 문서.

퇴사 직원용 서비스 센터 살펴보기

퇴사 직원용 서비스 센터(ASC)를 사용하여 이전 직원 또는 비고용 인력과 의사소통하고 미래의 취업 기회를 조성하십시오.

기본 시스템은 컨텐츠 제공의 일부 위젯을 사용합니다. 자세한 내용은 Content Publishing을 참조하십시오.

기본 시스템에 제공되는 ASC의 예:



서비스 포털에 대한 자세한 내용은 Service Portal 을 참조하십시오.

에 대한 자세한 내용은 Employee Center를 직원 센터참조하십시오.

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

퇴사 직원용 서비스 센터 설정

이전 직원 또는 비고용 인력과 의사소통할 수 있도록 퇴사 직원용 서비스 센터(ASC)를 설정합니다.

퇴사 직원용 서비스 센터(sn_asc) 플러그인을 활성화하려면 먼저 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core)
- 직원 센터 (sn_ex_sp)

플러그인 활성화 요청에 대한 자세한 내용은 플러그인 요청을 참조하십시오.

ASC를 설정하려면 다음의 활성화를 요청해야 합니다. 명시적 역할(com.glide.explicit_roles). ASC는 이 플러그인을 사용하여 외부 사용자를 내부 사용자와 분리할 수 있도록 지원합니다.

주:
퇴사 직원용 서비스 센터(sn_asc)를 활성화하기 전에 명시적 역할(com.glide.explicit_roles) 플러그인을 활성화해야 합니다. 애플리케이션 설치에 ServiceNow Store 대한 자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치를 참조하십시오.

설치되는 역할

(sn_asc) 플러그인을 활성화 퇴사 직원용 서비스 센터 하면 다음 역할이 설치되고 다음을 구성하는 데 필요합니다.퇴사 직원용 서비스 센터

퇴사 직원용 서비스 센터와 함께 설치되는 역할

ASC 역할	설명	포함하는 역할
퇴사 직원용 서비스 센터 관리자 〔sn_asc.admin〕	ASC의 모든 측면을 구성할 수 있습니다.	• 역할 위임자 [role_delegator] • 기술 사용자 [skill_user] • ASC 관리자 [sn_asc.manager] • Live Feed 관리자 [live_feed_admin] • 채팅 관리자 [chat_admin] • Service Portal 관리자 [sp_admin] • Service Catalog 관리자 [catalog_admin]
퇴사 직원용 서비스 센터 퇴사 직원 〔sn_asc.alumni〕	퇴사 직원으로서 ASC에 접근할 수 있습니다.	외부 퇴사 직원용 서비스 센터 사용자 〔snc_external〕
퇴사 직원 관리자 〔sn_as.manager〕	퇴사 직원 기록과 임포트 프로세스 중 일부를 포함하여 ASC를 관리할 수 있습니다.	컨텐츠 제공 관리자 〔sn_cd.content_manager〕

사용자에게 퇴사 직원 역할 추가

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

모든 사용자에게 퇴사 직원 역할(sn_hr_core.hrsm_alumni 및 sn_hr_sp.hrsp_alumni)을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Assign a role to a user 문서를 참조하십시오.

카탈로그 항목

기본 시스템은 다음과 같은 카탈로그 항목을 제공합니다.

- 급여 불일치 - 퇴사 직원
- 재직 증명서 - 퇴사 직원
- 일반 조회 - 퇴사 직원

지원되는 작업 유형

기본 시스템은 다음 작업 유형을 지원합니다.

- 직원 입력 수집
- 검사 목록
- 전자 서명(HR Core만 해당)
- 완료 시 표시
- 설문 조사 수행
- 문서 업로드
- URL
- 비디오 보기

컨텐츠 추가

ASC는 HR Service Delivery 직원 센터와 동일한 위젯을 사용합니다. 자세한 내용은 Employee Center 위젯 인스턴스 옵션을 참조하십시오.

콘텐츠 게시을 사용하여 ASC에 컨텐츠를 추가하고 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 Content Publishing을 참조하십시오.

캠페인의 일부로 컨텐츠를 추가하려면 컨텐츠 자동화를 사용하십시오. 자세한 내용은 캠페인 작업을 참조하십시오.

데이터 로드

퇴사 직원 사용자를 일괄 추가하려면 시스템 임포트 세트를 사용하십시오. 자세한 정보는 Import Sets의 주요 개념을 참조하십시오 .

업로드하는 파일에는 최소한 각 퇴사 직원에 대한 헤더와 개인 이메일이 있어야 합니다.

> **주:**
> 사용자를 임포트할 때는 임포트한 퇴사 직원 〔sn_asc_user_imp〕 테이블을 사용합니다.

변환 및 편집

파일을 로드한 후:

- 임포트 세트를 변환하여 스테이징 단계로 이동합니다.
- 스테이징 단계의 퇴사 직원으로 이동하여 파일에서 로드한 항목을 확인합니다.
- 로드된 사용자를 편집하거나, 고유한 사용자 ID인지 확인하거나, 유효한 것으로 보이는 경우 승인할 수 있습니다.
- 스테이징 단계의 퇴사 직원 목록 보기에서 승인된 모든 직원 임포트를 클릭하면 승인된 스테이징 단계의 퇴사 직원 임포트 예약 작업이 시작됩니다.

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

퇴사 직원용 서비스 센터 속성 구성

속성을 사용하여 퇴사 직원용 서비스 센터(ASC)의 동작을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_asc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퇴사 직원용 서비스 센터 〉 관리자 〉 속성.
2. ASC 속성을 구성합니다.

퇴사 직원용 서비스 센터 속성

속성	설명
sn_asc.import.default.state	임포트 세트 및 즉시 사용 가능한 변환 맵에서 생성하는 경우 스테이징 단계에 있는 퇴사 직원 기록의 기본 상태입니다. 기본 상태는 승인됨입니다.
sn_asc.import.alumni.suffix	퇴사 직원 기록의 사용자 이름 끝에 추가된 접미사입니다. 접미사를 통해 퇴사 직원과 현재 직원을 구분할 수 있습니다. 주: 기본으로 제공되는 접미사는 .alum입니다. 이 접미사는 목록에 나타날 때 퇴사 직원인 사용자를 식별하고 정렬하는 데 도움이 됩니다. 요구사항에 맞게 접미사를 사용자 지정할 수도 있습니다.
sn_asc.import.user_name.max.tries	애플리케이션에서 고유 ID를 생성하기 위해 퇴사 직원 사용자 ID에 숫자를 추가하려고 시도하는 횟수입니다. 예를 들어 이름이 같은 사람이 여러 명인 경우 시스템에서 각 사용자 이름 끝에 고유 번호를 추가합니다. 이 숫자로 사람들을 구별합니다. 이 속성은 시스템이 유사한 사용자 ID에 고유 번호를 추가하는 횟수를 결정합니다. 주: 기본값은 50입니다. 영(0)을 입력하면 접미사만 사용하여 이름이 같은 사용자를 구분합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

퇴사 직원용 서비스 센터 퇴사 직원의 임포트 세트 추가

시스템 임포트 세트를 사용하여 퇴사 직원 파일을 업로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: import_set_loader

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 임포트 세트 테이블에서 기존 테이블을 선택합니다.
3. 임포트 세트 테이블에서 임포트한 퇴사 직원 **[sn_asc_user-imp]** 테이블을 선택합니다.
4. 임포트 소스 필드에서 파일을 선택합니다.
5. 파일 선택을 클릭합니다.
6. 퇴사 직원 목록이 포함된 파일을 찾아서 선택합니다.
7. 열기를 클릭합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
9. 변환 실행을 클릭합니다.
10. 변환을 클릭합니다.
11. 임포트 세트를 보려면 임포트(ISET) 세트 번호 링크를 클릭하십시오.
    스테이징 단계의 퇴사 직원 목록을 보려면 다음을 참조하십시오. 퇴사 직원용 서비스 센터의 스테이징 단계에 있는 사용자 편집

퇴사 직원용 서비스 센터의 스테이징 단계에 있는 사용자 편집

스테이징 단계의 퇴사 직원을 사용하여 임포트 세트 업로드와 전환 프로세스가 올바르게 실행되었는지 확인합니다. 이는 또한 업로드된 퇴사 직원이 올바른 사용자 ID로 구성되었는지도 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_asc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퇴사 직원용 서비스 센터 〉 관리자 〉 준비된 퇴사 직원.
2. 스테이징 단계의 퇴사 직원 목록을 검토합니다.
3. 중복되는 이름과 사용자 ID를 찾고 수정합니다.
4. 사용자와 관련된 번호를 클릭하여 편집합니다.
5. 사용자에 대한 양식 필드를 입력하거나 편집합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 제안된 사용자 **ID** 생성을 선택합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.
9. 편집을 마친 후 유효한 사용자가 승인됨 상태에 있는지 확인하십시오.
10. 스테이징 단계의 퇴사 직원 목록 보기로 돌아갑니다.
11. 임포트를 선택하거나 스테이징 단계의 퇴사 직원 목록에서 하단의 승인된 전체 사용자 임포트를 선택합니다.
12. 모두 임포트를 선택합니다.
    스테이징 단계 퇴사 직원의 기본 상태에 대한 자세한 내용은 퇴사 직원용 서비스 센터 속성 구성 문서를 참조하십시오.
    승인된 스테이징 단계의 퇴사 직원 임포트 예약 작업이 실행됩니다.

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

퇴사 직원용 서비스 센터 시스템 알림

퇴사 직원용 서비스 센터(ASC)는 시스템 알림을 사용하여 퇴사 직원에게 사용자 ID를 제공하는 이메일과 암호가 포함된 별도의 이메일을 전송합니다.

퇴사 직원이 처음 로그인하면 제공받은 암호를 변경할 것인지 묻는 메시지가 나타납니다.

기본 시스템은 다음 이메일 알림을 제공합니다.

- 퇴사 직원 초대 이메일 - 사용자 이름
- 퇴사 직원 초대 이메일 - 임시 암호

회사 요구사항에 맞게 메시지를 사용자 지정할 수 있습니다.

자세한 내용은 이메일 및 SMS 알림을 참조하십시오.

퇴사 직원용 서비스 센터 이메일 및 암호 재설정 구성

알림을 사용하여 퇴사 직원의 사용자 ID 및 암호 재설정을 전송하는 이메일을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 퇴사 직원 초대 이메일 - 사용자 이름을 클릭하고 메시지 **HTML**을 편집하여 퇴사 직원에게 사용자 ID를 제공할 때 사용할 회사의 메시지를 반영합니다.
3. 알림 미리 보기를 클릭하여 메시지를 미리 봅니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 퇴사 직원 초대 이메일 - 임시 암호를 클릭하고 메시지 **HTML**을 편집하여 퇴사 직원에게 임시 암호를 제공할 때 사용할 회사의 메시지를 반영합니다.
6. 알림 미리 보기를 클릭하여 메시지를 미리 봅니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

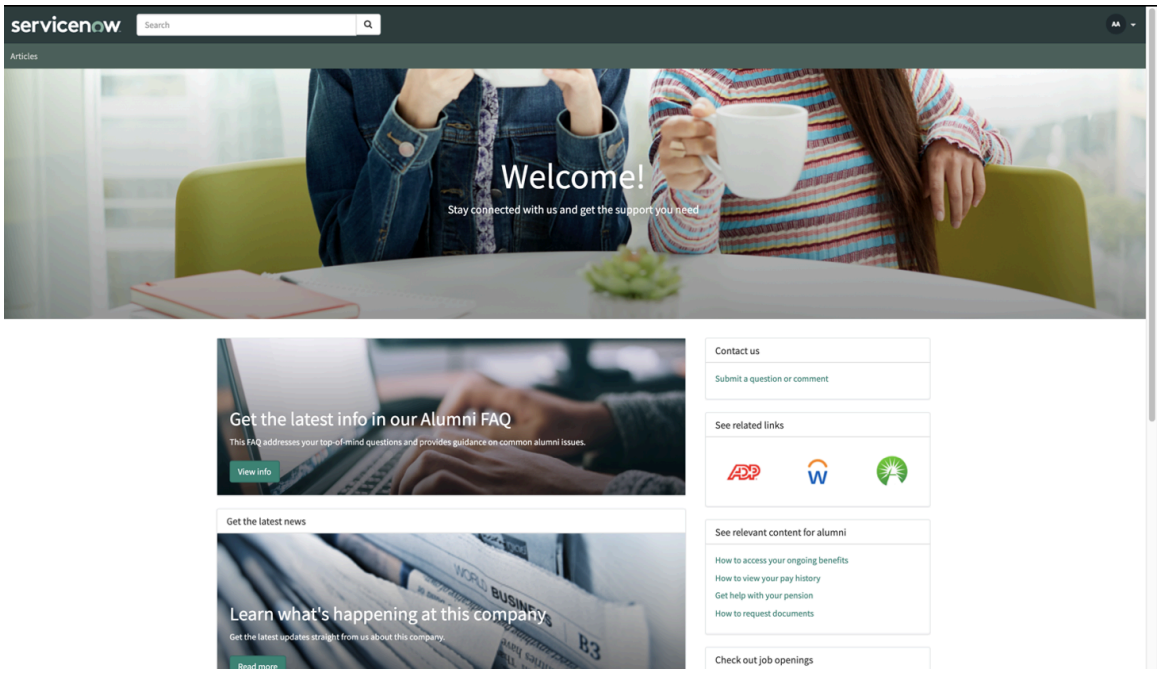
퇴사 직원용 서비스 센터 사용

퇴사 직원 또는 이전 직원은 퇴사 직원용 서비스 센터(ASC)를 사용하여 정보를 얻거나 이전 회사와의 의사소통을 유지합니다.

ASC 액세스

사용자에게는 퇴사 직원(sn_asc.alumni) 역할이 있어야 합니다.

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



문서

상단 문서 탭의 왼쪽 메뉴 모음에서 FAQ 및 지식베이스(KB) 문서가 제공됩니다. 자세한 내용은 HR 지식 관리 문서를 참조하십시오.

서비스

서비스 탭이 상단의 왼쪽 메뉴 모음에 나타나면 퇴사 직원이 서비스 요청을 할 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 요청 페이지를 참조하십시오HR 서비스.

할 일

할 일 탭을 사용하여 요청에 응답합니다. 자세한 내용은 직원 할 일 페이지를 참조하십시오.

요청

요청 탭을 사용하여 과거에 수행한 모든 요청을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 요청 페이지를 참조하세요.

프로필

목록에서 프로파일을 선택하고 연락처 정보를 편집합니다. 자세한 내용은 HR 프로파일 문서를 참조하십시오.

ARC(Anonymous Report Center)

직원은 ARC(Anonymous Report Center) 포털을 사용하여 민감한 불만 또는 위법 행위 사례를 익명으로 제출할 수 있습니다.

직원은 ARC를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 자신의 신원을 공개하지 않고 불만 제출
- 불만 사항에 대한 업데이트 수신
- 조사자와 기밀하게 소통

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

직원 센터에서 직원은 ARC로 리디렉션되고 그 곳에서 익명으로 불만 사항을 생성할 수 있습니다.

주:
ARC는 독립 실행형 기능으로 활성화되거나 HR Service Delivery Employee Relations와 결합될 수 있습니다.

CAPTCHA(Completely Automated Public Turing) 또는 Google reCAPTCHA V2를 사용하여 사람이 불만 사항을 제출하고 있는지 확인할 수 있습니다.

직원 센터에서 직원은 직원 센터를 통한 불만 제출을 선택하거나 ARC(Anonymous Report Center)를 이용할 수 있습니다. ARC를 사용하면 사용자는 직원 센터에서 로그아웃되어 ARC로 이동됩니다.

주:

- 불만을 제기하는 사람이 익명 케이스의 진행 상황에 대한 상세 정보를 추적 및 열람하고 후속 질문에 응답할 수 있는 보고서 키(선택 사항)를 생성할 수 있습니다. 보고서 키가 없으면 익명 보고서를 작성한 사람이 자신의 보고서에 접근할 수 없습니다. ARC(Anonymous Report Center)에 대한 액세스 권한이 있는 HR 에이전트와 관리자는 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Anonymous Report Center 설정 문서를 참조하십시오.
- 게스트 사용자가 인스턴스에서 삭제되면 ARC(Anonymous Report Center)에 모든 위젯이 표시되지 않습니다.

Anonymous Report Center 설정

직원에게 익명으로 불만 사항을 제출할 수 있는 방법을 제공하도록 ARC(Anonymous Report Center)를 설정하고 구성합니다.

관리자 역할이 있는 경우 ARC(Anonymous Report Center)를 사용하려면 Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) 플러그인을 설치하고 활성화하십시오. 자세한 내용은 Anonymous Report Center 활성화 문서를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_anon_rc.admin	Anonymous Report Center 애플리케이션에 대한 관리자 권한을 부여합니다.	

시스템 속성

다음과 같은 시스템 속성을 사용할 수 있습니다.

- 익명으로 생성된 보고서를 검색하는 데 사용되는 자동 생성된 비밀 암호의 길이입니다. 암호의 최소 길이는 14입니다. (sn_anon_rc.secret_key_length): 익명으로 생성된 보고서를 검색하는 데 사용되는 자동 생성된 비밀 암호의 길이(문자)를 결정합니다. 최소 길이와 기본값은 14입니다.
- 익명 케이스 생성 시 Google reCaptcha V2를 활성화합니다. true인 경우 Google에서 구성하고 google.captcha.secret, google.captcha.site_key 속성을 설정하십시오. (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled): 익명 케이스 생성시 Google reCAPTCHAV2를 활성화할 수 있습니다. Google reCAPTCHA V2는 상호작용이 합법적인지, 사람이 불만을 제기했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Google reCAPTCHA 를 참조하십시오.

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

주:
Google reCAPTCHA V2 사용을 결정한 경우 다음 Google reCAPTCHA V2 속성을 정의해야 합니다.

- google.captcha.secret
- google.captcha.site_key

엔터프라이즈 Google captcha 계정을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 비밀번호 재설정 프로세스에 대한 Google reCAPTCHA 구성을 참조하세요.

- 비밀 키를 사용하여 익명으로 생성된 케이스에 익명 사용자 액세스를 허용합니다. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access): 익명 사용자가 비밀 키를 사용하여 제출한 익명 케이스에 액세스할 수 있는지 여부를 결정합니다.

주:
불만을 제기하는 사람이 익명 케이스의 진행 상황에 대한 상세 정보를 추적 및 열람하고 후속 질문에 응답할 수 있는 보고서 키(선택 사항)를 생성할 수 있습니다. 보고서 키가 없으면 익명 보고서를 작성한 사람이 자신의 보고서에 접근할 수 없습니다. ARC(Anonymous Report Center)에 대한 액세스 권한이 있는 HR 에이전트와 관리자는 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 Anonymous Report Center 설정 문서를 참조하십시오.

Anonymous Report Center 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Now Platform용 Anonymous Report Center 플러그인 (com.sn_anonymous_report_center)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 활성화된 경우 Employee Center도 포함됩니다. 온디맨드 위임은 직원 센터 또는 ServiceNow# Mobile에서 수행할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Anonymous Report Center 플러그인 (com.sn_anonymous_report_center)을 찾습니다.

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

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

Anonymous Report Center 이용

직원은 ARC(Anonymous Report Center) 포털을 사용하여 민감한 불만 사항 또는 위법 행위 사례를 익명으로 제출할 수 있습니다.

Anonymous Report Center를 사용한 익명 보고서 생성

신원이 공개되지 않고 HR 부서로 전송되는 민감한 불만 사항 또는 위법 행위 관련 케이스를 만들 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. HR 탭에서 직원 규정을 선택합니다.
3. **Anonymous Report Center** 방문을 선택합니다.
   직원 센터에서 로그아웃하고 게스트 사용자로 **Anonymous Report Center**에 로그인했습니다.
4. 익명 보고서 제출을 선택합니다.
   보고서에 대한 추가 작업을 통해 이전에 제출된 보고서에 대한 상태를 확인하거나 새 의견을 확인할 수 있습니다.
5. 위법 행위 보고를 선택합니다.
6. 양식을 작성합니다.

위법 행위 보고

필드	설명
상황을 완전히 설명하기 위해 최선을 다합니다.	목격한 위법 행위에 대해 최대한 자세히 설명하십시오. 주: 사용자가 제공하는 모든 정보는 기밀이 유지됩니다.
관련된 사람들의 이름과 정보를 나열합니다.	위법 행위와 관련된 개인의 이름을 제공합니다. 위법 행위에 대한 증인을 포함합니다. 주: 성명, 직함, 팀 및 부서는 조사자에게 소중한 정보입니다.
인시던트가 발생한 날짜 기입	위법 행위가 발생한 날짜를 선택합니다. 주: 대략적인 날짜도 허용됩니다.
인시던트가 발생한 위치 기입	위법 행위가 발생한 위치를 입력합니다. 주: 방, 책상 공간 또는 부정 행위가 발생한 건물 내 영역과 같이 상세 정보는 모두 조사자에게 도움이 됩니다.
중요한 정보나 개인 정보를 포함하여 내가 제공하는 정보는 적절한 HR 에이전트와 팀에서 검토하게 됨을 이해합니다.	양식을 완성한 후 확인란을 선택합니다.

7. 텍스트 검증 코드를 입력하거나 로봇이 아닙니다 확인란을 선택합니다.
8. 제출을 선택합니다.

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

9. 보고서의 PDF 사본을 저장하려면 보고서의 **PDF** 사본 저장을 선택합니다.

> **주:**
> 익명 보고서와 관련된 업데이트 또는 의견에 액세스하려면 보고서 키와 보고서 번호가 필요합니다. 불만을 제기하는 사람은 보고서 키와 보고서 번호를 통해 익명 사례의 진행 상황에 대한 상세 정보를 추적 및 확인하고 후속 질문에 응답할 수 있습니다. 보고서 키가 없으면 익명 보고서를 작성한 사람이 자신의 보고서에 접근할 수 없습니다. ARC(Anonymous Report Center)에 대한 액세스 권한이 있는 HR 에이전트와 관리자는 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 익명 보고서 액세스 문서를 참조하십시오.

익명 보고서 액세스

익명 보고서를 검색하여 의견을 제출하거나 익명 보고서를 작업하는 에이전트의 의견 및 업데이트를 볼 수 있습니다. 익명 보고서에 액세스하려면 보고서 키와 보고서 번호가 있어야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. HR 탭에서 직원 규정을 선택합니다.
3. **Anonymous Report Center** 방문을 선택합니다.
   직원 센터에서 로그아웃하고 익명의 사용자로 **Anonymous Report Center**에 로그인했습니다.
4. 보고서에 대한 추가 작업을 선택합니다.
5. 보고서 키와 보고서 번호를 입력합니다.

> **주:**
> 해당 정보는 익명 보고서를 제출할 때 제공되었습니다. 이 정보가 없으면 액세스할 수 없습니다. 이 정보가 더 이상 없으면 위법 행위에 대한 상세 정보가 포함된 새 익명 보고서를 생성하고 첫 번째 익명 보고서에서 보고서 키와 보고서 번호를 분실했음을 표시합니다.

6. 텍스트 검증 코드를 입력하거나 로봇이 아닙니다 확인란을 선택합니다.
7. 다음을 선택합니다.
8. 익명 보고서와 관련된 질문이나 의견을 입력합니다.

직원 문서 관리

ServiceNow ™ 직원 문서 관리 제품으로 대량 문서를 보다 효율적으로 관리하십시오. Employee Document Management는 저장소 공간, 파일 정리 시스템, 간편한 문서 검색 기능을 제공하며 민감한 문서를 볼 수 있는 사용자와 문서 제거 시기를 정의합니다.

회사는 직원에게 혜택, 급여, 직원 관계, 내부 시스템에 대한 접근 권한 및 기타 서비스와 관련된 문서를 작성하고 제출할 것을 요청합니다. Employee Document Management는 클라우드 기반의 효율적이고 안전한 제품이며 규정 준수 위험을 완화합니다.

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

탐색	구성	사용
Employee Document Management 작동 방식에 대해 알아봅니다.	구현 계획 및 구성	직원 문서 관리 방법 알아보기
대시보드	**참조**	
직원 문서의 통계 보기	Employee Document Management의 다른 속성에 대한 자세한 정보	

직원 문서 관리 탐색

를 사용하면 직원 문서 관리문서 관리를 간소화하고, 무결성, 정확도 및 접근 제어를 통해 문서를 유지 관리할 수 있습니다.

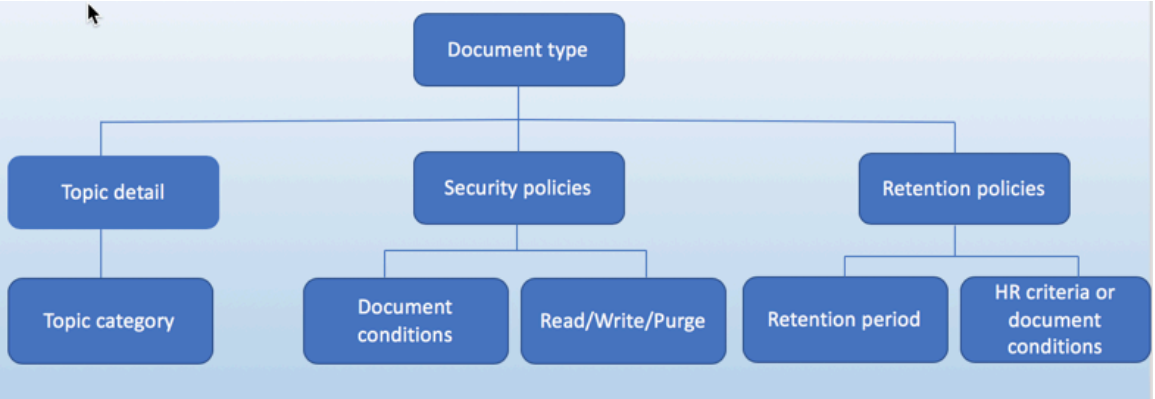
직원 문서 관리 간소화

- 현재 여러 케이스에 저장된 파일을 중앙에서 관리합니다.
- 직원 문서를 케이스에서 직원 파일로 자동 또는 수동으로 이동합니다.
- 메타데이터 태그를 사용하여 문서를 찾습니다.
- 특정 직원(HR 프로파일)의 모든 문서 또는 문서 유형별 모든 문서에 대해 소송대비 자료보전을 적용합니다.
- 누가 어떤 문서에 접근할 수 있는지 정의합니다.
- 직원 문서 보존 기간을 결정하고 소송대비 자료보전을 위해 제거를 방지하는 보존 정책을 정의합니다.
- 문서를 제거할 시기를 정의합니다.

구성 직원 문서 관리

Employee Document Management 구성을 신속하게 처리하기 위해 즉시 사용할 수 있는 미리 구성된 기록이 기본 시스템에 제공됩니다.

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



직원 문서 정의

Employee Document Management를 사용하려면 다음을 정의해야 합니다.

- 문서 유형: 문서 분류 방법 및 우수성 센터(COE), 주제 범주, 주제 상세 정보와 연결하는 방식을 정의합니다. 예를 들어 총 보상 또는 각 혜택과 관련된 모든 문서에 대한 문서 유형을 만들 수 있습니다. 문서 유형에 따라 접근할 수 있는 사람, 보존 기간, 소송대비 자료보전 적용 여부도 결정됩니다.
- 보존 기간: 규정이나 회사 정책에 따라 직원 문서를 보존할 기간을 정의합니다.
- 보존 정책: 보존 기간 및 기준과 결합하여 직원 문서를 보존할 기간을 결정합니다.
- 보안 정책: 직원 문서를 보거나, 만들거나, 옮기거나, 제거 권한을 부여할 수 있는 사람을 결정합니다.

HR 케이스가 완료되고 종결되면 직원 문서를 문서 리포지토리로 자동으로 이동하도록 구성할 수 있습니다.

에 대한 관리자, 에이전트 및 직원 액세스 직원 문서 관리

Employee Document Management에 대한 액세스 수준은 여러 가지입니다.

- 관리자는 Employee Document Management 애플리케이션을 구성합니다.
- 에이전트는 직원을 대신하여 또는 케이스의 일부로 직원 문서를 업로드합니다.
- 직원은 자신의 문서를 업로드하고 볼 수 있습니다.

Employee Document Management 관리자는 직원 문서에 액세스해야 하는 직원에게 적절한 역할을 할당합니다. 보안 정책에 따라 액세스 및 제거 권한이 결정됩니다.

문서 유형과 관련 보존 정책 및 보존 기간에 따라 직원 문서를 제거할 시기가 결정됩니다. 보안 정책에 따라 제거하는 데 승인이 필요할 수 있습니다. 보안 정책에 따라 제거 권한이 있는 그룹에 사용자가 속해 있어야 합니다.

소송대비 자료보전은 HR 프로파일에 적용할 수 있습니다. 소송대비 자료보전은 직원 문서가 제거되는 것을 방지합니다. 문서 유형별로 소송대비 자료보전을 적용하고 관리할 수도 있습니다. 문서 유형별로 관리하면 대량 처리가 가능하여 효율성이 향상됩니다.

직원 문서 관리 에이전트용

Employee Document Management 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

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

- 다양한 필터를 사용하여 기존 직원 문서를 검색합니다.
- 직원 문서를 리포지토리에 직접 배치하거나 업로드합니다.
- 회사에서 HR Service Delivery를 사용하는 경우에는 직원 문서를 HR 케이스 양식에서 리포지토리로 이동할 수 있습니다. HR 케이스가 종결되면 자동으로 이동하도록 직원 문서를 구성할 수도 있습니다.

직원 접근

직원은 문서 유형에 직원 액세스가 제공되는 경우 자신의 직원 문서를 볼 수 있습니다. 직원 문서는 HR 케이스와 Service Portal 또는 Employee Service Center 프로파일 페이지에서도 사용할 수 있습니다. 문서 유형에 대한 정책 정의 문서를 참조하십시오.

직원 문서 관리 구성

구성 직원 문서 관리.

직원 문서 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Employee Document Management[com.sn_employee_document_management] 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

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

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

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

Employee Document Management 대량 업로드 요청

Employee Document Management 대량 업로드는 Orchestration〔com.snc.runbook_automation〕 및 ServiceNow IntegrationHub Installer〔com.glide.hub.integrations〕 플러그인에 대한 별도의 구독이 필요합니다. 이 플러그인은 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
로컬 디렉터리 및 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리에 대한 구성 예제를 제공하는 데모 데이터를 사용할 수 있습니다. 이러한 예제는 회사의 자체 내부 문서 리포지토리를 사용하여 Employee Document Management 대량 업로드를 구성하는 데 유용합니다.

데모 데이터를 보려면 우선 Orchestration[com.snc.runbook_automation] 및 ServiceNow IntegrationHub Installer[com.glide.hub.integrations] 플러그인을 활성화해야 합니다.

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

Employee Document Management[com.sn_hr_employee_document_management] 플러그인은 마지막에 활성화해야 합니다.

Employee Document Management 대량 업로드를 위한 플러그인

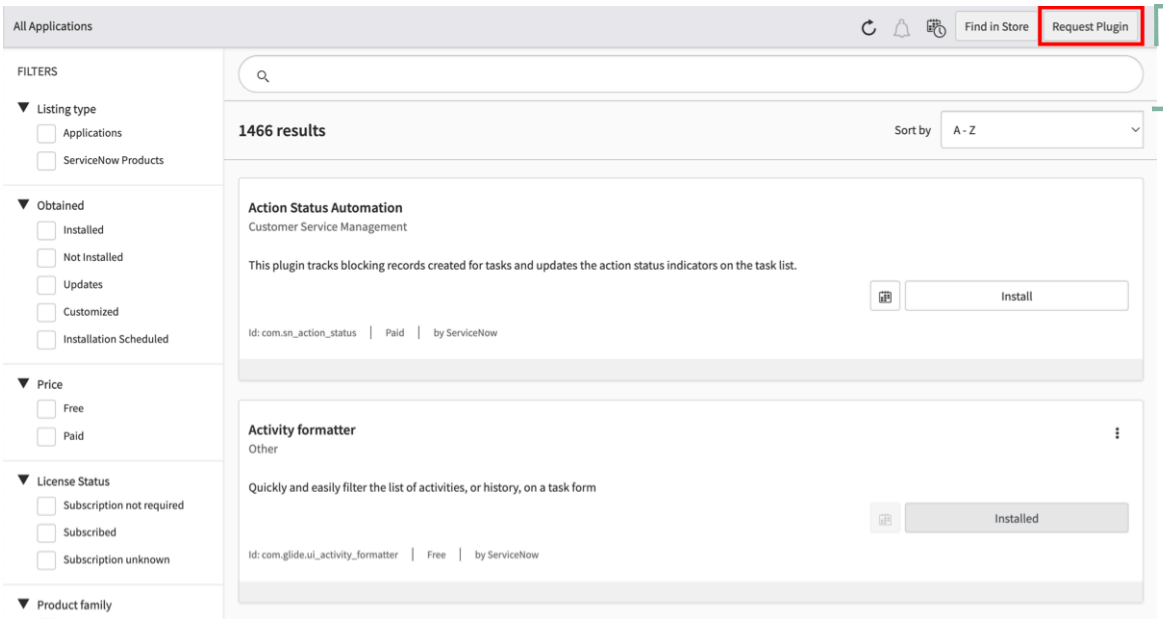
플러그인	설명
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	로컬 드라이브에서 대량 임포트를 하기 위해 필요합니다.
ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]	외부 공급업체, 클라우드 기반 문서 리포지토리에서 대량 임포트를 하기 위해 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 고객 관리자는 일반적으로 며칠 이내에 조직의 프로덕션 및 하위 프로덕션 인스턴스에서 플러그인을 활성화하도록 준비할 수 있습니다.

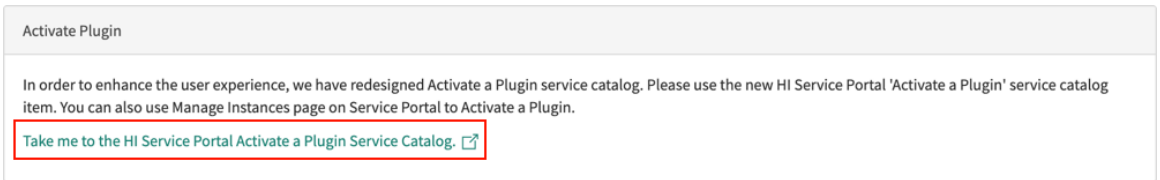
고객 관리자가 없거나 구매 후 정품 인증 지연을 결정하거나, 하위 프로덕션 인스턴스에서 무료로 제품을 평가하려면, 다음 단계를 수행하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 모든 애플리케이션 페이지에서 플러그인 요청을 선택하여 Now Support의 플러그인 활성화 양식을 엽니다.



3. Now Support에서 Now Support 서비스 포털 서비스 카탈로그에 액세스하는 링크를 선택합니다.



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

4. 인스턴스를 선택합니다.
5. 작업 > 플러그인 활성화를 선택합니다.
6. 플러그인 활성화 양식에서 다음 정보를 입력합니다.

플러그인 활성화 양식

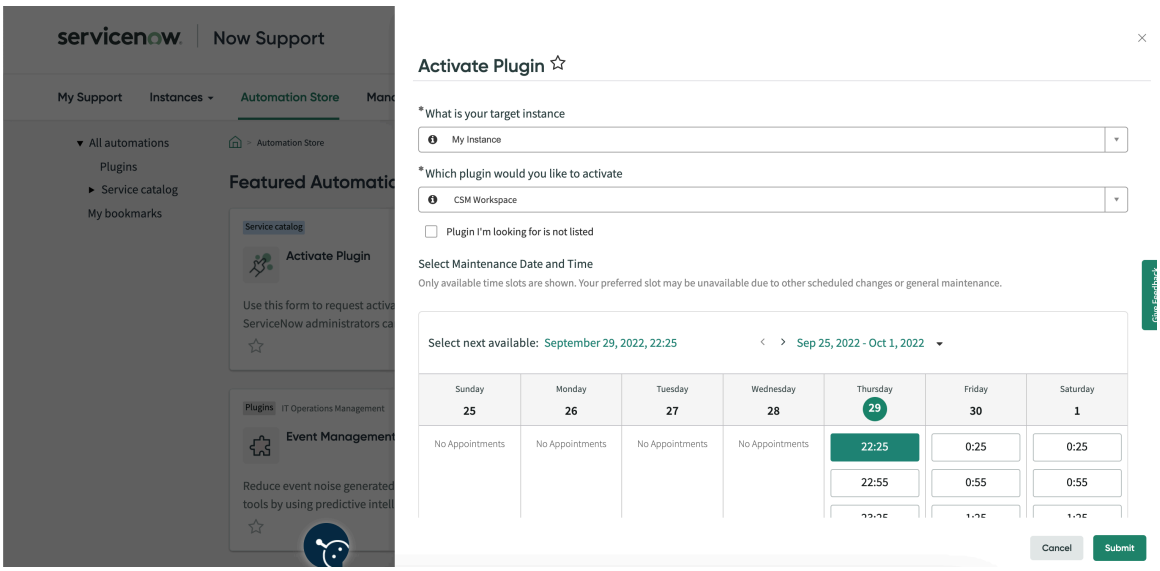
필드	설명
대상 인스턴스는 무엇입니까?	플러그인을 활성화할 인스턴스입니다.
어떤 플러그인을 활성화하시겠습니까?	활성화할 플러그인의 이름입니다. 주: 시스템에서 원하는 플러그인을 나열하지 않거나 OEM 또는 온프레미스 인스턴스에서 플러그인을 활성화하는 경우 찾고 있는 플러그인이 목록에 없음 확인란을 선택한 다음 플러그인 이름을 입력합니다.
유지관리 날짜 및 시간 선택	플러그인을 활성화하는 날짜 및 시간입니다. 주: 플러그인은 미국 태평양 시간대의 모든 영업일에 두 번(오전과 저녁에 각각 한 번씩) 활성화됩니다. 특정 시간에 플러그인을 활성화해야 하는 경우 이유/설명 필드에 요청을 입력합니다.

Example

예를 들어, 내 인스턴스라는 인스턴스에서 CSM Workspace 플러그인을 활성화하는 다음 양식을 참조하십시오.

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

플러그인 활성화 양식



7. 제출을 선택합니다.
플러그인 요청에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 의 Service Catalog (KB0751715) 문서에서 플러그인 요청 Now Support 지식베이스.

관련 정보

플러그인 목록(Madrid)

직원 문서 정의 및 설정

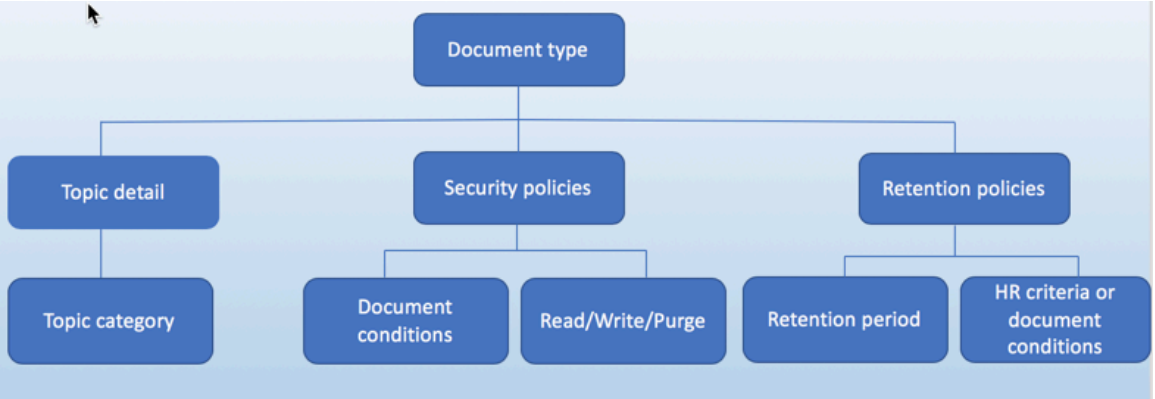
Employee Document Management를 사용하여 회사 정책, 프로세스 및 규정 준수를 기반으로 직원 문서를 처리하는 방법을 구성할 수 있습니다.

문서 유형

문서 유형은 Employee Document Management 애플리케이션의 중심에 있습니다. 모든 직원 문서에는 문서 유형이 지정되어 있어야 합니다. 문서 유형을 지정하여 직원 문서를 분류할 수 있습니다. 문서 유형을 사용하여 직원 문서 처리를 결정하는 정책을 결합할 수 있습니다. 문서 유형을 사용하는 방법:

- 보안 정책을 연결합니다. 보안 정책은 직원 문서에 액세스할 수 있는 사람과 인증 제거를 결정합니다.
- 보존 정책을 연결합니다. 보존 정책에 따라 문서 보존 기간 및 문서 적용 대상이 결정됩니다.
- 소송대비 자료보전을 배치합니다. 소송대비 자료보전은 문서 제거 또는 문서 변경을 일시적으로 방지합니다.
- 직원에게 액세스를 허용합니다.
- HR 케이스가 종결되면 직원 문서가 자동으로 이동되도록 구성합니다. 문서 유형에 첨부 파일 자동 이동 확인란이 선택된 HR 서비스와 관련된 주제 상세 정보를 할당합니다. HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

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



문서 유형에 대한 정책 정의

각 문서 유형에 대해 문서에 액세스할 수 있는 사람을 결정하고 이와 관련된 보존 정책을 정의하거나 소송대비 자료보전을 적용할 수 있습니다. 하나의 문서 유형으로 여러 문서를 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.manager

이 태스크 정보
문서 유형에는 주제 상세 정보, 보존 정책 및 소송대비 자료보전이 결합됩니다. 문서 유형에 대한 기본 보존 기간은 해당 우수성 센터(COE)에서 정의됩니다. COE에 대한 자세한 내용은 HR 우수성 센터 데이터 모델 문서를 참조하십시오.

주:
기본 시스템은 다양한 문서 유형을 예제로 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 문서 유형.
2. 새로 만들기 또는 기존 문서 유형을 클릭하여 편집합니다.
3. 필드에 적절하게 입력합니다.

문서 유형 양식

필드	설명
이름	문서 유형을 설명하는 이름입니다.
주제 상세 정보	HR 서비스와 관련된 주제 상세 정보입니다. 주제 상세 정보에 따라 문서 유형이 분류됩니다. HR 서비스는 HR 케이스가 종결되면 직원 문서를 직원 문서 리포지토리에 자동으로 이동하는 데 사용할 수 있습니다.
활성	문서 유형을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다. 문서 유형을 비활성화하는 경우, 문서를 만들거나 첨부 파일을 이동하는 경우 선택 시에 문서 유형이 표시되지 않습니다.
애플리케이션 유형	문서 유형과 연결된 애플리케이션입니다.
소송대비 자료보전	문서 유형에 소송대비 자료보전이 적용되었는지 여부를 나타냅니다.

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

필드	설명
	이 확인란을 선택하면 이 문서 유형의 모든 직원 문서에 소송대비 자료보전이 적용됩니다.
직원 접근	직원이 자신의 직원 문서에 액세스할 수 있도록 설정합니다.
만료 날짜	문서에 만료 날짜를 설정하는 옵션입니다. 문서가 만료되거나 만료 날짜가 가까워지면 만료 정책에 따라 문서 소유자, 관리자 또는 HR 담당자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

4. 상황에 맞는 메뉴에서 저장을 클릭하여 문서 유형 양식에 남아 있습니다. 다음과 같은 탭이 나타납니다.

문서 유형 탭

탭	설명
보안 정책	문서 유형과 연결된 보안 정책입니다. 보안 정책은 권한 있는 사용자에게 직원 문서를 보거나 만들거나 이동하거나 제거할 수 있는 권한을 부여합니다. 주제 상세 정보를 선택하면 주제 상세 정보와 연결된 기본 보안 정책이(있는 경우) 보안 정책 탭에 자동으로 표시됩니다. 보안 정책 탭에서 다음을 수행할 수 있습니다. ○ 여러 보안 정책을 추가하고 문서 유형에 연결합니다. ○ 보안 정책을 평가해야 하는 순서를 정의합니다. 작은 숫자가 큰 숫자보다 우선합니다. 예를 들어 순서가 100으로 설정된 보안 정책은 순서가 200으로 설정된 보안 정책보다 먼저 평가됩니다. ○ 보안 정책을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다. 보안 정책을 사용하지 않도록 설정하면 보안 정책이 문서 유형과 연결되지만 평가 대상으로 간주되지 않습니다.
보존 정책	문서 유형과 연결된 보존 정책입니다. 보존 정책은 보존 기간(문서를 저장해야 하는 기간을 결정)과 HR 기준(정책이 적용되는 사람을 필터링)을 결합합니다. 보존 정책 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
소송대비 자료보전	문서 유형에 적용된 소송대비 자료보전을 이유, 날짜 및 타임 스탬프와 함께 표시합니다.
만료 정책	만료 정책을 사용하면 관리자가 HR 기준이나 직원 문서 테이블의 필드 또는 조합에 따라 문서 유형의 문서를 필터링할 수 있습니다.

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

탭	설명
	또한 관리자는 문서가 만료되거나 만료 기한이 가까워질 때 이메일 알림을 받을 수 있는 그룹 또는 수신자를 구성할 수 있습니다.

5. 보존 정책을 추가하거나 편집한 후 문서 유형 양식에 남아 있으려면 저장을 클릭하고 문서 유형 목록으로 돌아가려면 제출을 클릭합니다.

직원 문서 보존 기간 정의

보존 기간은 직원 문서를 폐기하기 전에 저장해야 하는 기간을 정의합니다. 보존 기간은 조건이나 기준과 결합하여 보존 정책을 형성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_ef.manager

주:
보존 기간은 고유하며 중복될 수 없습니다. 보존 기간을 삭제하려면 그 전에 문서 유형이 보존 정책과 연결되어 있지 않은지 확인해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 보존 기간.
2. 필드에 적절하게 입력합니다.

보존 기간 양식

필드	설명
제목	보존 기간을 설명하는 이름입니다.
날짜 필드	보존 기간의 시작점입니다. 사용할 수 있는 필드는 직원 문서 [sn_hr_ef_employee_document] 테이블에 따라 다릅니다. 보존 기간의 시작을 정의하는 데 사용되는 직원 문서[sn_hr_ef_employee_document] 테이블의 필드입니다. 닷워킹하고 필드를 선택하여 보존 기간의 시작점을 결정합니다.
애플리케이션 유형	보존 기간과 연결된 애플리케이션입니다.
날짜 오프셋 유형	보존 기간이 날짜 필드에서 선택한 날짜 전에 시작되어야 하는지 또는 후에 시작되어야 하는지를 결정하는 오프셋입니다. 날짜 필드, 날짜 오프셋 단위 및 날짜 오프셋 수와 결합하여 보존 기간의 길이를 결정합니다. 예: ○ 날짜 필드 = 생성됨 ○ 날짜 오프셋 유형 = 이후

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

필드	설명
	○ 날짜 오프셋 단위 = 년 ○ 날짜 오프셋 수 = 1 이 구성을 사용하면 보존 기간은 문서가 작성된 날짜로부터 1년입니다.
날짜 오프셋 단위	보존 기간을 개월 또는 년 단위 중에 무엇으로 측정할지 결정하는 시간 단위입니다.
날짜 오프셋 수	날짜 필드의 선택 날짜 이전 또는 이후의 개월 또는 년 수입니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

기본 보존 정책 추가 또는 수정

기본 보존 정책은 직원 문서가 실수로 제거되지 않도록 합니다. 보존 정책이 문서 유형에 지정되지 않으면 기본 보존 정책이 사용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.manager

이 태스크 정보
기본 보존 정책을 편집할 수 있습니다.

HR Service Delivery 기본 시스템은 우수성 센터(COE) 테이블에 연결된 각 직원 문서에 대해 기본 보존 정책을 제공합니다.

기본 보존 정책은 COE에 속하는 모든 문서에 지정되며 보존 기간은 무기한이고 제거되지 않습니다.

> **주:**
> 기본 보존 기간을 변경하면 모든 새 문서에 새 기간이 지정되지만 기존 문서에는 여전히 원래 보존 기간이 사용됩니다.

기본 보존 정책이 문서 유형에 사용되고 있으면 삭제할 수 없습니다. COE에 대한 기본 정책은 하나만 허용됩니다.

제거 날짜가 계산되고 소송대비 자료보전이 이루어지면 제거 날짜는 변경되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 기본 유지 정책.

2. 새로 만들기를 클릭하여 기본 보존 정책을 만들거나 기존 정책을 클릭하여 편집합니다.

3. 필드에 적절하게 입력합니다.

기본 보존 정책

필드	설명
테이블	COE 테이블 직원 문서는 HR Service Delivery라이센스가 부여되고 활성화되면 연결됩니다.
보존 기간	문서 보존 기간을 식별하는 보존 기간입니다. 편집할 수 있는 유일한 필드입니다.

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

필드	설명
애플리케이션 유형	기본 보존 정책과 연결된 애플리케이션입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

보존 정책 추가 또는 수정

문서 보존 기간 및 보장 대상을 결정하는 정책을 설정합니다. 보존 정책은 보존 기간과 조건 또는 기준을 결합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.manager

이 태스크 정보
규정, 법률 및 귀사 정책에 따라 문서 보존 기간이 결정됩니다.

제거 날짜가 계산되고 소송대비 자료보전이 이루어지면 제거 날짜는 변경되지 않습니다.

실수로 제거하는 것을 막기 위해, 기본 시스템에 기본 보존 정책이 제공됩니다. 보존 정책이 문서 유형에 지정되지 않으면 기본 보존 정책이 사용됩니다.

문서 유형에 여러 보존 정책이 적용되는 경우:

- 보존 기간이 가장 긴 정책이 적용됩니다.
- 기본이 아닌 기본 보존 정책과 보존 기간이 무기한인 기본 보존 정책이 있으면 기본이 아닌 보존 정책이 적용됩니다. HR 조건이 일치하고 보존 기간이 적용된다고 가정합니다.

보존 정책은 문서 유형과 일대일 관계이므로 여러 문서 유형에 동일한 보존 정책을 사용할 수 없습니다.

주:
여러 보존 정책에 동일한 보존 기간을 사용할 수 있습니다.

여러 보존 정책이 있는데 기준이 겹치는 경우에는 보존 기간이 가장 긴 보존 정책이 사용됩니다.

예: 문서 유형 = 징계 조치 통지

- 보존 정책:
  - 미국 직원(보존 기간 = 종료 날짜 + 7년)
  - 미국 계약 직원(보존 기간 = 종료 날짜 + 5년)
- 사용자가 미국 직원이면서 계약 직원이면, 미국 직원 보존 정책이 보존 기간이 더 길기 때문에 이 정책이 사용됩니다.

주:
모든 문서 유형에 대해 기본 보존 정책을 사용할 수 있습니다. 기본 보존 정책은 직원이 회사의 현재 직원인 동안 모든 직원 문서가 보존되도록 정의합니다. 직원이 회사를 떠나면 HR 기준에 따라 두 번째 보존 정책이 트리거됩니다. 직원이 HR 기준을 충족하지 않고 회사를 떠나도 원래 기본 보존 정책은 유효합니다. 직원 문서는 무기한 보존됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 유지 정책.
2. 새로 만들기 또는 기존 보존 정책을 클릭하여 편집합니다.
3. 필드에 적절하게 입력합니다.

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

보존 정책 양식

필드	설명
적용 대상	보존 정책과 연결된 직원 문서 [sn_hr_ef_employee_document] 테이블과 문서 유형입니다. 보존 정책의 기반이 되는 테이블과 문서 유형을 선택합니다.
HR 기준	보존 정책이 적용되는 대상입니다. 예를 들어, 국가를 기반으로 HR 기준을 선택할 수 있습니다. 이 기준을 사용하면 선택한 국가의 모든 사람에게 동일한 보존 정책이 사용됩니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
보존 기간	직원 문서를 저장하는 기간입니다.
활성	보존 정책이 활성이고 사용 중임을 나타냅니다. 주: 기본 보존 정책은 비활성화할 수 없습니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

기본 보안 정책 추가 또는 수정

기본 보안 정책은 직원 문서에 대한 보안을 보장합니다. HR Service Delivery 기본 시스템은 각 문서 유형에 대한 기본 보안 정책을 제공하고 액세스 권한과 제거 권한이 있는 사람을 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_ef.manager
사용자에게 직원 문서에 액세스할 수 있는 권한을 부여하는 단위:

- 그룹
- 역할
- 그룹과 역할 모두

보안 정책에 따라 제거 권한이 필요할 수 있으며 제거 권한이 있는 그룹에 사용자가 속해 있어야 합니다.

HR 그룹 관리 및 HR 역할 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 기본 보안 정책.
2. 새로 만들기 또는 기존 기본 보안 정책을 클릭하여 편집합니다.

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

3. 필드에 적절하게 입력합니다.

보안 정책 필드

테이블	설명
설명	HR 직원 문서 보안 정책을 설명하는 문구입니다.
애플리케이션 유형	보안 정책과 연결된 애플리케이션입니다.
활성	보안 정책을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 옵션입니다. 보안 정책을 사용하지 않도록 설정하면 보안 정책이 문서 유형과 연결되지만 평가 대상으로 간주되지 않습니다.
적용 시기	보안 정책에 대한 추가 조건을 정의하는 필터입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

문서 보안 정책 추가 또는 수정

많은 직원 문서에는 기밀 정보와 개인 정보가 포함되어 있습니다. 문서 보안 정책을 사용하여 직원 문서에 대한 액세스 권한을 정의하고 보안을 유지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin

이 태스크 정보
문서 보안 정책을 추가하거나 수정하여 문서를 읽거나, 작성하거나, 제거 권한을 부여할 수 있는 사람을 결정할 수 있습니다.

> **주:**
> HR 프로파일을 통해 직원이 자신의 직원 문서를 볼 수 있도록 설정할 수 있습니다. 문서 유형 양식에서 직원 접근 상자를 선택합니다. 문서 유형에 대한 정책 정의 문서를 참조하십시오.

사용자에게 직원 문서에 액세스할 수 있는 권한을 부여하는 단위:

- 그룹
- 역할
- 그룹과 역할 모두

보안 정책에 따라 제거 권한이 필요할 수 있으며 제거 권한이 있는 그룹에 사용자가 속해 있어야 합니다.

HR 그룹 관리 및 HR 역할 관리 문서를 참조하십시오. 또는 그룹 및 역할을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 보안 정책.
2. 새로 만들기 또는 기존 보안 정책을 클릭하여 편집합니다.
3. 필드에 적절하게 입력합니다.

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

보안 정책 필드

테이블	설명
설명	HR 직원 문서 보안 정책을 설명하는 문구입니다.
애플리케이션 유형	보안 정책과 연결된 애플리케이션입니다.
활성	보안 정책을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 옵션입니다. 보안 정책을 사용하지 않도록 설정하면 보안 정책이 문서 유형과 연결되지만 평가 대상으로 간주되지 않습니다.
적용 시기	보안 정책에 대한 추가 조건을 정의하는 필터입니다.

세 가지 탭을 사용하여 문서 유형별로 직원 문서의 메타데이터를 검색, 액세스 및 편집하는 데 필요한 그룹 또는 역할을 결정합니다. 제거 알림을 받을 그룹을 정의하거나 직원 문서 제거 권한을 부여할 수도 있습니다.

보안 정책 탭

탭	설명
읽기	그룹: 사용자가 연관된 문서 유형 및 보안 정책으로 직원 문서를 검색하고 읽기 위해 속해야 하는 그룹입니다. 역할: 사용자가 연관된 문서 유형 및 보안 정책으로 직원 문서를 검색하고 읽기 위해 가져야 하는 역할입니다. **주:** 문서 유형 및 보안 정책과 관련된 문서를 검색하고 읽기 위해 Employee Document Management 독자 〔sn_hr_ef.document_reader〕 역할을 가진 사용자도 여기에 추가해야 합니다. 모두 일치: 액세스를 위해 그룹 및 역할의 조건을 모두 충족해야 하는지 결정합니다. **주:** 선택하지 않은 상태로 두면 사용자는 그룹 또는 역할 중 하나의 조건만 충족하면 됩니다.
쓰기	그룹: 사용자가 액세스하기 위해 속해야 하는 그룹입니다. 역할: 사용자가 연관된 문서 유형 및 보안 정책으로 직원 문서를 검색하고 읽고, 생성하기 위해 가져야 하는 역할입니다.

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

탭	설명
	주: 문서 유형 및 보안 정책과 관련된 문서를 검색하고 읽고 생성하기 위해 Employee Document Management 작성자 (sn_hr_ef.document_writer) 역할을 가진 사용자도 여기에 추가해야 합니다. 모두 일치: 쓰기 액세스를 위해 그룹 및 역할의 조건을 모두 충족해야 하는지 결정합니다. 주: 선택하지 않은 상태로 두면 사용자는 그룹 또는 역할 중 하나의 조건만 충족하면 됩니다.
제거 권한	문서를 제거하거나 제거 프로세스를 실행하기 전에 알림을 보내려면 권한 부여가 필요합니다. 그룹: 예정된 제거에 대한 알림을 받거나 권한을 부여하려면 사용자가 속해 있어야 하는 그룹입니다. 주: 그룹의 한 사람만 승인해야 합니다.

4. 저장을 클릭하면 문서 유형 관련 목록이 나타납니다.
5. 새로 만들기를 클릭하면 보안 정책과 연결할 문서 유형을 만들 수 있습니다.
6. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

문서 유형에 대한 만료 정책 추가 또는 수정

문서 유형에 대한 만료 알림 정책을 추가하거나 수정합니다. 문서에 만료 날짜를 설정하고 문서가 만료되거나 만료가 가까워지면 문서 소유자, 관리자 또는 HR 담당자에게 이메일 알림을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
여권이나 교육 수료증과 같은 특정 문서에는 만료 날짜가 있습니다. 조직이 규정 준수 정책을 준수할 수 있도록 직원 문서의 최신 버전을 유지관리해야 합니다. 이 기능을 사용하여 관리자는 문서 유형에 대한 만료 알림 정책을 설정할 수 있으며, 사용자는 문서를 Employee Document Management에 업로드하거나 케이스를 Employee Document Management로 이동할 때 문서의 만료 날짜를 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 만료 알림 정책.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

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

만료 알림 정책 양식

필드	설명
문서 유형	만료 정책이 설정된 문서 유형입니다. 교육 계약을 예로 들 수 있습니다.
이름	만료 알림 정책에 대해 지정하는 이름입니다.
주문	만료 정책에 대해 지정하는 순서입니다. 문서가 두 개의 만료 알림 정책을 충족한다고 가정하면 순서가 낮은 정책에 더 높은 우선순위가 부여됩니다.
활성	사용할 만료 정책을 활성화하는 옵션입니다.
필터 기준 추가	
HR 기준	HR 기준은 필터 조건을 적용할 대상을 정의합니다. 예: 미국 직원: 세금 양식 수집.
적용 시기	직원 문서의 필드에 적용할 필터 조건입니다.
둘 다 일치	필터 조건이 둘 이상인 경우 이 옵션을 활성화합니다. 지정된 모든 조건을 기준으로 문서가 필터링됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 만료 알림 정책.
2. 필요한 만료 알림 정책을 엽니다.
3. 만료 알림 수신자 관련 목록에서 수신자를 추가합니다.

만료 알림 수신자 양식

필드	설명
이름	만료 알림 수신자의 이름입니다.
데이터 오프셋 유형	문서의 만료 날짜와 관련된 날짜 오프셋 유형입니다. 예를 들어 만료 날짜 이전 또는 이후에 알림을 보내시겠습니까?
데이터 오프셋 단위	오프셋 단위를 정의하는 일, 주 또는 월 수입니다.
데이터 오프셋 수	데이터 오프셋에 지정된 값입니다. 예를 들어 데이터 오프셋 유형을 이전으로, 날짜 오프셋 단위를 일로, 날짜 오프셋 수량을 3으로 선택했다고 가정하면 문서 만료 날짜 **3**일 전에 이메일 알림이 전송됩니다.
만료 알림 정책	수신자가 생성되는 만료 알림 정책입니다.
수신자	알림 수신자는 직원 문서에서 지원되는 필드에서 선택할 수 있습니다.

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

필드	설명
	주: 다른 날짜에 다른 수신자에게 알리려면 단일 만료 알림 정책에 대해 여러 만료 알림 수신자를 구성할 수 있습니다.
활성	만료 알림 수신자를 활성화하는 옵션입니다.

4. 그룹 섹션에서 알림을 보낼 그룹을 추가합니다. 그룹은 수신자와 동시에 알림을 받습니다.
5. 제출을 클릭합니다.

Employee Document Management 사용

직원 문서를 관리하고 대량 임포트에 대해 알아봅니다.

직원 문서 관리

Employee Document Management를 사용하여 직원 문서에 대한 소송대비 자료보전을 검색, 작성, 이동 또는 관리할 수 있습니다.

Employee Document Management는 조직의 직원 문서를 일부 또는 모두 포함하는 가상 파일 캐비닛입니다. Employee Document Management로 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원 문서 검색: 여러 가지 방법으로 직원 문서 검색 범위를 좁힐 수 있습니다.
- 직원 문서 생성:
  - 직원 문서를 문서 리포지토리에 직접 추가할 수 있습니다.
  - HR 에이전트는 HR Service Delivery이와 함께 사용 될 경우 hr 케이스에서 문서를 이동하거나 문서 리포지토리에 직접 추가할 수 있습니다.
- HR 프로파일 또는 문서 유형에 소송대비 자료보전 적용: HR 프로파일 또는 문서 유형에 소송대비 자료보전을 적용하면 연결된 직원 문서가 보존 기간에 도달한 후에 제거되는 것을 방지합니다.
- 직원 문서 이동: 직원 문서가 HR 케이스에 첨부되면 해당 문서를 문서 리포지토리로 직접 이동할 수 있습니다. 또는 케이스가 종결/완료되면 직원 문서가 자동으로 이동되도록 HR 서비스를 구성할 수 있습니다.
- 직원 문서 보기: 직원은 Service Portal이나 직원 센터에서 자신의 직원 문서를 볼 수 있습니다. 여기 문서 유형에 대한 정책 정의에는 문서 유형별로 액세스 권한을 부여하는 방법이 있습니다. 기본 시스템은 예제 문서 유형을 제공합니다.

직원 문서 검색

직원 문서 리포지토리의 다양한 필터를 사용하여 직원 문서를 검색하고 봅니다. 감사 목적으로 문서를 다운로드할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_reader

이 태스크 정보
직원 문서는 직원 문서를 위한 리포지토리입니다. 직원 문서 리포지토리의 크기에 관계없이 즉석에서 검색하거나 사전 설정 검색 필터를 설정하여 필요한 문서를 빠르게 찾을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 직원 문서 〉 문서 조회.
2. 열 필터를 사용하여 찾고 있는 문서를 식별합니다.
   예를 들어, 직원 열을 기준으로 정렬하면 모든 문서가 직원별로 표시됩니다.

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

3. 문서를 다운로드하려면 문서 옆에 있는 확인란을 선택한 다음, 동작 선택 목록에서 다운로드를 선택합니다.
   이름이 같은 여러 문서를 다운로드하면 각 문서에 직원 이름이 추가됩니다. 그래도 문서가 중복되면 숫자가 추가됩니다.
4. 문서에 대한 자세한 내용을 보려면 해당 문서 이름을 클릭합니다.
   sn_hr_ef.enable_document_viewer 직원 문서 속성에서 예를 선택하면 직원 문서가 나타납니다.

직원 문서 생성 또는 수정

직원 문서 작성자[sn_hr_ef document_writer] 역할을 사용하여 직원 문서를 만들거나 Employee Document Management 리포지토리에 직접 업로드할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_writer

이 태스크 정보
HR 케이스 양식에서 문서를 업로드한 다음, 문서 리포지토리로 옮길 수도 있습니다.

> **주:**
> HR 서비스를 구성하여 케이스가 종결되면 직원 문서를 HR 케이스 양식에서 자동으로 이동할 수도 있습니다. 이 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 직원 문서 〉 새 문서 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 문서 양식

필드	설명
문서	업로드할 직원 문서입니다. 직원 문서를 업로드하려면 파일 선택을 클릭합니다. **주:** 기본적으로 허용되는 문서의 최대 크기는 30MB입니다. 기본값은 직원 문서 속성의 최대 파일 업로드 크기 **(mb)** 필드에서 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Document Management 애플리케이션의 속성 문서를 참조하십시오. 문서를 선택하면 읽기 전용 필드에 파일 크기, 파일 형식, 생성 날짜, 생성자가 표시됩니다. UI 내의 뷰어는 .pdf 문서 보기만 지원합니다. 다른 유형의 문서는 다운로드한 다음 볼 수 있습니다. 최적의 검색 결과를 얻으려면 문서 이름에 대시(-)를 사용하지 마십시오. 전체 단어를 공백이나 밑줄로 구분하여 사용하면 더 나은 검색 결과를 얻을 수 있습니다.

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

필드	설명
	직원 문서 속성에서 문서 뷰어에 예를 선택해야 .pdf 문서를 볼 수 있습니다. 주: FedRAMP, 온프레미스 고객, 모바일 장치, 에지 암호화를 사용하는 고객 또는 암호화 지원에 대해서는 문서 보기가 지원되지 않습니다.
설명	직원 문서에 대한 설명
직원	문서가 연결된 직원의 이름입니다.
급여 국가	문서 생성 당시 직원의 급여 국가입니다. 주: 문서를 업로드하거나 서비스 케이스 첨부 파일을 직원 파일로 이동하면 급여 국가 필드의 값이 직원의 사용자 프로파일로 기본 설정됩니다.
문서 유형	직원 문서와 연결된 문서 유형입니다. 문서 유형은 분류 및 보존 정책을 제공합니다. 주: ○ 문서 유형과 연결된 하나 이상의 보안 정책에 대한 읽기 또는 쓰기 구성 요구사항을 충족하는 경우에만 문서를 읽고 쓸 수 있습니다. ○ 문서 유형과 연결된 하나 이상의 보안 정책에 대한 제거 권한 부여 구성 요구사항을 충족하는 경우에만 문서를 제거할 수 있습니다. ○ 문서 유형과 연결된 하나 이상의 보안 정책에 대한 제거 권한 부여 또는 알림 구성 요구사항을 충족하는 경우에만 제거 알림을 받을 수 있습니다.
발효 날짜	직원 문서가 발효되는 날짜 및 시간입니다. 일반적으로 계약 합의인 경우를 제외하고 발효 날짜에는 문서 생성 날짜를 사용합니다. 예를 들어, 급여 인상 또는 승진은 성과 평가 날짜와 다른 날짜부터 적용될 수 있습니다.
HR 케이스	HR 케이스에서 이동될 때 직원 문서와 연결된 HR 케이스 번호입니다.
제거 보류됨	문서에 대한 제거 보류 상태입니다. ○ 제거 권한 부여 보류 중: 제거 알림이 전송되었지만 권한을 부여 받지 못했습니다. ○ 제거 승인됨: 제거 권한을 부여를 받았고 문서가 제거될 예정입니다.

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

필드	설명
	○ 제거 거부됨: 제거 권한이 거부되었고 문서가 제거되도록 예약되지 않았습니다. 문서 유형과 연결된 보안 정책은 제거 권한을 설정합니다. 다음 역할에는 제거 권한을 변경할 수 있는 권한이 있습니다. ▪ EF 관리자 [sn_hr_ef.admin] ▪ 직원 파일 관리 관리자 [sn_hr_ef.manager]
만료 날짜	문서의 만료 날짜를 설정하는 옵션입니다. 문서가 만료되거나 만료가 가까워지면 만료 정책에 따라 문서 소유자, 관리자 또는 HR 담당자에게 이메일 알림이 전송됩니다. 주: 이 옵션은 관리자가 만료 날짜 확인란을 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

3. 제출을 클릭하여 직원 문서 기록을 생성합니다.
   직원 문서 감사 추적 관련 목록 탭이 나타납니다.

   직원 문서 생성 또는 업로드 시점부터 제거 시점까지 모든 작업의 뷰를 제공합니다.

   다음 동작이 캡처됩니다.

   ○ 기록이 생성됨
   ○ 필드가 업데이트됨
   ○ 첨부 파일이 제거됨
   ○ 첨부 파일이 업데이트됨
   ○ 첨부 파일 이름이 바뀜
   ○ 플랫폼 태그가 추가됨
   ○ 플랫폼 태그가 제거됨
   ○ 문서를 보았음
   ○ 문서가 다운로드됨
   ○ 직원이 직원 센터에서 다운로드한 문서

직원 문서를 문서 리포지토리로 이동

직원 문서를 HR 케이스에서 직원 문서 리포지토리로 이동할 수 있습니다. HR 케이스가 완료 종결되면 HR 서비스를 통해 직원 문서를 자동으로 이동할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_writer 또는 sn_hr_core.case_reader

이 태스크 정보
직원 문서를 직원 문서 리포지토리에 직접 추가할 수도 있습니다. 직원 문서 리포지토리는 다양한 정렬 기능을 사용하여 쉽고 빠르게 식별할 수 있는 중앙 리포지토리를 제공합니다. 직원 문서 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스.
2. 직원 문서가 첨부된 케이스를 선택합니다.
   목록 보기에서는 직원 문서가 첨부된 HR 케이스를 식별할 수 있는 방법이 없습니다. HR 케이스를 찾으려면 HR 케이스 번호 또는 오픈 대상자가 필요합니다.
3. 양식 헤더에서 첨부 파일 이동을 클릭합니다.
   첨부 파일을 직원 파일로 이동 메뉴가 나타납니다.
4. 이동할 문서 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   첨부 파일을 이동할 **COE** 선택 및 주제 상세 정보 필드를 수정할 수 있지만, 잘못된 유형의 HR 케이스에 문서를 추가한 경우에만 가능합니다.
5. 각 문서의 문서 유형을 선택합니다.
   문서 유형에 따라 분류, 액세스 가능한 사용자 및 보존 정책이 결정됩니다. 연관된 주제 상세 정보에 대한 문서 유형이 나타나지 않으면 올바른 분류를 위해 문서 유형을 생성해야 합니다. 문서 유형에 대한 정책 정의 문서를 참조하십시오.
6. 선택 항목 이동을 클릭합니다.

결과

직원 문서가 HR 케이스에서 직원 문서 리포지토리로 이동합니다. 직원 문서가 이동되면 파일 이름, 형식, 크기가 첨부 파일에서 문서로 복사됩니다.

주:
HR 서비스에서 첨부 파일 자동 이동 상자를 선택하여 이 프로세스를 자동화할 수도 있습니다. HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

첨부 파일을 이동하면 케이스의 직원 문서 섹션에 첨부 파일이 표시됩니다.

직원 문서에 대한 소송대비 자료보전 추가 또는 제거

소송대비 자료보전은 HR 프로파일의 모든 직원 문서 또는 문서 유형과 관련된 문서가 삭제되지 않도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

이 태스크 정보

소송대비 자료보전은 연관된 직원 문서에 대한 모든 보존 정책을 일시 중단합니다.

주:
시스템 관리자 (admin)으로 로그인한 경우에는 Employee Document Management 범위에서 보고 있는지 확인하십시오. 범위를 변경하면 페이지를 새로 고쳐야 합니다.

소송대비 자료보전은 바로 사용 가능한 문서 정리 메커니즘에 의해서만 문서 제거를 방지합니다. 사용자 지정 테이블 클리너 또는 테이블 보관 규칙과 같은 사용자 지정 정리 메커니즘에는 적용할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. 소송대비 자료보전을 적용할 HR 프로파일을 선택합니다.
3. 양식 헤더에서 법률 보류 추가를 클릭합니다.
4. 이 프로파일에 법적 보존 추가에서 이유를 선택하고 의견을 추가합니다.

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

5. 확인을 클릭합니다.
6. 의견을 추가합니다.
7. 확인을 클릭합니다.
8. 문서 유형에 소송대비 자료보전을 적용하려면 다음으로 이동합니다. **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 문서 유형.
9. 문서 유형을 선택합니다.
10. 법률 보류 추가를 클릭합니다.
    법률 보류 추가 버튼은 양식 헤더에 있습니다.
11. 의견을 추가합니다.
12. 확인을 클릭합니다.
13. 업데이트를 클릭합니다.
    문서 유형과 연관된 모든 문서에 소송대비 자료보전이 적용되며 보존 정책에 따라 제거되지 않습니다.

여러 **HR** 프로파일에 소송대비 자료보전 추가

한번에 여러 HR 프로파일에 소송대비 자료보전을 추가합니다. 소송대비 자료보전은 HR 프로파일의 모든 직원 문서가 삭제되지 않도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. 목록 뷰에서 소송대비 자료보전을 적용할 HR 프로파일을 전부 선택합니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 작업에서 소송대비 자료보전을 선택합니다.
4. 소송대비 자료보전 추가 대화 상자에서 다음을 수행합니다.
   a. 이유 필드에서 값을 선택합니다.
   b. 의견 필드에 상세 정보를 추가합니다.
   c. 확인을 클릭합니다.
   선택한 HR 프로파일의 직원 문서에 소송대비 자료보전이 적용되었으며 보존 정책에 따라 제거되지 않습니다.

여러 문서 유형에 소송대비 자료보전 추가

한번에 여러 문서 유형에 소송대비 자료보전을 추가합니다. 소송대비 자료보전은 문서 유형과 관련된 문서가 삭제되지 않도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 유형.
2. 목록 뷰에서 소송대비 자료보전을 적용할 문서를 전부 선택합니다.
3. 선택한 행에 대해 수행할 작업에서 소송대비 자료보전을 선택합니다.

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

4. 소송대비 자료보전 추가 대화 상자에서 다음을 수행합니다.
   a. 이유 필드에서 값을 선택합니다.
   b. 의견 필드에 상세 정보를 추가합니다.
   c. 확인을 클릭합니다.
   선택한 문서 유형의 문서에 소송대비 자료보전이 적용되었으며 보존 정책에 따라 제거되지 않습니다.

소송대비 자료보전이 적용된 문서 관리

현재 소송대비 자료보전이 적용된 상태이거나 적용된 적이 있는 모든 문서 유형 또는 HR 프로파일 목록을 볼 수 있습니다. 문서 유형 또는 HR 프로파일에 소송대비 자료보전이 적용된 이유를 검토하고 소송대비 자료보전을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.legal_hold_writer

이 태스크 정보
소송대비 자료보전은 HR 프로파일 또는 문서 유형별로 직원 문서에 적용됩니다. 직원 문서에 대한 소송대비 자료보전 추가 또는 제거 문서를 참조하십시오.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 소송대비 자료보전.
2. 문서 유형 또는 HR 프로파일을 선택합니다.
3. 해당하는 경우 소송대비 자료보전 이유를 변경합니다.
4. 설명을 입력합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

직원 문서 제거 로그 보기

최적의 시스템 성능을 위해, 내부 프로세스에 따라 회사에서 설정한 보안 정책에 따라 직원 문서가 제거됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.manager

이 태스크 정보
제거는 인스턴스에서 직원 문서를 영구적으로 삭제합니다. 제거하면 전체 저장소가 확보됩니다.

- 제거 로그에는 삭제된 문서가 표시됩니다.
- 삭제된 문서의 특성이 저장됩니다.
- 삭제된 문서를 식별하는 기본 특성은 직원 및 HR 케이스 번호입니다. Employee Document Management의 속성에서 기본값을 변경할 수 있습니다.

Employee Document Management 애플리케이션의 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 로그 제거.
Employee Document Management 애플리케이션에 대한 속성의 사용하도록 설정하면 이 필드가 제거 로그에 포함됩니다에 지정된 필드가 포함된 제거된 문서 목록이 나타납니다.

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

Employee Document Management 벌크 임포트

Employee Document Management 벌크 임포트 기능을 사용하여 외부의 외부 공급업체 클라우드 기반 저장소나 로컬 네트워크 디렉터리에서 Employee Document Management로 직원 문서를 복사할 수 있습니다. 직원 문서를 HR Service Delivery 내에 두면 효율적으로 편하게 관리할 수 있습니다.

현재 HR Service Delivery 외부에 직원 문서를 저장한 경우 직원이 재직하는 기간 동안 직원 문서를 통합하고 유지관리할 수 있습니다.

현재 문서 리포지토리

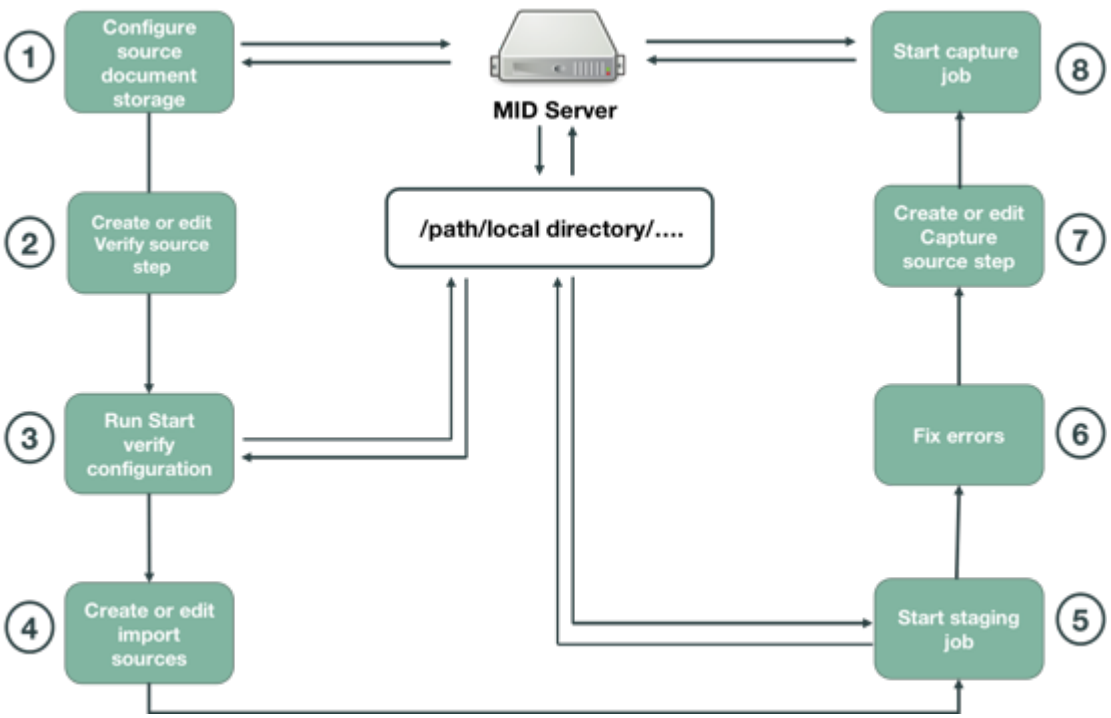
현재 직원 문서를 저장하는 위치에 따라 벌크 임포트 구성이 결정됩니다. Employee Document Management 벌크 임포트 기능을 통해 다음 항목과 통합할 수 있습니다.

- 로컬 문서 저장소 솔루션
- 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소 솔루션

로컬 문서 저장소 구성

로컬 문서 리포지토리에서 직원 문서를 가져오려면 Orchestration[com.snc.runbook_automation] 플러그인을 활성화해야 합니다.

주:
Java JRE 6 이상도 필요합니다.



로컬 문서 리포지토리를 사용하여 HR Service Delivery를 구성하는 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 직원 문서 임포트 구성에서 소스 위치와 통신하도록 HR Service Delivery를 구성합니다.

   로컬 문서 저장소를 구성하려면 먼저 MID Server 가 구성되어 있고 사용 가능한지 확인합니다. MID Server는 ServiceNow 인스턴스와 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스 간의 데이터 통신 및 이동을 용이하게 하는 데 필요합니다.

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

중요사항:
기본적으로 이 기능은 파일 서버가 UNIX일 것으로 예상합니다. 파일 서버가 UNIX 이외의 OS인 경우 솔루션을 사용자 정의해야 합니다.

- SSH(보안 셸 프로토콜) 자격 증명만 지원됩니다.
- MID Server는 Windows 또는 Linux 서버에 있을 수 있습니다. 가져올 파일을 호스팅하는 서버는 Windows가 아니어야 합니다.

주:
로컬 문서 저장소를 구성하는 다른 방법에는 사용자 지정 개발이 필요합니다.

로컬 문서 저장소 인증에 사용할 자격 증명을 만듭니다. MID Server에 SSH 자격 증명 설정의 내용을 참조하십시오.

주:
로컬 문서 리포지토리에 연결할 때 관리자 권한을 부여해야 할 수도 있습니다.

2. 원본 확인 단계를 만들거나 편집합니다. 이 단계에서는 로컬 디렉터리와 Employee Document Management 사이의 연결을 확인하는 데 필요한 소스 단계를 만듭니다.

   주:
   원본 직원 문서를 중앙 리포지토리에 두고 단순한 디렉터리 구조와 일관된 파일 명명 규칙을 사용하면 오류를 줄일 수 있습니다.

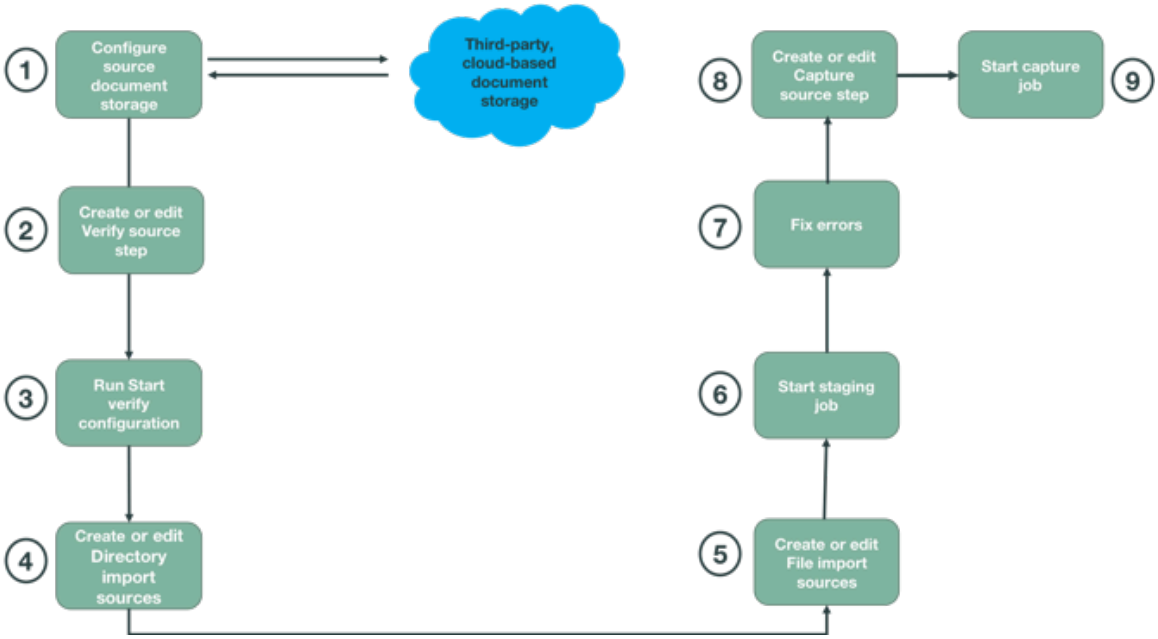
3. 원본 확인 작업 시작을 실행하여 연결을 확인하고 소스 직원 문서가 있으며 식별되었는지 확인합니다.
4. 직원 문서 임포트 소스를 생성하거나 편집합니다. 이 단계에서는 로컬 문서 저장소에서 Employee Document Management로 가져올 원본 문서를 식별합니다.
5. 스테이징 작업을 실행합니다. 이 단계에서는 원본 직원 문서에 대한 정보를 직원 문서 스테이징 [sn_hr_ef_import_staging] 테이블에 저장합니다. 직원 문서를 임포트하는 데 필요한 모든 정보가 이 기록에 포함됩니다.
6. 스테이징 기록을 살펴보고 3단계와 4단계가 올바른지 확인합니다. 스테이징 테이블에서 오류를 수정할 수 있습니다.
7. 원본 캡처 단계를 만들거나 편집합니다. 이 소스 단계는 스테이징 기록과 원본 직원 문서를 Employee Document Management로 임포트합니다.
8. 준비 상태의 스테이징 기록을 처리하는 캡처 작업을 시작하고 원본 직원 문서를 끌어오거나 조회합니다. 원본 직원 문서가 Employee Document Management에 복사됩니다.

외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소 구성

외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리에서 직원 문서를 임포트하려면 ServiceNow IntegrationHub 설치 관리자[com.glide.hub.integrations] 플러그인을 활성화해야 합니다.

주:
외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소와 통합하는 것은 사용자 지정 구현으로 간주됩니다. Employee Document Management 대량 임포트는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소와 통합할 수 있는 기본 프레임워크를 제공합니다. ServiceNow 솔루션 컨설턴트와 상의해야 할 수도 있습니다.

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



외부 공급업체 클라우드 기반(원본) 문서 리포지토리로 구성하려면 다음이 필요합니다.

- 소스 문서 리포지토리의 URL
- 자격 증명 별칭

외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소로 HR Service Delivery를 구성하는 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 외부 공급업체 클라우드 기반 원본 문서 리포지토리와 통신하도록 HR Service Delivery를 구성합니다.
2. 원본 확인 단계를 만들거나 편집합니다. 이 단계에서는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리와 Employee Document Management 사이의 연결을 확인하는 데 필요한 소스 단계를 만듭니다.

   주:
   원본 직원 문서를 단순한 디렉터리 구조에 두고 일관된 파일 명명 규칙을 사용하면 오류를 줄일 수 있습니다.

3. 원본 확인 작업 시작을 실행하여 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리 연결이 Employee Document Management와 통신하고 있는지 확인합니다.
4. 디렉터리 임포트 소스 단계를 만들거나 편집합니다. 이 단계에서는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소에서 원본 문서가 있는 디렉터리를 식별합니다.
5. 파일 임포트 소스 단계를 만들거나 편집합니다. 이 단계에서는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 저장소에서 Employee Document Management로 임포트할 원본 문서를 식별합니다.
6. 스테이징 작업을 실행합니다. 이 단계에서는 원본 직원 문서에 대한 정보를 직원 문서 스테이징 [sn_hr_ef_import_staging] 테이블에 저장합니다. 직원 문서를 임포트하는 데 필요한 모든 정보가 이 기록에 포함됩니다.
7. 스테이징 기록을 살펴보고 3단계와 4단계가 올바른지 확인합니다. 스테이징 테이블에서 오류를 수정할 수 있습니다.
8. 원본 캡처 단계를 만들거나 편집합니다. 이 소스 단계는 스테이징 기록과 원본 직원 문서를 Employee Document Management로 임포트합니다.
9. 준비 상태의 스테이징 기록을 처리하는 캡처 작업을 시작하고 원본 직원 문서를 끌어오거나 조회합니다. 원본 직원 문서가 Employee Document Management에 복사됩니다.

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

파일 크기 제한

기본 시스템에서는 30MB 이하의 직원 문서를 임포트할 수 있습니다.

허용되는 최대 파일 크기를 설정하려면 Employee Document Management 애플리케이션 속성의 **sn_hr_ef.max_file_size** 필드를 사용합니다.

주:
최대 크기를 늘리면 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

자세한 내용은 Employee Document Management 애플리케이션의 속성 문서를 참조하십시오.

임포트 매핑을 사용하여 원본 직원 문서 찾기 및 변환

임포트 매핑은 원본 문서 리포지토리에서 원본 직원 문서를 찾아서 Employee Document Management로 임포트할 수 있도록 변환합니다.

임포트 맵은 원본 문서 리포지토리에서 메타데이터를 확보하는 데 사용되는 매핑 변수를 정의합니다. 또한 가져올 직원 문서를 제대로 식별하여 Employee Document Management의 필요한 요소에 매핑할 수도 있습니다.

로컬 네트워크 디렉터리에 필요한 요소는 다음과 같습니다.

- 직원 이름
- 문서 유형
- 파일 이름

외부 공급업체의 클라우드 기반 디렉터리에 필요한 요소는 다음과 같습니다.

- 항목
- 항목
- 직원 이름
- 문서 유형
- 파일 이름
- URL

출력 파일의 필드 및 값 구문 분석

소스 문서 리포지토리가 출력 파일을 제공하는 경우에는 매핑 위치를 변환하고 구문 분석하고 출력 파일을 Employee Document Management에 필요한 값으로 매핑할 수 있습니다. 출력 파일을 변환하려면 다음을 수행합니다.

- 출력 파일(출력 파일의 예: JSON)에서 항목 배열을 찾는 필드 매핑 유형을 만듭니다.
- 파일 ID를 찾는 배열의 각 항목에 대해 필드 매핑 유형을 만듭니다.
- 직원이 매핑된 요소를 찾는 필드 매핑 유형을 만듭니다.
- docType이 매핑된 요소를 찾는 필드 매핑 유형을 만듭니다.
- fileName이 매핑된 요소를 찾는 필드 매핑 유형을 만듭니다.
- URL이 매핑된 요소를 찾는 필드 매핑 유형을 만듭니다.

파일 이름에서 추출

원본 직원 문서에 다음이 있는 경우:

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

- 일관된 명명 규칙
- 파일 이름에 필요한 모든 메타데이터가 직원 파일에 있습니다.

임포트 맵을 사용하여 원본 직원 문서를 찾아서 Employee Document Management에 필요한 값으로 변환할 수 있습니다.

예를 들어, 직원 문서에 Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf와 같은 일관된 명명 규칙이 있는 경우 파일 이름의 일부를 Employee Document Management에 필요한 요소에 매핑할 수 있습니다.

- 직원 이름: abel.tuter
- 문서 유형: LOARequestLeave
- 파일 이름: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

스크립팅

스크립트를 사용하여 소스 요소를 Employee Document Management에 필요한 맵 요소에 매핑할 수도 있습니다. 스크립트를 참조하십시오.

주:
모델로 사용할 수 있는 임포트 맵 예제가 기본 시스템에 제공됩니다.

원본 문서 리포지토리를 사용하여 **Employee Document Management** 벌크 임포트 구성

직원 문서 임포트 구성을 사용하여 원본 문서 리포지토리를 식별하고 통신합니다. 원본 문서 리포지토리는 현재 직원 문서를 저장하는 곳입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

이 태스크 정보
원본 문서 리포지토리에서 직원 문서를 이동하려면 먼저 다음을 수행해야 합니다.

- 문서를 끌어오는 리포지토리 유형을 식별합니다.
- 문서를 끌어오는 리포지토리에서 URL과 자격 증명을 식별합니다. 또는 문서를 끌어오는 디렉터리 유형을 식별합니다.
- 테스트를 통해 원본 리포지토리 및 Employee Document Management에서 통신이 오는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 벌크 임포트 〉 임포트 구성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 문서 임포트 구성

필드	설명
이름	직원 문서 대량 업로드 구성을 식별하는 설명적인 이름입니다.
소스 유형	직원 문서를 이동하는 원본을 식별합니다. ○ 로컬: 소스 직원 문서 리포지토리가 로컬입니다. ○ URL: 소스 직원 문서 리포지토리가 클라우드 기반입니다.

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

필드	설명
호스트	소스 유형에서 로컬이 선택되면 나타납니다. 끌어오는 중인 로컬 원본 직원 문서 리포지토리의 IP 주소입니다. 로컬 디렉터리에서 끌어오는 경우 MID Server를 통해 연결된 원본의 IP 주소입니다.
URL	소스 유형에서 **URL**이 선택되면 나타납니다. 원본 외부 공급업체 클라우드 기반 문서 리포지토리의 URL입니다.
디렉터리	끌어오는 중인 원본 직원 문서 리포지토리의 디렉터리입니다. 로컬 원본 유형의 경우에는 재귀 디렉터리 구조를 지정할 수 있습니다. 외부 공급업체의 클라우드 기반(URL) 원본 유형의 경우 루트 디렉터리만 지정할 수 있습니다. 주: 외부 공급업체의 클라우드 기반 리포지토리에 디렉터리가 여러 개 있는 경우 각각에 대해 별도의 직원 문서 임포트 구성이 필요합니다. 구성 복제 버튼을 사용하면 복제를 보다 쉽게 만들 수 있습니다.
준비 중 기록 상태	직원 문서에 삽입하기 전 가져온 직원 문서 준비 중 기록에 할당된 상태입니다. ○ 초안: 직원 문서에 삽입하기 전에 준비 중 기록을 확인할 수 있습니다. 주: 매핑 구성을 조정할 때 테스트 환경의 기본 상태로 초안 상태를 사용합니다. 초안 상태의 직원 문서를 준비 상태로 변경해야 캡처 단계를 처리할 수 있습니다. ○ 준비: 직원 문서에 대한 준비 중 기록이 정확하고 확인이 필요하지 않은 경우 이 상태를 사용합니다. 이 경우에도 발생하는 모든 오류를 수정할 수 있습니다.

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

필드	설명
	검증을 확인할 수 없을 때 상태가 오류로 변경됩니다. 주: 테스트 후 준비 상태를 프로덕션 환경에서 기본값으로 사용하면 매핑 구성이 오류 없는 상태가 됩니다. 준비 상태의 직원 문서는 캡처 단계에 자동으로 처리됩니다.
자격 증명 별칭	자격 증명 또는 연결 기록 레이블이 있는 연결 및 자격 증명 별칭 ID입니다. 로컬 원본 문서 리포지토리에 연결하려면 자격 증명 별칭이 필요합니다. 로컬 문서 리포지토리에서 자격 증명 별칭이 구성됩니다. 로컬 문서 리포지토리에 액세스하기 위한 자격 증명은 인스턴스에 저장되고 별칭으로 태그 지정됩니다.
도메인	도메인 분리를 통해 자동으로 채워지며 직원 문서 대량 업로드를 구성 중인 특정 도메인을 식별합니다.
로그 매핑	준비 중 단계 중에 디버그 문을 시스템 로그에 쓰도록 지정합니다. 로그 매핑은 매핑을 쉽게 디버깅할 수 있도록 합니다. 테스트 단계에서 처음 대량 가져오기를 구성할 때 권장됩니다.

주:
자격 증명 및 별칭에 대한 자세한 내용은 자격 증명, 연결 및 별칭 소개를 참조하세요.

도메인 분리에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 HR Service Delivery 문서를 참조하십시오.

3. 저장, 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
   직원 문서 임포트 소스 및 직원 문서 임포트 맵 탭이 나타납니다.

임포트 구성 만들기 또는 편집

직원 문서를 임포트하려면 로컬 문서 리포지토리 또는 외부 공급업체 클라우드 기반 리포지토리의 원본 직원 문서를 Employee Document Management에 매핑합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_import

이 태스크 정보
로컬 문서 리포지토리의 경우 이름 매핑은 파일 이름에서 파일 메타데이터를 가져옵니다.

프로시저

1. 직원 문서 임포트 구성 양식에서 직원 문서 임포트 맵 탭을 클릭합니다.
2. 새로 만들기 또는 기존 임포트 구성을 클릭합니다.

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

3. 양식을 작성합니다.

직원 문서 임포트 맵

필드	설명
구성	직원 문서 벌크 임포트 구성의 이름입니다. 원본 문서 리포지토리를 사용하여 Employee Document Management 벌크 임포트 구성 문서를 참조하십시오.
매핑 유형	원본 문서 리포지토리 내에서 원본 직원 문서를 찾는 방법을 정의합니다. ○ 필드: 원본 문서에 대한 정보 배열 내에서 매핑할 배열의 특정 부분을 식별하도록 지정합니다. ○ 값: 매핑하려는 원본 문서의 정보 배열 내에서 특정 용어를 식별하는 것을 나타냅니다.
정규 표현식	소스 리포지토리에서 포함할 파일을 식별하는 정규식 문자열입니다. 예를 들어, (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)는 영숫자, 밑줄 및 마침표가 포함된 파일 이름과 일치합니다. 배열에서 정보의 특정 부분을 식별한 후에는 그 부분에 매핑할 수 있습니다. 기존 명명 규칙의 일관성이 높을수록 원본 저장소에서 직원 문서를 더 쉽게 찾을 수 있습니다.
바꾸기	Employee Document Management로 임포트할 때 원본 직원 문서에 포함시킬 정보입니다. 예를 들어, 원본 직원 문서의 배열에는 학교가 있습니다. 새 값을 문서 유형의 증명서와 동일하게 맞추려고 합니다. 입력: ○ 대체: 증명서 ○ 매핑된 요소: docType ○ 소스 요소: 학교 **주:** 정규식(RegEx)을 사용하여 대체 값을 정의할 수도 있습니다. RegEx를 사용할 때는 올바른 구문 분석을 위해 정규식 테스트 사이트를 사용하십시오.
매핑된 요소	확보한 메타데이터 필드와 마지막으로 생성된 스테이징 기록에 포함된 값을 확인합니다. 원본 직원 문서를 매핑할 임포트 문서 스테이징 [sn_hr_ef_import_staging] 테이블의 필드입니다.

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

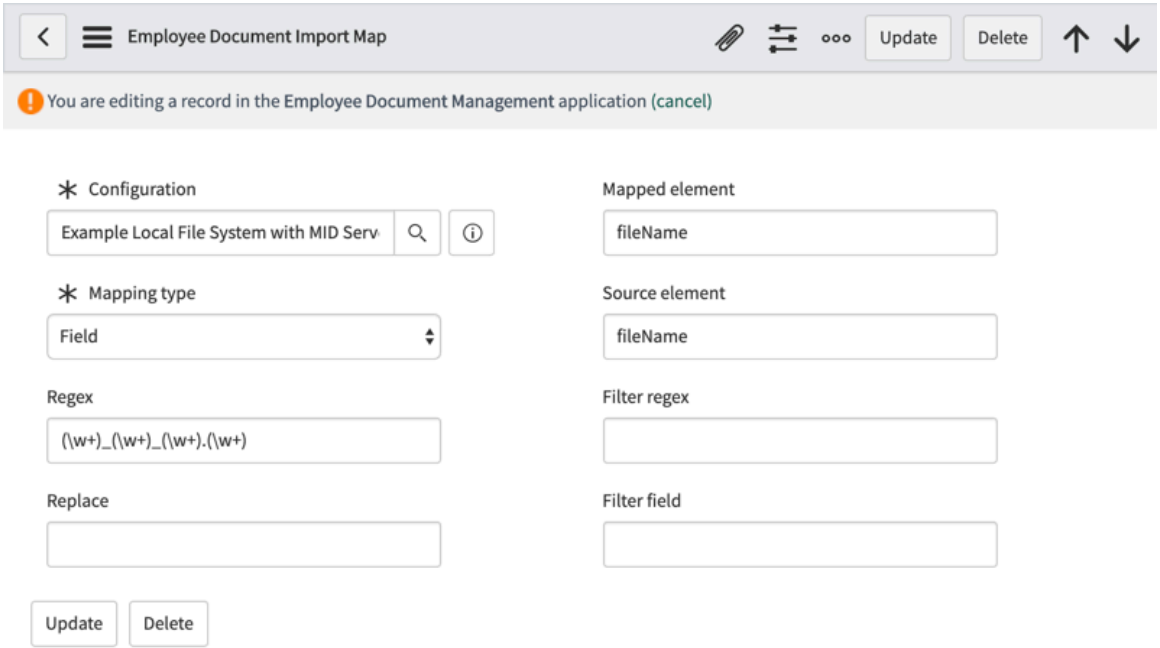
필드	설명
	원본 직원 문서를 매핑할 수 있는 다음과 같은 필드가 기본 시스템에 제공됩니다. ○ docType: 문서 유형 ○ fileName: 파일 이름 ○ employee: 직원 이름
소스 요소	Employee Document Management에 매핑할 로컬 또는 외부 공급업체 클라우드 기반 직원 문서 리포지토리의 필드 또는 값입니다. 예를 들어, 소스 파일 이름에 직원 이름이 포함되어 있으면 직원 이름을 원본 요소로 사용하고 직원의 매핑된 요소를 사용할 수 있습니다.
정규 표현식 필터	원본 직원 문서 리포지토리의 배열에서 찾은 텍스트와 일치하는 정규식 시퀀스입니다. 이 필드를 사용하여 원본 직원 문서의 식별을 구체화합니다.
필터 필드	Regex와 일치하는 파일을 가져올 때 소스 리포지토리에서 반환된 정보 배열에서 찾은 특정 텍스트를 찾습니다. **주:** 정규식(RegEx)을 사용하여 대체 값을 정의할 수도 있습니다. RegEx를 사용할 때는 올바른 구문 분석을 위해 정규식 테스트 사이트를 사용하십시오. 이 필드를 사용하여 매핑할 정보를 구체화할 수 있습니다. 예를 들어, 파일 이름이 first_last_xxx.pdf 형식인 파일(예: abel_tuter_tuition.pdf)만 임포트하려면 다음을 수행합니다. ○ Regex: (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ 매핑된 요소: fileName ○ 원본 요소: fileName ○ 필터 필드: .pdf

파일 이름 예

예제 파일 이름은 abel_tuter_tuition.pdf입니다.

소스 리포지토리에서 파일 이름을 찾아서 추출하려면 다음 예제를 참조하십시오.

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



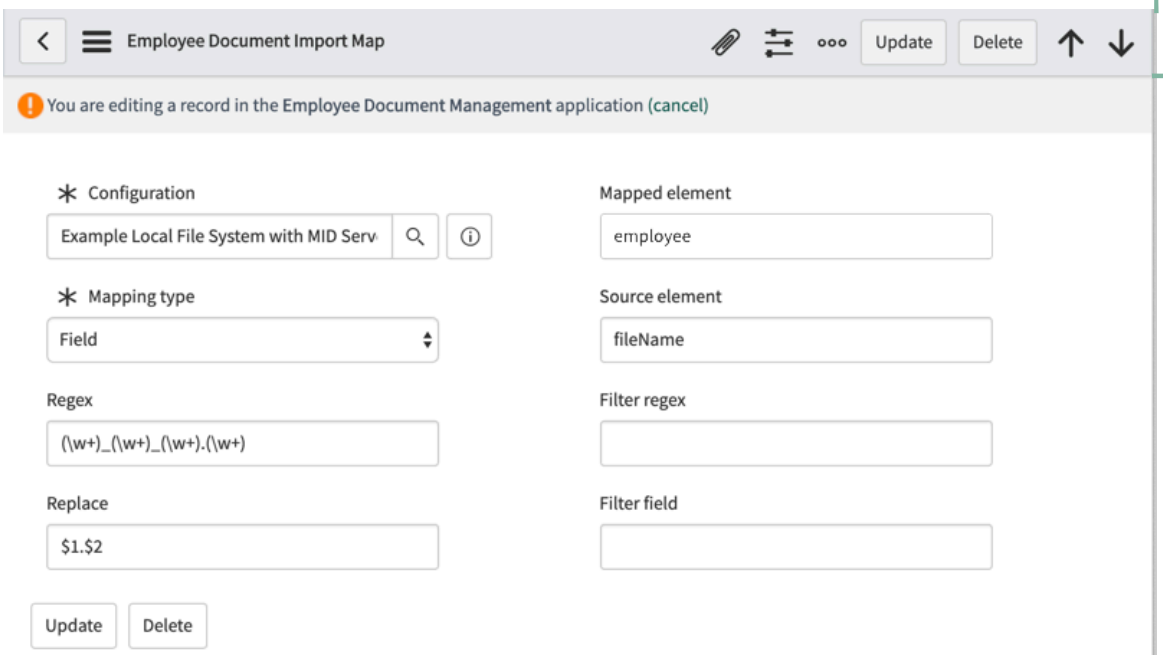
임포트 맵이 fileName이라는 원본 요소를 찾습니다.

임포트 맵이 원본 요소를 fileName이라는 매핑된 요소로 변환합니다.

Regex가 파일 이름이 first_last_xxx.pdf 형식인 파일을 찾습니다.

직원 이름의 파일 이름 예

파일 이름에서 직원 이름이 추출됩니다. 직원 이름은 Employee Document Management의 요구사항입니다.



임포트 맵이 fileName이라는 원본 요소를 찾습니다.

임포트 맵이 원본 요소를 employee라는 매핑된 요소로 변환합니다.

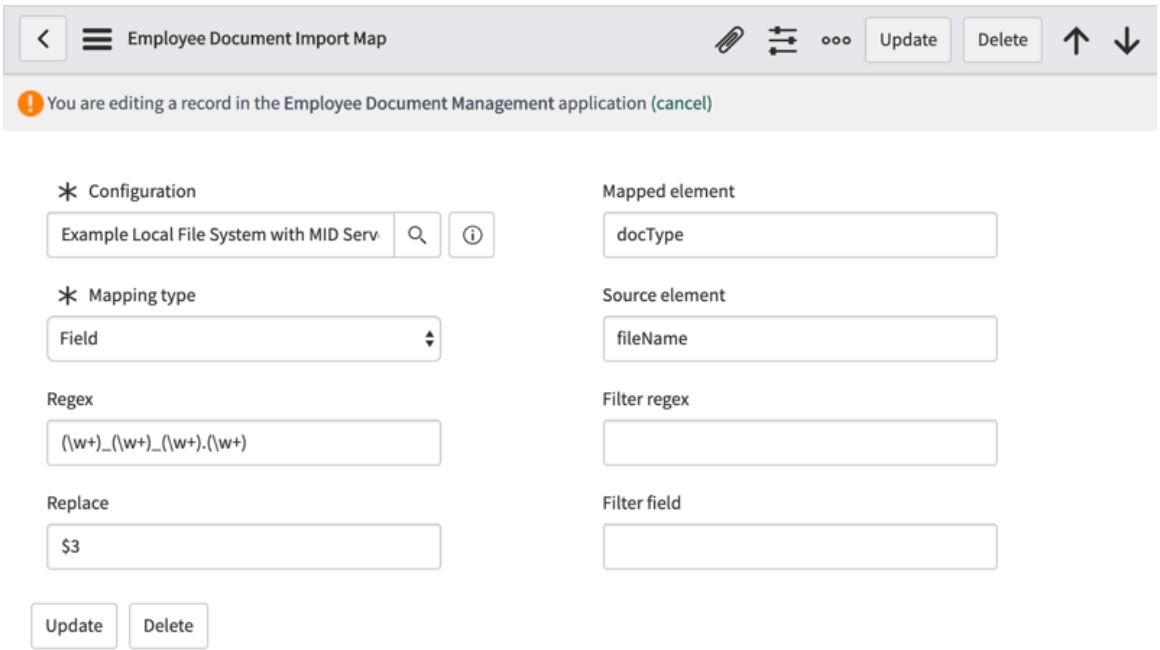
Regex가 파일 이름이 first_last_tuition.pdf(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) 형식인 파일을 찾습니다.

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

원래 파일 이름이 first.last ($1.$2)로 대체됩니다.

문서 유형의 파일 이름 예

파일 이름에서 문서 유형이 추출됩니다. 문서 유형은 Employee Document Management의 요구사항입니다.



임포트 맵이 fileName이라는 원본 요소를 찾습니다.

임포트 맵이 원본 요소를 docType이라는 매핑된 요소로 변환합니다.

Regex가 파일 이름이 first_last_tuition.pdf(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) 형식인 파일을 찾습니다.

tuition이라는 docType($3)이 생성됩니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

원본 확인 단계를 만들거나 편집합니다.

직원 문서 임포트 작업을 사용하여 원본 확인 단계를 만듭니다. 로컬 디렉터리 또는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리와 Employee Document Management 사이의 연결을 검증하려면 확인이 필요합니다. 원본 확인 단계는 처리할 원본 직원 파일이 있는지도 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

이 태스크 정보
모델로 사용할 수 있는 샘플 검증 소스 단계가 기본 시스템에 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 임포트 구성.

2. 기존 임포트 구성 기록을 클릭합니다.

3. 직원 문서 임포트 소스 탭에서 기존 검증 소스 단계 또는 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 양식에 입력하거나 편집합니다.

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

직원 문서 임포트 소스 – 검증

필드	설명
구성	직원 문서 대량 업로드 구성을 식별하는 설명적인 이름입니다.
소스 단계	임포트 작업을 구성하는 임포트 단계입니다. 검증을 선택합니다. 검증: 직원 문서 인스턴스와 소스 리포지토리(외부 공급업체 클라우드 기반 또는 로컬) 간의 연결이 올바르게 구성되어 있고 통신이 가능한지 확인합니다.
임포트 유형	소스 단계를 구동하는 임포트 유형입니다. 소스 단계를 구동하는 메서드를 선택할 수 있습니다. ○ 하위 플로우: 임포트 단계를 구동하기 위해 다른 워크플로우에서 시작된 워크플로우입니다. 하위 플로우로 사용되는 워크플로우를 참조하십시오. ○ 플로우 작업: 임포트 단계를 구동하는 Flow Designer 작업입니다. Flow Designer 를 참조하십시오. ○ 워크플로우: 다단계 프로세스를 제공하는 자동화된 방법입니다. 워크플로우 를 참조하십시오. ○ 스크립트: 임포트 단계를 자동화하는 데 사용합니다. 스크립트를 참조하십시오.
애플리케이션	임포트 소스가 사용되는 애플리케이션입니다.
도메인	도메인 분리를 통해 자동으로 채워지며 직원 문서 대량 업로드를 구성 중인 특정 도메인을 식별합니다.
하위 플로우 작업 워크플로우 스크립트	임포트 유형에 따라 소스 단계를 시작하는 하위 플로우, 플로우 작업, 워크플로우 또는 스크립트입니다. 예를 들어, 플로우 작업을 임포트 유형으로 사용하면 동작 드롭다운이 표시되어 이전에 생성한 작업을 선택할 수 있습니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
6. 구성 검증 시작 관련 링크를 클릭하여 검증 작업을 시작합니다.
   직원 문서 임포트 작업 탭이 큐에 대기 중 상태인 검증 작업과 함께 나타납니다.
7. 양식을 다시 로드하여 임포트 단계가 검증되었는지 살펴봅니다.
   확인됨은 자격 증명이 올바르고, 디렉터리가 유효하다는 것을 나타내고 디렉터리에 있는 원본 직원 파일의 수가 표시됩니다

스테이지 디렉터리 원본 조회 단계 생성 또는 편집

직원 문서 임포트 작업을 사용하여 스테이지 디렉터리 소스 단계를 생성하거나 편집합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

이 태스크 정보
로컬 또는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리에서 원본 직원 문서를 찾으려면 스테이지 디렉터리가 필요합니다. 또한, 이 단계에서는 매핑을 사용하여 파일 이름을 구문 분석하고, 구문 분석한 데이터가 있는 각 파일에 대한 기록을 스테이징 테이블에 만듭니다.

모델로 사용할 수 있는 샘플 스테이지 - 디렉터리 소스 단계가 기본 시스템에 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 임포트 구성.
2. 기존 임포트 구성 기록을 클릭합니다.
3. 직원 문서 임포트 소스 탭에서 기존 스테이지 - 디렉터리 소스 단계 또는 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에 입력하거나 편집합니다.

직원 문서 임포트 소스 — 스테이지 - 디렉터리

필드	설명
구성	직원 문서 대량 업로드 구성을 식별하는 설명적인 이름입니다. 이 이름은 직원 문서 임포트 구성을 통해 생성됩니다. 원본 문서 리포지토리를 사용하여 Employee Document Management 벌크 임포트 구성 문서를 참조하십시오.
소스 단계	임포트 작업을 구성하는 임포트 단계입니다. 스테이지 - 디렉터리를 선택합니다. 스테이지 — 디렉터리: 원본 리포지토리의 직원 문서가 올바르게 배치되고 매핑되는지 확인합니다.
임포트 유형	소스 단계를 구동하는 임포트 유형입니다. 소스 단계를 구동하는 메서드를 선택할 수 있습니다. ○ 하위 플로우: 임포트 단계를 구동하기 위해 다른 워크플로우에서 시작된 워크플로우입니다. 하위 플로우로 사용되는 워크플로우를 참조하십시오. ○ 플로우 작업: 임포트 단계를 구동하는 Flow Designer 작업입니다. Flow Designer 를 참조하십시오. ○ 워크플로우: 다단계 프로세스를 제공하는 자동화된 방법입니다. 워크플로우 를 참조하십시오. ○ 스크립트: 임포트 단계를 자동화하는 데 사용합니다. 스크립트를 참조하십시오.
애플리케이션	임포트 소스가 사용되는 애플리케이션입니다.

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

필드	설명
도메인	도메인 분리를 통해 자동으로 채워지며 직원 문서 대량 업로드를 구성 중인 특정 도메인을 식별합니다.
하위 플로우 작업 워크플로우 스크립트	임포트 유형에 따라 소스 단계를 시작하는 하위 플로우, 플로우 작업, 워크플로우 또는 스크립트입니다. 예를 들어, 플로우 작업을 임포트 유형으로 사용하면 동작 드롭다운이 표시되어 이전에 생성한 작업을 선택할 수 있습니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

스테이지 파일 소스 단계 생성 또는 편집

직원 문서 임포트 작업을 사용하여 스테이지 파일 소스 단계를 생성하거나 편집합니다. 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리에서 원본 직원 문서를 스테이징하려면 스테이지 파일이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

이 태스크 정보
모델로 사용할 수 있는 샘플 스테이지 - 파일 소스 단계가 기본 시스템에 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 임포트 구성.

2. 기존 임포트 구성 기록을 클릭합니다.

3. 직원 문서 임포트 소스 탭에서 기존 스테이지 - 파일 소스 단계 또는 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 양식에 입력하거나 편집합니다.

직원 문서 임포트 소스 — 스테이지 - 파일

필드	설명
구성	직원 문서 대량 업로드 구성을 식별하는 설명적인 이름입니다. 이 이름은 직원 문서 임포트 구성을 통해 생성됩니다. 원본 문서 리포지토리를 사용하여 Employee Document Management 벌크 임포트 구성 문서를 참조하십시오.
소스 단계	임포트 작업을 구성하는 임포트 단계입니다. 스테이지 - 파일을 선택합니다. 스테이지 — 파일: 원본 리포지토리의 직원 문서가 올바르게 배치되고 매핑되는지 확인합니다.
임포트 유형	소스 단계를 구동하는 임포트 유형입니다. 소스 단계를 구동하는 메서드를 선택할 수 있습니다.

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

필드	설명
	○ 하위 플로우: 임포트 단계를 구동하기 위해 다른 워크플로우에서 시작된 워크플로우입니다. 하위 플로우로 사용되는 워크플로우를 참조하십시오. ○ 플로우 작업: 임포트 단계를 구동하는 Flow Designer 작업입니다. Flow Designer 를 참조하십시오. ○ 워크플로우: 다단계 프로세스를 제공하는 자동화된 방법입니다. 워크플로우 를 참조하십시오. ○ 스크립트: 임포트 단계를 자동화하는 데 사용합니다. 스크립트를 참조하십시오.
애플리케이션	임포트 소스가 사용되는 애플리케이션입니다.
도메인	도메인 분리를 통해 자동으로 채워지며 직원 문서 대량 업로드를 구성 중인 특정 도메인을 식별합니다.
하위 플로우 작업 워크플로우 스크립트	임포트 유형에 따라 소스 단계를 시작하는 하위 플로우, 플로우 작업, 워크플로우 또는 스크립트입니다. 예를 들어, 플로우 작업을 임포트 유형으로 사용하면 동작 드롭다운이 표시되어 이전에 생성한 작업을 선택할 수 있습니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
6. 스테이징 작업 시작 관련 링크를 클릭합니다.
   스테이징 작업은 원본 문서 디렉터리와 원본 파일을 준비할 수 있는지 검증합니다. 직원 문서 임포트 작업 탭이 큐에 대기 중 상태인 스테이지 임포트 단계와 함께 나타납니다.
7. 양식을 다시 로드하여 스테이지 임포트 단계가 완료되었는지 살펴봅니다.
   직원 문서 스테이징 탭이 나타납니다. 준비 중 테이블에 있는 모든 소스 문서를 볼 수 있고 필요한 경우 수정할 수 있습니다. 준비 테이블에서 직원 문서 수정 문서를 참조하십시오.
8. 초안 상태의 준비된 문서를 준비 상태로 변경합니다.
   준비된 문서는 준비 상태여야 합니다. 그래야 캡처 단계에서 선택될 수 있습니다. 초안 상태의 준비된 문서를 모두 선택하고 선택한 행에 대해 수행할 동작에서 임포트 준비를 선택하거나, 준비된 특정 문서를 열고 임포트 준비를 선택하여 상태를 변경할 수 있습니다.

캡처 소스 단계 생성 또는 편집

직원 문서 임포트 작업을 사용하여 캡처 소스 단계를 생성하거나 편집합니다. 로컬 또는 외부 공급업체의 클라우드 기반 문서 리포지토리에서 원본 직원 문서를 임포트하려면 캡처가 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

이 태스크 정보
모델로 사용할 수 있는 샘플 캡처 소스 단계가 기본 시스템에 제공됩니다. 로컬 문서 리포지토리의 예는 사용할 수 있는 예제 스크립트를 제공합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 임포트 구성.
2. 기존 임포트 구성 기록을 클릭합니다.
3. 직원 문서 임포트 소스 탭에서 기존 캡처 소스 단계 또는 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에 입력하거나 편집합니다.

직원 문서 임포트 소스 — 캡처

필드	설명
구성	직원 문서 대량 업로드 구성을 식별하는 설명적인 이름입니다. 이 이름은 직원 문서 임포트 구성을 통해 생성됩니다. 원본 문서 리포지토리를 사용하여 Employee Document Management 벌크 임포트 구성 문서를 참조하십시오.
소스 단계	임포트 작업을 구성하는 임포트 단계입니다. 검증을 선택합니다. 캡처: 원본 리포지토리의 직원 문서를 Employee Document Management로 가져올 수 있도록 합니다.
임포트 유형	소스 단계를 구동하는 임포트 유형입니다. 소스 단계를 구동하는 메서드를 선택할 수 있습니다. ○ 하위 플로우: 임포트 단계를 구동하기 위해 다른 워크플로우에서 시작된 워크플로우입니다. 하위 플로우로 사용되는 워크플로우를 참조하십시오. ○ 플로우 작업: 임포트 단계를 구동하는 Flow Designer 작업입니다. Flow Designer 를 참조하십시오. ○ 워크플로우: 다단계 프로세스를 제공하는 자동화된 방법입니다. 워크플로우 를 참조하십시오. ○ 스크립트: 임포트 단계를 자동화하는 데 사용합니다. 스크립트를 참조하십시오.
애플리케이션	임포트 소스가 사용되는 애플리케이션입니다.
도메인	도메인 분리를 통해 자동으로 채워지며 직원 문서 대량 업로드를 구성 중인 특정 도메인을 식별합니다.
하위 플로우 작업 워크플로우 스크립트	임포트 유형에 따라 소스 단계를 시작하는 하위 플로우, 플로우 작업, 워크플로우 또는 스크립트입니다. 예를 들어, 플로우 작업을 임포트 유형으로 사용하면 동작 드롭다운이 표시되어 이전에 생성한 작업을 선택할 수 있습니다.

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

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   캡처 작업은 구성 검증 및 스테이징 작업이 완료된 후 실행합니다.
6. 캡처 작업 시작 관련 링크를 클릭합니다.
   캡처 작업이 원본 문서를 Employee Document Management로 가져옵니다. 직원 문서 임포트 작업 탭이 큐에 대기 중 상태인 스테이지 임포트 단계와 함께 나타납니다.
7. 양식을 다시 로드하여 스테이지 임포트 단계가 완료되고 완료 상태인지 살펴봅니다.

벌크 임포트 맵 예

벌크 임포트에 성공하려면 원본 직원 문서를 Employee Document Management의 필수 요소에 매핑하는 것이 중요합니다.

이 항목에서는 원본 직원 문서를 Employee Document Management의 필수 요소에 매핑하는 방법에 대한 예제를 제공합니다. 제공된 값은 임포트 맵 구성을 안내하기 위해 설계된 예제입니다.

필드와 값을 기존 파일 이름에서 직접 매핑

원본 직원 문서가 로컬 리포지토리에 상주하는 경우에는 기존 직원 문서 파일 이름을 사용하는 것이 좋습니다.

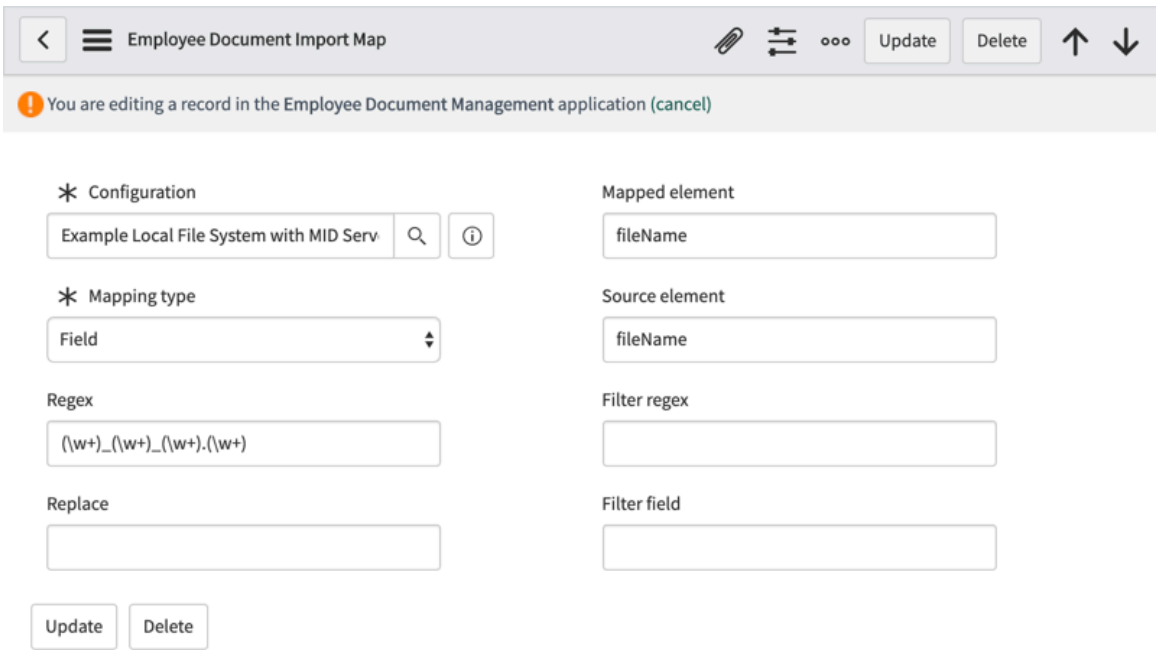
예를 들어, 직원 문서는 파일 이름인 Abel_Tuter_tuition.pdf에 Employee Document Management에 매핑할 모든 메타데이터가 있을 수 있습니다.

주:
정규식(RegEx)을 사용하여 대체 값을 정의하는 경우, 올바른 구문 분석을 위해 정규식 테스트 사이트를 사용하십시오.

파일 이름 예

예제 파일 이름은 abel_tuter_tuition.pdf입니다.

소스 리포지토리에서 파일 이름을 찾아서 추출하려면 다음 예제를 참조하십시오.



임포트 맵이 fileName이라는 원본 요소를 찾습니다.

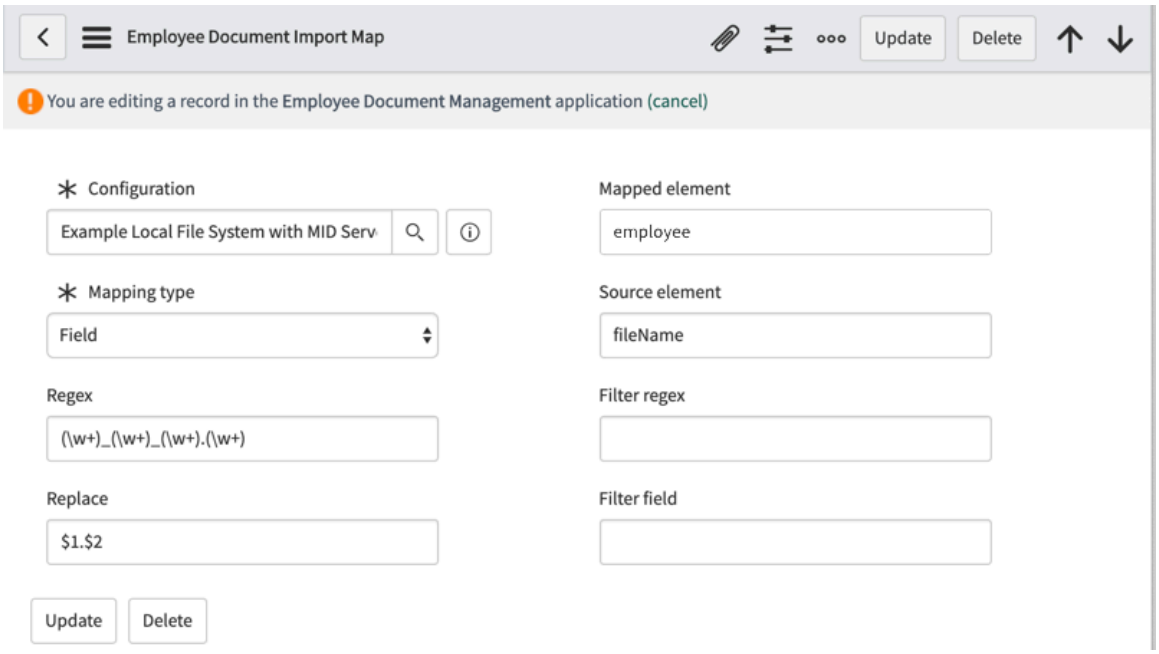
임포트 맵이 원본 요소를 fileName이라는 매핑된 요소로 변환합니다.

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

Regex가 파일 이름이 first_last_xxx.pdf 형식인 파일을 찾습니다.

직원 이름의 파일 이름 예

파일 이름에서 직원 이름이 추출됩니다. 직원 이름은 Employee Document Management의 요구사항입니다.



임포트 맵이 fileName이라는 원본 요소를 찾습니다.

임포트 맵이 원본 요소를 employee라는 매핑된 요소로 변환합니다.

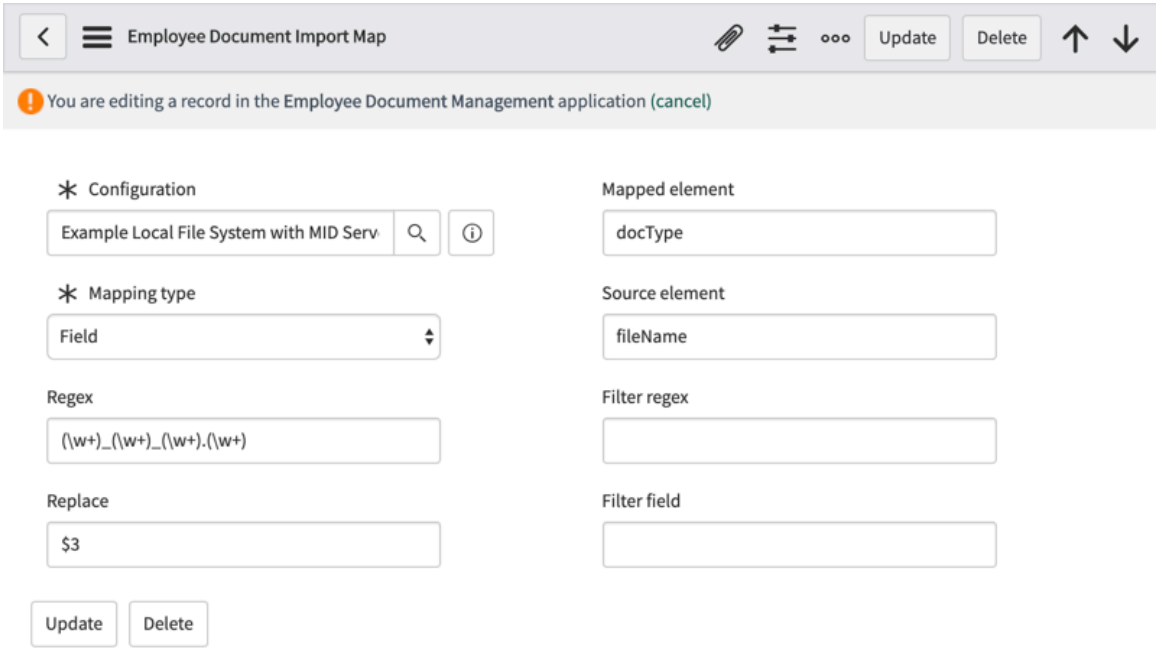
Regex가 파일 이름이 first_last_tuition.pdf(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) 형식인 파일을 찾습니다.

원래 파일 이름이 first.last ($1.$2)로 대체됩니다.

문서 유형의 파일 이름 예

파일 이름에서 문서 유형이 추출됩니다. 문서 유형은 Employee Document Management의 요구사항입니다.

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



임포트 맵이 fileName이라는 원본 요소를 찾습니다.

임포트 맵이 원본 요소를 docType이라는 매핑된 요소로 변환합니다.

Regex가 파일 이름이 first_last_tuition.pdf(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) 형식인 파일을 찾습니다.

tuition이라는 docType($3)이 생성됩니다.

주:
원본 직원 문서를 중앙 리포지토리에 두고 단순한 디렉터리 구조와 일관된 파일 명명 규칙을 사용하면 오류를 줄일 수 있습니다.

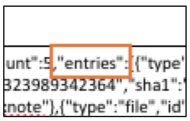
JSON 출력으로 필드와 값 구문 분석 및 매핑

원본 직원 문서가 외부 공급업체의 클라우드 기반 리포지토리에 있는 경우 JSON 출력을 사용하는 것이 좋습니다.

항목 요소에 대한 맵 기록

필드	설명
매핑 유형	필드
매핑된 요소	항목 폴더의 항목 배열에서 항목 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 디렉터리 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	입력 JSON 출력의 소스 요소이며 폴더의 항목을 나타냅니다. 예를 들어, Box는 입력을 소스 요소로 사용합니다.

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



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c96143545 19c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c96143545 19c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

직원 요소에 대한 맵 기록

필드	설명
매핑 유형	필드
매핑된 요소	항목 폴더의 항목 배열에서 입력인 항목을 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 디렉터리 임포트 소스 뒤에 사용되어 단일 항목에 대한 작업을 실행합니다.
소스 요소	id 배열의 각 항목에 대해 JSON 출력에서 파일 ID를 찾습니다.
정규 표현식 필터	파일 필터 필드와 결합하여 하위 폴더를 제외합니다.
필터 필드	유형 유형 필드가 하위 폴더를 제외할 파일과 동일하도록 출력을 필터링합니다.

{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

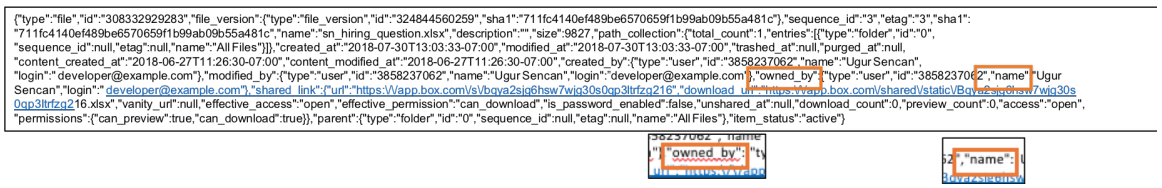
직원 요소에 대한 맵 기록 추가(계속)

필드	설명
매핑 유형	필드
정규 표현식	(\w+)\s(\w+) fname lname을 fname.lname으로 변환하는 문자열 변환입니다.
바꾸기	$1.$2 Regex 필드 fname lname에 있는 파일을 fname.lname으로 변환합니다.
매핑된 요소	직원

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

직원 요소에 대한 맵 기록 추가(계속)

필드	설명
	직원 매핑 요소를 찾습니다. 직원은 파일 항목의 필드입니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	owned_by.name owned_by 개체에서 이름을 찾습니다. 점 표기법으로 중첩된 개체를 무시합니다.
정규 표현식 필터	



직원 요소에 대한 맵 기록 추가(대체)

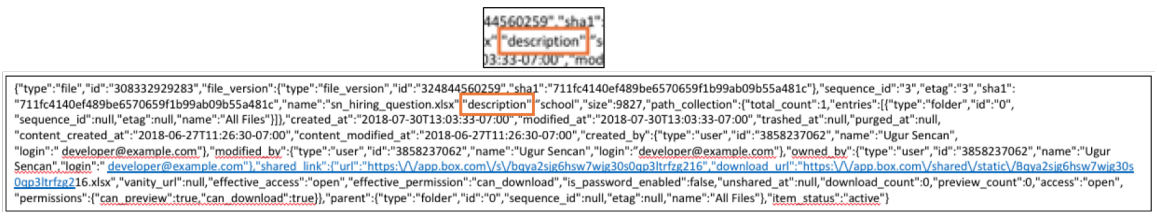
필드	설명
매핑 유형	값 값을 선택하면 원본 문서의 정보 배열 내에 있는 직원 요소를 Employee Document Management의 특정 값에 매핑합니다.
바꾸기	david.loo Employee Document Management에서 소스 요소를 대체할 값입니다. Employee Document Management에서는 직원 이름이 fname.lname 형식이어야 합니다.
매핑된 요소	직원 파일 항목에서 필드인 직원 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	davidl 소스 값 davidl을 찾습니다.

이 예제는 값 매핑을 사용하여 원본 문서에서 직원 이름을 가져와서 Employee Document Management에 필요한 형식으로 매핑하는 방법을 보여줍니다.

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

docType 요소에 대한 맵 기록 추가

필드	설명
매핑 유형	필드
매핑된 요소	docType 파일 항목의 설명 필드에 포함된 docType 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	설명 설명에서 이름을 찾습니다.
정규 표현식 필터	



docType 요소에 대한 맵 기록 추가(계속)

필드	설명
매핑 유형	값 값을 사용하여 외부 공급업체 클라우드 기반 리포지토리의 특정 값을 Employee Document Management의 값에 매핑합니다.
바꾸기	직원 검증 검증(소스)을 직원 검증(Employee Document Management)으로 바꿉니다.
매핑된 요소	docType 파일 항목의 설명 필드에 포함된 docType 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	검증 JSON에서 검증의 이름 값을 찾습니다.

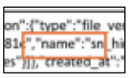
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

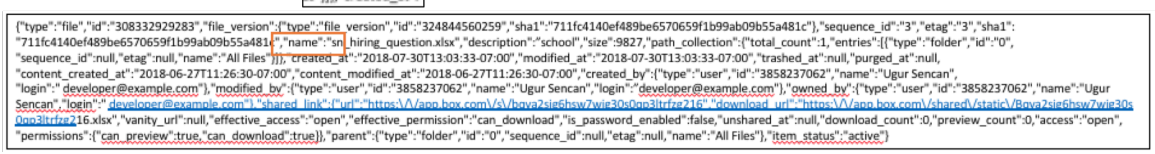
docType 요소에 대한 맵 기록 추가(계속)

필드	설명
매핑 유형	값 값을 사용하여 외부 공급업체 클라우드 기반 리포지토리의 특정 값을 Employee Document Management의 값에 매핑합니다.
바꾸기	증명서 학교(소스)를 증명서(Employee Document Management)로 바꿉니다.
매핑된 요소	docType 파일 항목의 설명 필드에 포함된 docType 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	학교 학교라는 이름 값을 찾습니다.

fileName 요소에 대한 맵 기록 추가

필드	설명
매핑 유형	필드
매핑된 요소	fileName 파일 항목의 이름 필드에 포함된 fileName 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	이름 JSON 출력의 설명에서 파일 이름을 찾습니다.
정규 표현식 필터	

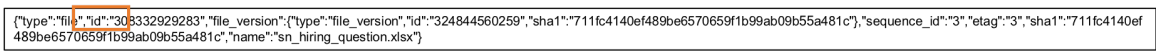




© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

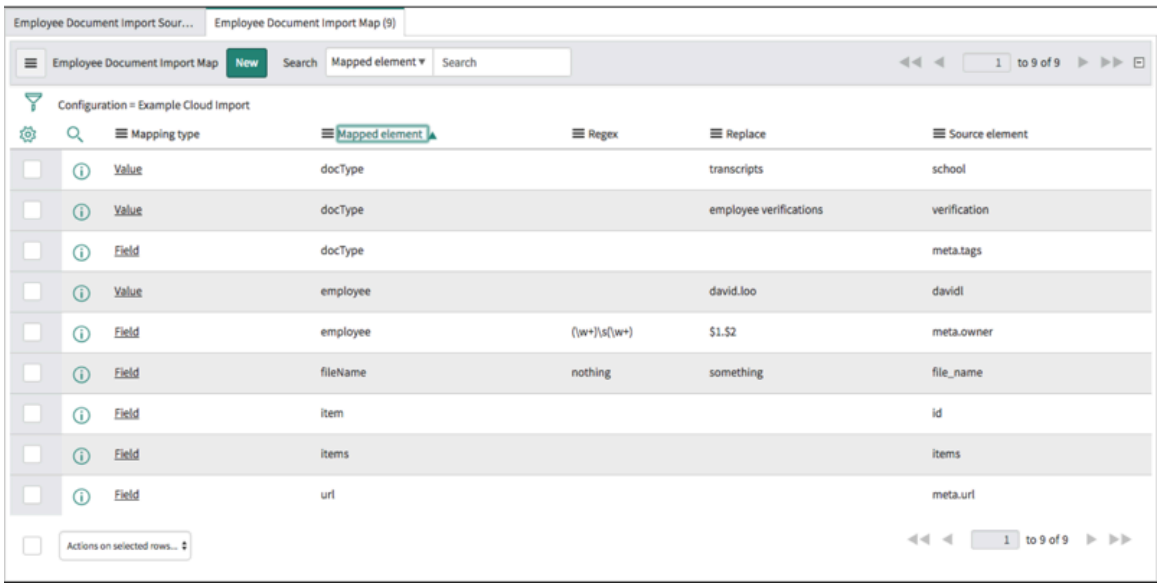
url 요소에 대한 맵 기록 추가

필드	설명
매핑 유형	필드
매핑된 요소	URL 파일 항목의 ID 필드에 포함된 url 매핑 요소를 찾습니다. 이 매핑은 스테이지 — 파일 임포트 소스 뒤에 사용됩니다.
소스 요소	JSON 출력에서 ID를 찾습니다. **주:** 일부 외부 공급업체 클라우드 기반 리포지토리는 파일 ID를 사용합니다. 캡처 임포트 소스는 이 값으로 URL을 빌드합니다.



벌크 임포트 매핑 기록

직원 문서 임포트 맵 예시



소스 리포지토리에 대한 연결이 확인되고 임포트 맵이 올바르게 설정되면 관련 링크에서 스테이징 작업 시작을 클릭할 수 있습니다.

준비 테이블에서 직원 문서 수정

직원 문서 스테이징 양식을 사용하여 스테이징 기록을 HR Service Delivery로 임포트하기 전에 수정합니다. 스테이징 기록은 원본 직원 문서를 매핑하고 스테이징 작업 시작을 실행한 후에 생성됩니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 벌크 임포트 〉 문서 스테이징.
   또는 직원 문서 임포트 구성 양식에서 스테이징 작업 시작 관련 링크.
   직원 문서 스테이징 작업이 성공적으로 실행되면 검토하고 오류가 있으면 수정할 수 있습니다.
2. 직원 이름을 클릭합니다.
3. 확인 버튼을 클릭합니다.
   필드 검증 팝업이 나타납니다.
4. 잘못된 정보를 편집합니다.
5. 완료를 클릭합니다.
6. 임포트 준비를 클릭합니다.
   직원 문서 스테이징 양식에서 필드를 수정할 수도 있습니다.

직원 문서 스테이징

필드	설명
직원	준비된 직원 문서와 연관된 직원입니다.
문서 유형	직원 문서와 연결할 문서 유형입니다. 문서 유형은 직원 문서를 분류하고 액세스 및 보존을 결정합니다. 문서 유형에 대한 정책 정의 문서를 참조하십시오.
파일 이름	직원 문서의 파일 이름입니다.
상태	직원 문서의 상태입니다. ○ 준비: 문서를 캡처하고 Employee Document Management로 이동할 준비가 되었습니다. ○ 초안: 캡처 작업이 실행될 때 문서가 무시되고 Employee Document Management로 이동되지 않습니다.

7. 첨부 파일 컨텐츠 탭을 클릭합니다.

첨부 파일 컨텐츠

필드	설명
컨텐츠 소스	직원 문서를 끌어온 원본 문서 리포지토리의 유형입니다. ○ URL: 소스 직원 문서 리포지토리가 클라우드 기반입니다. ○ 로컬: 소스 직원 문서 리포지토리가 로컬입니다.

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

필드	설명
컨텐츠	준비된 문서가 상주하는 소스 리포지토리의 경로입니다.

8. 추가 정보 탭을 클릭합니다.

추가 정보

필드	설명
작업	직원 문서 스테이징 작업의 이름입니다. 이 작업은 문서 벌크 임포트 구성 이름을 사용합니다.
구성	직원 문서 벌크 임포트 구성을 식별하는 이름입니다. 원본 문서 리포지토리를 사용하여 Employee Document Management 벌크 임포트 구성 문서를 참조하십시오.
설명	현재 사용되지 않습니다.
도메인	도메인 분리를 통해 자동으로 채워지며 직원 문서 대량 업로드를 구성 중인 특정 도메인을 식별합니다. 도메인 분리에 대한 자세한 내용은 도메인 분리 및 HR Service Delivery 문서를 참조하십시오.

9. 확인을 클릭하여 직원 및 문서 유형이 올바른지 확인합니다.
이 정보는 팝업에서 변경할 수 있습니다.
10. 변경한 후 업데이트를 클릭합니다.
직원 문서 임포트 구성 양식이 반환됩니다. 직원 문서 스테이징 기록을 계속 검토하고 수정할 수 있습니다.
11. 스테이징 기록을 검토하고 확인한 후 캡처 작업 시작 관련 링크를 클릭하여 임포트 프로세스를 시작합니다.

Employee Document Management 대시보드

직원 문서, 제거 및 제거 설정 상태, 소송대비 자료보전에 대한 중요한 메트릭을 보여주는 단일 대시보드 스타일 페이지에서 매크로 추세에 대한 통찰력을 보다 효율적으로 확보할 수 있습니다.

Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Employee Document Management 범위가 지정된 앱[com.sn_hr_employee_files_pa] 플러그인을 활성화하면 Employee Document Management용 Performance Analytics 보고서 및 대시보드를 사용할 수 있습니다.

대시보드 구성에 대한 자세한 내용은 대시보드 개요를 참조하세요.

직원 문서 대시보드에는 두 개의 탭이 있습니다.

- 문서 및 제거
- 소송대비 자료보전

문서

다음에 대한 총계 제공:

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

- 총 문서
- 지난 30일 동안 추가된 문서
- 문서가 없는 직원
- 사용하지 않는 문서 유형

다음에 대한 총계도 제공:

제거

다음에 대한 총계 제공:

- 제거 권한 보류 중
- 거부된 제거
- 계산되지 않은 제거 날짜
- 제거 권한 승인자 그룹
- 지난 제거 날짜
- 다음 6개월 동안의 제거 일정

소송대비 자료보전

다음에 대한 소송대비 자료보전 수 표시:

- 직원
- 문서 유형
- 문서
- 소송대비 자료보전이 적용된 문서

> **주:**
> 다양한 범주별로 데이터를 그룹화하고 쌓을 수도 있습니다.

Employee Document Management 대시보드 보기

Employee Document Management 대시보드를 통해 직원 문서의 제거 및 소송대비 자료보전 상태에 대한 통계를 쉽고 빠르게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 직원 문서 〉 대시보드.
   문서 및 제거 탭이 기본적으로 표시됩니다.
2. 소송대비 자료보전이 적용된 직원 수, 문서 유형 및 문서 수를 보려면 소송대비 자료보 전 탭을 클릭합니다.

참조 - **Employee Document Management**

Employee Document Management의 다른 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Employee Document Management 애플리케이션의 속성

Employee Document Management[com.sn_employee_document_management] 플러그인을 활성화하면 다음과 같은 속성이 추가됩니다.

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

속성은 Employee Document Management 애플리케이션의 동작을 제어합니다.

최적의 시스템 성능을 위해, 내부 프로세스에 따라 회사에서 설정한 보안 정책에 따라 직원 문서가 제거됩니다.

필드	설명
sn_hr_ef.enable_document_viewer("문서 뷰어"를 활성화하여 문서 미리 보기)	문서 뷰어를 사용하여 Employee Document Management에서 직접 유형(.docx, .txt, .png, .xls 등)의 문서를 볼 수 있습니다. 기본값은 예입니다. 주: 아니요를 선택해도 문서를 다운로드하여 로컬에서 볼 수 있습니다.
sn_hr_ef.enable_download_multiple(여러 직원 문서를 zip 파일로 다운로드하려면 "다운로드" UI 작업을 사용하도록 설정하십시오.)	직원 문서 목록에서 여러 직원 문서를 .zip 파일로 다운로드할 수 있습니다. 기본값은 예입니다.
sn_hr_ef.max_file_size(최대 파일 업로드 크기(MB):)	업로드할 수 있는 문서 파일의 최대 크기입니다. 기본값은 30MB입니다. 이 값을 변경할 수 있지만 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다.
sn_hr_ef.purge_stride_length (직원 문서에 대한 제거 날짜를 다시 계산하는 빈도(일)입니다.)	직원 문서에 대한 제거 날짜를 다시 계산하는 스트라이드 값을 결정합니다. 스트라이드 값은 연관된 직원 문서가 있는 모든 사용자[sys_user] 기록에 할당할 수 있는 값의 범위를 결정합니다. 예를 들어 30을 입력하면 임의로 할당할 수 있는 값의 범위는 1에서 30 사이입니다. 직원 문서에 대한 제거 날짜 새로 고침이라는 예약된 작업이 실행되면, 현재 날짜에 기반하여 스트라이드 값이 결정됩니다. 이 스트라이드 값이 할당된 사용자 기록에서는 직원 문서 제거 날짜가 다시 계산됩니다. 또한 다음 요구사항과 일치하는 직원 문서에 대한 제거 날짜가 다시 계산됩니다. • 직원 문서가 활성 상태입니다. • 직원 문서에 대한 소송대비 자료보전 또는 제거 보류가 없습니다. • 사용자 기록에 대한 스트라이드 값이 현재 날짜의 스트라이드 값과 일치합니다. 입력하는 숫자에 따라 스트라이드 값의 범위가 결정됩니다. 예를 들어 1을 입력하면 스트라이드 범위가 없으며 모든 직원 문서에 대한 제거 재계산이 매일 수행됩니다.

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

필드	설명
	큰 숫자를 입력하면 시스템 성능이 최적으로 유지됩니다. 큰 회사에는 많은 양의 문서가 있을 수 있기 때문입니다. 기본값은 **30**이며 수정할 수 있습니다.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval(The number of days before the next month a purge notification is sent(value between 1-30):)	제거 알림을 보낼 달이 시작되기까지 남은 일 수입니다. 제거 알림 일일 작업이라는 예약된 작업은 이 값을 사용하여 제거 알림 또는 권한 부여를 보낼 시기를 결정합니다. 기본값은 **7**이며 수정할 수 있습니다.
sn_hr_ef.enable_purge_logs(제거 로그를 사용하여 문서 제거 시 삭제된 파일을 기록합니다.)	삭제된 문서에 대한 제거 로그를 만들지 여부를 나타냅니다. 제거 로그에는 삭제된 모든 문서가 사용하도록 설정하면 이 필드가 제거 로그에 포함됩니다 필드에 지정한 필드와 함께 나열됩니다. 기본값은 예입니다. 주: 제거 로그는 직원 문서 제거라는 예약된 작업이 실행된 후에 만들어집니다. 이 작업은 기본적으로 매일 실행됩니다.
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include(사용하도록 설정하면 이 필드가 제거 로그에 포함됩니다.)	제거 로그를 사용하여 문서 제거 시 삭제된 파일을 기록합니다 필드에 대해 예를 선택한 경우 제거 로그에 표시할 필드를 채웁니다. 필드는 쉼표로 구분합니다. 제거 로그는 .csv 파일로 다운로드할 수 있습니다. 기본값은 직원, **hr_case**입니다. 주: 제거 로그는 직원 문서 제거라는 예약된 작업이 실행된 후에 만들어집니다. 이 작업은 기본적으로 매일 실행됩니다.

Employee Document Management와 함께 설치되는 구성요소

Employee Document Management[com.sn_employee_document_management] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

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

주:
Employee Document Management(com.sn_employee_document_management) 플러그인은 sn_hr_ef.min_admin_count 시스템 속성(sys_properties.list)을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 Employee Document Management 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
EF 관리자 [sn_hr_ef.admin]	Employee Document Management 애플리케이션에 대한 모든 권한을 갖습니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다. • Employee Document Management에 액세스합니다. • Employee Document Management 역할을 할당합니다. • 직원 문서를 검색하고 읽습니다. • 직원 문서를 생성하고 업데이트합니다. • 직원 문서 관리를 운영합니다. 다음 테이블을 만들고, 읽고, 쓸 수 있습니다. ○ 보존 기간 [sn_hr_ef_retention_period] ○ 보존 정책 [sn_hr_ef_retention_policy] ○ 보안 정책 [sn_hr_ef_security_policy] ○ 문서 유형 [sn_hr_ef_document_type] • 프로파일 및 문서 유형에 대한 소송대비 자료보전을 관리합니다. 주: HR 프로파일 작성자(sn_hr_core profile_writer) 역할이 포함된 HR 기본(sn_hr_core basic) 역할이 포함되어 있습니다. • 직원 문서 속성을 관리합니다. • Employee Document Management 벌크 임포트를 구성하고 관리합니다.	• Employee Document Management 독자 [sn_hr_ef.document_reader] • Employee Document Management 작성자 [sn_hr_ef.document_writer] • Employee Document Management 소송대비 자료보전 작성자 [sn_hr_ef.legal_hold_writer] • Employee Document Management 관리자 [sn_hr_ef.manager] • HR 기본 [sn_hr_core.basic] • sn_hr_ef.document_import
Employee Document Management 독자	다음 작업을 수행할 수 있습니다.	없음

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_hr_ef.document_reader]	• Employee Document Management에 액세스합니다. • 직원 문서를 검색하고 읽습니다. 주: 이 역할을 직원 문서의 보안 정책에 있는 읽기 권한 탭에 추가합니다. 문서 보안 정책 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.	
Employee Document Management 작성자 [sn_hr_ef.document_writer]	다음 작업을 수행할 수 있습니다. • Employee Document Management에 액세스합니다. • 직원 문서를 검색하고 읽습니다. • 직원 문서를 생성하고 업데이트합니다. 주: 이 역할을 직원 문서의 보안 정책에 있는 쓰기 권한 탭에 추가합니다. 문서 보안 정책 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.	Employee Document Management 독자 〔sn_hr_ef.document_reader〕
Employee Document Management 소송대비 자료보전 작성자 [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	다음 작업을 수행할 수 있습니다. • 소송대비 자료보전에 액세스하여 소송대비 자료보전에 대한 직원 문서를 봅니다. • HR 프로파일에 대한 소송대비 자료보전을 관리합니다. 주: HR 프로파일 작성자 〔sn_hr_core profile_writer〕 역할이 필요합니다. HR 프로파일 작성자는 직원 문서를 만들고 검색할 수도 있습니다. • Employee Document Management 관리자 [sn_hr_ef.manager] 역할과 함께 사용하지 않는 한 문서 유형에 대한 소송대비 자료보전을 관리할 수 없습니다.	없음

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

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할

Employee Document Management 관리자
 	
[sn_hr_ef.manager]
	다음 작업을 수행할 수 있습니다.
	• Employee Document Management에 액세스합니다.
	• 직원 문서를 검색하고 읽습니다.
	• 직원 문서를 생성하고 업데이트합니다.
	• 직원 문서 관리를 운영합니다. 다음 테이블을 만들고, 읽고, 쓸 수 있습니다.
	  ○ 보존 기간 [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ 보존 정책 [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ 보안 정책 [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ 문서 유형 [sn_hr_ef_document_type]
	  주: 기본 시스템의 모든 기본 보안 정책은 기본적으로 sn_hr_ef.manager 역할의 일부입니다. 읽기 및 쓰기 기능을 모두 제공합니다. 새 보안 정책에 자동으로 포함하는 역할은 없습니다.
	• 프로파일 및 문서 유형에 대한 소송대비 자료보전을 추가 또는 제거합니다.
	  주: HR 프로파일에 소송대비 자료보전을 적용하려면 직원 파일 관리 소송대비 자료보전 작성자 〔sn_hr_ef.legal_hold_writer〕 역할과 HR 프로파일 작성자 〔sn_hr_core.profile_writer〕 역할이 필요합니다.
		• Employee Document Management 독자 [sn_hr_ef.document_reader]
		• Employee Document Management 작성자 [sn_hr_ef.document_writer]
		• Employee Document Management 소송대비 자료보전 작성자 [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

문서 임포트 [sn_hr_ef.document_import]	Employee Document Management 벌크 임포트 직원 문서 스테이징 〔sn_hr_ef_import_staging〕 테이블과 프로세스 플로우에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	없음

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

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
비활성 직원 문서 정리	업로드했지만 제출하지 않은 직원 문서를 삭제합니다.
준비 중에 EF 벌크 임포트 – 시간별	준비 상태에서 임포트 준비 중인 기록을 최대 100개까지 처리합니다. 캡처 단계를 실행하여 첨부 파일을 업로드하고 직원 문서를 만듭니다. 이 작업은 구성당 100개 기록을 선택합니다. 이 작업은 연관된 준비 중 기록 수에 관계없이 가장 오래된 구성을 먼저 선택합니다. 예: • 구성 A에는 2018년 11월 1일 오전 8시에 생성된 준비 중 기록이 하나만 있습니다. • 구성 B에는 2018년 11월 1일 오전 8:05에 생성된 준비 중 기록이 99개 있습니다. • 구성 A가 먼저 실행되고 구성 B가 한 시간 내에 실행됩니다.
직원 문서 제거	이 작업은 제거하기 적합하다는 플래그가 지정된 직원 문서를 제거합니다.
제거 알림 일일 작업	보안 정책에 기반하여 제거하는 데 알림 또는 권한 부여가 필요한 문서를 결정합니다. 이 작업은 할당된 그룹의 모든 구성원에게 문서 목록에 대한 링크가 포함된 이메일을 보냅니다.
직원 문서 제거 날짜 새로 고침	이 작업은 마지막 실행 이후 보존 기간이 변경된 직원 문서가 문서를 제거하지 않도록 합니다. 이 예약된 작업은 sn_hr_ef.purge_stride_length 속성을 사용하여 제거 날짜를 다시 계산할 사용자[sys_user] 기록의 직원 문서를 확인합니다.

주:
Employee Document Management 예약된 작업은 기본적으로 매일 실행됩니다. 예약된 작업이 실행되는 시기를 변경하려면 기본 일정을 참조하세요 .

설치되는 테이블

테이블	설명
첨부 파일 추적 [sn_hr_ef_attachment_tracking]	제거할 복사한 첨부 파일을 추적합니다. HR 작업에서 HR 케이스로 복사되는 첨부 파일에도 사용됩니다.
문서 유형 [sn_hr_ef_document_type]	직원 문서 분류, 액세스, 보존 정책 및 소송대비 자료보전에 대한 기록입니다.
직원 문서 [sn_hr_ef_employee_document]	직원 문서, 문서 유형, 제거 보류, 제거 날짜, 직원, 태그, 크기, 형식, 생성 날짜 및 생성자에 대한 기록입니다.
직원 문서 스테이징 sn_hr_ef_import_staging	소스 리포지토리의 직원 문서에 대한 정보를 포함합니다. 이 정보는 Employee Document Management로 임포트하는 데 필요한 요소에 매핑됩니다.

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

테이블	설명
소송대비 자료보전 [sn_hr_ef_legal_hold]	문서 유형 또는 HR 프로파일에 적용된 소송대비 자료보전에 대한 기록입니다.
로그 제거 [sn_hr_ef_purge_log]	직원 문서 속성으로 구성할 수 있습니다. 제거 로그에 어떤 필드를 표시할지 결정합니다.
보존 기간 [sn_hr_ef_retention_period]	날짜 오프셋 유형, 단위 및 수량을 비롯한 보존 기간에 대한 기록입니다.
보존 정책 [sn_hr_ef_retention_policy]	정책이 적용되는 조건, 보존 기간 및 생성자를 비롯한 보존 정책에 대한 기록입니다.
보안 정책 [sn_hr_ef_security_policy]	COE, 제거 권한, 그룹, 역할, 생성자를 비롯한 보안 정책에 대한 기록입니다.
문서 유형 보안 정책 [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	보안 정책을 문서 유형에 연결합니다.

HR용 워크포스 최적화 개요

HR용 워크포스 최적화 는 일정 및 작업 할당을 최적화하고, 실시간으로 임시 변경 사항에 대응하고, 휴가 요청을 관리하고, 성공에 필요한 기술을 제공하는 등 모두 하나의 작업 공간에서 HR 에이전트 관리자의 일상을 간소화하여 성과가 높은 팀을 개발합니다.

HR용 워크포스 최적화

HR용 워크포스 최적화를 사용하여 단일 애플리케이션에서 인력 생산성을 관리하고 유지합니다. 이 애플리케이션을 사용하면 작업을 효율적으로 팀에 라우팅하며, 팀의 기술 및 일정을 관리하고, 성과를 모니터링할 수 있습니다.

애플리케이션은 구성 가능한 작업 공간에서 사용할 수 있습니다. 관리자는 애플리케이션 기능을 통해 작업 공간을 구성하고 사용자 지정하여 서비스 목표를 효율적으로 달성할 수 있습니다.

HR용 워크포스 최적화 WFO를 사용하면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 각 채널별로 작업 항목, 에스컬레이션 및 KPI에 대한 실시간 가시성을 확보하여 최적의 성과를 관리할 수 있습니다.
- 하나의 중앙 집중식 환경에서 일반 근무 교대조와 당직 교대조를 관리합니다. 교대조 범위, 교환 및 휴가 요청을 추적합니다.
- 정밀 모델링 수요 시나리오로 에이전트 수요를 예측하여 에이전트 일정에 대한 영향을 분석하고 수요 급증에 적절히 대응할 수 있도록 예측을 업데이트합니다.
- 내부 및 외부 학습 관리 플랫폼을 사용하여 성공하는 데 필요한 기술을 에이전트에게 부여합니다.

HR용 워크포스 최적화 주요 기능

직원 코칭과 교육 자동화

팀의 성과를 평가하고 기술을 향상하기 위한 코칭 계획을 설정합니다.

통합 애플리케이션 데이터

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

팀에 대한 일정, 교대 및 큐를 관리하여 효율적인 인력 최적화를 추진합니다. 기술을 평가하고 해당 기술을 기반으로 에이전트 추천을 자동화하며, 직원에게 멘토링 기회를 제공할 수 있습니다.

스케줄링

중앙 위치에서 조직에 대한 일정을 관리합니다. 교대조 계획을 생성하고, 계획 일정을 짜고, 교대조에 에이전트를 할당하고, 일정을 게시할 수 있습니다. 팀의 승인을 관리하고, 에이전트의 교대조를 교환하고, 에이전트 인력 배치 시나리오를 예측합니다.

팀 성과

각 팀을 할당 그룹으로 구성할 수 있습니다. 핵심성과지표(KPI) 세트를 정의하여 해당 팀 내 모든 그룹의 성과를 분석할 수 있습니다. 중앙 위치에서 그룹, 에이전트 또는 해당 팀 내의 인시던트에 대한 메트릭을 드릴다운할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
관리자가 를 사용하는 HR용 워크포스 최적화방법에 대해 알아봅니다.	구현을 계획하고 구성합니다.	에이전트를 예약하고 코칭 및 교육합니다.

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

참조		
와 함께 HR용 워크포스 최적화설치되는 구성요소 및 역할에 대해 알아봅니다.		

HR용 워크포스 최적화 탐색

HR용 워크포스 최적화를 사용하여 인력을 최적화하고 팀을 효율적으로 관리합니다.

다양한 채널과 큐에서 에이전트가 수행하는 실시간 작업을 관리하고 모니터링합니다. 고객의 요구를 해결할 수 있는 기술을 습득하도록 팀을 코칭합니다. 통합 채널 관리로 팀이 효율적인 범위를 제공할 수 있도록 일정을 수립합니다.

관리자는 조직의 에이전트 및 기술 요구를 모니터링하여 문제를 해결할 수 있습니다. 에이전트 기술을 평가하고 개선이 필요한 영역을 식별하여 기술을 향상하기 위한 교육을 제공합니다. 팀 성과를 추적하고 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 통합된 위치에서 관리합니다.

에이전트는 자신의 일정을 관리하고 동료의 일정을 확인하거나 휴가 또는 교대조 교환을 요청할 수 있습니다.

관리자 작업 공간 방문 페이지

방문 페이지에서 현재 작업 부하와 팀 성과에 대한 실시간 개요가 제공됩니다. 여러 데이터 세트가 있는 고급 점수 카드, 콤보 카드 및 라인 차트를 사용하여 다음 메트릭을 봅니다.

- KPI: 오늘의 케이스, 상태별 이번 주 케이스 볼륨, 서비스별 오픈 케이스, 연령별 마지막으로 업데이트된 오픈 케이스(일 수)
- 종결된 케이스 - SLA 충족 대 SLA 위반: 백로그별 오픈 케이스(종결된 케이스의 선 그래프), 연령별 오픈 케이스(10-15일, 15-30일, 30일 이상의 그래프)
- 승인: 휴가 승인 목록을 볼 수 있습니다.

예약

팀의 달력에 접근하여 일정 범위에 있는 에이전트나 휴가를 받은 에이전트를 확인할 수 있습니다.

스케줄링을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

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

- 교대조에 에이전트를 할당합니다.
- 휴식 시간을 정의합니다.
- 팀 일정을 미리 보고 게시합니다.
- 에이전트의 휴가 요청 또는 교대조 교환 요청을 승인합니다.
- 당직 교대조를 생성하고 기본, 보조 교대 그룹을 할당하여 에스컬레이션 시나리오를 처리합니다.

자세한 내용은 HR용 워크포스 최적화의 스케줄링 문서를 참조하십시오.

일정 준수

팀의 달력에 액세스하여 어떤 에이전트가 계획된 일정을 준수하고 있는지 확인하고 예상 준수 대상을 설정하여 시의적절한 결정을 내림으로써 팀의 성과를 향상합니다.

일정 준수를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 조직에 맞춰 사용자 지정할 수 있도록 일정 준수 및 일치 수식과 속성을 구성하고 수정합니다.
- 단일 위치에서 모든 팀의 일정에 액세스하여 팀이 게시된 일정을 준수하는지에 대한 인사이트를 확보합니다.
- 팀 구성원의 과거 근무 상태를 분석합니다.
- 팀 및 개별 에이전트의 계획 기록 데이터와 실제 기록 데이터를 대조해서 확인합니다.

팀

KPI 그룹을 사용하여 팀의 성과 추세를 모니터링합니다. KPI 세트를 생성하여 팀 내의 모든 그룹에 적용하고 한 위치에서 팀 성과를 평가합니다.

Teams를 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 내가 관리하는 모든 팀 및 나에게 조회 권한이 있는 팀을 식별합니다.
- 팀에 대해 중요도가 높은 KPI를 분석합니다.
- 각 팀 내의 에이전트를 드릴다운하고 성과를 모니터링합니다.
- 각 에이전트의 프로파일에 접근하여 해당 에이전트의 관리자, 동료, 할당 그룹 등 상세 정보를 조회합니다.
- 각 에이전트의 기술을 드릴다운하거나 에이전트에게 코칭을 권장합니다.

자세한 내용은 HR용 워크포스 최적화의 Teams 문서를 참조하십시오.

코칭 및 기술 평가

Coaching을 사용하여 에이전트가 수행한 작업의 품질을 향상합니다. 에이전트 기술을 평가하고 문제 해결에 필요한 기술을 추천합니다. 추천에 따라 코칭 기회를 식별하고 해당 기술을 습득하도록 에이전트를 교육합니다.

Coaching을 사용하여 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 에이전트 기술에 대한 점수 기록, 등급 지정, 평가를 자동화합니다.
- 코칭 기회를 사용하여 평가를 생성합니다.
- 평가를 기반으로 에이전트에 할당된 교육을 추적합니다.

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

- 기술 격차를 분석하고 교육을 추천합니다.
- 관리자는 Udemy, Pluralsight 및 Cornerstone OnDemand와 같은 LMS(외부 공급업체 학습 관리 시스템)에서 에이전트에게 코스를 할당할 수 있습니다.

자세한 내용은 HR용 워크포스 최적화 의 Coaching 문서를 참조하십시오.

HR용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간 방문 페이지

관리자 작업 공간 방문 페이지에는 진행 중인 작업의 메트릭이 표시되어 관리자가 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 도와줍니다.

방문 페이지에서는 HR용 워크포스 최적화 주요 메트릭과 KPI에 대한 단일 창 뷰를 제공합니다.

- KPI

  오늘의 케이스

  고객의 최초 연락 시에 에이전트가 해결한 케이스 수를 표시합니다.

  상태별 이번 주 케이스 볼륨

  30일 동안 상태가 바뀌지 않은 케이스 수를 표시합니다.

  P1 케이스

  해결된 후 고객이 다시 오픈한 케이스 수를 표시합니다.

  SLA 위반 케이스

  고객이나 내부에서 에스컬레이션한 오픈 케이스 수를 표시합니다.

  미할당 케이스

  할당되지 않은 케이스 수를 표시합니다.

  위험에 처한 SLA 케이스 보기

  SLA가 위험에 처한 케이스 수를 표시합니다.

  각 점수 카드에는 케이스를 추가로 분석하기 위해 클릭할 수 있는 그래프도 표시됩니다.

- 작업 항목

  서비스별 오픈 케이스

  오픈 케이스의 총 개수를 표시합니다. 또한 콤보 카드에는 신규, 오픈, 정보 대기 중 등의 현재 상태에 따라 오픈 케이스의 상세 분석이 표시됩니다.

  연령별로 마지막으로 업데이트된 오픈 케이스(일 수)

  최근 10~15일, 15~30일, 그리고 30일을 초과하는 기간에 생성된 오픈 케이스의 그래프를 표시합니다.

- 에이전트

  종결된 케이스 - SLA 충족 대 SLA 위반됨

  현재 상태(사용 가능, 오프라인, 휴식 및 자리 비움)에 따라 팀의 에이전트 수와 에이전트 상세 분석을 표시합니다.

  승인

  관리자의 승인이 보류 중인 에이전트의 휴가 요청 수를 표시합니다.

  교대조 교환 요청

  관리자의 승인이 보류 중인 에이전트의 교대조 교환 요청 수를 표시합니다.

  팀 성과

  지난 12개월 동안에 있었던 오픈 케이스 및 미할당 케이스의 그래프를 표시합니다

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

재할당된 케이스

재할당된 요청 수를 표시합니다.

꺾은선형 차트를 클릭하여 케이스 목록을 자세히 볼 수 있습니다.

- 중요 오픈 케이스: 최근에 업데이트된 중요 오픈 케이스 목록을 표시합니다. 모든 중요 케이스를 보려면 모두 보기를 클릭합니다.

관리자 작업 공간 방문 페이지의 개요를 살펴보고 UI 빌더를 사용하여 비즈니스 요구에 따라 방문 페이지를 구성하는 방법도 알아보십시오.

HR용 워크포스 최적화 구성

스케줄링, Teams 및 Coaching 애플리케이션을 사용하도록 설정을 활성화 HR용 워크포스 최적화하고 구성합니다.

HR용 워크포스 최적화 활성화

HR용 워크포스 최적화 솔루션은 고도로 모듈화되어 관리자 작업 공간에서 스케줄링, Coaching 및 Teams 애플리케이션과 같은 다양한 기능을 제공합니다. Configurable Workspace(sn_hr_wfo_workspa) 플러그인은 다른 모든 종속 플러그인을 활성화하여 사용자가 에서 HR용 워크포스 최적화스케줄링, Coaching 및 Teams 애플리케이션에 액세스할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.
   해당 nae 또는 ID로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 담당자에게 ServiceNow 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

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

의 **RCA** 승인 HR용 워크포스 최적화

에서 최신 HR용 워크포스 최적화ServiceNow Store버전을 설치하거나 업그레이드한 후 RCA(제한된 호출자 접근) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트를 선택합니다.
3. 파일 선택을 클릭하고 다운로드한 XML 파일을 선택합니다.
4. HR Agent WS 대량 RCA 승인 스크립트 기록을 검색하여 찾습니다.

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

5. 스크립트 실행을 클릭하여 요청된 모든 RCA를 승인합니다.

> **주:**
> RCA 수정 스크립트는 실행 시 존재하는 RCA를 승인할 수 있습니다. RCA 스크립트를 실행한 후(ServiceNow Store에서 문서 템플릿을 설치하는 경우, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events 및 Human Resources Scoped App: Employee Relations 플러그인) RCA 스크립트를 다시 실행하여 새 RCA를 승인합니다.

HR용 워크포스 최적화 도메인 분리

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

지원 수준: 기본

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

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

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

개요

의 고객 서비스를 위한 워크포스 최적화 목표는 HR 에이전트 관리자의 일상을 단순화하여 일정 및 작업 할당을 최적화하고, 실시간으로 임시 변경에 대응하고, 휴가 요청을 관리하고, 성공에 필요한 기술을 제공하는 등 모두 하나의 작업 공간에서 고성능 팀을 개발하는 것입니다.

HR용 워크포스 최적화에서 도메인 분리가 작동하는 방식

도메인 분리가 지원됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

에 대한 스케줄링 설정 HR용 워크포스 최적화

팀 달력의 이벤트를 관리합니다. 일정 계획, 교대조 계획, 이벤트 범주 및 이벤트 유형을 생성합니다.

이벤트 범주 구성

관리자 작업 공간에서 이벤트 범주를 추가하고 이벤트에 대한 필드 구성을 만들거나 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

기본적으로 다음 이벤트 범주 구성을 사용할 수 있습니다.

- 실제 작업
- 줄 바꿈

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

- 모임
- 당직
- 당직 휴가
- 휴가
- 교육
- 작업

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 예약 〉 이벤트 범주.
2. 이벤트 범주 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 이벤트 범주의 이름을 입력합니다.
4. 에이전트 범위 계산 시 이 이벤트 범주를 제외하려면 범위에서 제외 확인란을 활성화합니다.
5. 이벤트 필드 구성 대화 상자에서 필요에 따라 다음 구성을 편집합니다.

주:
이벤트 유형에 적용되지 않는 속성은 무엇이든 제거할 수 있습니다.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
```


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

```
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. 제출을 클릭합니다.

이벤트 유형 생성

여러 이벤트를 생성하여 팀 달력에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 예약 〉 이벤트 구성.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이벤트 구성 양식

필드	설명
이름	이벤트 유형의 이름입니다.
범주	이벤트의 유형입니다(예: 회의, 휴식 또는 휴가).
우선순위 순서	범위에서 제외하려는 이벤트 유형의 우선순위입니다. 숫자가 높을수록 우선순위가 높다는 것을 의미합니다.
색상	팀 달력에서 이 유형의 이벤트를 식별하는 색상입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

일정 준수 속성 구성

일정 준수 속성을 구성하여 준수 상태를 계산하면 조직의 운영 효율성을 개선할 수 있습니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
준수와 일치에 대한 임계치 설정은 에이전트가 예정된 근무 교대보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 일정 준수 〉 설정
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

일정 준수 속성 양식

필드	설명
일정 준수 사용	에이전트의 일정 준수에 대한 계산 및 정보입니다.
계획된 교대조의 조기 체크인 임계치(분)	시간은 일찍 체크인합니다. 이 시간은 에이전트가 실제 교대조 시간보다 먼저 근무 교대조를 시작하는 것이 허용된 시간입니다. 기본값은 60분입니다. 예를 들어 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시까지인 에이전트가 오전 7시에 클럭인한 경우, 임계치 시간으로 설정된 유연성으로 인해 에이전트가 미준수 에이전트로 간주되지 않습니다.
작업 시간 준수 백분율의 임계치 요약	준수 상태인 임계치에 대해 설정된 백분율입니다. 정의된 임계치 값(70%) 이상을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주됩니다.
작업한 시간 일치 백분율의 하한 임계치 요약	일치 유연성에 대해 설정된 하한 임계치 백분율입니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. 기본값은 80%입니다.
작업한 시간 일치 백분율의 상한 임계치 요약	일치 유연성에 대해 설정된 상한 임계치 백분율입니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. 기본값은 120%입니다.
클럭아웃 이벤트 생성을 위한 기본 임계치 시간(분)	에이전트가 클럭아웃하지 않은 경우 자동 클럭아웃 이벤트를 생성하는 기본 임계치 시간입니다. 기본값은 60분입니다. 예를 들어, 에이전트의 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시이며 오후 5시에 클럭아웃하지 않으면 시스템이 임계치 시간에 따라 60분을 대기한 후 자동 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

확장점을 사용하여 일정 준수 및 일치 수식 수정

스크립팅된 확장점을 사용하여 일정 준수 및 일치 수식을 구성하고 수정하여 조직에 맞게 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
sn_shift_planning 사용하십시오 . ScheduleAdherenceExtPt 확장점을 열고 수식을 구성하기 위한 구현을 만듭니다. 여러 구현을 생성할 수 있습니다. 순서 번호가 가장 낮은 구현이 실행됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. sn_shift_planning. ScheduleAdherenceExtPt을 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 링크에서 구현 생성을 클릭하여 확장점 스크립트를 생성합니다.
5. getAdherencePercentage 및 getConformancePercentage 메서드에서 일정 준수 및 일치를 계산하는 수식을 수정합니다.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
일정 준수 및 일치 계산은 구현의 수식을 기반으로 합니다.

HR용 워크포스 최적화의 이벤트 유형 확장점

확장점을 사용하여 회의, 휴가, 작업 시간 등 이벤트 범주에 대한 스크립트를 호출합니다.

에 HR용 워크포스 최적화사용할 수 있는 확장점 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점. 확장점 목록에서 *sn_shift_planning.EventManager* 확장점을 엽니다.

스크립팅된 확장점을 사용하면 애플리케이션 코드에서 핵심 구성요소를 변경하지 않고도 사용자 지정 항목을 통합할 수 있습니다. 기본 애플리케이션을 사용자 지정할 때 사용자 지정 스크립트 포함을 생성하고 이를 스크립팅된 확장점과 대조하여 등록함으로써 스크립팅된 확장점을 구현합니다.

이벤트 유형의 확장점

sn_shift_planning.EventManager	이 확장점을 구현하여 귀하가 생성하는 이벤트 범주의 논리를 사용자 지정합니다.

확장점을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청과 같은 이벤트를 생성할 수 있습니다. 확장점 구현의 예는 구현 관련 목록에서 다음 확장 인스턴스를 참조하십시오.

범주	확장 스크립트
회의	*AgentScheduleMeetingEventManager*
휴식	*AgentScheduleBreakEventManager*
교육	*AgentScheduleTrainingEventManager*

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

범주	확장 스크립트
휴가	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
작업	`AgentScheduleWorkEventManager`
당직	`AgentScheduleOnCallEventManager`
당직 휴가	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
실제 작업	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

HR용 워크포스 최적화의 **Teams** 설정

팀을 할당 그룹으로 구성하고 해당 그룹에 대한 보고서를 생성하여 팀의 성과를 파악할 수 있습니다.

관리자는 KPI뿐 아니라 하위 KPI도 구성할 수 있습니다. 최상위 KPI로 드릴다운하면 하위 KPI가 나타납니다. 예를 들어, 종결된 케이스 KPI에는 하위 KPI로 P1 케이스, P2 케이스가 있습니다.

성과를 모니터링할 **KPI** 그룹 생성

팀에 가장 중요한 KPI를 포함하는 KPI(핵심성과지표) 그룹을 생성합니다. KPI 그룹을 할당 그룹과 연결하면 팀의 성과를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. KPI 그룹을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 HR용 **Workforce Optimization** 〉 팀 성과 〉 **KPI** 그룹.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 이름 필드에 KPI 그룹의 이름을 입력합니다.

d. 유형 메뉴에서 **Teams**를 선택합니다.

e. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

KPI 그룹에는 KPI를 최대 5개까지 추가할 수 있습니다.

2. KPI 그룹에 KPI를 추가합니다.

a. KPI 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. KPI 필드에서 이 그룹에 적용할 KPI를 선택합니다.

c. 제출을 클릭합니다.

3. KPI 할당 그룹을 KPI 그룹에 추가합니다.

주:

- KPI 할당 그룹은 하나의 KPI 유형에만 연결할 수 있습니다.
- 각 할당 그룹에 추가 관리자를 추가할 수 있습니다.
- 사용자를 해당 사용자에 대한 기본 할당 그룹으로 KPI 그룹에 연결할 수 있습니다.

a. 할당 그룹 탭에서 편집을 클릭합니다.

b. 원하는 할당 그룹을 컬렉션에서 할당 그룹 목록으로 이동합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

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

KPI 할당 그룹에 관리자 추가

KPI 할당 그룹에 관리자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
사용자 에서 그룹을 선택하여 사용자를 기본 할당 그룹과 연결할 수 있습니다

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 팀 성과 〉 추가 매니저.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 할당 그룹 필드에서 할당 그룹을 선택합니다.
4. 관리자 필드에서 이 할당 그룹에 대해 추가하려는 관리자를 선택합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

의 **Coaching** 설정 HR용 워크포스 최적화

에이전트 기술을 관리하고 완료된 작업 품질을 평가합니다. Predictive Intelligence를 사용하여 에이전트에게 맞는 기술을 권장합니다. 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다.

의 **Coaching** 개요 탭에 표시할 표시기 구성 HR용 워크포스 최적화

Coaching 애플리케이션의 Coaching 개요 탭에 원하는 표시기를 나타내는 시스템 속성을 추가합니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> 이 기능은 에서 사용할 수 HR용 워크포스 최적화 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 HR용 워크포스 최적화 활성화.

맵 애플리케이션 범위를 **Coaching**으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
기존 표시기를 할당 대상 및 할당 그룹 세부 항목이 있는 퍼포먼스 분석 표시기로 대체하여 Coaching 애플리케이션의 Coaching 개요 탭에 나타낼 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드 값을 입력합니다.

필드	값
이름	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
애플리케이션	Coaching
유형	문자열
값	{"title": "〈name〉", "sys_id": "〈sys id〉"}

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

필드	값
	여기서 <name〉은 개요 탭에 표시할 표시기의 Coaching 이름이며 <sys id〉는 고유 기록 식별자 입니다. 예: ○ 이름: 첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 비율(%) ○ 시스템 ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "첫 번째 호출에서 해결된 P1 인시던트의 %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
읽기 역할	sn_coaching.coach

4. 제출을 클릭합니다.
   구성된 표시기는 HR용 워크포스 최적화의 Coaching 애플리케이션의 개요 탭에 있는 기존 표시기를 대체합니다.

HR용 워크포스 최적화의 기술 예측 설정

케이스 해결에 사용된 기술 에이전트를 기반으로 기술 데이터를 수집합니다. 지도 학습을 사용하여 에이전트가 유사한 오픈 케이스를 해결할 수 있도록 해당 기술을 추천합니다. 또한 케이스 해결에 기술이 사용되는 방식에 나타나는 패턴을 파악하고 자율 학습을 사용하여 에이전트에게 맞는 기술을 추천할 수 있습니다.

시작하기 전에

기술을 설정합니다. 자세한 내용은 Skills Management 를 참조하십시오.

모델을 교육하려면 인스턴스에서 예측 인텔리전스를 설정하고 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Predictive Intelligence 를 참조하십시오.

Skill Recommendation 애플리케이션 플러그인(com.snc.sre)을 활성화하여 기술 추천에 Predictive Intelligence를 사용합니다.

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 기술 예측 속성을 구성합니다.
2. ***Recommend similar skills for cases*** 또는 ***Recommend skills from similar cases***과 같은 솔루션 정의 모델을 실행하여 지도 및 자율 솔루션을 교육합니다.
   솔루션 교육에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.
3. 매일 ***Start skill prediction*** 예약된 작업을 실행하여 케이스 또는 에이전트에 맞는 기술을 예측합니다.
   이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다. 이 작업을 활성화하면 전날 해결된 모든 케이스에 대해 매일 오전 1시에 실행됩니다. 그러면 이 작업에서 사용자 예측 기술〔sn_sre_user_predicted_skill〕 테이블 및 작업 예측 기술〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블에 기술을 추가합니다.

   주:
   〔sn_sre_task_predicted_skill〕 테이블의 기록 수가 〔sn_sre.user_predicted_skill_threshold〕에 정의된 값을 초과할 경우 권장 기술이 표시되기 시작합니다.

에서 기술 예측에 확장점 사용 HR용 워크포스 최적화

스크립팅된 확장점을 사용하여 작업에 대한 기술 예측을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

기술 추천 확장점에는 Skill Recommendation(com.snc.sre) 플러그인이 포함되어 있습니다.

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

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 클라이언트 확장점.
2. 확장점 목록에서 기술 추천(sn_sre.SkillPredictionAPI)을 선택합니다.
3. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 새 기술 권장 구현을 생성하려면 구현 생성을 클릭합니다.
   - 기존 구현을 수정하려면 구현 관련 목록에서 클래스를 선택합니다.
4. 필요에 따라 스크립트를 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

HR용 워크포스 최적화의 **Learning** 탭에 표시할 목록 메뉴 구성

HR용 워크포스 최적화의 Coaching 애플리케이션에서 목록 또는 목록 범주를 추가하여 Coaching with Learning에 대한 목록 메뉴를 수정합니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> 이 기능은 의 HR Configurable Workspace에서 사용할 수 워크포스 최적화 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 을 참조하십시오 HR용 워크포스 최적화 활성화.

맵 애플리케이션 범위를 **Coaching with Learning**으로 설정합니다. 범위 설정 방법에 대한 자세한 내용은 맵 애플리케이션 범위 설정 을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 sys_ux_list_menu_config.list를 입력합니다.
2. **Learning** 목록 기록을 클릭합니다.
3. UX 목록 범주에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

목록 범주 양식

필드	값
제목	목록 범주의 이름을 입력합니다.
설명	목록 범주에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
순서	값을 입력하여 현재 목록에서 목록 범주의 위치를 설정합니다.
활성	목록 범주를 표시하려면 확인란을 선택합니다.

5. 제출을 클릭합니다.
6. UX 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 해당 목록 범주 아래에 목록을 생성합니다.

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

7. 다음 필드 값을 입력합니다.

UX 목록 범주 양식

필드	값
제목	목록의 이름을 입력합니다.
테이블	목록에 표시할 데이터의 테이블을 선택합니다.
구성	**Learning** 목록을 선택합니다.
열	테이블에 표시할 열을 선택합니다.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

HR용 워크포스 최적화의 수요 예측 설정

수집할 데이터를 구성하고, 예측 매개변수를 수정하고, 수요 예측을 사용하여 수동 조정을 보정합니다.

수요 예측에 대한 데이터 수집 구성

인력 배치에 필요한 에이전트 수를 예측하기 위해 케이스, 상호작용 또는 테이블에 대해 수집하려는 데이터를 정의합니다.

시작하기 전에

HR용 워크포스 최적화에서 수요 예측을 사용하려면 MetricBase 플러그인〔com.snc.clotho〕이 활성화되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 MetricBase 제품 요청 을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 수요 예측.
2. 케이스 해결에 필요한 에이전트를 예측하기 위해 수집하려는 데이터를 정의합니다.
   a. 데이터 수집 정의를 클릭합니다.

      기본적으로 사용할 수 있는 구성 목록은 를 HR용 워크포스 최적화 앱과 함께 설치되는 구성요소 참조하십시오.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예측 구성 양식

필드	설명
이름	컬렉션 예측 구성의 이름입니다.
테이블	데이터 수집에 사용되는 테이블입니다.
유형	데이터 수집 정의 유형은 기본적으로 컬렉션으로 설정되어 있으며 예약된 작업을 사용하여 데이터를 수집합니다.
날짜 필드	향후 예측을 위해 추가할 수 있는 데이터입니다.
조건	필요한 데이터가 캡처되도록 설정할 수 있는 조건입니다.

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

d. 제출을 클릭합니다.

e. 테이블을 만들 때 테이블에 추가했던 날짜 필드와 조건을 사용하여 해당 테이블의 인덱스를 생성합니다. 테이블 인덱스 생성에 대한 자세한 내용은 테이블 인덱스 생성 을 참조하십시오.

수식에 정의할 매개변수 추가

하루의 시간당 에이전트 수를 계산하는 수식에 정의할 매개변수를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 수요 예측 〉 수식 매개변수.

2. 이름 필드에 매개변수의 이름을 입력합니다.

3. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 수식을 위해 계산할 값을 추가해야 하는 경우 값 필드에 값을 입력합니다.
- Performance Analytics 점수 카드 API 또는 사용자 지정 API를 사용하려면 고급을 선택하고 스크립트를 추가합니다.

기본적으로 제공되는 평균 케이스 작업 시간 및 평균 채팅 작업 시간 예측 매개변수는 스크립트를 사용하여 매개변수를 추가할 수 있는 방법의 예입니다. 기본적으로 제공되는 매개변수 목록은 을 참조하십시오 HR용 워크포스 최적화 앱과 함께 설치되는 구성요소.

4. 제출을 클릭합니다.

자원 변환 수식 구성

자원 변환 수식을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 수요 예측 〉 자원 변환 수식.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예측 구성 양식

필드	지침
이름	자원 예측 구성의 이름입니다.
유형	유형은 자원 변환 수식으로 설정됩니다.
수식	필요한 에이전트 예측 수를 계산하는 수식입니다. 관련 링크 섹션에서 다음을 수행합니다.

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

필드	지침
	○ 예측 구성 찾아보기클릭하고 수식에 추가할 예측 구성을 선택한 다음 추가를 클릭합니다. ○ 예측 매개변수 찾아보기를 클릭하고 수식에 추가할 예측 매개변수를 선택한 다음 추가를 클릭합니다. 주: **FC**는 예측 구성을 의미하며 **FP**는 예측 매개변수를 의미합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

그룹 예측 구성

할당 그룹을 자원 변환 수식과 연결합니다. 여러 할당 그룹에 예측 구성을 할당할 수 있지만 할당 그룹에는 예측 구성이 하나만 있을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 수요 예측 〉 그룹 예측 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하고 그룹 예측 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 할당 그룹 필드에서 예측 구성을 연결할 그룹을 찾아 선택합니다.
   - 예측 구성 필드에서 자원 변환 수식을 찾아 선택합니다.

예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화

예측 매개변수를 구성하고 조정하여 기간 길이, 예측 기간 수 또는 알고리즘을 변경할 때 예측이 어떻게 작동하는지 확인합니다. 수정된 예측은 시계열 시각화에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

이러한 역할을 보유한 사용자는 또한 자원 변환 수식과 연결된 할당 그룹의 관리자여야 합니다.

이 태스크 정보
예측 데이터를 시각화할 시작 날짜와 종료 날짜를 정의할 수 있습니다. 예측 구성의 시작 날짜는 데이터 시각화를 고려하려는 과거 일수를 기준으로 합니다. 이를 사용하여 *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart*설정합니다.

게시된 예측은 향후 자원 예측 작업이 실행될 때만 팀 달력에 반영됩니다.

기본 시작 날짜는 현재 날짜의 전날로부터 3일 전으로 설정됩니다. 종료 날짜는 일 수로 표현된 기간의 길이와 예측 기간 수를 기준으로 계산됩니다. 예를 들어, 기간의 길이가 1일이고 예측 기간 수가 30이면 종료 날짜는 현재 날짜를 포함하여 30일 후입니다. 최대 90일 동안 예측을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 예측을 클릭합니다.

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

4. 시계열 데이터를 보려는 예측 모델을 선택합니다.
   예측 모델에 대해 생성된 각 예측 매개변수를 시각화할 수 있습니다.
5. 기어( ) 아이콘을 클릭합니다.
6. 더하기(+) 기호를 클릭합니다.
7. 예측 매개변수를 구성합니다.
   a. 기간 길이 단위 목록에서 예측할 기간 길이의 단위를 선택합니다.
   b. 기간 길이 필드에 예측할 기간을 입력합니다.
   c. 예측 기간 수 필드에 예측할 기간 길이에 해당하는 시즌 수를 입력합니다.
   d. 알고리즘 필드에서 예측을 계산하는 데 사용할 알고리즘을 선택합니다.
   e. 업데이트를 클릭합니다.
   예측이 초안 상태로 생성됩니다. 예측이 계산된 후 예측 모델에 표시됩니다. 새 예측 매개변수를 사용하여 예측을 분석한 후 게시할 수 있습니다.
8. 예측을 게시하기 전에 미리 보기를 클릭하면 미리 확인할 수 있습니다.
   예측은 예측 매개변수에 구성된 알고리즘과 매개변수를 사용하여 계산됩니다. 향후 자원을 예측하기 위해 수동 조정을 생성하면 수요 예측이 시계열 차트에 조정을 오버레이합니다.
9. 예측 매개변수를 게시합니다.
   - 새로 만든 예측 매개변수를 게시하려면 저장을 클릭한 다음 게시를 클릭하십시오.
   - 활성 예측 매개변수를 게시하려면 게시를 클릭하십시오.

   주:
   게시됨 상태의 예측은 하나만 보유할 수 있으며, 이 예측은 자원을 계산하는 데 사용됩니다.

   예측 매개변수가 게시되면 다음 작업이 이루어집니다.
   - 기록의 상태가 게시됨으로 변경됩니다.
   - 향후 자원 예측 작업이 매일 실행되며 게시된 예측 매개변수를 사용하여 에이전트 예측을 계산합니다. 이 계산은 자원 변환 수식을 사용하여 현재 시점부터 향후의 예측 데이터를 계산합니다. 팀 달력에서 업데이트된 자원을 볼 수 있습니다.
   - 생성된 다른 예측 매개변수의 게시가 취소된 후 비활성됩니다.

예측에 대한 수동 조정 생성

예측을 수동으로 조정하면 세부 조정을 통해 정확도를 높일 수 있습니다. 지정된 기간에 대한 조정을 생성하고 예측에 미치는 영향을 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이러한 역할을 보유한 사용자는 또한 자원 변환 수식과 연결된 할당 그룹의 관리자여야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 예측을 클릭합니다.
4. 수동 조정을 수행할 예측 모델을 선택합니다.

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

5. 수동 조정(Manual Adjustments)() 아이콘을 클릭합니다.
6. 수동 조정을 생성합니다.
   a. 더하기(+) 기호를 클릭합니다.
   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드 이름	설명
이름	수동 조정의 이름입니다.
시작 날짜/시간	예측에 대한 수동 조정이 시작되어야 하는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜 시간	예측에 대한 수동 조정이 종료되어야 하는 날짜 및 시간입니다.
조정 단위	수동 조정의 단위입니다. 사용 가능한 장치: ▪ 백분율 - 조정 값 백분율입니다. 예를 들어 예측 데이터에 케이스 수가 표시되고 조정 값이 15인 경우, 수동 조정은 예측 데이터보다 케이스 수가 15% 증가했다고 표시합니다. ▪ 숫자 - 조정 값 수입니다. 예를 들어 예측 데이터에 케이스 수가 표시되고 조정 값이 15인 경우, 수동 조정은 예측 데이터보다 케이스 수가 15개 증가했다고 표시합니다.
조정 값	예측을 조정하려는 숫자 값입니다. 이 값은 그룹 [sys_user_groups] 테이블의 각 그룹에 적용됩니다. 시계열 차트의 수동 조정 시각화가 그룹에 대한 데이터를 표시합니다. 예를 들어, 값이 15이며 단위는 숫자라고 가정하겠습니다. 예측 모델의 그룹이 2개 있으며 수동 오버레이를 수행하기 전에 각각 에이전트가 2명씩 있는 경우, 값을 15로 입력하면 이 값이 두 그룹에 각각 적용되고 총 값은 34로 표시됩니다. 이 계산은 다음과 같이 이루어집니다. ▪ 그룹 A의 에이전트 2명 + 조정 값 15 = 17 ▪ 그룹 B의 에이전트 2명 + 조정 값 15 = 17 총 합계는 34입니다. 예측 모델의 그룹이 2개 있으며 수동 오버레이를 수행하기 전에 두 그룹에 모두 볼륨(예: 케이스/채팅)이 하나씩 있는 경우, 값을 15로 입력하면 이 값이 두 그룹에 각각 적용되고 총 값은 34로 표시됩니다. 이 계산은 다음과 같이 이루어집니다. ▪ 그룹 A의 케이스 또는 채팅 2건 + 조정 값 15 = 17 ▪ 그룹 B의 케이스 또는 채팅 2건 + 조정 값 15 = 17 총 합계는 34입니다.

   c. 저장을 클릭합니다.
   수동 조정은 초안 상태로 생성됩니다. 수동 조정이 계산되어 예측 모델에 녹색 선으로 표시됩니다. 게시하기 전에 이 수동 조정을 사용하여 예측을 분석하거나 업데이트할 수 있습니다.
7. 수동 조정을 게시합니다.
   a. 자원 예측에 사용할 저장된 수동 조정을 클릭합니다.
   b. 게시를 클릭합니다. 상태가 게시 준비됨으로 변경됩니다.

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

향후 자원 예측 작업이 실행되면 예측을 계산하고, 수동 조정을 확인하고, 수동 조정이 있는 경우 해당 값을 적용하고, 게시됨 상태로 옮깁니다.

주:

- 예측 게시를 취소하면 초안 상태로 이동됩니다. 초안 상태의 예측을 삭제할 수 있습니다.
- 조정이 시작된 후 종료 날짜 이전에 수동 조정을 종료하려면 지금 종료를 클릭합니다. 이렇게 하면 예측이 자원 변환 수식에서 더 이상 사용되지 않습니다.

수동 조정이 게시되면 다음 작업이 수행됩니다.

- 기록의 상태가 게시됨으로 변경됩니다.
- 달력에 표시되는 수요 예측, 그리고 자원 변환 수식에 조정된 값이 사용됩니다.
- 생성된 기타 수동 조정 구성의 게시가 취소되고 초안 상태로 옮겨집니다.

HR용 워크포스 최적화 사용

스마트 스케줄링, 팀 구조 및 단일 점수 실시간 새로 고침을 사용하여 팀의 품질과 효율성을 향상합니다. 채팅 대화를 모니터링하고 에이전트에게 케이스 관련 도움을 제공합니다. 완료된 작업의 품질을 평가하고 에이전트의 기술을 권장하며, 기술 격차를 해결하도록 교육합니다.

HR용 워크포스 최적화 관리자 작업 공간

HR용 워크포스 최적화를 사용하여 팀의 업무 및 조직 성과를 모니터링합니다. 주어진 시간에 팀이 작업 중인 케이스의 상태를 파악합니다.

방문 페이지

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
작업 공간 관리자는 다음과 같은 일을 수행할 수 있습니다. • 현재 팀에서 작업 중인 케이스 또는 아직 할당되지 않은 케이스를 분석합니다. • SLA 위반 사례가 있는 케이스, 에스컬레이션된 케이스 또는 30일 동안 오픈되지 않은 케이스를 모니터링합니다. • 팀의 작업, 채팅 및 작업 할당을 추적하여 전체 조직의 성과를 분석합니다.	sn_hr_wfo.manager

하루를 시작할 때 에이전트의 작업을 모니터링하고, 주의가 필요한 보고서를 검토하고, 조치를 취해야 하는 케이스로 이동합니다. 팀 목록에서 팀을 선택하고 원하는 날짜 범위도 선택하여 원하는 기간 동안 특정 팀의 성과를 분석합니다.

오늘의 케이스

에이전트의 작업 수행을 대기 중인 케이스의 총 오픈 수입니다. 총 개수는 신규, 오픈 및 정보 대기 중 케이스로 나뉩니다.

상태별 이번 주 케이스 볼륨

해당 주 동안 큐에 있는 케이스 및 상호작용의 총수입니다.

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

서비스별 오픈 케이스

지난 10~15일, 15~30일, 30일 초과에 해당하는 오픈 및 미할당 케이스의 그래프와 오픈 케이스의 그래프

제목	유형	설명
오늘의 케이스	단일 점수	에이전트의 작업 수행을 대기 중인 케이스의 총 오픈 수입니다. 총 개수는 신규, 오픈 및 정보 대기 중 케이스로 나뉩니다.
상태별 이번 주 케이스 볼륨	단일 점수	에이전트에게 할당할 큐에 있는 케이스 및 상호작용의 총수입니다.
P1 케이스	단일 점수	P1 케이스의 수입니다.
SLA 위반 케이스	단일 점수	자신이 관리하는 모든 에이전트입니다. 총수는 사용 가능, 휴식, 자리 비움 및 오프라인 에이전트로 나뉩니다.
휴가 요청	단일 점수	업무에서 휴가를 내기 위해 에이전트가 제출한 요청입니다.
미할당 케이스	단일 점수	
위험에 처한 SLA 케이스 보기		
서비스별 오픈 케이스	단일 점수	다른 에이전트와 교대조를 교환하도록 에이전트가 제출한 요청입니다.
종결 케이스	라인 차트 및 누적 막대 그래프	지난 10~15일, 15~30일, 30일 초과에 해당하는 오픈 및 미할당 케이스의 그래프와 오픈 케이스의 그래프
팀 성과	목록	최근에 업데이트된 모든 중요 오픈 케이스의 목록입니다.

HR용 워크포스 최적화의 **Teams**

Teams를 사용하여 단일 위치에서 팀의 성과 추세를 추적하고 분석합니다. 팀 내의 각 에이전트에 대한 추세를 모니터링하고 에이전트 또는 팀 구성원을 서로 비교할 수 있습니다.

Teams를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 기술 격차를 식별하여 에이전트를 코칭하는 데 필요한 기술을 추천합니다.
- 팀을 할당 그룹으로 구성합니다. 그룹에서 팀 성과를 일관되게 측정할 수 있도록 KPI(핵심성과지표) 세트를 추가할 수 있습니다.
- 동일한 KPI 그룹에 속하는 여러 팀 간의 KPI를 비교합니다.
- 선택한 날짜 범위 내의 KPI를 확인합니다.
- 팀 수준 KPI로 드릴다운하여 모든 개별 팀 구성원 전반의 KPI 분할을 확인합니다.
- 날짜 범위에 최신 값이 있는 경우 KPI 추세를 보고 각 KPI에 대한 향후 예측을 분석합니다.

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

- 전체 또는 개별 수준에서 팀 성과 페이지를 통해 KPI의 목표를 설정할 수 있습니다. 이러한 목표를 설정하면 추세선이 목표를 반영합니다.
- 개별 에이전트 수준으로 드릴다운하여 현재 작업, 과거 KPI, 현재 상태 이력, 채널 용량 사용률, 기술, 예정된 휴가를 다양한 관점에서 확인할 수 있습니다.

성과 추세 분석

추세를 분석하여 KPI 그룹 내에서 팀의 성과와 준수 상태를 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

이 태스크 정보
팀, 특정 팀 구성원, 표시기 또는 케이스의 데이터를 드릴다운하여 데이터를 분석합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Teams 아이콘을 클릭합니다.
3. 날짜 범위를 선택하여 해당 기간에 대한 팀의 성과를 봅니다.
   를 사용하여 기본 날짜 범위를 설정할 수 있습니다 *sn_team_perf.default_date_range*.
4. 팀 성과를 분석합니다.
   a. 팀을 선택합니다.
   b. 성과 탭에서 팀의 모든 구성원에 대한 표시기 성과 전체를 추적하고 분석합니다.
   c. 해당 팀의 데이터를 다음과 같이 드릴다운합니다.

목적	수행할 작업
표시기 성과 분석	▪ 팀에 대한 표시기 성과를 분석하려면 헤더 행에서 팀의 표시기 값을 클릭합니다. ▪ 팀 구성원의 표시기 성과를 분석하려면 팀 구성원에 대한 표시기 값을 클릭합니다.
케이스 추적	작업 탭을 클릭하고 팀과 관련된 모든 케이스를 분석합니다. ▪ 케이스의 상세 정보를 보려면 케이스를 선택합니다. ▪ 팀 구성원의 상세 정보를 보려면 팀 구성원을 선택합니다.

또한 케이스, 할당 그룹에 대한 상세 정보, 추가 관리자 및 팀 관련 정보를 검토할 수 있습니다.

HR용 워크포스 최적화의 스케줄링

스케줄링을 사용하여 단일 위치에서 팀 전체의 일정, 인력 수요 및 근무 교대조를 계획하고 관리함으로써 인력 자원을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 또한 On-Call Scheduling과 통합하고 당직 순환을 위해 교대조와 일정을 생성할 수 있습니다.

일정을 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

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

- 팀 달력을 사용하여 회의, 교육, 휴가 요청 또는 임시 작업 근무 교대조를 추가합니다.
- 팀 달력에서 에이전트의 위치, 지역, 할당 그룹 또는 에이전트의 기록에 있는 모든 필드를 기준으로 에이전트를 필터링합니다.
- 에이전트의 교대조 및 일정 계획을 생성합니다.
- 에이전트의 휴가 및 교대조 교환 요청을 승인/거부합니다.
- 선택한 일 또는 주의 계획된 대기조와 실제 클럭인/클럭아웃 시간을 대조하여 팀 달력에서 팀의 일정을 추적하고 관리합니다.
- 팀 구성원이 일정을 따르고 있는지 여부를 분석합니다. 잠재적인 문제를 확인하는 경우 팀이 즉각적인 조치를 취할 수 있도록 간편하게 경보를 전송할 수 있습니다.
- 준수 기록 보고서를 사용하여 에이전트에 대한 코칭 기회를 분석하고 추천합니다.

핵심성과지표, 필터 및 사이드바에 대해 자세히 알아보려면 KPI 세부 정보가 포함된 지표 탐색 을 참조하십시오.

교대조 계획 생성

모든 작업 할당과 휴식을 포함하도록 팀의 교대 근무 일정을 지정합니다. 정기적인 교대를 무효화하려는 요일을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
교대조 탭에서 교대조는 활성 및 비활성 교대조로 그룹화됩니다. 상황별 측면 패널에는 활성 및 비활성 교 대조가 교대조 탭에 표시되는 순서대로 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 교대조 탭을 클릭합니다.
4. 더하기(+) 아이콘을 클릭합니다.
   - 근무 교대조를 생성하려면 을 참조하십시오 근무 교대조 생성.
   - 당직 교대조를 생성하려면 을 참조하십시오 당직 교대조 생성.

근무 교대조 생성

근무 교대조를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

교대조 계획을 생성합니다. 교대조 계획 생성

프로시저

1. 근무 교대조를 클릭합니다.
2. 이름 필드에 교대조 이름을 입력합니다.
3. 교대조에 대한 시간 창을 선택합니다.

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

a. 시간대 필드에서 교대조에 할당할 사용자의 시간대를 선택합니다.

> 주:
> 로컬 시간대로 작업하는 에이전트에 대한 교대조를 추가하려면 에이전트 시간대 사용 옵션을 선택합니다. 시스템은 에이전트의 사용자 기록에 지정된 시간대를 사용합니다.

b. 시작 시간 필드에 교대조 근무가 시작할 시간을 입력합니다.

c. 종료 시간 필드에 교대조 근무가 종료할 시간을 입력합니다.

4. 이 교대조를 추가하려는 요일을 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

교대조에 휴식 일정 추가

근무 교대조를 생성한 후 휴식 일정을 교대조에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

교대조에 휴식 일정을 추가하기 전에 교대조 계획과 근무 교대조를 생성해야 합니다. 교대조 계획 생성 문서를 참조하십시오. 근무 교대조를 만들고, 근무 교대조 생성.

프로시저

1. 생성한 교대조를 선택합니다.
2. 휴식 추가를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 휴식 이름을 입력합니다.
4. 휴식 시간을 설정합니다.
   - 기간 필드에 휴식 시간을 입력합니다.
   - 가장 빠른 시작 시간 필드에 휴식을 시작할 가장 빠른 시간을 입력합니다.
   - 가장 늦은 종료 시간 필드에 휴식을 종료할 가장 늦은 시간을 입력합니다.

     예를 들어 처음 시작 시간을 11:00, 마지막 종료 시간을 15:00, 휴식 시간은 1시간으로 설정할 수 있습니다. 근무 교대조에 에이전트를 4명 추가하는 경우, 스케줄링 애플리케이션은 각 에이전트에 대한 휴식 기간을 자동으로 적용합니다. 4명의 에이전트가 전체 교대조 시간대를 처리할 수 있도록 휴식 시차를 적용합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

당직 교대조 생성

당직 교대조를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

교대조 계획을 생성합니다. 교대조 계획 생성

프로시저

1. 당직 교대조를 클릭합니다.
2. 이름 필드에 교대조 이름을 입력합니다.
3. 그룹 필드에서 교대조에 할당할 그룹을 선택합니다.

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

4. 교대조에 대한 시간 창을 선택합니다.
   a. 시작 시간 필드에 교대조 근무가 시작할 시간을 입력합니다.
   b. 종료 시간 필드에 교대조 근무가 종료할 시간을 입력합니다.
   c. 시간대 메뉴에서 교대조에 할당할 사용자의 시간대를 선택합니다.
5. 이 교대조를 추가하려는 요일을 선택합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

대기 상태 순환 생성

당직 교대조를 생성한 후 직원 간에 교대조를 순환할 수 있도록 당직 순환을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

당직 순환을 생성하기 전에 당직 교대조를 생성합니다. 당직 교대조 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 생성한 교대조를 선택합니다.
2. **Create** rotation(회전 생성)을 클릭합니다.
3. 에이전트 필드에서 교대조의 구성원으로 참여시키려는 에이전트의 이름을 선택합니다.
   이 필드를 클릭하면 당직 교대조가 생성되는 그룹에 속한 모든 에이전트의 이름이 표시됩니다.
4. 교대 간격 필드에서 교대를 매일 혹은 매주로 지정할지 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

   주:
   교대에 대해 여러 개의 명단이 생성되면 에스컬레이션 유형 필드가 명단을 통해 교대 필드 값으로 자동 입력됩니다. 그렇지 않은 경우 구성원을 통해 교대 필드 값으로 채워집니다.

6. 게시를 클릭하여 교대조를 활성 상태로 만들고 일정에 게시합니다.

일정 계획 생성

시간대에 맞춰 팀의 근무 교대조를 포함하는 일정 계획을 생성하여 팀의 일정을 관리합니다. 기술과 가용성에 따라 교대조에 에이전트를 할당할 수도 있습니다. 이렇게 하면 조직에서 최적의 방법으로 자원을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
를 사용하여 에이전트 일정을 캐시할 일 수를 설정할 수 있습니다 *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*. 총 범위/수요 행에는 하루의 각 교대조에 해당하는 에이전트의 수가 표시됩니다. 일별 뷰에는 하루의 매 시간별로 에이전트 수에 대한 수요 예측이 표시됩니다. 예를 들어 4/5는 오전 11시에서 오후 12시까지의 시간 슬롯에 4명의 에이전트가 예약되어 있는데 이 시간에 대한 에이전트 수요 예측은 5명임을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.

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

3. 일정 계획을 생성합니다.
   a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.

      주:
      하루 또는 일주일의 인력 수급 상태를 분석할 수 있습니다.

   b. 상황적 측면 패널에서 일정 표시 아이콘을 클릭하여 일정을 표시합니다.
   c. 일정 패널에서 + 아이콘을 클릭합니다.
   d. 이름 필드에 일정 계획의 이름을 입력합니다.
   e. 시작 날짜 필드에서 일정 계획을 시작할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.
   f. 종료 날짜 필드에서 일정 계획을 종료할 날짜를 선택하고 확인을 클릭합니다.
   g. 필요한 할당 그룹을 선택합니다. 관리하는 그룹에 일정을 할당하려면 내가 관리하는 그룹을 선택합니다. 그룹을 지정하려면 그룹 지정 을 선택하고 그룹을 찾습니다.
   h. 일정 저장을 클릭합니다.
   직접 또는 추가적으로 관리하는 할당 그룹의 모든 에이전트 일정을 볼 수 있습니다.
4. 일정 계획에 근무 교대조를 추가합니다.

   주:
   기존 일정 계획에 교대조를 더 추가하려면 일정 계획을 선택한 다음 근무 교대조를 추가합니다.

   a. 상황별 측면 패널에서 교대조 추가를 클릭합니다.
   b. 교대조 필드에서 일정 계획에 추가할 근무 교대조를 선택합니다.
5. 근무 교대조에 에이전트를 추가합니다.
   a. 에이전트 필드에서 에이전트를 검색하여 한 명 이상의 에이전트를 교대조에 추가합니다.
   b. 저장을 클릭합니다.

      주:
      화면을 새로 고치는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.

팀 범위를 볼 수 있도록 일정 계획 게시

일정 계획 미리 보기를 생성하고 게시하여 에이전트가 자신의 교대조와 일정을 미리 확인할 수 있도록 합니다. 일정 게시를 취소하여 내용을 변경한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
일정의 사본을 만든 다음 이를 업데이트하여 새 일정을 생성할 수 있습니다. 일정 시작 및 종료 날짜를 수정하는 것과 교대조 또는 에이전트를 추가 또는 제거하는 것도 업데이트에 해당할 수 있습니다.
일정의 사본을 만들면 일정 사본에 다음과 같은 업데이트가 자동으로 수행됩니다.

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

- 시작 날짜가 현재 날짜로 설정되고 종료 날짜가 현재 날짜에서 30일 후의 날짜로 설정됩니다.
- 일정 상태가 초안으로 바뀝니다. 교대조에 대해 필요한 변경 작업을 수행한 다음 저장을 클릭할 수 있습니다.
- 일정에는 현재 로그인한 사용자의 할당 그룹에 있는 에이전트만 표시됩니다.

일정 게시를 취소하여 업데이트한 후 다시 게시할 수도 있습니다.

- 시작 날짜가 현재 날짜이거나 과거 날짜인 경우 일정 상태는 게시됨으로 유지되고 종료 날짜는 내일로 변경됩니다.
- 시작 날짜가 미래 날짜인 경우 일정 작성기가 일정 상태 및 에이전트 일정을 초안으로 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 일정 미리 보기를 생성합니다.
   a. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
   b. 일정 표시( ) 아이콘을 클릭하여 상황별 측면 패널에 표시합니다.
   근무 교대조를 저장하면 팀 달력이 새로 고침되고 미리 보기가 생성됩니다.
4. 일정을 게시합니다.
   a. 일정을 선택하고 필요한 경우 일정을 편집합니다.
   b. 필요한 경우 일정을 편집한 다음 저장을 클릭합니다.
   c. 게시를 클릭합니다.

   주:
   초안 상태에서 삭제를 클릭하여 더 이상 필요하지 않은 일정을 삭제할 수 있습니다.

결과

초안 상태의 모든 일정이 게시됨상태로 이동됩니다. 팀 달력에서 게시된 일정을 볼 수 있습니다.

팀 일정 추적 및 관리

한 위치에서 팀의 일정을 생성, 업데이트 또는 모니터링합니다. 할당 그룹 내의 에이전트에 대한 교대조 교환 또는 휴가에 대한 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보

달력을 사용하여 다음 작업을 할 수 있습니다.

- 할당 그룹별로 모든 에이전트를 봅니다.
- 팀이 게시된 일정을 준수하고 있는지에 대한 인사이트를 확보합니다.
- 실제 교대 시간과 클럭인/클럭아웃 시간을 대조하여 에이전트의 작업 일정을 확인합니다.
- 할당 그룹, 위치, 기술, 교대조 계획, 이벤트를 기준으로 팀 달력을 필터링하여 사용자 지정 뷰를 활용합니다.
- 필요한 경우 에이전트의 교대조, 클럭인/클럭아웃 시간을 수정합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 에이전트의 교대 시간을 수정합니다.
   해당 교대조를 포함하는 일정은 미리 보기 또는 게시됨 상태여야 합니다.
   a. 팀 달력 탭에서 일정을 수정하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 이동합니다.
   b. 교대조 팝업 창에서 편집( ) 아이콘을 클릭합니다.
   c. 필요한 경우 에이전트의 교대조 시간을 수정합니다.

      주:
      기존 교대조에 휴식이 있는 경우 휴식을 더 추가할 수 있습니다.

   d. 저장을 클릭합니다.

   다음 스냅샷을 사용하면 선택한 에이전트의 작업 시간 요약을 볼 수 있습니다.
4. 에이전트의 휴가 또는 다른 에이전트와 교대조 교환을 승인하거나 거부합니다.

   주:
   휴가 또는 교대조 교환 시작 날짜 이틀 전에 요청을 승인해야 합니다. 그렇지 않은 경우 승인은 자동으로 거부됩니다. 관리자는 이 기본 설정을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트의 휴가 요청이 중복됨에서 휴가 및 교대조 교환 요청 승인에 대한 기한 설정을 참조하십시오.

   a. 승인을 클릭합니다. 큐의 모든 에이전트 요청 및 각 요청에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.
   b. 승인 또는 거부하려는 요청을 선택하고 다음 중 하나를 수행합니다.
   ○ 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   ○ 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.
   요청을 승인하면 일정이 팀 달력에서 승인에 따라 업데이트됩니다.

일정 준수 모니터링

일정 준수를 사용하여 할당된 일정에 대한 에이전트의 준수 여부를 평가합니다. 가치가 낮은 활동을 제거하거나 줄일 수 있는 영역을 살펴보고 하루 동안의 인력 수급 수준을 더 세밀하게 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보

- 준수는 에이전트가 할당된 작업을 완료할 때 일정을 얼마나 충실하게 따르는지 분석하는 메트릭입니다. 일치는 작업의 완료 시기와 관계없이 완료된 작업을 측정합니다.
- 높은 준수율은 에이전트가 일정을 준수하고 있으며 예상되는 시간에 고객 서비스를 제공하고 있음을 나타냅니다. 준수율이 낮으면 팀을 효율적으로 관리하기 위해 프로세스나 의사결정을 변경하는 것이 좋을 수 있습니다. 미준수 에이전트의 경우 숫자가 빨간색으로 강조 표시됩니다.
- 일정 준수 및 일치 계산은 수식, 에이전트의 실제 및 계획된 작업 시간을 기반으로 합니다. 다음은 에이전트의 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 기본 수식입니다. 하지만 관리자가 필요에 따라 수식을 변경할 수 있습니다. 다음은 준수 및 일치 상태를 계산하는 데 사용되는 구성요소와 수식입니다.

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

- *shift_planning_clock-in* 및 *shift_planning_clock-out* 스크립트는 로그인 및 로그아웃 세션에서 에이전트의 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 에이전트의 현재 상태가 변경될 때마다 *Agent Time Work Event Trigger* 비즈니스 규칙이 클럭인/클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
- 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간)
- 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분)

- 기본적으로 이상적인 준수 백분율은 70 이상이며 일치는 80-120입니다. 하지만 관리자가 임계치 값을 변경할 수 있습니다. 정의된 임계치 값을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주되며 빨간색으로 강조 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 에이전트의 일정 준수를 모니터링합니다.

목적	수행할 작업
조직 또는 팀 수준에서 일정 준수 보기	**a.** 일정 준수 탭을 클릭합니다. 팀의 일정 준수 및 일치 백분율과 함께 막대형 차트가 표시됩니다. **b.** 막대를 클릭하면 그래프를 볼 수 있고 드릴다운하여 팀 구성원에 대한 분석을 볼 수 있습니다.
팀 구성원의 계획된 일정과 실제 일정 비교 분석	**a.** 팀 달력 탭을 클릭합니다. **b.** 날짜를 선택합니다. **c.** 에이전트가 실제 작업한 시간을 나타내는 막대를 클릭하여 작업 시간 요약을 봅니다. 주: 클럭인/클럭아웃 시간이 에이전트의 실제 작업 시간입니다. 에이전트의 로그인, 로그아웃 작업 및 현재 상태를 기반으로 이벤트가 생성됩니다. 에이전트가 클럭아웃을 잊은 경우, 기본적으로 60분 후에 시스템에서 자동으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 그러나 관리자가 를 사용하여 *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)*변경할 수 있습니다. 예: 에이전트가 로그인하거나 현재 상태를 작업 가능으로 변경하면 클럭인 이벤트가 생성됩니다. 마찬가지로 에이전트가 시스템에서 로그아웃하거나 현재 상태를 오프라인 또는 휴식 중으로 변경하면 클럭아웃 이벤트가 생성됩니다. 에이전트가 교대조 종료 시간으로부터 60분이 지난 후에도 클럭아웃을 하지 않으면 시스템에서 자동으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.

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

준수 및 일치 분석

팀 구성원의 작업 시간 요약을 보고 계획된 일정에 대한 팀의 준수 여부를 확인합니다. 또한 실시간 준수의 보고 형식 뷰인 준수 기록을 사용하면 에이전트가 과거에 일정을 얼마나 잘 준수했는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

s

필요한 역할: sn_shift_planning.admin

이 태스크 정보

일정 준수 및 일치 계산은 정의된 구성과 에이전트의 실제 및 계획된 작업 일정을 기반으로 합니다.

주:
관리자는 일정 준수를 비활성화하거나 준수 및 일치의 구성을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 일정 준수 속성 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 드릴다운하여 에이전트의 근무 상태와 작업 시간 요약을 볼 수 있습니다.

목적	수행할 일
팀의 작업 시간 요약 분석	**a.** 목록(☰) 아이콘을 클릭합니다. **b.** 일정 준수에서 작업 시간 요약을 클릭합니다. **주:** 사용 가능한 비계획 시간은 에이전트가 사용 가능했던 시간과 에이전트의 예약된 작업 이벤트 외에 클럭인한 시간을 캡처합니다. 예를 들어, 에이전트가 13:00부터 14:00까지 교육에 참석할 예정이지만 출석을 클럭아웃하는 것을 잊어버린 경우 해당 시간은 클럭인 시간으로 간주됩니다. 따라서 13:00~14:00의 교육 시간은 사용 가능한 비계획 시간으로 캡처됩니다.
에이전트의 근무 상태 보기	**a.** 목록(☰) 아이콘을 클릭합니다. **b.** 일정 준수에서 시간 참석을 클릭합니다.

Example:
작업 시간 요약에서 필드의 계산을 이해하기 위해, Fatima Alonzo의 일과를 다음과 같이 가정하겠습니다.

- 교대조 시간이 오전 8시에 시작하여 오후 5시에 끝남 = 8시간
- 계획된 시간 = 8시간 = 480분
- 오전 8시에 클럭인하고 정오에 휴식을 취하기 위해 클럭아웃합니다. 휴식을 마치고 돌아온 후 오후 12시 30분에 클럭인하고 오후 5시 5분에 클럭아웃합니다.
- 교대조에서 작업한 시간(분) = 480 - 30 = 450분

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

- 일정 준수= (교대조에서 작업한 시간(분)/계획된 교대조 시간(분) + 초과 근무 시간) = 450/(480+65) = 82.57%
- 일치= (교대조에서 작업한 시간(분) + 초과 근무 시간)/계획된 교대조 시간(분) = (450+65)/480 = 107.29%

주:
일정 준수 및 일치 상태가 둘 다 임계치 내에 있기 때문에 Fatima Alonzo는 준수와 일치를 모두 지키고 있는 에이전트입니다. 어떤 에이전트가 미준수 에이전트인지 확인하려면 빨간색으로 강조 표시된 숫자를 살펴봅니다.

에서 수요 예측을 사용하여 인력 수급 상태 분석 HR용 워크포스 최적화

수요 예측을 사용하여 필요한 인력 구성원의 수를 계획하면 작업을 수행하는 데 충분한 에이전트를 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_agent_forecast.user

이 태스크 정보
수요 예측을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 어떤 날이나 주에 대해서든 에이전트와 팀의 교대조 범위를 모니터링할 수 있습니다.
- 수요에 비해 인력이 너무 많거나 부족한지 또는 인력 수급 상태가 완벽하거나 그렇지 못한지 분석합니다.
- 필요한 범위와 팀 일정에 따라 인력 수급을 조정할 수 있습니다.
- 일정을 생성할 때 인력 수급 상태를 분석할 수 있습니다.
- 해당일의 할당 그룹 및 근무 교대조를 기준으로 보유한 에이전트 범위와 실제 에이전트 수요를 분석할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
4. 교대조별로 인력 수급 상태를 분석합니다.
5. 필터 아이콘을 클릭하고 직원 정렬을 확인할 할당 그룹 및 교대조 계획을 선택할 수 있습니다.

팀 달력에 이벤트 추가

팀 달력에서 회의, 교육, 휴가 요청 또는 임시 작업 이벤트를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정( ) 아이콘을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.

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

5. 이벤트를 생성합니다.

6. 저장을 클릭합니다.

HR용 워크포스 최적화에서 에이전트의 교대조 교환

할당 그룹에서 에이전트의 교대조를 해당 교대조에서 작업할 수 있는 다른 에이전트와 교환하고 승인 프로세스를 건너뜁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. 일정 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 팀 달력 탭에서 다른 에이전트와 교환하려는 에이전트의 교대조를 탐색하여 이동합니다.
4. 교대조 팝업 창에서 교대조 교환 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 요청된 교대조 섹션에서 에이전트 필드를 클릭하고 해당 교대조에서 작업할 수 있는 에이전트를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   팀 달력에 업데이트된 일정이 표시됩니다.

HR용 워크포스 최적화 의 **Coaching**

Coaching in HR용 워크포스 최적화 을 사용하여 중요한 순간에 작업을 검토하여 케이스를 효율적으로 해결하는 팀의 능력을 평가합니다.

Coaching을 통하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트에게 기술 격차를 해결할 수 있는 교육을 권장합니다.
- 에이전트를 코치할 수 있는 코칭 기회를 사용합니다. 에이전트의 필요에 따라 Coaching 애플리케이션을 사용하여 코칭 기회 를 생성할 수도 있습니다.
- 평가 및 설문 조사를 사용하여 팀 간에 일관되고 측정 가능한 점수를 적용할 수 있습니다.
- 예측 인텔리전스를 사용하여 에이전트에게 기술을 권장하고 기술 격차를 해소할 수 있는 교육을 제공합니다.

HR용 워크포스 최적화의 기술 개요

기술 개요를 사용하여 사용자 및 작업에 할당된 기술 수와 같은 기술 데이터를 분석합니다. 또한 특정 기술에 대해 보유한 전문가 수와 팀의 전체적인 기술 범위를 볼 수도 있습니다.

Teams 애플리케이션에서 기술 개요에 액세스:

1. 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Teams 아이콘을 클릭합니다.
3. 팀을 선택합니다.
4. 기술 탭을 클릭합니다.
5. 기술을 선택합니다.

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

HR용 워크포스 최적화 애플리케이션의 사용자 프로파일 페이지에서 기술을 클릭하면 기술 개요 페이지에 접근할 수 있습니다.

사용 케이스

사용자	방문 페이지 사용
기술 관리자 〔skill_admin〕	• 각 기술에 대해 작업할 수 있는 모든 전문가를 분석합니다. • 기술 계층 구조로 드릴다운합니다. • 사용자 및 작업에 할당된 기술의 수입니다. • 해당 기술의 인시던트를 해결하는 데 소요된 평균 시간입니다. • 다양한 기술 수준의 사용자들이 얼마나 있는지 시각화합니다.

표시기

기술 인시던트 MTTR - 이 기술로 인시던트를 해결하는 데 소요된 평균 시간입니다.

세부 항목

표시기가 기술에 따라 세분화됩니다.

구성요소

구성요소 이름	유형	설명
기술 개요 컨테이너 〔sn-manager-skill-overview-container〕	시각화 구성요소	다음 구성요소를 포함합니다. • 보고서 • 평균 해결 시간(MTTR) 표시기 • 기술 범위 원형 차트 • 컨텐츠 트리 • 기술 전문가 구성요소
연결된 기술 트리 〔sn-manager-skill-tree-connected〕	트리	기술 계층 구조를 표시합니다. 선택한 기술에 기술 계층 구조가 없는 경우 구성요소가 기술 개요 페이지에 표시되지 않습니다.
기술 전문가 〔sn-manager-skill-experts-connected〕	목록	기술의 전문가 수준에 있는 모든 사용자를 표시합니다.
기술 범위 〔now-uxf-visualization-connected〕	원형 차트	기술의 전문 지식 수준이 서로 다른 사용자의 수뿐 아니라 백분율도 함께 표시합니다.

보고서

중요사항:
ServiceNow® Store에서 Coaching with Learning 애플리케이션을 활성화하면 보류 중인 사용자 및 할당된 작업 보고서가 표시됩니다. 이 애플리케이션을 활성화하려면 HR용 워크포스 최적화 활성화 문서를 참조하십시오.

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

제목	유형	소스 테이블	설명
할당된 사용자	단일 점수	사용자 기술 (sys_user_has_skill)	선택된 기술을 자신에게 할당한 사용자의 수입니다.
할당된 작업	단일 점수	작업 기술 (task_m2m_skill)	이 기술이 할당된 작업 수입니다.
보류 사용자	단일 점수	보류 중인 사용자 (sn_lc_learning_task)	학습 작업에서 선택한 기술이 아직 할당되지 않은 사용자 수입니다.
코스 항목	단일 점수	학습 코스 항목 (sn_lc_course_item)	코스 항목과 연결된 기술이 있는 내부 및 외부 코스의 개수입니다.

HR용 워크포스 최적화의 **Learning**

Coaching with Learning을 사용하여 내부 및 외부 학습 컨텐츠로 에이전트를 교육합니다. 유사한 컨텐츠를 학습 라이브러리로 구성합니다. 에이전트에 학습 작업을 할당하고 완료 상태를 추적합니다. 기술 세트와 연결된 특정 주제에 대한 코스 컬렉션을 포함하는 학습 경로를 생성합니다.

HR용 워크포스 최적화에서 코스 카탈로그 생성

코스 카탈로그를 만들고 사용자 기준을 설정하여 이와 관련 있는 코스 항목 및 학습 경로에 대한 사용자 액세스를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching 아이콘을 선택합니다.
3. **Learning** 탭을 선택합니다.
4. 이동 학습 과정 카탈로그 〉 모든 과정 카탈로그.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 코스 카탈로그를 생성합니다.
   자세한 내용은 코스 카탈로그 생성을 참조하십시오.

에서 학습 라이브러리 생성 HR용 워크포스 최적화

학습 라이브러리를 생성하여 관련 컨텐츠를 여러 범주로 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching 아이콘을 선택합니다.
3. **Learning** 탭을 선택합니다.
4. 학습 라이브러리를 선택하고 내 학습 라이브러리를 선택합니다.

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

5. 학습 라이브러리를 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 제목 필드에 학습 라이브러리의 고유한 이름을 입력합니다.
   c. 설명 필드에 학습 라이브러리에 대한 설명을 입력합니다.
   d. 저장을 선택합니다.

   주:
   학습 라이브러리는 직접 또는 추가적으로 관리하는 모든 그룹에 표시됩니다.

6. 학습 라이브러리에 학습 코스를 추가합니다.
   a. 컨텐츠 탭을 선택합니다.
   b. 추가를 선택합니다.
   c. 학습 코스 추가 팝업 창에서 학습 라이브러리에 추가할 모든 코스 항목을 선택합니다.
   d. 추가를 선택합니다. 코스 항목이 학습 라이브러리에 추가됩니다.

   주:
   추가한 코스 항목을 제거하려면 코스 항목을 선택하고 제거를 선택합니다.

7. 학습 라이브러리에 그룹을 추가합니다.
   a. 해당 그룹 탭을 클릭합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 그룹 필드에서 카탈로그와 연결하려는 그룹을 선택합니다.
   d. 저장을 선택합니다.

에서 내부 학습 생성 HR용 워크포스 최적화

에이전트가 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 코스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching 아이콘을 선택합니다.
3. 학습 코스를 선택하고 내부 코스를 선택합니다.
   코스 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 코스 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
4. 내부 학습 코스를 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다. 학습 내부 컨텐츠 화면이 나타납니다.
   b. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
제목	코스의 이름입니다.
내부 소스	코스의 컨텐츠 유형을 선택합니다.

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

이름	설명
	사용 가능한 코스 유형은 다음과 같습니다. ▪ URL - Youtube, Vimeo 또는 비디오 링크 ▪ 지식 문서 ▪ 자유 양식
완료 기간(일)	코스 완료에 필요한 일 수입니다. 기본값은 5로 설정됩니다.
코스 카탈로그	코스와 연결된 카탈로그입니다.
지식 문서	내부 소스가 지식 문서인 경우 문서를 선택합니다.
URL 도메인	내부 소스가 URL인 경우 URL의 도메인을 선택합니다. 사용 가능한 URL 도메인 유형은 다음과 같습니다. ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ 기타
URL	내부 소스가 URL인 경우 선택한 도메인의 URL을 입력합니다.
예상 기간	코스를 완료해야 하는 기간입니다. 예를 들어, 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. 지식 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 내부 컨텐츠에 기술을 추가합니다.
   a. 연결된 기술 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 기술 필드에서 내부 컨텐츠와 연결하려는 기술을 선택합니다.
   d. 기술 수준 필드에서 선택한 기술의 기술 수준을 선택합니다.
   e. 저장을 선택합니다.
7. 내부 컨텐츠에 학습 작업을 추가합니다.
   a. 학습 작업 탭을 선택합니다.
   b. 새로 만들기를 선택합니다.
   c. 할당 대상 필드에서 학습 작업을 할당할 교육생을 선택합니다.
   d. 코스 항목 필드에서 학습 작업과 연결할 코스 항목을 선택합니다.
   e. 기한 필드에서 달력 아이콘을 선택하고 교육생이 학습 작업을 완료할 날짜와 시간을 선택합니다.
   f. 저장을 클릭합니다.

에서 외부 코스 액세스 HR용 워크포스 최적화

사용자가 외부 컨텐츠에서 기술을 얻을 수 있도록 하려면 Udemy, Pluralsight 또는 Cornerstone 같은 외부 소스의 코스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching 아이콘을 클릭합니다.
3. **Learning** 탭을 클릭합니다.
4. 이동 학습 코스 〉 외부 코스.
   코스 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 코스 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
5. 코스를 선택합니다.
6. 코스로 이동을 클릭합니다.
   외부 코스를 검토하고 학습할 수 있습니다.

에이전트에 코스 항목 할당

한 명 이상의 에이전트에게 코스 항목을 할당하고 코스를 완료할 기한을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
팀 구성원이 가장 많이 수행한 코스 항목을 분석할 수 있습니다. 지난 5일 동안 생성된 코스를 볼 수도 있습니다.

> **주:**
> 해당 코스 항목에 대해 완료로 표시를 선택하여 직접 또는 추가로 관리하는 모든 팀 구성원의 코스 항목 상태를 종결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 관리자 워크플레이스.
2. Coaching 아이콘()을 선택합니다.
3. **Learning** 탭을 선택합니다.
4. 선택 학습 코스 〉 모든 코스.
   - 코스 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 코스 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
   - 코스 항목 카드에서는 코스와 관련된 기술을 비롯한 각 코스의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 코스에 두 개 이상의 기술이 있는 경우 기술 옆에 있는 개수를 선택하고 모든 기술을 볼 수 있습니다. 기술을 제거하려면 기술을 선택하고 제거를 선택합니다.
   - 해당 코스 항목에 대해 완료로 표시를 선택하여 직접 또는 추가로 관리하는 모든 팀 구성원의 코스 항목 상태를 종결할 수 있습니다.
5. 에이전트에게 할당할 코스 항목의 할당 아이콘을 선택합니다.
6. 학습 코스 할당 화면에서 그룹 또는 팀 구성원에게 학습 코스를 할당합니다.
   a. 에이전트가 지정된 날짜 내에 코스 항목을 완료해야 하는 경우 필수 확인란을 선택합니다.
   b. 기한 필드에서 완료해야 하는 날짜를 선택합니다.

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

c. 할당을 선택합니다.

주:

- 에이전트가 가장 많이 수행하는 코스는 최다 수강 강조 표시로 식별됩니다.
- 현재 날짜로부터 5일 이내에 생성된 코스는 신규 강조 표시로 식별됩니다.

HR용 워크포스 최적화에서 학습 경로 생성

학습 경로를 만들고, 관련 기술 및 코스 항목을 추가하고, 경로를 게시합니다. 에이전트가 경로를 완료하면 경로와 관련된 모든 기술이 에이전트의 프로파일에 자동으로 추가됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 관리자 워크플레이스.

2. Coaching 아이콘을 선택합니다.

3. **Learning** 탭을 선택합니다.

4. 다음으로 이동 학습 경로 〉 모든 학습 경로.

- 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 경로를 검색하거나 기술별로 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 경로 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
- 학습 경로를 선택하여 세부 정보를 볼 수 있습니다. 경로 목표, 코스 항목과 관련된 기술, 경로의 총 코스 수, 완료 기간을 분석할 수 있습니다.
- 기술을 표시하는 링크를 선택하고 학습 경로와 관련된 모든 기술을 볼 수 있습니다. 학습 경로와 관련된 기술이 5개보다 많은 경우 기술 목록이 표시됩니다.

5. 새 경로 생성을 선택합니다.
새 학습 경로 화면이 표시됩니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
경로 이름	학습 경로의 고유한 이름입니다.
코스 카탈로그	학습 경로를 연결할 카탈로그입니다
목표	학습 경로의 목표입니다.
간단한 설명	학습 경로에 대한 간략한 설명입니다.
설명	학습 경로에 대한 자세한 설명입니다.

7. Next(다음)를 클릭합니다
생성된 학습 경로는 초안 상태입니다. 나중에 완료하도록 선택할 수 있습니다.

8. 코스 항목을 추가하거나 제거합니다.

- 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 코스를 검색하거나 기술별로 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 코스 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
- 코스를 선택하고 세부 정보를 미리 볼 수 있습니다.

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

a. 학습 경로에서 추가하거나 제거하려는 코스 항목에 대해 확인란을 활성화하거나 비활성화합니다.

b. 항목 추가를 선택합니다.
검토 화면이 나타납니다.

9. 학습 경로를 검토합니다.
선택한 코스와 연결된 기술은 과정 기술 필드에 자동으로 채워집니다.

a. 필수 상세 정보를 검토하고 편집합니다.
학습 경로에 기술을 추가할 수도 있습니다.

b. 옵션: 더 이상 학습 경로와 연결하지 않으려는 항목을 제거하려면 해당 항목을 선택한 다음 선택한 항목 제거를 선택합니다.

c. 다음을 클릭합니다.

- 화면에 학습 경로의 에이전트 뷰가 표시됩니다.
- 커리큘럼 섹션에는 검토 화면에서 선택한 순서대로 코스 항목이 표시됩니다.
- 학습 경로를 게시하지 않으려면 저장을 선택하고 나중에 다시 돌아올 수 있습니다.

10. 제출을 클릭하여 학습 경로를 게시합니다.
학습 경로는 게시 플로우에 따라 게시됩니다.

에이전트에 학습 경로 할당

한 명 이상의 에이전트에게 학습 경로를 할당하고 기한을 추가하여 경로를 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 관리자 워크플레이스.

2. Coaching 아이콘( )을 선택합니다.

3. **Learning** 탭을 선택합니다.

4. 선택 학습 경로 〉 모든 학습 경로.

- 검색 필드를 사용하여 키워드를 기반으로 경로를 검색하거나 기술별 필터링 필드를 사용하여 기술을 기반으로 경로 표시 범위를 좁힐 수 있습니다.
- 각 경로는 초안 상태인지 게시 상태인지를 보여주는 강조 표시를 나타냅니다. 초안 상태인 경로를 선택하고 완료할 수 있습니다. 게시됨 상태인 경로를 선택하고 경로 상세 정보를 볼 수 있습니다.

5. 에이전트에 할당할 경로의 할당 아이콘을 선택합니다.
할당 아이콘은 경로가 게시됨 상태인 경우에만 사용 가능합니다.

6. 학습 경로 할당 창에서 그룹 또는 팀 구성원에게 학습 경로를 할당합니다.

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

a. 에이전트가 지정된 날짜 내에 경로를 완료해야 하는 경우 필수 확인란을 선택합니다.

b. 기한 필드에서 경로를 완료해야 하는 날짜를 선택합니다.

c. 할당을 클릭합니다.
에이전트가 경로에서 작업할 때 수행한 진행 상황을 볼 수 있습니다.

학습 작업 만들기

에이전트의 학습 작업을 생성하여 학습 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_wfo.admin

이 태스크 정보
exclude_weekends_on_learning_task_due_date 시스템 속성을 사용하여 학습 작업 완료 기한에 주말을 포함하거나 제외할지 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 HR용 **Workforce Optimization** 〉 관리자 워크플레이스.

2. Coaching 아이콘을 클릭합니다.

3. Learning 탭을 클릭합니다.

4. 학습 작업을 클릭하고 모든 작업을 선택합니다.

5. 학습 작업을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이름	설명
할당 대상	학습 작업을 할당하려는 에이전트의 이름입니다.
학습 라이브러리	학습 작업에 대한 코스 항목이 포함된 학습 라이브러리입니다.
코스 항목	에이전트가 완료해야 하는 코스입니다.
기한	에이전트가 코스를 완료해야 하는 날짜입니다. 기본값은 학습 작업을 생성한 후 5일입니다. 이 값은 코스 항목의 완료 기간(일) 필드에서 계산됩니다. 할당되거나 진행 중인 학습 작업의 경우 기한 필드가 다음과 같이 강조 표시됩니다. ▪ 녹색 - 작업 기한이 현재 날짜 이후인 경우. ▪ 노란색 - 작업 기한이 현재 날짜인 경우. ▪ 빨간색 - 작업 기한이 현재 날짜 이전인 경우.

6. 저장을 클릭합니다.

HR용 워크포스 최적화 참조

HR용 워크포스 최적화 참조에는 설치된 역할, 시스템 속성 및 테이블에 대한 정보가 포함됩니다.

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

HR용 워크포스 최적화 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화 HR용 워크포스 최적화 하면 사용자 역할, KPI(핵심성과지표), 예약된 작업, 속성, 테이블 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

HR용 **Workforce Optimization**

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Workforce Optimization 사용자(sn_hr-wfo.user)	일반적으로 HR용 인력 최적화를 사용합니다.	sn_hr-wfo.user
Workforce Optimization 관리자(sn_hr_wfo.admin)	추가 매니저를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	sn_hr_wfo.admin
Workforce Optimization HR 매니저(sn_hr_wfo.manager)	생성, 읽기 또는 업데이트, Coaching, Scheduling, Teams 또는 Channel Management 애플리케이션을 위한 권한을 부여합니다.	sn_hr_wfo.manager

속성

속성	설명
sn_hr_wfo.hr_group_types	올바른 HR 관련 목록이 팀 성과 모듈의 기록에서 렌더링되도록 하는 시스템 속성입니다. 로그인한 사용자는 이 속성에 지정된 그룹 유형(sysld) 그룹에 속해야 합니다.

필터 구성

모듈 이름	모듈 테이블/데이터베이스 뷰
관리자 워크플레이스	일정 및 Coaching과 같은 모든 애플리케이션에 대한 필터 구성을 저장합니다. (sn_mgr_workspace_filter_configuration)
일정	• 사용자 [sys_user] • 사용자 기술 [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • 일정 이벤트 [sn_shift_planning_event] • 관리자 그룹 데이터베이스 뷰 [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• 기술 [cmn_skill] • 기술 범주 M2M [cmn_skill_m2m_category] • 그룹 구성원 [sys_user_grmember]

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

관리자 워크플레이스

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 작업 공간 사용자 (sn_mgr.workspace.user)	홈 및 목록 모듈에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	workspace_user
관리자 작업 공간 매니저 (sn_mgr_workspace.manager)	기본 그룹, 추가 관리자 및 승인 버튼에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
관리자 작업 공간 관리자 (sn_mgr_workspace.admin)	관리자 작업 공간에서 모든 애플리케이션 및 설정을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

속성

속성	설명
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	기술 매트릭스에서 내가 축을 교체할 수 있는 사용자 수의 최대 한도입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 50

Performance Analytics 표시기

표시기 이름	설명
아니요. 해결된 케이스 비율	처음으로 처리할 때 해결된 인시던트 수입니다.
지난 30일 동안 업데이트되지 않은 케이스 수	30일 동안 업데이트하지 않은 케이스의 수입니다.
재오픈된 해결 케이스 수	문제가 적절히 처리되지 않아 재오픈된 케이스의 수입니다.
에스컬레이션된 오픈 케이스 수	작업하지 않고 에스컬레이션된 케이스의 수입니다.

예약된 작업

예약된 작업	설명
일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
이력 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.
주간 데이터 수집	매주 작업을 실행하고 관리자 작업 공간의 모든 표시기의 데이터를 수집합니다.

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

예약

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
교대조 계획 수립 사용자 (sn_shift_planning.user)	일정 및 교대조를 볼 수 있는 기능을 포함하여 일정에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	
교대조 계획 수립 에이전트 (sn_shift_planning.agent)	에이전트에게 자신의 달력에 액세스하고 교대조 교환 또는 휴가를 요청할 권한을 부여합니다.	sn_shift_planning.user
교대조 계획 수립 관리자 (sn_shift_planning.admin)	일정과 근무 교대조를 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

테이블

테이블	설명
sn_shift_planning_time_worked_summary	에이전트의 작업 시간 요약을 저장합니다.
sn_shift_planning_agent_time_work	클럭인/클럭아웃 시간 등 에이전트가 작업한 시간을 저장합니다. 에이전트가 일찍 로그인하거나 늦게 로그아웃하는 경우, 클럭인/클럭아웃 시간 대신 교대조 시작 및 교대조 종료 시간이 저장됩니다.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	에이전트의 클럭인/클럭아웃 시간을 저장합니다. 에이전트가 로그인/로그아웃하거나 현재 상태를 변경하면 데이터가 검색됩니다.

속성

속성	설명
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	에이전트 일정을 캐시할 일 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	에이전트의 일정 준수 정보를 계산하고 표시합니다. • 유형: 부울 • 기본값: True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	임계치 설정은 에이전트가 예정된 시간보다 빠르게 혹은 늦게 클럭인/클럭아웃해도 미준수로 간주되지 않는 시간을 분 단위로 표시합니다. 에이전트가 예정된 시작 시간 전에 업무를 시작해도 되는 유연 시간이 얼마나 허용되는지를 나타냅니다.

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

속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 60분
sn_shift_planning.adherence_threshold	준수 상태인 임계치의 백분율을 설정합니다. 정의된 임계치 값(70%) 이상을 충족하지 않는 에이전트는 미준수 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	일치 준수 연성에 대한 하한 임계치 백분율을 설정합니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	일치 준수 연성에 대한 상한 임계치 백분율을 설정합니다. 정의된 하한 및 상한 일치 임계치 값(80-120)을 충족하지 않는 에이전트는 미일치 에이전트로 간주됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	에이전트가 클럭아웃을 잊었을 때 시스템이 대기한 후에 자동 클럭아웃 이벤트를 생성하는 임계치 시간입니다. 예를 들어, 에이전트의 계획된 근무 교대조가 오전 8시부터 오후 5시이며 오후 5시에 클럭아웃하지 않으면 시스템이 임계치 시간에 따라 60분을 대기한 후 자동 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 60분

정기적인 업무

이름	설명
교대조 계획 수립 - 모든 에이전트 일정 캐시 삭제	sn_shift_planning_agent_availability 테이블에서 캐시를 삭제합니다. • 매일 오전 2:30에 자동으로 실행됩니다. • 데이터를 가져올 때 요청 시 이 작업을 실행합니다.

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

정기적인 업무

이름	설명
클럭아웃 이벤트 생성(클럭아웃 이벤트가 트리거되지 않는 시나리오의 경우)	에이전트가 클럭아웃하지 않은 경우 4시간마다 클럭아웃 이벤트를 생성합니다. 주: 에이전트의 근무 교대조 시간을 오전 8시부터 오후 5시까지로 간주하고 *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* 속성값이 60분으로 설정됩니다. 에이전트가 클럭인한 후에 클럭아웃하지 않은 경우, 예약된 작업이 오후 6시(오후 5시 + 60분)까지 기다리고 그때까지도 클럭아웃이 발생하지 않으면 시스템에서 에이전트의 교대조 종료 시간으로 클럭아웃 이벤트를 생성합니다.
에이전트의 작업 시간 요약 채우기	매일 실행되어 전날의 에이전트의 계획 및 실제 근무 교대 시간을 기준으로 작업 시간, 준수 및 일치 상태를 계산합니다. 값은 〔sn_shift_planning_time_worked_summary〕 테이블에 저장됩니다.
실제 근무 이벤트에 대한 래퍼 종료 시간 업데이트	매일 실행되어 실제 근무 래퍼 종료 시간이 마지막 클럭아웃 시간과 일치하는지 확인합니다.
〔일정 준수〕 일일 데이터 수집	매일 작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 데이터를 수집합니다.
〔일정 준수〕 기록 데이터 수집	작업을 실행하고 모든 팀 표시기의 이력 데이터를 수집합니다.
〔일정 준수〕 주별 데이터 수집	매주 작업을 실행하고 관리자 작업 공간의 모든 표시기의 데이터를 수집합니다.

휴가 및 교대조 교환 요청 승인에 대한 기한 설정: 관리자는 휴가 요청 및 교대조 교환 요청 승인 플로우에 대한 기한 논리를 구성할 수 있습니다. 승인 기한은 요청 시작 날짜 이전의 일 수로 설정됩니다. 기본값은 2일이며, 이는 곧 요청 시작 날짜 2일 전까지 승인이 되지 않으면 자동으로 거부된다는 뜻입니다. 플로우 구성에 대한 자세한 내용은 Flow Designer에서 첫 번째 플로우 빌드 를 참조하십시오.

수요 예측

예측 구성

이름	설명
할당된 케이스	케이스에 대한 데이터를 수집합니다.
생성된 채팅 상호작용	채팅 상호작용에 대한 데이터를 수집합니다.

모든 예측 구성에 기본적으로 **WFO** 예측 시계열 메트릭 유지 정책을 사용할 수 있습니다. 기본적으로 이 유지 정책은 모든 zboot 고객에 대해 지난 3년간의 데이터를 15분 간격으로 저장합니다.

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

자원 변환 수식

이름	이 자원 예측 구성을 생성하는 수식
판매 지원을 위한 자원	([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ## ## - ## ##]
서비스 지원을 위한 자원	([FC: ### ###] * [FP: ## ### ## ## - ### ##]) + ([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ## ## - ### ##])
기술 지원을 위한 자원	([FC: ### ###] * [FP: ## ### ## ## - ## ##]) + ([FC: ### ## ####] * [FP: ## ## ## ## - ## ##])

예측 매개변수

이름	설명
서비스 지원: 평균 케이스 작업 시간	서비스 지원 에이전트가 케이스에 대해 수행한 작업의 평균 시간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.5입니다.
서비스 지원: 평균 채팅 작업 시간	서비스 지원 에이전트가 각 상호작용에 대해 수행한 평균 채팅 기간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.25입니다.
기술 지원: 평균 케이스 작업 시간	기술 지원 에이전트가 케이스에 대해 수행한 작업의 평균 시간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 1입니다.
기술 지원: 평균 채팅 작업 시간	기술 지원 에이전트가 각 상호작용에 대해 수행한 평균 채팅 기간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.5입니다.
판매 지원: 평균 채팅 작업 시간	판매 지원 에이전트가 각 상호작용에 대해 수행한 평균 채팅 기간입니다. 시간은 시간 단위로 측정됩니다. 기본값은 0.5입니다.

예측 구성에 대한 매개변수를 생성하는 경우 예측 속성 섹션에 나열된 기본 예측 매개변수 대신에 구성에 설정된 값이 사용됩니다. 예측 매개변수를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 예측 매개변수를 수정하여 예측 데이터 시각화 문서를 참조하십시오.

예측 속성

이름	설명
sn_agent_forecast.forecast_interval	이력 데이터가 수집되고 예측이 생성되는 가장 작은 간격(분)입니다. 유효한 값은 15와 60입니다.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	담당자 작업 공간의 시계열 차트에 표시될 과거 일수입니다.

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

수요 예측에 대한 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
예측 관리자 (sn_agent_forecast.admin)	예측 구성 테이블을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리 권한을 부여합니다.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
예측 사용자 (sn_agent_forecast.user)	예측 구성 테이블에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	

수요 예측의 테이블

테이블	설명
예측 구성 (sn_agent_forecast_configuration)	데이터 수집 정의 및 자원 변환 수식 구성을 정의합니다.
예측 매개변수 (sn_agent_forecast_parameter)	수식에 필요한 예측 매개 변수를 정의합니다.
예측 구성 그룹 (sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group)	자원 변환 수식을 할당 그룹과 연결합니다.

기본적으로 예측 구성은 다음 그룹에 사용할 수 있습니다.

- 판매 지원
- 서비스 지원
- 기술 지원

수요 예측을 위한 작업 예약

이름	설명
수요 예측 데이터 수집 정의에 따른 일일 데이터 수집	매일 오전 2시에 실행됩니다. 데이터 수집 정의 구성에 정의된 테이블별로 모든 그룹에 대해 전날에 매 시간마다 작성된 기록 수를 계산하여 MetricBase에 저장합니다.
향후 자원 예측	매일 오전 3시에 실행됩니다. 수집한 데이터를 기반으로 향후 예측 자원을 계산하고 해당 데이터를 MetricBase의 Agent Forecast 메트릭에 저장합니다.
전날의 케이스 및 채팅 생성	전날의 데모 케이스 및 채팅을 생성하는 일일 작업입니다.
케이스 데모 데이터 제거	90일이 지난 케이스를 삭제합니다. 기본적으로 사용 설정되지 않습니다.
상호작용 데모 데이터 삭제	90일이 지난 채팅을 삭제합니다. 기본적으로 사용 설정되지 않습니다.

수요 예측을 위한 요청 시 작업

수요 예측 데이터 수집 정의에 따른 이력 데이터 수집	요청 시 실행됩니다. 자동화된 예측 구성을 위해 지난 3년간의 일별 기록 데이터를 시간별로 수집합니다.

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

수요 예측을 위한 요청 시 작업

예측 데모 데이터 생성	요청 시 실행됩니다. 데이터 수집 정의에 따라 지난 90일 동안의 데이터를 수집합니다 . 향후 작업에 대한 자원 예측을 실행하여 향후 30일 동안의 볼륨 예측 및 인력 배치 계획을 생성합니다. 전날 작업에 대한 케이스 및 채팅 생성을 활성화하여 케이스 및 채팅을 생성합니다 .

Teams

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Teams 사용자 (sn_team_perf.team_performance_user)	KPI 테이블을 읽을 수 있는 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams 관리자 (sn_team_perf.team_performance_admin)	Teams 모듈에서 KPI, KPI 그룹 및 할당 그룹을 생성하고 구성하기 위한 접근 권한을 부여합니다.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

속성

속성	설명
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	한 KPI 그룹에 추가할 수 있는 상위 표시기의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	상위 KPI를 정의할 수 있는 지원 KPI의 최대 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	관리자 작업 공간에서 Teams 애플리케이션에 표시할 순서 번호에 따라 우선순위가 지정되는 최대 할당 그룹 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 15
sn_team_perf.default_date_range	날짜 범위 선택기에서 설정된 기본 날짜 범위입니다.

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

속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 30

Coaching

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Coaching 관리자 (sn_coaching.admin)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제(CRUD)할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching 코치 (sn_coaching.coach)	코칭 기회, 평가, 교육 및 기술을 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching 교육생 (sn_coaching.trainee)	교육, 평가 및 기술 기록을 추가할 수 있도록 접근 권한을 부여합니다.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

중요사항:
이 기능은 의 HR용 워크포스 최적화 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
코칭 설문 조사 점수 계산	평가 인스턴스 (asmt_assessement_instance)	설문 조사 점수를 기준으로 피드백 등급을 설정합니다.

코칭 기회

코칭 기회 이름	설명	테이블
SLA 위반으로 인한 코칭 기회	담당했던 케이스가 중요하고 우선 순위가 높으면서 SLA를 위반한 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	작업 SLA (task_sla)
낮은 CSAT로 인한 코칭 기회	담당했던 케이스가 고객 만족도 점수가 4 미만인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report)

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

코칭 기회

코칭 기회 이름	설명	테이블
기술 부여 검증을 위한 코칭 기회	에이전트에게 부여된 기술의 검증을 위한 코칭 기회입니다.	케이스 (sn_customerservice_case)
Knowledge Management 프로세스: 지식 문서의 품질에 대한 코칭	평가를 검토한 결과 지식 문서의 품질을 개선할 필요가 있는 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	케이스 (sn_customerservice_case)
높은 TTR로 인한 코칭 기회	담당했던 케이스의 문제 해결 시간이 3일 이상인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	케이스 보고서 (sn_customerservice_case_report)
상호작용: 처리 시간으로 인한 코칭 기회	담당했던 상호작용의 처리 시간이 10분 이상인 에이전트를 위한 코칭 기회입니다.	상호작용 (interaction)

주:
비즈니스 요구에 따라 낮은 CSAT, 높은 TTR, SLA 위반 및 처리 시간으로 인한 코칭 기회를 사용자 지정할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 의 HR용 워크포스 최적화 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

코칭 설문 조사

이름	설명
채팅 품질 설문 조사	채팅 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 채팅 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.
케이스 품질 설문 조사	케이스 상호작용 코칭 기회와 관련된 설문 조사입니다. 코치는 에이전트가 케이스 상호작용을 완료한 후 이 설문 조사를 사용하여 에이전트를 평가합니다.

속성

속성	설명
sn_coaching.learning_default_duration	지식 문서 읽기나 교육을 완료할 때까지 남은 일 수입니다. 관리자(sn_wfo.admin)는 교육생이 문서 읽기나 교육을 완료할 수 있는 일 수를 설정합니다. 일 수는 교육생이 교육을 완료해야 하는 기한으로 변환됩니다. 기한은 교육생의 시간대를 고려하여 현재 날짜부터 계산됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	교육생이 교육을 완료해야 하는 기한을 설정할 때 주말을 제외합니다.

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

속성

속성	설명
	• 유형: True | False • 기본값: True

Coaching with Learning

중요사항:
이 기능은 의 HR용 워크포스 최적화 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화를 참조하십시오.

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Learning 관리자 (sn_lc.learning_admin)	카탈로그, 학습 컨텐츠, 역할을 생성, 읽기, 업데이트 및 삭제 (CRUD)하고 학습 소스를 구성할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
학습 카탈로그 관리자 (sn_lc.catalog_manager)	학습 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 카탈로그 그룹 관리자 (sn_lc.catalog_group_manager)	그룹을 기반으로 학습 카탈로그를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
학습 컨텐츠 생성자 (sn_lc.content_creator)	내부 코스를 생성, 읽기 또는 업데이트할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_reader
학습 컨텐츠 작성자 (sn_lc.content_writer)	학습 코스에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_creator
학습 컨텐츠 독자 (sn_lc.content_writer)	학습 코스에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	sn_lc.content_reader
학습 컨텐츠 자문가 (sn_lc.learning_advisor)	학습 작업을 할당할 수 있습니다.	sn_lc.learning_advisor
학습 작업 생성자 (sn_lc.task_creator)	학습 작업에 대한 읽기 또는 쓰기 권한을 부여합니다.	sn_lc.task_creator

테이블

테이블	설명
학습 외부 컨텐츠	외부 공급업체 시스템에서 가져온 외부 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.

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

테이블

테이블	설명
[sn_lc_external_content]	
Learning 사용자 코스 활동 [sn_lc_user_course_activity]	코스가 할당된 사용자, 상태, 기한 및 학습 코스 이름과 같은 학습 코스 활동의 상세 정보를 저장합니다.
학습 컨텐츠 [sn_lc_content]	ServiceNow에서 생성된 지식 문서, 비디오 등의 내부 학습 컨텐츠에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 코스 항목 [sn_lc_course_item]	학습 코스가 속한 소스와 같은 학습 코스 항목의 상세 정보를 저장합니다.
학습 카탈로그 [sn_lc_catalog]	학습 카탈로그 항목의 상세 정보를 코스 항목과 함께 저장합니다.
학습 작업 [sn_lc_learning_task]	학습 작업이 할당된 사용자, 학습 작업을 완료해야 하는 기한 등 학습 작업에 대한 상세 정보를 저장합니다.
학습 시스템 구성 [sn_lc_learning_system_configuration]	소스의 구성 매개변수를 저장합니다(외부 공급업체 학습 관리 시스템).

속성

속성	설명
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	코칭 평가 활동용 표시할 • 유형: 문자열 • 기본값: assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	권장 학습 기능을 사용하지 않으며 Coaching with Learning의 코스 항목과 학습 작업으로 대체됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	학습 작업에 대한 기한 날짜를 설정하는 동안 주말을 제외하려면 속성을 사용합니다. • 유형: true|false • 기본값: true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	학습 작업 탭 코칭 모듈의 now-list-menu 구성요소에 대한 데이터 배열 속성입니다.

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

속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 데이터 배열에 대한 스크립트
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON 객체를 내부 객체로 변환하고 API 호출을 통해 가져온 기록의 단어 제한을 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384 **주:** 원하는 값을 설정하려면 이 시스템 속성을 추가 해야 합니다.
com.snc.process_flow.reporting.serialized_val.size_limit	플로우 실행 세부 정보에서 각 변수의 런타임 값에 허용되는 바이트 수를 지정합니다. 자르기 방지를 위해 값을 0보다 작거나 같은 정수로 설정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16384

중요사항:
이 기능은 ServiceNow Store에 있는 워크포스 최적화 for CSM Configurable Workspace(sn_csm_wfo_workspa)로 사용할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하려면 Workforce Optimization for CS Configurable Workspace 활성화 를 참조하십시오.

기술 추천

역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
기술 추천 사용자 (sn_sre.user)	기술 추천 테이블을 볼 수 있는 권한을 부여합니다.	wfo.user
기술 추천 관리자 (sn_sre.admin)	기술 추천에 대한 속성을 편집할 수 있는 관리자 권한을 부여합니다.	• wfo.admin • sn_sre.user

다음으로 이동 기술 추천 〉 구성 을 클릭하여 이러한 속성을 구성합니다.

속성

속성	설명
기술 추천 활성화. sn_sre.enable_skill_recommendation	에이전트의 기술 추천을 시작하려면 이 속성을 활성화합니다.

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

속성

속성	설명
	• 유형: True | False • 기본값: True
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수. sn_sre.max_supervised_skills	지도 학습을 사용하여 예측 신뢰도로 주문한 각 인시던트에 대해 예측할 수 있는 최대 기술 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
지도 학습을 기반으로 예측할 수 있는 기술의 최대 수. sn_sre.max_unsupervised_skills	자율 학습을 사용하여 예측 신뢰도로 주문한 각 인시던트에 대해 예측할 수 있는 최대 기술 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 3
Predictive Intelligence에서 에이전트에게 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟수. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Predictive Intelligence에서 에이전트의 기술을 권장하기 전에 에이전트에 대해 동일한 기술을 예측해야 하는 횟수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
유사한 케이스의 기술을 추천하는 유사성 솔루션 정의. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	자율 학습을 사용하여 케이스를 해결하기 위해 기술을 예측하는 데 사용하는 Predictive Intelligence 솔루션 정의의 이름입니다. 자체 솔루션 정의를 생성한 경우 기본 솔루션 정의를 생성한 것으로 바꿀 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
케이스에 맞는 기술을 추천하는 유사성 솔루션 정의. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	지도 학습을 사용하여 케이스를 해결하기 위해 기술을 예측하는 데 사용하는 Predictive Intelligence 솔루션 정의의 이름입니다. 자체 솔루션 정의를 생성한 경우 기본 솔루션 정의를 생성한 것으로 바꿀 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값:ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

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

예약된 작업

예약된 작업	설명
기술 예측 시작	전날 종결된 모든 인시던트에 대해 매일 오전 1시에 작업을 실행합니다. 유사한 미해결 인시던트를 해결하기 위해 인시던트를 종결하는 데 사용할 기술을 권장합니다.

테이블

테이블	설명
사용자 예측 기술 (sn_sre_user_predicted_skill)	• 사용자에 대한 기술 예측 횟수를 저장합니다. • 지난 60일 동안 권장하지 않은 기술은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.
작업 예측 기술 (sn_sre_task_predicted_skill)	• 각 유형의 인시던트를 해결하기 위해 예측된 기술을 저장합니다. • 생성된 지 60일이 넘은 기록은 이 테이블에서 자동으로 삭제됩니다.

Employee Experience Pack

Employee Experience Pack은 사전 패키지된 구성, 컨텐츠 및 워크플로우이며 그대로 사용하거나 회사의 HR 프로세스에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

Employee Experience Pack은 구현에 필요한 시간과 작업량을 줄여줍니다.

애플리케이션

Employee Experience Pack의 애플리케이션은 다음을 포함할 수 있습니다.

- HR Service Delivery
- Case and Knowledge Management
- 직원 센터
- Enterprise Onboarding and Transitions
- 컨텐츠 제공
- 컨텐츠 자동화

> **주:**
> 필요한 라이센스와 플러그인은 회사의 HR 프로세스에 대해 구현하는 경험의 유형에 따라 달라집니다.

미리 구성된 패키지

Employee Experience Pack은 미리 구성된 데이터, 구성 및 컨텐츠를 사용하기 때문에 처음부터 시작하거나 사용자 지정할 필요가 없지만 경험을 수정하거나 자체 경험을 만들 수 있습니다. Employee Experience Pack에는 다음이 제공됩니다.

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

- 사용 사례에 대한 전체 구현. 예를 들어 육아 휴직(LOA)이 있습니다.

  주:
  육아 LOA는 HR Professional 라이센스가 필요합니다. 플러그인 요청은 HI 포털 서비스 카탈로그를 통해 제출할 수 있습니다.

- 직원이 셀프 도움말에 사용할 수 있는 요소(예: 샘플 지식 문서, 가상 에이전트 대화, 카탈로그 항목).
- HR 프로세스를 관리하는 데 유용한 샘플 HR 케이스 및 작업.
- 직원과 소통하는 데 유용한 대상 컨텐츠 및 기타 컨텐츠.
- 프로그램 및 프로세스의 성공 여부를 측정할 수 있는 설문 조사, 보고서 또는 대시보드.

Employee Experience Pack

Employee Experience Pack의 시스템 요구 사항 및 제품군 호환성에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Store.

다음 Employee Experience Pack은 구성이 필요한 HR 프로세스를 안내합니다.

- 사전 구축된 서비스
- 활동
- 통신

육아 휴직

사전 패키지된 구성을 사용하거나 HR 조직에서 육아 LOA에 대한 직원 여정을 사용자 지정할 수 있습니다. 육아 LOA에는 출산 휴직, 육아 휴직 또는 입양 휴직이 포함됩니다.

육아 LOA는 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Parental Journey [com.sn_hr_parental_journey] 플러그인

  주:
  이 플러그인은 sn_hr_pj.min_admin_count 시스템 속성(sys_properties.list)을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 육아 여정 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] 플러그인

  Lifecycle Events 플러그인에는 다음이 필요합니다.

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인
- 직원 센터 [sn_ex_sp]

주:
육아 LOA는 HR Professional 라이센스가 필요합니다. 이 라이센스를 받으려면 HI 포털 서비스 카탈로그를 통해 플러그인 요청을 제출하십시오.

HR 케이스 관리

HR Case and Knowledge Management 애플리케이션을 사용하여 직원 문의 및 요청에 대한 문서화, 상호작용 및 이행을 표준화할 수 있습니다.

자세한 내용은 Case and Knowledge Management 및 HR 관리 문서를 참조하십시오.

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

HR Case and Knowledge Management 애플리케이션을 사용하여 육아 LOA를 구성하는 기능을 관리하고 수정할 수 있습니다.

기능은 다음과 같습니다.

HR 카탈로그

직원이 HR에서 직접 서비스를 요청할 수 있도록 HR 서비스 카탈로그를 제공합니다.

HR 서비스 카탈로그 관리 문서를 참조하십시오.

육아 휴직에 대한 카탈로그 항목은 다음과 같습니다.

- 육아 휴직 신청
- 자녀의 생년월일 또는 입양일 확인
- 휴직 중 수당 분담금을 지불하는 방법

HR 케이스 및 작업 템플릿

HR 서비스를 기반으로 하는 HR 케이스 또는 작업 양식에 일부 필드를 자동으로 채우는 HR 템플릿을 사용하여 에이전트의 작업을 자동화할 수 있습니다. HR 템플릿은 직원을 위한 카탈로그 항목 요청 양식을 사용자 지정하고 자동화합니다.

HR 템플릿 문서를 참조하십시오.

육아 LOA와 관련된 HR 케이스 및 작업 템플릿은 다음과 같습니다.

HR 템플릿	HR 템플릿
휴직 중 수당 분담금을 지불하는 방법 선택 〔sn_hr_core task〕	자녀의 생년월일, 입양일 또는 배치일 확인 〔sn_hr_core_task〕
직원이 복직했는지 확인 〔sn_hr_core_task〕	직원의 복직 날짜 확인 〔sn_hr_core_task〕
직원의 휴직이 시작되었는지 확인 〔sn_hr_core_task〕	직원이 복직했음을 확인 〔sn_hr_core_case_total_rewards〕
휴직을 위한 전환 계획 수립 〔sn_hr_core_task〕	휴직 승인을 위한 직원 설문 조사 〔sn_hr_core_task〕
혜택에 자녀 등록 〔sn_hr_core_task〕	관리자에게 직원의 휴직 신청 알리기 〔sn_hr_core_case_total_rewards〕
급여 담당자에게 직원의 휴직 상태 알리기 〔sn_hr_core_case_payroll〕	새 자녀를 위한 회사 기프트 카드 주문 〔sn_hr_core_task〕
육아 휴직 직원 설문 조사 〔sn_hr_core_task〕	육아 휴직 신청 〔sn_hr_core_case_total_rewards〕
휴직 전 펄스 설문 조사 〔sn_hr_core_task〕	직원의 복직 계획 준비 〔sn_hr_core_task〕
복직하는 직원의 업무 설정 준비 〔sn_hr_core_task〕	휴직 중인 직원의 혜택 공제 처리 〔sn_hr_core_case_payroll〕
신청 검토 및 직원과 상담 〔sn_hr_core_task〕	복직하는 직원과 일대일 미팅 예약 〔sn_hr_core_task〕
복직 신청 문서 업로드 〔sn_hr_core_task〕	문서를 업로드하여 육아 휴직 확인 〔sn_hr_core_task〕

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

HR 서비스

육아 LOA와 관련된 HR 서비스를 직원에게 제공합니다.

HR 서비스 문서를 참조하십시오.

육아 LOA에 대한 HR 서비스는 다음과 같습니다.

- 새 자녀의 정보 확인 또는 업데이트
  - 새 자녀를 위한 회사 선물 주문
  - HR 시스템에 자녀의 출생 또는 입양 날짜 업데이트
  - 새 자녀에 대한 혜택 업데이트
- 복직 확인
  - 직원이 복직했는지 확인
  - 휴직 상태를 완료됨으로 업데이트
- 관리자에게 휴직 신청 알리기
  - 관리자와 대화
  - 휴직에 대한 관리자 가이드 검토
- 급여 담당자에게 직원의 휴직 상태 알리기
- 육아 휴직 신청
- 휴직 중인 직원의 혜택 공제 처리

지식 문서

직원에게 HR 정책, 절차 및 기타 문서로 구성된 검색 가능한 지식베이스를 제공합니다.

HR 지식 관리 문서를 참조하십시오.

육아 LOA에 대한 지식 문서는 다음과 같습니다.

- KB0010006 — 휴직에 대한 관리자의 전환 계획 가이드
- KB0010004 — 육아 휴직에 대한 관리자 가이드
- KB0010003 — 관리자와 휴직을 논의하기 위한 팁
- KB0010002 — 샘플 육아 휴직 정책 FAQ
- KB0010001 — 육아 휴직을 준비하는 방법
- KB0000102 — 직원 휴직

HR 이행 지침

HR 직원이 HR 케이스를 빠르고 효율적으로 완료할 수 있도록 집중적이고 목적이 분명한 정보를 제공합니다.

HR 이행 지침 문서를 참조하십시오.

육아 LOA에 대한 HR 이행 지침은 다음과 같습니다.

육아 휴직 신청 지침

HR 관리

Case and Knowledge Management 애플리케이션에 대한 관리 서비스를 제공합니다.

HR 관리 문서를 참조하십시오.

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

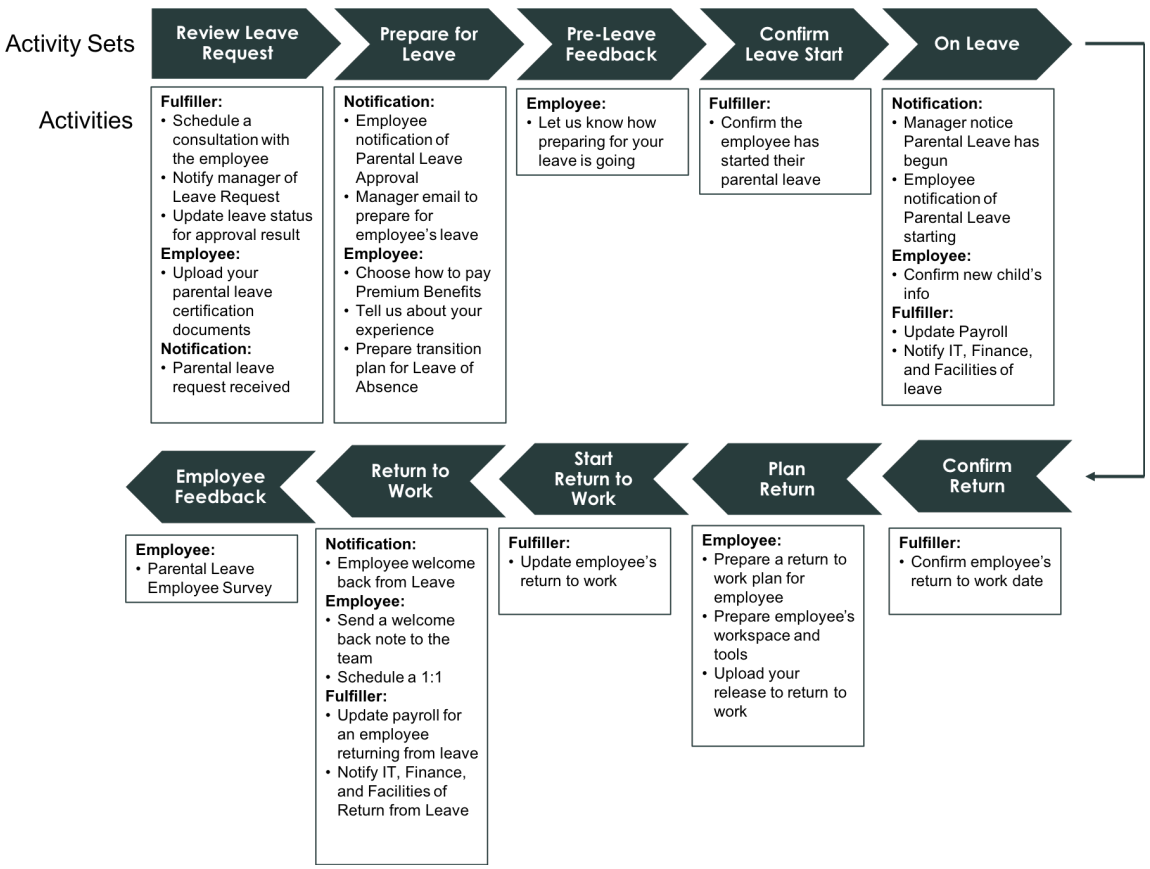
다음은 직원 여정의 일환으로 HR 관리 및 육아 LOA에 속합니다.

- 휴직은 육아 LOA를 신청한 모든 직원을 표시하고 다음을 제공합니다.
  - 휴직 유형
  - 휴직 상태
  - 휴직 시작일
  - 휴직 종료 예상일
- HR 기준은 캠페인, 통신, 수명주기 이벤트, 지식 문서, HR 서비스, 직원 신청을 위한 컨텐츠, 육아 LOA에 관한 컨텐츠로 직원을 필터링합니다.

Enterprise Onboarding and Transitions

육아 휴직에 대해 미리 구성된 데이터를 사용하여 직원이 원활한 전환 프로세스를 수행할 수 있도록 합니다. 데이터는 다음과 같습니다.

- 수명주기 이벤트 1개
- 활동 세트 10개
- 활동 28개



Enterprise Onboarding and Transitions 문서를 참조하십시오.

직원 센터

직원은 미리 구성된 직원 센터를 사용하여 정보를 살펴보고, 문의 또는 요청을 작성하고, 프로세스의 각 단계에서 도움을 받을 수 있습니다.

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

자세한 내용은 및 Employee Center를 참조하십시오HR Service Delivery가 포함된 직원 센터.

콘텐츠 게시

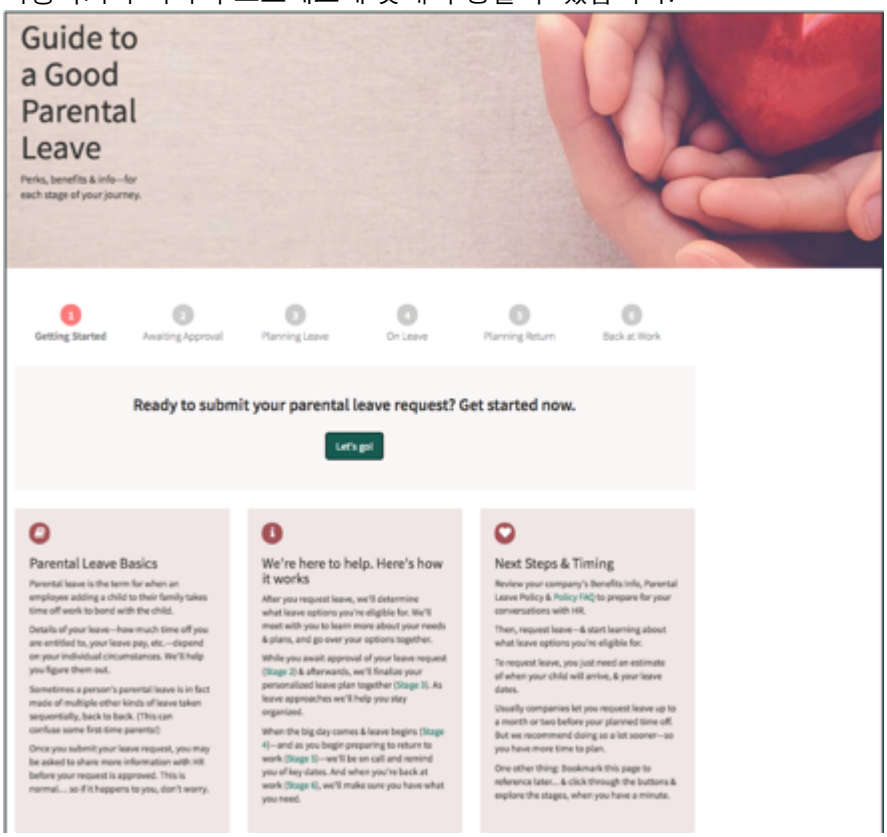
콘텐츠 게시를 사용하면 직원 센터를 통해 제공할 수 있는 직원용 컨텐츠를 작성할 수 있습니다. 다양한 유형의 정보를 만들고 특정 직원을 대상으로 할 수도 있습니다.

Employee Center를 참조하십시오HR Service Delivery가 포함된 직원 센터.

육아 휴직 가이드 페이지

직원은 언제든지 직원 센터에 액세스하여 프로세스에 대해 알아볼 수 있습니다. 직원이 육아 휴직 신청을 제출하면 직원 센터에서 수명주기 이벤트 및 캠페인 공지를 받게 되며, 이 공지는 프로세스의 특정 단계를 기반으로 하는 페이지로 연결됩니다.

컨텐츠 제공 위젯에서 제공하는 예제를 그대로
사용하거나 회사의 프로세스에 맞게 수정할 수 있습니다.



컨텐츠 제공의 포털 컨텐츠에는 회사가 직원 센터 또는 포털에 표시하려는 컨텐츠가 포함됩니다.

이 컨텐츠의 대상은 직원입니다.

육아 LOA에 대한 포털 컨텐츠에는 다음에 해당하는 컨텐츠가 포함됩니다.

시작하기

다음 데이터는 프로세스를 더 잘 반영하도록 사용자 지정할 수 있는 컨텐츠 또는 서식 있는 텍스트에 대한 링크입니다.

- 시작하기: URL 링크
- 육아 휴직 가이드: URL 링크
- 휴직 전 정보: 서식 있는 텍스트

승인 대기 중

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

승인 대기 중: URL 링크

휴직 계획

휴직 계획: URL 링크

휴직 중

휴직 중: URL 링크

복직 계획

복직 계획: URL 링크

복직

복직: URL 링크

콘텐츠 경험

콘텐츠 게시와 직원 센터를 사용하여 정의된 날짜와 시간에 특정 직원을 대상으로 하는 캠페인을 빌드합니다.

캠페인에 대한 자세한 내용은 캠페인 작업을 참조하십시오.

육아 여정 캠페인에는 캠페인 번들 2개와 캠페인 컨텐츠 2개가 있습니다. 이러한 컨텐츠 항목은 육아 휴직 신청 후 및 직원이 복직할 때 직원 센터에 공지 사항을 추가합니다.

- 휴직 신청됨

  휴직 전 정보

- 휴직 완료됨

  휴직 후 정보

육아 LOA를 신청할 때는 시작 날짜와 복직 날짜를 알 수 없기 때문에 캠페인 번들에서 조건 트리거 유형을 사용할 수 있습니다. 캠페인 및 콘텐츠 경험에 대한 자세한 내용은 캠페인 번들 생성을 참조하십시오.

다음 비즈니스 규칙을 사용할 수 있으며 휴직 테이블(sn_hr_core_leave_of_absence)에서 만들어집니다.

- 캠페인 조건 시작: 새 기록을 삽입하면 트리거되고 직원을 캠페인에 추가합니다. 시작 조건 이벤트를 트리거합니다.
- 캠페인 조건 종료: 휴직이 완료되면 트리거됩니다. 직원에 대한 종료 조건을 트리거하여 캠페인에서 제거합니다.

기타 관련 요인

Employee Journeys 육아 LOA에는 기본 시스템에 영향을 주는 다른 영역 및 필요할 수 있는 구성 변경 사항이 있습니다.

- 휴직 [sn_hr_core_leave_of_absence] 테이블
  - HR 관리 하위 테이블입니다.
  - 직원 이름, 휴직 유형, 휴직 상태, 휴직 시작일, 휴직 종료 예상일을 포함합니다.
  - Employee Journeys를 활성화하지 않고 HR Core에서 사용할 수 있습니다.
- HR 총 보상 케이스 [sn_hr_core_case_total_rewards]

  휴직 HR 서비스를 시작하는 HR 케이스 테이블입니다.

- 캠페인 [sn_ca_campaign]

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

캠페인 번들의 조건을 포함하는 테이블입니다.

- 캠페인 번들 [sn_ca_campaign_bundle]

  캠페인 사용자에게 적용되는 조건 트리거가 있는 캠페인 번들을 포함하는 테이블입니다.

- 휴직 상태

  육아 LOA를 신청한 직원의 상태를 제공하는 HR 프로파일에 대한 새 필드입니다.

- HR 기준
  - 활동, 컨텐츠 또는 작업 대상인 사람을 사용자 지정하는 HR 기준
  - 자녀 출산 직원: 복직 계획 활동 세트의 복직 신청 업로드 활동은 이 HR 조건을 사용합니다. 출산 직원에게 복직을 위해 의사 소견서를 업로드하라는 메시지를 표시합니다.
  - 혜택에 등록된 직원: 휴직 준비 활동 세트의 프리미엄 혜택 보험료 지불 방법 선택 활동은 이 HR 기준을 사용합니다. 회사의 혜택에 등록된 직원이 대상이며 필요에 따라 급여에 대해 공제액을 처리하는 케이스를 만듭니다.
  - 육아 여정 중인 직원: 육아 여정 캠페인은 이 HR 기준을 사용하여 LOA 이전 정보 및 휴직 후 정보의 대상을 누구로 할지 결정합니다.
- 육아 LOA 유형은 다음과 같습니다.
  - 요청됨
  - 승인됨
  - 휴직 중
  - 거부됨
  - 완료됨
  - 취소됨

육아 휴직에 대한 **HR** 케이스 만들기

채팅, 이메일 또는 전화를 통해 직원이 육아 휴직(LOA) 프로세스를 시작하도록 도울 수 있는 HR 케이스를 만듭니다. 직원이 요청을 제출하여 HR 케이스를 만들 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보

HR 케이스 작성에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 생성 및 HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오. 지침에 따라 육아 LOA에 대한 HR 케이스 생성 양식을 사용하여 HR 케이스를 만듭니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
   직원 검색이 나타납니다.
2. 육아 LOA를 신청한 직원 이름을 입력합니다.
3. **HR** 서비스에서 육아 휴직 신청을 선택합니다.
4. 케이스 생성을 선택합니다.

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

- 시스템이 LOA 스킬을 사용하여 에이전트에게 케이스를 할당합니다. HR에서의 할당 및 일치 규칙 문서를 참조하십시오.
- 2개의 하위 케이스가 생성되어 급여 스킬이 있는 에이전트에게 할당됩니다.
- 케이스에 대한 이행 지침이 나타납니다.

5. 육아 휴직 상세 정보 탭을 선택합니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

육아 휴직 상세 정보

필드	설명
휴직 하위 유형	육아 LOA를 신청하는 사람의 역할 또는 육아 휴직 유형을 식별합니다. ○ 출산 부모 ○ 출산 부모의 배우자 ○ 입양 ○ 대리모 ○ 위탁 파견
휴직 상태	육아 LOA의 상태를 나타냅니다. ○ 요청됨 ○ 승인됨 ○ 휴직 중 ○ 거부됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
자녀 도착일	자녀가 도착하는 날짜입니다. **주:** 휴직 하위 유형에서 입양이나 위탁 파견을 선택한 경우 이 필드를 사용합니다.
휴직 시작일	직원이 LOA 시작을 요청한 날짜입니다.
휴직 종료 예상일	육아 LOA가 끝나는 예상 날짜입니다.
출산 예정일	자녀의 출생일입니다. **주:** 휴직 하위 유형 필드에서 다음 중 하나를 선택한 경우 이 필드를 사용합니다. ○ 출산 부모의 배우자 ○ 대리모 ○ 출산 부모

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

7. HR 케이스에 있으려면 저장을 선택하고 HR 케이스를 저장하고 HR 케이스 목록으로 돌아가려면 업데이트를 선택합니다.
8. 작업 준비 완료를 선택합니다.
   - 활동 세트 10개가 각 활동의 상태와 함께 양식의 맨 위에 나타납니다.
   - 하위 작업이 있는 하위 케이스를 시스템이 만들고 할당합니다.
   - 각 하위 케이스 및 작업의 완료에 기반하여 케이스가 진행됩니다.
   - 직원은 아래에 표시됩니다. **HR** 관리 〉 휴가.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간(클래식)

HR 에이전트는 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 신속하게 문제를 해결하기 위해 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용합니다.

중요사항:
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 (클래식)은 사용 중단을 준비 중입니다. 숨겨져 더 이상 활성화 할 수 없지만 Xanadu까지 계속 지원됩니다. 향상된 Agent Workspace 환경을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간(구성 가능)위해 . 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 〔KB0867184〕 문서를 참조하십시오.

HR 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원들과 채팅하고 요청을 생성하거나 처리합니다.
- 직원들의 전화를 받고 요청을 생성하거나 처리합니다.
- HR 케이스를 생성하거나 처리하여 완료합니다.
- 직원 또는 케이스와 관련된 정보를 확인합니다.
- 직원을 검색하고 주소, 위치 또는 기타 HR 프로파일 정보를 기준으로 올바른 직원인지 확인합니다.
- 케이스 목록을 관리하고 확인합니다.

다음은 HR Agent Workspace의 몇 가지 주요 이점입니다.

단일 창 뷰

한 곳에서 문제에 대한 모든 상세 정보를 볼 수 있습니다.

통합된 통신 채널

동일한 인터페이스에서 채팅이나 전화로 고객과 실시간으로 통신합니다.

에이전트 지원 열

에이전트 지원 권장 사항을 사용하여 케이스와 인시던트를 신속하게 종결합니다.

주:
에이전트 지원은 HR 케이스 및 상호작용에 사용할 수 있습니다.

HR Service Delivery 고전적인 **HR Service Delivery** 에이전트 작업 공간

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간는 Exploring Workspace 를 기반으로 하는 구성 가능한 서비스 데스크 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션은 필요에 따라 직원을 지원할 수 있도록 필요한 모든 도구를 한 곳에 배치합니다.

클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 사용 방법은 다음과 같습니다.

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

시작하기

탐색 에 대해 HR 에이전트 작업 공간자세히 알아보기	구성 구현을 계획하고 구성합니다.
사용 를 사용하는 HR 에이전트 작업 공간방법을 알아봅니다.	

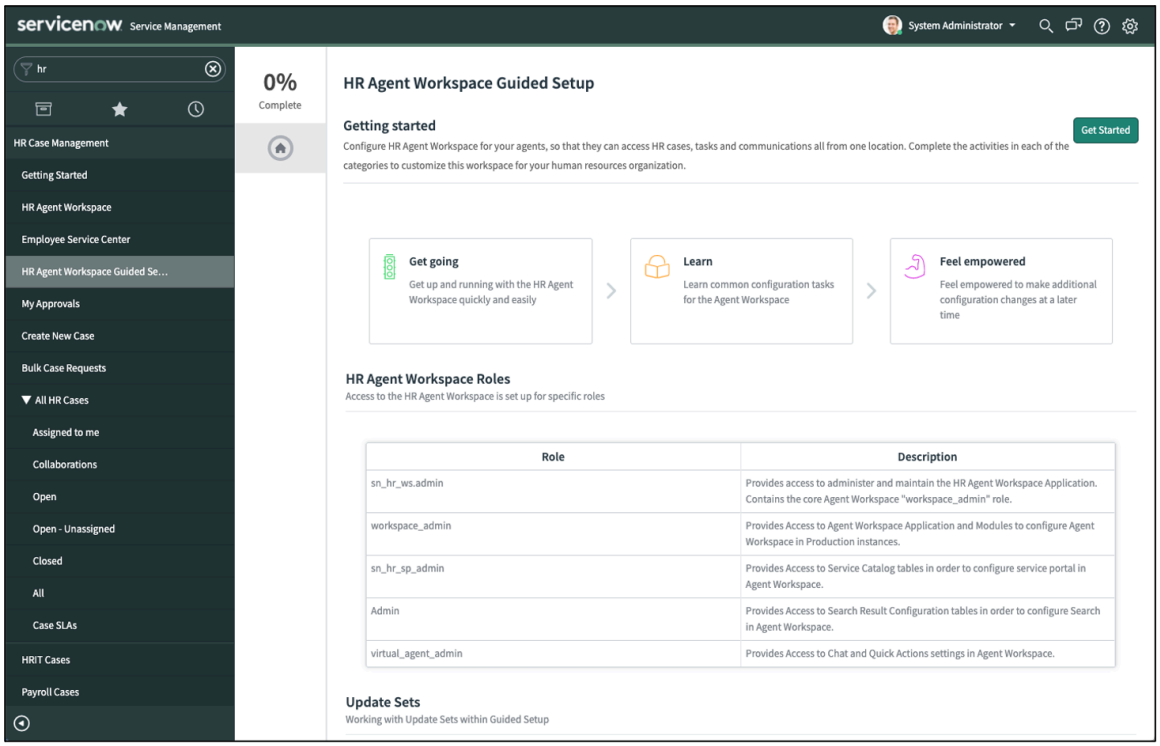
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 안내 설정

HR Agent Workspace 안내 설정을 사용하여 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 초기 구성을 진행합니다.

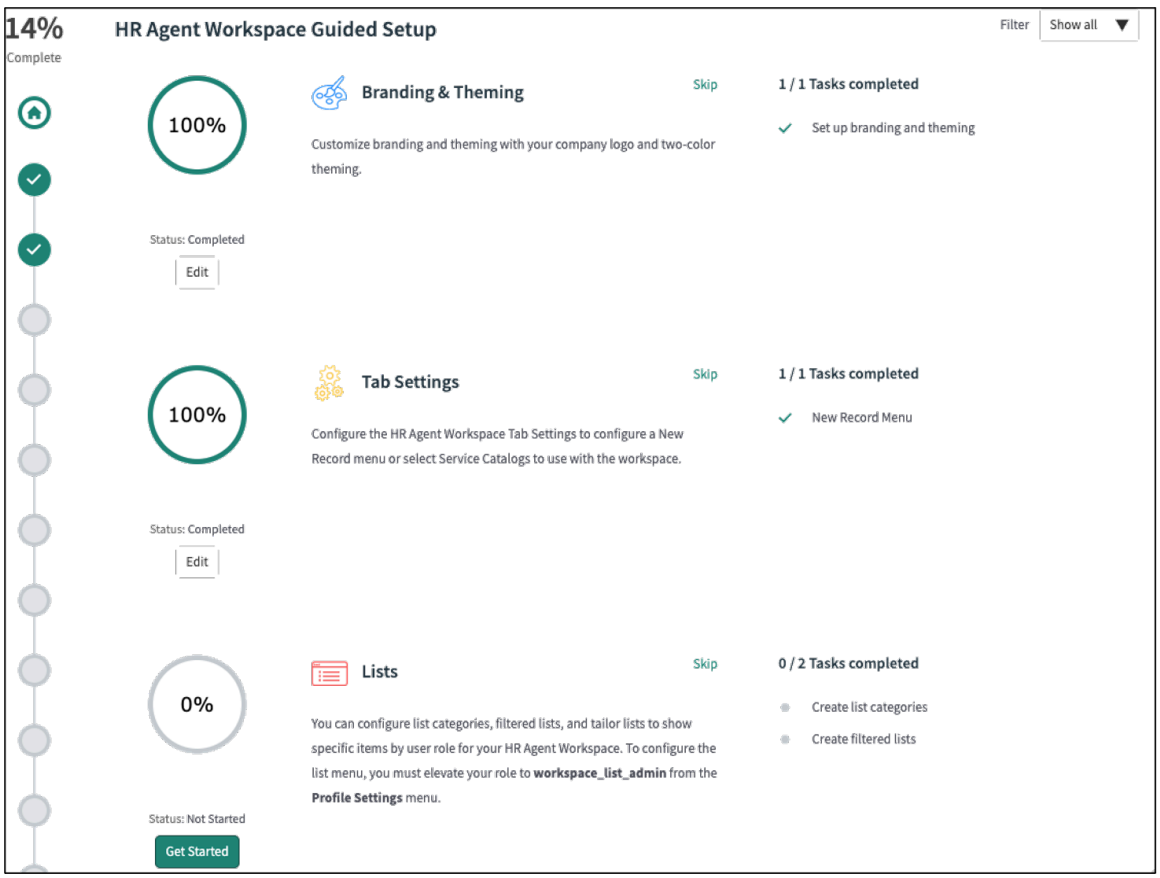
HR Agent Workspace 안내 설정은 구성을 시작하는 방법에 대한 소개를 제공합니다. 또한 구성 활동을 범주별로 구성합니다. 각 범주는 계획 수립 안내, 사전 설정 단계 및 유용한 정보에 대한 링크와 같은 정보를 제공합니다. 또한 구성을 수행하는 인스턴스의 페이지에 대한 링크도 제공합니다.

HR Agent Workspace 안내 설정에 액세스하려면 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간 안내 설정.

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



방문 페이지는 다양한 범주, 역할, 업데이트 세트에 대한 정보를 제공합니다. 구성을 시작하려면 오른쪽 상단의 시작하기 버튼을 선택합니다.



HR Agent Workspace 안내 설정 페이지에서는 다양한 범주의 목록을 제공합니다. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 구성을 시작하려면 각 범주에서 시작하기 버튼을 선택합니다.

안내 설정에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

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

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 탐색

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 한 곳에서 직원 HR 요청을 관리합니다.

홈페이지

홈페이지에서 작업 개요를 한 눈에 확인할 수 있습니다. HR 케이스 및 서비스 수준 계약(SLA) 상태, 팀에 영향을 주는 항목, 일반 정보 및 공지 등 어떤 작업을 먼저 수행해야 할지 결정하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.

케이스 목록

홈페이지에서 케이스 목록에 액세스할 수 있습니다. 케이스 목록을 통해 모든 HR 케이스에 대한 뷰를 확인하거나 관련 항목을 필터링하고 정렬할 수 있습니다.

HR 케이스 양식

여러 케이스를 관리하고 케이스와 관련된 정보를 확인하며 지식 문서 또는 유사한 케이스를 사용하여 케이스를 관리합니다.

Agent Workspace 기능	설명
탭	탭에는 목록, HR 케이스 번호, 추가 아이콘 +이 표시됩니다. 추가 아이콘을 사용하면 즉시 **HR** 케이스를 생성하거나 상호작용을 생성할 수 있습니다. 탭이 여러 개 열려 있는 경우 기본적으로 탭에서 케이스 번호만 볼 수 있습니다. 그러나 탭에 표시할 정보를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 탭 레이블 사용자 지정 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오. 번호를 가리키면 케이스, HR 서비스 및 대상자에 대한 설명 등 케이스와 관련된 자세한 내용을 빠르게 볼 수 있습니다.
양식 헤더	HR 서비스, 우선순위, 상태 및 할당 대상 에이전트를 포함하여 HR 케이스의 상세 정보가 표시됩니다.
UI 작업	변경 사항을 저장하거나, 상태를 변경하거나, 취소하거나, 케이스에 대한 기타 관련 작업을 수행할 수 있는 작업 버튼입니다. 주: 표시되는 버튼은 네이티브 플랫폼 UI와 유사합니다. 표시되는 버튼 유형은 HR 케이스의 유형과 상태에 따라 다릅니다.
관련 항목	HR 케이스와 HR 케이스와 관계가 있는 다른 테이블의 기록에 대한 상세 정보를 표시합니다. 주: 케이스가 Playbook 아래에 나타나면 이러한 탭이 변경됩니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Playbook 탐색 문서를 참조하십시오.
케이스 상세 정보	케이스에 대한 정보입니다.

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

Agent Workspace 기능	설명
	• 대상자 • 요청받은 HR 서비스 • 할당된 우선순위 • 담당 그룹 • 할당된 에이전트 • 설명 • 설명 및 작업 메모
활동 스트림	케이스의 코멘트, 작업 메모, 현재 및 과거 상태입니다.
상황별 측면 패널	다양한 작업 지향 아이콘을 사용하여 케이스를 관리하고 작업합니다. 상황별 측면 패널에 나타나는 아이콘은 작업 중인 케이스 유형에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 상황별 측면 패널 문서를 참조하십시오.

탭

탭을 사용하여 케이스 상세 정보와 작업 등 HR 케이스와 관련된 기록을 표시합니다. 탭을 선택하고 정보로 이동할 수 있습니다. 하위 탭이 상단 탭 아래에 나타나고 케이스 상세 정보, HR 프로파일 정보 및 작업을 표시합니다.

주:
상위 탭에서 선택한 모든 참조가 하위 탭으로 열립니다.

관련 항목 메뉴

관련 항목 메뉴를 사용하여 케이스와 관련된 상세 정보, 작업 및 기타 정보를 확인합니다. 이 메뉴는 케이스 및 대상자에 대한 정보를 빠르고 쉽게 조회할 수 있는 방법을 제공합니다.

주:
HR 케이스의 유형에 따라 나타나는 탭이 결정됩니다.

HR 프로파일 아이콘

오픈 대상 및 대상자에 대한 정보에 빠르게 액세스할 수 있는 아이콘입니다.

- : 케이스와 관련된 사람들의 HR 프로파일에 액세스하려면 HR 프로파일 아이콘을 선택합니다. HR 프로파일을 선택하면 HR 관리자가 구성하는 정보를 볼 수 있는 개요 측면 패널과 이메일, 사무실 위치 및 직원의 조직 정보와 같은 기타 항목이 표시됩니다. 자세한 내용은 개요 패널 문서를 참조하십시오.
- : 회사 내의 모든 HR 프로파일 목록에 액세스하려면 기록 검색 아이콘을 선택합니다.
- : 애플리케이션 외부 정보에 액세스하여 케이스를 이행하려면 딥 링크 열기 아이콘을 선택합니다. 딥 링크 구성에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 링크 생성기 문서를 참조하십시오.

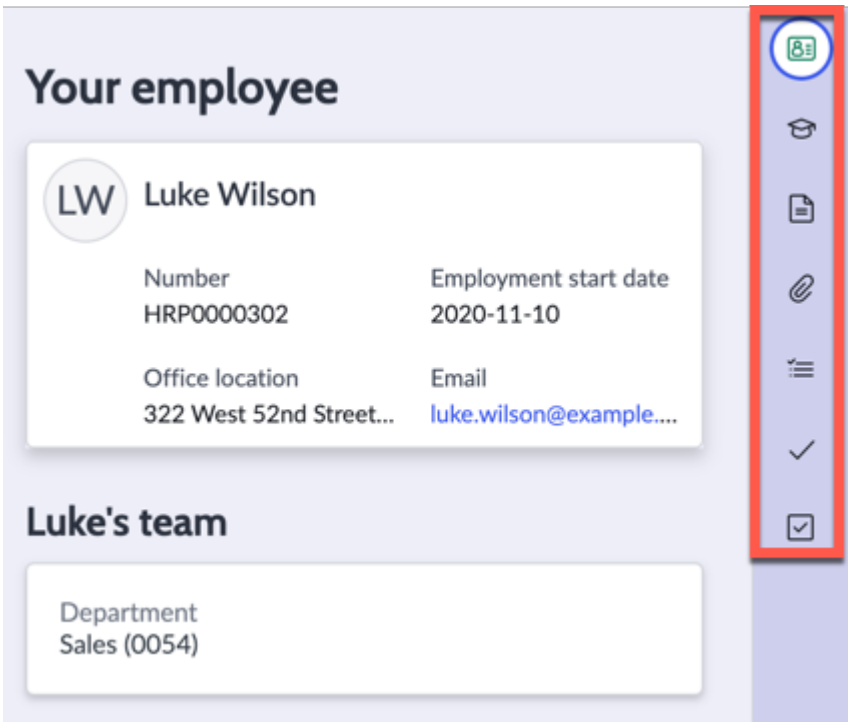
주:
레코드 필드에 대한 사용자 지정 동작을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace의 레코드 필드에 대한 사용자 지정 동작 설정을 참조하십시오.

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

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 상황별 측면 패널

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 상황별 측면 패널은 HR 케이스를 작업하고 직원들과 상호작용하는 데 도움을 주기 위해 설계된 정보를 제공합니다.

상황별 측면 패널은 사용자에게 정보를 제공하는 아이콘 열을 제공합니다. 직원들과 상호작용하거나 케이스를 완료할 때 정보를 사용합니다.



표시되는 아이콘은 조회하는 HR 케이스 유형에 따라 달라집니다.

아이콘	설명
	개요: 빠르게 기억할 수 있도록 핵심적인 HR 프로파일 상세 정보를 제공합니다. 이 정보를 쉽게 사용할 수 있도록 하면 에이전트가 직원과 소통할 때 지원하려는 대상을 파악하는 데 도움이 됩니다.
	에이전트 지원: 케이스에 대한 지식 문서를 제공합니다. 또한 코멘트(직원에게 표시됨) 또는 작업 메모(직원에게 표시되지 않음)를 제공하거나 케이스와 관련된 모든 활동을 볼 수 있습니다. **주:** 에이전트 지원은 HR 상호작용에도 사용할 수 있습니다.
	직원 문서: 설정된 케이스와 관련된 문서를 나열합니다. 문서를 선택하고 다운로드하거나 이름을 바꿀 수 있습니다. **주:** 상황별 측면 패널을 사용하여 직원 문서를 표시하려면 Employee Document Management (com.sn_employee_document_management) 플러그인이 필요합니다. 자세한 내용은 직원 문서 관리 문서를 참조하십시오.
	첨부 파일: HR 케이스와 관련된 문서가 첨부 파일로 표시됩니다. 이러한 첨부 파일은 보관 및 기록 목적으로 Employee Document

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

아이콘	설명
	Management(EDM)로 이동할 수 있습니다. 예를 들어 수업료 환급에 대한 영수증은 HR 케이스의 첨부 파일입니다. 첨부 파일을 Employee Document Management로 이동하면 직원 문서가 됩니다. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 이동 문서를 참조하십시오. 첨부 파일을 선택하여 다운로드하거나 삭제할 수 있습니다. 주: 작은 녹색 점은 첨부 파일이 있음을 나타냅니다( ).
	응답 템플릿: 케이스에 대한 질문이 있는 직원에게 응답할 때 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 표시합니다. 사용하려는 응답 템플릿에서 텍스트를 복사하고 HR 케이스의 코멘트 또는 작업 메모 섹션에 텍스트를 붙여넣습니다. HR 서비스는 응답 템플릿을 구성하며 HR 케이스와 관련된 일반적인 질문에 응답하는 빠르고 일관되고 효율적인 방법입니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery의 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.
	이행 지침: HR 케이스를 더 빠르고 효율적으로 완료하는 방법에 중점을 둔 대상화된 정보를 제공합니다. 케이스에 대한 특정 지침, KB 문서 또는 검사 목록을 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 이행 지침 문서를 참조하십시오.
	검사 목록: 확인 또는 완료해야 하는 사항의 목록을 제공합니다. 검사 목록을 사용하면 문제를 효율적이고 빠르게 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 검사 목록 사용 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 설정

에이전트가 직원을 참여시키고 질문에 답변하고 케이스를 생성하고 문제를 해결할 수 있도록 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 설정합니다.

ServiceNow# HR Service Delivery 에이전트 작업 공간는 에이전트 작업 공간 애플리케이션을 플랫폼으로 사용합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 설정하려면 다음을 수행합니다.

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인을 활성화합니다.
- Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] 플러그인을 활성화합니다.
- HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 구성요소를 설정합니다.
  - 커뮤니케이션 채널과 라우팅
  - HR Service Delivery에 고유한 추가 구성요소와 설정
  - 작업 공간의 양식. 작업 공간에서 양식 설정을 참조하십시오.
  - 작업 공간 설정. 작업 영역 설정을 참조하십시오.

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

설치되는 역할

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 및 Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] 플러그인을 활성화하여 다음 역할을 설치합니다.

HR 역할 이름 **[name]**	설명	포함된 작업 공간 역할
HR 관리자 〔sn_hr_core.manager〕	모든 HR 케이스, 프로파일, 보안 정보에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 이 역할이 있으면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 목록 및 범주를 관리할 수 있습니다. 이 역할에는 상승된 역할인 작업 공간 목록 관리자가 포함됩니다. 상승된 역할에 대한 자세한 내용은 상승된 권한 역할을 참조하세요. 작업 공간 사용자 [workspace_user] 역할을 사용하여 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에 액세스하고 상호작용을 생성하고 액세스할 수 있습니다.	작업 공간 목록 관리자 〔workspace_list_admin〕 작업 공간 사용자 [workspace_user]
HR 케이스 작성자 〔sn_hr_core.case_writer〕	모든 HR 케이스를 쓸 수 있는 액세스 권한을 부여합니다. 이 역할이 있으면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에 액세스하고 기존 케이스를 보고 생성하고 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 Case and Knowledge Management의 모든 영역에 액세스할 수 있습니다. 이 역할에는 상호작용 에이전트 및 상호작용 큐 전송을 수행할 수 있는 작업 공간 사용자 역할이 포함되어 있습니다.	작업 공간 사용자 〔workspace_user〕 상호작용 에이전트 [interaction_agent]
HR 에이전트 〔sn_hr_core.basic〕	기본 HR 에이전트에 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 모듈에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 이 역할에는 HR 에이전트가 고객 상호작용을 수행하고 여러 서비스 채널에서 작업 부하를 관리할 수 있는 Advanced Work Assignment 에이전트 [awa_agent] 역할이 포함되어 있습니다.	• Advanced Work Assignment 에이전트 [awa_agent] • HR 에이전트 [sn_hr_core.basic] 역할에 포함된 모든 역할을 보려면 Case and Knowledge Management와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

HR 역할 이름 [name]	설명	포함된 작업 공간 역할
작업 공간 컨텐츠 관리자 〔sn_cd.workspace_content_manager〕	컨텐츠를 작업 공간으로 예약할 수 있습니다. • uxframework_user 역할을 사용하면 UX 구성요소 기록 라이브러리에서 찾아 선택할 수 있으므로 액세스 가능한 테이블에서 구성요소 참조 필드를 설정할 수 있습니다. • sn_cd.content_manager 역할은 콘텐츠 게시에 대한 액세스 권한을 부여합니다. ○ sn_esign.config_manager 역할은 전자 서명 구성을 관리할 수 있습니다. ○ sn_cd.content_approver 역할은 직원 센터에 나타나기로 예약된 컨텐츠를 승인할 수 있습니다.	• UX 프레임워크 사용자 [uxframework_user] • 컨텐츠 제공 컨텐츠 관리자 [sn_cd.content_manager] ○ 전자 서명 구성 관리자 [sn_esign.config_manager] ○ 컨텐츠 제공 승인자 [sn_cd.content_approver]
HR 작업 공간 관리자 〔sn_hr_ws.admin〕	HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 모든 측면을 구성할 수 있습니다. workspace_admin 역할을 사용하여 다음을 구성할 수 있습니다. 에이전트 작업 공간 • chat_admin 역할은 채팅 테이블을 관리합니다. • uxframework_designer 역할은 UI를 설계하기 위한 UX 페이지 요소 기록에 대한 쓰기 액세스 권한이 있습니다. • agent_workspace_user 역할을 사용하면 상호작용 에이전트 및 상호작용 큐 전송을 수행할 수 있습니다. • sn_agent_recommend.recommendation_admin 역할은 에이전트 지원 권장 구성을 관리합니다. • interaction_admin 역할을 사용하면 Interaction Management 시스템을 관리할 수 있습니다. • workspace_list_admin 역할을 사용하면 작업 공간 목록 및 범주를 관리할 수 있습니다. • ui_action_admin 역할을 사용하면 UI 작업을 관리할 수 있습니다.	작업 공간 관리자 〔workspace_admin〕 • 채팅 관리자 [chat_admin] • UX 프레임워크 디자이너 [uxframework_designer] • Agent Workspace 사용자 [agent_workspace_user] • 에이전트 권장 사항 관리자 [sn_agent_recommend.recommendation_admi • 상호작용 관리자 [interaction_admin] • 작업 공간 목록 관리자 [workspace_list_admin] • UI 작업 관리자 [ui_action_admin] • UI Builder 관리자 [ui_builder_admin] • UX 프레임워크 사용자 [uxframework_user] • 유사성 분석기 [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • 양식 관리자 [form_admin] • 양식 개인화 [personalize_form] • UI 알림 관리자 [ui_notification_admin]

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

HR 역할 이름 [name]	설명	포함된 작업 공간 역할
	• ui_builder_admin 역할은 UX 페이지를 생성, 업데이트, 읽기 및 삭제할 수 있도록 UI Builder API를 사용할 수 있는 권한을 제공합니다. • uxframework_user 역할을 사용하면 UX 구성요소 기록 라이브러리에서 찾아 선택할 수 있으므로 액세스 가능한 테이블에서 구성요소 참조 필드를 설정할 수 있습니다. • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin 역할을 사용하면 유사성 분석기를 관리할 수 있습니다. 유사성 분석기는 기록 해결에 도움이 될 수 있는 패턴과 추세를 정의합니다. • form_admin 역할은 양식, 양식 섹션 및 섹션 요소를 관리합니다. • personalize_form 역할을 사용하면 양식을 개인화할 수 있습니다. • ui_notification_admin 역할을 사용하면 알림 트리거를 구성할 수 있습니다.	

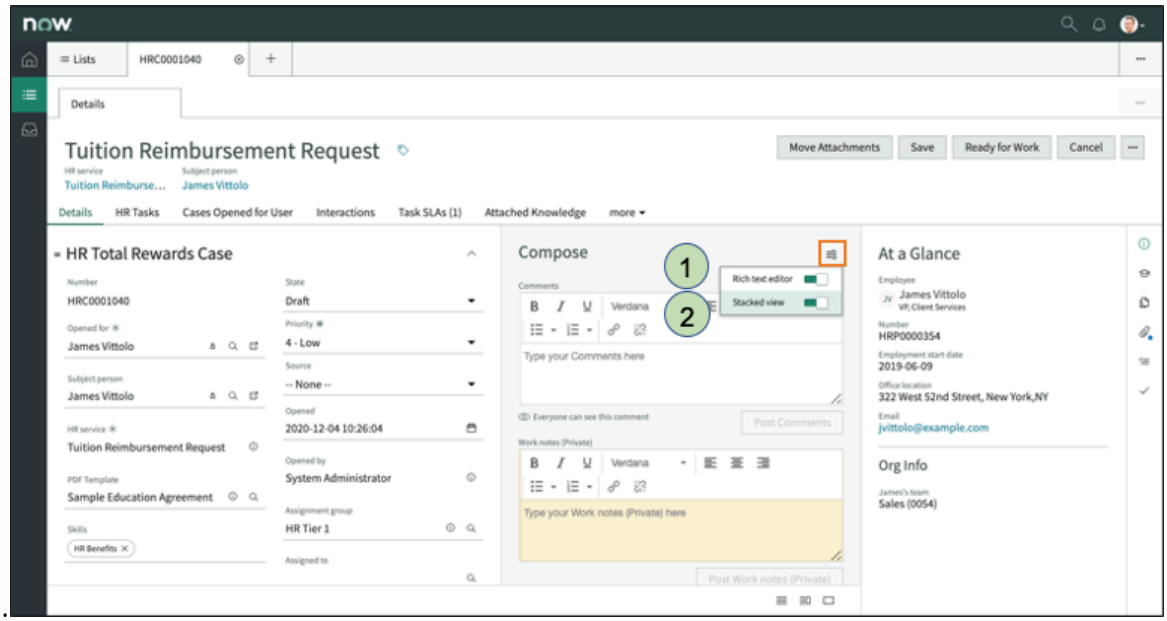
서식 있는 텍스트

서식 있는 텍스트를 사용하면 코멘트 또는 작업 메모의 서식을 지정하여 메시지를 강조할 수 있으며 여러 프로그램과 플랫폼에서 읽을 수 있습니다.

glide.ui.journal.use_html 시스템 속성(*sys_properties.list*)을 사용하여 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에 대한 서식 있는

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

텍스트를 활성화할 수 있습니다. 기본적으로 이 속성은 **false**(끄기)로 설정됩니다.



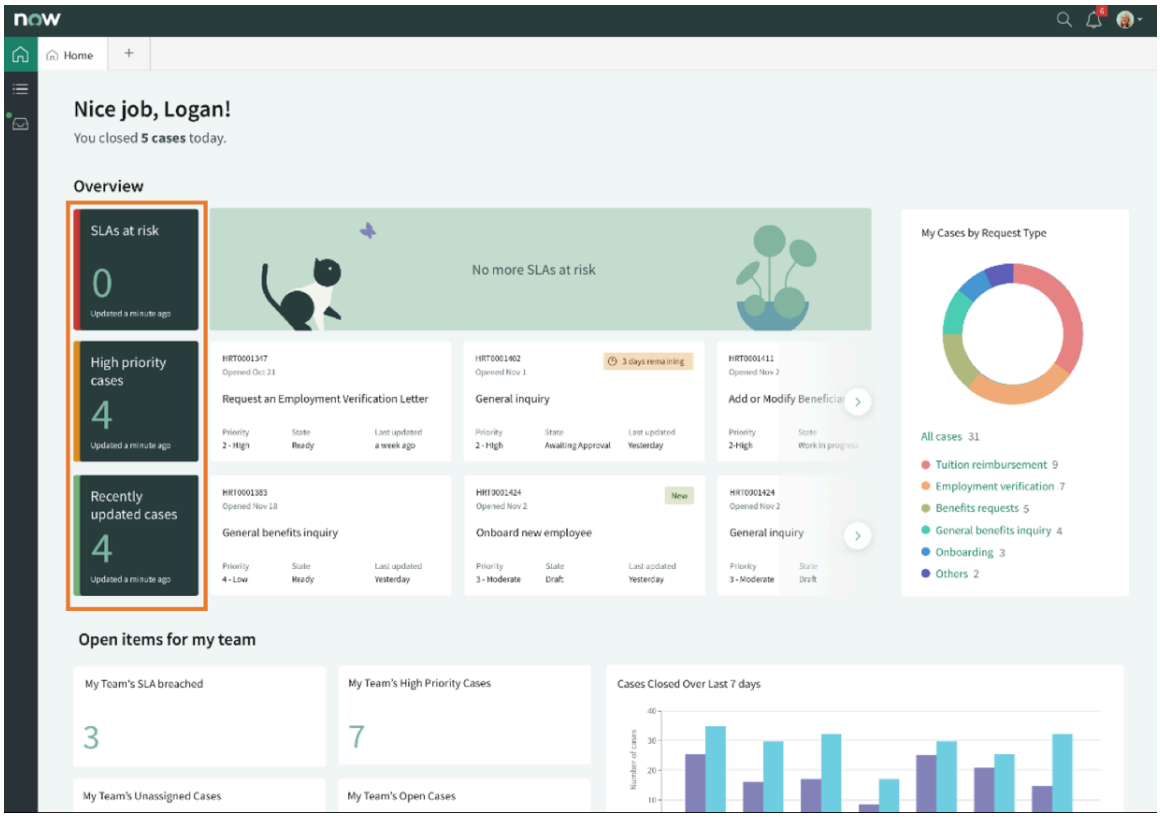
번호	설명
	서식 있는 텍스트 편집기와 스택 뷰 아이콘을 표시하도록 선택한 설정 구성 아이콘을 설정/해제합니다.
	서식 있는 텍스트를 켜기 위해 설정할 수 있는 서식 있는 텍스트 편집기 슬라이더입니다.
	코멘트와 작업 메모를 나란히 배치 하거나 서로 겹쳐 쌓아 놓는 스택 뷰 슬라이더입니다.

⚠ 경고:
회사에서 다른 에이전트 작업 공간 애플리케이션을 사용하는 경우 이 속성을 **true**(켜기)로 설정하면 시스템 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

클래식 **HR Service Delivery** 에이전트 작업 공간 방문 페이지

HR 에이전트 작업 공간에 액세스할 때 HR 에이전트에게 가장 먼저 표시되는 것이 방문 페이지입니다. 방문 페이지는 HR 에이전트에게 개인화되고 매력적인 경험을 제공합니다.

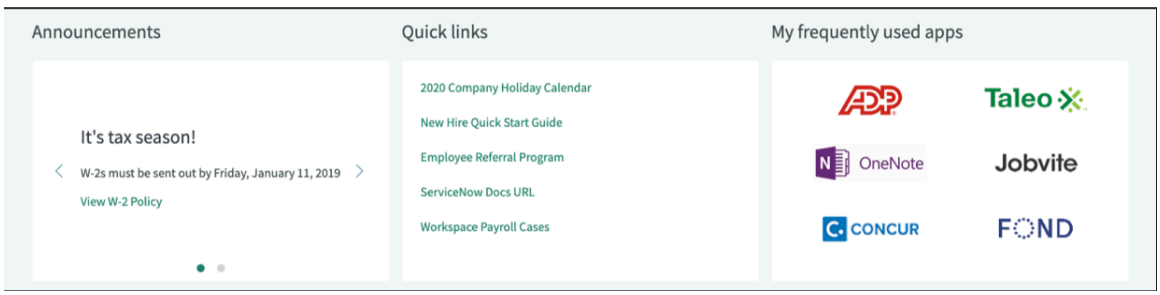
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



방문 페이지에는 우선순위가 높은 케이스, 서비스 수준 계약(SLA)을 위반할 위험이 있는 케이스, 최근 변경 사항이 적용된 케이스가 표시됩니다.

HR 에이전트가 속한 팀과 관련된 정보는 개요 섹션 아래에 표시됩니다.

방문 페이지 아래에는 회사 정보, 링크, 사용 가능한 도구가 제공됩니다. 이 섹션은 컨텐츠 제공의 일부입니다. 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.



구성

기본 시스템은 2개의 방문 페이지를 제공합니다.

- HR 방문 페이지
- HR 방문 페이지(CD)

방문 페이지(CD)는 컨텐츠 제공(com.sn_content_delivery) 플러그인이 활성화 되면 사용할 수 있습니다. 기본 시스템은 제한적인 방식으로 방문 페이지를 구성할 수 있는 기능을 제공합니다.

- 카드 목록 구성: 방문 페이지의 중간 섹션에 표시할 카드를 결정합니다.
- 카드 태그 구성: 카드에 표시할 태그를 결정합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

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

- 클래식 HR 에이전트 작업 공간 방문 페이지에 대한 카드 목록 구성 설정
- 클래식 HR 에이전트 작업 공간 방문 페이지에 대한 태그 구성 설정

방문 페이지 수정

기본 시스템 방문 페이지는 먼저 복사한 경우에만 수정할 수 있습니다.

주:
새 방문 페이지 구성에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 방문 페이지 설정을 참조하십시오.

클래식 **HR Service Delivery** 에이전트 작업 공간 방문 페이지

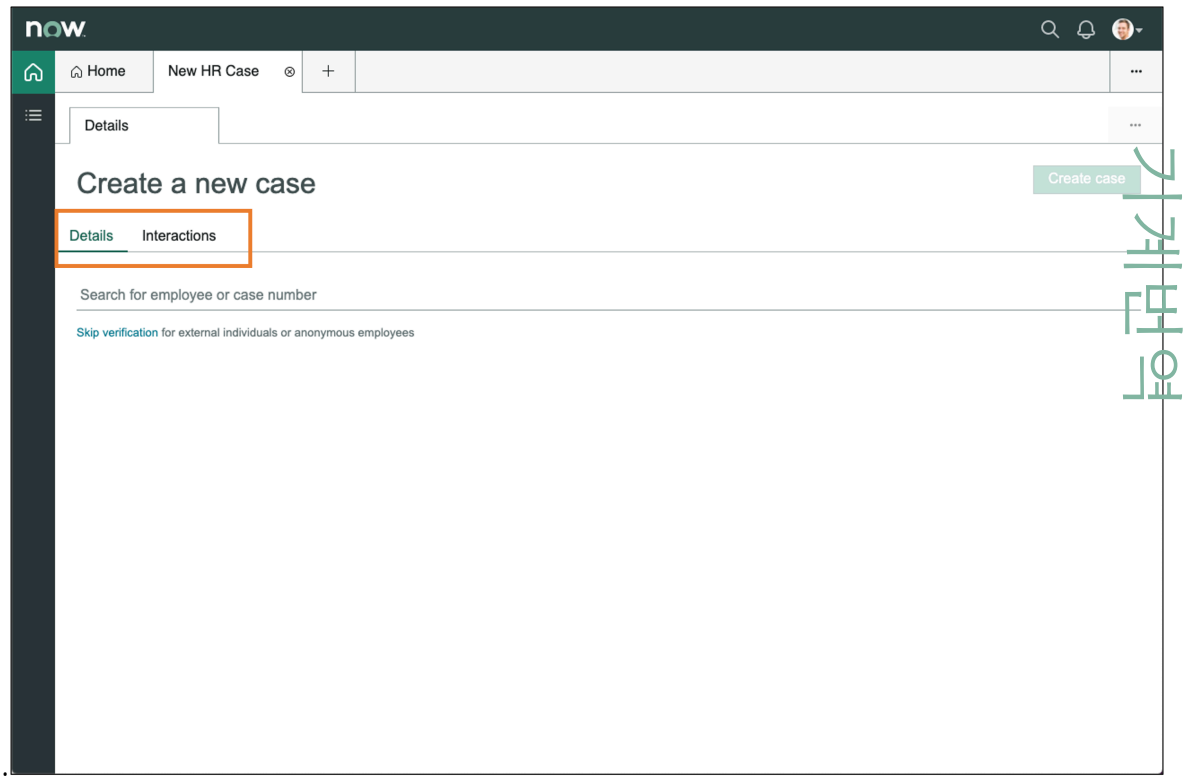
기본 시스템에서 제공하는 방문 페이지를 수정하려면 먼저 복사해야 합니다.

UI 빌더를 사용하여 방문 페이지의 사본을 만듭니다. 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

클래식 **HR Service Delivery** 에이전트 작업 공간 새 케이스 생성 양식

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서의 새 케이스 생성 양식의 모양을 구성할 수 있습니다.

새 HR 케이스를 만들 때 새 케이스 생성 양식에는 두 개의 탭이 표시됩니다.



sn_hr_ws.case_creation_tabs 시스템 속성을 사용하여 초기 케이스 생성 시 나타나는 탭을 추가하거나 삭제합니다.

주:
sn_hr_ws.case_creation_tabs 시스템 속성의 설명 필드는 새 탭 항목에 대해 새 배열 객체를 추가하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. 탭을 삭제하려면 탭 배열 객체를 제거합니다. 자세한 내용은 새 케이스 생성 양식에서 탭 추가 또는 삭제 문서를 참조하십시오.

직원 또는 케이스 번호를 입력하면 직원에게 추가 케이스와 관련된 케이스가 있는 경우 오픈 대상 케이스 탭이 나타납니다.

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

새 케이스 생성 양식에서 탭 추가 또는 삭제

sn_hr_ws.case_creation_tabs 시스템 속성을 사용하여 초기 케이스 생성 시 나타나는 탭을 추가하거나 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

sn_hr_ws.case_creation_tabs 시스템 속성의 설명 필드는 새 탭 항목에 대해 새 배열 객체를 추가하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. 탭을 삭제하려면 탭 배열 객체를 제거합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 sys_properties.목록.
2. **sn_hr_ws.case_creation_tabs** 시스템 속성을 검색하고 표시합니다.
3. 값 필드에서 배열의 **"title":"interactions"** 객체로 스크롤합니다.

4. 위에서 강조 표시된 텍스트를 제거합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

클래식 **HR** 에이전트 작업 공간 방문 페이지에 대한 카드 목록 구성 설정

카드 목록 구성을 사용하여 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 방문 페이지에 표시되는 카드를 구성합니다.

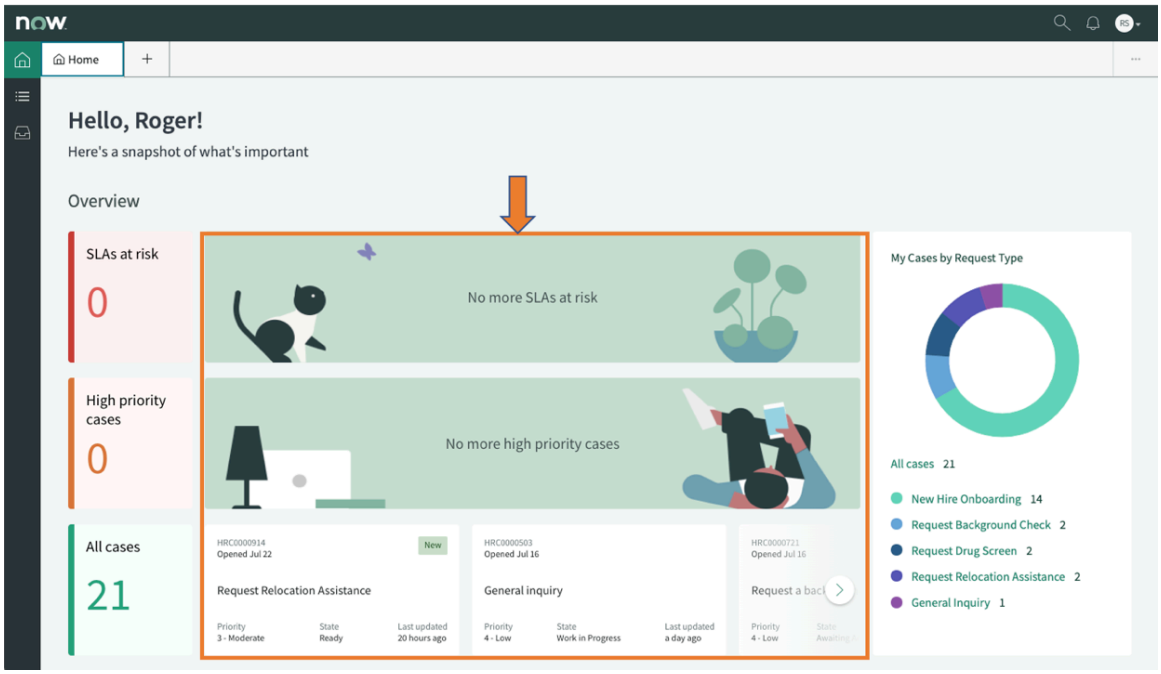
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 방문 페이지 〉 카드 목록 구성.
   기본 시스템은 미리 구성된 3개의 기록을 제공합니다.

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

- 위험 상태의 **SLA**
- 우선순위가 높은 케이스
- 모든 케이스



2. 미리 구성된 기록 중 하나 또는 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드를 작성하거나 편집합니다.

방문 페이지 카드 목록 구성

필드	설명
설명	기록의 설명입니다.
쿼리	유효한 경우 방문 페이지에 표시되는 내용을 결정하는 조건 세트입니다. 예를 들어, 로그인한 에이전트에 대한 우선순위가 높은 모든 HR 케이스를 표시하려면 다음 조건을 충족해야 합니다. ○ 활성이 true입니다. ○ AND OR를 선택합니다. ○ 할당 대상이 (동적) 본인입니다. ○ AND OR를 선택합니다. ○ 우선순위가 1-심각 2-높음 중 하나입니다. ○ AND OR를 선택합니다.
애플리케이션	이 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
모든 기록을 볼 수 있는 텍스트	기록에 데이터가 있을 때 표시되는 텍스트입니다.

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

필드	설명
목록이 비어 있는 경우 표시할 텍스트	목록에 데이터가 없을 때 표시되는 텍스트입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

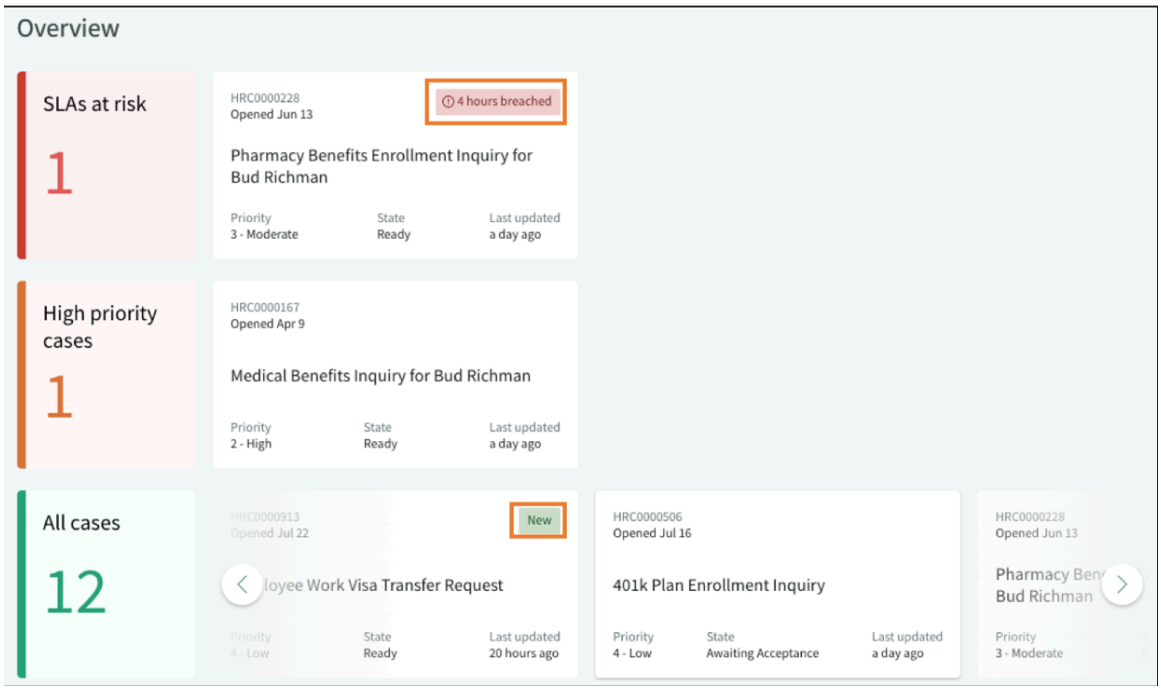
클래식 HR 에이전트 작업 공간 방문 페이지에 대한 태그 구성 설정

방문 페이지 태그 구성을 사용하여 카드 목록 구성에 표시할 태그를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 방문 페이지 〉 카드 태그 구성.
   기본 시스템은 미리 구성된 3개의 기록을 제공합니다.
   - SLA
   - 오픈 대상 혹은 대상자가 VIP인 경우 파란색 "VIP"
   - 지난 24시간 안에 생성된 경우 녹색 "새로 만들기"



2. 미리 구성된 기록 중 하나 또는 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드를 작성하거나 편집합니다.

방문 페이지 태그 구성

필드	설명
설명	태그 구성 기록의 설명입니다.
유형	태그 구성 기록의 유형입니다. ○ 강조 표시된 값 ○ SLA 타이머

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

필드	설명
SLA 타이머 구성	어떤 작업 SLA를 타이머 구성요소의 일부로 표시할지 결정하는 SLA 타이머의 구성입니다. 주: 자세한 내용은 SLA 타이머 구성을 참조하세요. 유형 필드에서**SLA** 타이머를 선택하면 필드가 나타납니다.
텍스트 태그 지정	카드의 태그에 표시되는 텍스트입니다. 유형 필드에서 강조 표시된 값을 선택하면 필드가 나타납니다.
색상	태그를 표시할 색상입니다. 각 색상에는 의미가 있습니다. ○ 심각 = 빨간색 ○ 높음 = 주황색 ○ 경고 = 노란색 ○ 보통 = 자주색 ○ 양호 = 녹색 ○ 정보(VIP) = 파란색 ○ 낮음 = 회색
조건	특정 조건이 충족되면 이 구성을 적용합니다. 예를 들어 VIP에 대한 플래그를 지정하는 조건은 다음과 같습니다. ○ 오픈 대상.VIP가 true입니다. ○ 또는 ○ 대상자.VIP가 true입니다. 조건을 생성할 수 있는 필드는 HR 케이스 [sn_hr_case] 테이블의 필드입니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
애플리케이션	이 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
순서	구성이 먼저 처리되는 순서입니다. 번호가 낮은 구성이 먼저 처리됩니다.
아이콘	비 SLA 태그의 아이콘을 표시하는 데 사용합니다.

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

필드	설명
	주: 자세한 내용은 아이콘 을 참조하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

개요 패널

HR 에이전트는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 개요 패널을 사용하여 직원 요청을 보다 효과적으로 지원하고 해결할 수 있습니다.

개요

개요 패널에는 직원의 직함, 고용 시작 날짜, 사무실 위치, 연락처 정보, 조직 상세 정보 등 직원에 대한 핵심 HR 프로파일 상세 정보가 표시됩니다. 에이전트는 지원하려는 직원들에 대한 이해도를 높이기 위해 이 정보에 신속히 액세스할 수 있습니다.

개요 패널 구성

직원 상세 정보 및 연락처 섹션에 대한 HR 프로파일 필드를 추가하거나 제거하여 개요 패널을 구성할 수 있습니다.

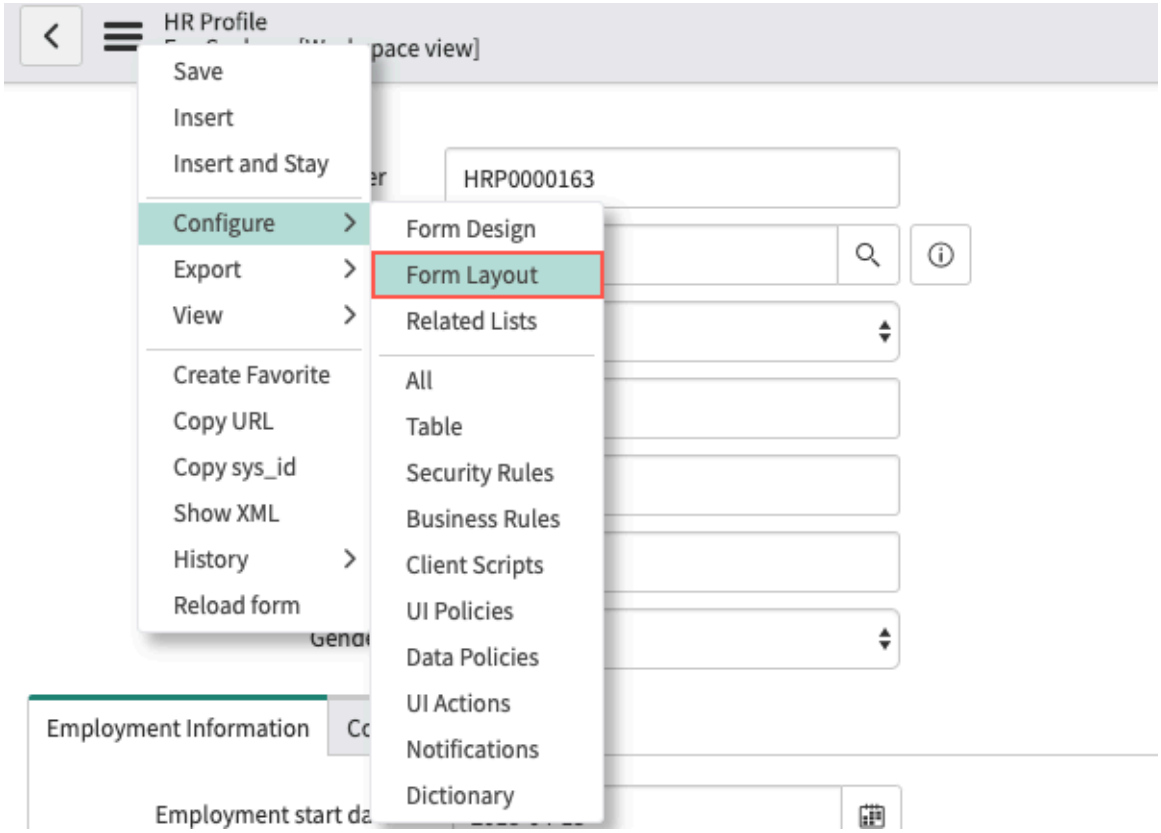
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

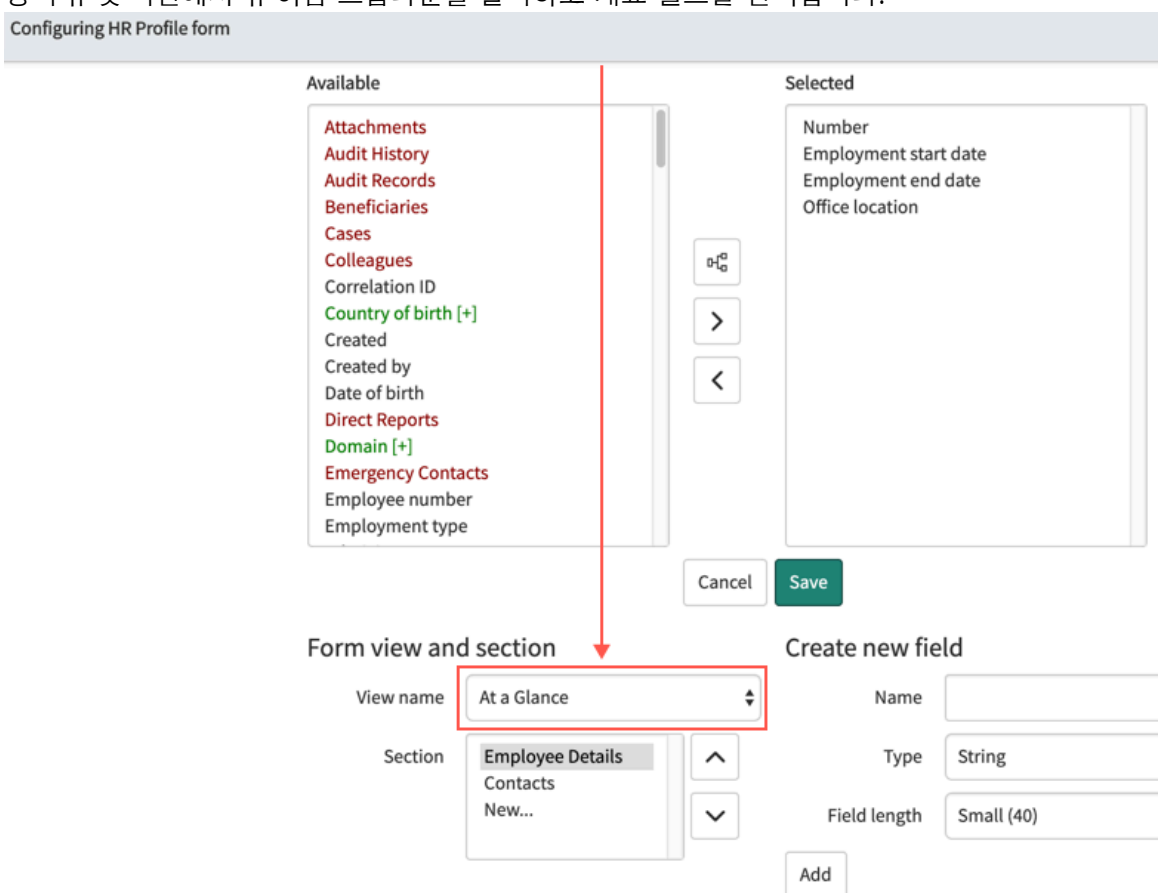
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. HR 프로파일 기록을 엽니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.

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



4. 양식 뷰 및 섹션에서 뷰 이름 드롭다운을 클릭하고 개요 필드를 선택합니다.



5. 구성할 섹션을 선택합니다.

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

- 직원 상세 정보
- 연락처

기본적으로 개요 패널은 기본적인 직원 상세 정보를 표시하도록 구성되어 있습니다. 직원 상세 정보 및 연락처 섹션에서 필드를 선택하여 개요 패널에서 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

> **주:**
> 개요 패널은 Customer 360 리본 구성요소를 대체합니다.

6. 해당 섹션에 대한 필드를 추가하거나 제거합니다.

   필드에 해당 값이 없는 경우에는 해당 값이 패널에 표시되지 않습니다.

7. 저장을 클릭합니다.

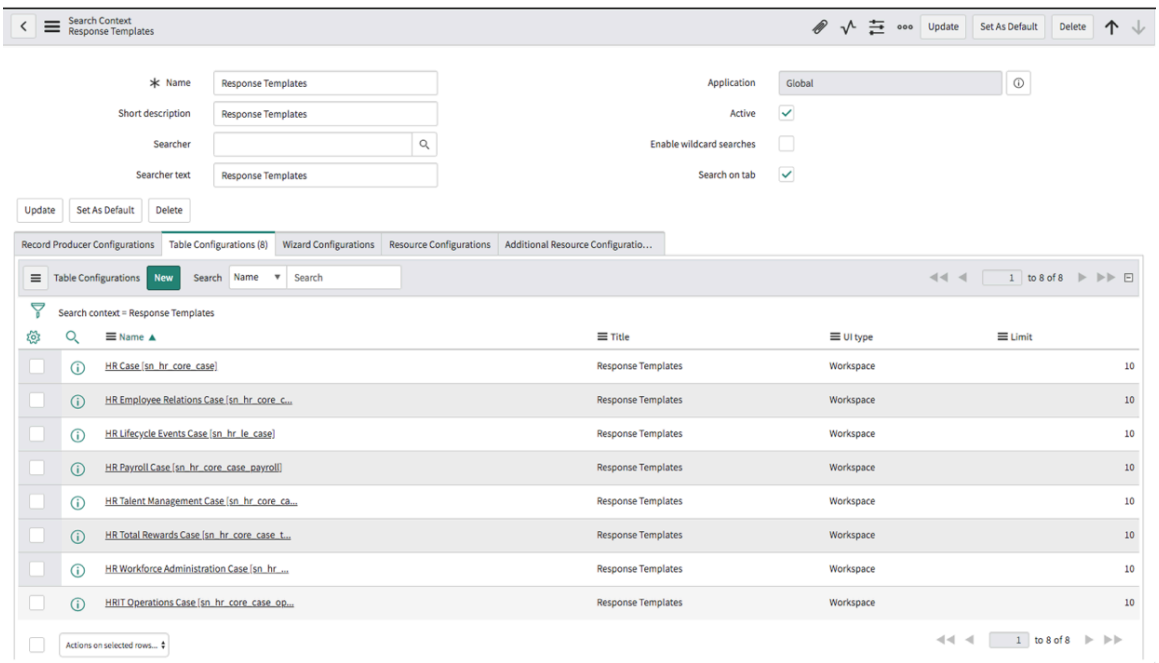
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 상황별 측면 패널

상황별 측면 패널은 에이전트에게 HR 케이스를 조사하고 해결하는 도구를 제공합니다.

상황별 사이드바 설정에 대한 자세한 내용은 에이전트 지원 설정을 참조하십시오.

응답 템플릿

검색 컨텍스트에 정의되어 있습니다.



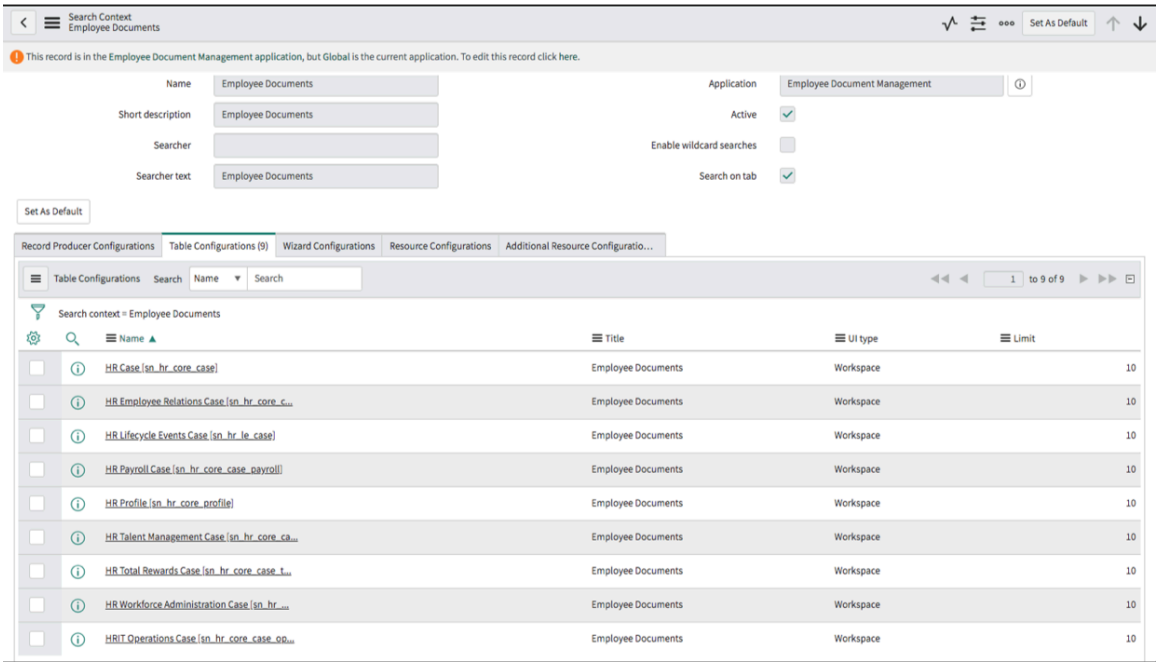
자세한 내용은 에이전트 지원 정보 소스 설정을 참조하십시오.

> **주:**
> 기본 시스템은 각 HR 케이스 테이블에 대한 테이블 구성을 제공합니다. 다른 우수성 센터(COE)를 사용하는 경우 새 테이블 구성 기록을 생성해야 합니다.

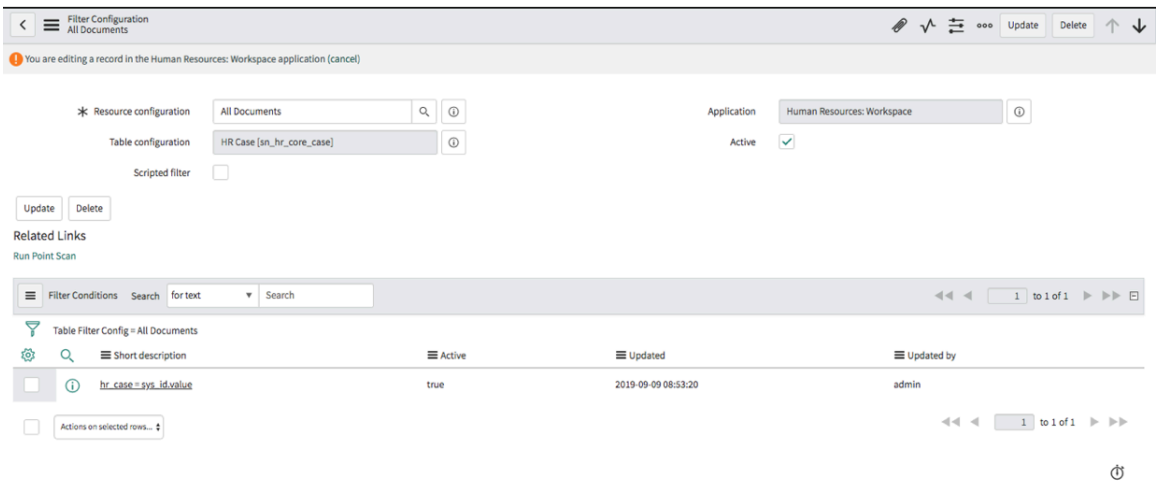
직원 문서

검색 컨텍스트에 정의되어 있습니다.

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



직원 문서의 검색 컨텍스트는 각 테이블에 대한 필터 구성이 있고 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 필터 옵션과 일치합니다.



- HR 케이스 테이블당 하나의 필터 조건이 있을 수 있습니다.
- 기본 조건으로 조건을 사용자 지정할 수 있습니다.
- 테이블에서 문서 표시를 방지하기 위해 필터 구성을 비활성화할 수 있습니다.

자세한 내용은 문맥 검색을 위한 필터 구성을 참조하세요 .

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 **Advanced Work Assignment(AWA)** 개요

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 ServiceNow Advanced Work Assignment(AWA)를 사용하여 에이전트의 일정, 역량, 기술력을 기준으로 작업 항목을 자동으로 할당합니다.

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

플러그인

HR 관리자 역할이 있는 경우 HRSD용 Advanced Work Assignment [com.sn_hr_awa] 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인을 활성화하면 다음도 활성화됩니다.

- Advanced Work Assignment [com.glide.awa]

  활성화되면 HRSD용 Advanced Work Assignment [com.sn_hr_awa] 플러그인은 Advanced Work Assignment - 에이전트 선호도 [com.glide.awa.agent_affinity] 플러그인이 활성화될 때의 채팅과 케이스에 대한 이력 선호도를 사용하여 AWA 라우팅을 지원합니다.

- 에이전트 채팅 [com.glide.interaction.awa]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

다음을 활성화할 수도 있습니다.

- Skills Management [com.snc.skills_management]
  - Human Resources 코어 [com.sn_hr_core] 플러그인이 활성화되면 기본적으로 활성화됩니다.
  - 기술 결정 규칙을 사용하여 기술을 HR 케이스에 매핑하는 경우에만 활성화합니다.
- 기술 결정 [com.snc.skill_determination]

  기술 결정 규칙을 사용하는 경우 활성화합니다. 를 입력합니다.

- 상호작용 관리 [com.glide.interaction]
- Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]

  가상 에이전트를 사용하는 경우만 활성화합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery용 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

채팅 설정

HR Fulfiller UI 필드가 **Agent Workspace**로 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 에이전트 채팅 구성 문서를 참조하십시오.

HR 케이스

AWA는 다음의 사용에 대한 대안입니다.

- HR 템플릿(HR 서비스 기준)
- HR 할당 규칙
- HR 일치 규칙

AWA는 다음을 기준으로 HR 케이스, 채팅 또는 상호작용을 자동으로 라우팅합니다.

- 가용성
- 용량
- 용량과 기술

AWA는 작업 항목 큐, 라우팅 조건 및 사용자가 정의한 할당 기준을 사용하여 자격 있는 에이전트에게 케이스를 푸시합니다. HR 에이전트는 받은 편지함에서 할당된 내용을 확인합니다. 에이전트가 적극적으로 작업할 수 있는 특정 서비스 채널의 작업 항목 수인 용량을 에이전트에 설정할 수 있습니다. 할당 규칙을 설정하여 AWA가 작업 항목을 에이전트 그룹에 라우팅하는 방법을 결정할 수 있습니다. 에이전트가 작업 항목을 거부하는 경우 항목이 다른 에이전트로 다시 라우팅됩니다.

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

자세한 내용은 Advanced Work Assignment를 참조하십시오.

주:
AWA를 사용하려면 다음을 수행해야 합니다.

- HR 템플릿이 할당 그룹 또는 기술을 식별하지 않아야 함
- 기존 HR 할당 규칙 및 HR 일치 규칙을 비활성화해야 함

에이전트 받은 편지함:

AWA를 사용하면 HR 케이스를 자동으로 할당하고 에이전트의 받은 편지함에 표시되도록 할 수 있습니다.

자세한 내용은 에이전트 받은 편지함 컨트롤을 참조하세요. 받은 편지함 레이아웃은 에이전트의 받은 편지함에서 작업 항목 카드에 나타나는 내용을 결정합니다. 자세한 내용은 받은 편지함 레이아웃을 참조하세요.

기술 결정 규칙

기술 결정 규칙을 HR 케이스에 기술을 매핑하는 다른 방법으로 사용합니다.

기본 시스템은 각 COE에 대한 기술 결정 규칙을 제공하고 기본적으로 비활성 상태입니다.

상호작용에 대한 기술 결정 규칙도 있습니다.

상호작용에 대한 기술 결정 규칙 [Human Resources]. 채팅에서 필요한 기술과 상호작용을 생성하는 시기를 정의합니다. 스크립트가 매핑을 정의합니다. 기본적으로 이 기술 결정 규칙은 비활성 상태입니다.

서비스 채널

서비스 채널을 통해 특정 유형의 채팅 또는 HR 케이스를 올바른 에이전트에 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 채널을 참조하세요.

기본 시스템에서 제공하는 서비스 채널은 두 가지가 있습니다.

- 채팅
- HR 케이스

각 서비스 채널에는 8개의 큐가 있습니다.

- 각 큐는 COE 및 HR 테이블에 해당합니다.
- HR 케이스는 해당 큐로 라우팅됩니다.
- 각 큐는 할당 그룹을 정의합니다.
- AWA 로직은 할당 그룹을 검토하고 적절한 에이전트로 라우팅합니다.

AWA는 서비스 채널을 사용하여 채팅, 케이스 및 인시던트에서 들어오는 요청을 구성합니다. AWA는 이러한 작업 항목을 특정 큐로 라우팅합니다. AWA에 대한 자세한 내용은 Agent Workspace AWA(Advanced Work Assignment)를 참조하십시오.

비즈니스 규칙

3개의 비즈니스 규칙이 있습니다. 하나만 활성화합니다.

- HR 케이스에 대한 기술 결정

  기술 결정 규칙을 사용하여 기술을 HR 케이스에 매핑하는 경우 이 비즈니스 규칙을 사용합니다.

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

- task_m2m_skill 테이블로 기술 복사

  HR 템플릿을 사용하여 기술을 HR 케이스에 매핑하는 경우 이 비즈니스 규칙을 사용합니다.

  주:
  이러한 비즈니스 규칙은 작업 기술〔task_m2m_skill〕 테이블에서 항목을 만듭니다. AWA는 이 테이블을 사용하여 작업과 기술 사이의 최종 매핑을 결정합니다.

- 상호작용에 대한 기술 결정[HR]
  - 기술별로 채팅 할당을 사용하는 경우에만 이 비즈니스 규칙을 활성화합니다.
  - 상호작용에 대한 기술 결정 규칙 [Human Resources〕을 사용하여 상호작용 기술 [interaction_m2m_skill] 테이블을 채웁니다.
  - AWA는 이 테이블을 사용하여 상호작용과 기술 사이의 매핑을 확인합니다.
  - 직원이 채팅을 시작하면 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다.

AWA 할당 규칙

기본 시스템은 2개의 AWA 할당 규칙을 제공합니다. 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을 참조하세요.

- HR 작업 항목 할당 규칙에 대한 용량 기반 할당

  작업 처리 가용성이 가장 높은 에이전트를 고려합니다.

- HR 작업 항목 할당 규칙에 대한 용량 및 기술 기반 할당
  - 작업 처리를 위해 가용성이 가장 높고 할당된 기술이 있는 에이전트를 고려합니다. 할당된 기술은 경우에 따라 필수로 지정될 수 있습니다.
  - 기술이 필수로 간주되는 경우 기술이 있는 에이전트에게 작업 항목을 라우팅하는 것만 고려합니다.

    주:
    올바른 기술이 있는 에이전트를 이용할 수 없거나 용량이 꽉 찬 경우에는 다른 에이전트에게 라우팅하지 않고 에이전트를 이용할 수 있을 때까지 기다립니다.

작업 공간 에이전트 채팅

작업 공간 에이전트 채팅은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 사용하는 실시간 메시징 시스템입니다.

HR 케이스와 유사하게 8개 큐가 있는 채팅용 서비스 채널이 있습니다.

가상 에이전트

가상 에이전트가 활성 상태이면 채팅 창에 가상 에이전트 주제가 표시됩니다. AWA의 채팅 서비스 채널 아래에 추가 가상 에이전트 주제를 큐에 매핑하는 스크립트가 있습니다.

가상 에이전트가 활성 상태가 아니면 채팅 창에 Employee Service Center(ESC) 사전 채팅 범주가 표시됩니다. AWA의 채팅 서비스 채널 아래에 추가 가상 에이전트 주제를 큐에 매핑하는 스크립트가 있습니다.

주:
ESC 사전 채팅 범주 및 가상 에이전트 주제에 따라 큐를 구별할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트.

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

커넥트 지원에서 마이그레이션하는 경우 AWA를 사용하여 채팅 작업 항목을 에이전트에 라우팅하기 위한 채팅 큐를 생성하고 채팅 설정 양식을 사용하여 에이전트 채팅을 구성합니다. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 마이그레이션을 참조하십시오.

작업 영역 에이전트 채팅에 대한 자세한 내용은 작업 영역 에이전트 채팅을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 에이전트 채팅 구성

에이전트 채팅 설정을 사용하여 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 에이전트 채팅을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

주:
이 기능을 사용하려면 에이전트 채팅 〔com.glide.interaction.awa〕 플러그인을 활성화해야 합니다. 채팅 구성에 대한 자세한 내용은 에이전트 채팅 설정을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 설정 〉 에이전트 채팅.
2. 에이전트 경험 섹션에서 **Connect** 지원 설정을 선택합니다.
3. **HR Fulfiller UI** 필드에서 **Agent Workspace**로 변경합니다.
4. 저장 또는 업데이트를 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 **AWA** 큐 구성

Advanced Work Assignment 큐를 사용하여 서비스 채널을 통해 에이전트에 자동으로 라우팅되는 작업 항목을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.
2. 큐 목록에서 에이전트 채팅 큐에 대한 활성 필드를 **false**로 변경합니다.
3. 또는 편집할 큐를 선택합니다.
   자세한 내용은 작업 항목 큐 를 참조하십시오.
4. 저장 아이콘을 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 **AWA** 채팅 그룹 구성

HR 에이전트를 채팅 그룹에 추가하여 채팅 요청을 올바른 에이전트에 라우팅합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 그룹.
2. 그룹을 선택합니다.
   기본 시스템은 다음을 제공합니다.

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

그룹	그룹
HR	HR 시스템
HR 활동 작성자	HR 인재 관리
HR 관리자	HR 계층 1
HR 혜택	HR 계층 2
HR Employee Relations	HR 계층 3
HR 조사	HR 계층 4
HR 리더십	HR 총 보상
HR 온보딩	HR VIP 주시 목록
HR 급여	HR 인력 관리
HR 채용	HRIT 운영

3. 그룹 구성원 탭을 선택합니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 수집 열에서 그룹 구성원 목록에 사용자를 추가합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 서비스 채널

서비스 채널은 HR 케이스를 자동으로 라우팅하는 데 도움이 됩니다.

서비스 채널은 특정 유형 및 범위의 작업을 에이전트에 할당합니다. 기본 시스템은 미리 구성된 채널을 제공합니다.

자세한 내용은 서비스 채널을 참조하세요.

작업 항목 크기 조정 및 용량

서비스 채널은 또한 작업 항목 크기 조정 및 용량을 사용하여 채널을 지원하는 에이전트가 처리할 수 있는 케이스 수를 결정합니다.

기본 시스템은 기본 용량을 제공하지만 재정의될 수 있습니다.

자세한 내용은 서비스 채널 용량 및 사용률을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 에이전트 선호도

에이전트 선호도는 이력, 작업, 계정 팀에 따른 선호도에 따라 작업 항목의 라우팅을 간소화할 수 있는 Advanced Work Assignment의 개선 사항입니다.

에이전트 선호도는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 다음을 기준으로 HR 에이전트를 할당합니다.

- 이력 선호도: 에이전트가 유사한 케이스 또는 작업에 대한 이전 요청을 이행했는지 여부에 따라 에이전트를 할당합니다.
- 작업 기반 선호도: 유사한 케이스 또는 작업에 대한 이전 할당을 기준으로 에이전트를 할당합니다.
- 계정 팀 선호도: 속해 있는 팀을 기준으로 에이전트를 할당합니다.

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

미리 구성된 3개 선호도 규칙을 사용할 수 있습니다.

- 채팅 컨텍스트 선호도
- 채팅 이력 선호도
- HR 케이스 이력 선호도

이 기능을 사용하려면 AWA Agent Affinity 플러그인(com.glide.awa.agent_affinity)을 활성화합니다.

AWA를 관리하고 구성하는 역할 구조:

HR 관리자 [sn_hr_core.admin]

- HR AWA 관리자 [sn_hr_awa. admin] 역할이 포함되어 있습니다.
- Advanced Work Assignment 관리자 [awa_admin] 역할이 포함되어 있습니다.

자세한 내용은 에이전트 선호도를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 컴퓨터 전화 통합 시스템**(CTI)**

컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)을 사용하면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 인바운드 및 아웃바운드 전화 통화를 지원할 수 있습니다.

자세한 내용은 작업 공간에서 전화기 설정을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 컴퓨터 전화 통합 시스템**(CTI)** 데모 설치 및 구성

컴퓨터 전화 통합 시스템(CTI)을 사용하면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 비프로덕션 인스턴스의 인바운드 전화 통화에 대한 전화 통신 채널을 테스트할 수 있습니다.

이 기능을 사용하려면 HRSD용 CTI 데모 데이터 [com.sn_hr_cti_demo] 플러그인을 활성화합니다.

주:
수신 통화만 지원됩니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 특별 처리 메모

케이스에 특별 처리 메모를 추가하여 에이전트의 주의를 환기시킵니다.

팝업 양식으로 나타나거나 양식에 관련 목록으로 나타나도록 특별 처리 메모를 설정할 수 있습니다.

특별 처리 메모에는 상태, 할당된 우선순위 및 만료 날짜가 있습니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에 대한 특별 처리 메모를 구성하려면 다음을 수행하십시오.

1. 특별 처리 메모 속성을 편집합니다.

   자세한 정보는 특별 처리 메모 속성 구성의 내용을 참조하십시오.

2. HR 테이블에 대한 특별 처리 메모를 만듭니다.

   자세한 내용은 특별 처리 메모 구성을 참조하세요.

3. 특별 처리 메모를 만듭니다.

   자세한 내용은 특별 처리 메모 구성을 참조하세요.

자세한 내용은 양식 헤더의 강조 표시된 값과특별 처리 메모를 참조하십시오.

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

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 특별 처리 메모 구성

특별 처리 메모를 사용하도록 HR 테이블을 구성합니다. 특별 처리 메모를 만들기 전에 이 작업을 수행해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 선택합니다.
3. 테이블 이름 목록에서 HR 테이블을 선택합니다.
   HR 케이스 (sn_hr_core_case)를 선택해도 하위 테이블이 자동으로 포함되지 않습니다.
4. 관련 필드를 선택한 목록으로 이동합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   특수 처리 메모 구성 목록이 나타납니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 특별 처리 메모 추가

특정 HR 케이스 또는 조건 세트가 있는 HR 케이스에 대해 에이전트가 볼 수 있는 특별 처리 메모를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

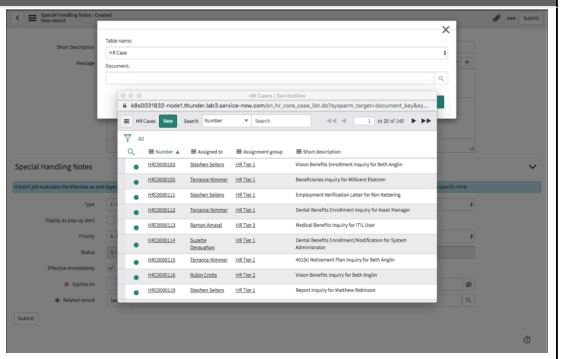
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

특별 처리 메모 양식

필드	설명
간단한 설명	특별 처리 메모를 설명하는 짧은 설명입니다.
메시지	특별 처리 메모에 표시되는 메시지입니다. 서식 있는 텍스트 형식을 사용할 수 있습니다.
유형	선택할 수 있는 특별 처리 메모의 유형입니다. ○ 표준: 특정 기록에 대한 특별 처리 메모를 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 목록을 사용하여 문서 조회 아이콘을 선택하면 테이블과 관련 기록을 선택할 수 있습니다.

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

필드	설명
	 ○ 조건부: 필터 조건을 사용하여 특별 처리 메모가 표시되는 시기를 지정하려면 이 옵션을 선택합니다.
팝업 경보로 표시	팝업 경보로 표시할 특별 처리 메모입니다. **주:** 현재는 팝업 경보가 특별 처리 메모를 표시하는 유일한 방법입니다. 특별 처리 메모를 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 특별 처리 메모는 HR 케이스 양식에 HR의 플랫폼 버전에 포함된 목록으로 표시됩니다. 자세한 내용은 HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.
우선순위	특별 처리 메모에 할당하는 우선순위입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 1 - 심각(빨간색) ○ 2 - 높음(주황색) ○ 3 - 보통(연한 녹색) ○ 4 - 낮음(연한 파랑색) 우선순위와 색상이 특별 처리 메모에 나타납니다.
상태	특별 처리 메모의 상태입니다. 만료 날짜에 기반한 상태입니다. ○ 활성: 특별 처리 메모가 활성화되어 있습니다. ▪ 활성 메모가 팝업 창에 표시됩니다. ▪ 활성 메모는 해제되거나 비활성 또는 만료됨으로 설정될 때까지 유지됩니다. ○ 비활성: 특별 처리 메모가 더 이상 활성 상태가 아니며 팝업 창에 나타나지 않습니다. 다음으로 이동해도 비활성 특별 처리 메모가

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

필드	설명
	계속 나타남 **Special Handling Notes** 〉 **Special Handling Notes**. ○ 만료됨: 특별 처리 메모가 더 이상 활성이 아닙니다. 만료 날짜가 지났거나 수동으로 만료되었습니다.
즉시 발효	특별 처리 메모를 즉시 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하지 않은 상태로 두면 특별 처리 메모가 표시되는 날짜와 시간을 지정할 수 있습니다.
발효 시기	즉시 발효 옵션을 선택하지 않은 상태로 두면 사용 가능한 필드입니다. 특별 처리 메모가 표시되는 날짜와 시간을 선택하려면 날짜 및 시간 선택 아이콘을 선택합니다.
만료 날짜	특별 처리 메모를 자동으로 비활성화할 날짜와 시간을 설정할 수 있는 필드입니다. 날짜 및 시간 선택 아이콘을 클릭하여 특별 처리 메모를 활성화할 날짜 및 시간을 선택할 수 있는 달력에 액세스합니다.
테이블 이름	유형 필드에서 조건부를 선택할 때 사용 가능한 목록입니다. 특정 HR 케이스에 대해 또는 필터 조건을 충족할 때 특별 처리 메모를 표시할 HR 테이블을 선택합니다. **주:** 특별 처리 메모는 하위 테이블을 지원하지 않습니다. 예를 들어 HR 케이스 [sn_hr_core_case]를 선택하면 해당 테이블과 관련된 케이스에만 특별 처리 메모가 나타납니다. 하위 테이블에 대한 특별 처리 메모를 만들려면 각 테이블에 대한 특별 처리 메모를 만들어야 합니다.
관련 기록	유형 필드에서 표준을 선택할 때 사용 가능한 필드입니다. 이 옵션을 선택하면 문서 필드에서 테이블 이름과 케이스를 선택할 수 있는 팝업 창이 나타납니다. 예를 들어, 테이블 이름 필드에서 HR 케이스, 특별 처리 메모를 표시할 HR 케이스를 선택할 수 있습니다.
조건	유형 필드에서 조건부를 선택할 때 사용 가능한 필드입니다. 충족되면 특별 처리 메모를 표시하는 조건을 선택합니다. 예를 들어, Aileen Mottern이라는 직원의 일반 문의 케이스에 대한 특별 처리

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

필드	설명
	메모를 추가하고 싶은 경우 **[HR 프로파일] [is] [Aileen Mottern]**을 선택합니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

사용 **HR Service Delivery** 에이전트 작업 공간

HR 에이전트는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 또는 에이전트 작업 공간 for HR Case Management를 사용하여 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 문제를 해결합니다.

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

다음 영역 중 하나에서 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 또는 에이전트 작업 공간 for HR Case Management 작업을 시작할 수 있습니다.

- 방문 페이지
- 목록 큐
- 에이전트 받은 편지함
- 채팅
- 전화
- 글로벌 검색

내 에이전트 작업 공간작업에 대한 자세한 내용은 작업 공간 사용을 참조하십시오.

홈페이지의 왼쪽과 상단을 따라 선택할 수 있는 일련의 아이콘들이 있습니다.

Agent Workspace 기능	설명
	선택하면 홈페이지로 돌아갑니다.

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

Agent Workspace 기능	설명
HR 케이스 목록	선택하면 HR 케이스, 상호작용, HR 작업 목록 등을 볼 수 있습니다. 모든 화면에서 목록 아이콘에 액세스할 수 있습니다.
	사용자에게 할당된 작업 항목을 보여줍니다. 또한 다음과 같이 사용자의 상태를 표시할 수 있습니다. • 연락 가능 • 오프라인 • 자리 비움 대화 가능 주: Advanced Work Assignment(com.glide.awa) 및 에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인을 활성화해야 합니다.
새로 추가	선택하면 다음 중 하나를 생성할 수 있습니다. • 상호작용 • HR 케이스 주: 홈 화면의 왼쪽 상단에 있습니다.

새 케이스 생성

HR Agent Workspace 홈페이지에서 케이스 생성 아이콘을 선택합니다.

새 케이스 또는 상호작용

새 HR 케이스 또는 상호작용을 생성할 수 있습니다. 상호작용은 직원이 HR 에이전트에게 연락하고 상호작용이 문서화 및 캡처되도록 하려는 경우에 사용합니다.

기존 케이스 또는 직원을 검색하거나 건너뛰기

기존 케이스를 검색하거나 모든 화면에서 케이스를 만들 수 있습니다. 케이스 생성 아이콘을 선택합니다.

직원을 검색하면 올바른 사람에 대한 케이스를 생성하고 있는지 확인하는 데 도움이 됩니다.

회사에서 **Employee Relations**를 사용하는 경우 검증 건너뛰기 링크를 선택하면 오픈 대상자를 식별하지 않고 ER 케이스를 생성할 수 있습니다. Employee Relations에 대한 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

Agent Workspace 기능	설명
검색 필드	이름, 부분 이름 또는 케이스 번호를 입력하는 필드입니다.

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

Agent Workspace 기능	설명
	주: 플랫폼 웹 기반 UI와 달리 비활성 사용자의 케이스를 검색하거나 생성할 수 없습니다.

목록 큐에서 시작하기

목록 아이콘에서 케이스 또는 상호작용을 선택할 수 있습니다.

자세한 내용은 작업 공간에서 목록 뷰 설정을 참조하세요.

에이전트 받은 편지함에서 작업

탐색 모음의 왼쪽에 있는 에이전트 받은 편지함으로 이동하여 작업을 시작할 수도 있습니다.

에이전트 책임	설명
에이전트 받은 편지함에서 HR 케이스를 선택합니다.	본인에게 할당된 HR 케이스가 포함된 받은 편지함입니다. 채팅과 상호작용도 에이전트 받은 편지함에 표시됩니다. 채팅 사용에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 채팅 사용 문서를 참조하십시오.

자세한 내용은 에이전트 받은 편지함에서 작업을 참조하세요.

클래식 **HR Service Delivery** 에이전트 작업 공간에서 케이스 생성

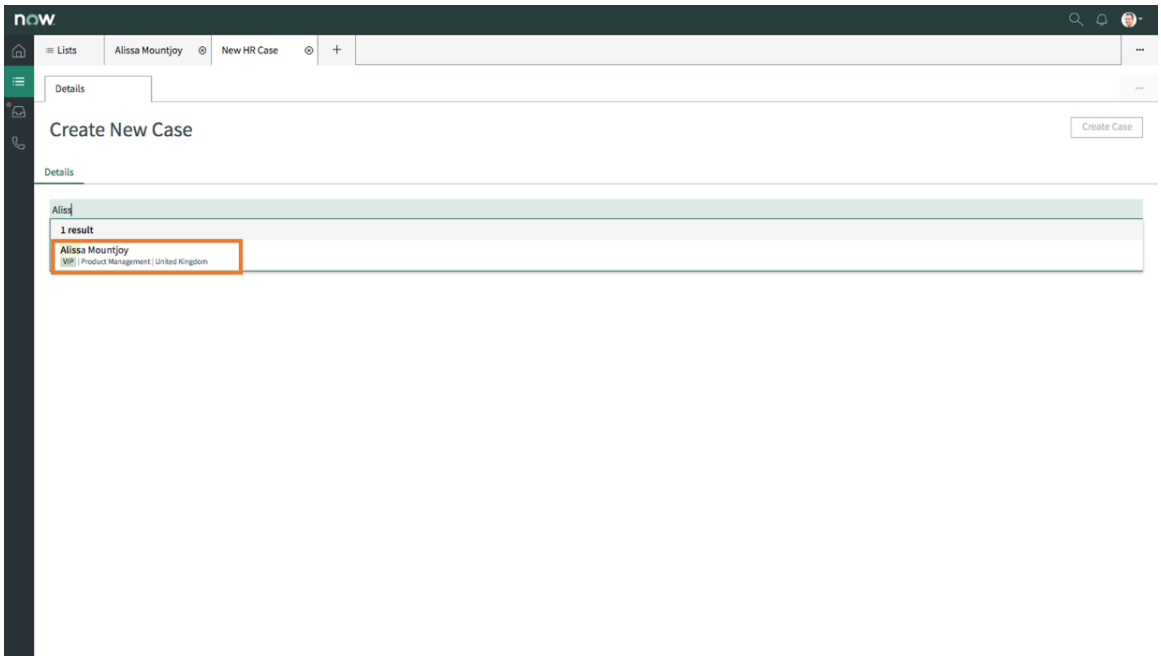
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 새 HR 케이스를 쉽게 만들 수 있으며 필요한 모든 정보가 한 페이지에 제공됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

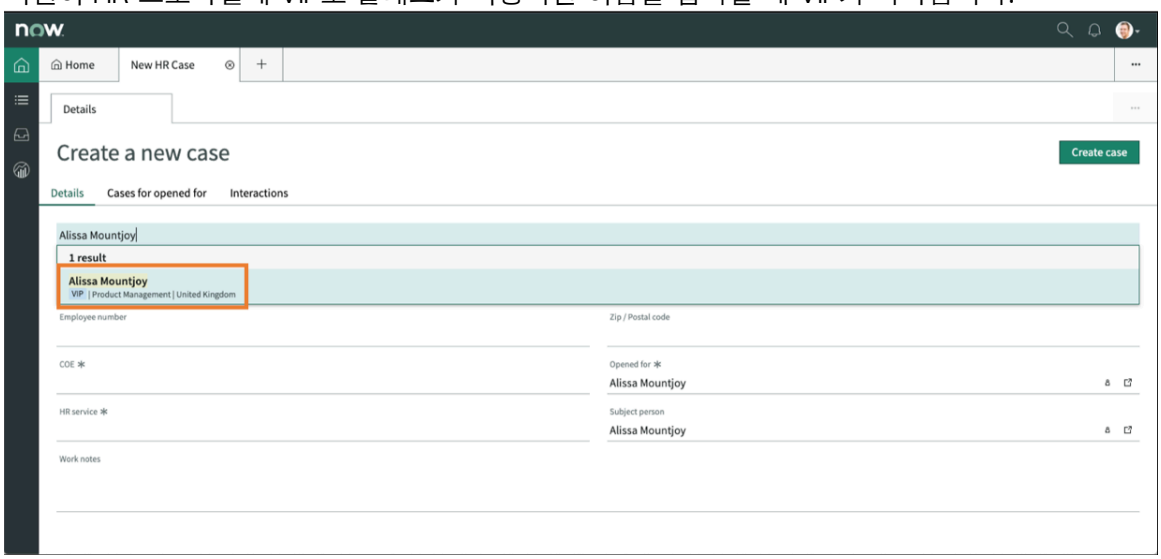
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
   방문 페이지가 나타납니다.
2. HR 케이스를 생성하려면 추가 아이콘을 선택합니다.
3. **HR** 케이스를 선택합니다.
   상호작용에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 사용 문서를 참조하십시오. ER(Employee Relations) 케이스의 경우 검증 건너뛰기 링크를 선택하여 오픈 대상자 추가를 건너뛸 수 있습니다. ER 케이스에 대한 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

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



4. 직원 이름을 입력합니다.
   직원이 HR 프로파일에 VIP로 플래그가 지정되면 이름을 입력할 때 VIP가 나타납니다.



5. 직원이 케이스에 해당되는 사람인지 확인합니다.

> **주:**
> 참조 필드의 고급 참조 한정자는 케이스 생성 구성 페이지에서 지원되지 않습니다. 제한 사용자 검색 필터가 직원 검색에 적용되면 오픈 대상 및 대상자에 적용되지 않습니다.

6. HR 케이스의 경우 HR 서비스를 선택합니다.
7. 케이스 상세 정보 섹션의 필드에 내용을 입력합니다.

새 케이스 생성

필드	설명
COE	생성하고 있는 HR 케이스와 연관된 우수성 센터입니다. COE를 선택하면 HR 서비스에 대한 선택 항목이 필터링됩니다. 자세한

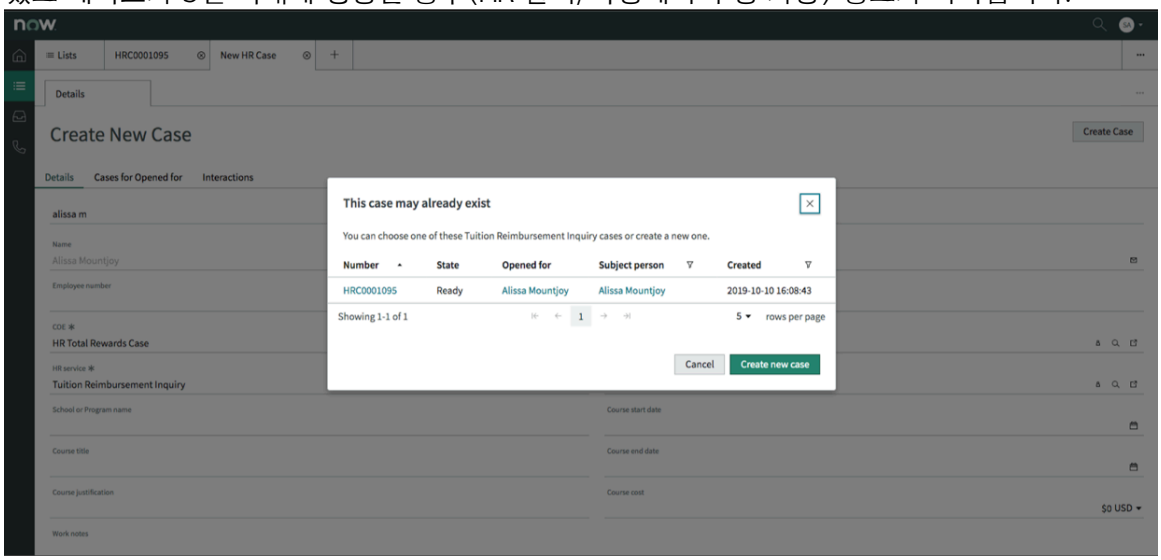
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	내용은 HR 우수성 센터 데이터 모델 문서를 참조하십시오. **주:** 또한 HR 서비스를 먼저 선택하면 관련된 COE가 자동으로 채워집니다.
HR 서비스	선택한 COE를 기반으로 하는 HR 서비스 또는 직원 요청과의 의사소통을 통해 선택한 항목입니다. 다음 방법으로 직원 필터에 사용할 수 있는 HR 서비스: ○ 선택한 COE. ○ HR 서비스 구성에 따른 대상자의 HR 기준입니다. 케이스 생성 구성 양식에서 서비스 필터를 제한합니다. HR 서비스 필드가 비어 있는 경우에는 오픈 대상 필드를 제거하지 않았는지 확인합니다. **주:** 대량 상위 케이스가 대량 하위 케이스에 대한 상위 케이스를 만들 때만 표시되므로 선택 항목으로 나타나지 않습니다. 자세한 내용은 대량 HR 케이스 추가 또는 수정을 참조하십시오.
작업 메모	다른 HR 에이전트를 도울 수 있는 케이스 관련 정보입니다. 작업 메모는 대상자에게 표시되지 않습니다. sn_hr_core.restrict_guest_email 시스템 속성을 사용하면 사용자가 HR 케이스를 참조하는 개인 이메일 계정에서 이메일을 보낼 수 있습니다. 속성값이 false(기본값)이면 작업 메모 필드에 이메일의 텍스트가 나타납니다. 시스템 속성 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다. **주:** 번역 옵션을 사용하여 원하는 언어로 텍스트를 번역합니다. Dynamic Translation 프레임워크 구성에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation을 참조하십시오.

8. 케이스 생성을 선택합니다.
   중복 케이스 경고가 나타나면 고유한 케이스를 생성하고 있는지 확인합니다. 유사한 케이스가 없는 경우 HR 케이스 번호가 할당되고 상태는 초안입니다. 대상자, HR 서비스에 대한 유사한 케이스가

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

있고 케이스가 3일 이내에 생성된 경우(HR 관리/속성에서 구성 가능) 경고가 나타납니다.



9. 새 케이스 생성을 선택합니다.
다음과 같은 필드가 나타납니다.

필드	설명
번호	HR 케이스 번호가 할당되고 고유 식별자이며, 변경할 수 없고, HRC 프리픽스가 있습니다.
상위	표시된 케이스가 하위인 경우 상위 케이스를 채웁니다. 예를 들어, 온보딩 요청 케이스에는 여러 개의 하위 케이스와 작업이 있습니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다. 기술은 HR 서비스와 관련된 HR 케이스 템플릿을 기반으로 자동으로 채워질 수 있습니다.
상태	케이스의 상태입니다. 이 상태는 HR 서비스와 관련된 HR 케이스 또는 작업 템플릿을 기반으로 자동으로 채워질 수 있습니다. ○ 초안: 케이스를 처음 열었을 때의 기본 상태입니다. **주:** 준비, 완료 종결, 미완료 종결, 취소됨 또는 일시 중단됨으로만 변경할 수 있습니다. ○ 준비: 케이스 작업을 시작할 준비가 되었습니다. ○ 승인 대기 중: 다음 상태로 이동하기 전에 승인을 받아야 합니다. **주:** 준비, 완료 종결, 미완료 종결, 취소됨 또는 일시 중단됨으로만 변경할 수 있습니다. ○ 진행 중: 케이스가 할당되고 작업 중입니다. ○ 완료 종결 ○ 미완료 종결

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

필드	설명
	○ 취소됨 ○ 수락 대기 중: 오픈 대상이 계속 진행하려면 먼저 HR 케이스를 수락해야 합니다. 예를 들어 채용 관리자에 대해 온보딩 요청 케이스가 열렸습니다. 채용 관리자는 다음 상태로 이동하기 전에 케이스를 수락해야 합니다. ○ 일시 중단됨: 서비스 수준 계약(SLA) 위반을 일시적으로 방지하기 위해 사용합니다. HR 케이스 일시 중단 및 다시 시작 문서를 참조하십시오. **주:** 목록 뷰에서 상태를 편집할 수 없습니다.
우선순위	**HR** 서비스를 기반으로 한 케이스의 우선순위입니다. 우선순위는 자동으로 템플릿을 무효화하고 VIP로 플래그가 지정된 사용자에 대해 **2 -** 높음으로 변경합니다. HR 속성(sys_property)에 구성되어 있습니다.
소스	케이스가 시작된 위치입니다. 소스는 다음과 같습니다. ○ 선택되지 않음 ○ 셀프 서비스 ○ 전화 ○ 채팅/Connect/Live Feed ○ 직접 ○ 이메일 ○ 기타 ○ Virtual Agent **주:** 이메일 또는 셀프 서비스를 통해 만든 케이스는 자동으로 준비 상태로 바뀌고 그룹이나 사용자에게 할당됩니다.
오픈됨	HR 케이스가 오픈된 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	케이스를 생성한 사용자입니다.
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다. 할당 그룹을 변경하려면 할당 대상 에이전트가 새 그룹의 구성원이고 상태가 준비여야 합니다. **주:** HR 케이스에 그룹을 자동으로 할당하려면 HR에서의 할당 및 일치 규칙및 HR 케이스 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

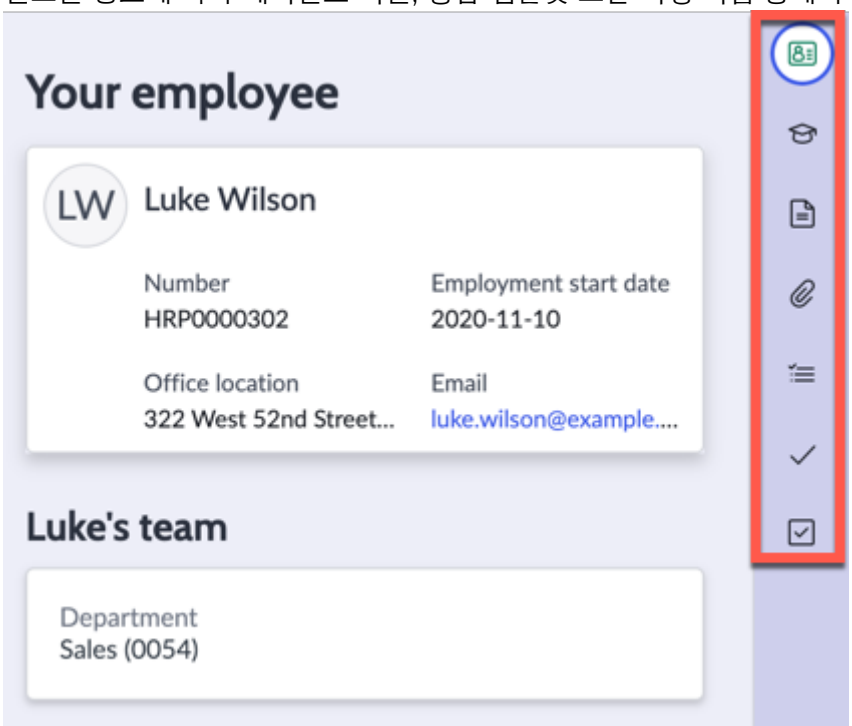
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 그룹이 자동으로 할당되면 케이스가 생성될 때 그룹의 사용자가 자동으로 할당됩니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다. 할당 대상 HR 에이전트를 변경하려면 에이전트가 할당 그룹의 구성원이고 상태가 준비여야 합니다. 할당 대상이 비어 있는 경우에는 직원 센터 티켓 페이지에서 일부 기능을 사용할 수 없습니다. 예를 들어, HR 케이스에 대해 직접 채팅하기 위한 질문하기 링크는 에이전트를 할당할 수 없습니다. 에이전트가 할당될 때까지 코멘트 또는 작업 메모가 케이스에 표시되지 않습니다.
공동 작업자	케이스에 공동 작업자 또는 기타 HR 에이전트를 추가합니다. HR 에이전트만 공동 작업자로 추가할 수 있습니다. 예를 들어, HR 에이전트는 다른 에이전트나 그룹에 케이스를 전송한 후 자신을 공동 작업자로 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 원래 에이전트가 케이스를 계속 추적할 수 있습니다. 또는 HR 에이전트가 도움을 요청하기 위해 다른 HR 에이전트를 공동 작업자로 추가할 수 있습니다. 공동 작업자를 추가하면 공동 작업 목록에 대한 케이스가 채워집니다. 공동 작업자 추가와 관련된 기타 요소: ○ 공동 작업자는 케이스에서 자신을 제거할 수 있습니다. 자신을 제거하려면 공동 작업자 목록에서 자신의 이름을 강조 표시하고 **X**를 클릭합니다. ○ 공동 작업자는 할당 그룹의 일부일 필요가 없습니다. ○ 할당 대상은 공동 작업자를 추가하거나 제거할 수 있습니다. ○ 공동 작업자는 공동 작업자를 추가하거나 제거할 수 없습니다. ○ 알림은 HR 케이스에 추가될 때 공동 작업자에게 보내집니다. 공동 작업자를 추가하면 커뮤니케이션을 통합하여 HR 케이스에 대한 도움을 요청하는 이메일의 양을 줄일 수 있습니다. HR 케이스의 공동 작업자와 COE가 상충할 수 있습니다. 기본 규칙은 다음과 같습니다. ○ 모든 HR 케이스에서 공동 작업자는 COE의 모든 보안을 재정의합니다. 자세한 내용은 COE 보안 생성 문서를 참조하십시오. ○ ER(Employee Relations) 케이스는 제한사항이 적용될 때 공동 작업자를 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Relations 케이스 제한 구성 문서를 참조하십시오. **주:** 공동 작업자가 되려면 에이전트에게 ER 케이스 작성자〔sn_hr_er.case_writer〕 역할이 있어야 합니다.

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

필드	설명
케이스 지원 팀	신입 직원 온보딩에 관한 질문에 답변하도록 지정된 직원입니다. 수명주기 이벤트 케이스에만 나타납니다. 수명주기 이벤트 케이스에 대한 대상자를 지원할 수 있는 그룹을 사용자가 직접 추가하거나 정의할 수 있습니다. 케이스가 진행되는 동안 대상자는 케이스 지원 팀과 소통할 수 있습니다.
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 회사의 누구나 감시 목록에 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 한 직원이 출장 비자를 요청합니다. 직원의 관리자를 추가하여 업데이트를 전달할 수 있도록 합니다. 감시 목록 편집 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.
간단한 설명	HR 서비스에서 채웁니다. 케이스가 만들어지면 설명을 수정할 수 있습니다.
설명	HR 케이스가 만들어진 후 더 긴 세부 설명을 추가할 수 있습니다. 서식 있는 텍스트 형식(RTF) 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정합니다. 서식 있는 텍스트 형식은 직원 센터에서의 케이스 또는 작업 설명에 대해서도 표시됩니다.

10. 상황별 측면 패널에서 이 케이스 작업에 도움이 될 수 있는 정보를 확인합니다.
필요한 정보에 따라 에이전트 지원, 응답 템플릿 또는 이행 지침 중에서 선택할 수 있습니다.



11. 작업 준비 완료를 선택하여 상태를 준비로 변경하고 HR 에이전트 및 할당 그룹을 할당합니다.
회사에서 승인 또는 서명한 계약을 필요로 하는 경우에는 케이스를 종결하기 전에 이러한 요구사항을 해결해야 합니다.

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

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성

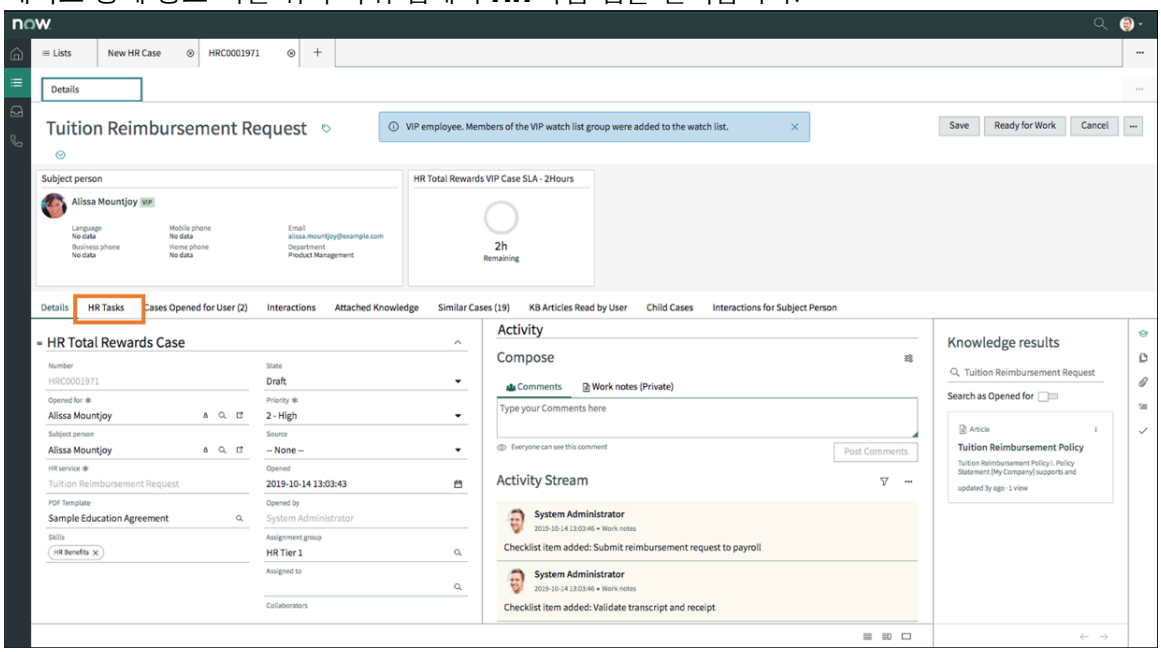
HR 작업에 대한 검사 목록을 추가할 수 있습니다. 일관되고 효율적인 프로세스를 보장하기 위해 검사 목록을 단계별 가이드로 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

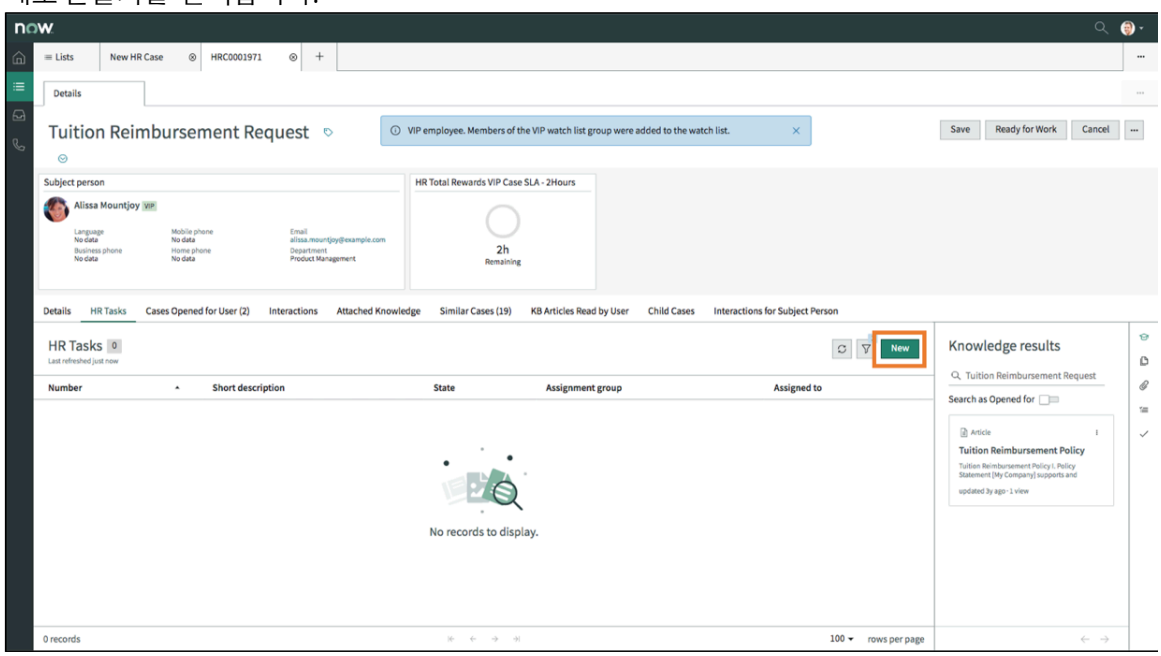
이 태스크 정보
작업을 직원에게 할당할 때 직원이 작업 완료를 확인하는 방법을 요청할 수 있습니다. 작업이 직원 센터에서 직원에게 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간 을 클릭하고 작업을 추가할 케이스를 선택합니다.
2. 케이스 상세 정보 섹션 위의 하위 탭에서 **HR** 작업 탭을 선택합니다.

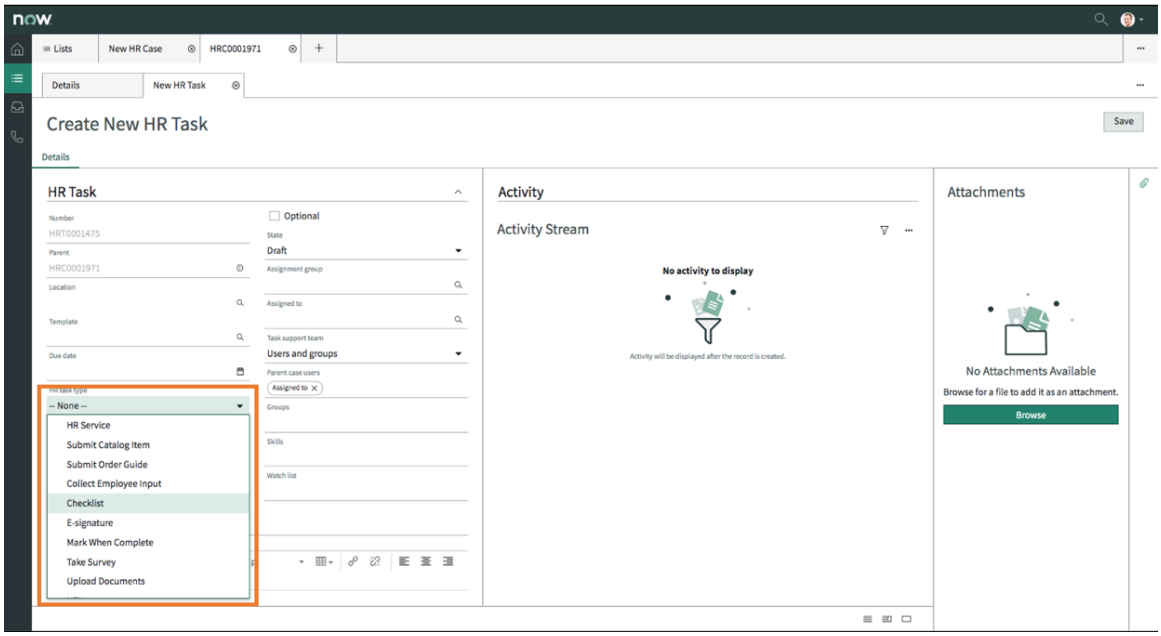


3. 새로 만들기를 선택합니다.



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

4. **HR** 작업 유형을 선택합니다.



선택할 수 있는 다른 작업 유형은 다음과 같습니다.

HR 작업 유형

작업 유형	설명
HR 서비스:	HR 서비스는 HR 작업을 충족합니다. **HR** 서비스 필드에서 HR 서비스를 선택합니다. **주:** 대량 상위 케이스는 대량 하위 케이스에 대한 상위 케이스를 만들 때만 선택 항목으로 표시됩니다. 대량 케이스 요청 생성 문서를 참조하십시오.
카탈로그 항목 제출:	카탈로그 항목이 HR 작업을 충족합니다. 카탈로그 항목 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
주문 가이드 제출:	주문 가이드가 HR 작업을 충족합니다. 주문 가이드 필드에서 주문 가이드를 선택합니다.
직원 입력 수집:	직원으로부터 정보를 수집합니다. 직원 양식 필드에서 사용자가 입력하거나 확인하는 직원 양식을 선택합니다. **주:** 직원 양식은 직원으로부터 정보를 수집하기 위해 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성된 질문서입니다. 자세한 내용은 직원 입력 수집 문서를 참조하십시오.
검사 목록:	검사 목록 항목 필드에 검사 목록 항목을 입력합니다. 검사 목록은 작업을 완료하는 방법에 대한 지침 또는 단계입니다.

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

작업 유형	설명
	주: 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 검사 목록 사용 문서를 참조하십시오.
자격 증명:	사용자가 로그인 자격 증명으로 로그인하여 문서 읽기를 확인하도록 지정합니다. 확인 텍스트 및 확인 문서 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 로그인 자격 증명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 확인 문서 필드에서 사용자에게 읽기를 요청할 문서를 선택합니다. 주: 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.
전자 서명:	사용자가 문서에 전자 서명합니다. 전자 서명 템플릿 필드에서 사용할 전자 서명 템플릿을 선택합니다. 주: ○ 전자 서명은 관리 대상 문서, 지식 문서 또는 HR 문서 템플릿에 서명할 수 있는 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 서명, 자격 증명 또는 확인을 입력하거나 그릴 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 전자 서명 문서를 참조하십시오. ○ HR 문서 템플릿이 전자 서명 템플릿의 문서 유형인 경우, 서명자가 HR 케이스 양식에 서명할 HR 문서 템플릿을 선택합니다. 자세한 내용은 전자 서명 작업에 대한 HR 문서 템플릿 선택 문서를 참조하십시오.
완료 시 표시:	HR Service Portal에 완료 버튼이 표시됨을 사용자에게 알립니다. 간단한 설명 필드를 사용하여 이 작업에 대한 상세 정보를 제공합니다. 주: 완료 시 표시가 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
문서 서명:	사용자에게 문서에 서명하도록 요청합니다. 학자금 지원에 서명하기 위해 교육 계약서를

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

작업 유형	설명
	보내는 것을 예로 들 수 있습니다. 승인 텍스트 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 서명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 주: ○ 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오. ○ 사용자가 문서에 서명하면 문서가 서명과 함께 생성되어 해당 작업에 첨부됩니다. 작업이 종결되고 문서가 케이스에 첨부됩니다.
설문 조사 수행:	설문 조사 필드에서 사용자에게 할당된 설문 조사를 선택합니다.
문서 업로드:	작업을 할당 받은 사람에게 문서 업로드를 요청합니다. 예를 들면, 수업료 상환을 위한 영수증, 강좌 등록증 또는 성적표입니다. 지침을 제공하려면 간단한 설명 필드를 사용하십시오. 주: 작업이 준비 또는 진행 중 상태여야 합니다.
URL:	**URL** 필드가 나타납니다. 액세스할 때 사용자가 확인하는 URL 링크를 입력합니다.
비디오 보기:	**URL** 필드가 나타납니다. 작업을 할당 받은 사람에게 비디오 시청을 요청합니다.

주:
모든 필드에 대한 자세한 내용은 HR 케이스에 HR 작업 추가 문서를 참조하십시오.

5. 저장을 선택합니다.

   상세 정보의 ••• 에서 작업 추가를 선택하여 작업을 추가할 수도 있습니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 개요 사용

상황별 사이드바의 개요 기능을 사용하면 HR 케이스의 오픈 대상자에 대한 HR 프로파일 정보를 신속하게 볼 수 있습니다.

HR 프로파일 양식에서 어떤 정보를 개요로 표시할지 구성할 수 있습니다.

HR 프로파일

개요 패널에 나타나는 요소는 HR 프로파일의 구성에 따라 달라집니다. HR 프로파일을 열고 표시하려는 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 선택한 요소가 모든 HR 프로파일에 대해 나타나지만 데이터가 있는 필드만 개요 패널에 표시됩니다.

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

주:
HR 케이스의 대상자에게 HR 프로파일 기록이 없는 경우에는 상황적 측면 패널의 개요 아이콘이 나타나지 않습니다.

대상자를 변경하면 해당 사용자의 프로파일 정보도 개요 패널에서 즉시 업데이트되므로 변경 내용을 저장하기 전에도 해당하는 사람을 확인할 수 있습니다.

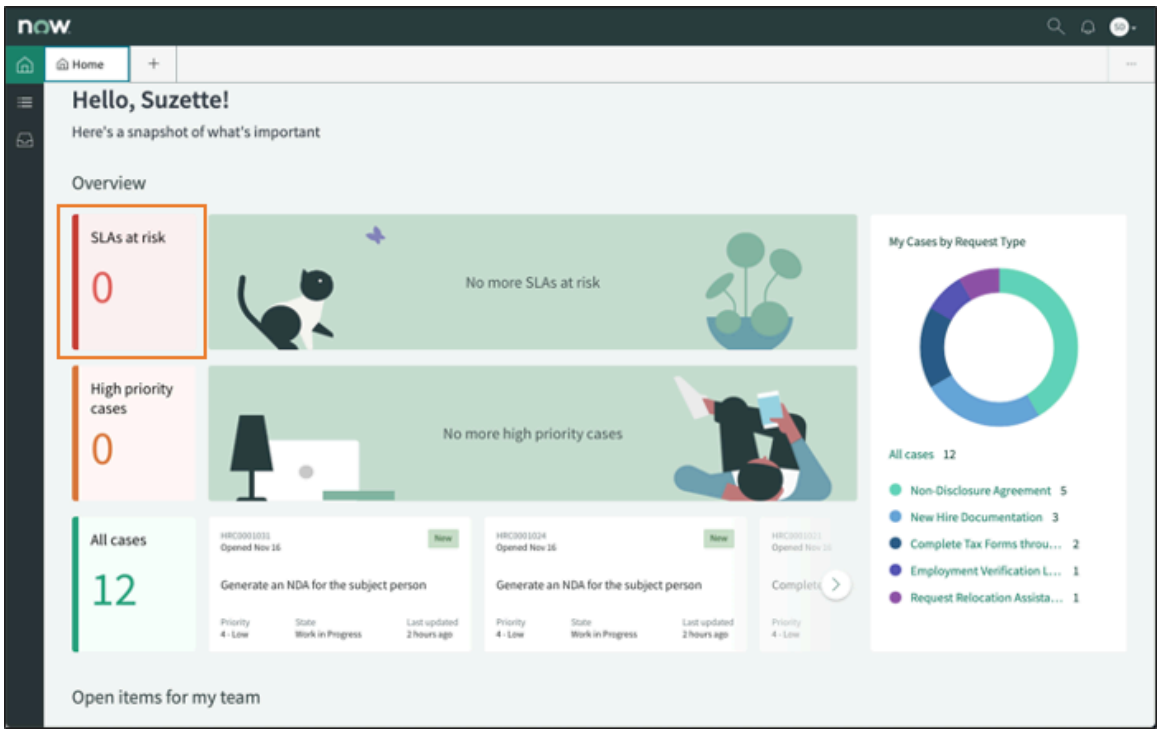
자세한 내용은 HR 프로파일 편집 가능 필드 구성 문서를 참조하십시오. HR 프로파일에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식 레이아웃 구성을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 **SLA** 보기

케이스 또는 작업에 대한 서비스 수준 계약(SLA)을 확인하고 진행 상황에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

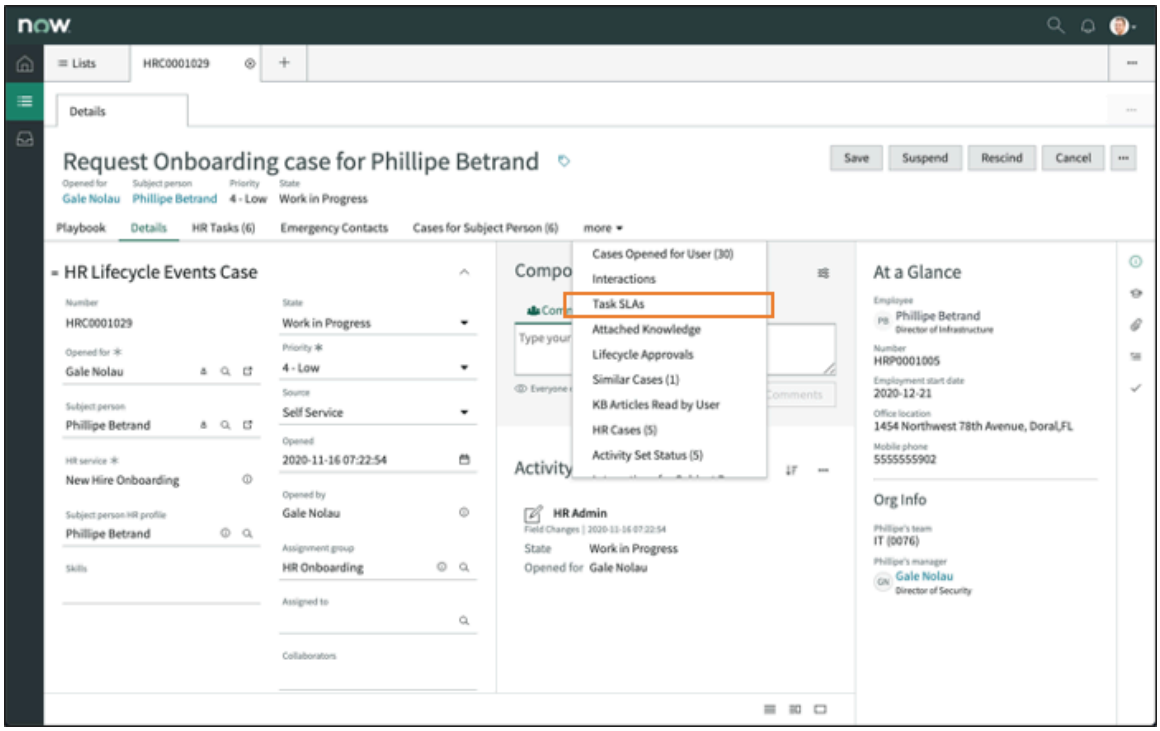
HR Agent Workspace SLA

Agent Workspace 홈페이지에서 HR 케이스에 대한 SLA 보기:



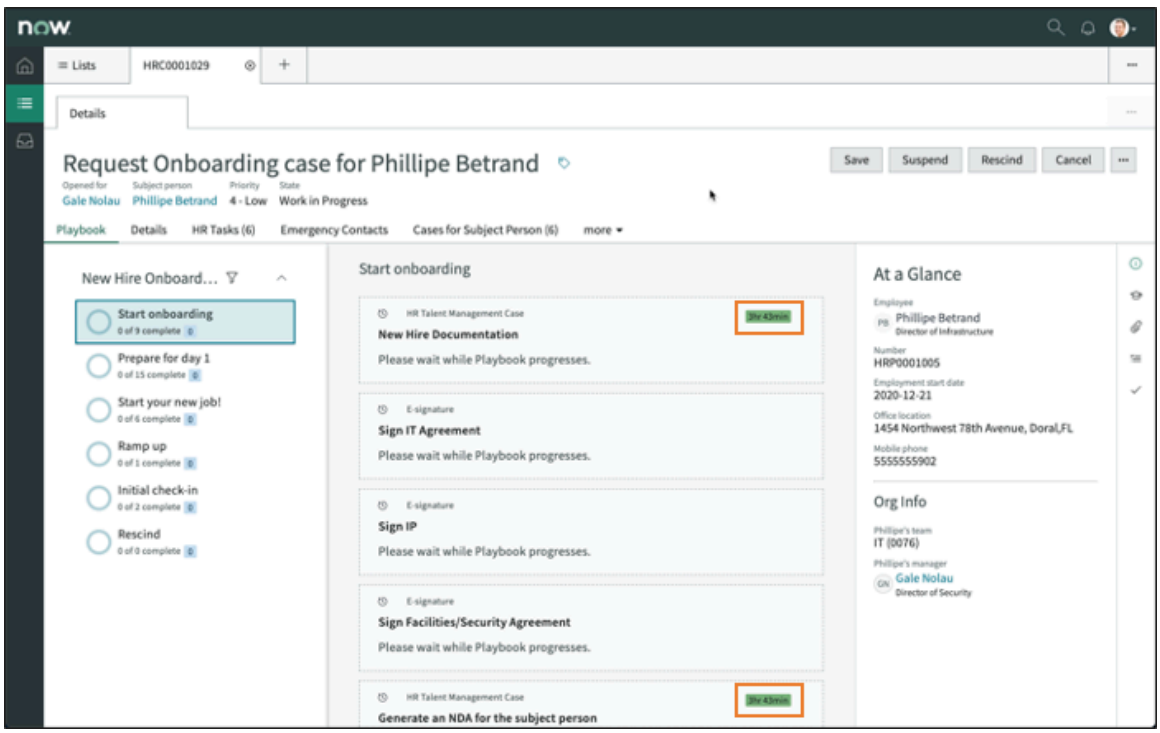
관련 항목 메뉴에서 HR 작업에 대한 SLA를 확인합니다.

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



HR Playbook SLA

케이스 카드에서 HR Playbook에 대한 SLA를 확인합니다.



주:
SLA에 대한 자세한 내용은 Service Level Management 를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 내 목록 사용자 지정

사용자와 관련된 특정 케이스를 표시하기 위해 내 목록을 직접 만들 수 있습니다. 사용자 지정 내 목록이 있으면 보다 빠르고 효율적으로 작업을 수행할 수 있습니다.

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

기본 목록에는 다음과 같이 분류된 모든 HR 케이스가 표시됩니다.

HR 케이스 목록

모든 HR 케이스	HR 프로파일
수명주기 이벤트	직원 문서
기타	Knowledge
상호작용	미리 알림
HR 작업	

내 목록 생성

내 목록을 사용하여 쉽게 액세스하고 작업을 시작할 수 있도록 HR 케이스의 사용자 지정 목록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 내 목록을 클릭합니다.
4. 새 목록 만들기을 클릭합니다.
5. 기존에서 시작 또는 직접 생성을 클릭합니다.
   기존에서 시작을 클릭하면 사용자 지정 내 목록 생성을 위해 선택할 수 있는 기존 HR 케이스 목록이 제공됩니다. 직접 생성을 클릭하면 목록을 생성할 수 있는 모든 테이블의 목록이 제공됩니다.
6. 내 목록을 만들고 싶은 방식을 선택하고 필드에 내용을 입력합니다.

기존에서 시작

필드	설명
목록	내 목록의 기준이 될 HR 케이스 범주를 선택합니다.
목록 이름	목록에서 선택한 항목을 기준으로 내용이 채워집니다. 표시된 이름 위에 덮어쓰면 이름을 변경할 수 있습니다.
열 선택	열이 미리 표시됩니다. 표시되지 않기를 원하는 열을 삭제하려면 **X**를 클릭합니다.
필터 추가	필터를 추가하여 내 목록에 나타나는 케이스를 추가적으로 정의합니다. 주: 목록에서 선택한 항목에 따라 기준이 미리 채워집니다. 기본값을 편집, 추가 또는 삭제할 수 있습니다.

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

직접 생성

필드	설명
목록 이름	내 목록을 식별하기 위한 이름입니다. 목록의 이름을 입력합니다.
소스 선택	내 목록의 기준이 될 테이블입니다. 검색을 시작할 테이블의 글자나 이름을 입력한 다음 q 테이블을 선택합니다.
열 선택	내 목록에 표시하려는 열입니다. 선택한 테이블에 따라 열 목록이 나타납니다. 표시되지 않기를 원하는 열을 삭제하려면 **X**를 클릭합니다.
필터 추가	필터를 추가하여 내 목록에 나타나는 케이스를 추가적으로 정의합니다. 주: 목록에서 선택한 항목에 따라 기준이 미리 채워집니다. 기본값을 편집, 추가 또는 삭제할 수 있습니다.

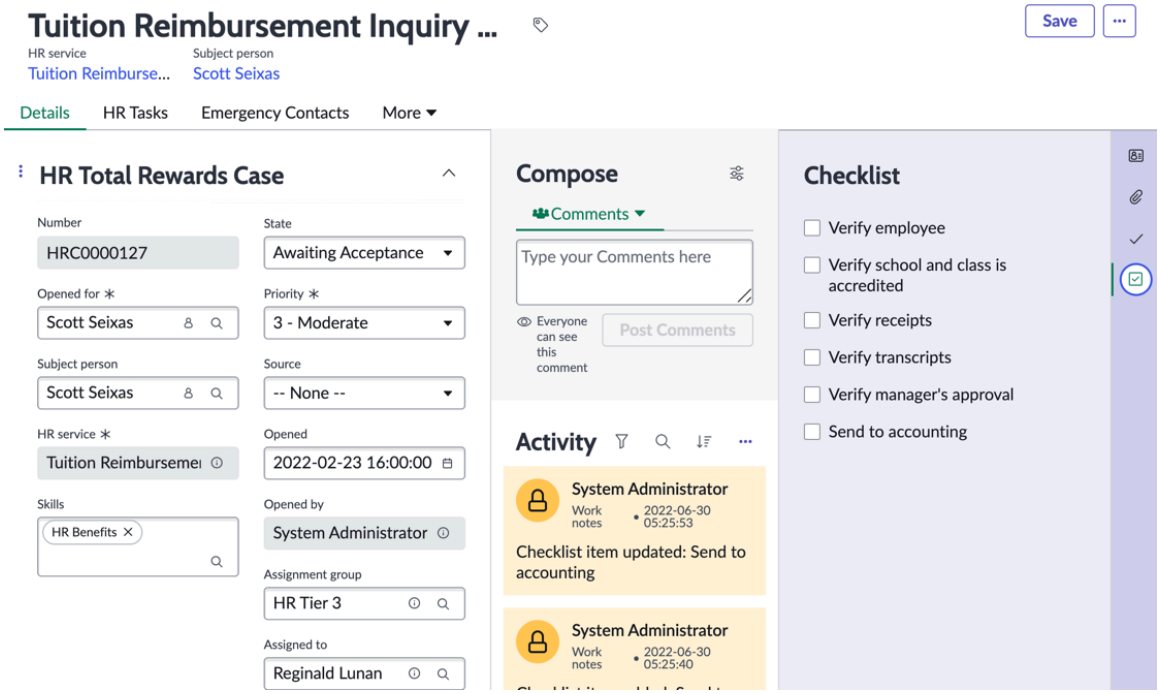
7. 생성을 클릭합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 검사 목록 사용

HR 케이스 또는 작업에서 검사 목록을 생성하고 사용하면 문제를 보다 빠르고 효과적으로 해결하고 오류를 줄일 수 있습니다.

검사 목록은 상황별 측면 패널에 탭으로 나타납니다.

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

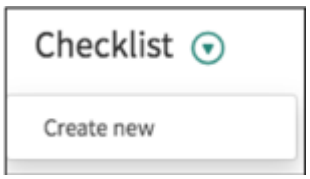


HR 서비스 또는 HR 작업 템플릿에 대한 구성에 검사 목록이 있는 경우 자동으로 표시됩니다. HR 서비스 또는 HR 작업 템플릿에 대한 검사 목록을 사용하면 문제를 해결할 때 일관성이 유지됩니다. 검사 목록 구성에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 및 HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

HR 케이스에 직접 검사 목록 생성

일회성 검사 목록을 HR 케이스에 직접 생성하려면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 케이스를 생성합니다.

- HR 케이스 관리 플랫폼으로 이동하여 생성한 케이스를 엽니다.
- 아래로 스크롤하여 아래쪽 화살표를 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.



- 지침을 입력합니다.

HR 작업에 직접 검사 목록 생성

HR 작업 유형에 대한 검사 목록이 있는 HR 작업을 생성합니다. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성 문서를 참조하십시오.

기존 HR 케이스 관리로 이동하여 생성한 작업을 엽니다.

이행 지침 탭에서 검사 목록을 생성합니다.

주:
이러한 유형의 검사 목록은 일회성으로 특정 케이스 또는 작업에만 표시됩니다.

HR 에이전트 작업 공간에서 이메일 보내기

첨부된 문서가 포함된 이메일을 보내거나 HR 에이전트 작업 공간에서 HR 케이스에 대해 소통합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 이메일을 보낼 케이스를 선택합니다.

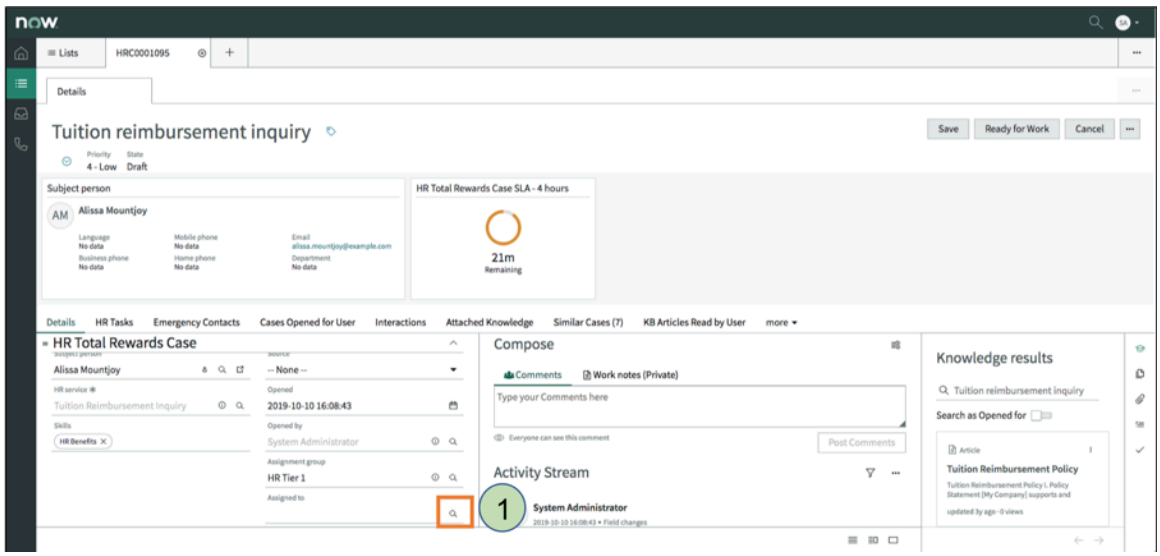
   주:
   케이스에서 첨부 파일을 이메일로 직접 보내려면 케이스 탭에서 이메일 보내기 버튼을 클릭합니다.

3. 탭의 오른쪽 상단 모서리에 있는 ••• 아이콘을 클릭합니다.
4. 이메일 작성을 선택합니다.
   새 이메일 초안이 다른 탭에서 열립니다.
   받는 사람 필드는 대상자의 이메일 ID로 자동으로 채워집니다. 단, 이메일의 수신자를 변경할 수 있습니다.
5. 이메일의 제목 필드가 케이스 제목으로 업데이트됩니다.
6. 제공된 공간에서 이메일을 작성합니다.
7. 이메일 전송을 클릭합니다.
8. 아직 이메일을 보낼 준비가 되지 않은 경우 초안으로 저장을 클릭합니다.
   상황별 측면 패널의 빠른 메시지 또는 응답 템플릿을 사용하여 이메일을 신속하게 작성할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일에서 응답 템플릿 사용 문서를 참조하십시오.

재할당 후 이메일 알림 보내기

HR 케이스에 에이전트를 재할당한 후 이메일을 보내 에이전트에 알릴 수 있습니다.

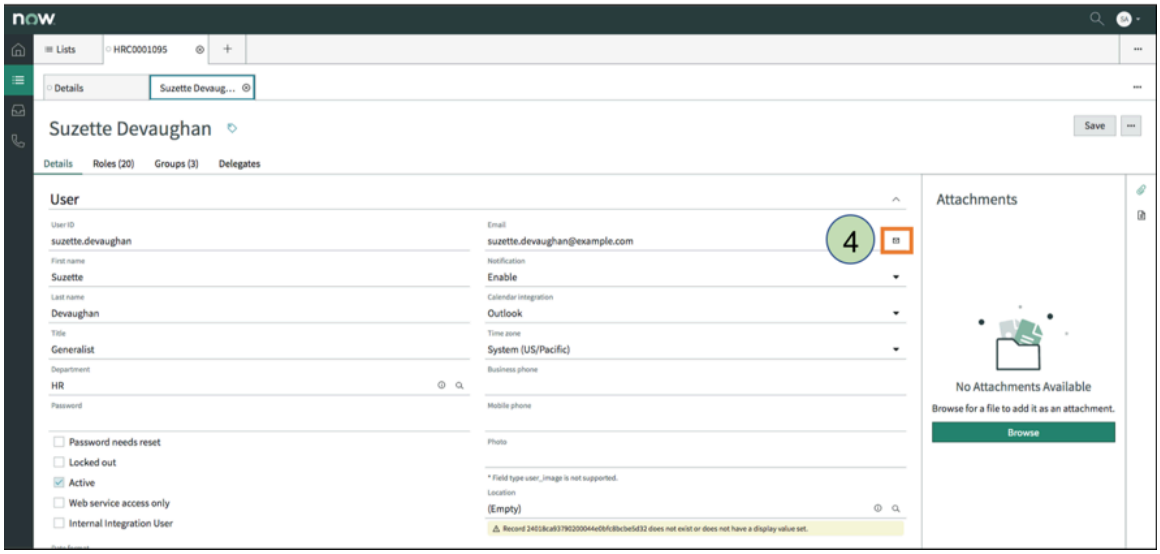
HR 케이스에 할당했다고 다른 에이전트에 알릴 수 있는 여러 방법이 있습니다.



1. 할당 대상 필드 옆에 있는 🔍을 선택합니다.
2. 에이전트를 선택합니다.
3. 에이전트 이름 옆에 있는 기록 열기 아이콘(ⓘ)을 클릭합니다.
4. 에이전트의 상세 정보가 새 탭에서 열립니다.
5. 이메일 필드에서 이메일 아이콘(✉)을 클릭합니다.

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

6. 제목 라인을 추가하고 제공된 공간에서 메일을 작성합니다.
7. 보내기를 클릭합니다.



... 더 보기 아이콘에서 이메일을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 HR 에이전트 작업 공간에서 이메일 보내기 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 응답 템플릿

응답 템플릿은 HR 케이스 해결에 대한 정보나 문의하는 직원을 지원하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

응답 템플릿은 유사한 HR 케이스에 대해 작업할 때 효율성과 일관성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

응답 템플릿은 다시 사용할 수 있는 메시지를 제공합니다. 이 메시지를 복사하여 이메일, 채팅, 코멘트, 작업 메모에 붙여 넣거나 통화 중 요점으로 사용합니다.

응답 템플릿 채널

응답 템플릿 채널은 응답 템플릿을 미디어 범주로 분리합니다. 이메일 응답과 비교하여 채팅 응답의 텍스트가 약간 다르도록 응답을 설정할 수 있습니다. 또는 채팅에는 특정 템플릿이 나타나지 않도록 할 수도 있습니다. 기본 시스템은 다음 채널을 제공합니다.

- 채팅
- 이메일
- 양식

> **주:**
> 양식은 HR 케이스에 대한 코멘트 또는 작업 메모에 사용할 수 있는 텍스트를 제공합니다.

응답 템플릿 채널 설정에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿 채널 생성 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿 설정에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.

HR 케이스에 응답 템플릿 사용

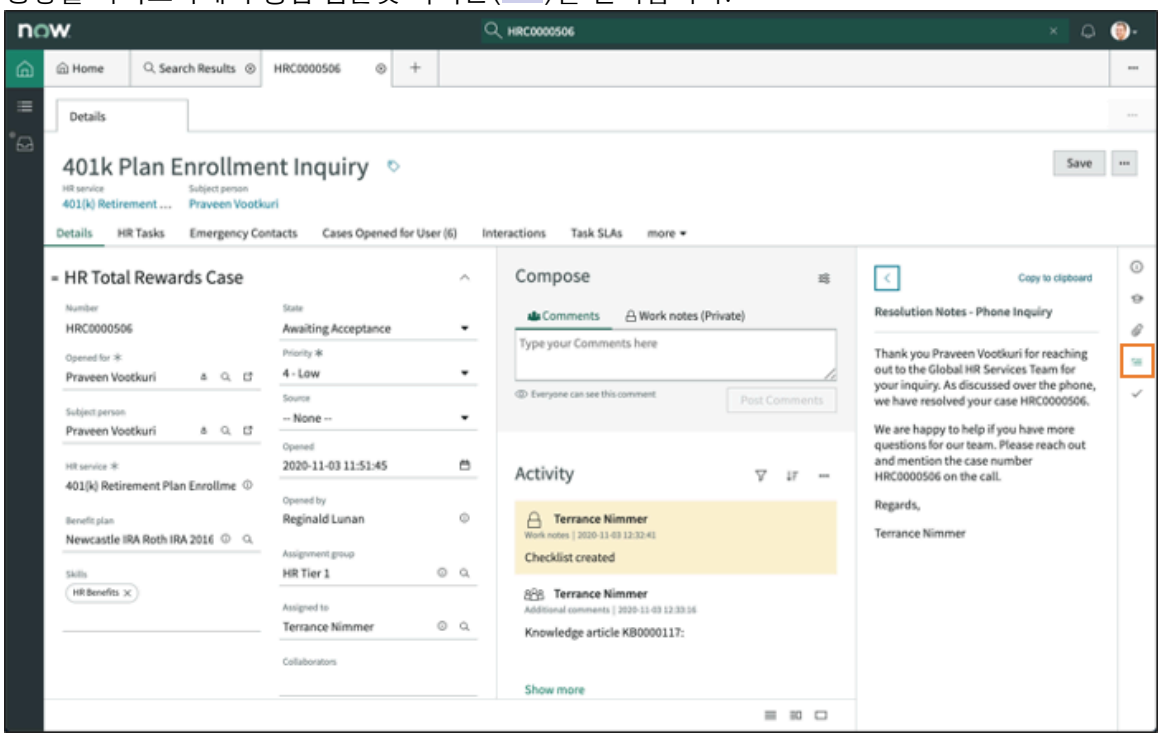
응답 템플릿을 HR 케이스용 코멘트 또는 작업 메모에 복사하여 붙여넣을 수 있는 재사용 가능 메시지로 사용합니다.

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 목록 아이콘(List)을 클릭하고 HR 케이스를 선택합니다.
3. 상황별 사이드바에서 응답 템플릿 아이콘( )을 클릭합니다.



4. 클립보드에 복사 버튼을 선택하여 모든 텍스트를 복사하고 코멘트 또는 작업 메모 영역에 붙여넣습니다.

   주:
   기록 검색 아이콘( ) 옆에 있는 공간을 사용하여 특정 응답 템플릿을 검색합니다.

5. 코멘트 게시를 클릭합니다.

이메일에서 응답 템플릿 사용

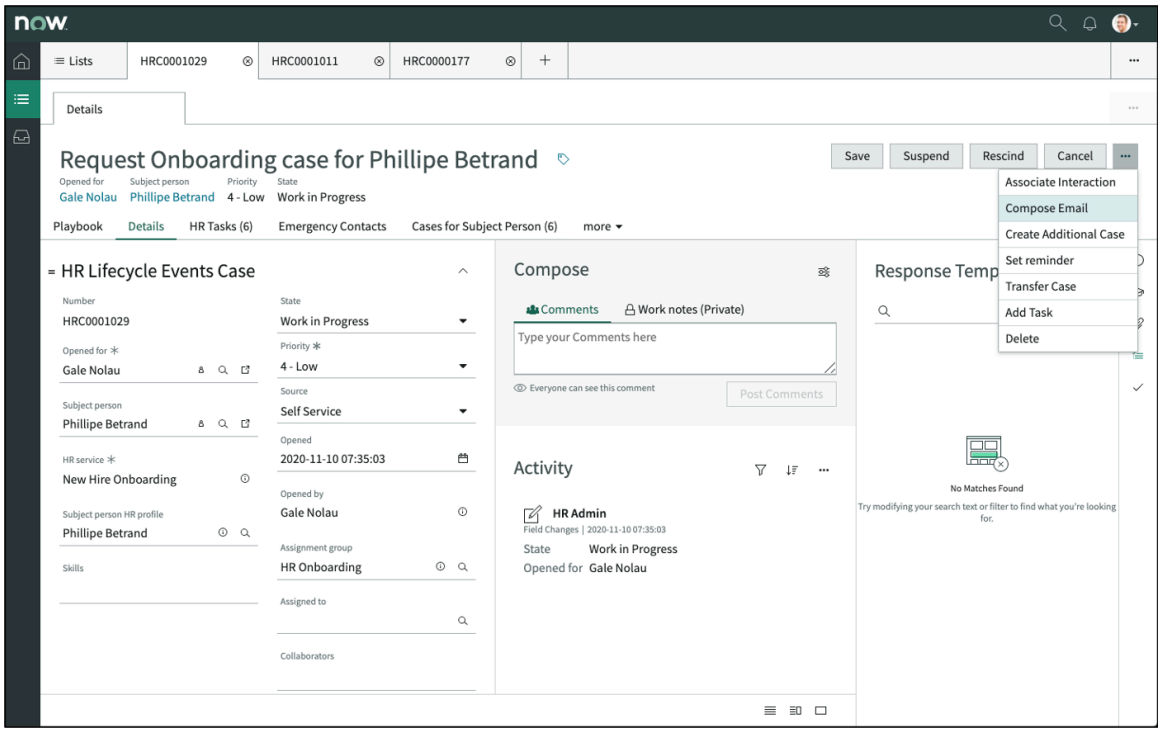
응답 템플릿을 복사하여 이메일에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능 메시지로 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

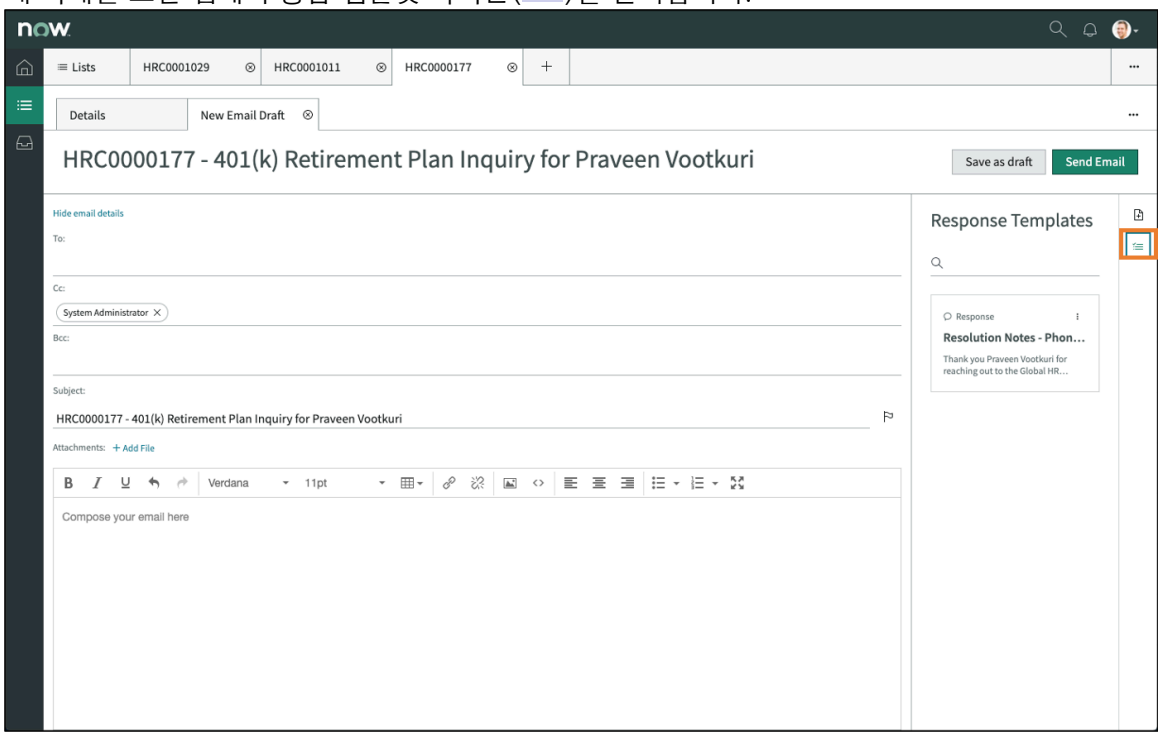
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. HR 케이스의 상세 정보 탭에서 추가 작업 버튼을 선택한 다음 이메일 작성을 선택합니다.



2. 새 이메일 초안 탭에서 응답 템플릿 아이콘( )을 클릭합니다.



3. 응답 템플릿을 열고 복사한 후 이메일 본문에 텍스트를 붙여넣습니다.

4. 받는 사람 필드에 이메일을 보낼 사람의 이름을 입력합니다.

5. 이메일 전송을 클릭합니다.

채팅에서 응답 템플릿 사용

HR 에이전트에서는 응답 템플릿을 상호작용과 관련하여 재사용 가능 메시지로 활용할 수 있습니다.

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

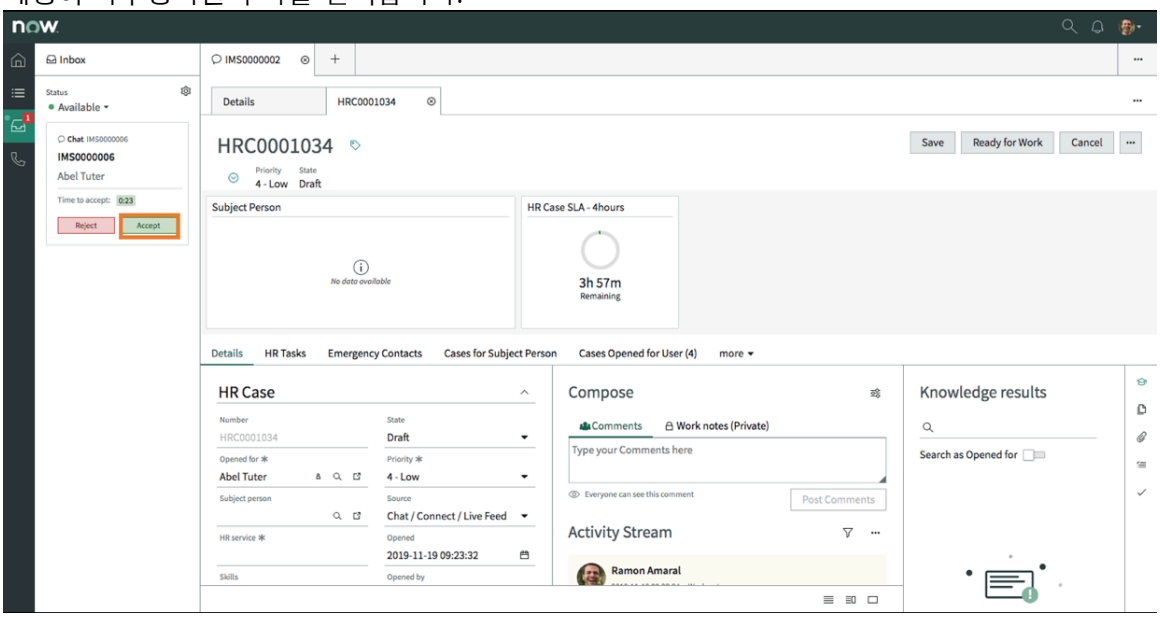
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

채팅에서 응답 템플릿을 사용하려면 HRSD용 Advanced Work Assignment(com.sn_hr_awa) 플러그인이 활성화되어야 합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery의 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.

주:
현재 채팅은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서의 상호작용에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

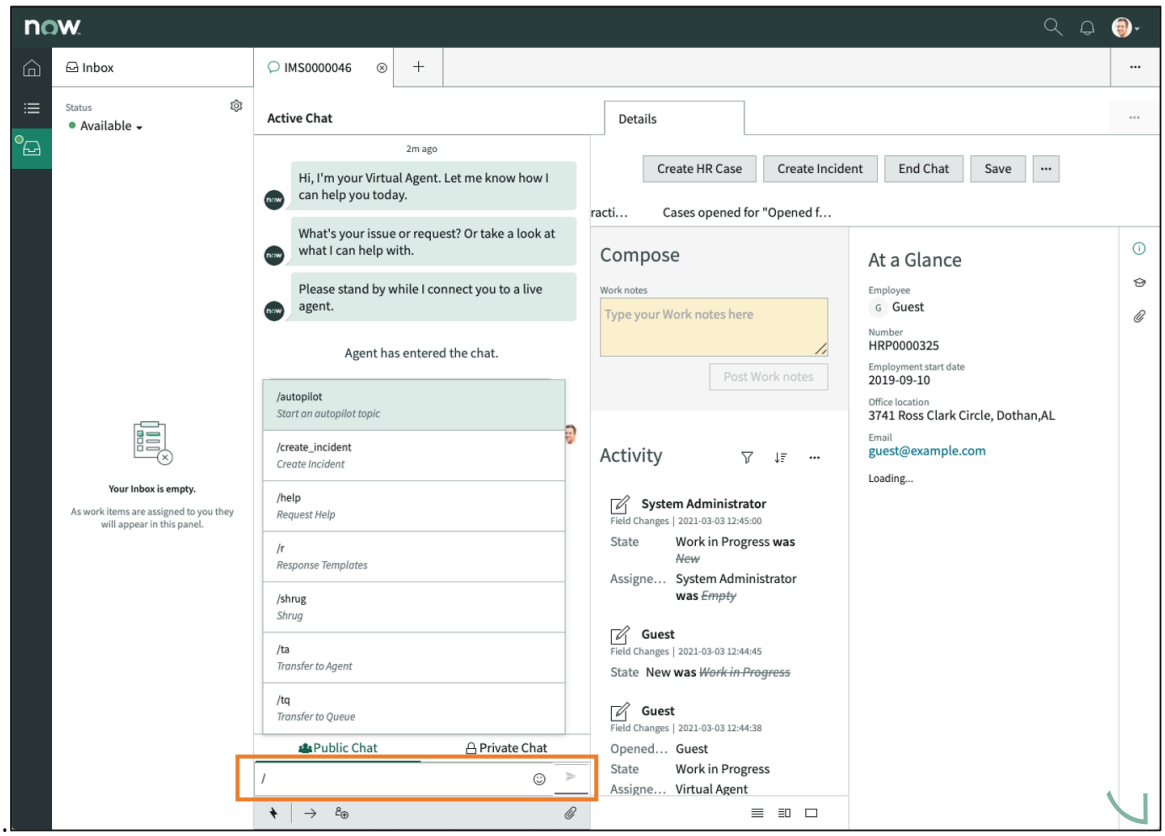
1. **HR** 케이스 관리 **HR Agent Workspace**로 이동합니다.
2. 받은 편지함의 상태가 상호작용 가능으로 설정되어 있는지 확인합니다.
3. 채팅이 라우팅되면 수락을 선택합니다.



4. 상호작용 기록이 자동으로 생성되며 직원과의 채팅을 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿을 표시하기 위해 채팅 영역에 /# 입력하면 응답 템플릿 목록이 나타납니다.



5. 응답 템플릿을 선택하면 채팅 창에 텍스트가 나타납니다.
6. 메시지를 전송하려면 보내기 버튼을 선택합니다.

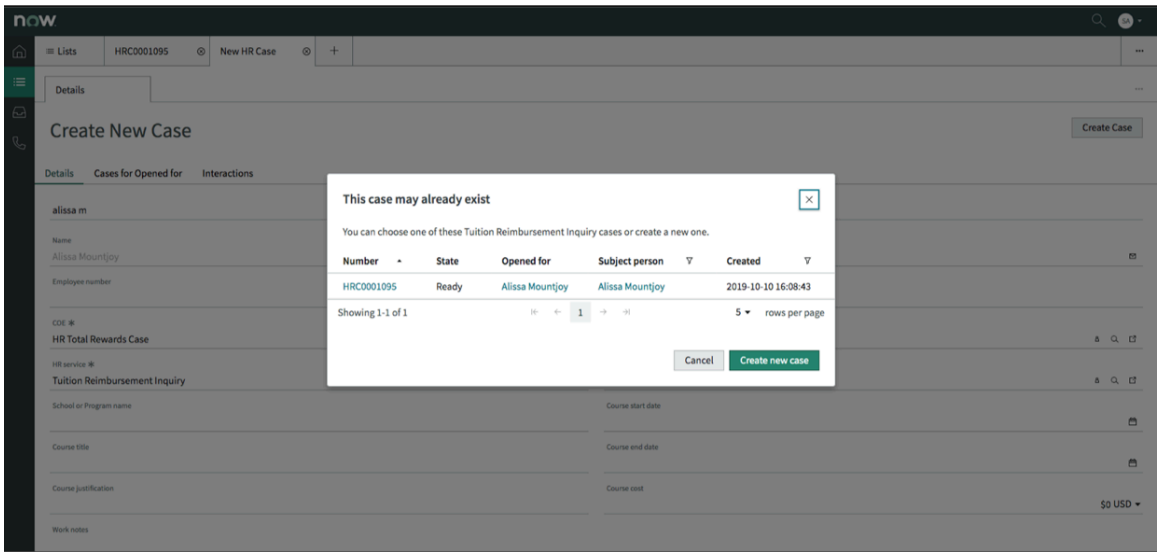
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 중복 케이스 경고 수신

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간는 유사한 케이스가 이미 생성되었음을 경고하는 기능을 제공합니다.

대상자, HR 서비스에 대한 유사한 케이스가 있고 케이스가 3일 이내에 생성된 경우(HR 관리/속성에서 구성 가능) 경고가 나타납니다.

주:
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out 속성에 대한 자세한 내용은 HR 속성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



새 케이스 생성 또는 취소를 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 더 보기 아이콘 사용

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 ••• 더 보기 아이콘을 사용하여 HR 케이스 작업과 관련된 여러 직무를 수행할 수 있습니다.

케이스를 사용할 때 오른쪽 상단 끝에 있는 ••• 더 보기 아이콘을 선택합니다.

여기서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 상호작용 연결: 표시된 케이스를 상호작용과 연결합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 사용 문서를 참조하십시오.
- 이메일 작성: HR 케이스에서 이메일을 보냅니다. 새 이메일 초안 탭이 열리면 이메일을 작성하고 보냅니다. 받는 사람 필드는 대상자의 이메일 ID로 자동 업데이트됩니다. 에이전트는 이메일을 유지하거나 새 이메일을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 에이전트 작업 공간에서 이메일 보내기 문서를 참조하십시오.
- 추가 케이스 생성: 보거나 작업 중인 케이스를 종료하지 않고 다른 HR 케이스를 생성합니다. 자세한 내용은 케이스 또는 HR 프로파일에서 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
- 미리 알림 설정: 특정 날짜까지 후속 작업을 보장하기 위해 미리 알림을 생성합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 미리 알림 생성 문서를 참조하십시오.
- 케이스 이전: 다른 HR 서비스를 위해 케이스를 재분류합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 케이스 이전 문서를 참조하십시오.
- 작업 추가: 케이스에 HR 작업을 추가합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성 문서를 참조하십시오.
- 케이스 에스컬레이션: 전문 지식을 갖춘 다른 계층 또는 에이전트에 핫 또는 중요 케이스를 할당합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 케이스 에스컬레이션 문서를 참조하십시오.
- 삭제: 작업 중인 케이스를 삭제합니다.

케이스 또는 **HR** 프로파일에서 케이스 생성

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 기존 케이스 또는 사용자의 HR 프로파일에서 추가 케이스를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

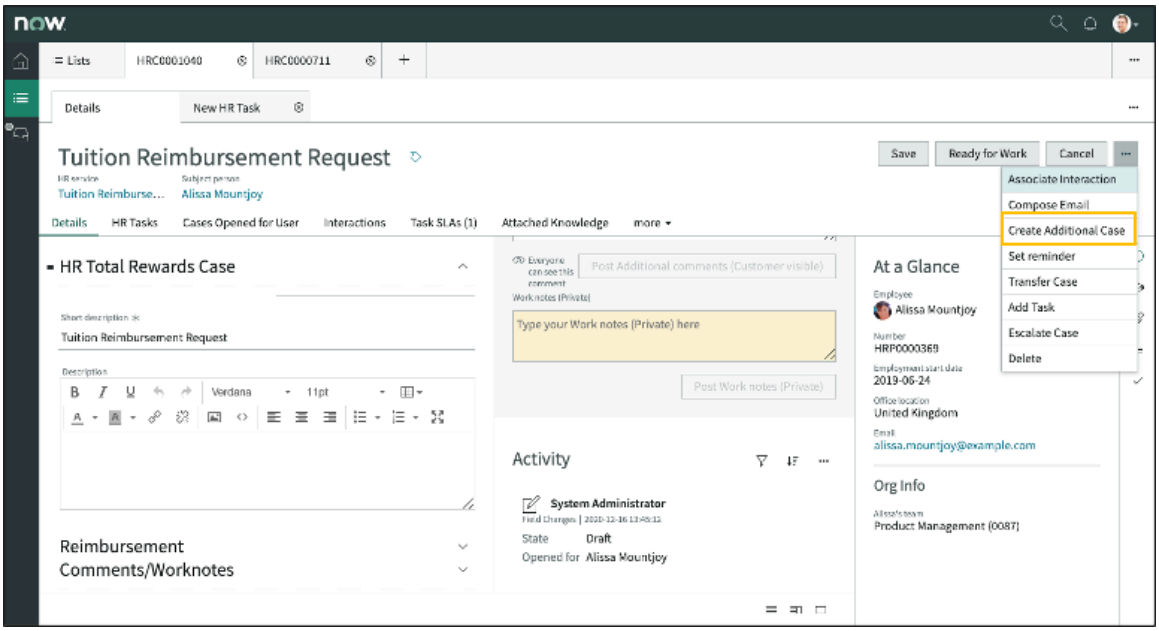
편리하고 시간을 절약할 수 있는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 기능은 한 곳에 HR 에이전트에게 필요한 모든 것을 갖추고 있습니다.

작업 중인 케이스에서 나가고 나중에 다시 찾을 필요가 없습니다. 다음에서 다른 HR 케이스를 만들 수 있습니다.

- 보고 있는 HR 케이스
- 보고 있는 케이스에 표시되는 HR 프로파일

오픈 케이스

기존 케이스에 이미 나타나는 직원에 대한 다른 HR 케이스를 생성하려면 이 기능을 사용합니다.



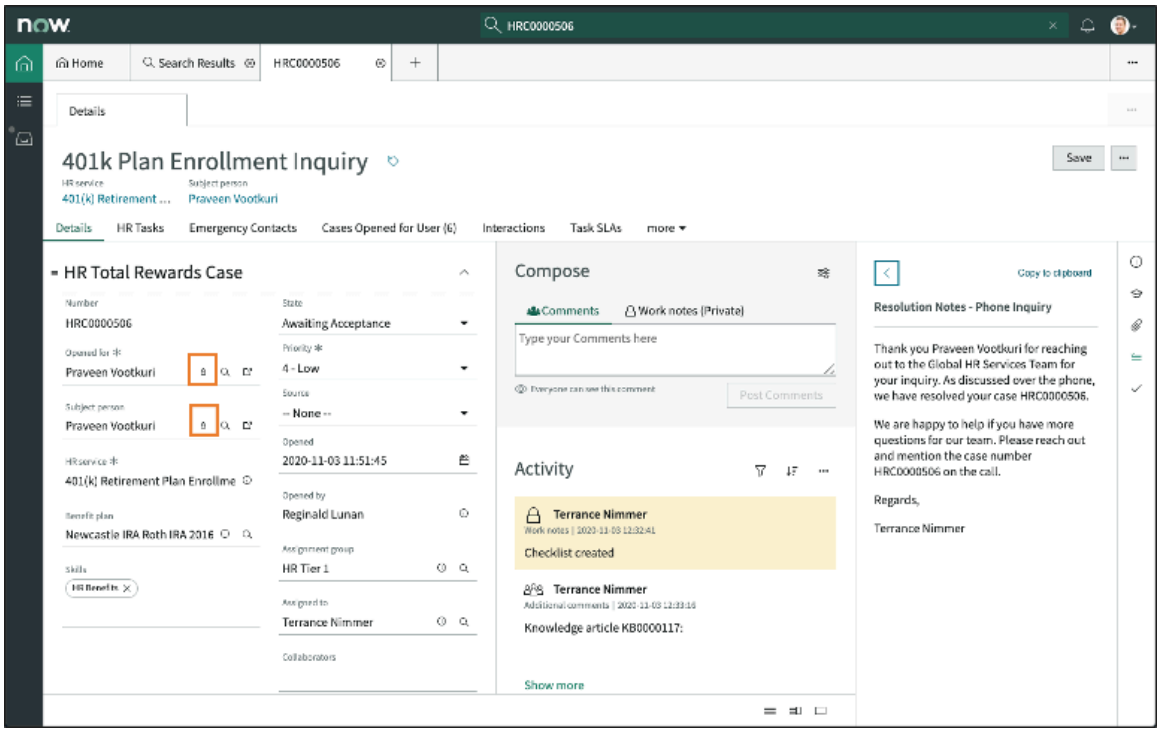
더 보기 아이콘을 선택합니다.

추가 케이스 생성을 선택합니다. 첫 번째 케이스의 직원 이름은 새 케이스에 미리 채워집니다.

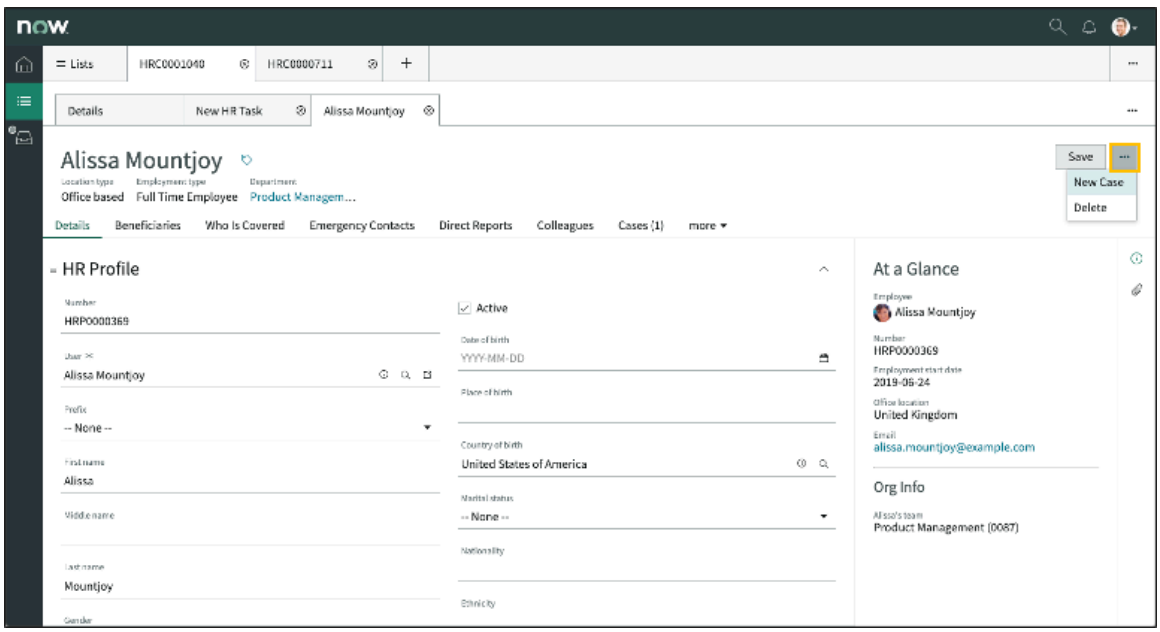
HR 프로파일

HR 케이스를 볼 때 오픈 대상 또는 대상자의 HR 프로파일에서 다른 케이스를 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



대상자 옆의 을 선택합니다.



더 보기 아이콘을 선택합니다.

주:
개요 패널이 표시됩니다. 개요 패널 문서를 참조하십시오.

새 케이스를 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간을 사용하여 케이스 이전

HR 케이스를 한 HR 서비스에서 다른 HR 서비스로 이전합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
많은 케이스가 일반 문의 케이스로 생성됩니다. 직원의 요구를 조사한 후 기존 케이스를 다른 HR 서비스로 이전할 수 있습니다.
HR 케이스 이전 또는 분류 속성을 구성하는 방법은 HR 케이스 이전 문서를 참조하십시오.

클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 또는 구성 가능한 에이전트 작업 공간 for HR Case Management에서 이 작업을 완료할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 이전하려는 케이스를 찾습니다.
   HR 케이스를 찾는 방법은 사용 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
3. ••• 더 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 케이스 이전을 선택합니다.
5. 이전 유형에서:
   - 기존 케이스 번호로 전송: HR 케이스 번호는 변경되지 않고, 링크는 새 케이스로 리디렉션되고, 작업 메모는 새 케이스로 전송됩니다.
   - 새 케이스 번호로 이전: HR 케이스 번호가 변경되고 링크가 리디렉션되지 않으며 작업 메모가 전송되지 않습니다. 두 가지 HR 케이스 번호가 참조용으로 HR 케이스에 표시됩니다. 원래 케이스 상태가 완료 종결로 바뀌고 취소됩니다.
6. 새 **HR** 서비스에서 원래 케이스에 할당할 HR 서비스를 선택합니다.
7. 확인을 선택합니다.

   현재 케이스와 하위 작업이 종결됩니다. 한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송하면 일부 필드 값이 새 케이스로 전송되지 않습니다.

   주:
   원래 케이스의 우선순위를 전송하고 새 HR 케이스에 대한 HR 템플릿을 무효화하지 않습니다.

   대상자는 종결된 케이스 및 전송된 케이스 정보를 포함하는 알림 이메일을 받습니다. 이메일에 대한 회신은 HR 케이스의 코멘트 섹션에 나타납니다. 대상자가 종결된 케이스와 관련된 이메일에 회신하면 종결 및 전송된 케이스 모두에 대한 코멘트에 회신이 나타납니다.

   주:
   sn_hr_core.restrict_guest_email 시스템 속성이 False이면 개인 이메일 계정에서 직원이 응답할 때 이메일의 텍스트가 작업 메모 필드에 나타납니다. False가 기본 속성입니다.

   이메일 설정을 참조하십시오.

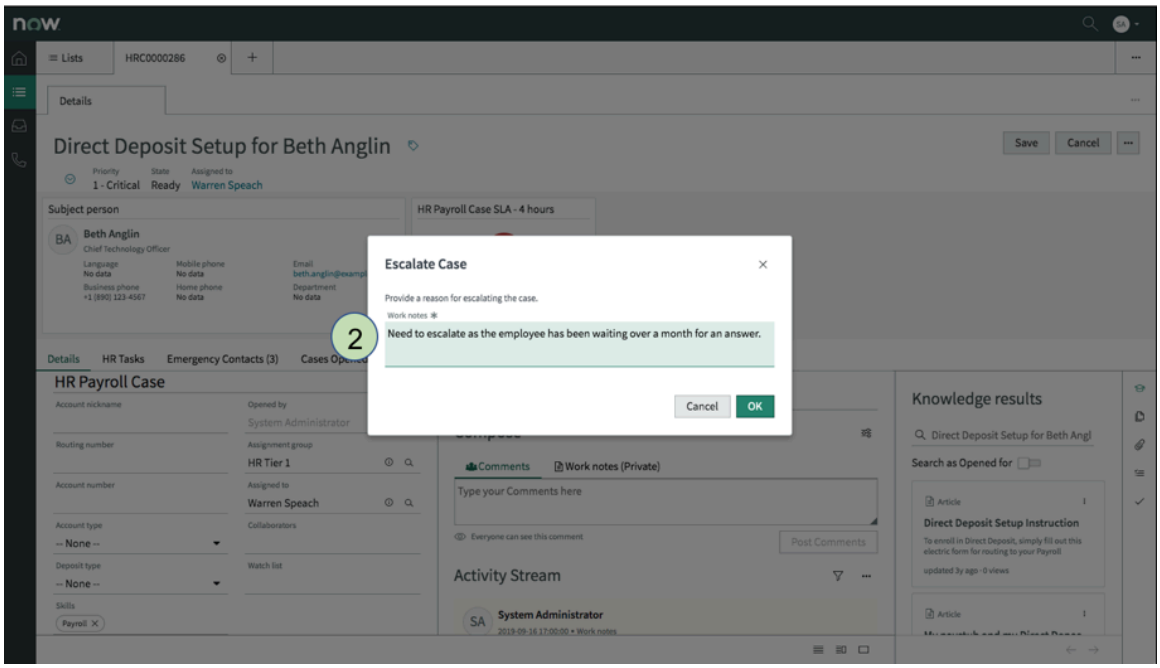
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 케이스 에스컬레이션

문제를 해결할 수 없고 케이스의 중요도를 높여야 하는 경우 HR 케이스를 에스컬레이션합니다.

일치 규칙을 구현한 방식에 따라 케이스가 에스컬레이션되는 그룹과 에이전트가 결정됩니다. 자세한 내용은 HR에서의 할당 및 일치 규칙 및 에스컬레이션 규칙 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번호	설명
1	더 보기 아이콘을 선택합니다. 여기에서 케이스 에스컬레이션을 선택합니다.



번호	설명
2	케이스를 에스컬레이션하는 이유에 대한 설명을 입력합니다. 확인을 선택합니다. 양식이 새로 고쳐지고 이제 다음 계층 할당 그룹에 할당됩니다.

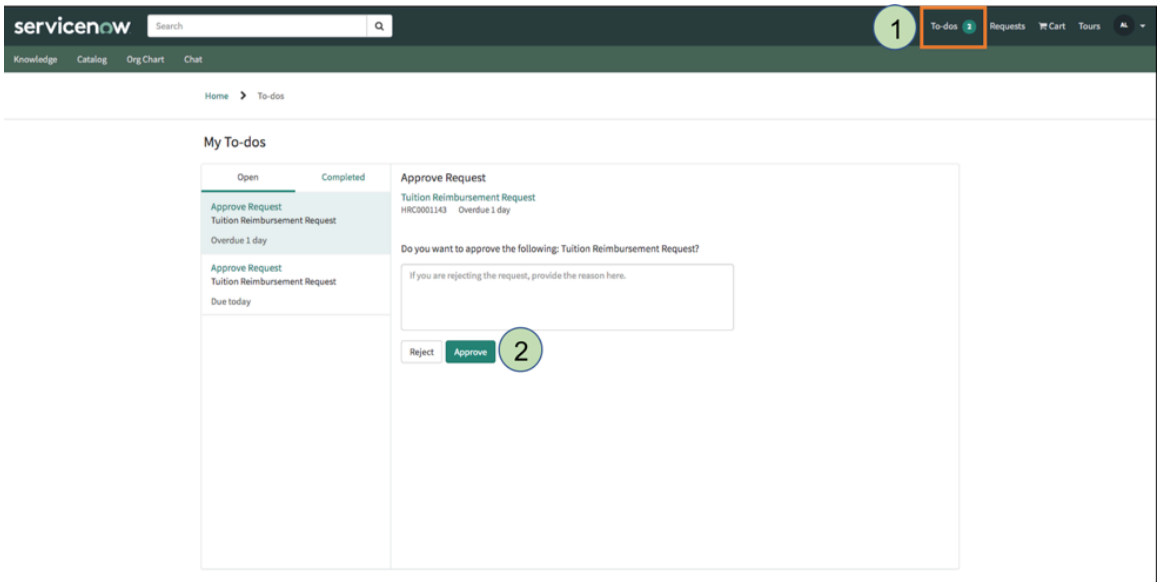
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 승인자를 케이스에 추가 또는 대체

HR 케이스를 완료로 진행하기 전에 승인이 필요하도록 설정할 수 있습니다.

HR 서비스는 승인 관련 작업을 구성합니다. HR 서비스 구성 정보는 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

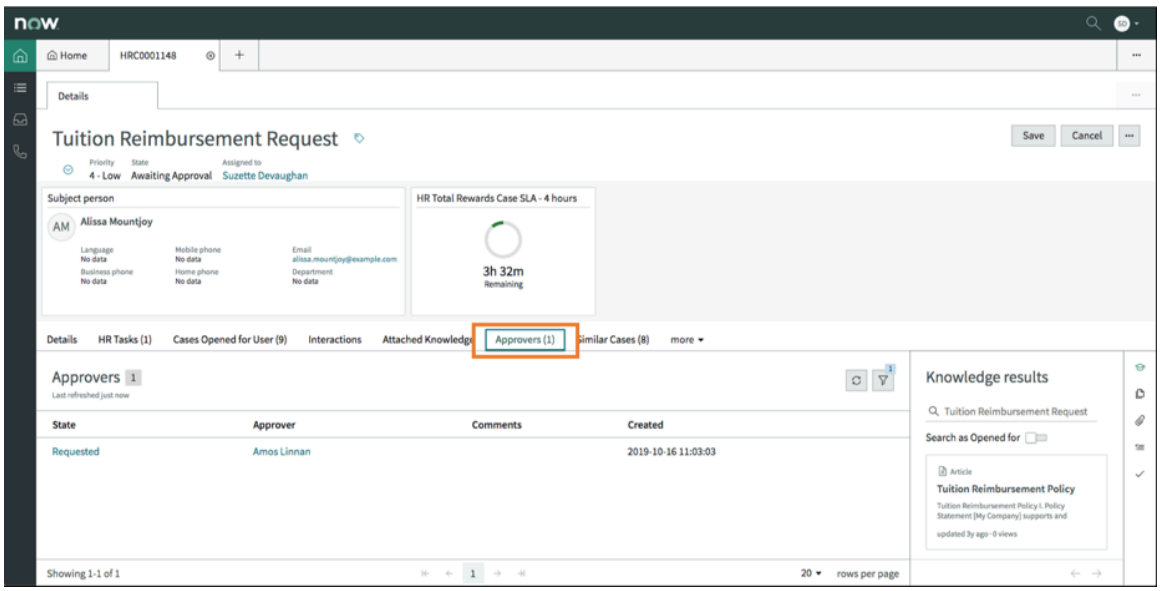
케이스에 승인자가 필요한 경우 승인 요청이 승인자의 직원 센터 또는 포털의 할 일에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



번호	설명
1	할 일을 선택합니다.
2	승인하려면 승인을 선택합니다. 거부하려면 이유를 입력하고 거부를 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 하위 탭인 승인자에 요청된 모든 승인자가 나열됩니다.



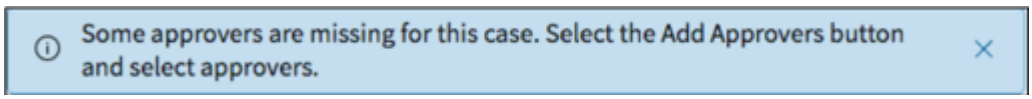
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 승인자 필요

HR 서비스에는 여러 승인자가 필요한 선택적 구성이 있습니다. HR 서비스를 구성할 때 HR 케이스의 필드에서 승인자를 선택합니다. 예를 들어, 승인자로 대상자 관리자를 선택합니다. 케이스의 필드를 사용하면 승인자를 할당할 때 최고의 유연성을 제공합니다. 케이스에서 승인자를 할당하면 승인자를 찾지 못할 수 있습니다. 예:

- 대상자 관리자가 승인자입니다.
- 대상자의 HR 프로파일에 관리자가 없습니다.
- 또는 대상자의 관리자가 최근에 퇴사했습니다.

승인자가 없을 경우 다음 메시지가 나타납니다.



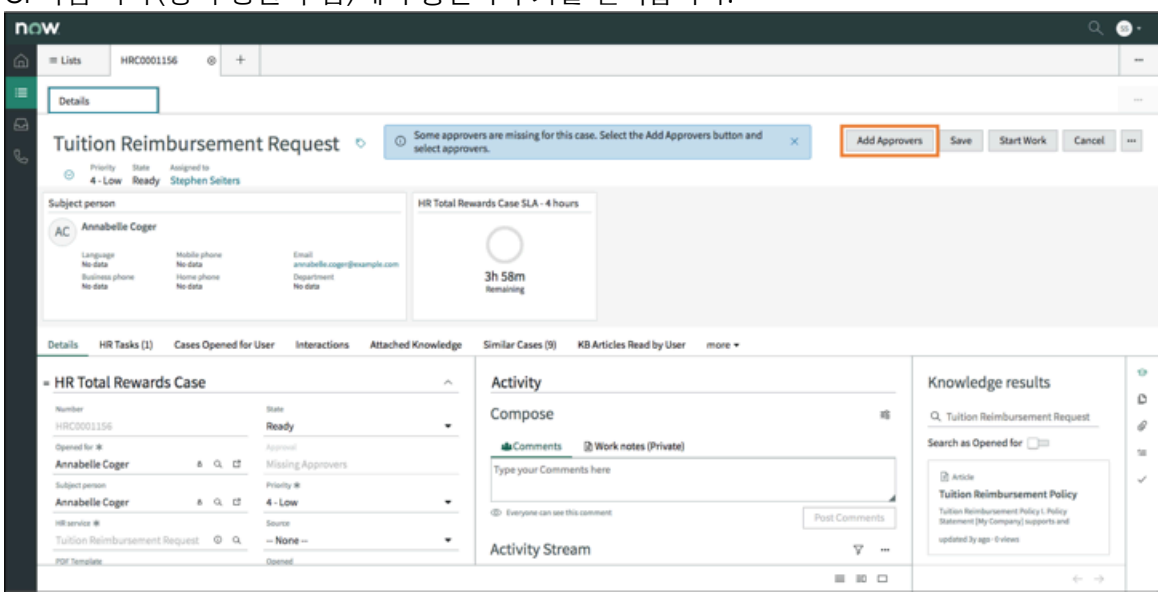
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 승인자를 케이스에 추가 또는 대체

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하면 승인이 필요한 케이스에 승인자를 추가하거나 누락된 승인자를 대체할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

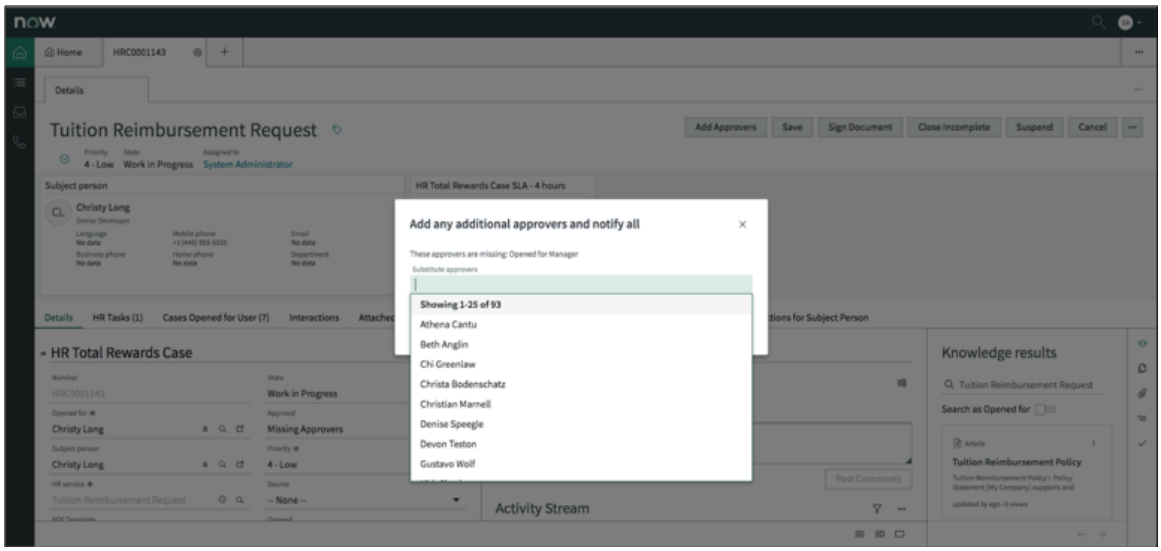
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 승인자가 필요한 HR 케이스를 찾아서 엽니다.
3. UI 작업 목록(양식 상단의 탭)에서 승인자 추가를 선택합니다.



4. 대체 승인자를 선택하거나 새 승인자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 확인을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 재사용 가능한 템플릿 생성

문서 템플릿을 사용해 템플릿을 개발하여 일관된 반복 문서를 생성하고 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 일반 워크플로우에서 템플릿을 사용합니다.

이 기능을 사용하려면 문서 템플릿 플러그인을 설치합니다.

증명서 또는 제안서와 같이 직원에게 보내는 커뮤니케이션 서한에 템플릿을 사용합니다. 템플릿을 HR 케이스와 연결하고 진행 중 같은 적절한 작업 상태로 이동하면 케이스에서 데이터를 검색하여 템플릿과 통합합니다. 자세한 내용은 HTML 문서 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

에이전트는 템플릿을 사용하여 문서 작업을 생성하고 이해 관계자로부터 서명을 받을 수 있습니다. 모든 참가자가 템플릿에 서명하면 문서가 생성됩니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간의 문서 작업에서 문서 작업 생성 및 서명 문서를 참조하십시오.

주:
HTML 유형의 템플릿은 문서 템플릿에만 사용할 수 있습니다.

에이전트 작업 공간의 문서 작업에서 문서 작업 생성 및 서명

문서 템플릿을 사용하여 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 문서 작업을 직접 생성하고 에이전트 작업 공간에서 서명합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 문서 작업에 대한 HR 케이스를 선택합니다.
   HR 서비스 필드에서 문서 템플릿이 있는 HR 서비스를 선택했는지 확인합니다. 예를 들어 재직 증명서를 요청하거나 제안서를 생성합니다. 자세한 내용은 에서 케이스 만들기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
3. 작업 시작 버튼을 클릭합니다.
4. 문서 미리 보기 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서가 문서 작업을 취소, 편집, 생성 또는 시작하는 옵션과 함께 표시됩니다. 자세한 내용은 문서 템플릿에서 문서 작업 생성을 참조하십시오.

5. 문서 작업 시작 버튼을 선택합니다.
   선택한 HR 케이스의 일부인 문서 작업이 생성되어 문서 작업 탭에 나열됩니다. 참가자는 템플릿에서 구성된 것과 같은 문서 작업을 받게 됩니다.
6. 문서 작업을 선택합니다.
7. 문서 작업 기록에서 문서에 서명합니다.

   a. 문서 서명 버튼을 선택합니다.

   b. 표시되는 대화 상자에서 문서에 서명합니다.

      주:
      템플릿의 서명 유형이 Adobe Sign 또는 DocuSign인 경우 문서 서명을 클릭한 후 새 탭에서 문서가 열리면 연결된 서명 유형을 사용할 수 있습니다.

   c. 서명을 클릭하여 서명 프로세스를 완료합니다.
      문서 작업의 상태가 종결됨으로 자동 설정됩니다.

결과
케이스와 연결된 모든 문서가 종결되면 문서가 생성되고 첨부 파일 아래에 나열됩니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 직원 문서 관리

Employee Document Management는 저장소 공간, 파일 정리 시스템, 간편한 문서 검색 기능을 제공하며 민감한 문서를 볼 수 있는 사용자와 문서 제거 시기를 정의합니다.

Employee Document Management에 관한 자세한 내용은 직원 문서 관리 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 생성 또는 업로드

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 생성 또는 HR 케이스에 업로드

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 에이전트 작업 공간 〉 목록 〉 직원 문서 〉 모두.
   또는 다음에서 직원 문서를 만들 수도 있습니다. **HR** 에이전트 작업 공간 〉 목록 〉 **HR** 프로파일.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 문서 양식

필드	설명
직원 문서	업로드할 직원 문서입니다. 직원 문서를 업로드하려면 찾아보기를 클릭합니다. 기본적으로 허용되는 문서의 최대 크기는 30MB입니다. 기본값은 직원 문서 속성의 최대 파일 업로드 크기**(mb)** 필드에서 변경할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	있습니다. 자세한 내용은 Employee Document Management 애플리케이션의 속성 문서를 참조하십시오. 문서를 선택하면 읽기 전용 필드에 파일 크기, 파일 형식, 생성 날짜, 생성자가 표시됩니다. UI 내의 뷰어는 .pdf 문서 보기만 지원합니다. 다른 유형의 문서는 다운로드한 다음 볼 수 있습니다. 최적의 검색 결과를 얻으려면 문서 이름에 대시(-)를 사용하지 마십시오. 전체 단어를 공백이나 밑줄로 구분하여 사용하면 더 나은 검색 결과를 얻을 수 있습니다. .pdf 문서를 보려면 직원 문서 속성에서 문서 뷰어를 활성화하여 **pdf** 문서 미리보기에서 예를 선택합니다. **주:** FedRAMP, 온프레미스 고객, 모바일 장치, 에지 암호화를 사용하는 고객 또는 암호화 지원에 대해서는 문서 보기가 지원되지 않습니다.
설명	직원 문서에 대한 설명
직원	문서가 연결된 직원의 이름입니다.
문서 유형	직원 문서와 연결된 문서 유형입니다. 문서 유형은 분류, 보안 및 보존 정책을 제공합니다.
HR 케이스	HR 케이스에서 이동될 때 직원 문서와 연결된 HR 케이스 번호입니다.
제거 보류됨	문서에 대한 제거 보류 상태입니다. ○ 제거 승인 대기 중: 문서 제거를 위한 승인을 기다리는 중입니다. ○ 제거 승인됨: 문서에 제거를 예약할 수 있는 권한이 있습니다. ○ 제거 거부됨: 문서에서 제거 승인을 받지 못했습니다. **중요사항:** 문서 유형의 보안 정책에 따라 제거 권한이 결정됩니다. 다음 역할에는 제거 권한을 변경할 수 있는 권한이 있습니다. ▪ EF 관리자 [sn_hr_ef.admin] ▪ 직원 파일 관리 관리자 [sn_hr_ef.manager]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 저장을 클릭하여 직원 문서 기록을 생성합니다.
   감사 내역 탭이 나타납니다.

   직원 문서 생성 또는 업로드 시점부터 제거 시점까지 모든 작업의 뷰를 제공합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 이동

직원 문서를 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 케이스에서 직원 문서 리포지토리로 이동합니다. 직원 문서 리포지토리는 다양한 정렬 기능을 사용하여 문서를 쉽고 빠르게 식별할 수 있는 중앙 리포지토리를 제공합니다.

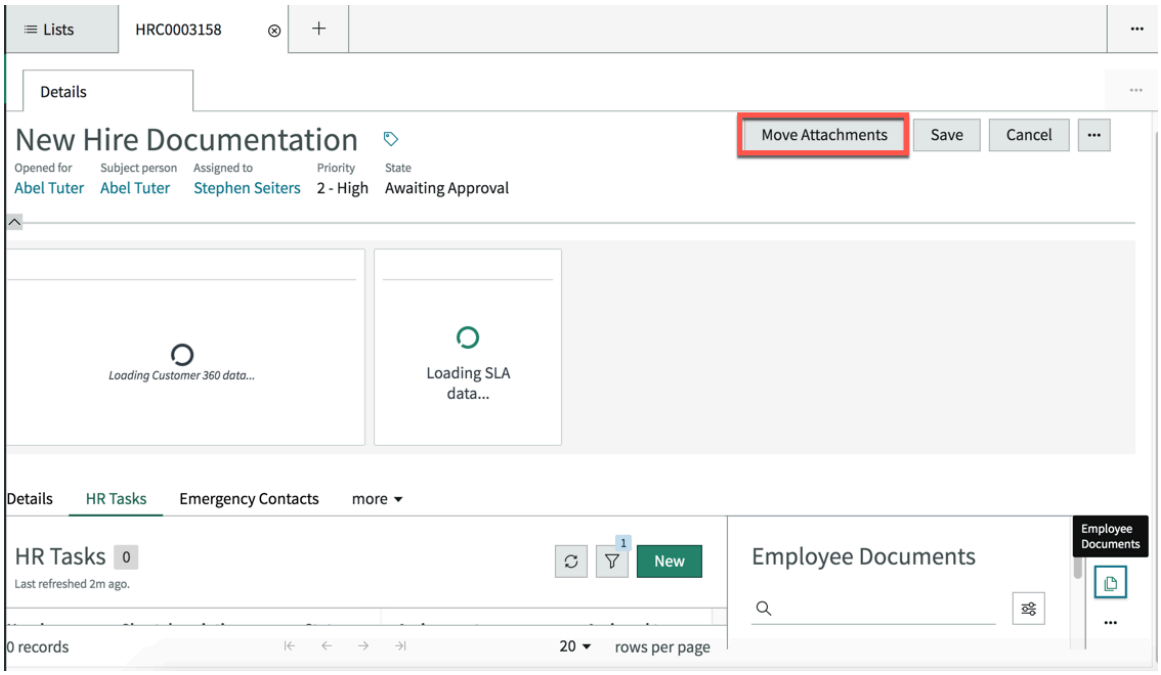
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 에이전트 작업 공간 〉 목록 〉 모든 **HR** 케이스 〉 모두.
2. 직원 문서가 첨부된 케이스를 선택합니다.

   주:
   목록 보기에서는 직원 문서가 첨부된 HR 케이스를 식별할 수 있는 방법이 없습니다. HR 케이스를 찾으려면 HR 케이스 번호 또는 오픈 대상자가 필요합니다.

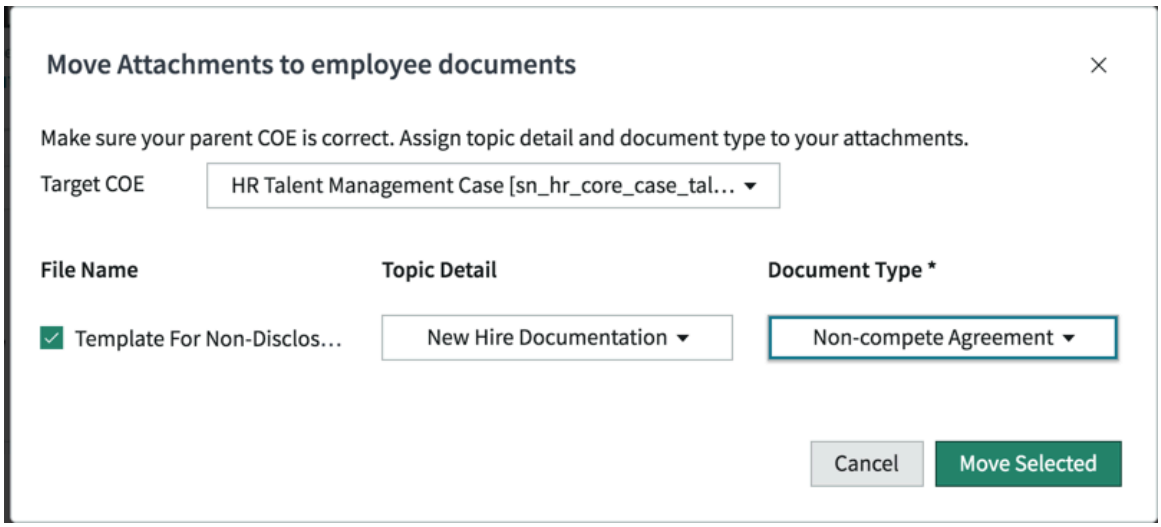
3. 첨부 파일 이동을 클릭합니다.



4. 첨부 파일을 직원 문서로 이동 창에서:
   a. 이동할 문서 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   b. 각 문서의 문서 유형을 선택합니다. 문서 유형에 따라 분류, 액세스 가능한 사용자 및 보존 정책이 결정됩니다. 연결된 항목 상세 정보에 대한 항목이 없는 경우 문서 유형을 생성합니다. 문서 유형을 생성하면 올바르게 분류할 수 있습니다.
   c. 선택 항목 이동을 클릭합니다.

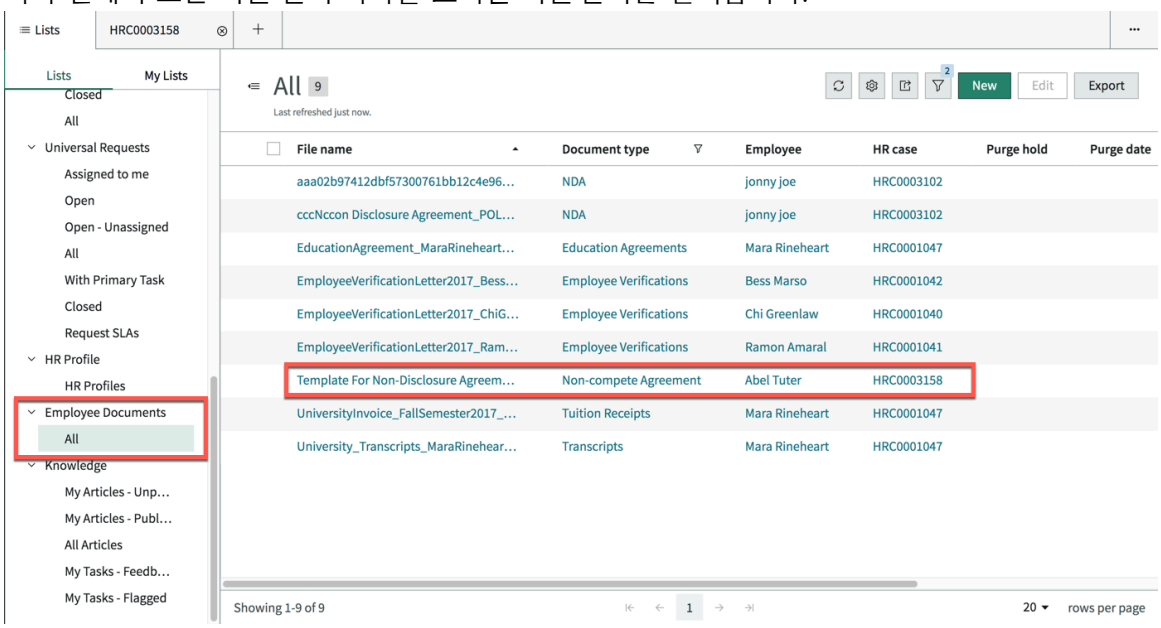
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
대상 **COE** 및 주제 상세 정보 필드를 수정할 수 있지만, 잘못된 유형의 HR 케이스에 문서를 추가한 경우에만 가능합니다.



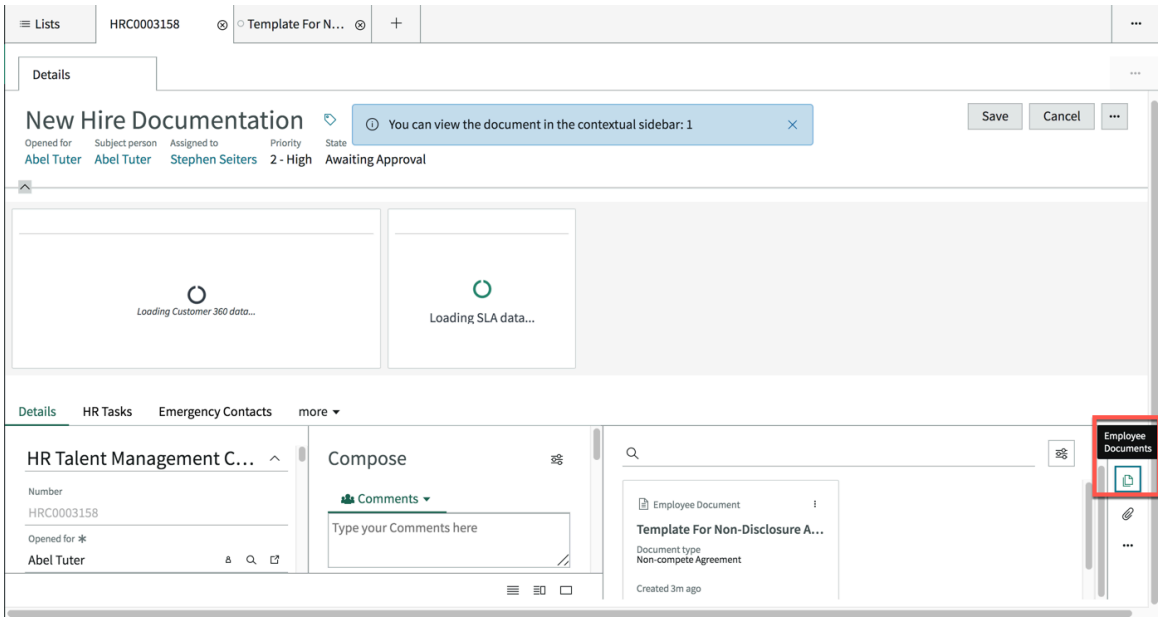
결과

- 직원 문서가 HR 케이스에서 직원 문서 리포지토리로 이동합니다.
- 목록 열에서 모든 직원 문서 목록을 보려면 직원 문서를 선택합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이동된 첨부 파일이 케이스 내의 직원 문서 아이콘 아래 상황별 측면 패널에 나타납니다.



HR Service Delivery Agent Workspace용 머신 러닝 솔루션

HR Service Delivery Agent Workspace에서 케이스에 대해 올바른 HR 서비스와 할당 그룹을 자동으로 결정하려면 머신 러닝 솔루션을 사용합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 **HR** 서비스 자동 결정

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 케이스에 대한 올바른 HR 서비스를 자동으로 결정합니다. HR 에이전트가 적절한 HR 서비스로 케이스를 수동으로 분류하는 데 상당한 시간을 사용하지 않고 적절한 HR 서비스로 케이스를 이전할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 *sn_hr_core.case_auto_categorization* 시스템 속성을 비활성화합니다.

케이스를 만들면 HR 케이스 분류 솔루션 정의가 케이스에 대한 짧은 설명을 기반으로 HR 서비스를 자동으로 결정합니다. 케이스에 대한 적절한 HR 서비스가 배너에 표시됩니다.

중요사항:
다음과 같은 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

- 올바른 HR 서비스에 케이스를 기록했습니다.
- 케이스를 수동으로 이전했거나 자동으로 이전했습니다.
- 케이스가 준비 또는 초안 상태가 아닙니다.

예측 모델 자동 훈련

다음 조건이 모두 충족되면 HR 케이스 분류 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

주:
위의 조건 중 하나라도 충족되지 않으면 자동 훈련이 진행되지 않습니다. 이러한 경우에는 다음을 수행하십시오: HR 예측 모델 수동 훈련. **HR AI** 구성 모듈로 이동하여 HR 케이스 분류 기록을 열고 수동으로 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

HR Service Delivery Agent Workspace에서 할당 그룹 자동 결정

HR Service Delivery Agent Workspace에서 케이스에 대한 할당 그룹을 자동 결정합니다. HR 에이전트가 HR 케이스에 대한 그룹을 수동으로 식별하는 데 상당한 시간을 사용하지 않고 올바른 할당 그룹으로 케이스를 이전할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 *sn_hr_core.case_auto_assignment* 시스템 속성을 비활성화합니다.

케이스가 생성되면 HR 케이스에 대한 자동 할당 그룹 솔루션 정의가 케이스에 대한 간단한 설명, 설명, 오픈 대상 직책, 오픈 대상 위치 이름, HR 서비스를 기반으로 할당 그룹을 자동으로 결정합니다. 케이스에 대한 적절한 할당 그룹이 배너에 표시됩니다.

중요사항:
다음과 같은 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

- 케이스를 할당 그룹에 수동으로 할당한 경우
- 케이스에 대한 할당 그룹이 식별되지 않는 경우
- 케이스가 준비 또는 초안 상태가 아닌 경우

예측 모델 자동 훈련

기본적으로 다음 조건이 모두 충족되면 HR 케이스에 대한 자동 할당 그룹 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동으로 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

주:
위의 조건 중 하나라도 충족되지 않으면 자동 훈련이 진행되지 않습니다. 이러한 경우 HR 예측 모델을 수동으로 훈련 합니다. **HR AI** 구성 모듈로 이동하여 케이스 할당 그룹 기록을 열고 수동으로 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

HR Service Delivery Agent Workspace의 유사 종결 케이스

유사 종결 케이스를 표시하여 HR 에이전트가 현재 케이스를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유사 종결 **HR** 케이스

유사 종결 HR 케이스(ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases)가 구성되었으며 예측 모델이 학습된 경우 다음 작업이 이루어집니다.

- 유사 종결 케이스가 관련 검색 결과 섹션의 유사 종결 **HR** 케이스에 표시됩니다. COE가 현재 케이스와 일치하는 유사 종결 HR 케이스가 3개 이상 있는 경우 신뢰도가 가장 높은 케이스가 권장 HR 케이스로 표시됩니다.
- 권장 HR 케이스가 없는 경우 3개 이상의 유사 종결 케이스에 첨부된 지식 문서가 권장 문서로 표시됩니다. 권장 문서를 현재 HR 케이스에 첨부할 수 있습니다.

예측 모델 자동 훈련

다음 조건을 충족하면 유사 종결 HR 케이스(ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases)가 구성되고 예측 모델이 자동으로 학습합니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- `glide.platform_ml.auto_training.enabled` 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 딥 링크 기능 사용

딥 링크는 외부에서 정보에 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간접근할 수 있는 방법입니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 바로 사용할 수 없는 정보에 액세스하려면 딥 링크를 사용합니다. 예를 들어, 자주 사용하는 타사 애플리케이션에 액세스하려면 딥 링크를 사용합니다.

딥 링크 구성에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 링크 생성기 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 전자 서명

HR 케이스 또는 HR 작업에서 작업할 때 전자 서명을 사용하여 서명이 필요한 문서에 서명할 수 있습니다.

직원이 재직 증명서를 요청하는 케이스를 만들 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문서를 미리 봅니다.
- 전자 서명을 사용하여 서명합니다.
- 문서를 생성합니다.

문서를 미리 보면 올바른 문서에 서명할 수 있습니다. 이 단계는 재직 증명서가 여러 개인 경우에 유용합니다.

전자 서명은 서명할 수 있는 다양한 방법을 제공합니다. 이름을 입력하거나 마우스를 사용하여 서명을 그리도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 문서 서명 및 생성 문서를 참조하십시오.

필요에 따라 서명을 수락하기 전에 사용자에게 승인 확인란을 선택하도록 요구할 수 있습니다.

문서를 생성하면 문서 템플릿이 서명과 결합되며 케이스에 대한 첨부 파일이 생성됩니다. Employee Document Management를 사용하는 경우 저장을 위해 첨부 파일을 문서 리포지토리로 이동할 수 있습니다.

주:
자세한 내용은 전자 서명 템플릿 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 문서 서명 및 생성

케이스 또는 상황에 따라 문서에 전자 서명할 수 있습니다.

시작하기 전에

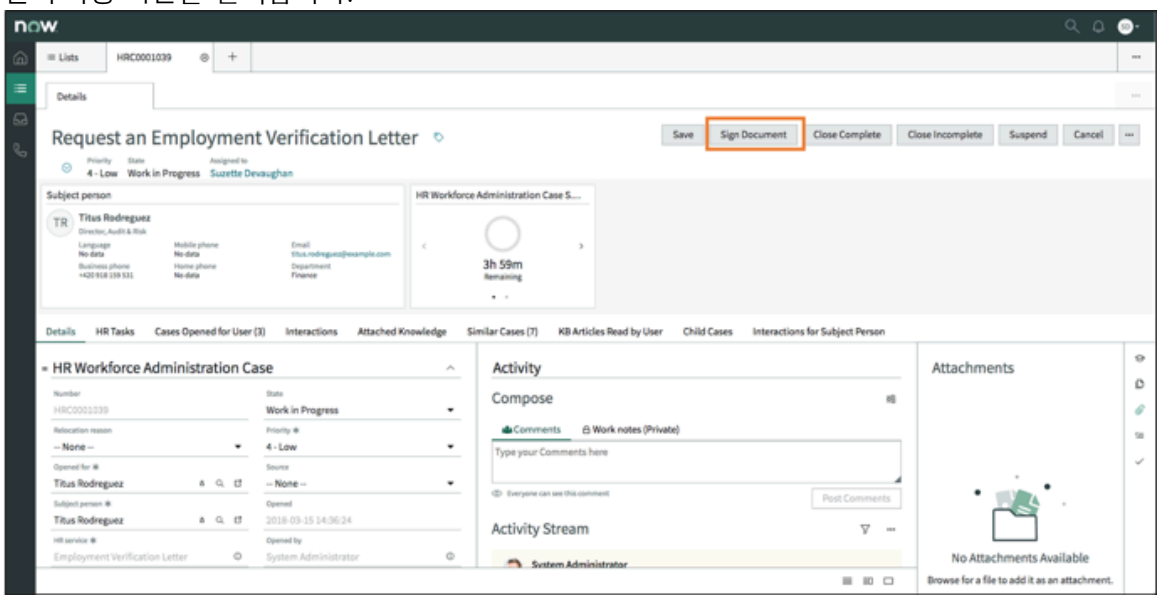
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

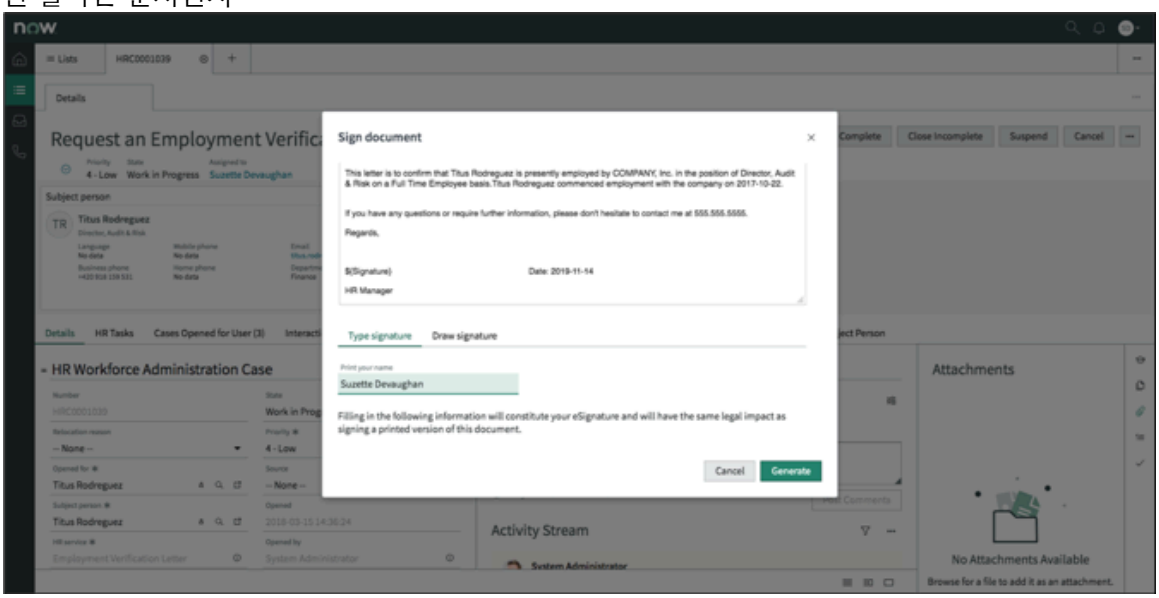
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.

2. HR 케이스를 찾아 엽니다.
케이스의 상태가 진행 중인지 확인합니다.

3. 문서 서명 버튼을 선택합니다.



4. 문서를 미리 봅니다.
케이스에 대한 올바른 문서인지 확인합니다.



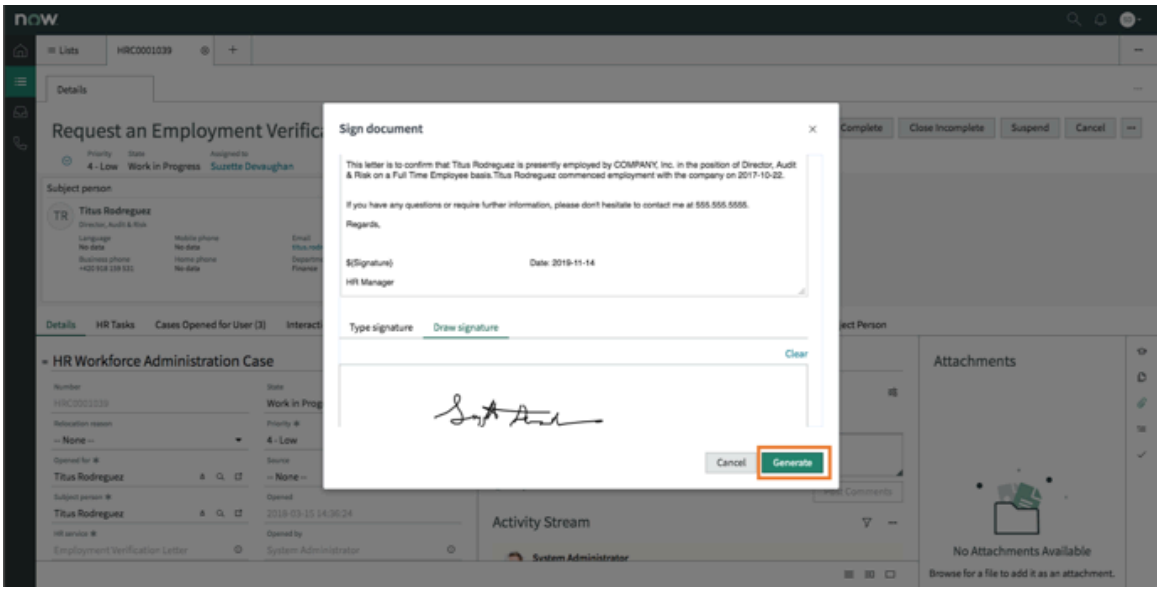
5. 문서에 서명하는 두 가지 방법이 있습니다.

a. 서명 입력을 선택하여 서명을 입력합니다.

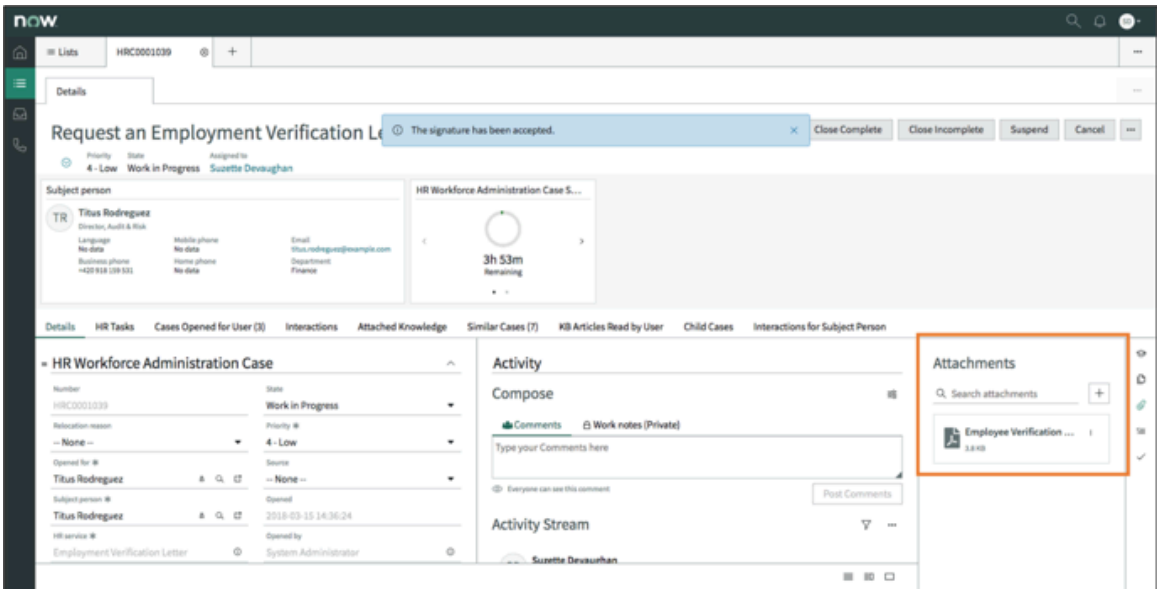
b. 또는 서명 그리기를 선택하여 마우스를 사용하여 서명을 그립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 생성을 선택하여 서명을 문서에 첨부합니다.



7. 첨부 파일 아이콘을 선택합니다.



문서가 상황별 측면 패널의 첨부 파일로 이동합니다. 회사에서 Employee Document Management(EDM)를 사용하는 경우 문서를 EDM 리포지토리로 이동할 수 있습니다. EDM에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 생성 또는 업로드 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 채팅 사용

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 에이전트 채팅을 사용하면 라이브 또는 가상 에이전트 채팅을 통해 질문하고 정보를 수신할 수 있습니다.

활성화

이 기능을 사용하려면 에이전트 채팅 〔com.glide.interaction.awa〕 플러그인을 활성화해야 합니다. 채팅 설정에 대한 자세한 내용은 Agent Workspace 채팅을 참조하십시오.

HR 그룹

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 에이전트가 HR 그룹 또는 하위 그룹에 속해 있는지 확인합니다. 하위 그룹이 있으면 직원이 채팅을 시작할 때 적절한 기술과 지식을 갖춘 HR 에이전트가 배정될 수 있습니다.

예를 들어, 직원이 회사 복지에 대한 정보를 요청하는 채팅을 시작합니다. 회사 복지를 전문으로 하는 에이전트가 복지 하위 그룹에 속해 있으면 직원의 채팅이 적절한 에이전트에게 전달됩니다.

HR 그룹에 대한 자세한 내용은 HR 그룹 관리 문서를 참조하십시오.

상호작용 기록

에이전트 채팅은 상호작용 기록을 자동으로 생성합니다. 직원이 HR 에이전트와 채팅을 시작할 때 상호작용 케이스가 자동으로 생성됩니다.

빠른 실행

빠른 작업을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- HR 케이스 생성
- 해당 응답 템플릿 표시
- 다른 에이전트로 채팅 이전
- 다른 큐로 채팅 이전

Virtual Agent

채팅 자동화로 쿼리를 즉시 처리하여 직원 경험을 향상할 수 있습니다. 직원은 가상 채팅 중 언제든지 라이브 HR 에이전트와의 대화를 요청할 수 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery용 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 에이전트 받은 편지함을 사용하여 작업

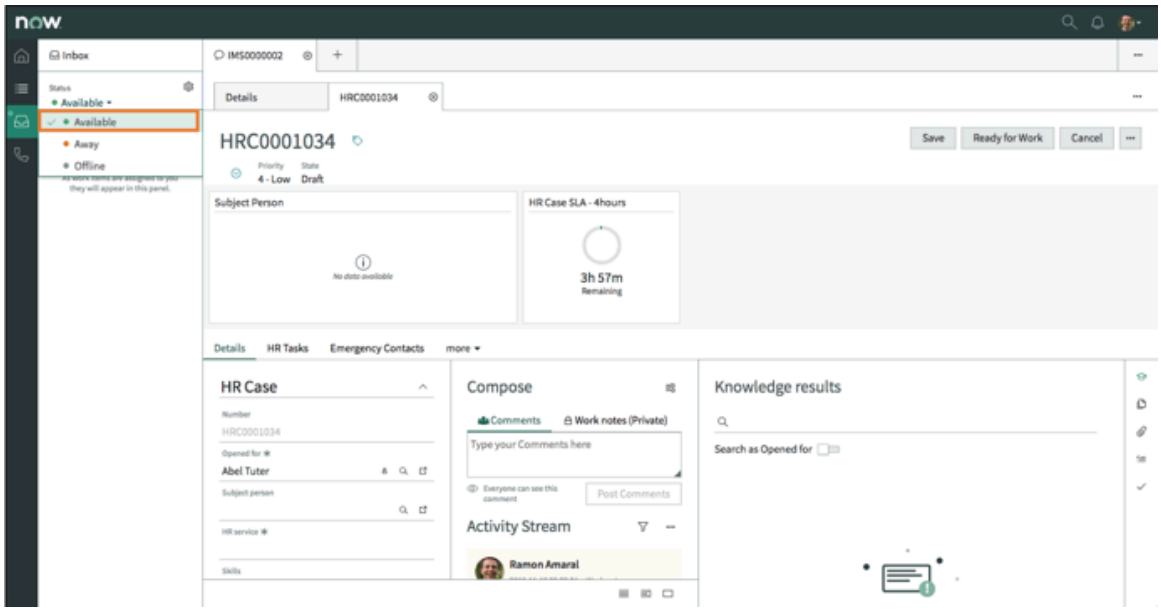
채팅, HR 케이스, 상호작용 등 들어오는 작업을 관리하려면 에이전트 받은 편지함을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

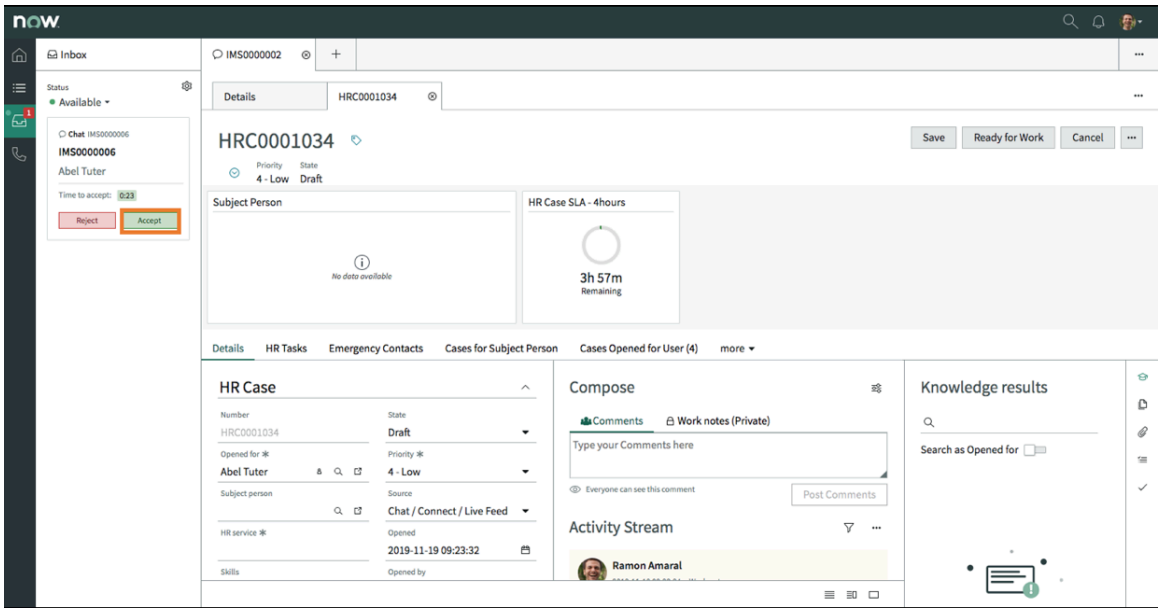
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 받은 편지함 아이콘을 선택합니다.
3. 상태에서 사용 가능을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 채팅이 채팅 큐를 통해 오는 경우 수락을 선택합니다.

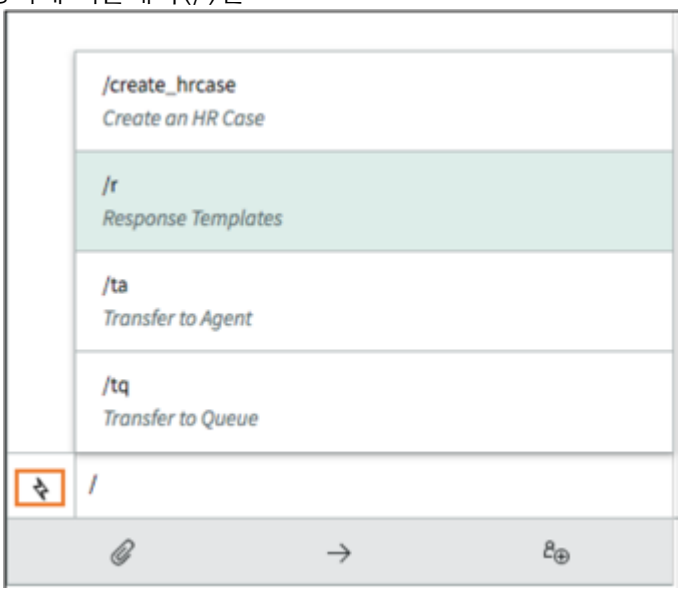


5. 활성 채팅 패널에서 채팅을 시작할 수 있습니다.

6. 빠른 작업 아이콘을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

또는 채팅 영역에 백슬래시(/)를 입력합니다.



7. 빠른 작업을 선택하여 HR 케이스를 빠르게 생성하거나, 관련 응답 템플릿을 표시하거나, 다른 에이전트에게 채팅을 이전하거나, 다른 큐에 채팅을 이전합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 **SMS** 대화

ServiceNow Store에서 사용 가능한 Conversational SMS Service Channel 앱을 활용하면 HR 에이전트가 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 통해 장기로 진행되는 SMS 대화에 대한 지원을 제공할 수 있습니다. 요청자는 SMS를 통해 HR 지원 대화를 시작할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

SMS 지원 대화

SMS 지원 대화는 오랜 시간이 걸릴 수 있습니다. 이러한 이유로 HR Service Delivery 작업 공간 에이전트에게는 진행 중인 대화를 HR SMS 서비스 채널에서 추적할 수 있는 능력이 필요합니다. HR Service Delivery 작업 공간 에이전트들은 SMS 대화를 시작하거나 계속 진행할 수 있을 뿐 아니라 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 SMS 작업 항목을 수락할 수도 있습니다.

작업 공간 채팅 패널 내 SMS 지원 대화의 경우, 상호작용 유형이 메시징이면 **SMS**의 상호작용 하위 유형이 활성 **SMS**로 표시됩니다.

SMS 지원 대화, 관련 서비스 채널, 요청자/에이전트에 의해 시작된 SMS 대화에 대한 자세한 내용은 Conversational SMS Service Channel 을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트용 **SMS** 지원 대화

HR 에이전트는 새로운 SMS 메시징 상호작용에 액세스할 뿐 아니라 진행 중인 SMS 메시징 대화에도 액세스할 수 있습니다 에이전트는 채팅과 같이 진행 중인 메시징 상호작용에서 새 SMS 메시징 상호작용으로 전환할 수 있습니다.

고급 작업 할당 HR 에이전트와 관리자는 SMS 메시징 대화를 종료할 수 있습니다. awa_agent 역할을 보유한 HR 에이전트는 대화 종료 동작 버튼을 사용하여 자신들에게 할당된 활성 SMS 메시징 대화를 종료할 수 있습니다. awa_manager 역할을 보유한 사용자는 상호작용에서 대화가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자신들에게 할당되지 않은 경우에도 대화를 종료할 수 있습니다. 에이전트가 대화를 종료하면 상호작용 종료에 대한 확인 메시지가 나타납니다.

HR AWA 에이전트와 관리자는 진행 중인 메시징 상호작용에서 새 메시징 대화로 전환할 수 있습니다. 새 메시징 상호작용으로 전환해도 기존의 메시징 상호작용은 종결되지 않으며, 에이전트가 여러 메시징 대화를 수행할 수 있습니다. AWA 에이전트는 HR AWA 에이전트와 관리자가 진행 중인 메시징 대화에 액세스할 수 있는 경우 진행 중인 메시징 대화에 액세스할 수 있고, 장기간 진행 중이며 자신에게 할당된 상호작용에 새 메시지가 있는 경우 알림을 받습니다. 진행 중인 메시징 대화에 주의가 필요한 새 메시지가 있는 경우 HR Service Delivery 작업 공간의 받은 편지함 아이콘 옆에 아이콘이 표시됩니다. 새 탭에는 읽지 않은 메시지가 있는 메시징 대화의 수를 나타내는 카운터 배지가 있습니다. AWA 에이전트와 관리자는 메시징 대화에 대한 카드를 볼 수 있습니다.

HR AWA 에이전트와 관리자는 다른 에이전트에게 할당된 진행 중 또는 보류 중인 메시징 작업 항목의 전체 목록을 볼 수 있습니다. 이 목록에는 서비스 채널, 상호작용 번호 및 마지막 업데이트 날짜가 표시됩니다. 에이전트는 목록 항목을 클릭하여 작업 공간 탭에서 항목을 열 수 있습니다. 에이전트는 하위 탭에서 메시징 상호작용을 열 수 있으며, 상호작용이 활성 상태인 경우 상호작용 기록에서 채팅 패널을 볼 수 있습니다. 에이전트는 채팅 패널에 메시지를 입력하여 직원과 SMS 대화를 할 수 있습니다.

에이전트를 위한 빠른 실행

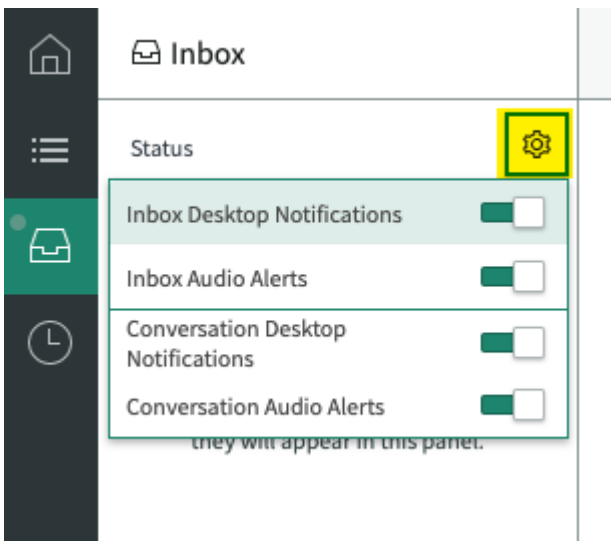
SMS 메시징을 위한 기존의 채팅 기반 빠른 실행에 액세스합니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 을 참조하십시오.

대화 데스크톱 알림

HR 에이전트는 기본 설정을 지정하여 대화 데스크톱 알림, 오디오 경보 및 Google Chrome 브라우저 토스트를 수신할 수 있습니다. 에이전트가 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 받은 편지함 설정을 통해 대화 오디오 경보와 대화 데스크톱 알림 수신에 옵트인하면 오디오 경보와 데스크톱 알림이 발생합니다.

일단 옵트인하면 에이전트는 현재 작업 공간 탭에 열려 있지만 보고 있지 않은 대화에서 새 메시지가 발생할 때 오디오 경보를 수신합니다. 현재 작업 공간 탭에 열려 있지 않지만 장기로 진행 중인 대화가 에이전트에게 할당될 때도 오디오 경보가 알림을 보냅니다. 에이전트는 이러한 경보 및 알림을 사용할지 여부를 결정할 수 있습니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 편집 메뉴( )를 사용하여 경보와 알림을 활성화합니다.



에이전트는 다음 조건이 충족되면 Google Chrome 브라우저 토스트를 받을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트가 대화 데스크톱 알림 수신에 옵트인했습니다.
- 에이전트가 Google Chrome 브라우저를 사용하고 있습니다.
- 작업 공간 브라우저 탭을 보고 있지 않습니다.
- 에이전트에 할당된 기존 대화의 새 메시지가 다음 위치 중 하나에 있습니다.
  - 현재 열려 있는 작업 공간 탭입니다.
  - 현재 열려 있는 작업 공간 탭에 있지 않지만 작업 공간의 진행 섹션에서 장기로 진행 중인 대화입니다.

직원이 시작하는 **SMS** 대화

직원은 SMS를 통해 HR 지원 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트는 시스템이 발신자 전화 번호를 채널 사용자 프로파일에 자동으로 연결할 것으로 예상할 수 있습니다. 기존이 아닌 채널 사용자 프로파일에 대해 SMS 메시지를 수신하면 시스템에서 새 채널 사용자 프로파일이 자동으로 생성됩니다. 시스템이 직원 HR 프로파일의 휴대폰 필드에 일치하는 항목을 쿼리합니다. 일치하는 항목이 발견되면 시스템에서 직원을 새로 생성된 채널 사용자 프로파일에 연결합니다. 두 개 이상의 항목이 일치하는 경우 채널 사용자 프로파일에 연결되지 않습니다. 일치하는 항목이 발견되지 않는 경우 채널 사용자 프로파일에 연결되지 않습니다.

직원이 SMS 메시징 상호작용에 전화 번호를 추가하거나 상호작용의 전화 번호를 업데이트하면 상호작용의 번호 필드가 null에서 직원 이름으로 업데이트됩니다. 해당 직원의 HR 프로파일은 전화 번호와 연결되어 있습니다. 하나의 전화 번호에 대해서 항상 하나의 활성 채널 사용자 프로파일만 존재할 수 있습니다.

HR Service Delivery Conversational SMS Service Channel 설정

HR Service Delivery용 Conversational SMS Service Channel 스토어 앱을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

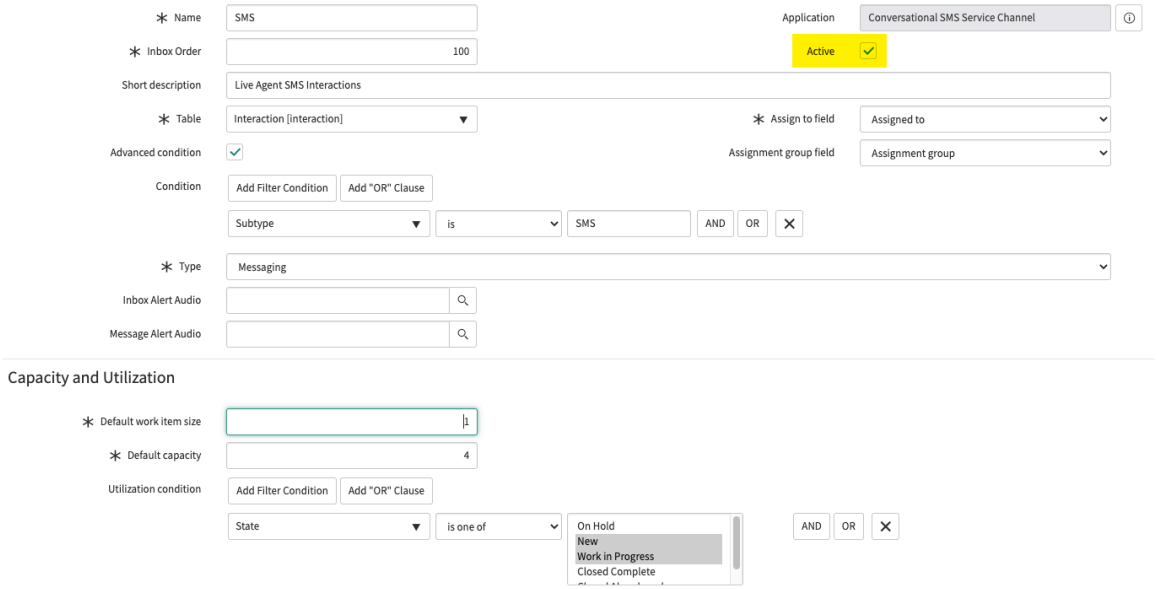
이 태스크 정보
HR Service Delivery 기본 시스템에는 기본 **HR SMS** 지원 그룹 할당 그룹이 포함된 **HR SMS** 서비스 채널 큐가 포함됩니다. 에이전트 할당 규칙은 기본적으로 용량을 기반으로 합니다. HR Service Delivery의 경우에는 HR SMS 큐에 대한 SMS 서비스 채널을 구성합니다.

프로시저

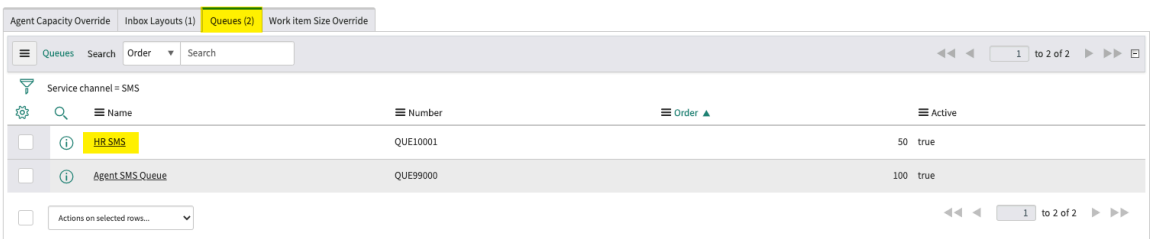
1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.
2. **SMS** 서비스 채널을 클릭합니다.
3. 서비스 채널 SMS 양식에서 활성 확인란을 선택하여 서비스 채널을 활성화합니다.

> 주:
> 기본적으로 양식의 대부분이 자동으로 채워집니다. 용량 및 사용률 필드는 기본 작업 항목 크기는 1로, 기본 용량은 4로 설정됩니다. 원하는 경우 해당 항목뿐 아니라 모든 양식의 값을 변경할 수 있습니다.

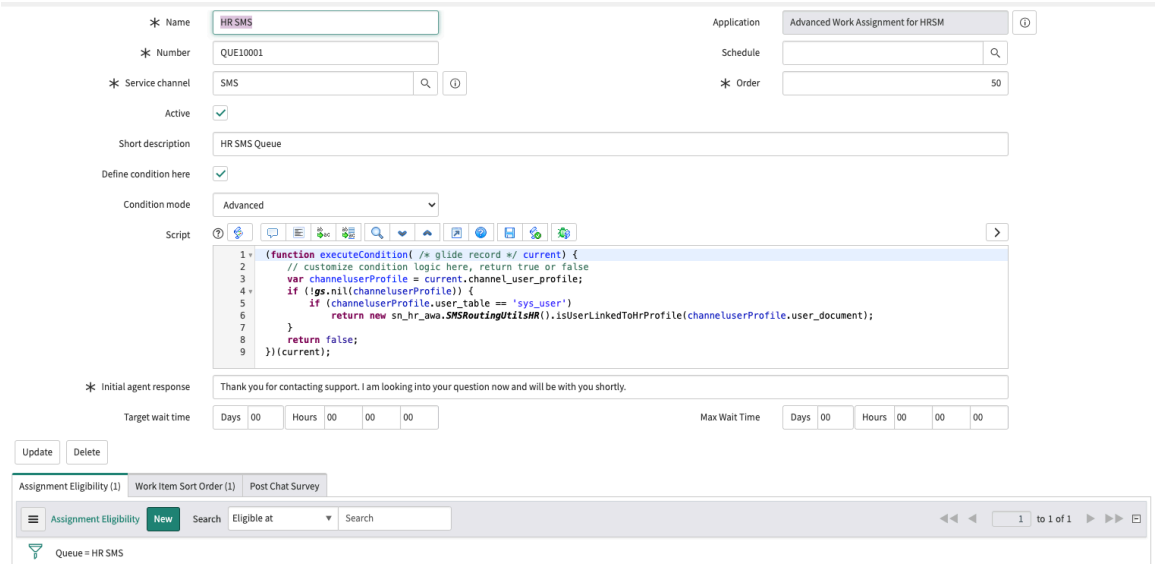
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 큐 관련 목록을 클릭하여 HR SMS 큐를 보고 구성합니다.



5. 큐 HR SMS 양식의 기본 구성을 보고 활성 확인란이 선택되었는지 확인합니다.
6. 원하는 대로 값을 수정합니다.

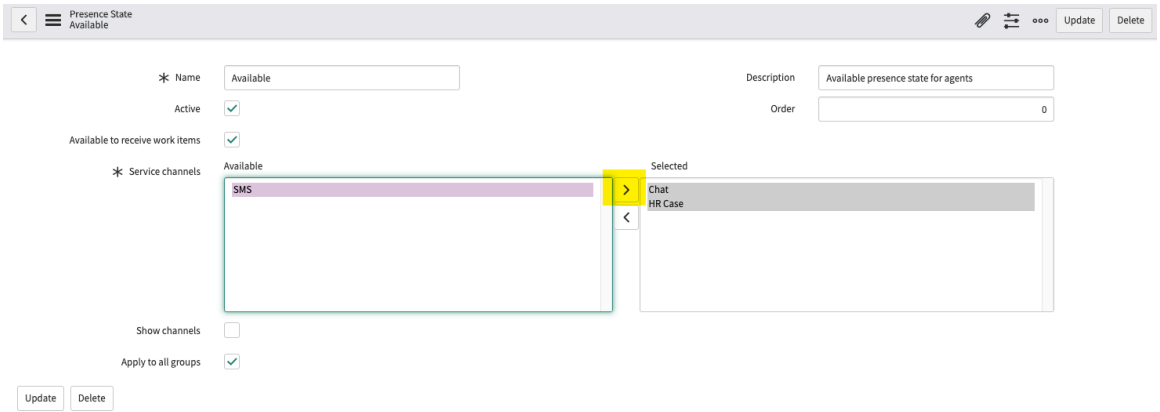


7. 임의의 관련 목록을 클릭하면 구성된 기본값을 확인하거나 수정할 수 있습니다.

> **주:**
> 할당 자격 관련 목록의 기본값은 **HR SMS** 지원 그룹입니다. 할당을 라우팅하려면 이 그룹에 사용자를 수동으로 추가합니다. 이 그룹에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 사용자 추가를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 업데이트를 클릭하여 변경한 내용을 저장합니다.
9. 고급 작업 할당 다음으로 이동하여 현재 상태 업데이트 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.
10. 현재 상태 목록에서 사용 가능을 클릭합니다.
11. 현재 상태 사용 가능 양식에서 서비스 채널 사용 가능 열의 **SMS**를 선택하고 오른쪽 방향 화살표를 사용하여 선택됨 열로 옮깁니다.



12. 업데이트를 클릭합니다.

> 주:
> Conversational SMS Service Channel 및 설정 안내에 대한 자세한 내용은 Conversational SMS Service Channel 을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 채팅에서 **SMS** 메시지 작성

채팅 상호작용에서 바로 수신자에게 아웃바운드 SMS 메시지를 생성하고 전송합니다. 직원의 추가 정보가 필요한 경우 할당된 상호작용에 액세스하여 SMS 메시지를 통해 후속 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
상호작용이란 채팅, 전화 또는 오프라인을 통한 지원 요청입니다. 에이전트 채팅을 사용하면 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다.
SMS 작성 옵션은 활성 채팅 상호작용에만 사용할 수 있습니다. HR Service Delivery에서의 상호작용에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 사용 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다. HR 케이스 List 선택하고 상호작용 〉 나에게 할당됨.
3. SMS 메시지를 통해 수신자에게 응답할 활성 채팅 상호작용을 선택합니다.
4. 채팅 상호작용 모델에서 ... 추가 옵션 아이콘을 선택하고 **SMS** 작성을 선택하여 수신자와의 SMS 대화를 시작합니다.
   SMS를 통해 전송 모달이 발신자 및 수신자 필드와 함께 시작됩니다.
5. 드롭다운 수신자 필드를 사용하여 SMS 수신자를 선택합니다.
   자동으로 채워진 전화 번호를 선택하거나 기타를 선택하여 다른 번호 필드에 수동으로 전화 번호를 입력할 수 있습니다. 다음 기준에 따라 자동으로 채워진 전화 번호가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오픈 대상 필드는 전화 번호와 상호작용할 때 채워집니다.

HR 프로파일 기록에 지정된 전화 번호입니다. SMS를 통해 보내기 모달의 각 전화 번호 레이블은 HR 프로파일 기록의 전화 번호 필드 레이블과 일치합니다.

수동으로 추가된 전화 번호가 기존 활성 채널 사용자 프로파일 기록과 연결되어 있지 않은 경우 SMS 메시지를 보낼 때 기록이 자동으로 생성됩니다.

주:
기존 HR 프로파일과 연결되지 않은 전화 번호 p1과 상호작용이 생성되면 채널 사용자 프로파일이 게스트로 생성됩니다. 사용자가 전화 번호 p1로 HR 프로파일 HRP1을 업데이트하면 사용자는 HRP1로 취급됩니다.

6. SMS 메시지를 작성하고 필요한 경우 첨부 파일을 추가한 다음 직원에게 보낼 수 있습니다.
또한 빠른 실행 아이콘을 선택하거나 채팅 영역에서 백슬래시(/)를 입력하여 SMS 메시징용 빠른 실행을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 을 참조하십시오.
SMS 메시지가 전송되면 확인 메시지를 받습니다. 원하는 경우 확인 메시지를 클릭하면 상호작용에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

주:
에서 에이전트 작업 공간SMS 대화 시작에 대한 자세한 내용은 에이전트 시작 SMS 대화를 참조하십시오. HR Service Delivery를 활용하는 에이전트 작업 공간 사용에 대한 자세한 내용은 사용 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 사용

다양한 유형의 직원 커뮤니케이션에서 케이스 또는 요청을 만들기 위해 HR 케이스를 생성하거나 직원 정보를 참조하려면 상호작용 기록을 사용합니다.

상호작용이란 채팅, 전화 또는 오프라인을 통한 지원 요청입니다. 기술, 그룹별로 또는 HR 에이전트에 직접 상호작용을 라우팅할 수 있습니다.

HR 케이스 또는 관련 작업을 생성하지 않기로 결정하는 단순 요청에 대해 상호작용을 생성할 수도 있습니다.

에이전트 채팅을 사용하면 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다.

주:
에이전트 지원을 상호작용에 사용할 수 있습니다.

상호작용에 대한 자세한 내용은 Agent Workspace의 상호작용 기록을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 생성

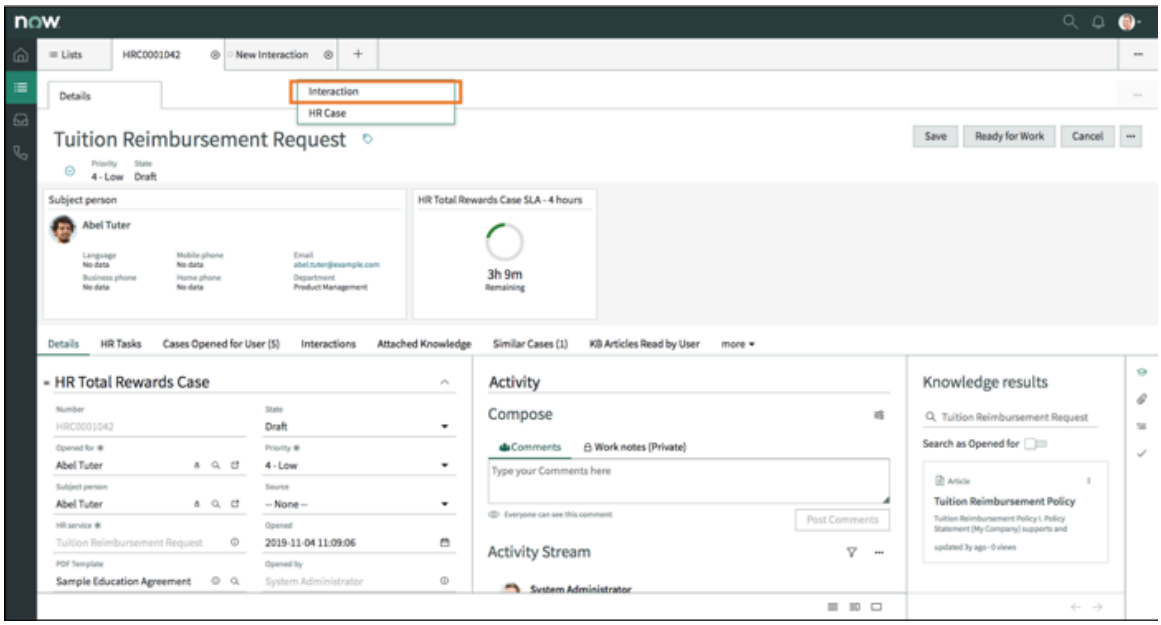
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 양식에서 상호작용 기록을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

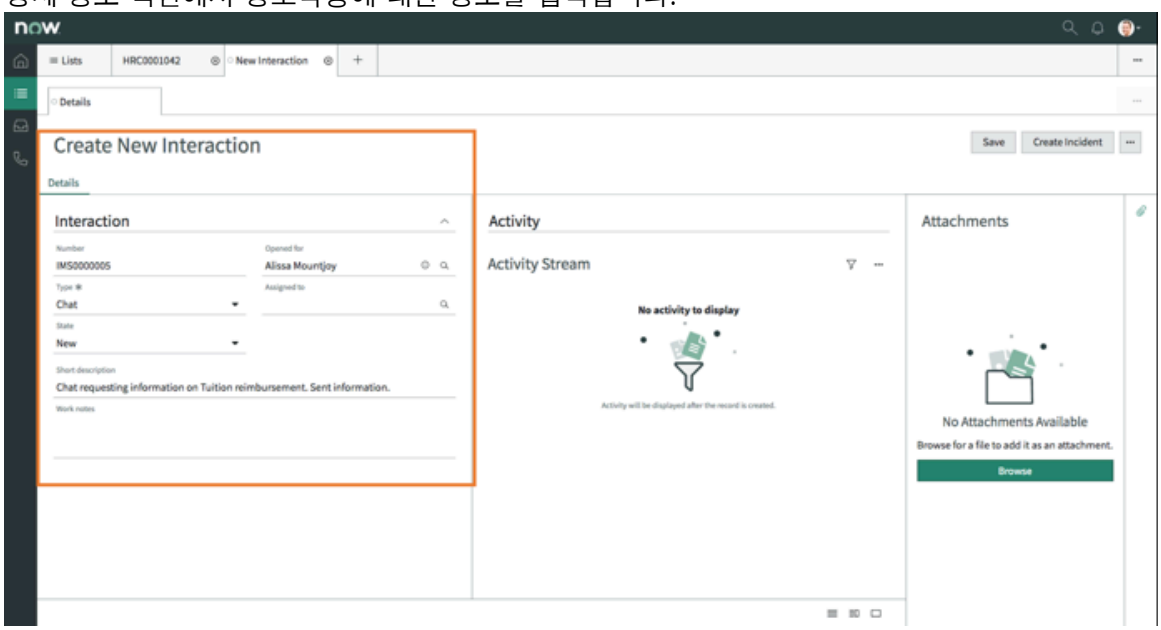
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 상호작용을 생성하려면 케이스 생성 아이콘을 선택합니다.
3. 상호작용을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 상세 정보 섹션에서 상호작용에 대한 정보를 입력합니다.



5. 필드에 내용을 입력합니다.

상호작용 필드

필드	설명
상세 정보	모든 상호작용 기록은 초기 상호작용 기록 정보를 보여주는 상세 정보 양식에 기본값으로 표시됩니다.
번호	상호작용 기록에 할당된 번호입니다.
유형	상호작용 기록에 책임이 있는 통신의 유형입니다. 값은 다음과 같습니다. ○ 없음 ○ 채팅
상태	상호작용 기록의 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

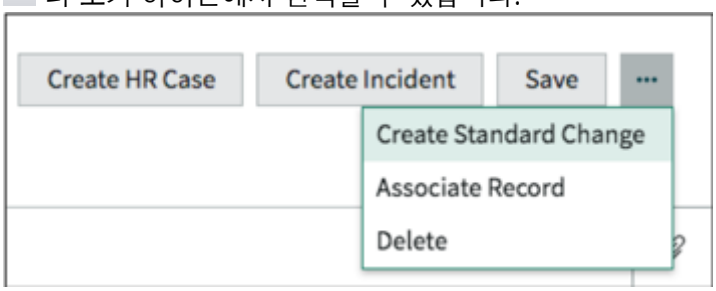
필드	설명
	○ 신규 ○ 작업 진행 중 ○ 완료 종결 ○ 포기 종결
오픈 대상	상호작용에 관한 직원입니다.
담당자	상호작용을 담당하는 HR 에이전트입니다.
간단한 설명	상호작용에 대한 짧은 설명입니다.
작업 메모	다른 HR 에이전트에 도움이 될 수 있는 상호작용에 고유한 정보입니다. 작업 메모는 오픈 대상자에게 표시되지 않습니다.

6. 저장을 선택합니다.

상호작용 탭

탭	설명
관련 작업	상호작용에서 연 모든 작업 또는 케이스(예: 새 인시던트 또는 새 케이스)입니다.
사용자의 작업	상호작용과 관련된 인시던트입니다.
사용자 상호작용	각 특정 사용자에 연결된 모든 상호작용을 기록합니다.
"오픈 대상"에 대해 열린 케이스	오픈 대상자와 관련된 모든 HR 케이스를 표시합니다.

7. ••• 더 보기 아이콘에서 선택할 수 있습니다.



8. 상호작용에 기반하여 케이스를 생성하려면 **HR** 케이스 생성을 선택합니다.
인시던트 생성은 데모 데이터의 일부이며 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에 사용할 수 없습니다.

9. ••• 더 보기 아이콘을 선택하여 수행할 수 있는 추가 작업을 표시합니다.

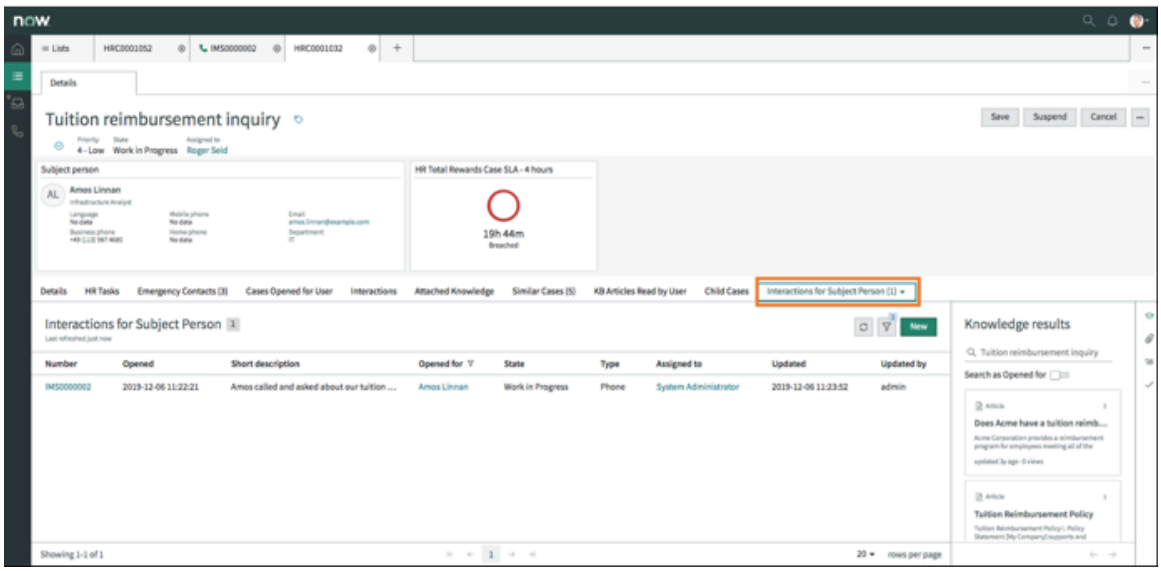
더 보기 아이콘 항목

선택	설명
표준 변경 생성	데모 데이터의 일부이며 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택	설명
기록 연결	상호작용을 HR 케이스에 연결하는 데 사용합니다. 연결 후에는 HR 케이스의 상호작용 탭 아래에 상호작용이 나타납니다. 기록 유형에서 작업을 선택한 다음 필요에 따라 작업 기록을 선택합니다. 지식 문서를 포함하는 상호작용 기록을 연결할 수도 있습니다. 기록 유형에서 지식을 선택한 다음 지식 문서를 선택합니다.
삭제	상호작용 기록을 삭제하려면 선택합니다.

10. 상호작용에 대해 입력한 작업을 저장하려면 저장을 선택합니다.
11. 상호작용을 보려면 하위 탭에서 대상자의 상호작용 탭을 선택합니다.



HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 수명주기 이벤트 케이스 작업

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스를 관리합니다.

수명주기 이벤트 케이스는 수명주기 이벤트에 의해 이행되는 HR 케이스입니다. 예를 들어, 신입 직원 온보딩에 대한 HR 서비스는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트를 이행합니다.

> **주:**
> 이 섹션에서는 Enterprise Onboarding and Transitions가 활성화되어 있다고 가정합니다. 자세한 내용은 Enterprise Onboarding and Transitions 이해 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스 나열

목록을 사용하여 모든 수명주기 이벤트 케이스를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

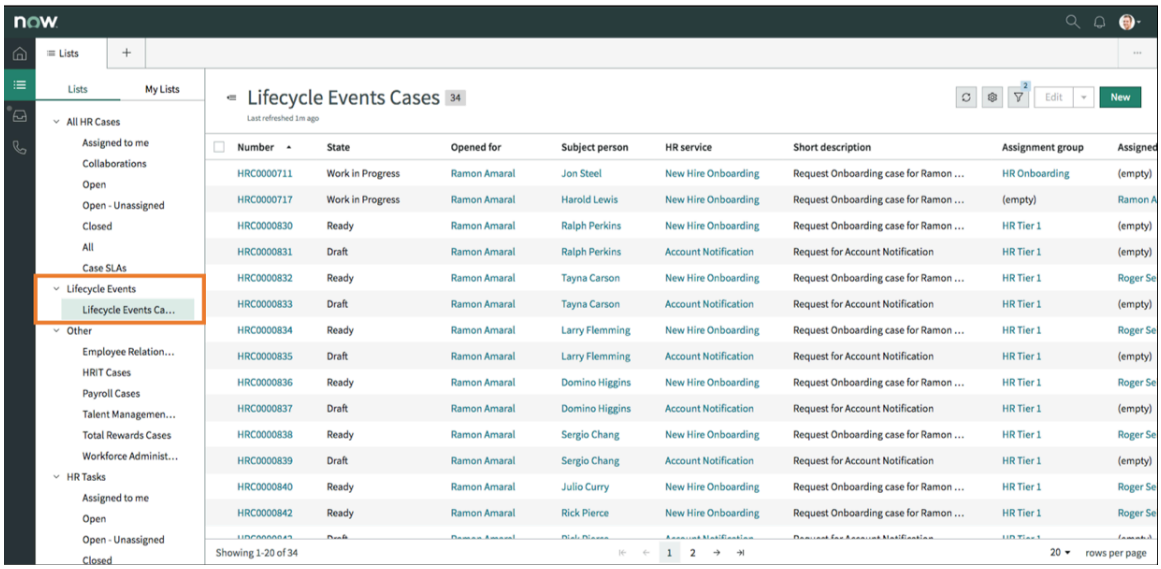
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. List 목록 아이콘을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 수명주기 이벤트를 선택합니다.
4. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.



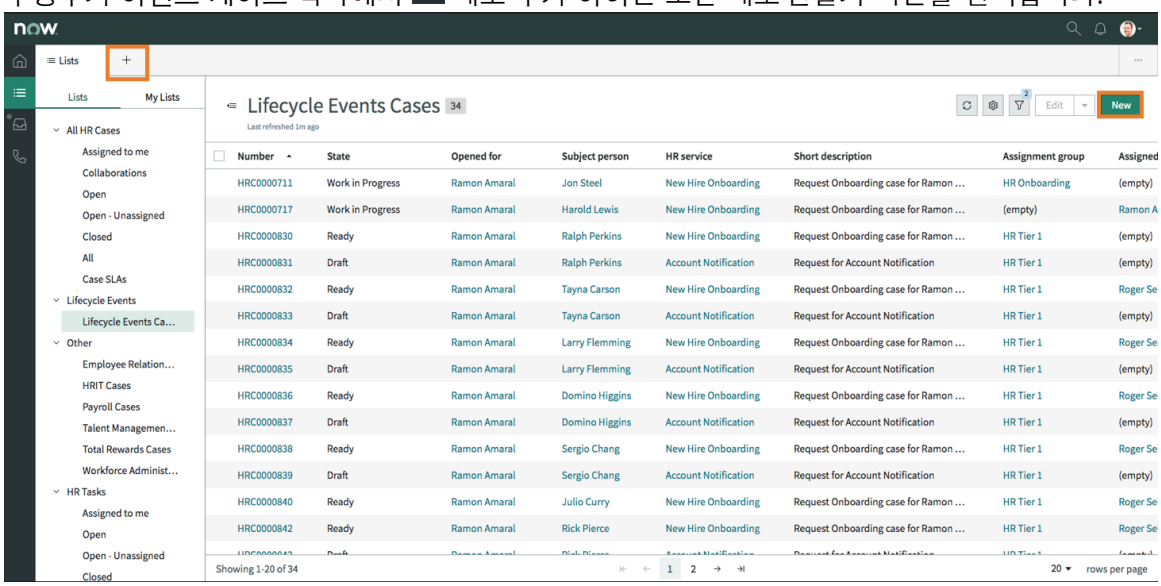
HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스 생성

수명주기 이벤트 케이스를 생성하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

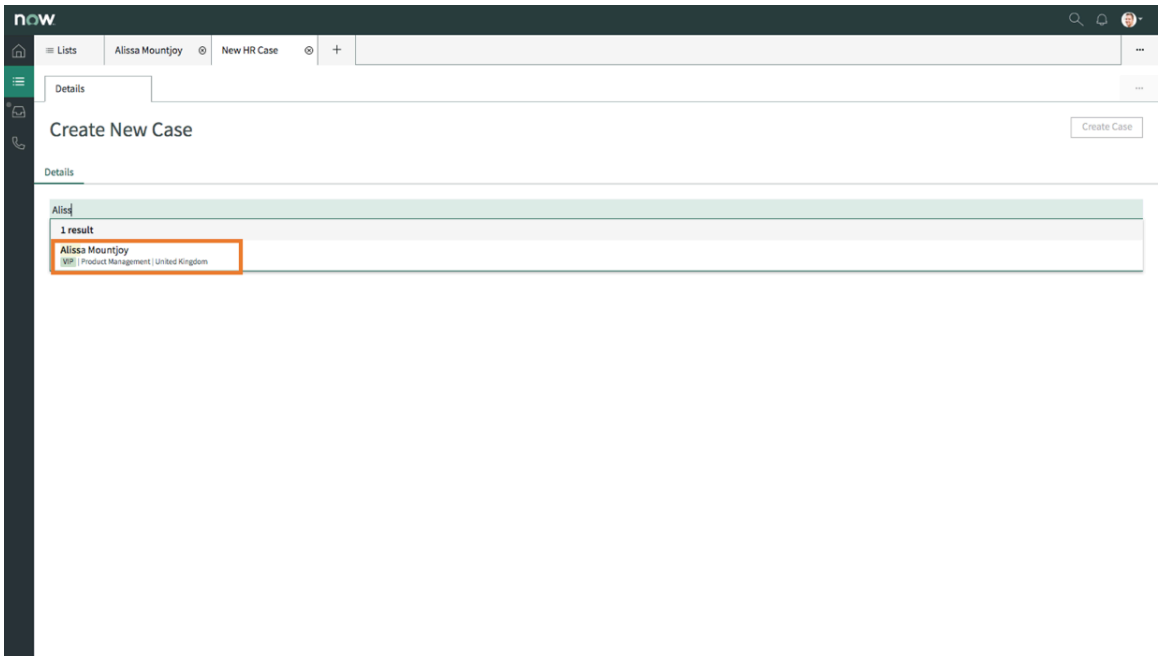
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 방문 페이지에서 + 새로 추가 아이콘을 선택합니다.
3. **HR** 케이스를 선택합니다.
4. 수명주기 이벤트 케이스 목록에서 + 새로 추가 아이콘 또는 새로 만들기 버튼을 선택합니다.

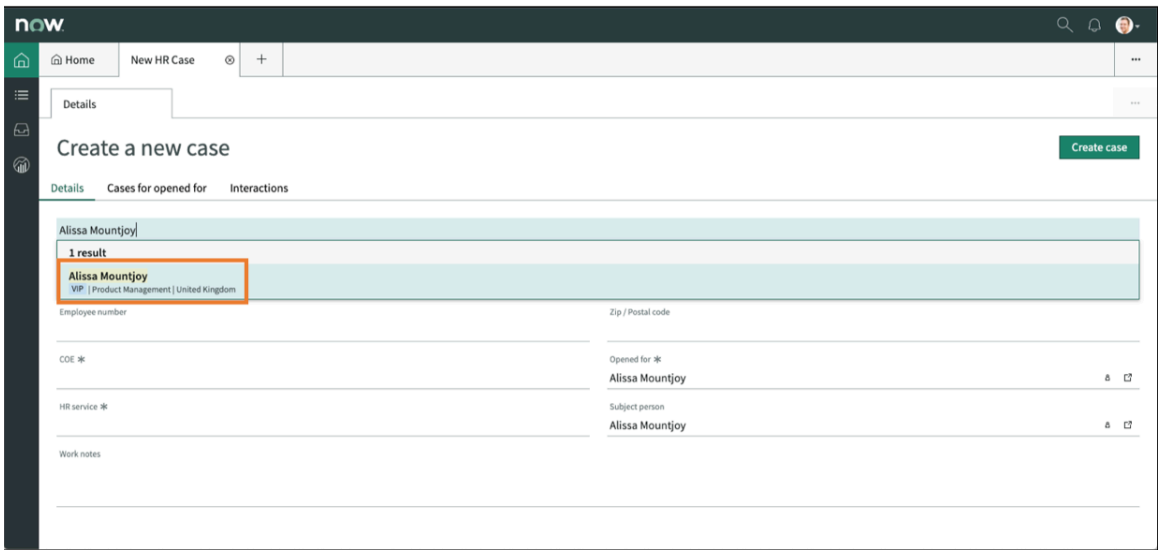


5. 직원 이름 또는 케이스 번호를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 직원이 케이스에 해당되는 사람인지 확인합니다.



7. **HR** 서비스 필드에 신입 직원 온보딩을 입력합니다.
8. 케이스 생성을 선택합니다.
9. 작업 준비 완료를 선택합니다.
   상태가 준비로 변경됩니다. 상세 정보 섹션에서 케이스 할당 규칙 또는 HR 케이스 템플릿을 기반으로 할당 그룹 및 할당 대상 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 HR에서의 할당 및 일치 규칙 및 HR 템플릿 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 활동 세트 상태 보기

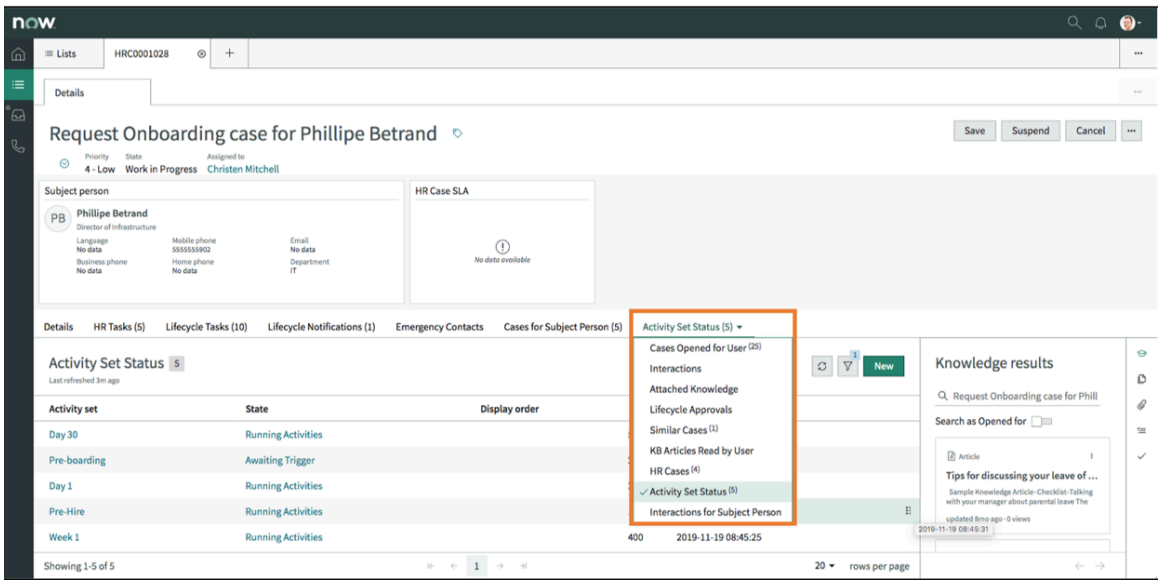
활동 세트 상태 탭을 사용하여 수명주기 이벤트 케이스의 상태를 모니터링합니다. 수명주기 이벤트 케이스에서 각 활동 세트 및 활동의 상태를 모니터링할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 진행 중인 수명주기 이벤트 케이스를 찾아 표시합니다.
   자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스 나열 문서를 참조하십시오.
3. 활동 세트 상태 탭을 선택합니다.
4. 활동 세트 상태를 선택합니다.



HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 특별 처리 메모 보기

구성되면 특별한 주의가 필요한 HR 케이스에 대한 특별 처리 메모가 나타납니다.

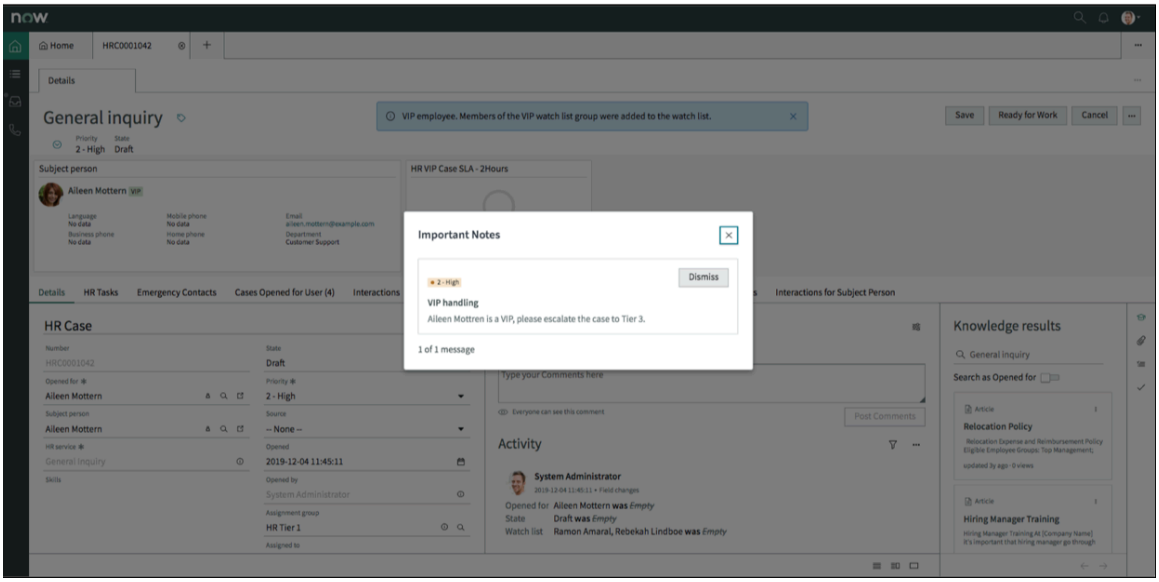
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. HR 케이스를 찾아 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 처리 메모를 표시하도록 HR 케이스가 구성된 경우에는 팝업으로 나타납니다.



3. 메모를 읽고 해제를 선택합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 활동 스트림 사용

작업 메모(비공개) 또는 코멘트를 문서화하거나, 이메일에 응답하거나, HR 케이스의 상태를 보려면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 활동 스트림 섹션을 사용합니다.

HR 에이전트 작업 공간에서 작업 메모 또는 코멘트 생성

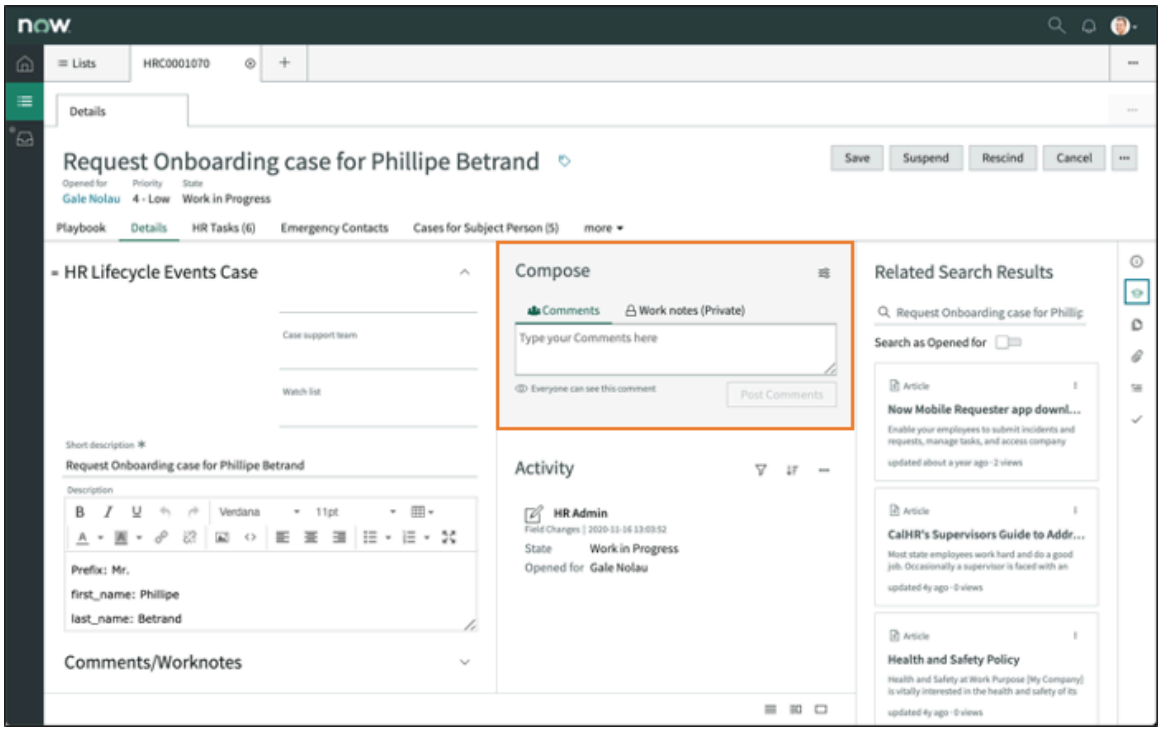
활동에 작업 메모(비공개) 또는 코멘트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 작성 섹션에서 코멘트(대상자에게 표시) 또는 작업 메모(대상자에게 표시되지 않음)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 코멘트 게시를 클릭합니다.

> **주:**
> 또한 양식의 왼쪽 아래에 코멘트/작업 메모 섹션이 있습니다. 이 섹션은 기본적으로 꺼져 있지만 아코디언 아이콘( )을 클릭하여 텍스트를 입력하는 데 사용할 수 있습니다. 텍스트를 입력한 후 저장을 클릭합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 미리 알림 생성

HR 케이스 또는 작업과 연동된 미리 알림을 생성하여 적시에 커뮤니케이션과 조치가 이루어지도록 할 수 있습니다. 미리 알림을 사용하여 특정 날짜에 후속 조치를 할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 왼쪽의 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 미리 알림을 추가하려는 케이스로 이동하여 케이스를 엽니다.
4. 추가 작업 아이콘( )을 클릭하고, 아래로 스크롤하여 미리 알림 설정을 클릭합니다.
5. 필드에 내용을 입력합니다.

새 미리 알림 생성

필드	설명
간단한 설명	미리 알림을 설명하는 텍스트입니다.
날짜/시간	미리 알림을 받을 날짜와 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업	미리 알림과 연결된 작업 또는 케이스입니다. 미리 알림을 만들 때 표시한 케이스 또는 작업에 따라 자동으로 표시됩니다.
사용자	로그인하여 미리 알림을 생성한 사용자의 이름입니다.
미리 알림	미리 알림의 상태입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

주:
미리 알림을 보려면 관련 항목 메뉴에서 더 보기를 클릭하고 아래로 스크롤한 다음 미리 알림을 선택합니다. 경보가 활성화되면 알림 아이콘( ) 내에 숫자가 나타나고 알림 메시지가 화면 전체에 스크롤됩니다.

HR Service Delivery Playbook

현재 HR Service Delivery Playbook에서는 수명주기 이벤트 케이스를 해결하는 데 필요한 모든 작업과 단계를 보고 수행할 수 있는 단일 창을 제공합니다.

주:
현재는 수명주기 이벤트 케이스만 지원됩니다.

모든 케이스 정보를 단일 창에서 볼 수 있으면 상위 우선순위를 빠르고 쉽게 결정할 수 있습니다. 상위 우선순위를 지정할 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다양한 양식을 검색하고 여는 시간을 낭비하지 않도록 다양한 부서에서 진행 중인 모든 단계를 볼 수 있습니다.
- 완료된 작업을 모두 볼 수 있습니다.
- 다음에 할 일을 쉽고 빠르게 볼 수 있습니다.

수명주기 이벤트 케이스

수명주기 이벤트 케이스에 다양한 활동이 포함된 여러 활동 세트가 있을 수 있기 때문에 HR 에이전트는 모든 측면을 볼 수 있어야 합니다.

아코디언 버튼을 사용하여 활동 세트를 확장 또는 축소하여 활동을 볼 수 있습니다.

활동 세트 내에서 모든 작업, 상태, 소유자를 확인하고 조치를 취할 수 있습니다.

주:
수명주기 이벤트에 대한 자세한 내용은 Enterprise Onboarding and Transitions 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery Playbook 탐색

수명주기 이벤트 케이스를 관리하려면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간을 사용합니다.

Playbook이 포함된 HR Agent Workspace 케이스 양식

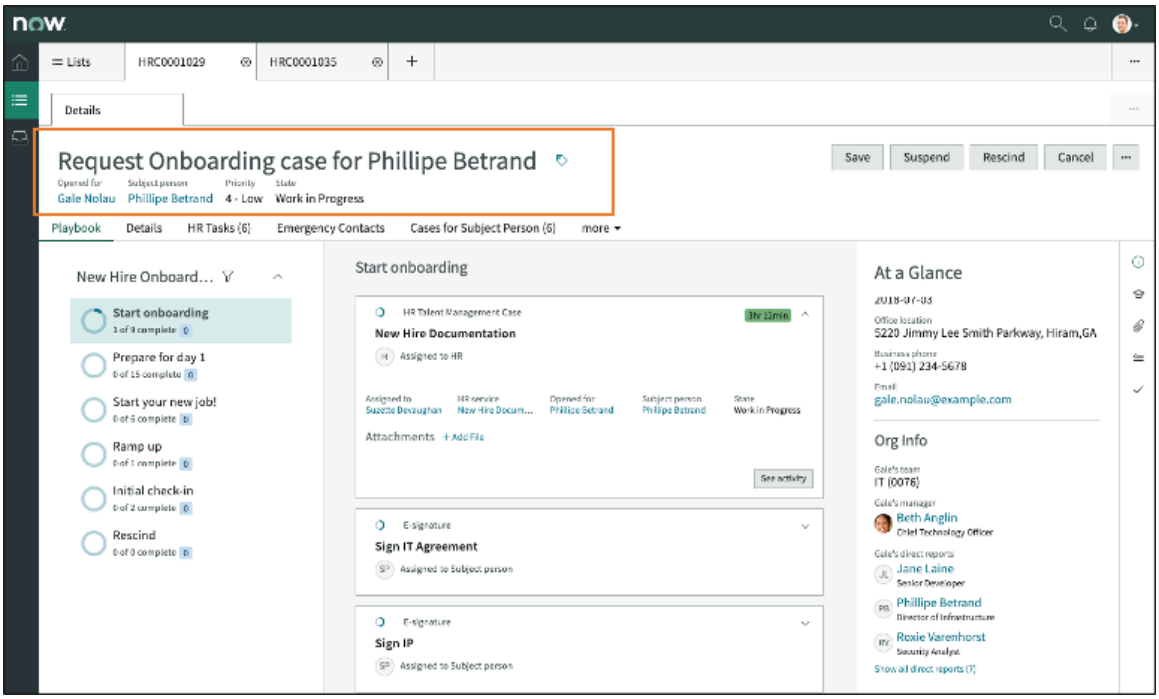
Playbook이 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 활성화되면 관련 항목 메뉴에 **Playbook** 탭이 표시됩니다.

Playbook 헤더

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Playbook 헤더에 활동 세트의 제목이 표시됩니다.

주:
수명주기 이벤트 구조에 대한 자세한 내용은 수명주기 이벤트 구성 문서를 참조하십시오.



스테이지 패널

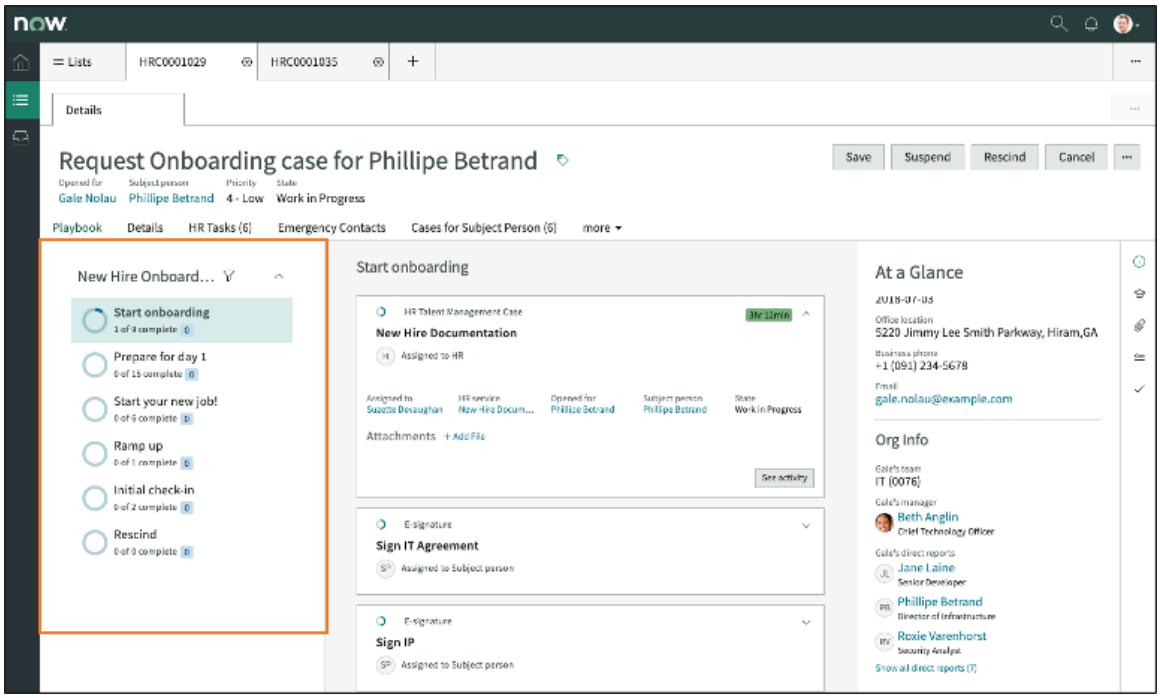
Playbook 양식의 왼쪽을 따라 수명주기 이벤트 및 각 활동 세트를 보여주는 스테이지 패널이 표시됩니다. 각 활동 세트 아래에 완료된 활동 수와 상태 동그라미가 표시됩니다. 동그라미 안의 확인 표시는 완료된 활동 세트를 나타냅니다.

Playbook 헤더 내부의 확인 표시는 활동 세트가 완료되었음을 나타냅니다.

활동 세트에 대한 활동 수와 완료된 활동 수를 빠르게 볼 수 있습니다.

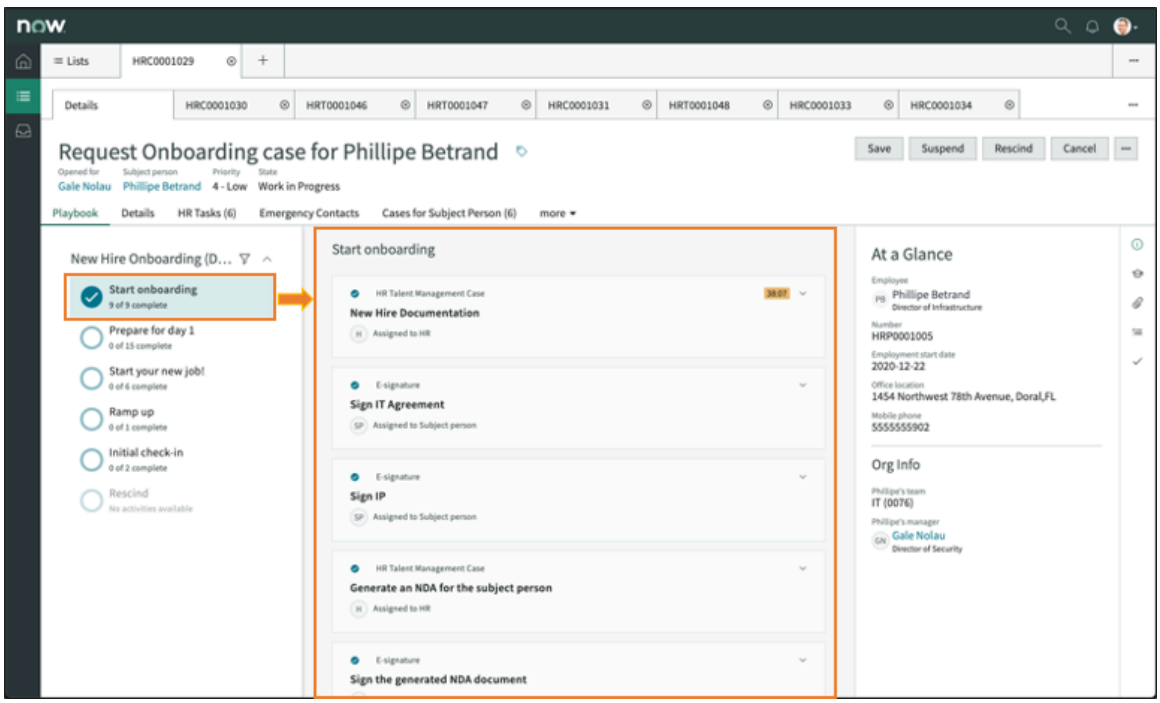
이 예에서 활동 세트 온보딩 시작에는 총 9개의 활동이 있고 그 중 1개가 완료되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



활동 스트림

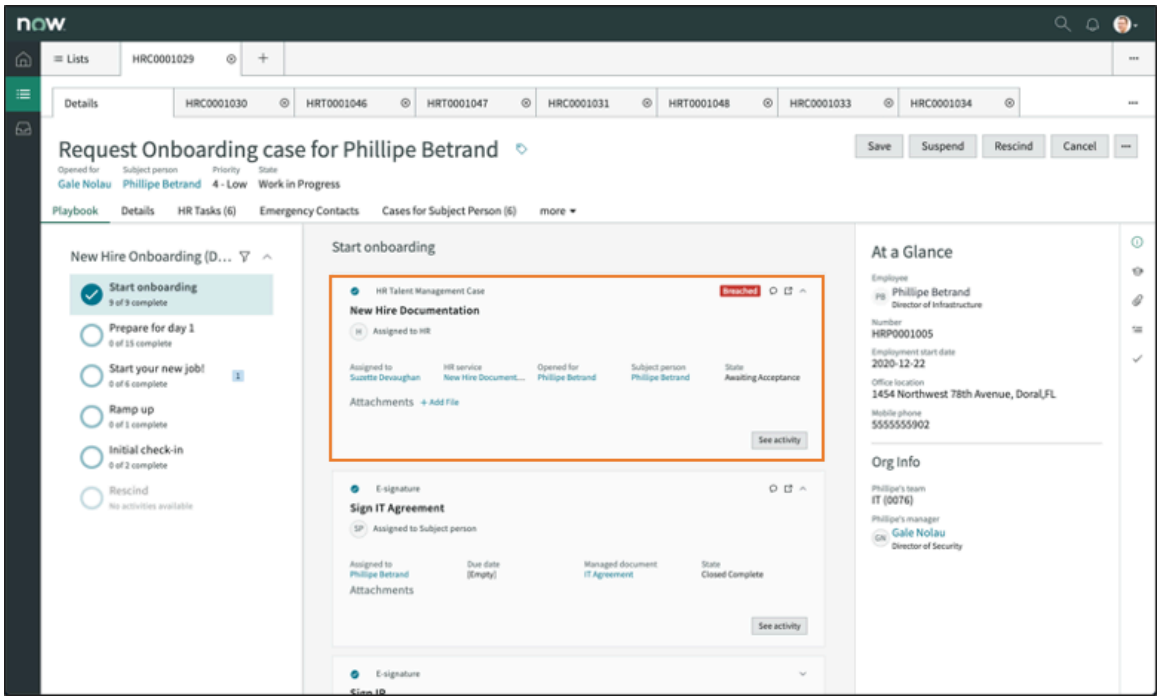
스테이지 패널에서 활동 세트를 클릭하면 활동 세트 내의 모든 활동을 볼 수 있습니다.



HR 카드

활동을 클릭하여 활동 스트림에서 활동으로 드릴다운하면 케이스 또는 작업에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

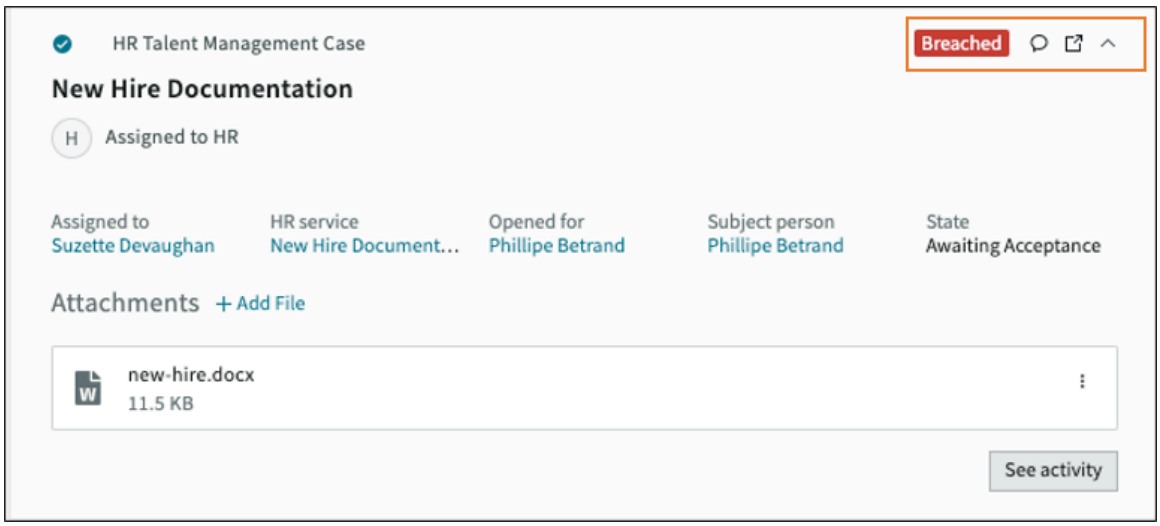


HR 케이스가 별도의 창과 탭에 열립니다.

HR 카드 상세 정보

활동을 클릭하면 할당 대상, **HR** 서비스, 오픈 대상, 대상자, 상태 및 첨부 파일이 나타납니다.

HR Playbook 카드의 오른쪽 상단에 일련의 아이콘이 있습니다.



왼쪽의 첫 번째 아이콘은 HR 케이스 또는 작업의 상태를 제공합니다. 위에 마우스를 가져다 대면 SLA에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

메모 또는 코멘트 추가( ) 아이콘을 클릭하면 활동과 관련된 코멘트 또는 메모를 추가할 수 있습니다.

코멘트 또는 메모를 보려면 활동 보기 버튼을 클릭합니다.

열린 작업( ) 아이콘을 클릭하여 HR 케이스 또는 작업의 상세 정보를 봅니다. HR 케이스 또는 탭이 있는 새 탭이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 최소화( ) 아이콘을 클릭하여 HR 케이스 또는 작업의 상세 정보를 닫습니다.

나머지 Playbook 영역은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 탐색에서 다룹니다.

HR Service Delivery Playbook 설정

에이전트가 이벤트 케이스를 쉽게 관리하고, 추적하고, 수명주기를 지정할 수 있도록 HR Service Delivery Playbook을 설정합니다.

활성화

HR용 Playbook을 활성화하려면 ServiceNow Store로 이동하여 인스턴스에서 Playbook을 사용할 수 있도록 해야 합니다.

다음 플러그인을 활성화합니다.

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

다음 두 개의 애플리케이션은 스토어에서 받습니다.

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

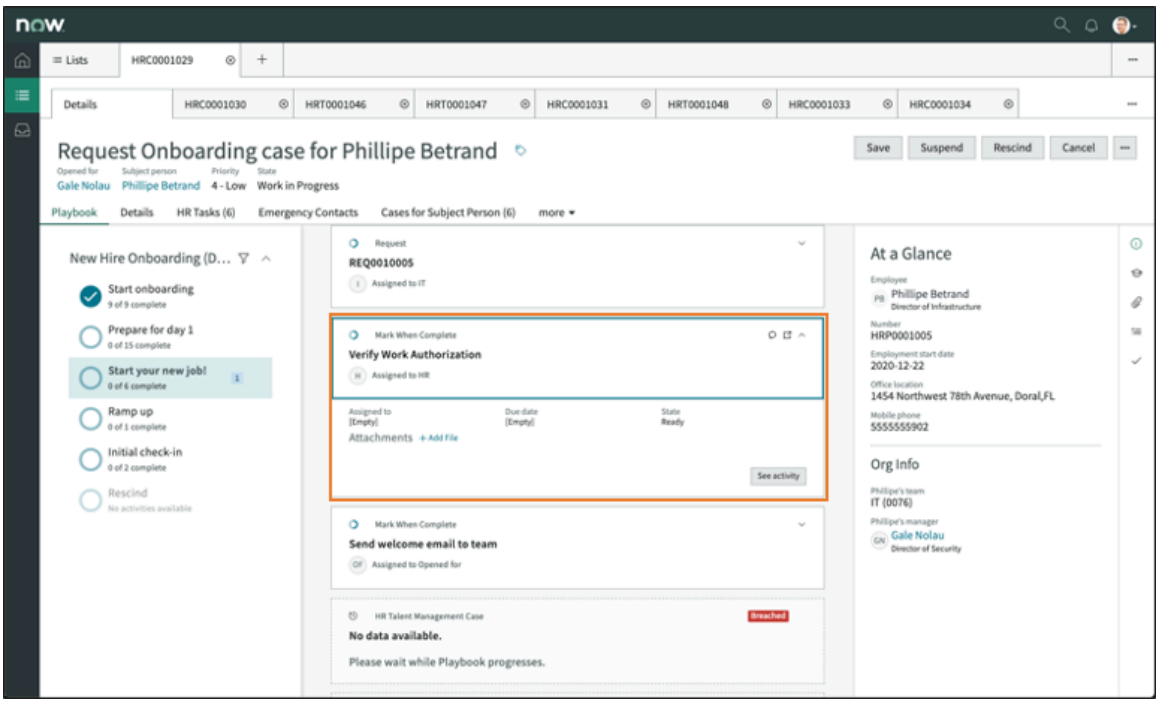
자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

HR 카드

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 Playbook 탭에 HR 카드가 있습니다.

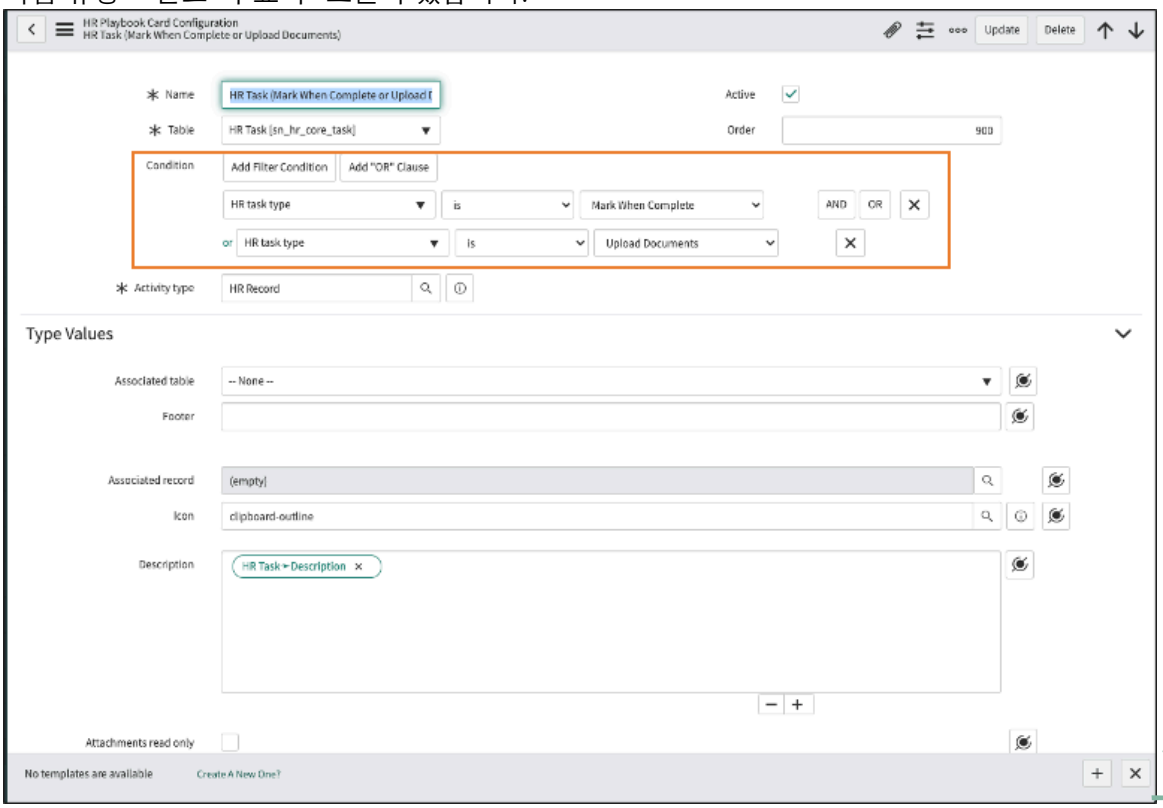
HR 카드는 HR 작업, HR 케이스, 요청, 인시던트, 승인 등 다양한 기록을 나타낼 수 있는 활동 세트의 각 활동을 나타냅니다.

다음은 HR 작업 기록을 보여주는 HR 카드의 예입니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Verify Work Authorization 카드에는 'HR 작업 유형 = 완료 시 표시' 조건이 있습니다.



- 각 활동에는 HR 작업, 케이스, 요청 등이 표시됩니다. 활동은 HR Playbook 카드 구성 테이블에서 최저 순서 기록과 일치하는지 확인합니다.
- HR Playbook 카드 구성에는 렌더링할 값을 결정하는 필터가 있을 수 있습니다.
- HR Playbook 카드 구성을 사용하여 카드를 구성합니다.
- 자세한 내용은 HR Service Delivery Playbook 카드 구성 문서를 참조하십시오.

HR 관리자는 이를 사용하여 각 Playbook이 다양한 유형의 기록(HR 케이스, 작업 등)에 대해 HR Service Delivery Playbook에 표시되는 방식을 구성합니다. 기록 유형에 따라 표시할 수 있는 관련 정보가 다릅니다.

기본 시스템은 19개 기록을 제공합니다.

주:
Playbook 구성에 대한 자세한 내용은 Playbook 설정을 참조하세요.

HR Service Delivery Playbook 카드 구성

활동 세트의 각 카드에 표시되는 항목을 보고 관리하려면 Playbook 카드 구성을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin
각 활동은 기록(HR 작업, HR 케이스, 요청 등)을 표시하고 카드 구성을 진행하고 테이블에서 순서가 가장 낮은 기록과 일치시킵니다. 예를 들어, 'Verify Work Authorization'은 기본 시스템에서 제공하는 '완료 시 표시' 카드입니다.

카드 구성 기록의 속성은 기록(HR 작업, HR 케이스, 요청 등)에서 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 및 에이전트 작업 공간 for HR Case Management에는 두 가지 기본 카드 구성과 활동 재정의가 있습니다. 속성 *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (기본값 = false)은 각각 에이전트 작업 공간 설치할 때 Playbook에 HR Service Delivery 사용할 카드 구성을 결정합니다. 기본적으로 클래식 카드 구성은 카드 구성에서 선택됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **Playbook** 카드 구성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR Playbook 카드 구성 양식

필드	설명
이름	HR Playbook 카드 구성을 식별하는 이름입니다.
테이블	구성의 기록 유형입니다. 활동 세트(레인) 내의 각 활동에 대해 표시되는 카드를 결정합니다. 또한 카드가 사용하는 속성을 결정합니다.
조건	유형 값이 HR Playbook 카드로 렌더링되는지 여부를 결정하는 조건입니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
활동 유형	수명주기 이벤트 활동의 활동 유형입니다. 활동 유형은 승인, 직원 활동, 이행자 활동, 알림 등이 될 수 있습니다. 주: 자세한 내용은 수명주기 이벤트에 대한 지원 구성요소 구성 문서를 참조하십시오.
활성	기록이 활성 상태이고 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
순서	활동에서 이 기록과 일치시키려고 시도하는 순서입니다. 가장 낮은 값이 먼저 평가됩니다.

유형 값 섹션에 따라 각 카드에 표시되는 항목이 결정됩니다.

유형 값

필드	설명
관련된 테이블	현재 해당되지 않습니다.
바닥글	HR Playbook 카드의 바닥글에 표시할 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 정보 배치를 자동화하기 위해 선택할 수 있는 참조를 표시합니다.
관련된 기록	현재 해당되지 않습니다.
아이콘	카드의 왼쪽 상단에 표시되는 아이콘을 표시합니다. 사용 목록 조회 아이콘 을 클릭하여 표시할 아이콘을 선택합니다.
설명	필 선택기 아이콘 을 선택하여 카드에 설명을 표시합니다. 주: 이는 자유형 필드가 아니므로 사용할 수 있는 필드 중에서 선택해야 합니다.
첨부 파일만 읽기	기존 첨부 파일이 읽기 전용임을 나타내기 위해 선택합니다. 주: 읽기 전용 필드로, 활동에 첨부 파일을 추가할 수 없습니다. 첨부 파일 소스 필드를 참조하십시오.
제목	카드의 제목입니다. 자유형 텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 목록에서 선택할 수 있습니다.
양식 필드	기록 필드의 행 아래에서 렌더링되는 필드의 세로 열을 표시합니다. 주: 카드에서 하나 이상의 버튼에 양식 필드 필요라고 표시되면 이 필드를 편집할 수 있습니다. 쉼표로 구분된 텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 필드를 선택할 수 있습니다. 선택한 필드는 카드의 왼쪽에 열로 표시됩니다.
SLA 표시	카드의 오른쪽 상단에 SLA 아이콘을 표시하려면 선택합니다. 아이콘에 SLA의 상태가 표시됩니다.
태그라인	카드 상단에서 제목 위의 표시되는 정보를 입력하거나 선택합니다.
첨부 파일 소스	첨부 파일의 업로드를 허용하려면 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	Associated_record를 선택하면 사용자가 카드에서 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다.
기록 필드	카드의 상단 섹션에 표시할 필드입니다. 카드에 표시할 쉼표로 구분된 필드 목록을 입력하거나 xx 아이콘을 클릭하여 참조를 선택합니다.
검사 목록 표시	활동에서 검사 목록을 표시하려면 선택합니다. 사용자는 케이스 양식과 동일한 방식으로 작업을 확인할 수 있습니다.
담당자	할당 대상 에이전트를 식별합니다. 자유형 텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 참조에서 선택할 수 있습니다. 이름이 제목 옆에 나타납니다.
양식 뷰	양식 필드와 호환되며 카드에 표시할 전체 섹션을 정의할 수 있습니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR Playbook Experience

회사에서 사용하는 플레이북을 선택하려면 Playbook Experience를 사용합니다.

기본 HR Service Delivery Playbook에는 미리 구성된 Playbook Experience가 포함되어 있습니다.

Playbook Experience는 Playbook 구성 및 Playbook 활동 재정의와 관련이 있습니다.

Playbook 구성

- 카드에서 활동 상태 아이콘을 사용할지 여부를 결정합니다.
- Playbook 필터에서 사용할 필드를 결정합니다.
- 모델을 사용하기 전에 카드에 허용되는 최대 양식 필드 수를 결정합니다.
- SLA 시간 아이콘에 대해 카드에 표시할 조건을 정의합니다.

Playbook Experience

Playbook 사용자 경험을 제어합니다.

- 디스플레이와 활동 필터를 설정합니다.
- SLA 통합을 제공합니다.
- 접근 제어를 제공합니다.

활동 재정의

기본 시스템은 활동 재정의를 사용하여 요청할 목록 카드를 표시하고 기본 기록 카드를 사용하여 작업을 축소 및 확장합니다. 활동 재정의는 또한 사용자에게 할당된 카드, 지연된 카드, SLA를 위반한 카드 등 에이전트가 기본적으로 보는 카드를 확장하기 위한 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 재정의는 확장된 카드와 축소된 카드에 대한 논리와 조건을 제어합니다.

재정의할 카드 탭에서 각 카드에 대한 세 가지 기본값을 재정의할 수 있습니다.

- 사용된 카드 유형(기본 카드, 목록 카드, 기록 생성 카드, 지식 카드 등).
- 확장 상태(Playbook이 로드되면 기본적으로 이 카드가 열리는 경우).
- 필요한 역할(이 카드를 특정 역할로 제한하는 경우).

활동 동작

양식, 조건 및 스크립트를 사용한 추가, 카드에 표시되는 단추 등 Playbook 동작을 정의합니다. 다음 버튼을 구성할 수 있습니다.

- 버튼이 표시되는 위치.
- 단추 유형 및 색상.
- 단추 구현 방식(서버 스크립트, 클라이언트 동작 또는 UI 구성요소 양식).

활동 동작은 다음을 수행할 수 있는 단추와 아이콘을 표시하는 데도 사용됩니다.

- 구성요소 렌더링(승인자 추가 또는 완료 종결).
- 기록 업데이트(상태 변경).

기본 구성을 변경하려면 플레이북 경험 구성 업데이트를 참조하세요.

HR Playbook Experience 구성

기본 Playbook Experience 구성을 수정하려면 Playbook Experience를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin

주:
변경하려면 HR Playbook Experience 기록을 먼저 복제합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험.
2. **HR Playbook**을 선택합니다.
3. **Playbook** 구성 탭을 선택하고 **true**를 선택합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook Experience 구성 업데이트를 참조하십시오.
4. **Playbook** 활동 재정의 탭과 활동 재정의를 선택합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook 활동 재정의 설정을 참조하십시오.
5. 편집 또는 생성 후 업데이트 또는 제출을 클릭합니다.

HR Playbook 활동 재정의 구성

HR Playbook에서 활동의 기본 동작에 대한 선택적 활동 재정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
활동 재정의는 *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* 시스템 속성의 영향을 받습니다.

이 시스템 속성이 true이면 에이전트 작업 공간 for HR Case Management Playbook 카드 구성이 사용되며 해당 활동 재정의가 적용됩니다. 기본값인 이 시스템 속성이 false인 경우 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 Playbook 카드 구성이 사용되며 해당 활동 재정의가 적용됩니다.

또한 Playbook Experience에서 Playbook 활동 재정의에 액세스할 수도 있습니다. HR Playbook Experience 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 활동 재정의.
2. 활동 재정의 또는 새로 만들기를 선택합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook 활동 재정의 설정을 참조하십시오.
3. 편집 또는 생성 후 업데이트 또는 제출을 클릭합니다.

HR Playbook 활동 동작 구성

사용자가 단추 및 목록 추가를 완료하고 활동을 건너뛸 수 있도록 Playbook 동작을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 활동 작업.
2. 양식 필드를 입력하거나 편집합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook 작업 사용자 지정을 참조하십시오.
3. 편집 또는 생성 후 업데이트 또는 제출을 클릭합니다.

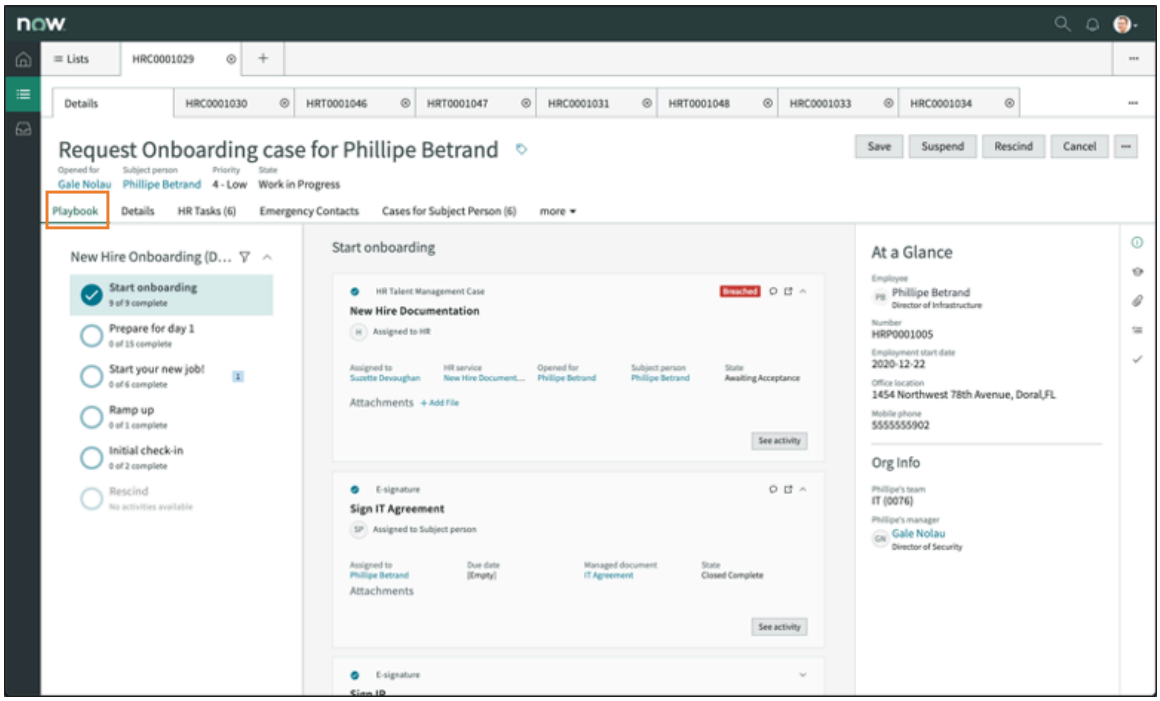
HR Service Delivery Playbook 사용

현재 HR Service Delivery Playbook은 수명주기 이벤트 HR 케이스에서만 사용 가능합니다.

Playbook은 LE 케이스를 표시한 후 HR Agent Workspace 양식에 탭으로 표시됩니다.

주:
Playbook 탭은 HR 케이스가 준비됨 또는 진행 중으로 이동한 후에만 표시됩니다. 그러면 수명주기 이벤트가 트리거되며 시작된 모든 활동에 대한 데이터가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Playbook 탭을 선택하면 단일 창에서 모든 수명주기 이벤트 활동과 하위 작업을 보고 작업할 수 있습니다.

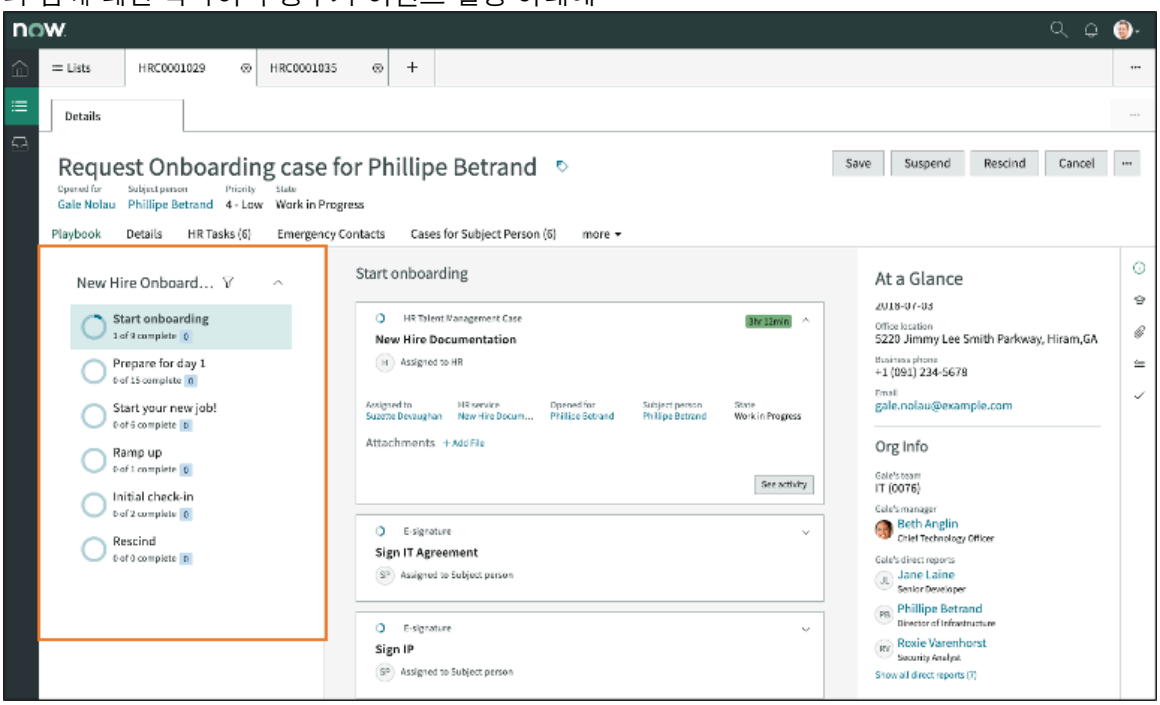
주:
임시로 생성되고 워크플로우의 일부가 아닌 작업은 탭에 나타나지 않지만 일반 관련된 목록에서 액세스할 수 있습니다.

수명주기 이벤트

수명주기 이벤트의 제목은 스테이지 패널의 **Playbook** 탭 아래에 표시됩니다.

활동 세트

상태 아이콘과 함께 레인 목록이 수명주기 이벤트 설명 아래에



표시됩니다.

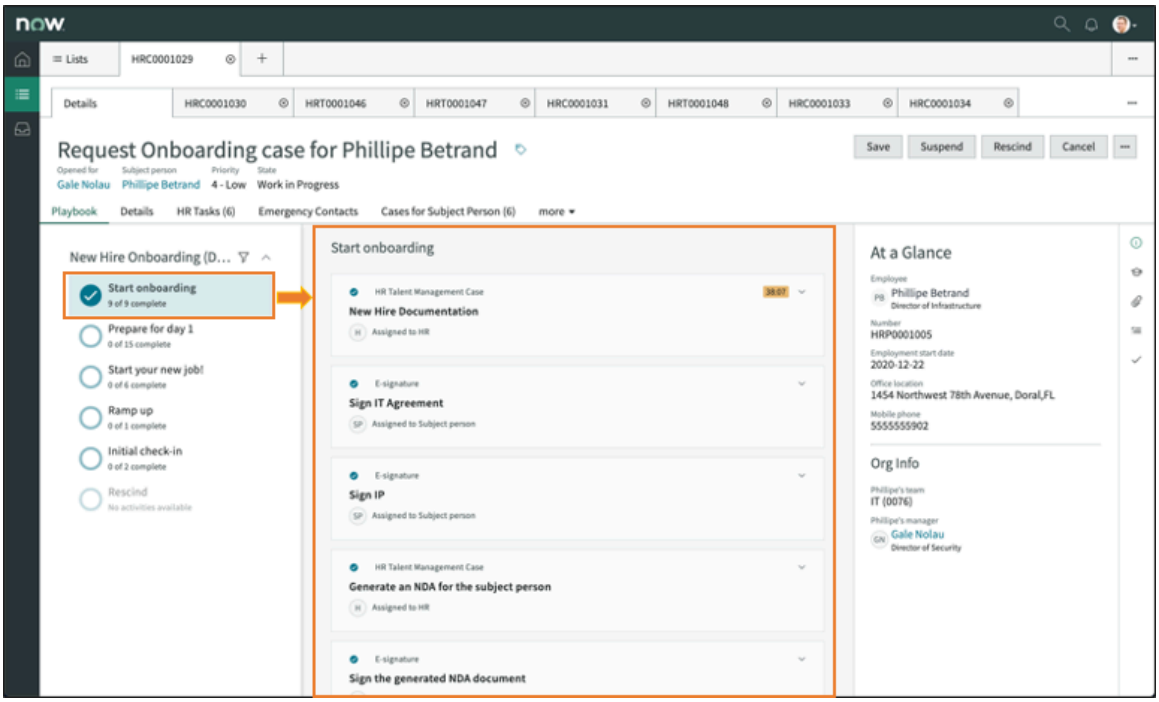
신입 직원 온보딩(데모) 수명주기 이벤트 아래 5개 활동 세트가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 온보딩 시작
- 1일 차 준비
- 새 작업 시작
- 준비
- 최초 체크인

활동

연결된 활동을 보려면 활동 세트를 클릭합니다.



HR Playbook 메모 또는 코멘트 추가

Playbook에서 HR 수명주기 이벤트 케이스에 작업 메모 또는 코멘트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

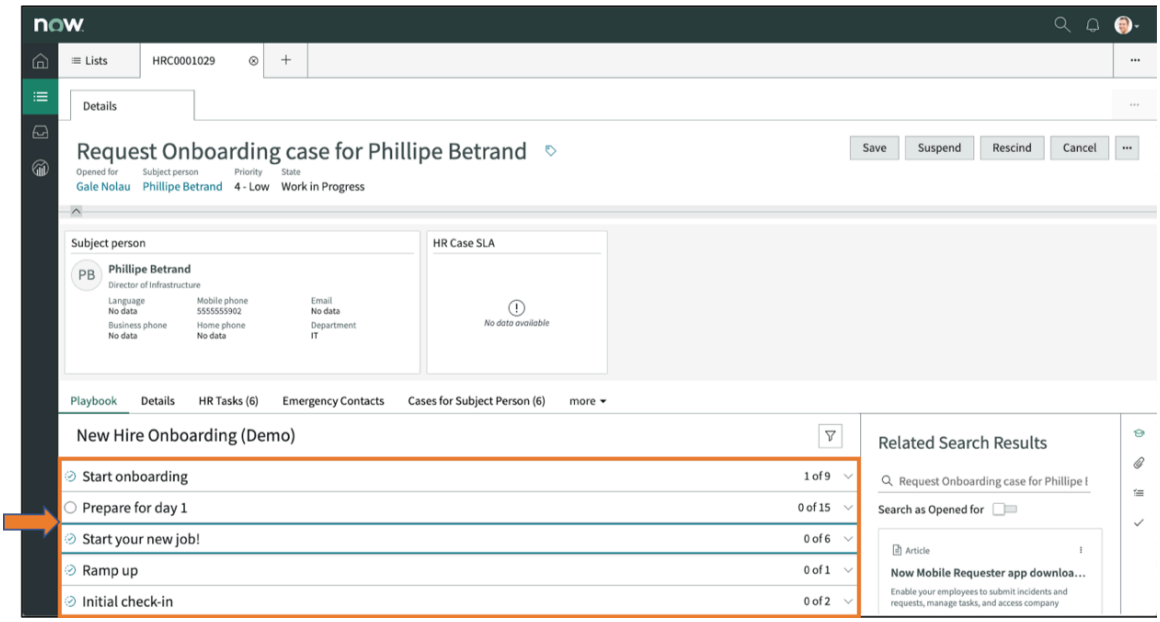
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.

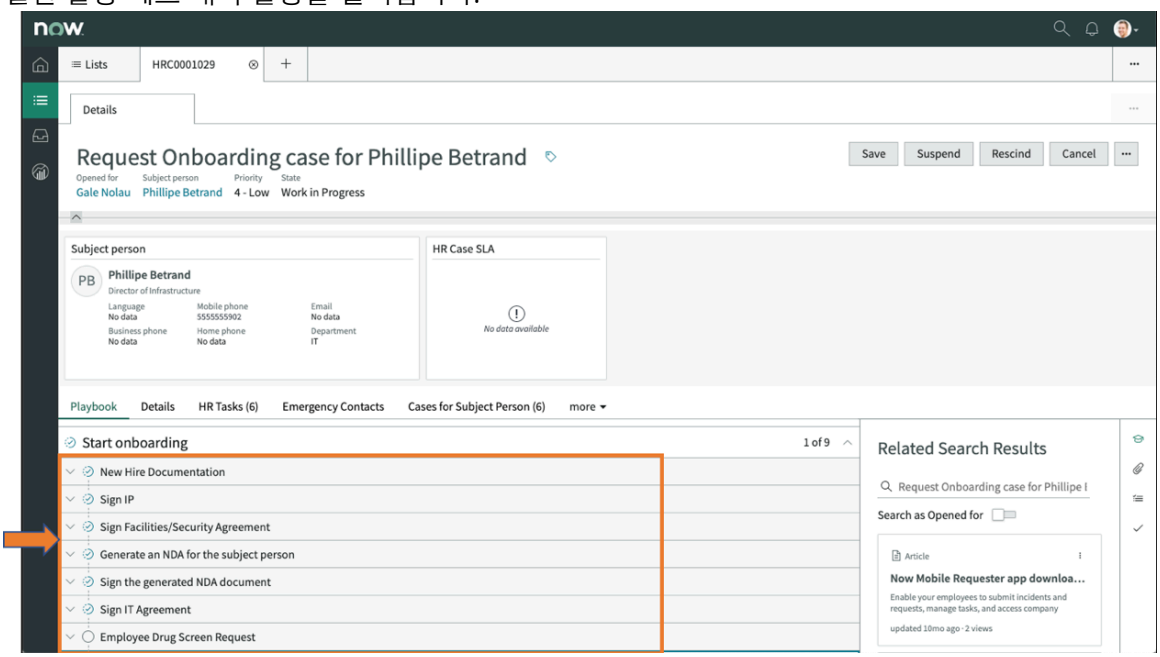
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.

3. 활동 세트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

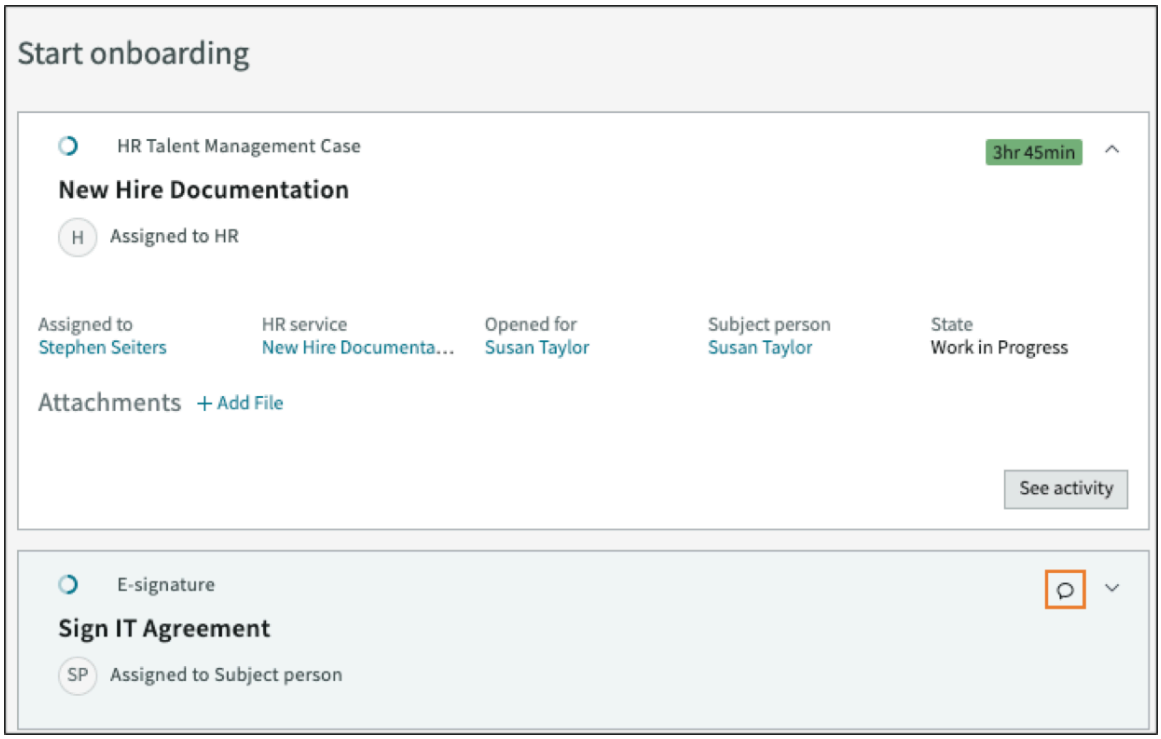


4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.

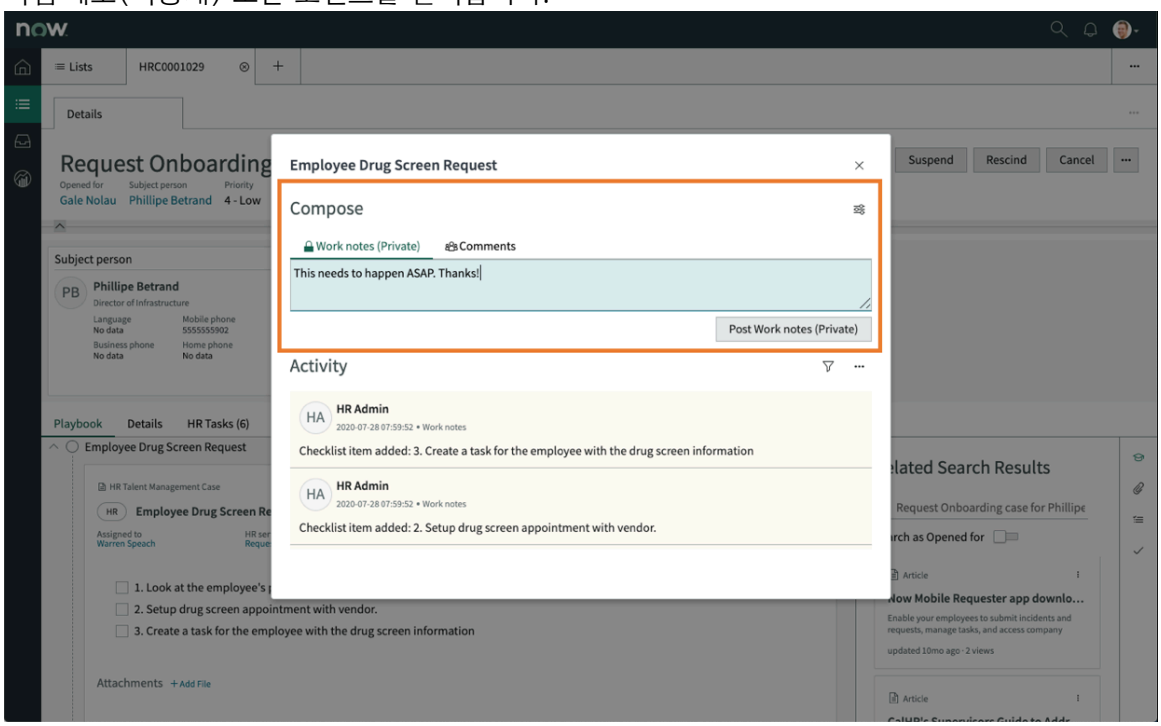


5. 메모 또는 코멘트 추가 아이콘 을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



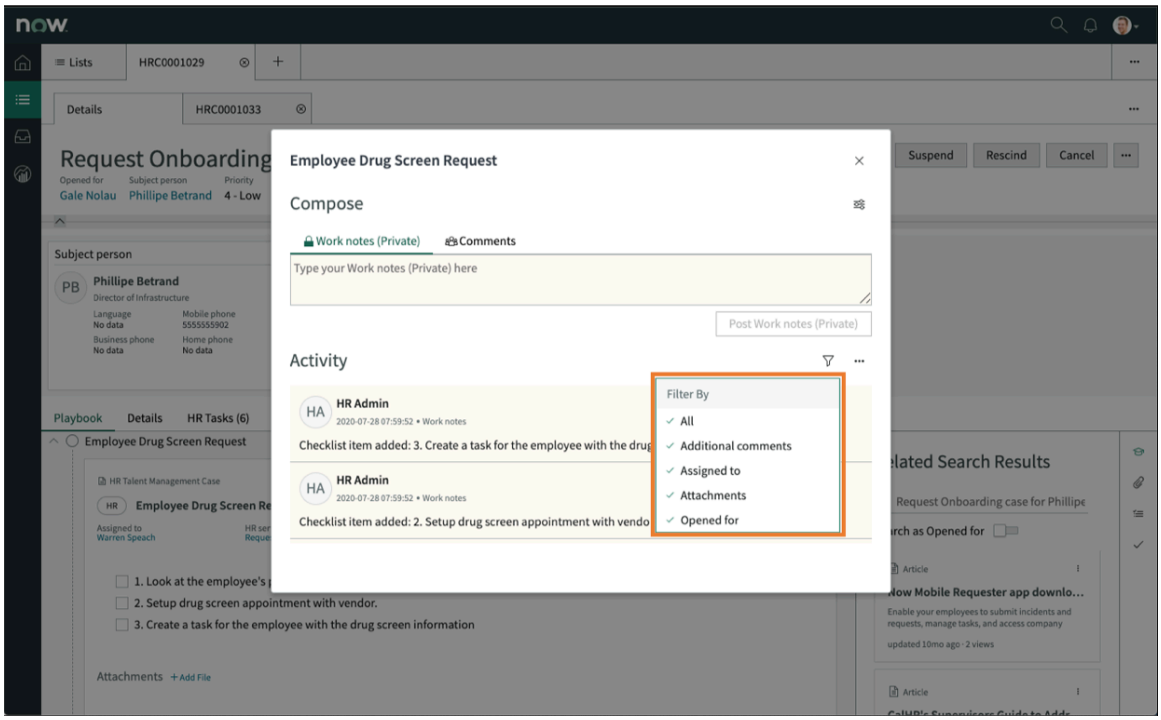
6. 작업 메모(비공개) 또는 코멘트를 선택합니다.



7. 텍스트를 입력하고 작업 메모 게시(비공개) 또는 코멘트 게시를 클릭합니다.

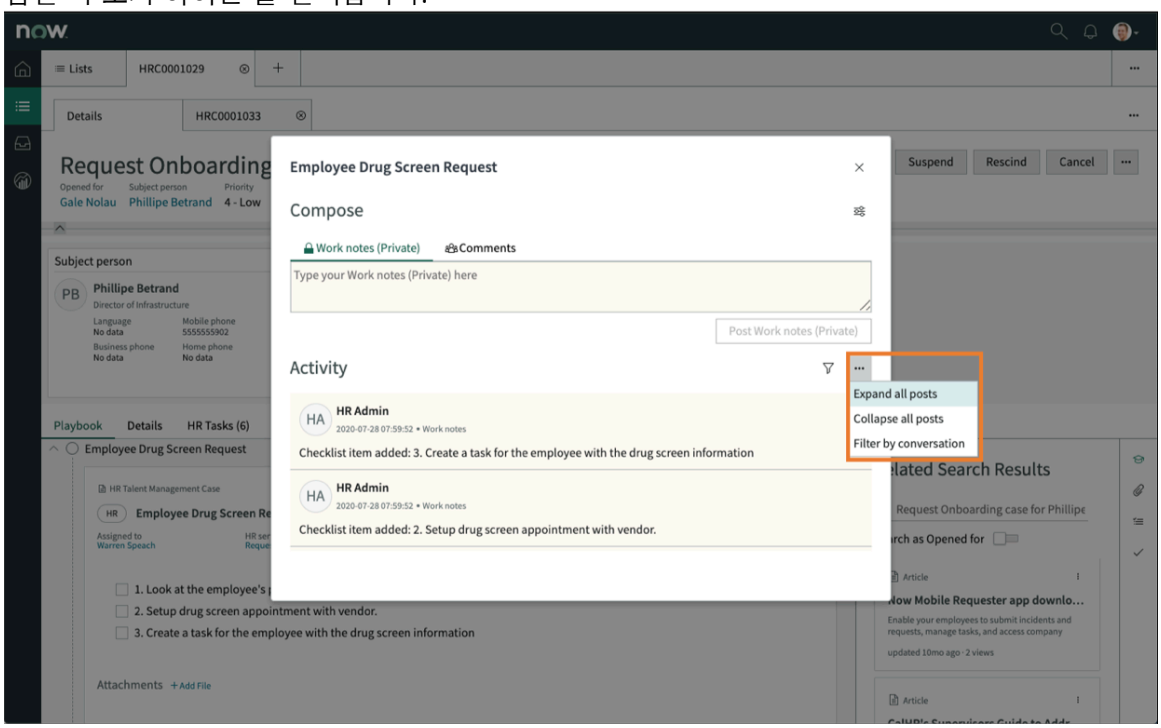
8. 필터 기준 아이콘 을 클릭하여 활동별로 필터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 활동 표시의 기준이 되는 필터를 선택합니다.

10. 옵션 더 보기 아이콘 을 선택합니다.



11. 활동을 표시하기 위해 사용할 필터를 선택합니다.

HR Playbook 케이스 또는 작업 열기

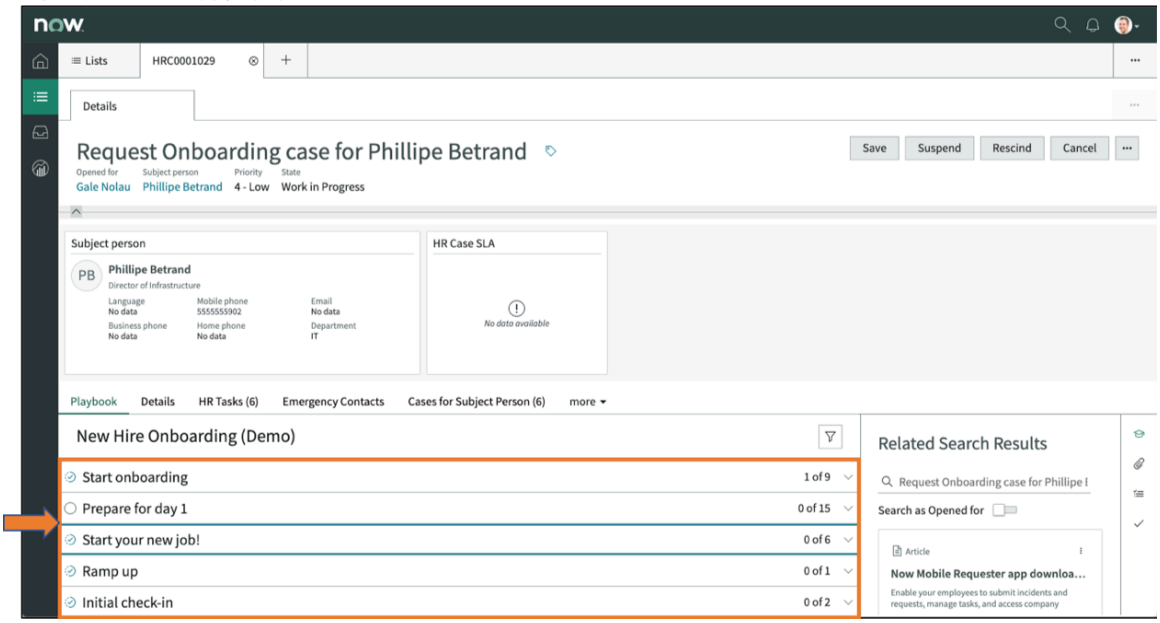
Playbook에서 HR 수명주기 이벤트 케이스에 하위 케이스 또는 작업을 열 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

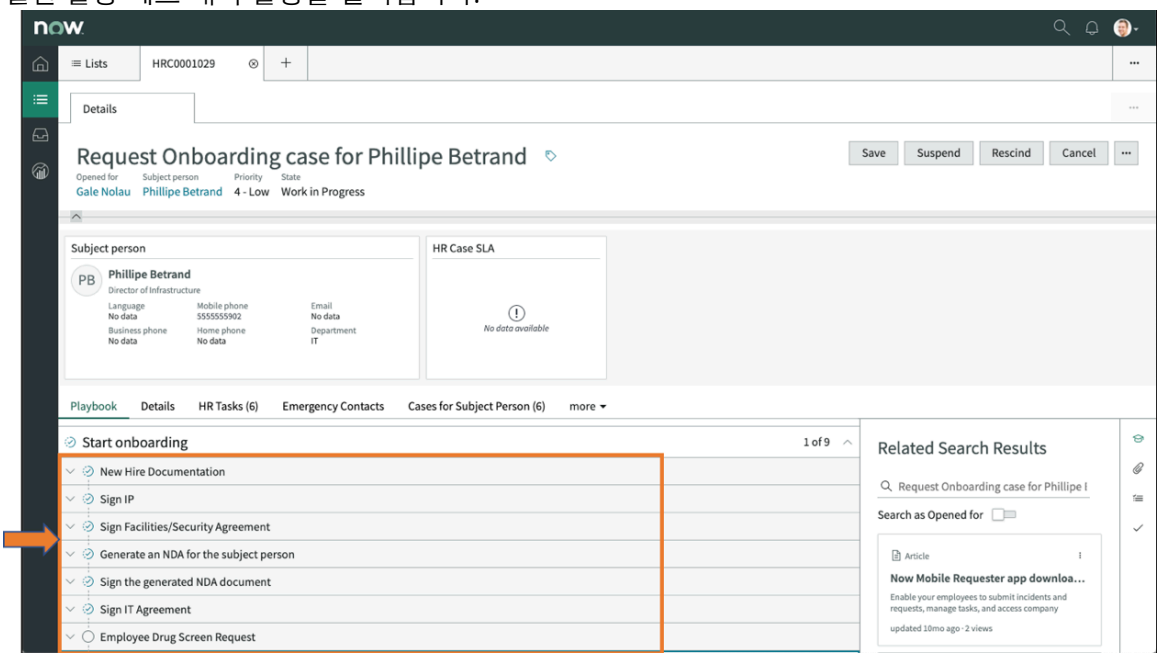
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.

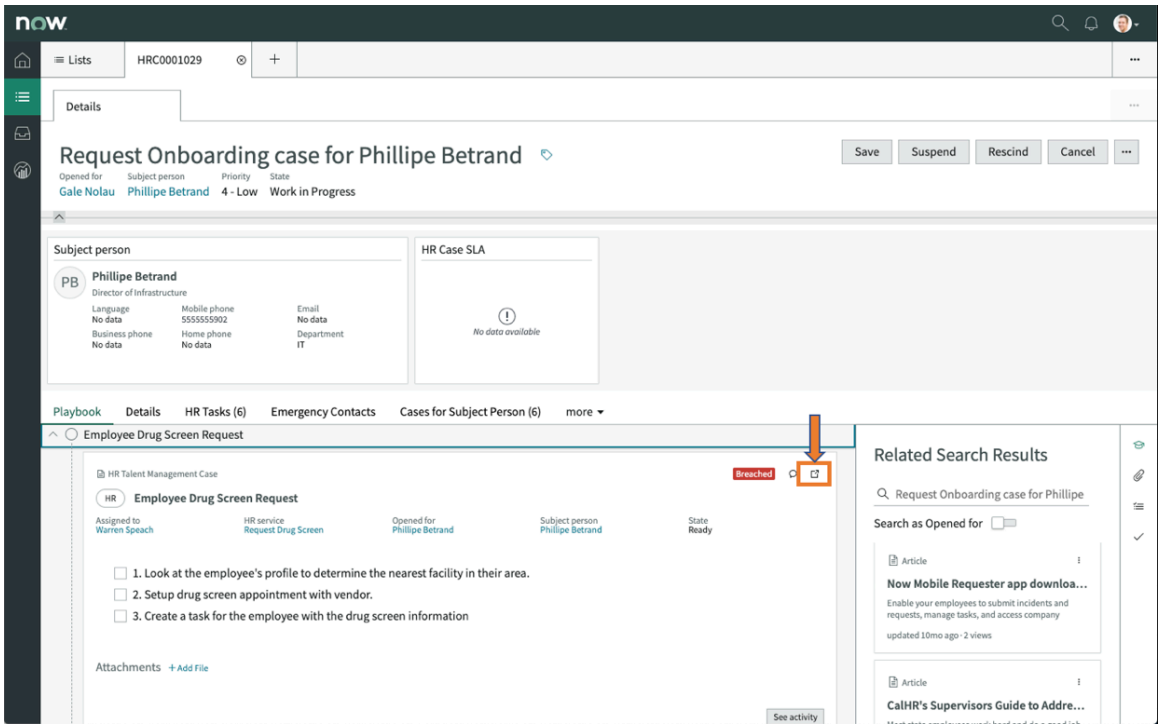


4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.

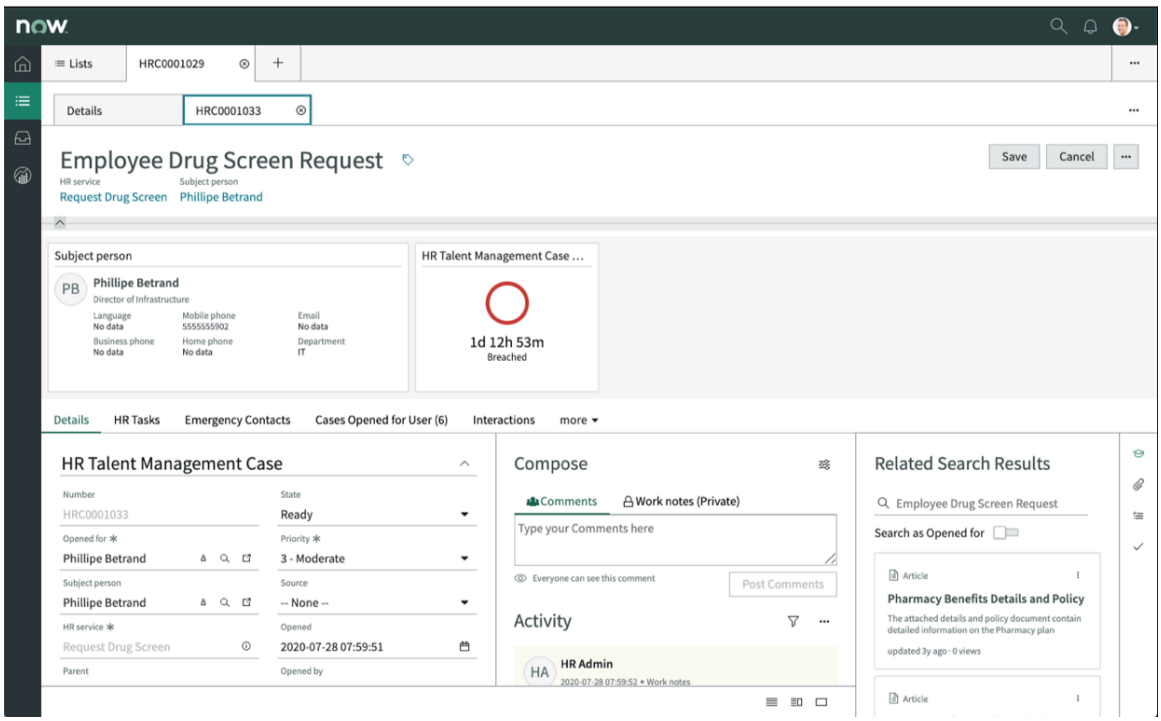


5. 작업 열기 아이콘 을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 하위 케이스 또는 작업의 상세 정보가 열립니다.



7. 편집하고 저장을 클릭합니다.

8. Playbook으로 돌아가려면 상세 정보 탭을 클릭합니다.

HR Playbook 활동 보기

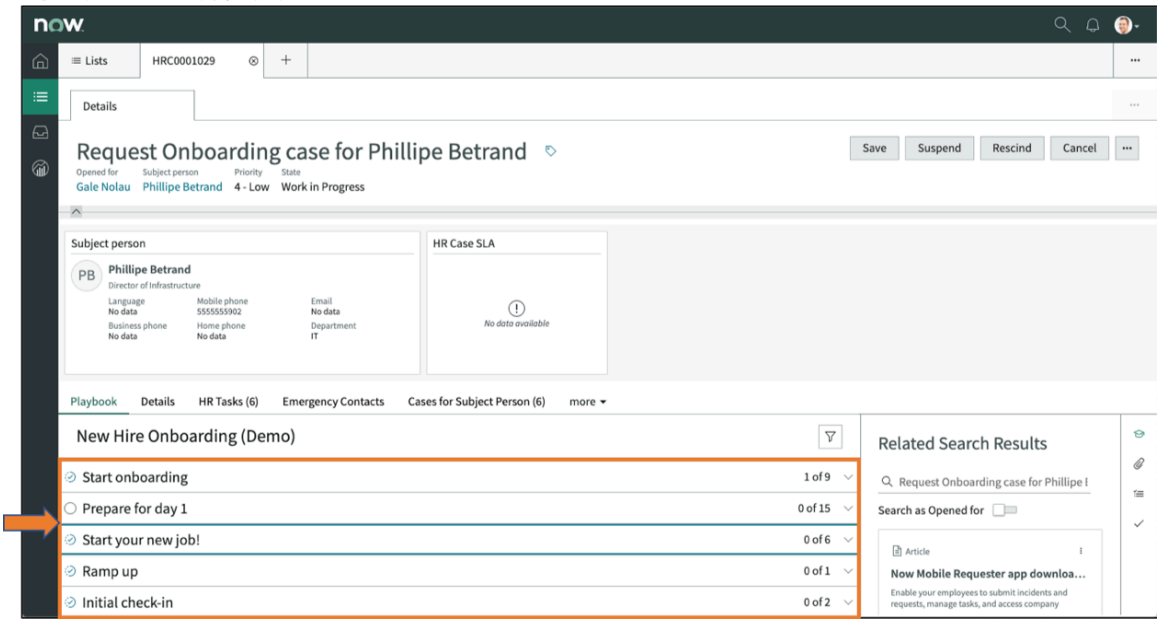
HR Playbook에서 활동 스트림을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

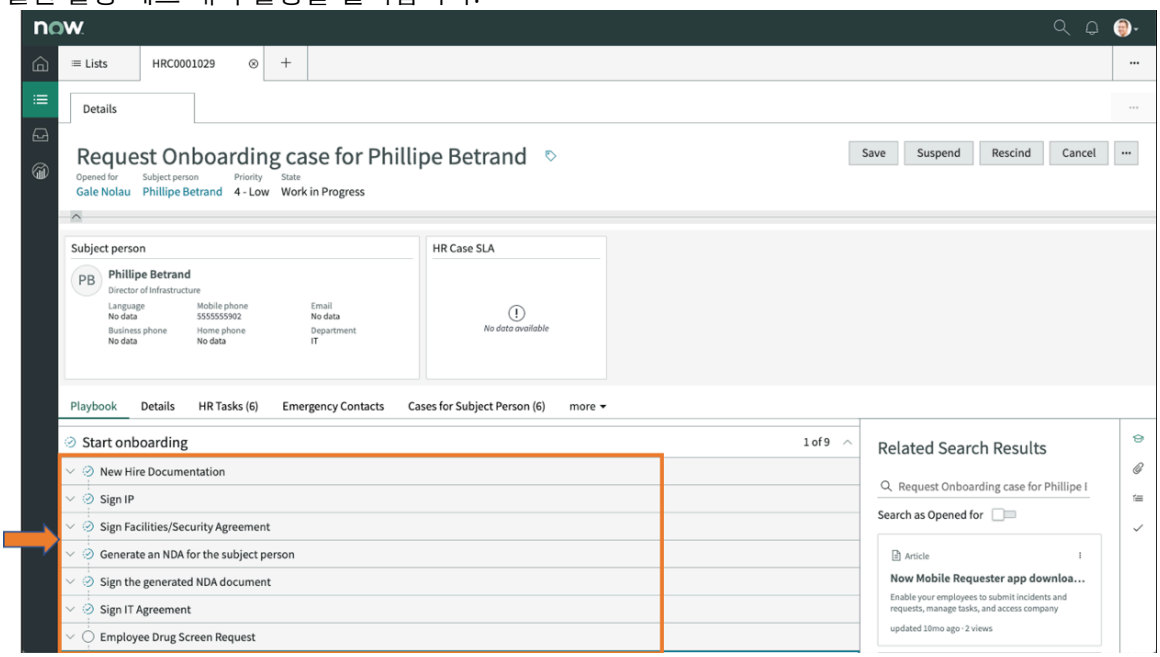
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.



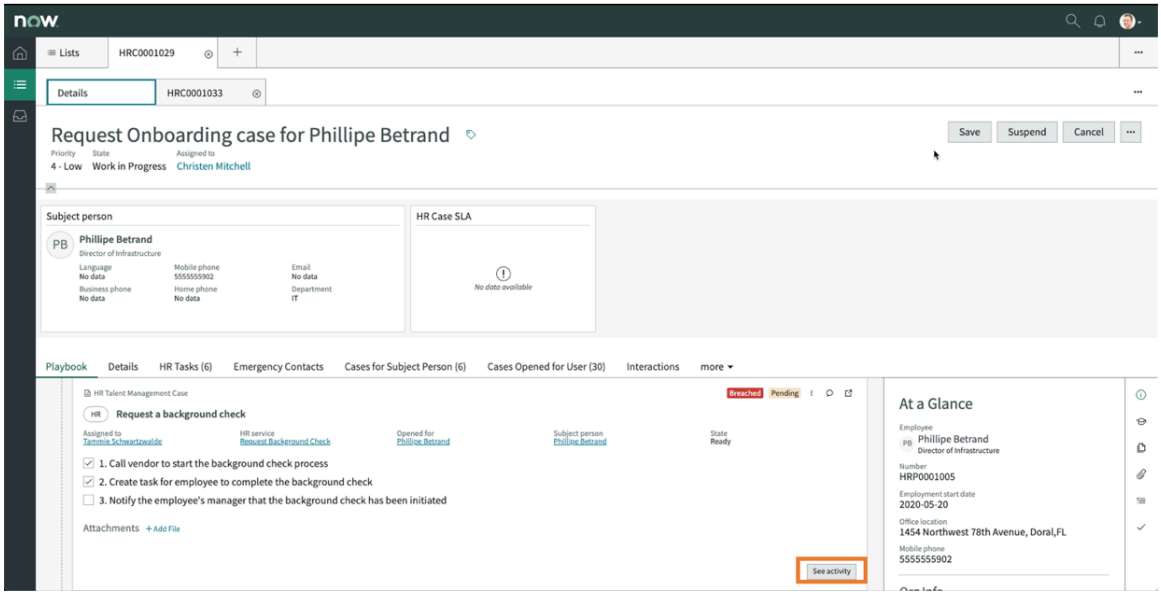
4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.



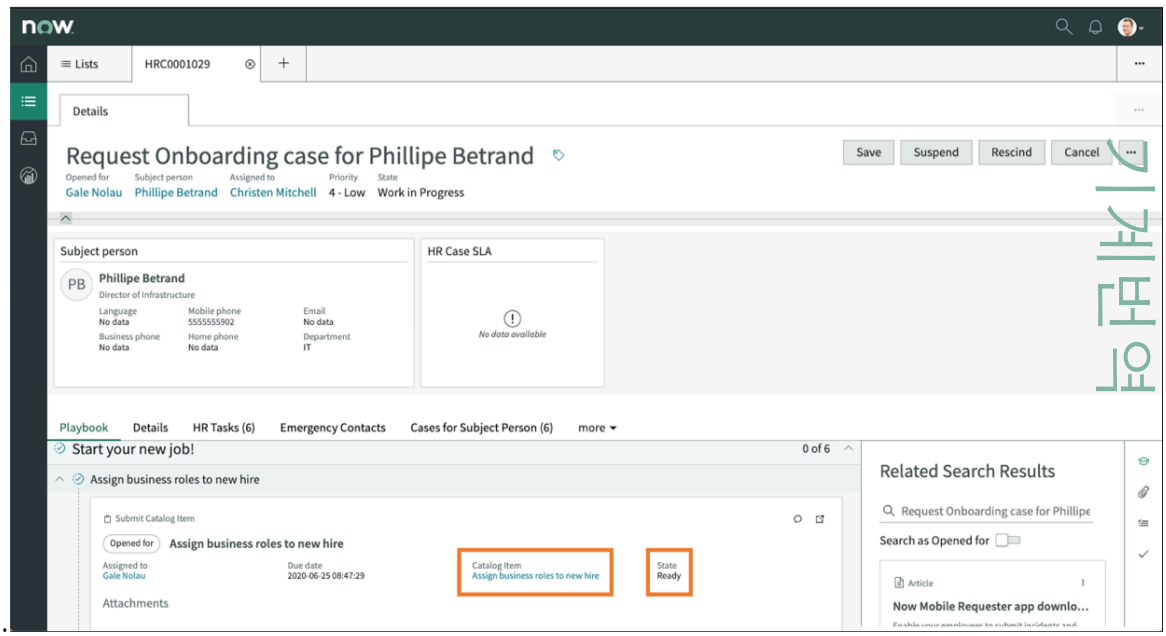
5. 활동 보기 버튼을 클릭합니다.

> **주:**
> 케이스 카드에 대한 액세스 권한이 있으며 케이스에 할당되지 않은 에이전트만 이 버튼을 볼 수 있습니다. 할당된 에이전트는 이 버튼을 볼 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



활동에는 교육, 비디오 또는 카탈로그 항목에 대한 링크가 있을 수 있습니다. 활동의 상태도 오른쪽에



표시됩니다.

> **주:**
> 카탈로그 항목 링크를 클릭하면 일반 카탈로그 페이지가 열립니다.

HR Playbook 첨부 파일 추가

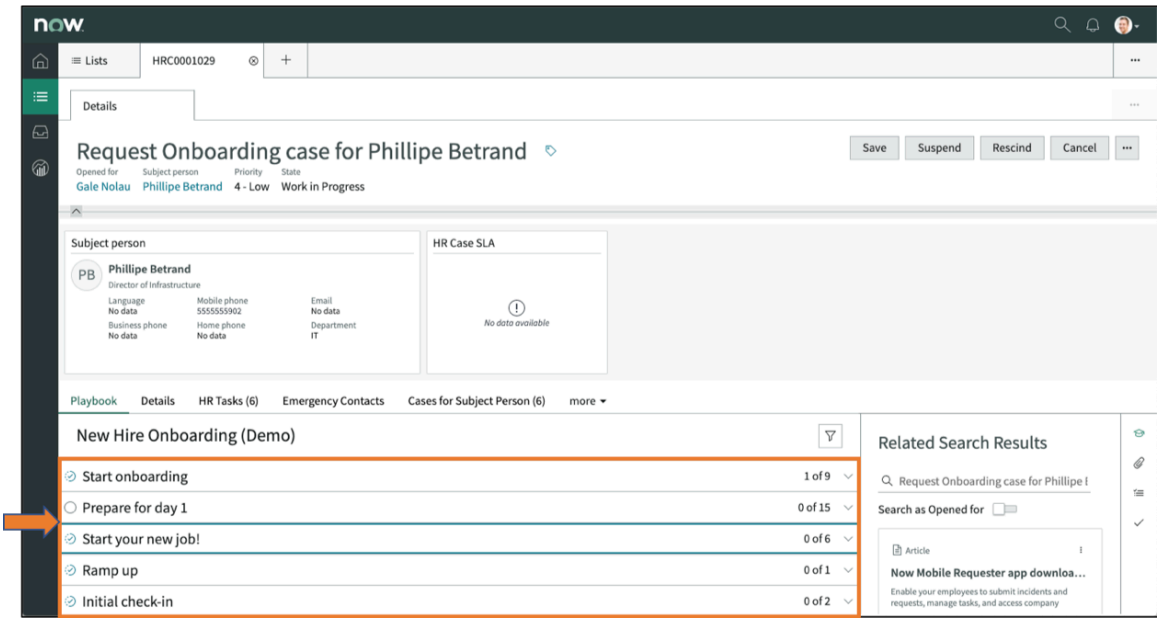
활동에 따라 Playbook에서 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

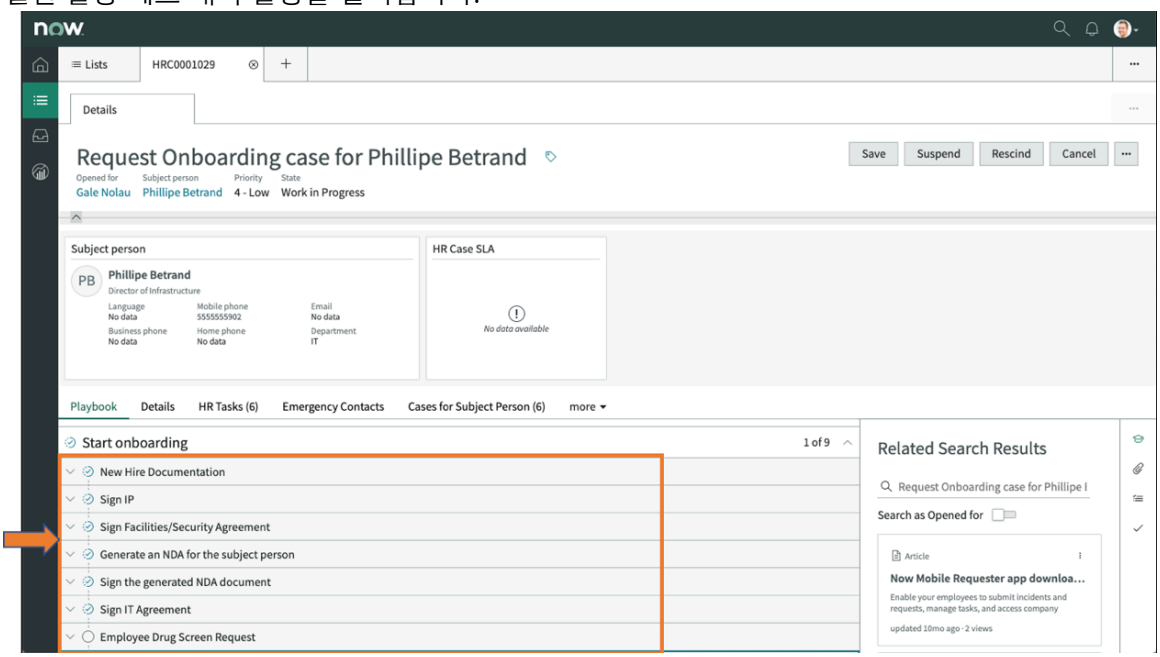
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.



5. **+** 파일 추가를 클릭합니다.

6. 업로드할 파일을 선택하고 열기를 클릭합니다.

HR Playbook 활동 취소

취소 프로세스를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스에서 수행한 작업을 취소하고 되돌릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer
자세한 내용은 수명주기 이벤트에 대한 취소 프로세스 구성 문서를 참조하십시오.

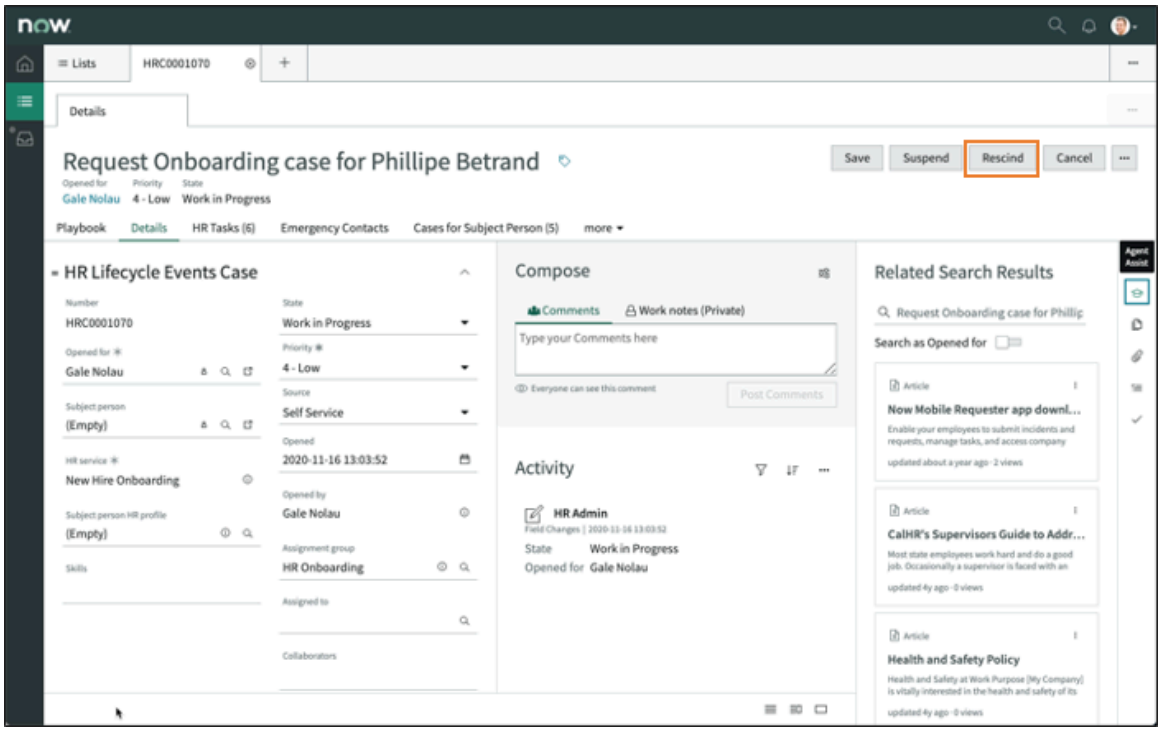
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.

2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.

3. 취소를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 케이스를 취소하는 이유를 입력합니다.

   주:
   취소할 경우 되돌릴 수 없으므로 주의하십시오.

5. 확인을 클릭합니다.
   취소 활동이 표시되고 향후 활동 세트가 취소됩니다.

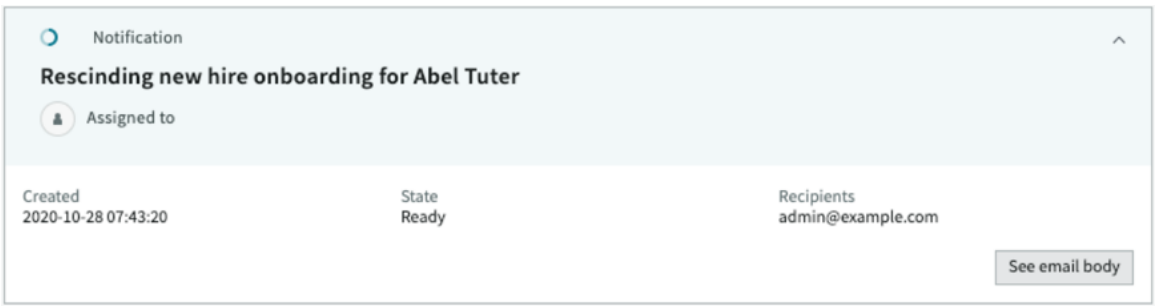
오픈 대상자 또는 대상자에게 보낸 이메일 보기

HR 에이전트는 수명주기 이벤트 케이스에서 오픈 대상자 또는 대상자에게 전송된 이메일을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 선택합니다.
4. 어떤 활동이든 이메일 본문 보기 버튼이 있는 경우 해당 버튼을 클릭합니다.



5. 이메일의 오른쪽 상단에 있는 **X**를 클릭하여 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery Agent Workspace와 **Universal Request** 통합

HR Service Delivery Agent Workspace와 Universal Request 애플리케이션의 통합을 통해 서비스 요청을 생성할 때 직원에게 일관된 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

개요

직원이 직원 센터에서 **Request Help** 옵션을 클릭하면 Universal Request가 생성됩니다. Universal Request 라우팅 에이전트는 문제(HR 부서와 관련)를 분석하고 해당 Universal Request에서 HR 케이스를 만듭니다. HR 에이전트가 케이스를 해결하면 HR 케이스의 상태가 수락 대기 중으로 변경됩니다. Universal Request의 상태는 자동으로 응답 대기 중으로 변경됩니다. 마지막으로 직원이 해결책을 수용하면 Universal Request가 종결되며 차례로 HR 케이스도 종결됩니다.

HR 에이전트는 해결 여부와 관계없이 언제든지 Universal Request 큐에 HR 케이스를 다시 라우팅할 수 있습니다.

문제에 대해 작업 중인 사용자, 부서 간 전송, 작업 메모 등의 중요한 상세 정보는 전부 Universal Request 티켓에 기록되며, 요청을 제기한 직원이 이를 전부 확인할 수 있습니다.

필요한 플러그인 활성화

Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 및 Universal Request(com.snc.universal_request) 플러그인을 활성화하면 다음을 확인할 수 있습니다.

- 범용 요청 양식에는 HR 케이스를 생성하는 UI 작업이 있습니다.
- HR 케이스가 Universal Request 기록과 연결된 경우에만 **Universal Request** 필드가 HR 케이스 양식에 나타납니다.
- 전환 버튼이 HR 케이스 양식에 나타나며 이를 통해 HR 에이전트는 HR 케이스를 다시 Universal Request, 다른 부서 또는 서비스로 라우팅할 수 있습니다.

HR Service Delivery Agent Workspace의 **Universal** Request에서 **HR** 케이스 생성

Universal Request 기록에서 HR 케이스를 생성하여 최대한 빠르게 고객에게 서비스를 재개합니다. HR 케이스 기록을 생성한 후 잠재적인 솔루션을 조사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 다음으로 이동 범용 요청 〉 모두.
3. HR 케이스를 생성하려는 Universal Request 기록을 엽니다.
4. **HR** 케이스 생성을 클릭합니다.
5. HR 케이스 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   직원 정보 필드 값이 자동으로 Universal Request에서 HR 케이스로 복사됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스 번호가 Universal Request 양식의 기본 티켓 필드에 나타나며 티켓이 연결된 티켓 관련 목록에 나열됩니다. 또한 HR 케이스가 생성된 Universal Request 번호가 HR 케이스 양식의 **Universal Request** 필드에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery Agent Workspace에서 **Universal** Request의 **HR** 케이스 작업

Universal Request에서 시작된 HR 케이스에 해결책을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
절차 내에 설명된 상태 변경을 요구사항에 맞게 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Universal Request 상태 매핑을 참조하세요

프로시저

1. Universal Request에서 생성된 HR 케이스를 엽니다.
2. 작업 시작을 클릭합니다.
   케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
3. 해결책이 마련되면 완료 종결을 클릭합니다.
   HR 케이스의 상태가 수락 대기 중으로 변경되고 Universal Request의 상태가 자동으로 응답 대기 중으로 변경됩니다. 직원 센터에서,
   - 사용자가 해결책을 수용하면 Universal Request의 상태가 종결로 변경됩니다. HR 케이스의 상태가 자동으로 완료 종결로 변경됩니다.
   - 사용자가 해결책을 거부하면 Universal Request의 상태가 진행 중으로 변경됩니다. HR 케이스의 상태가 자동으로 진행 중으로 변경됩니다.

> **중요사항:**
> 어떤 이유로 HR 에이전트가 HR 케이스를 다시 Universal Request로 라우팅하지 않고 미완료 종결을 클릭하면, 다음과 같은 동작이 이루어집니다.
> - Universal Request에서 추가 검토 필요 확인란이 선택된 경우, Universal Request가 진행 중 상태에, HR 케이스는 미완료 종결 상태에 있게 됩니다.
> - Universal Request에서 추가 검토 필요 확인란의 선택이 해제된 경우, Universal Request가 상태 매핑을 기준으로 종결됩니다.

HR Service Delivery Agent Workspace에서 **HR** 케이스를 **Universal** Request로 이전

해결 여부와 관계없이 HR 케이스를 Universal Request 큐 또는 다른 부서로 다시 이전합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
Universal Request 속성 페이지에서 *sn_uni_req.transfer_type* 속성을 구성하여 기본 티켓 이전을 처리할 방법을 결정합니다. 자세한 내용은 Universal Request 속성을 참조하십시오.

프로시저

1. 이전하려는 HR 케이스를 엽니다.
2. 이전을 클릭합니다.

   > **주:**
   > 사용자가 할당 그룹의 일원이거나 케이스가 사용자에게 할당된 경우에만 이전 옵션이 표시됩니다.

3. 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이전 유형 구성에 따라 주어진 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 Universal Request 속성을 참조하십시오.

- 작업: 케이스를 다른 부서로 이전하거나 범용 요청에 다시 전달해야 하는지 선택합니다.
- 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
- 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
- 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
- 이전 메모: UR 라우팅 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.
- 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

  주:
  이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

4. 이전을 클릭합니다.

결과

- HR 케이스 양식에서 이전 사유를 보고 메모를 이전할 수 있습니다.
- HR 케이스의 상태가 미완료 종결로 변경되고 이전 사유와 이전 메모가 Universal Request에 복사됩니다.
- Universal Request의 상태는 진행 중입니다.

주:
언급된 상태 변경을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Transfer configuration 을 참조하십시오.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간(구성 가능)

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)은 HR Service Delivery 애플리케이션에 사용할 수 있는 두 작업 공간 중 하나이며 Next Experience 사용자 인터페이스를 사용합니다. 구성 가능한 버전을 기반으로 구축되어 비즈니스 요구에 따라 쉽게 구성하고 확장할 수 UI 빌더 있습니다.

코어 **UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식), (구성 가능) **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 비교 **HR Service Delivery**

HR 에이전트는 코어 UI, HR Service Delivery Agent Workspace(클래식) 또는 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)을 사용하여 HR Service Delivery HR 케이스에 대해 작업할 수 있습니다. 다음 세부 정보를 검토하여 주요 제공 사항과 이러한 애플리케이션 간의 차이점을 파악합니다.

- 코어 UI를 사용하면 양식 뷰에서 HR 케이스를 HR Service Delivery 만들거나 보거나 작업할 수 있습니다.
- (HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 클래식)을 사용하면 프레임워크에서 사용자 지정 작업 영역을 만들 수 있습니다 에이전트 작업 공간 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

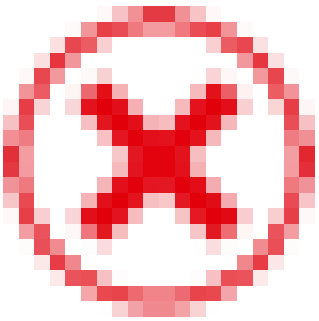
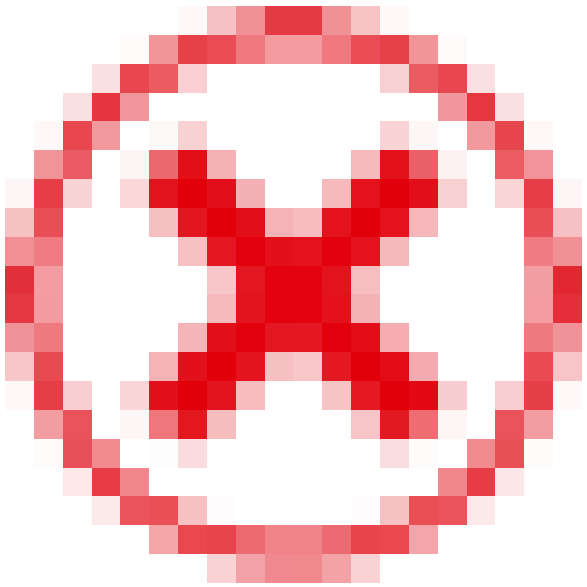
주:

- HR Service Delivery Agent Workspace(클래식) 사용 중단을 준비 중입니다. 숨겨져 더 이상 활성화 할 수 없지만 Xanadu 릴리스까지 계속 지원됩니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하십시오.
- HR Service Delivery Agent Workspace(클래식)의 기존 사용자인 경우 향상된 기능을 위해 Agent Workspace for HR Case Management(구성 가능)로 마이그레이션할 수 있습니다. 마이그레이션 지침을 참조하십시오.

- HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)은 구성 UI 빌더 가능한 버전에 구축된 클래식 Agent Workspace 환경의 리팩터링 버전입니다. 이 애플리케이션은 직원들과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 신속하게 문제를 해결할 수 있도록 필요한 모든 도구를 한 곳에 배치합니다.

주:
HR Service Delivery 신규 고객인 경우 에서 (구성 가능) 애플리케이션을 활성화 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 하십시오 ServiceNow# Store.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
방문, 기록, 목록 및 케이스 생성 페이지 개인화			

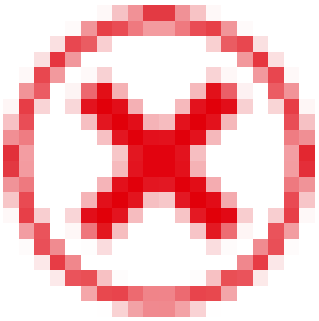
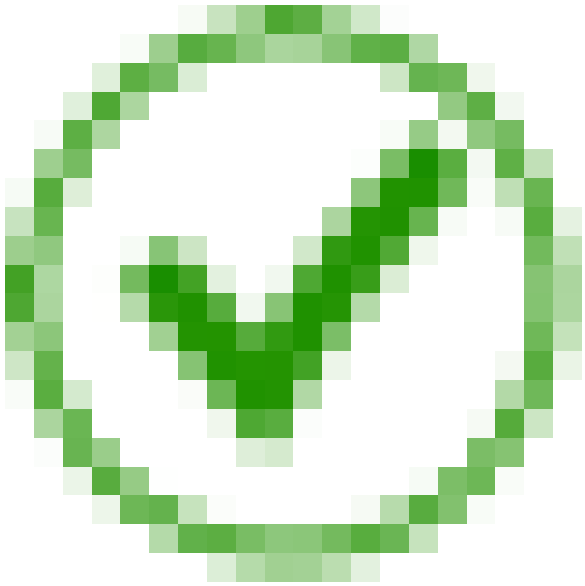
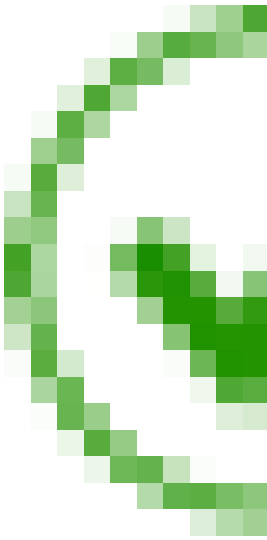
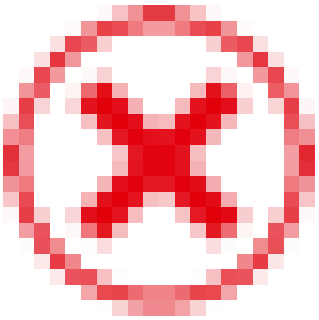
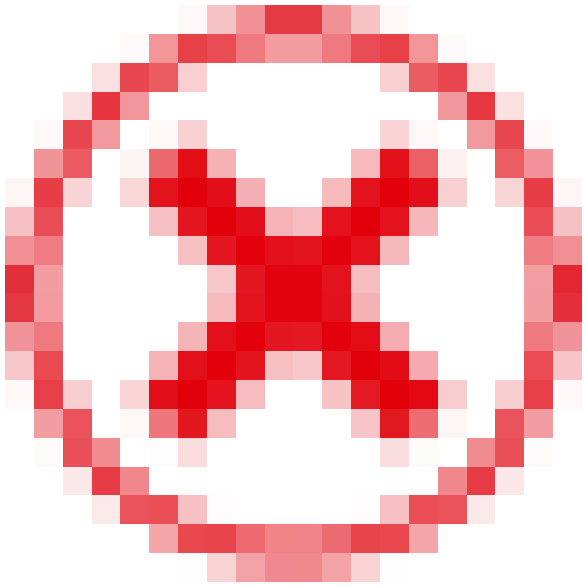
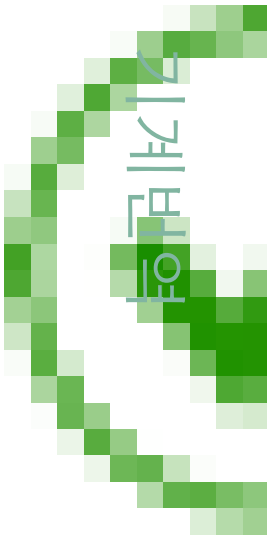
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
단일 창 뷰	✗	✓	✓
통신 채널 통합	✗	✓	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
에이전트 지원			
UI Builder 활용 • 구성요소 속성 편집 • 변형 및 대상 활용 • Next Experience UI 브랜딩 • 스타일 구성			

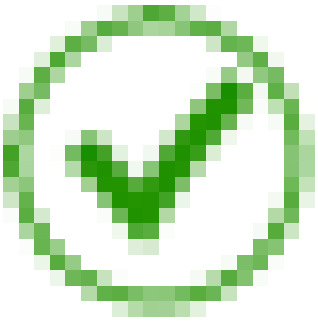
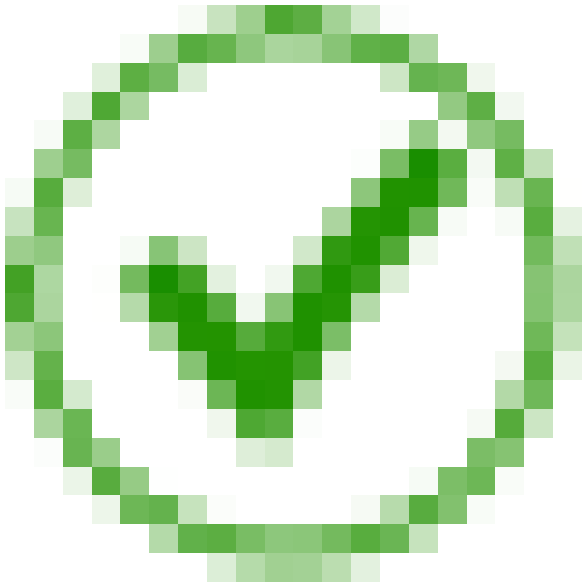
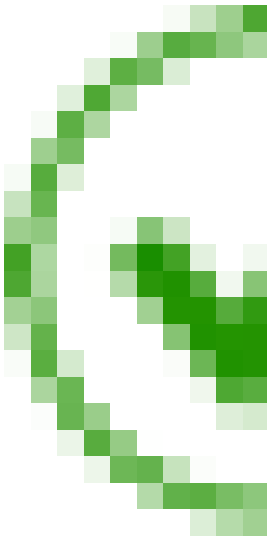
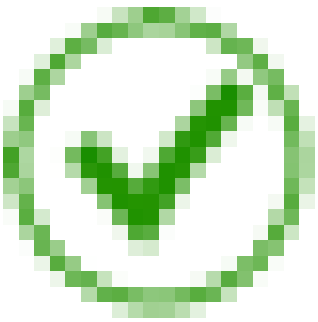
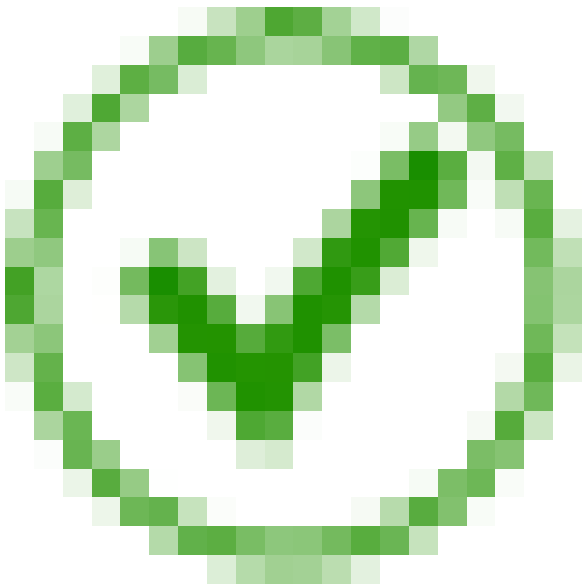
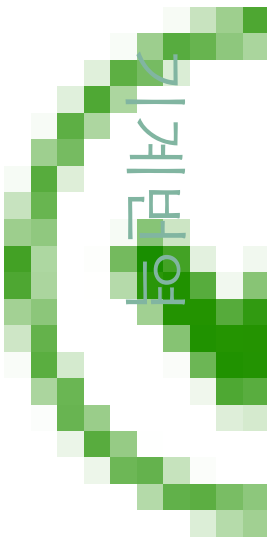
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
다중 탭 뷰	✗	✓	✓
목록 뷰	✓	✓	✓

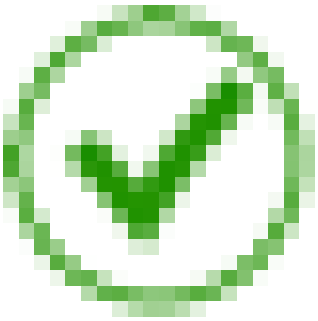
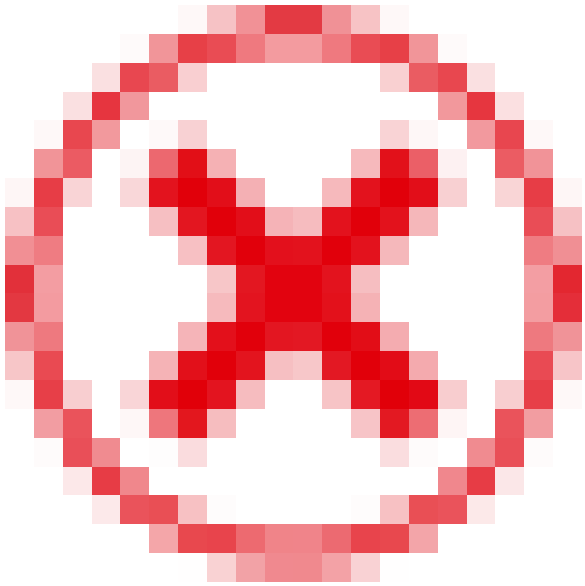
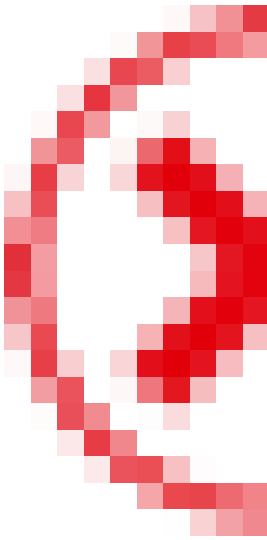
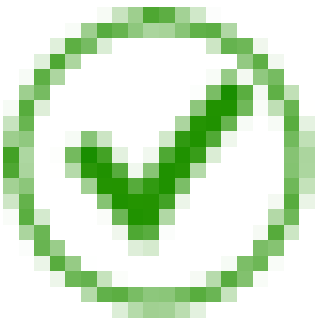
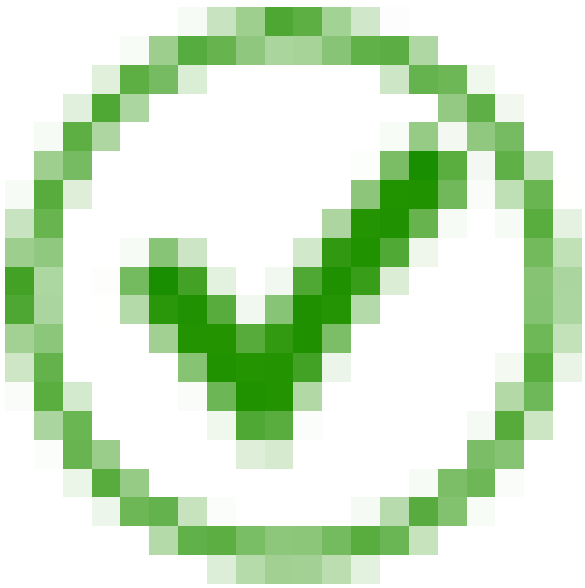
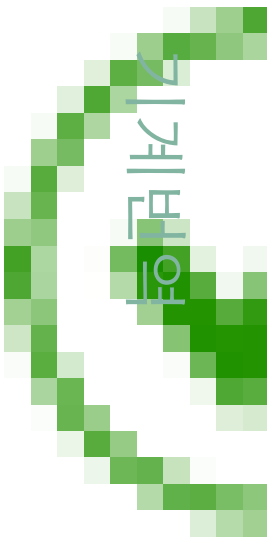
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
기록 뷰			
케이스 생성			

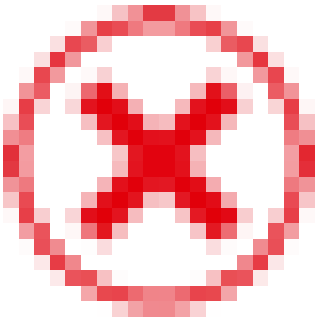
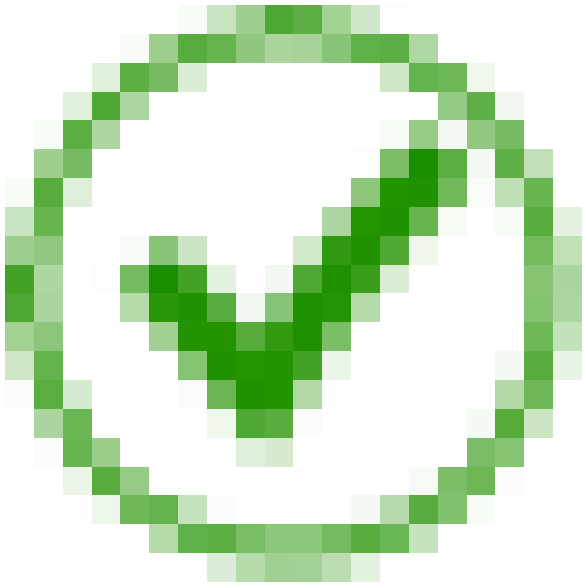
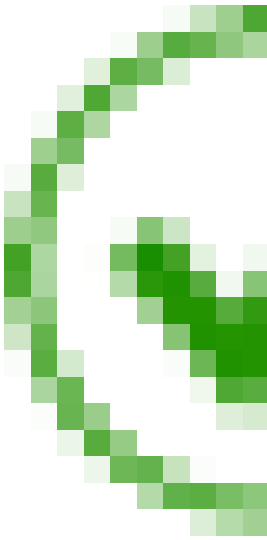
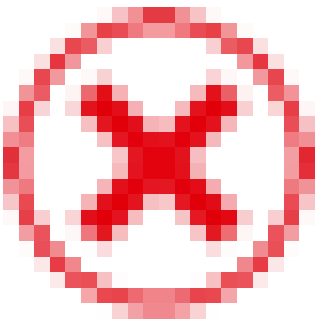
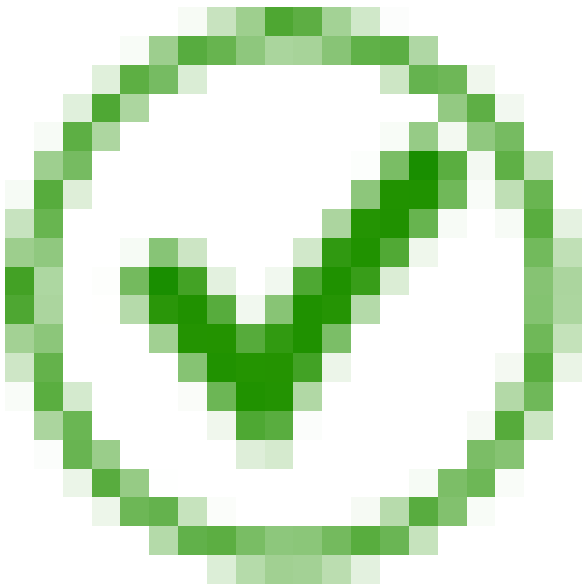
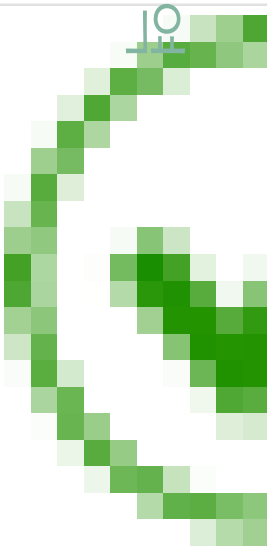
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
대량 케이스 생성			
HR 작업에 대한 검사 목록 추가			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

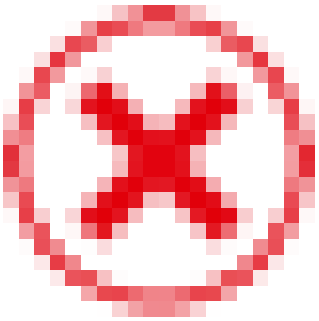
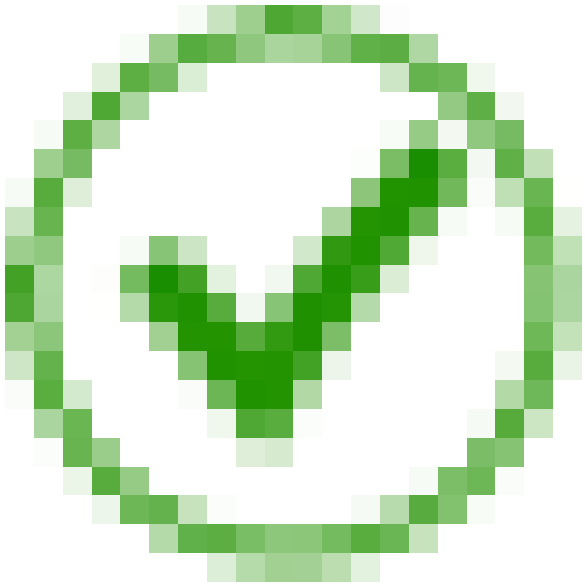
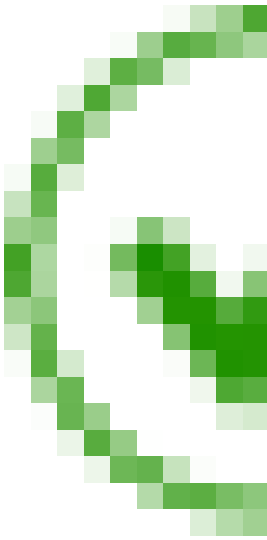
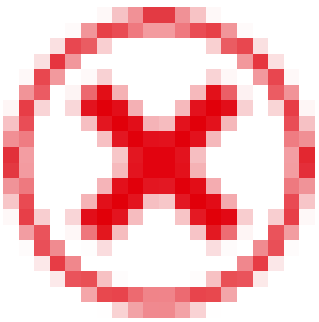
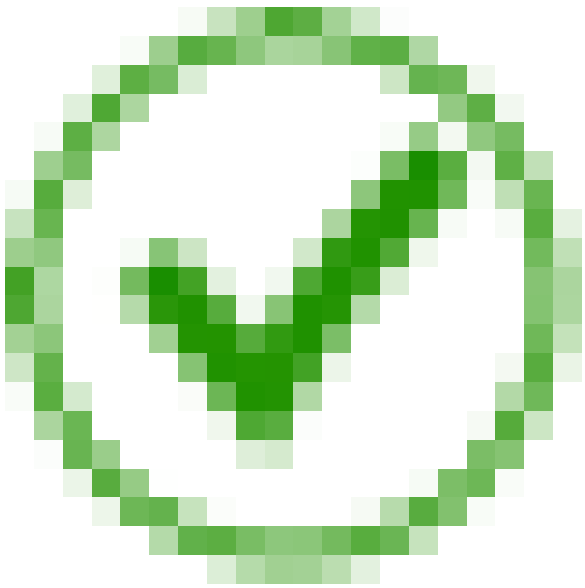
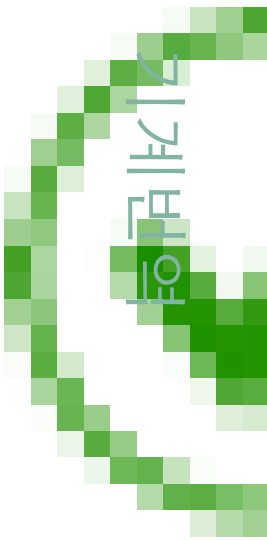
기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
상황별 측면 패널		 주: 상황별 측면 패널에서 사용할 수 있는 기능은 소수입니다. 패널에 도입된 새 기능 세트를 보려면 (구성 가능)으로 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 마이그레이션하십시오.	
적시에 통신할 수 있도록 미리 알림 생성			

기계번역

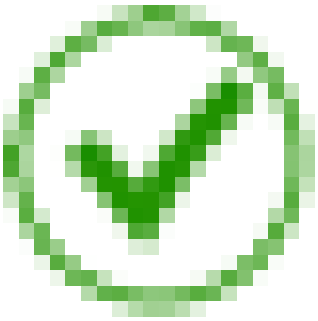
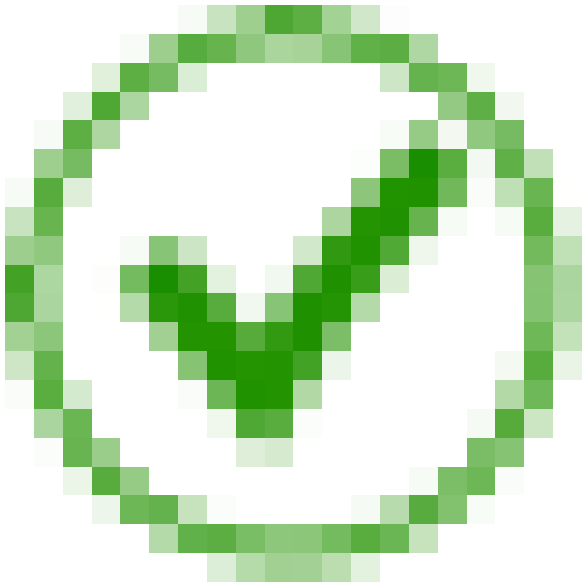
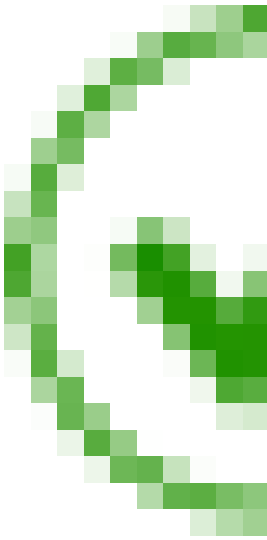
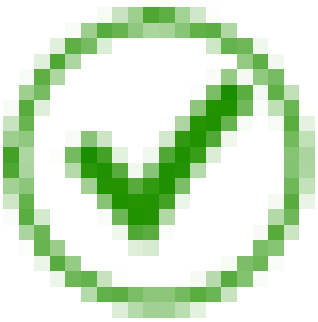
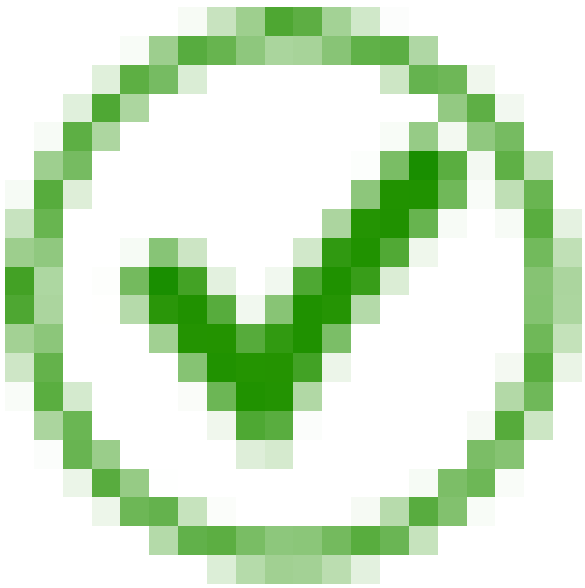
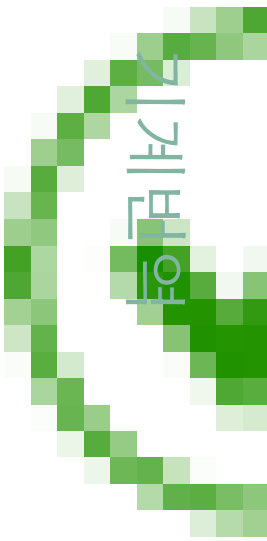
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
HR 케이스를 작업하는 동안 추가 케이스 생성			
이메일 보내기 기능			

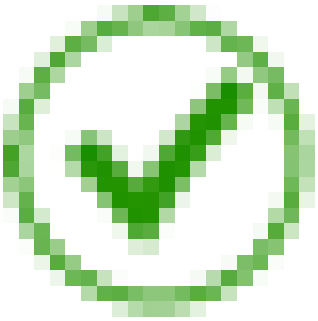
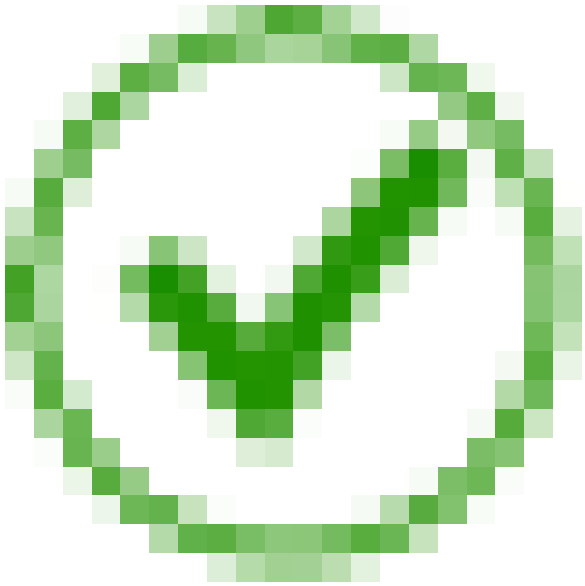
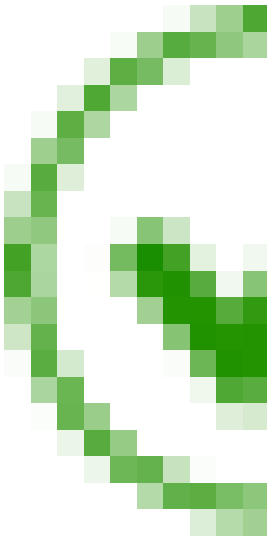
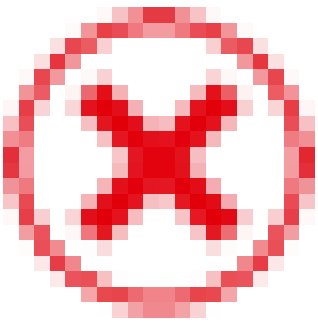
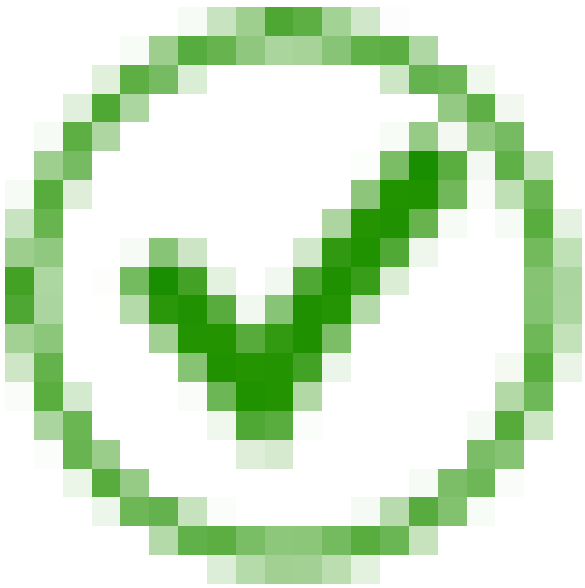
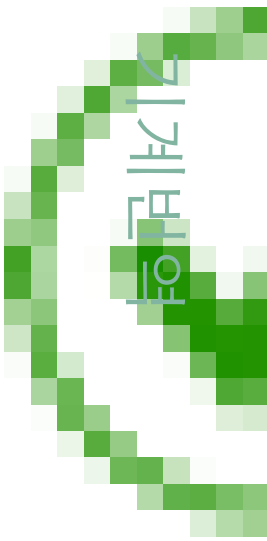
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
상호작용 기록 생성 및 사용			
ML 기반 개인화			

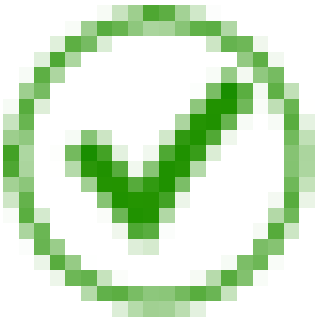
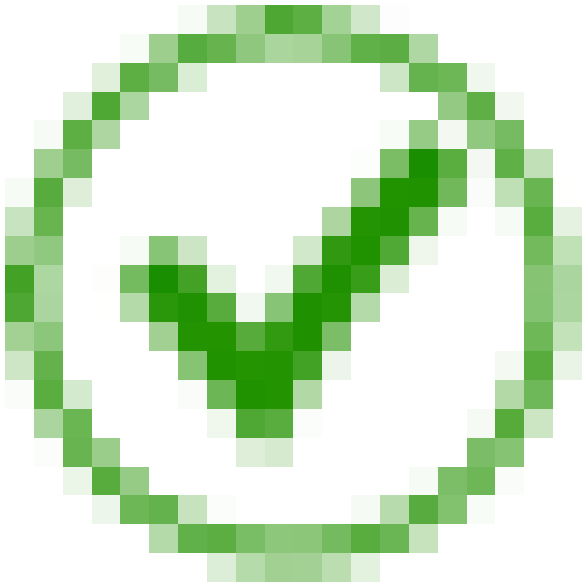
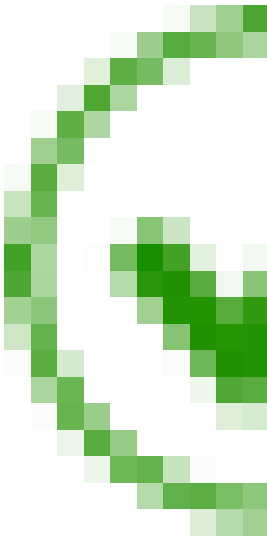
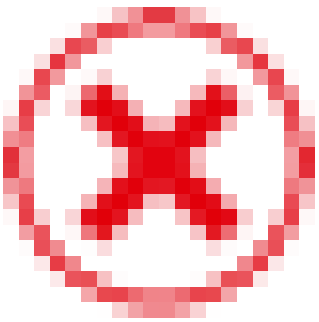
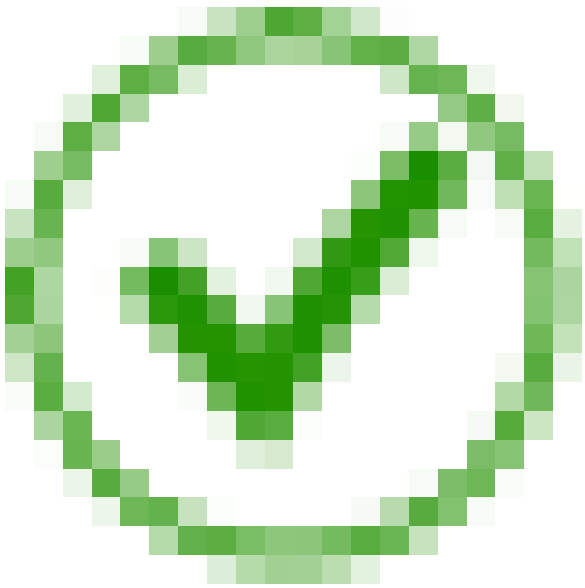
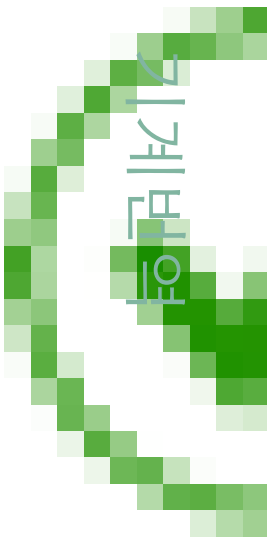
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
직원 문서 관리 지원			
에이전트 채팅			

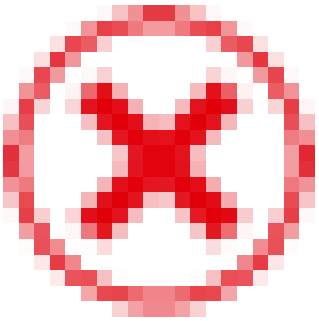
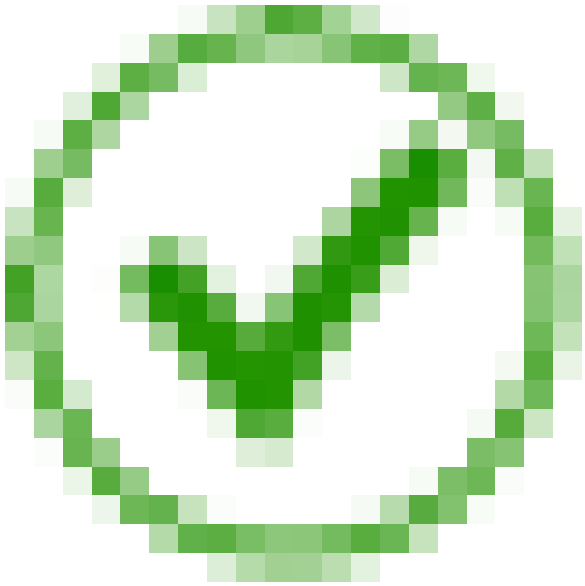
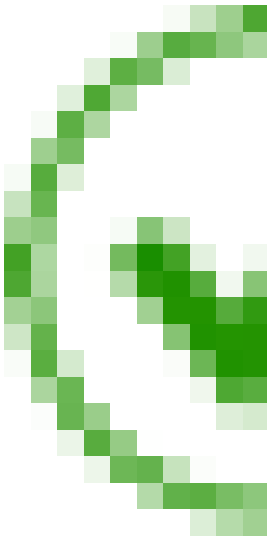
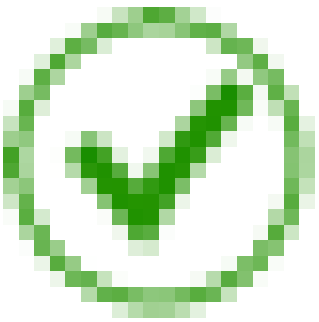
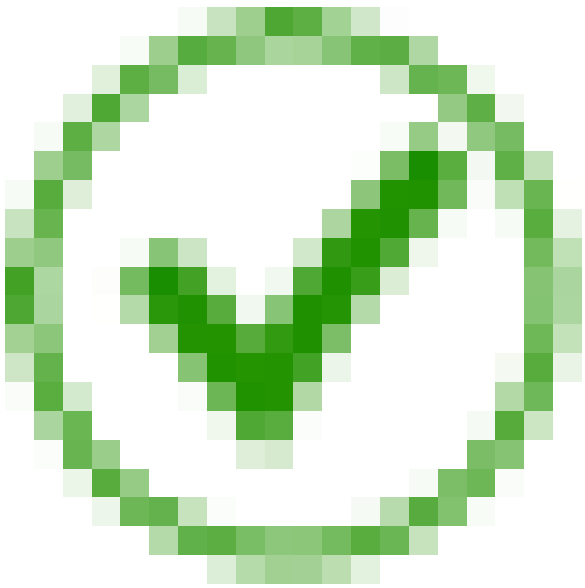
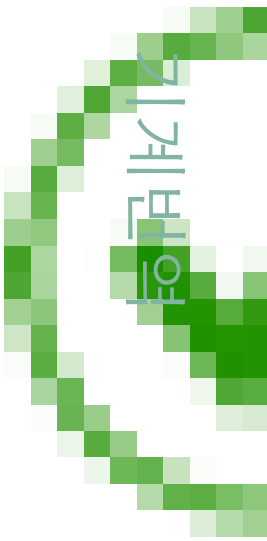
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
서비스 수준 계약(SLA) 보기			
Conversational SMS Service Channel 애플리케이션 지원			

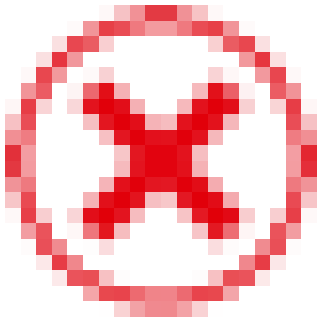
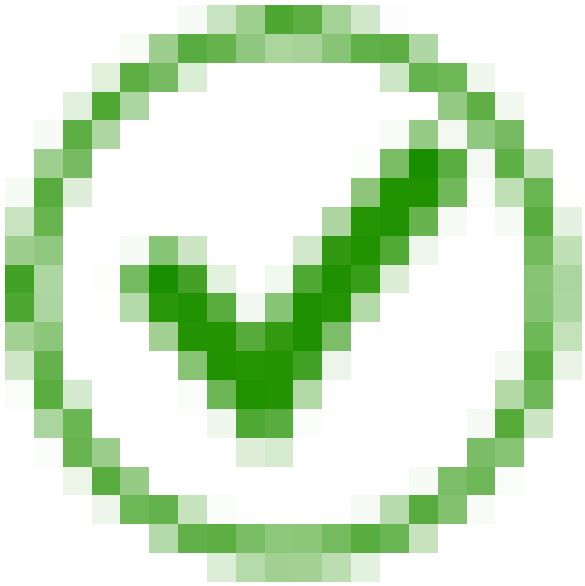
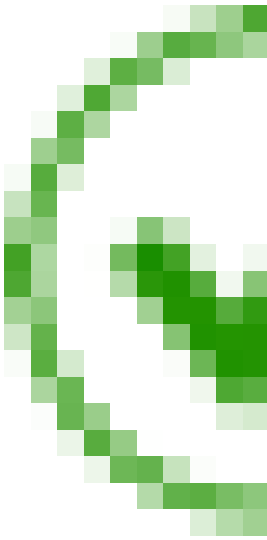
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
사용자 지정 내 목록			
문서 템플릿			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 비교: **HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식) 및 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 (구성 가능)

기능 가용성	**HR Service Delivery** 코어 **UI**	**HR Service Delivery Agent** Workspace(클래식)	HR 케이스 관리용 에이전
응답 템플릿			

시작하기

탐색

Agent Workspace for HR Case Management에 대해 자세히 알아보십시오.

구성

구현을 계획하고 구성합니다.

사용

HR Agent Workspace 사용 방법에 대해 알아봅니다.

참조

필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 안내 설정

안내 설정을 사용하면 에이전트가 한 위치에서 HR 케이스, 작업 및 통신에 모두 액세스할 수 있도록 에이전트를 구성할 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 수 있습니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 안내 설정은 구성을 시작하는 방법에 대한 소개를 제공합니다. 또한 구성 활동을 범주별로 구성합니다. 각 범주의 활동을 완료하여 HR 조직에 맞게 작업 공간을 사용자 지정합니다. 각 범주는 계획 수립 안내, 사전 설정 단계 및 유용한 정보에 대한 링크와 같은 정보를 제공합니다. 또한 구성을 수행하는 인스턴스의 페이지에 대한 링크도 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안내 설정에 액세스하려면 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간**HR** 케이스 관리 로 이동하여 안내 설정을 선택합니다 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 . 방문 페이지에서 시작 버튼을 선택하여 구성을 시작합니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 안내 설정 페이지에 다양한 범주 목록이 표시됩니다. 구성을 시작하려면 각 범주에서 시작 단추를 선택합니다.

안내 설정에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 탐색

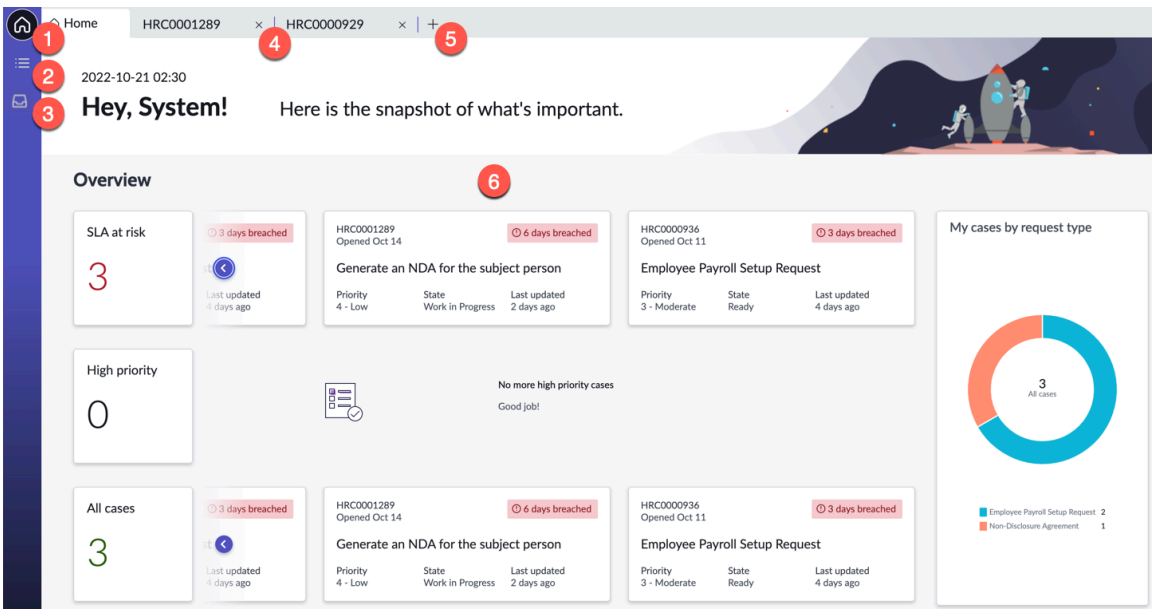
한 곳에서 직원 HR 요청을 관리하는 데 사용합니다 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 .

홈페이지는 탐색의 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간출발점입니다. 왼쪽에는 아이콘 목록이 표시됩니다. 모든 화면에서 이러한 아이콘에 액세스할 수 있습니다.

홈페이지에는 우선순위가 높은 케이스, 서비스 수준 계약(SLA)을 위반할 위험이 있는 케이스, 최근 변경 사항이 적용된 케이스가 표시됩니다.

HR 에이전트가 속한 팀과 관련된 정보는 개요 섹션 아래에 표시됩니다.

방문 페이지 아래에는 회사 정보, 링크, 사용 가능한 도구가 제공됩니다. 이 섹션은 컨텐츠 제공의 일부입니다. 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.



번호	**Agent Workspace** 요소	설명
1	홈 아이콘	홈페이지에서 작업 개요를 한 눈에 확인할 수 있습니다. HR 케이스 및 팀에 영향을 주는 항목과 같이 어떤 작업을 먼저 수행해야 할지 결정하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.
2	목록 아이콘	목록을 통해 모든 HR 케이스에 대한 뷰가 제공됩니다. 사용자와 관련된 항목을 기준으로 필터링하고 정렬할 수 있습니다. 선택하면 HR

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번호	**Agent Workspace** 요소	설명
		케이스, 상호작용, HR 작업 목록 등을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간의 목록 문서를 참조하십시오.
3	받은 편지함 아이콘	본인에게 할당된 HR 케이스가 포함된 받은 편지함입니다. 채팅과 상호작용도 에이전트 받은 편지함에 표시됩니다. 채팅 사용에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 채팅 사용 문서를 참조하십시오. 또한 다음과 같이 사용자의 상태를 표시할 수 있습니다. • 연락 가능 • 오프라인 • 자리 비움 자세한 내용은 에이전트 받은 편지함에서 작업을 참조하세요. 주: Advanced Work Assignment(com.glide.awa) 및 에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 Advanced Work Assignment(AWA) 개요 문서를 참조하십시오. .
4	탭	탭에는 목록, HR 케이스 번호 및 추가 아이콘이 표시됩니다. HR 케이스 번호에 마우스 커서를 올리면 케이스, HR 서비스 및 대상자에 대한 설명 등 케이스와 관련된 자세한 내용을 빠르게 볼 수 있습니다. 탭이 여러 개 열려 있는 경우 기본적으로 탭에서 케이스 번호만 볼 수 있습니다. 그러나 탭에 표시할 정보를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 탭 레이블 사용자 지정 HR

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번호	Agent Workspace 요소	설명
		케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
5	아이콘 추가	다음 중 하나를 즉시 생성하려면 선택합니다. • **HR** 케이스를 만듭니다. 자세한 내용은 에서 케이스 만들기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오. • 상호작용 생성. 상호작용은 직원이 HR 에이전트에게 연락하고 상호작용이 문서화 및 캡처되도록 하려는 경우에 사용합니다. 자세한 내용은 에서 상호작용 사용 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
6	대시보드	전체 HR 케이스를 기반으로 데이터를 그래픽으로 표현하여 표시합니다. 이 대시보드를 사용하여 우선순위가 필요한 케이스나 SLA(서비스 수준 계약) 상태, 일반 정보 및 공지 등을 파악합니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 설정

에이전트가 직원을 참여시키고, 질문에 답변하고, 케이스를 만들고, 문제를 해결할 수 있도록 설정합니다 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 .

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

- 애플리케이션 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 〔com.sn_hr_agent_ws〕을 설치합니다.
- 다음 구성요소를 설정합니다.
  - 커뮤니케이션 채널과 라우팅
  - HR Service Delivery에 고유한 추가 구성요소와 설정
  - 작업 공간의 양식. 작업 공간에서 양식 설정을 참조하십시오.
  - 작업 공간 설정. 작업 영역 설정을 참조하십시오.

설치되는 역할

HR Service Delivery Configurable Workspace 〔com.sn_hr_agent_ws〕를 설치하면 다음 역할이 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 역할 이름 [name]	설명	포함된 작업 공간 역할
HR 관리자 〔sn_hr_core.manager〕	모든 HR 케이스, 프로파일, 보안 정보에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 이 역할이 있는 사용자는 목록과 범주를 관리할 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 수 있습니다. 이 역할에는 상승된 역할인 작업 공간 목록 관리자가 포함됩니다. 상승된 역할에 대한 자세한 내용은 상승된 권한 역할을 참조하세요. 작업 공간 사용자 [workspace_user] 역할을 사용하면 상호작용에 액세스하고 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 상호작용을 생성하고 액세스할 수 있습니다.	작업 공간 목록 관리자 〔workspace_list_admin〕 작업 공간 사용자 [workspace_user]
HR 케이스 작성자 〔sn_hr_core.case_writer〕	모든 HR 케이스를 쓸 수 있는 액세스 권한을 부여합니다. 이 역할이 있으면 기존 케이스에 액세스 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 하여 기존 케이스를 보고 생성하고 작업할 수 있습니다. 또한 Case and Knowledge Management의 모든 영역에 액세스할 수 있습니다. 이 역할에는 상호작용 에이전트 및 상호작용 큐 전송을 수행할 수 있는 작업 공간 사용자 역할이 포함되어 있습니다.	작업 공간 사용자 〔workspace_user〕 상호작용 에이전트 [interaction_agent]
HR 에이전트 〔sn_hr_core.basic〕	모듈에 대한 기본 HR 에이전트에 대한 액세스 권한을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 부여합니다. 이 역할에는 HR 에이전트가 고객 상호작용을 수행하고 여러 서비스 채널에서 작업 부하를 관리할 수 있는 Advanced Work Assignment 에이전트 [awa_agent] 역할이 포함되어 있습니다.	• Advanced Work Assignment 에이전트 [awa_agent] • HR 에이전트 [sn_hr_core.basic] 역할에 포함된 모든 역할을 보려면 Case and Knowledge Management와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
작업 공간 컨텐츠 관리자 〔sn_cd.workspace_content_manager〕	컨텐츠를 작업 공간으로 예약할 수 있습니다. • uxframework_user 역할을 사용하면 UX 구성요소 기록 라이브러리에서 찾아 선택할	• UX 프레임워크 사용자 [uxframework_user] • 컨텐츠 제공 컨텐츠 관리자 [sn_cd.content_manager]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 역할 이름 [name]	설명	포함된 작업 공간 역할

	수 있으므로 액세스 가능한 테이블에서 구성요소 참조 필드를 설정할 수 있습니다.
	• sn_cd.content_manager 역할은 콘텐츠 게시에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
	  ○ sn_esign.config_manager 역할은 전자 서명 구성을 관리할 수 있습니다.
	  ○ sn_cd.content_approver 역할은 직원 센터에 나타나기로 예약된 컨텐츠를 승인할 수 있습니다.
		○ 전자 서명 구성 관리자 [sn_esign.config_manager]
		○ 컨텐츠 제공 승인자 [sn_cd.content_approver]

HR Workspace 관리자 〔sn_hr_agent_ws.admin〕	의 모든 측면을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간구성할 수 있습니다. workspace_admin 역할을 사용하여 다음을 구성할 수 있습니다. 에이전트 작업 공간 • chat_admin 역할은 채팅 테이블을 관리합니다. • uxframework_designer 역할은 UI를 설계하기 위한 UX 페이지 요소 기록에 대한 쓰기 액세스 권한이 있습니다. • agent_workspace_user 역할을 사용하면 상호작용 에이전트 및 상호작용 큐 전송을 수행할 수 있습니다. • sn_agent_recommend.recommendation_admin 역할은 에이전트 지원 권장 구성을 관리합니다. • interaction_admin 역할을 사용하면 Interaction Management 시스템을 관리할 수 있습니다. • workspace_list_admin 역할을 사용하면 작업 공간 목록 및 범주를 관리할 수 있습니다. • ui_action_admin 역할을 사용하면 UI 작업을 관리할 수 있습니다. • ui_builder_admin 역할은 UX 페이지를 생성, 업데이트, 읽기 및 삭제할 수 있도록 UI Builder API를 사용할 수 있는 권한을 제공합니다.	작업 공간 관리자 〔workspace_admin〕 • 채팅 관리자 [chat_admin] • UX 프레임워크 디자이너 [uxframework_designer] • Agent Workspace 사용자 [agent_workspace_user] • 에이전트 권장 사항 관리자 [sn_agent_recommend.recommendation_admi • 상호작용 관리자 [interaction_admin] • 작업 공간 목록 관리자 [workspace_list_admin] • UI 작업 관리자 [ui_action_admin] • UI Builder 관리자 [ui_builder_admin] • UX 프레임워크 사용자 [uxframework_user] • 유사성 분석기 [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • 양식 관리자 [form_admin] • 양식 개인화 [personalize_form] • UI 알림 관리자 [ui_notification_admin]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 역할 이름 [name]	설명	포함된 작업 공간 역할
	• uxframework_user 역할을 사용하면 UX 구성요소 기록 라이브러리에서 찾아 선택할 수 있으므로 액세스 가능한 테이블에서 구성요소 참조 필드를 설정할 수 있습니다. • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin 역할을 사용하면 유사성 분석기를 관리할 수 있습니다. 유사성 분석기는 기록 해결에 도움이 될 수 있는 패턴과 추세를 정의합니다. • form_admin 역할은 양식, 양식 섹션 및 섹션 요소를 관리합니다. • personalize_form 역할을 사용하면 양식을 개인화할 수 있습니다. • ui_notification_admin 역할을 사용하면 알림 트리거를 구성할 수 있습니다.	

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 설치

ServiceNow 스토어에서 설치합니다HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간.

시작하기 전에

로 이동 ServiceNow 스토어 앱을 다운로드합니다 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR Configurable Workspace** 안내 설정. 각 범주의 활동을 완료하여 조직에 맞게 작업 공간을 사용자 지정합니다.

의 **RCA** 승인 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

에서 ServiceNow Store설치하거나 최신 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 버전으로 업그레이드한 후 HR Agent Workspace에 RCA(제한된 호출자 접근) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Agent Workspace for HR Case Management 애플리케이션을 설치합니다. 설치 후 생성되는 RCA는 요청됨 상태에 있고 수동으로 RCA를 허용됨으로 표시해야 하며 이 작업에는 많은 시간이 소요될 수 있습니다.

Agent Workspace for HR Case Management로 소스 범위가 지정된 HR Agent WS 대량 RCA 승인 스크립트를 실행하면 모든 기록에 대한 RCA 승인을 자동화할 수 있습니다. 에서 HR Agent WS 대량 RCA 승인 파일을 ServiceNow Store다운로드합니다.

다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트를 선택합니다.
3. 파일 선택을 클릭하고 다운로드한 XML 파일을 선택합니다.
4. HR Agent WS 대량 RCA 승인 스크립트 기록을 검색하여 찾습니다.
5. 스크립트 실행을 클릭하여 요청된 모든 RCA를 승인합니다.

주:
RCA 수정 스크립트는 실행 시 존재하는 RCA를 승인할 수 있습니다. RCA 스크립트를 실행한 후(ServiceNow Store에서 문서 템플릿을 설치하는 경우, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events 및 Human Resources Scoped App: Employee Relations 플러그인) RCA 스크립트를 다시 실행하여 새 RCA를 승인합니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간용 **UI** 빌더

Next Experience 및 사용자 지정 웹 구성요소를 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용하여 페이지를 빌드하는 데 사용합니다UI 빌더.

UI 빌더에 관한 자세한 내용은 UI Builder 문서를 참조하십시오.

방문 페이지 변형 생성

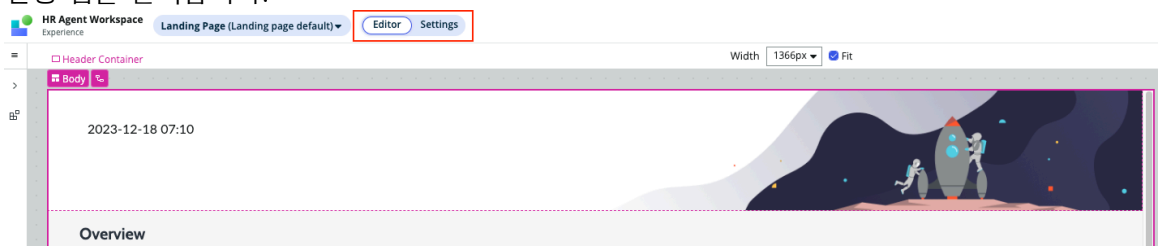
방문 페이지의 변형을 생성하여 사용자를 위한 사용자 지정 포털 환경을 빌드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_agent_ws.admin 및 sn_hr_core.basic

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case** Management용 **UI** 빌더.
2. 방문 페이지 기본값을 선택합니다.
3. 설정 탭을 선택합니다.



4. 복제를 선택합니다.

   작업 열에서 복제 작업을 선택할 수 없고 다른 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 표시되면 원래 범위에서 편집 버튼을 선택합니다.

5. 변형의 이름을 입력합니다.
6. 옵션: 대상 추가를 선택하고 대상을 선택하거나 정의하여 페이지를 볼 수 있는 사람을 정의합니다. 자세한 내용은 Learn about audiences 문서를 참조하십시오.
7. 생성을 선택합니다.
8. 주문 필드에서 변형의 순서를 방문 페이지 기본값보다 낮은 값으로 설정합니다.
   변형의 순서에 따라 사용할 복사본이 정의됩니다.

방문 페이지 구성 예

구성 프로세스 예시를 통해 방문 페이지를 구성하는 방법을 알아보십시오.

시작하기 전에

방문 페이지의 변형을 생성합니다. 자세한 내용은 방문 페이지 변형 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_agent_ws.admin 및 sn_hr_core.basic

이 태스크 정보

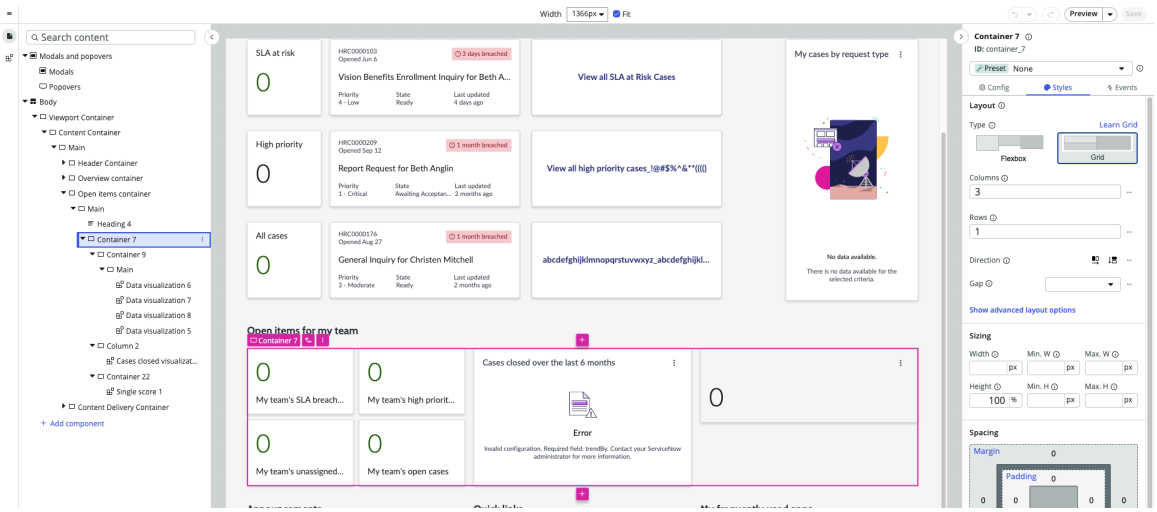
이 컨피그레이션 예에서는 방문 페이지의 지난 6개월 동안 종결된 케이스 보고서 옆에 지난 주에 종결된 **HR** 케이스 보고서를 구성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

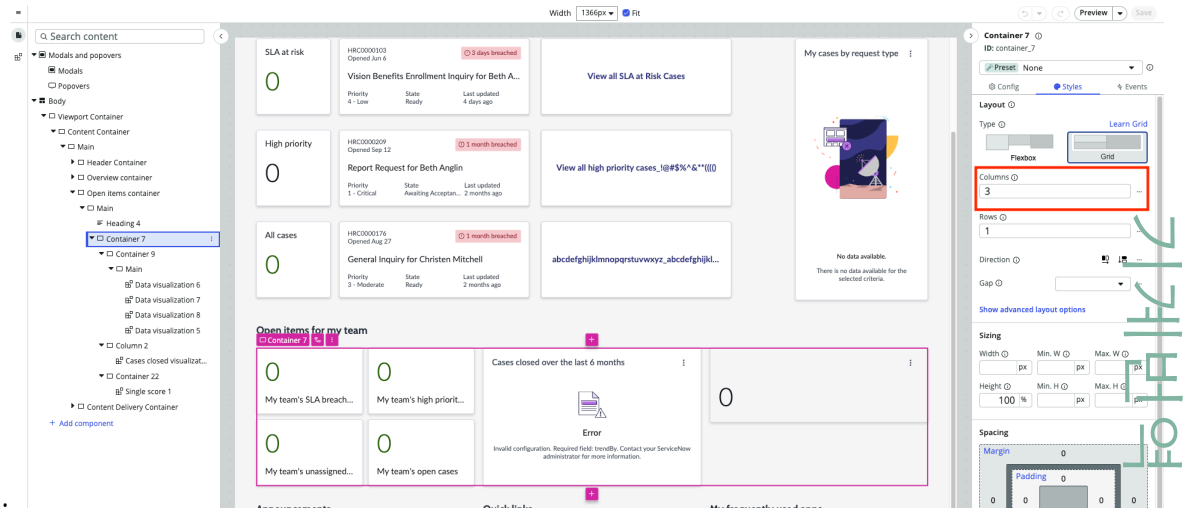
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case** Management용 **UI** 빌더.
2. 변형을 선택합니다.
3. 편집기 탭을 아직 선택하지 않은 경우 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 페이지 콘텐츠 패널에서 컨테이너 **7**을 선택합니다.



5. 구성 패널에서 열 필드에 3을 입력하여 세 개의 열을 만듭니다.



6. 열 **2** 옆에 있는 더 ⋮)을 선택합니다.

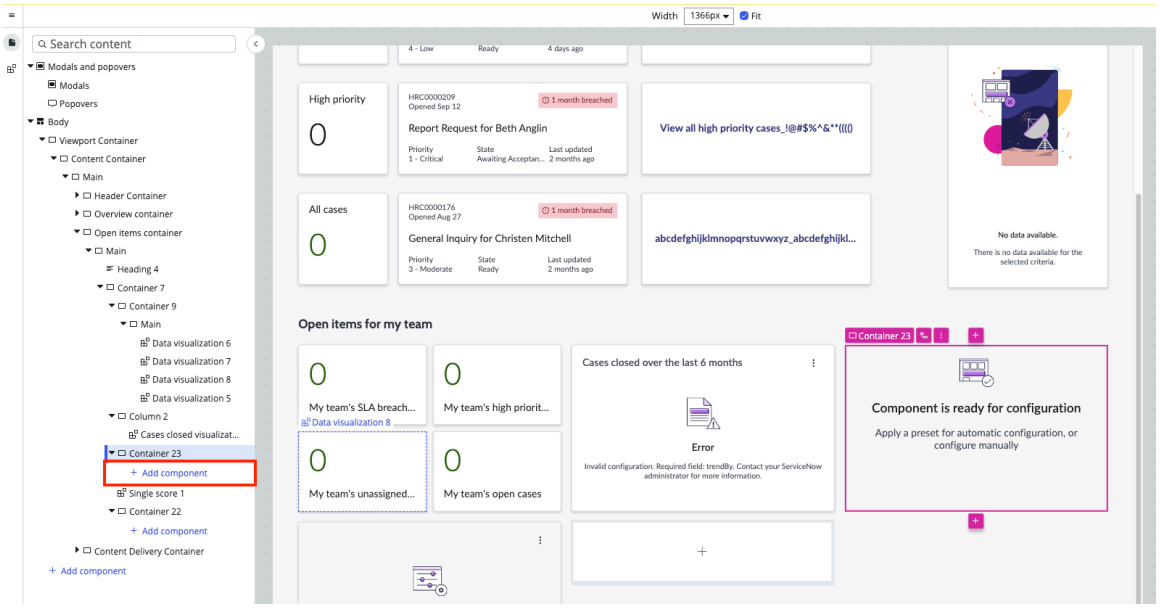
7. 다음 이후에 추가를 선택합니다.

8. 구성 요소 탭을 선택하고 컨테이너를 선택합니다.

   컨테이너는 정보, 이미지 또는 기능(구성 요소)을 추가하는 페이지 영역입니다. 페이지에 여러 컨테이너가 있을 수 있고, 컨테이너 내에 컨테이너를 중첩하며, 컨테이너에 여러 구성요소를 포함할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 컨테이너 아래에 있는 +구성 요소 추가를 선택하여 구성 요소를

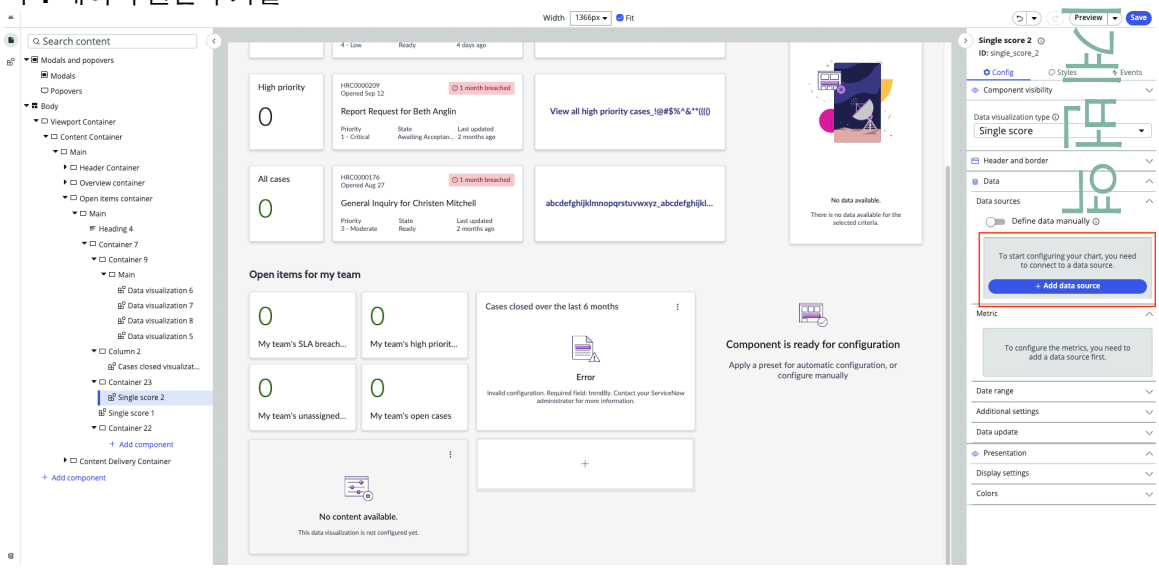


추가합니다.
이 예제에서는 컨테이너 **23**을 사용합니다.

10. 데이터 시각화 구성요소를 선택합니다.

11. 데이터 소스를 추가합니다.

a. 구성 패널에서 **+** 데이터 원본 추가를



선택합니다.

b. 소스 선택 필드에 HR ###를 입력합니다.

c. **sn_hr_core_case** 테이블을 선택합니다.

d. +사용자 지정 조건 추가를 선택합니다.

e. 다음 값을 사용하여 조건을 추가합니다.

- 필드 선택: ## ##
- 연산자 선택: is(##)
- 값 입력: # ## # ##

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

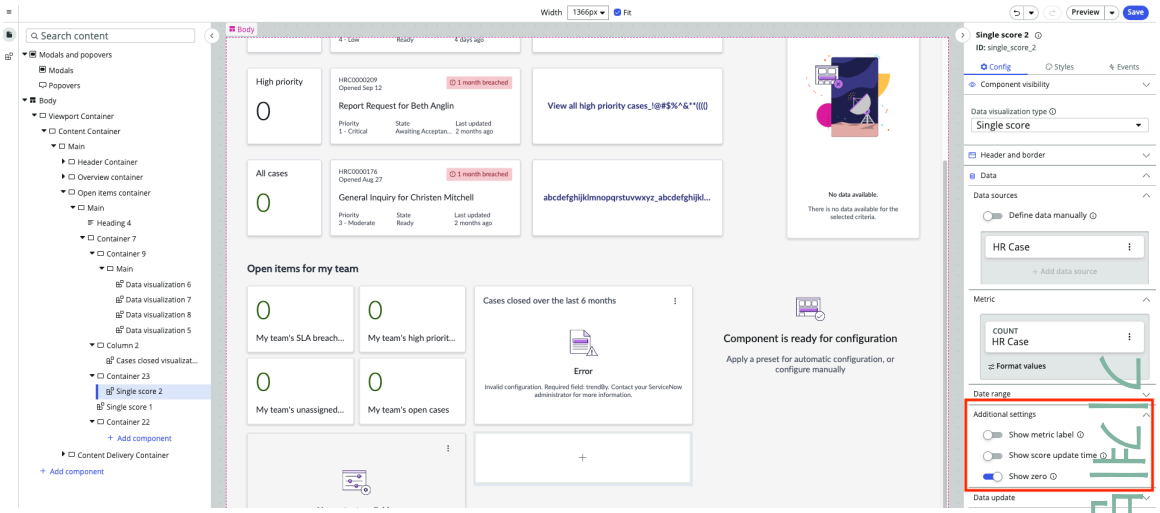
f. **AND**를 선택하여 조건을 구체화합니다.
AND 또는 **OR**를 선택하여 종속 조건을 만들 수 있습니다.

g. 다음 값을 사용하여 조건을 추가합니다.

- 필드 선택: ###
- 연산자 선택: at ## after
- 값 입력: ## #

h. 이 원본 추가를 선택합니다.

12. 구성 패널에서 추가 설정을 확장합니다.



13. 메트릭 레이블 표시 및 점수 업데이트 시간 표시를 활성화하여 표시할 데이터를 추가합니다.

14. 저장을 선택합니다.

15. 원래 방문 페이지의 순서를 변경하여 변형을 기본 방문 페이지로 만듭니다.

a. 드롭다운 목록에서 방문 페이지 기본값 을 선택합니다.

b. 설정 탭을 선택합니다.

c. 주문 필드에 0보다 큰 숫자를 입력합니다.

d. 저장을 선택합니다.

보고서 내에 자세한 데이터 표시 사용

사용자가 보고서 데이터의 하위 집합을 시각화할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_agent_ws.admin 및 sn_hr_core.basic

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case** Management용 **UI** 빌더.

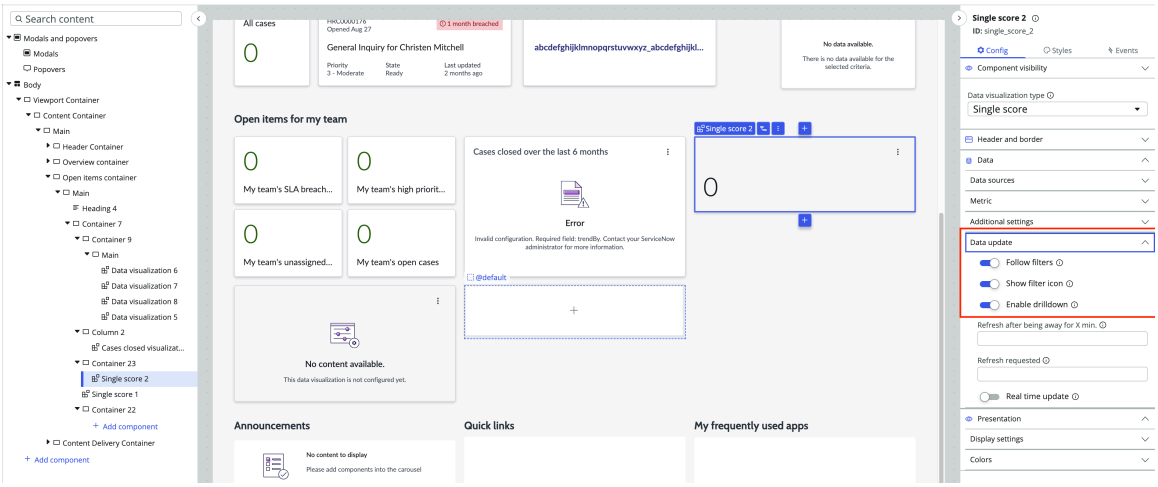
2. 변형을 선택합니다.

3. 보고서가 들어 있는 컨테이너를 선택합니다.

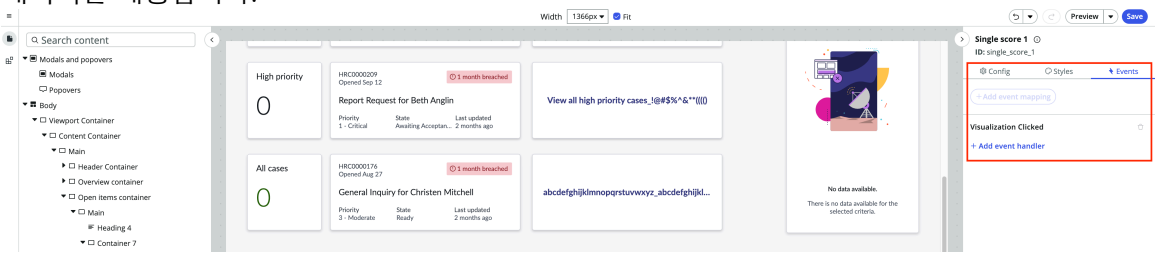
4. Configuration(구성) 패널에서 **Data** update(데이터 업데이트)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 드릴다운 사용 옵션을 켭니다.



6. 이벤트 패널에서 +이벤트 처리기 추가를 선택하여 사용자가 보고서를 드릴다운할 때 표시되는 데이터를 매핑합니다.



7. 검색 항목 필드에 `## ### - ## ## ####` 입력합니다.
8. 오픈 케이스 - 간단한 목록 페이지를 선택합니다.
9. 추가를 선택합니다.
10. 저장을 선택합니다.

에서 빠른 링크 구성 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

조직 내의 특정 부서와 관련된 내부 및 외부 자원에 빠르게 액세스할 수 있도록 빠른 링크를 구성합니다.

시작하기 전에
Employee Center Pro를 설치해야 합니다. 자세한 내용은 직원 센터 프로 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_agent_ws.admin 및 sn_hr_core.basic

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 링크 컨텐츠.
2. 링크를 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

링크 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	컨텐츠에 연결되는 링크의 이름입니다.
유형	빠른 링크의 경우 링크인 컨텐츠의 유형입니다.
URL	Service Portal에 표시할 컨텐츠에 연결되는 URL 링크입니다.

c. 링크 로드 위치 필드에서 현재 페이지를 선택하여 현재 포털 페이지에 링크를 로드합니다.

d. 제출을 선택합니다.

3. 컨텐츠를 사용할 수 있는 시기와 위치를 정의합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 일정 컨텐츠.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

컨텐츠 예약 양식

필드	설명
컨텐츠	링크 정의에 설정된 대로 사용할 수 있도록 하려는 컨텐츠 또는 정보입니다.
활성	양식을 활성화하는 옵션입니다.
제목	컨텐츠 예약 기록의 이름입니다.
대상 그룹	콘텐츠의 대상입니다.
콘텐츠 위치	예약하는 컨텐츠가 표시되는 위치입니다.
승인자	컨텐츠를 사용하기 전에 승인할 수 있는 사용자입니다.
구성요소 유형	빠른 링크로 설정해야 합니다.
가용성 시작 날짜	컨텐츠를 대상에게 먼저 제공해야 하는 날짜입니다.
가용성 종료 날짜	컨텐츠가 유효한 최종 날짜입니다.

d. 다음 테이블에서 필드 값을 입력하거나 확인합니다.

필드	값
컨텐츠	새로 만든 기록
콘텐츠 위치	UIB 작업 공간
구성요소 유형	빠른 링크

e. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

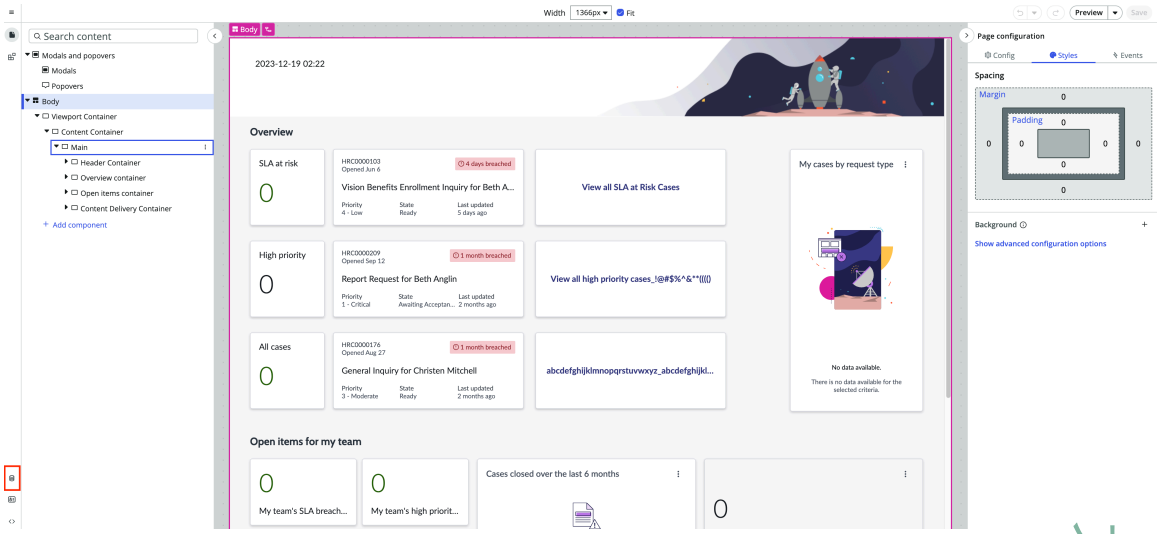
4. 위에서 생성한 링크를 UI Builder의 빠른 링크 구성요소에 매핑합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case** Management용 **UI** 빌더.

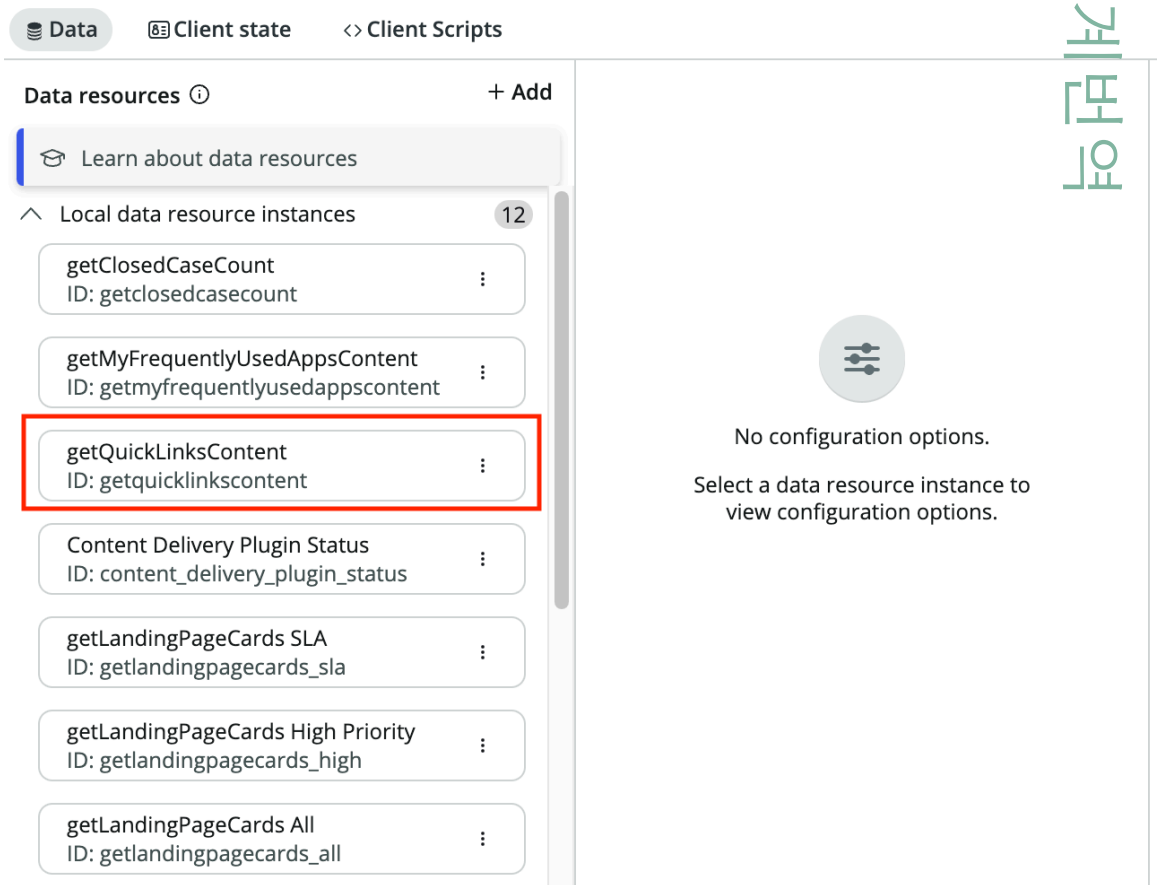
   b. 옵션: 방문 페이지 변형을 구성하지 않은 경우 방문 페이지 기본값 을 선택합니다.

   c. 옵션: 방문 페이지 변형을 선택합니다.

   d. 왼쪽 창에서 데이터 아이콘( )을 선택합니다.



   e. **getQuickLinksContent**를 선택합니다.



   f. **content_id** 필드에 컨텐츠 그룹에 지정된 이름을 입력합니다.

   g. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간에서 상황별 측면 패널 탭 구성

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간의 모든 기록 페이지에서 사용할 수 있는 상황별 측면 패널에서 탭을 추가하거나 삭제합니다.

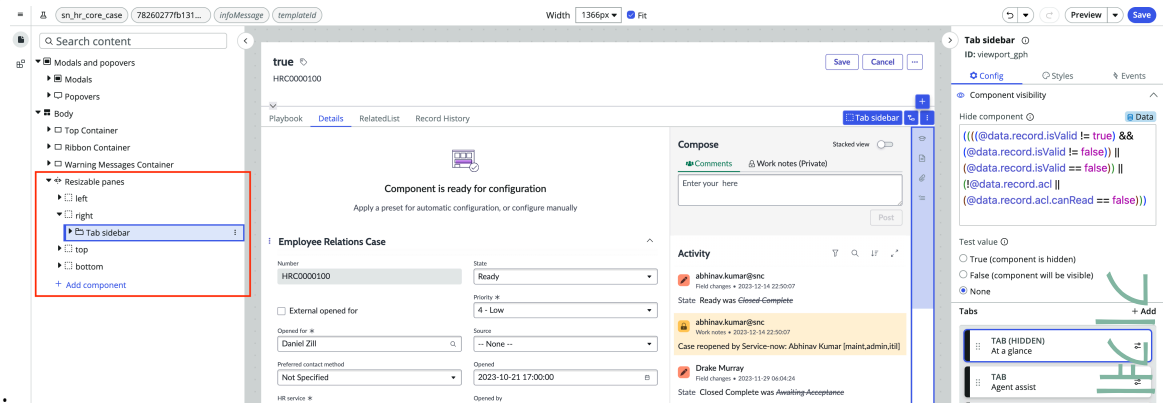
시작하기 전에

케이스 SRP 기록 변형이 있어야 합니다. 자세한 내용은 방문 페이지 변형 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_agent_ws.admin 및 sn_hr_core.basic

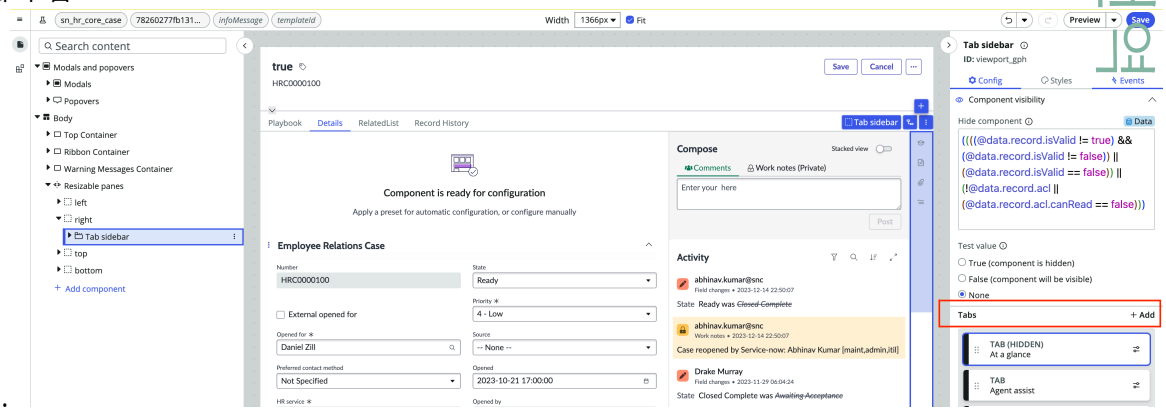
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case** Management용 **UI** 빌더.
2. 페이지 및 변형 목록에서 케이스 **SRP** 기록 변형을 선택합니다.
3. 페이지 컨텐츠 패널에서 본문 〉 크기 조정 가능한 창 〉 오른쪽.
4. 탭 사이드바를



선택합니다.

5. 구성 패널에서 탭으로



이동합니다.

6. 사이드바에서 탭을 추가, 숨기기 또는 삭제합니다.

페이지 구성

다음의 페이지 구성을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용하여 사용자에게 사용자 지정된 환경을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 설정 아이콘( )을 선택합니다.
3. 페이지 구성을 개인화합니다.
   필드에 대한 설명은 페이지 구성 참조 문서를 참조하십시오.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용

HR 에이전트는 직원들 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 과 상호작용하고, 문의에 응답하고, 문제를 해결하는 데 사용합니다.

주:
사용 가능한 COE는 소유한 HR 패키지에 따라 다를 수 있습니다.

- HR 카탈로그 항목의 분류는 직원 대상으로만 적용되며, HR 우수성센터(COE) 데이터 모델 아래 HR 서비스의 분류와는 무관합니다.
- 새 HR 서비스를 만들고 직원 셀프 서비스에 제공하려면 HR 카탈로그 항목 구성 문서를 대신 참조하십시오. 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 해당 HR 서비스가 자동으로 생성되므로 중복 서비스를 생성하지 않아도 됩니다.
- 직원 셀프 서비스에 대해 기존 HR 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 HR 카탈로그 항목을 만들지 마십시오. (HR 카탈로그 항목을 만들면 자동으로 해당 HR 서비스가 만들어집니다.) 대신 HR 서비스 카탈로그에서 기존 서비스를 HR 카탈로그 항목으로 추가하려면 HR 서비스에 대한 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 에이전트 작업 공간 for HR Case Management는 HR 에이전트가 구성하기에 매우 용이합니다. 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서와 동일한 기능을 지원합니다.

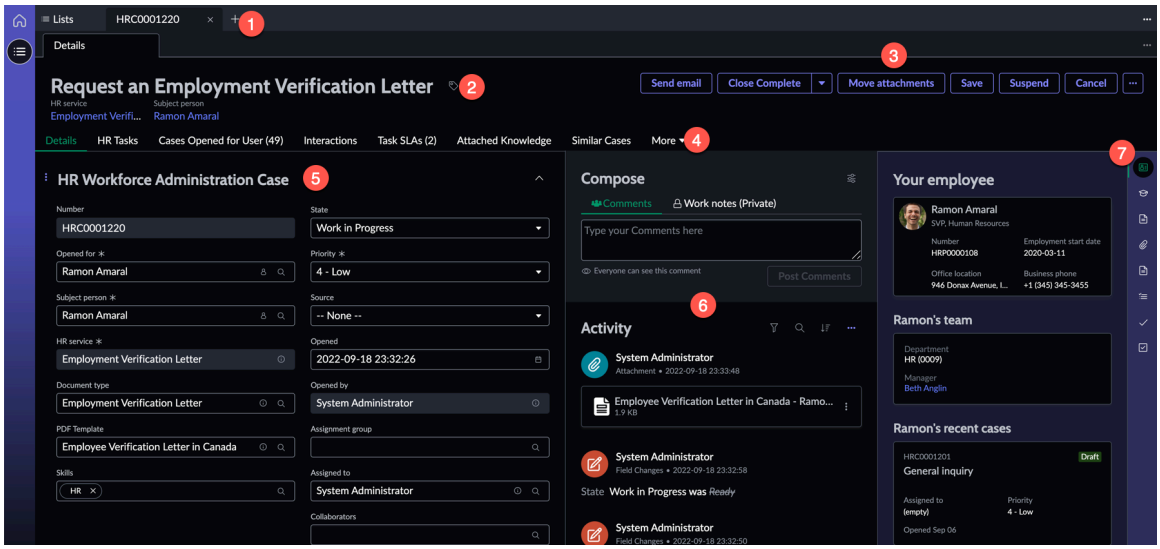
다음 영역 중 하나에서 작업을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 시작할 수 있습니다.

- 방문 페이지
- 목록 큐
- 에이전트 받은 편지함
- 채팅
- 전화
- 글로벌 검색

내 에이전트 작업 공간작업에 대한 자세한 내용은 작업 공간 사용을 참조하십시오.

HR 케이스 양식을 사용하면 여러 케이스를 관리하고 케이스와 관련된 정보를 보며 지식 문서 또는 유사한 케이스를 사용하여 케이스를 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



번호	**Agent Workspace** 기능	설명
1	탭	탭을 사용하여 케이스 상세 정보와 작업 등 HR 케이스와 관련된 기록을 표시합니다. 탭을 선택하고 정보로 이동할 수 있습니다. 하위 탭이 상단 탭 아래에 나타나고 케이스 상세 정보, HR 프로파일 정보 및 작업을 표시합니다. **주:** 상위 탭에서 선택한 모든 참조가 하위 탭으로 열립니다.
2	양식 헤더	HR 서비스, 우선순위, 상태 및 할당 대상 에이전트를 포함하여 HR 케이스의 상세 정보가 표시됩니다.
3	UI 작업	변경 사항을 저장하거나, 상태를 변경하거나, 취소하거나, 케이스에 대한 기타 관련 작업을 수행할 수 있는 작업 버튼입니다. **주:** 표시되는 버튼은 네이티브 플랫폼 UI와 유사합니다. 표시되는 버튼 유형은 HR 케이스의 유형과 상태에 따라 다릅니다.
4	관련 항목	관련 항목 메뉴를 사용하여 케이스와 관련된 상세 정보, 작업 및 기타 정보를 확인합니다. 또한 HR 케이스와 관계가 있는 다른 테이블의 기록에 대한 상세 정보도 표시합니다. 이 메뉴는 케이스 및 대상자에 대한 정보를 빠르고 쉽게 조회할 수 있는 방법을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번호	**Agent Workspace** 기능	설명
		주: HR 케이스의 유형에 따라 이 메뉴에 나타나는 탭이 결정됩니다. 케이스가 Playbook 아래에 나타나면 이러한 탭이 변경됩니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Playbook 탐색 문서를 참조하십시오.
5	케이스 상세 정보	케이스에 대한 정보입니다. • 대상자 • 요청받은 HR 서비스 • 할당된 우선순위 • 담당 그룹 • 할당된 에이전트 • 설명 • 설명 및 작업 메모
6	활동 스트림	케이스의 코멘트, 작업 메모, 현재 및 과거 상태입니다.
7	상황별 측면 패널	다양한 작업 지향 아이콘을 사용하여 케이스를 관리하고 작업합니다. 상황별 측면 패널에 나타나는 아이콘은 작업 중인 케이스 유형에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 상황별 측면 패널 문서를 참조하십시오.

HR 프로파일 아이콘

오픈 대상 및 대상자에 대한 정보에 빠르게 액세스할 수 있는 아이콘입니다.

- : HR 케이스의 사용자와 관련된 자세한 정보에 액세스하려면 **HR** 프로파일 열기 아이콘을 선택합니다. HR 프로파일, 직원 정보, 연락처 정보, 해당 사용자에 대해 오픈된 케이스 등의 상세 정보가 표시됩니다. 동일한 정보가 개요 측면 패널에 간략하게 표시됩니다.
- 기록 검색 아이콘 : 회사 내의 모든 관련 기록 목록에 액세스하려면 아이콘을 선택합니다. 검색하는 필드와 관련된 목록이 표시됩니다. 목록을 필터링하거나 정렬하여 검색 결과를 구체화할 수 있습니다.
- : 애플리케이션 외부 정보에 액세스하여 케이스를 이행하려면 딥 링크 열기 아이콘을 선택합니다. 딥 링크 구성에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 링크 생성기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
레코드 필드에 대한 사용자 지정 동작을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workspace의 레코드 필드에 대한 사용자 지정 동작 설정을 참조하십시오.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간의 목록

목록은 다양한 범주의 케이스에 쉽게 액세스할 수 있는 방법입니다. 예를 들어 수명주기 이벤트나 급여 관련 케이스에서 HR 케이스 목록을 빠르게 가져올 수 있습니다.

기본 목록 에는 다음과 같이 분류된 HR 케이스가 표시됩니다.

HR 케이스 목록

목록 유형	설명
모든 HR 케이스	모든 유형의 HR 케이스가 오픈, 종결됨, 나에게 할당됨, 오픈 - 미할당, 케이스 SLA 및 공동 작업과 같은 범주에 표시됩니다. 자세한 내용은 에서 케이스 만들기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
수명주기 이벤트	수명주기 이벤트에 의해 이행된 HR 케이스입니다. 자세한 내용은 의 수명주기 이벤트 케이스 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
기타	다음 범주의 HR 케이스: • HRIT 케이스 • 급여 케이스 • 인재 관리 케이스 • 총 보상 케이스 • 인력 관리 케이스 • 직원 관계 케이스
상호작용	
HR 작업	오픈, 종결, 나에게 할당됨 또는 오픈 - 미할당 범주의 모든 HR 작업입니다. 자세한 내용은 를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
HR 프로파일	다양한 유형의 HR 프로파일.
직원 문서	직원에게 속한 문서입니다.
지식	HR 팀에서 사용하고 게시한 지식 문서입니다.
미리 알림	HR 에이전트가 생성한 미리 알림입니다. 자세한 내용은 에서 미리 알림 생성 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

나만의 목록을 만들어 내 목록 탭에 나와 관련된 특정 케이스를 표시할 수 있습니다. 사용자 지정 내 목록이 있으면 보다 빠르고 효율적으로 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 내 목록 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서를 참조하십시오. 목록 사용에 대한 일반적인 정보는 을 참조하십시오 Using lists to find work to do .

내 목록 생성

내 목록을 사용하여 쉽게 액세스하고 작업을 시작할 수 있도록 HR 케이스의 사용자 지정 목록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 내 목록을 클릭합니다.
4. 새 목록 추가를 클릭합니다.
5. 기존에서 시작 또는 직접 생성을 클릭합니다.
   기존에서 시작을 클릭하면 사용자 지정 내 목록 생성을 위해 선택할 수 있는 기존 HR 케이스 목록이 제공됩니다. 직접 생성을 클릭하면 목록을 생성할 수 있는 모든 테이블의 목록이 제공됩니다.
6. 내 목록을 만들고 싶은 방식을 선택하고 필드에 내용을 입력합니다.

기존에서 시작

필드	설명
목록	내 목록의 기준이 될 HR 케이스 범주를 선택합니다.
목록 이름	목록에서 선택한 항목을 기준으로 내용이 채워집니다. 표시된 이름 위에 덮어쓰면 이름을 변경할 수 있습니다.
열 선택	열이 미리 표시됩니다. 표시되지 않기를 원하는 열을 삭제하려면 **X**를 클릭합니다.
필터 추가	필터를 추가하여 내 목록에 나타나는 케이스를 추가적으로 정의합니다. **주:** 목록에서 선택한 항목에 따라 기준이 미리 채워집니다. 기본값을 편집, 추가 또는 삭제할 수 있습니다.

직접 생성

필드	설명
목록 이름	내 목록을 식별하기 위한 이름입니다. 목록의 이름을 입력합니다.
소스 선택	내 목록의 기준이 될 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	검색을 시작할 테이블의 글자나 이름을 입력한 다음 q 테이블을 선택합니다.
열 선택	내 목록에 표시하려는 열입니다. 선택한 테이블에 따라 열 목록이 나타납니다. 표시되지 않기를 원하는 열을 삭제하려면 **X**를 클릭합니다.
필터 추가	필터를 추가하여 내 목록에 나타나는 케이스를 추가적으로 정의합니다. 주: 목록에서 선택한 항목에 따라 기준이 미리 채워집니다. 기본값을 편집, 추가 또는 삭제할 수 있습니다.

7. 생성을 클릭합니다.

결과
새 목록이 생성됩니다. 재정렬 버튼을 사용하여 목록의 순서를 변경합니다. 자세한 내용은 Create My Lists in workspace 문서를 참조하십시오.

주:
일부 사용자(특히 비관리자)는 작업 공간의 목록에 대한 액세스 권한/가시성이 없을 수 있습니다. 문제 해결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

에서 케이스 만들기 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

에서 새 HR 케이스를 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.

2. HR 케이스를 생성하려면 추가 아이콘(더하기 기호)을 선택합니다.

3. 검색 필드에 이름, 부분 이름 또는 케이스 번호를 입력합니다.

직원을 검색하면 올바른 사람에 대한 케이스를 생성하고 있는지 확인하는 데 도움이 됩니다.

주:

- 플랫폼 웹 기반 UI와 달리 비활성 사용자의 케이스를 검색하거나 생성할 수 없습니다.
- 주:
  회사에서 **Employee Relations**를 사용하는 경우 검증 건너뛰기 링크를 선택하면 오픈 대상자를 식별하지 않고 ER 케이스를 생성할 수 있습니다. Employee Relations에 대한 자세한 내용은 레거시 UI를 사용하여 HR Service Delivery Employee Relations 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 다음을 선택합니다.
5. 상세 정보 섹션에서 케이스에 대한 정보를 입력합니다.

케이스 상세 정보 제공

필드	설명
COE	생성하고 있는 HR 케이스와 연관된 우수성 센터입니다. COE를 선택하면 HR 서비스에 대한 선택 항목이 필터링됩니다. 자세한 내용은 HR 우수성 센터 데이터 모델 문서를 참조하십시오. 주: 또한 HR 서비스를 먼저 선택하면 관련된 COE가 자동으로 채워집니다.
HR 서비스	선택한 COE를 기반으로 하는 HR 서비스 또는 직원 요청과의 의사소통을 통해 선택한 항목입니다. 다음 방법으로 직원 필터에 사용할 수 있는 HR 서비스: ○ 선택한 COE. ○ HR 서비스 구성에 따른 대상자의 HR 기준입니다. 케이스 생성 구성 양식에서 서비스 필터를 제한합니다. HR 서비스 필드가 비어 있는 경우에는 오픈 대상 필드를 제거하지 않았는지 확인합니다.
오픈 대상	케이스가 생성된 이유가 되는 직원입니다. 이 사람은 대상자와 다를 수 있습니다. 예를 들어, 대상자의 관리자일 수 있습니다.
대상자	케이스가 생성된 이유가 되는 직원입니다. 어떤 유형의 HR 서비스가 필요한 사람입니다. 주: 참조 필드의 고급 참조 한정자는 케이스 생성 구성 페이지에서 지원되지 않습니다. 제한 사용자 검색 필터가 직원 검색에 적용되면 오픈 대상 및 대상자에 적용되지 않습니다.
작업 메모	다른 HR 에이전트에게 도움이 될 수 있는 상호작용과 관련된 정보입니다. 작업 메모는 오픈 대상자에게 표시되지 않습니다.

6. 케이스 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성 중인 케이스의 주체와 HR 서비스가 동일하고 케이스가 3일 이내에 생성된 경우(HR 관리/속성에서 구성 가능) 유사한 케이스가 이미 존재할 수 있다는 경고가 나타납니다. 새 케이스 생성 또는 취소를 선택할 수 있습니다.

주:
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out 속성에 대한 자세한 내용은 HR 속성 문서를 참조하십시오.

검색 기준 강화

사용자를 검색할 열을 지정하여 검색 기준의 범위를 좁힙니다. HR 에이전트가 케이스를 생성하는 동안 사용자를 검색할 때 더 정확한 검색 결과를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 케이스 작성 구성.
2. 강제 부분 검색 옵션을 활성화합니다.
3. 우선순위 테이블 이름에서 테이블을 선택합니다.
4. 우선순위 열에서 검색을 먼저 적용할 열을 선택합니다.
   예를 들어 우선순위 열에서 성을 선택했다고 가정하겠습니다. HR 에이전트가 직원을 검색하면 검색은 성에서 먼저 이루어진 후에 다른 열에서 수행됩니다.

를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

케이스 내에서 작업을 생성할 때 작업 유형을 선택합니다. 에서 직원 센터직원에게 작업을 할당할 때 직원이 해당 작업의 완료를 확인하는 방법을 요청할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management** 을 클릭하고 작업을 추가할 케이스를 선택합니다.
2. 케이스 상세 정보 섹션 위의 하위 탭에서 **HR** 작업 탭을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. **HR** 작업 유형을 선택합니다.

   선택할 수 있는 다른 작업 유형은 다음과 같습니다.

HR 작업 유형

작업 유형	설명
HR 서비스:	HR 서비스는 HR 작업을 충족합니다. **HR** 서비스 필드에서 HR 서비스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 유형	설명
	주: 대량 상위 케이스는 대량 하위 케이스에 대한 상위 케이스를 만들 때만 선택 항목으로 표시됩니다. 대량 케이스 요청 생성 문서를 참조하십시오.
카탈로그 항목 제출:	카탈로그 항목이 HR 작업을 충족합니다. 카탈로그 항목 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
주문 가이드 제출:	주문 가이드가 HR 작업을 충족합니다. 주문 가이드 필드에서 주문 가이드를 선택합니다.
직원 입력 수집:	직원으로부터 정보를 수집합니다. 직원 양식 필드에서 사용자가 입력하거나 확인하는 직원 양식을 선택합니다. 주: 직원 양식은 직원으로부터 정보를 수집하기 위해 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성된 질문서입니다. 자세한 내용은 직원 입력 수집 문서를 참조하십시오.
검사 목록:	검사 목록 항목 필드에 검사 목록 항목을 입력합니다. 검사 목록은 작업을 완료하는 방법에 대한 지침 또는 단계입니다. 주: 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 검사 목록 사용 문서를 참조하십시오.
자격 증명:	사용자가 로그인 자격 증명으로 로그인하여 문서 읽기를 확인하도록 지정합니다. 확인 텍스트 및 확인 문서 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 로그인 자격 증명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 확인 문서 필드에서 사용자에게 읽기를 요청할 문서를 선택합니다. 주: 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오.
전자 서명:	사용자가 문서에 전자 서명합니다. 전자 서명 템플릿 필드에서 사용할 전자 서명 템플릿을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 유형	설명
	주: ○ 전자 서명은 관리 대상 문서, 지식 문서 또는 HR 문서 템플릿에 서명할 수 있는 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 서명, 자격 증명 또는 확인을 입력하거나 그릴 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 전자 서명 문서를 참조하십시오. ○ HR 문서 템플릿이 전자 서명 템플릿의 문서 유형인 경우, 서명자가 HR 케이스 양식에 서명할 HR 문서 템플릿을 선택합니다. 자세한 내용은 전자 서명 작업에 대한 HR 문서 템플릿 선택 문서를 참조하십시오.
완료 시 표시:	HR Service Portal에 완료 버튼이 표시됨을 사용자에게 알립니다. 간단한 설명 필드를 사용하여 이 작업에 대한 상세 정보를 제공합니다. 주: 완료 시 표시가 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
문서 서명:	사용자에게 문서에 서명하도록 요청합니다. 학자금 지원에 서명하기 위해 교육 계약서를 보내는 것을 예로 들 수 있습니다. 승인 텍스트 필드가 나타납니다. 이 필드를 사용하면 서명 위에 확인란과 텍스트가 표시됩니다. 주: ○ 이 옵션은 아직 전자 서명으로 마이그레이션하지 않은 기존 고객만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기존 HR 작업 템플릿을 마이그레이션하고 HR 작업을 전자 서명으로 열기 문서를 참조하십시오. ○ 사용자가 문서에 서명하면 문서가 서명과 함께 생성되어 해당 작업에 첨부됩니다. 작업이 종결되고 문서가 케이스에 첨부됩니다.
회의 예약	HR 케이스를 작업하는 동안 직원을 위한 모임 초대를 만들 수 있습니다. 예를 들어, 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원과의 회의를 예약할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 유형	설명
	○ 직원의 사용 가능한 슬롯을 보고 회의를 예약할 수 있습니다. 직원은 Microsoft Outlook에서 회의 초대를 받게 됩니다. ○ 외부 참석자에게 모임 초대를 보낼 수도 있습니다. **주:** 회의 초대 및 예약 기능을 사용하려면 Microsoft Outlook 스포크를 ServiceNow 설치해야 합니다.
설문 조사 수행:	설문 조사 필드에서 사용자에게 할당된 설문 조사를 선택합니다.
문서 업로드:	작업을 할당 받은 사람에게 문서 업로드를 요청합니다. 예를 들면, 수업료 상환을 위한 영수증, 강좌 등록증 또는 성적표입니다. 지침을 제공하려면 간단한 설명 필드를 사용하십시오. **주:** 작업이 준비 또는 진행 중 상태여야 합니다.
URL:	**URL** 필드가 나타납니다. 액세스할 때 사용자가 확인하는 URL 링크를 입력합니다.
비디오 보기:	**URL** 필드가 나타납니다. 작업을 할당 받은 사람에게 비디오 시청을 요청합니다.

주:
모든 필드에 대한 자세한 내용은 HR 케이스에 HR 작업 추가 문서를 참조하십시오.

5. 저장을 선택합니다.

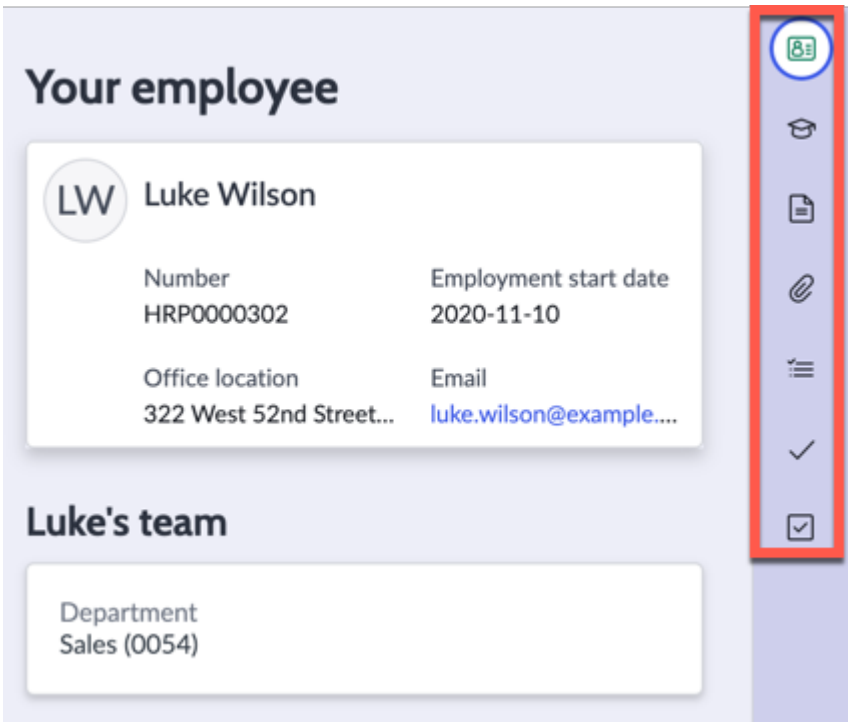
   상세 정보의 ··· 에서 작업 추가를 선택하여 작업을 추가할 수도 있습니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 상황별 측면 패널

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간의 상황별 측면 패널은 HR 케이스를 작업하고 직원들과 상호작용하는 데 도움을 주기 위해 설계된 정보를 제공합니다.

상황별 측면 패널은 사용자에게 정보를 제공하는 아이콘 열을 제공합니다. 직원들과 상호작용하거나 케이스를 완료할 때 정보를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



표시되는 아이콘은 조회하는 HR 케이스 유형에 따라 달라집니다.

아이콘	설명
	개요: 빠르게 기억할 수 있도록 핵심적인 HR 프로파일 상세 정보를 제공합니다. 이 정보를 쉽게 사용할 수 있도록 하면 에이전트가 직원과 소통할 때 지원하려는 대상을 파악하는 데 도움이 됩니다.
	에이전트 지원: 케이스에 대한 지식 문서를 제공합니다. 또한 코멘트(직원에게 표시됨) 또는 작업 메모(직원에게 표시되지 않음)를 제공하거나 케이스와 관련된 모든 활동을 볼 수 있습니다. 주: 에이전트 지원은 HR 상호작용에도 사용할 수 있습니다.
	직원 문서: 설정된 케이스와 관련된 문서를 나열합니다. 문서를 선택하고 다운로드하거나 이름을 바꿀 수 있습니다. 주: 상황별 측면 패널을 사용하여 직원 문서를 표시하려면 Employee Document Management〔com.sn_employee_document_management〕 플러그인이 필요합니다. 자세한 내용은 직원 문서 관리 문서를 참조하십시오.
	첨부 파일: HR 케이스와 관련된 문서가 첨부 파일로 표시됩니다. 이러한 첨부 파일은 보관 및 기록 목적으로 Employee Document Management(EDM)로 이동할 수 있습니다. 예를 들어 수업료 환급에 대한 영수증은 HR 케이스의 첨부 파일입니다. 첨부 파일을 Employee Document Management로 이동하면 직원 문서가 됩니다. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 이동 문서를 참조하십시오. 첨부 파일을 선택하여 다운로드하거나 삭제할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

아이콘	설명
	주: 작은 녹색 점은 첨부 파일이 있음을 나타냅니다( ).
	응답 템플릿: 케이스에 대한 질문이 있는 직원에게 응답할 때 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 표시합니다. 사용하려는 응답 템플릿에서 텍스트를 복사하고 HR 케이스의 코멘트 또는 작업 메모 섹션에 텍스트를 붙여넣습니다. HR 서비스는 응답 템플릿을 구성하며 HR 케이스와 관련된 일반적인 질문에 응답하는 빠르고 일관되고 효율적인 방법입니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery의 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.
	이행 지침: HR 케이스를 더 빠르고 효율적으로 완료하는 방법에 중점을 둔 대상화된 정보를 제공합니다. 케이스에 대한 특정 지침, KB 문서 또는 검사 목록을 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 이행 지침 문서를 참조하십시오.
	검사 목록: 확인 또는 완료해야 하는 사항의 목록을 제공합니다. 검사 목록을 사용하면 문제를 효율적이고 빠르게 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 검사 목록 사용 문서를 참조하십시오.

개요에서 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

상황별 측면 패널의 개요 기능을 사용하면 HR 케이스에서 오픈 대상자에 대한 HR 프로파일 정보를 신속하게 볼 수 있으므로 HR 에이전트가 직원 요청을 보다 효과적으로 지원하고 해결할 수 있습니다.

개요 패널에는 직원의 직함, 고용 시작 날짜, 사무실 위치, 연락처 정보, 조직 상세 정보 등 직원에 대한 핵심 HR 프로파일 상세 정보가 표시됩니다. 에이전트는 지원하려는 직원들에 대한 이해도를 높이기 위해 이 정보에 신속히 액세스할 수 있습니다.

HR 프로파일

직원 섹션에 표시되는 내용은 HR 프로파일에서 구성하는 내용에 따라 다릅니다. HR 프로파일을 열고 추가 또는 제거하여 표시할 필드를 편집할 수 있습니다. 선택한 필드는 모든 HR 프로파일에 대해 나타나지만 데이터가 있는 필드는 직원 섹션에만 표시됩니다. 자세한 내용은 개요 패널 구성 문서를 참조하십시오.

주:
HR 케이스의 대상자에게 HR 프로파일 기록이 없는 경우에는 상황별 측면 패널에 개요 아이콘이 나타나지 않습니다.

대상자를 변경하면 해당 사용자의 프로파일 정보도 직원 섹션에서 즉시 업데이트되므로 변경 내용을 저장하기 전에도 적합한 사람을 확인할 수 있습니다.

자세한 내용은 HR 프로파일 편집 가능 필드 구성 문서를 참조하십시오.

개요 패널 구성

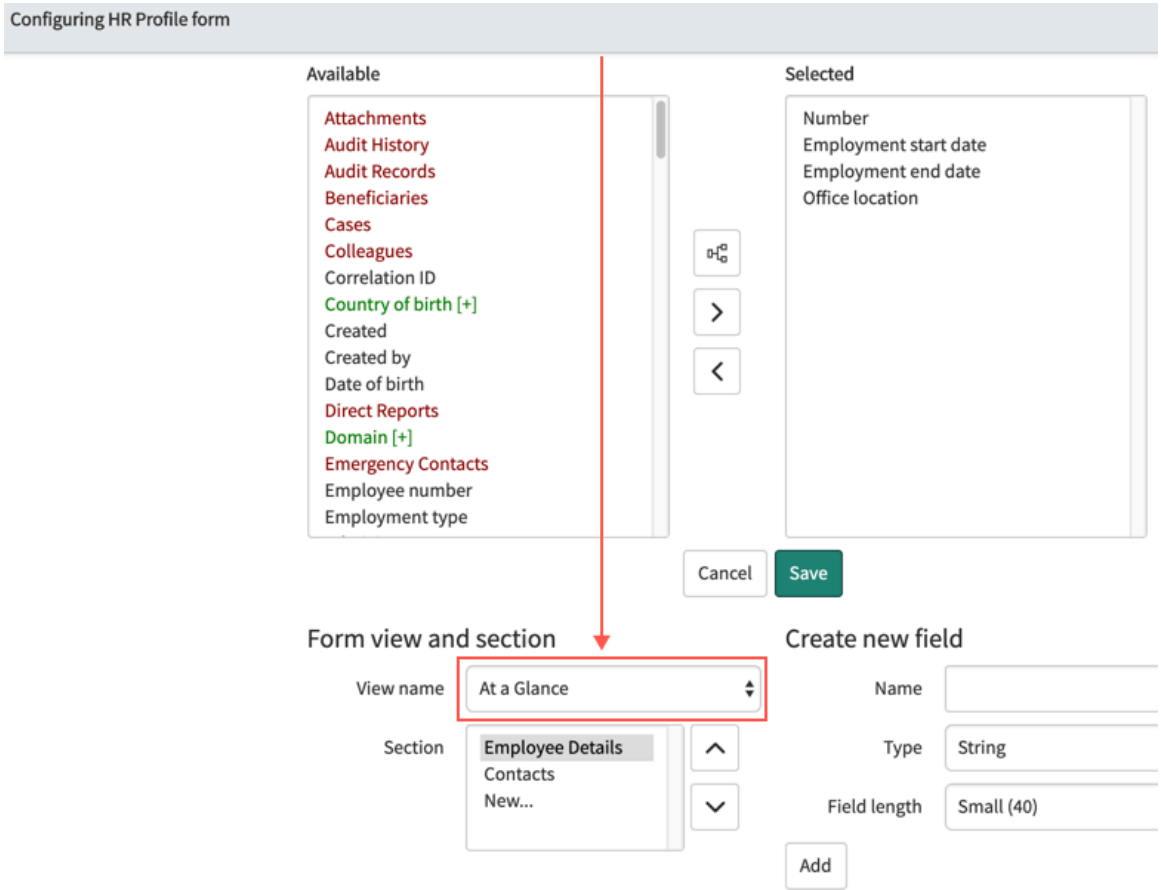
직원 상세 정보 및 연락처 섹션에 대한 HR 프로파일 필드를 추가하거나 제거하여 개요 패널을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 프로파일 〉 **HR** 프로파일.
2. HR 프로파일 기록을 엽니다.
3. Right-click the form header, and navigate 구성 〉 양식 레이아웃.
4. 양식 뷰 및 섹션에서 뷰이름 드롭다운을 클릭하고 개요 필드를 선택합니다.



5. 직원 세부 정보 및 연락처 섹션에서 구성하려는 필드를 선택합니다.
   기본적으로 개요 패널은 기본적인 직원 상세 정보를 표시하도록 구성되어 있습니다. 직원 상세 정보 및 연락처 섹션에서 필드를 선택하여 개요 패널에서 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

   주:
   개요 패널은 Customer 360 리본 구성요소를 대체합니다.

6. 해당 섹션에 대한 필드를 추가하거나 제거합니다.

   필드에 해당 값이 없는 경우에는 해당 값이 패널에 표시되지 않습니다.

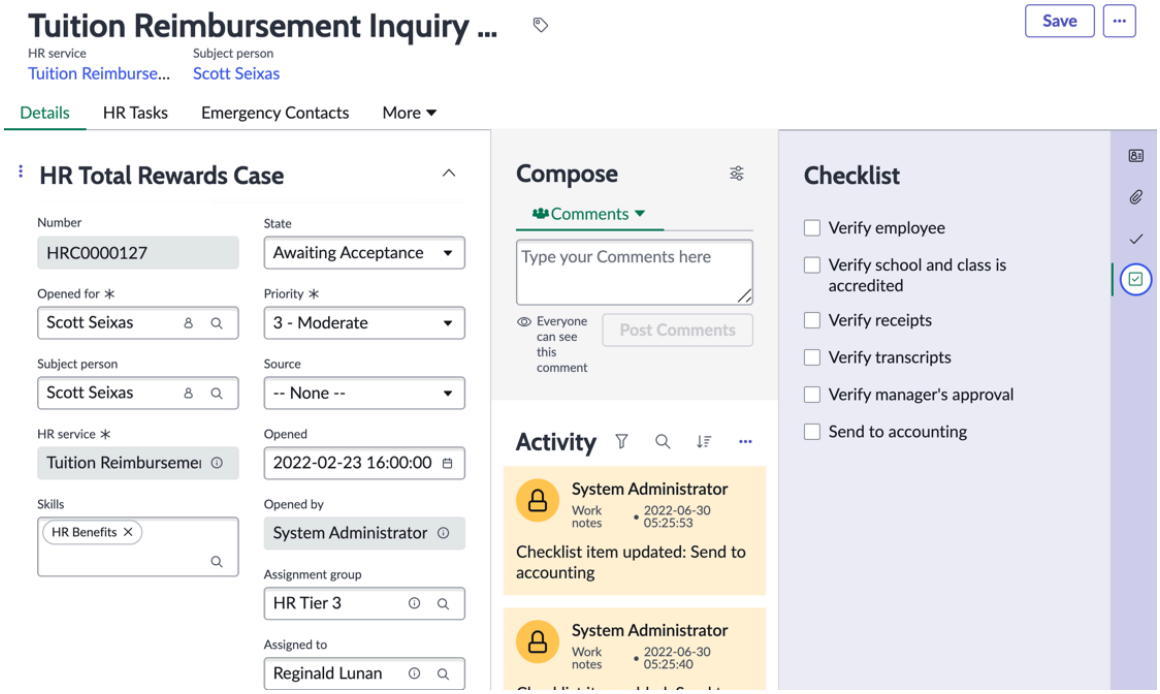
7. 저장을 클릭합니다.

에서 검사 목록 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

HR 케이스 또는 작업에서 검사 목록을 생성하고 사용하면 문제를 보다 빠르고 효과적으로 해결하고 오류를 줄일 수 있습니다.

검사 목록은 상황별 측면 패널에 탭으로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



HR 서비스 또는 HR 작업 템플릿에 대한 구성에 검사 목록이 있는 경우 자동으로 표시됩니다. HR 서비스 또는 HR 작업 템플릿에 대한 검사 목록을 사용하면 문제를 해결할 때 일관성이 유지됩니다. 검사 목록 구성에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 및 HR 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

HR 케이스에 직접 검사 목록 생성

HR 케이스에 직접 검사 목록을 만들려면 검사 목록을 선택합니다.

1. 항목 추가를 클릭합니다.
   a. 확인란 텍스트에 지침을 추가합니다.
   b. 링크 추가를 선택하여 링크 텍스트와 링크를 추가합니다.
   c. 적용 및 저장을 선택합니다.
2. 검사 목록 항목의 이름을 바꾸려면 편집을 선택합니다. 필요한 사항을 변경하고 저장을 선택합니다.
3. 검사 목록 항목의 순서를 변경하려면 편집을 선택합니다.
   a. 항목 재정렬 을 선택합니다.
   b. 항목을 끌어서 필요한 위치에 놓습니다.
   c. 저장을 선택합니다.
4. 검사 목록 항목을 삭제하려면 항목 제거 를 선택합니다.

HR 작업에 직접 검사 목록 생성

HR 작업 유형에 대한 검사 목록이 있는 HR 작업을 생성합니다. HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성 문서를 참조하십시오.

기존 HR 케이스 관리로 이동하여 생성한 작업을 엽니다.

이행 지침 탭에서 검사 목록을 생성합니다.

주:
이러한 유형의 검사 목록은 일회성으로 특정 케이스 또는 작업에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 응답 템플릿 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

응답 템플릿은 HR 케이스 해결에 대한 정보나 문의하는 직원을 지원하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

응답 템플릿은 유사한 HR 케이스에 대해 작업할 때 효율성과 일관성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

응답 템플릿은 다시 사용할 수 있는 메시지를 제공합니다. 이 메시지를 복사하여 이메일, 채팅, 코멘트, 작업 메모에 붙여 넣거나 통화 중 요점으로 사용합니다.

응답 템플릿 채널

응답 템플릿 채널은 응답 템플릿을 미디어 범주로 분리합니다. 이메일 응답과 비교하여 채팅 응답의 텍스트가 약간 다르도록 응답을 설정할 수 있습니다. 또는 채팅에는 특정 템플릿이 나타나지 않도록 할 수도 있습니다. 기본 시스템은 다음 채널을 제공합니다.

- 채팅
- 이메일
- 양식

> **주:**
> 양식은 HR 케이스에 대한 코멘트 또는 작업 메모에 사용할 수 있는 텍스트를 제공합니다.

응답 템플릿 채널 설정에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿 채널 생성 문서를 참조하십시오.

응답 템플릿 설정에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.

HR 케이스에서 응답 템플릿 사용

응답 템플릿을 HR 케이스용 코멘트 또는 작업 메모에 복사하여 붙여넣을 수 있는 재사용 가능 메시지로 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. HR 케이스를 선택합니다.
3. 상황별 측면 패널에서 응답 템플릿 아이콘( )을 클릭합니다.
4. 클립보드에 복사 버튼을 선택하여 모든 텍스트를 복사하고 코멘트 또는 작업 메모 영역에 붙여넣습니다.

   > **주:**
   > 기록 검색 아이콘( ) 옆에 있는 공간을 사용하여 특정 응답 템플릿을 검색합니다.

5. 코멘트 게시를 클릭합니다.

채팅에서 응답 템플릿 사용

응답 템플릿을 복사하여 채팅에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능 메시지로 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅에서 응답 템플릿을 사용하려면 HRSD용 Advanced Work Assignment(com.sn_hr_awa) 플러그인이 활성화되어야 합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery의 응답 템플릿 문서를 참조하십시오.

주:
현재 채팅은 의 상호작용 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 받은 편지함 상태가 사용 가능으로 설정되어 있는지 확인합니다.
3. 채팅이 라우팅되면 수락을 선택합니다.
4. 상호작용 기록이 자동으로 생성되며 직원과의 채팅을 시작할 수 있습니다.
   응답 템플릿을 표시하기 위해 채팅 영역에 /를 입력하면 응답 템플릿 목록이 나타납니다.
5. 응답 템플릿을 선택하면 채팅 창에 텍스트가 나타납니다.
6. 메시지를 전송하려면 보내기 버튼을 선택합니다.

이메일에서 응답 템플릿 사용

응답 템플릿을 복사하여 이메일에 붙여 넣을 수 있는 재사용 가능 메시지로 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. HR 케이스의 상세 정보 탭에서 추가 작업 버튼을 선택한 다음 이메일 작성을 선택합니다.
2. 새 이메일 초안 탭에서 응답 템플릿 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 응답 템플릿을 열고 복사한 후 이메일 본문에 텍스트를 붙여넣습니다.
   받는 사람 필드는 대상자의 이메일 주소로 자동으로 채워집니다. 그러나 이메일 주소를 변경하여 다른 사람에게 이메일을 보낼 수 있습니다.
4. 이메일 전송을 클릭합니다.

개인 메모 추가

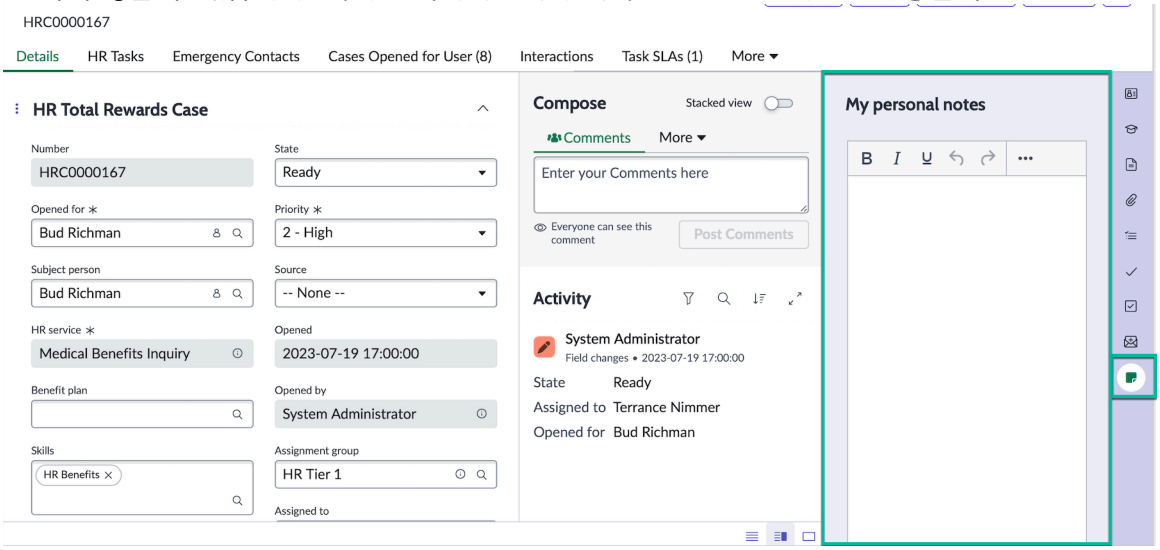
개인 메모를 사용하여 확정되지 않았고 케이스 이력 내에서 추적해서는 안 되는 정보를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
작업 메모는 케이스에서 작업하는 모든 에이전트가 액세스할 수 있습니다. 에이전트가 비공개 메모 또는 케이스 정보의 이동 부분(예: Employee Relations 케이스)을 다른 에이전트가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보는 것을 원하지 않을 수 있습니다. 이러한 시나리오에서 에이전트는 개인 메모를 사용할 수 있습니다.



프로시저

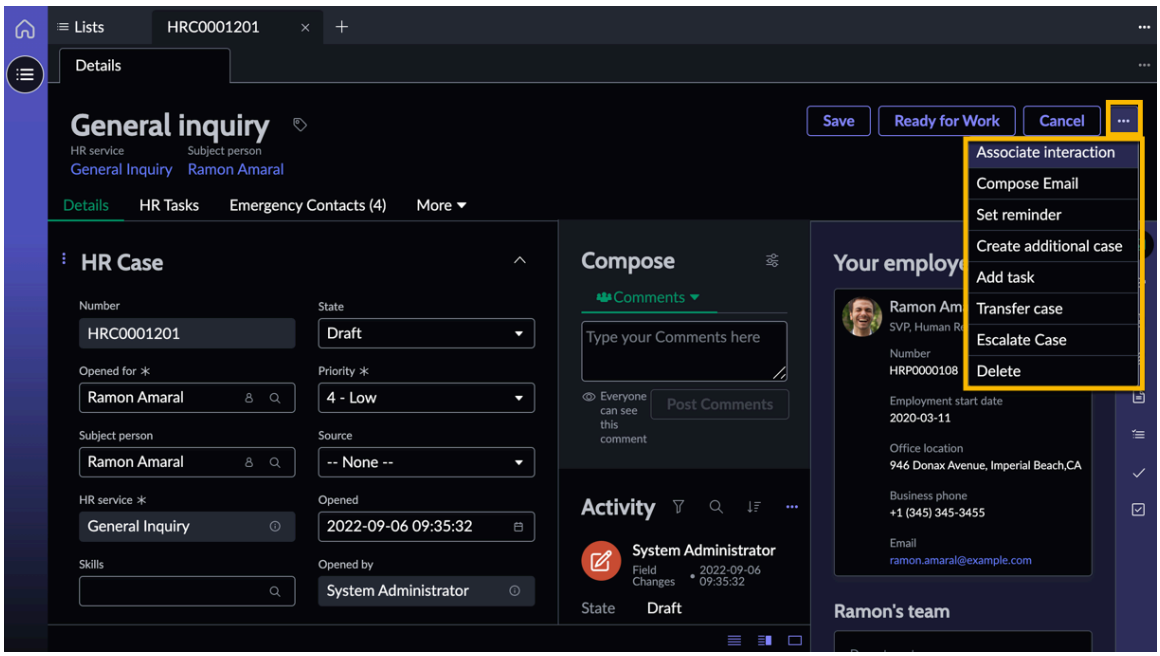
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 목록에서 HR 케이스를 선택합니다.
3. 상황별 측면 패널에서 개인 메모를 클릭합니다.

> **주:**
> 케이스가 할당된 에이전트만 개인 메모를 편집할 수 있습니다. 케이스를 이전하는 경우, 마지막 에이전트는 개인 메모에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 갖습니다.

에서 더 보기 아이콘 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

더보기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용하여 HR 케이스 작업과 관련된 많은 업무를 수행할 수 있습니다.

케이스에서 작업할 때 상세 정보 탭의 오른쪽 상단에 더 보기 아이콘이 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여기서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 상호작용 연결: 표시된 케이스를 상호작용과 연결합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 사용 문서를 참조하십시오.
- 이메일 작성: HR 케이스에서 이메일을 보냅니다. 새 이메일 초안 탭이 열리면 이메일을 작성하고 보냅니다. 받는 사람 필드는 대상자의 이메일 ID로 자동 업데이트됩니다. 에이전트는 이메일을 유지하거나 새 이메일을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 이메일 보내기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 미리 알림 설정: 특정 날짜까지 후속 작업을 보장하기 위해 미리 알림을 생성합니다. 자세한 내용은 에서 미리 알림 생성 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 추가 케이스 생성: 보거나 작업 중인 케이스를 종료하지 않고 다른 HR 케이스를 생성합니다. 자세한 내용은 HR 케이스에서 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
- 작업 추가: 케이스에 HR 작업을 추가합니다. 자세한 내용은 를 사용하여 케이스에 대한 작업 생성 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 케이스 이전: 다른 HR 서비스를 위해 케이스를 재분류합니다. 자세한 내용은 에서 케이스 이전 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 케이스 에스컬레이션: 전문 지식을 갖춘 다른 계층 또는 에이전트에 중요한 케이스를 할당합니다. 자세한 내용은 에서 케이스 에스컬레이션 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
- 삭제: 작업 중인 케이스를 삭제합니다.

에서 미리 알림 생성 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

HR 케이스 또는 작업에서 미리 알림을 생성하여 특정 날짜까지 후속 조치를 취할 수 있는 암시를 받을 수 있습니다. 미리 알림을 사용하면 적시에 통신할 수 있으며 조치가 수행되었는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 미리 알림을 추가할 케이스를 찾습니다.
   HR 케이스를 찾는 방법은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용 문서를 참조하십시오.
3. ••• 더 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 미리 알림 설정을 선택합니다.
5. 필드에 내용을 입력합니다.

새 미리 알림 생성

필드	설명
간단한 설명	미리 알림을 설명하는 텍스트입니다.
날짜/시간	미리 알림을 받을 날짜와 시간입니다.
작업	미리 알림과 연결된 작업 또는 케이스입니다. 미리 알림을 만들 때 표시한 케이스 또는 작업에 따라 자동으로 표시됩니다.
사용자	로그인하여 미리 알림을 생성한 사용자의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
미리 알림	미리 알림의 상태입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   아래로 스크롤하고 미리 알림을 선택하여 HR 케이스 목록에서 미리 알림을 볼 수 있습니다.

   주:

   경보가 활성화되면 알림 아이콘(알림 아이콘) 내에 숫자가 나타나고 메시지가 화면을 스크롤하여 알려줍니다.

HR 케이스에서 케이스 생성

에서 작업 중인 HR 케이스에서 직접 추가 케이스를 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

편리하고 시간을 절약할 수 있는 기능은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 HR 에이전트로서 필요한 모든 것을 한 곳에 모으는 것입니다.

케이스를 만들기 위해 작업 중인 케이스에서 나가고 나중에 다시 찾을 필요가 없습니다. 다음에서 다른 HR 케이스 만들기:

- 보고 있는 HR 케이스
- 보고 있는 케이스에 표시되는 HR 프로파일입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 추가 케이스를 만들 케이스를 선택합니다.
3. 상세 정보 탭의 오른쪽 상단 모서리에 있는 아이콘을 클릭합니다.
4. 추가 케이스 생성을 선택합니다.
5. 새 탭에서 이름 또는 케이스 번호로 검색하여 이 케이스를 요청하는 직원을 확인합니다.
6. 다음을 클릭합니다.
7. COE, HR 서비스 및 오픈 대상과 같은 상세 정보를 입력합니다.
8. 케이스 만들기를 클릭합니다.

에서 케이스 이전 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

많은 케이스가 일반 문의 케이스로 생성됩니다. 직원의 요구를 조사한 후 기존 케이스를 다른 HR 서비스로 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer
HR 케이스 이전 또는 분류 속성을 구성하는 방법은 HR 케이스 이전 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 이전하려는 케이스를 찾습니다.
   HR 케이스를 찾는 방법은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. ••• 더 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 케이스 전송을 선택합니다.
5. 전송 유형에서 두 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 기존 케이스 번호와 함께 전송: HR 케이스 번호는 변경되지 않고, 링크는 새 케이스로 리디렉션되며, 작업 메모는 새 케이스로 전송됩니다.
   - 새 케이스 번호로 이전: HR 케이스 번호가 변경되고 링크가 리디렉션되지 않으며 작업 메모가 전송되지 않습니다. 두 가지 HR 케이스 번호가 참조용으로 HR 케이스에 표시됩니다. 원래 케이스 상태가 완료 종결로 변경되고 취소됩니다.
6. 적절한 COE를 선택합니다.
7. 새 **HR** 서비스에서 케이스에 할당할 HR 서비스를 선택합니다.
8. 확인을 클릭합니다.

한 HR 서비스에서 다른 서비스로 HR 케이스를 전송하면 일부 필드 값이 새 케이스로 전송되지 않습니다. 현재 케이스와 하위 작업이 종결됩니다.

> **주:**
> 원래 케이스의 우선순위가 이전되고 새 HR 케이스에 대한 HR 템플릿을 무효화하지 않습니다.

대상자는 종결된 케이스 및 전송된 케이스 정보를 포함하는 알림 이메일을 받습니다. 이메일에 대한 회신은 HR 케이스의 코멘트 섹션에 나타납니다. 대상자가 종결된 케이스와 관련된 이메일에 회신하면 종결 및 전송된 케이스 모두에 대한 코멘트에 회신이 나타납니다.

> **주:**
> sn_hr_core.restrict_guest_email 시스템 속성이 False이면 개인 이메일 계정에서 직원이 응답할 때 이메일의 텍스트가 작업 메모 필드에 나타납니다. False가 기본 속성입니다.

이메일 설정을 참조하십시오.

에서 케이스 에스컬레이션 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

문제를 해결할 수 없고 케이스의 중요도를 높여야 하는 경우 HR 케이스를 에스컬레이션합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

구현한 일치 규칙에 따라 케이스가 에스컬레이션되는 그룹과 에이전트가 결정됩니다. 자세한 내용은 HR에서의 할당 및 일치 규칙 및 에스컬레이션 규칙 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 이전하려는 케이스를 찾습니다.
   HR 케이스를 찾는 방법은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용 문서를 참조하십시오.
3. ••• 더 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 케이스 에스컬레이션을 선택합니다.
5. 작업 메모에 케이스를 에스컬레이션하는 이유를 입력합니다.
6. 확인을 클릭합니다.
   양식이 새로 고쳐지고 이제 다음 계층 할당 그룹에 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보안 문서

케이스에 연결된 첨부 파일에 대한 추가 보안 계층을 추가합니다. 중요한 데이터 또는 개인 데이터가 포함된 첨부 파일에 대한 액세스 권한을 그룹, 사용자, 사용자 기준 또는 역할에 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 목록에서 HR 케이스를 선택합니다.
3. 다음으로 이동 자세히 〉 문서.
4. 필요한 문서를 선택합니다.
5. 다음 탭을 검토하여 필요한 작업을 수행합니다.

탭	단계
세부사항	액세스 설정을 참조된 기록에 의한 것에서 공유 권한으로 변경합니다. 주: 필수 단계입니다.
역할 권한	역할을 바탕으로 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면 다음을 수행합니다. **a.** 새로 만들기를 클릭합니다. 역할 권한 모달이 열립니다. **b.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **c.** 사용자 역할 필드에서 값을 선택합니다. **d.** 저장을 클릭합니다.
사용자 기준 권한	사용자 기준에 따라 문서에 대한 접근 권한을 부여하려면 다음을 수행합니다. **a.** 새로 만들기를 클릭합니다. 사용자 기준 권한 모달이 열립니다. **b.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **c.** 사용자 기준 필드에서 값을 선택합니다. **d.** 저장을 클릭합니다.
사용자 권한	사용자 권한에 따라 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면 다음을 수행합니다. **a.** 자세히를 클릭합니다. **b.** 사용자 권한을 선택합니다. **c.** 새로 만들기를 클릭합니다. 사용자 권한 모달이 열립니다. **d.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **e.** 사용자 필드에서 값을 선택합니다. **f.** 저장을 클릭합니다.
그룹 권한	그룹 권한에 따라 문서에 대한 액세스 권한을 부여하려면: **a.** 자세히를 클릭합니다. **b.** 그룹 사용 권한을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭	단계
	c. 새로 만들기를 클릭합니다. 그룹 권한 모달이 열립니다. **d.** 사용 권한 목록에서 읽기 권한자 또는 작성기를 선택합니다. **e.** 사용자 그룹 필드에서 값을 선택합니다. **f.** 저장을 클릭합니다.

의 템플릿 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

템플릿을 문서 템플릿 개발하여 일관된 반복 문서를 만들고 의 일반 워크플로우 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간에서 사용합니다.

이 기능을 사용하려면 문서 템플릿 플러그인을 설치합니다.

증명서 또는 제안서와 같이 직원에게 보내는 커뮤니케이션 서한에 템플릿을 사용합니다. 템플릿을 HR 케이스와 연결하고 진행 중 같은 적절한 작업 상태로 이동하면 케이스에서 데이터를 검색하여 템플릿과 통합합니다. 자세한 내용은 HTML 문서 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

에이전트는 템플릿을 사용하여 문서 작업을 생성하고 이해 관계자로부터 서명을 받을 수 있습니다. 모든 참가자가 템플릿에 서명하면 문서가 생성됩니다. 자세한 내용은 에이전트 작업 공간의 문서 작업에서 문서 작업 생성 및 서명 문서를 참조하십시오.

주:
HTML 유형의 템플릿은 문서 템플릿에만 사용할 수 있습니다.

에서 문서 작업 생성 및 서명 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

사용하여 문서 템플릿에서 직접 문서 작업을 생성하고 에서 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 해당 작업을 사인오프 에이전트 작업 공간합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 문서 작업에 대한 HR 케이스를 선택합니다.
   HR 서비스 필드에서 문서 템플릿이 있는 HR 서비스를 선택했는지 확인합니다. 예를 들어 재직 증명서를 요청하거나 제안서를 생성합니다. 자세한 내용은 에서 케이스 만들기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.
3. 작업 시작 버튼을 클릭합니다.
4. 문서 미리 보기 옵션을 선택합니다.
   문서가 문서 작업을 취소, 편집, 생성 또는 시작하는 옵션과 함께 표시됩니다. 자세한 내용은 문서 템플릿에서 문서 작업 생성을 참조하십시오.
5. 문서 작업 시작 버튼을 선택합니다.
   선택한 HR 케이스의 일부인 문서 작업이 생성되어 문서 작업 탭에 나열됩니다. 참가자는 템플릿에서 구성된 것과 같은 문서 작업을 받게 됩니다.
6. 문서 작업을 선택합니다.
7. 문서 작업 기록에서 문서에 서명합니다.

   a. 문서 서명 버튼을 선택합니다.

   b. 표시되는 대화 상자에서 문서에 서명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
템플릿의 서명 유형이 Adobe Sign 또는 DocuSign인 경우 문서 서명을 클릭한 후 새 탭에서 문서가 열리면 연결된 서명 유형을 사용할 수 있습니다.

c. 서명을 클릭하여 서명 프로세스를 완료합니다.
문서 작업의 상태가 종결됨으로 자동 설정됩니다.

결과
케이스와 연결된 모든 문서가 종결되면 문서가 생성되고 첨부 파일 아래에 나열됩니다.

Agent Workspace for HR Case Management에서 생성된 문서 편집

미리 보기 문서의 편집 모드에서 변수, 스크립트 및 블록의 렌더링 값을 지원합니다. 변수 또는 블록 이름만 보는 것이 아니라 변수, 스크립트 또는 블록의 내용을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

주:
이 기능은 Document Template 플러그인의 템플릿에서 문서를 생성하는 경우에만 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 목록을 클릭합니다.
3. 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
4. 문서 미리 보기를 클릭합니다.
5. 문서 미리 보기 창에서 다음을 수행합니다.
   a. 편집을 클릭합니다. 서명 토큰을 제외한 다른 모든 변수, 스크립트 및 블록은 해당 값으로 렌더링됩니다.
   b. 텍스트, 유효한 토큰 또는 서명 토큰을 추가합니다.

      주:
      잘못된 토큰은 저장 시 제거됩니다.

   c. 저장을 클릭합니다.
   문서가 저장되고 참가자를 위해 생성된 문서 작업에 첨부 파일로 전송됩니다.

요약 보고서 생성

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 문서 템플릿 필요한 만큼 템플릿을 만들고 저장합니다. 보고서의 문서 템플릿을 선택하여 요약 보고서를 만듭니다. 문서화 및 공유를 위해 케이스 상세 정보를 PDF 형식으로 익스포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 케이스 관리용 **Agent Workspace**.
2. 추가 아이콘(더하기 기호)을 선택하여 Employee Relations COE 내에 HR 케이스를 생성합니다. 자세한 지침은 에서 케이스 만들기 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Relations 케이스가 생성됩니다.

3. 요약 보고서를 선택합니다.
4. 요약 보고서 창에서 케이스 세부 정보가 캡처되는 미리 정의된 문서 템플릿 형식을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
   작업 메모를 포함한 케이스 세부 정보를 사용하여 요약 보고서가 생성되고 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

에서 이메일 보내기 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

이메일 보내기 기능을 사용하여 첨부된 문서가 있는 HR 케이스와 관련된 통신을 보냅니다. 이메일에 케이스 대상자의 이메일 주소를 자동으로 채워 입력 오류를 최소화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 이메일을 보낼 케이스를 선택합니다.

   주:
   케이스에서 첨부 파일을 이메일로 직접 보내려면 케이스 탭에서 이메일 보내기 버튼을 클릭합니다.

3. 탭의 오른쪽 상단 모서리에 있는 ••• 아이콘을 클릭합니다.
   - 재직 증명서 서비스 HR 서비스의 경우 문서 템플릿 범주, 문서 템플릿, 대상자 필드를 입력합니다.
   - 직원 재직 증명서 HR 서비스의 경우 문서 유형, **PDF** 템플릿, 대상자 필드를 입력합니다.

   문서 미리 보기를 클릭합니다. 창에서 생성을 클릭합니다. 문서가 생성되어 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.
4. 이메일 작성을 선택합니다.
   새 이메일 초안이 다른 탭에서 열립니다.
   받는 사람 필드는 대상자의 이메일 ID로 자동으로 채워집니다. 단, 이메일의 수신자를 변경할 수 있습니다.
5. 이메일의 제목 필드가 케이스 제목으로 업데이트됩니다.
6. 제공된 공간에서 이메일을 작성합니다.
   이메일의 내용에 대한 응답 템플릿을 사용할 수 있습니다.
7. 이메일 전송을 클릭합니다.
   생성된 문서가 포함된 이메일이 의도한 수신자에게 전송됩니다.

   아직 이메일을 보낼 준비가 되지 않은 경우 초안으로 저장을 클릭합니다.

재할당 후 이메일 알림 보내기

HR 케이스에 에이전트를 재할당한 후 이메일을 보내 에이전트에 알릴 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 이메일을 보낼 케이스를 선택합니다.
3. 할당 대상 필드 옆에 있는 을 선택합니다.
4. 에이전트를 선택합니다.
5. 에이전트 이름 옆에 있는 기록 열기 아이콘( )을 클릭합니다.
   에이전트의 상세 정보가 새 탭에서 열립니다.
6. 이메일 필드에서 이메일 아이콘( )을 클릭합니다.
7. 제목 라인을 추가하고 제공된 공간에서 메일을 작성합니다.
8. 보내기를 클릭합니다.

에서 상호작용 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

다양한 유형의 직원 커뮤니케이션에서 케이스 또는 요청을 만들기 위해 HR 케이스를 생성하거나 직원 정보를 참조하려면 상호작용 기록을 사용합니다.

상호작용이란 채팅, 전화 또는 오프라인을 통한 지원 요청입니다. 기술, 그룹별로 또는 HR 에이전트에 직접 상호작용을 라우팅할 수 있습니다.

HR 케이스 또는 관련 작업을 생성하지 않기로 결정하는 단순 요청에 대해 상호작용을 생성할 수도 있습니다.

에이전트 채팅을 사용하면 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다.

주:
에이전트 지원을 상호작용에 사용할 수 있습니다.

상호작용에 대한 자세한 내용은 Agent Workspace의 상호작용 기록을 참조하십시오.

에이전트 작업 공간 **for HR Case** Management에서 상호작용 생성

구성 가능한 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 양식에서 상호작용 기록을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 상호작용을 생성하려면 추가 아이콘(더하기 기호)을 선택하고 상호작용 생성을 선택합니다.
3. 이름 또는 케이스 번호를 입력하여 이 상호작용의 직원을 확인하고 다음을 선택합니다.
4. 상세 정보 섹션에서 상호작용에 대한 정보를 입력합니다.

상호작용 상세 정보 필드

필드	설명
유형	상호작용 생성을 시작한 커뮤니케이션 유형: ○ 없음 ○ 채팅

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 메시지 보내기 ○ 전화
오픈 대상	상호작용의 대상인 직원입니다.
간단한 설명	상호작용에 대한 짧은 설명입니다.
담당자	상호작용을 담당하는 HR 에이전트입니다.
작업 메모	다른 HR 에이전트에게 도움이 될 수 있는 상호작용과 관련된 정보입니다. 작업 메모는 오픈 대상자에게 표시되지 않습니다.

5. 상호작용 생성을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
에이전트는 작업 및 케이스를 완료하고 생성하는 데 도움을 주기 위해 상호작용을 사용합니다.

상호작용 기록 탭

탭	설명
관련 작업	상호작용에서 연 모든 작업 또는 케이스(예: 새 인시던트 또는 새 케이스)입니다.
사용자의 작업	상호작용과 관련된 인시던트입니다.
사용자 상호작용	상호작용의 오픈 대상인 직원과 관련된 모든 상호작용을 기록합니다.
"오픈 대상"에 대해 열린 케이스	오픈 대상자와 관련된 모든 HR 케이스를 표시합니다.

버튼

버튼	설명
HR 케이스 생성	상호작용에서 HR 케이스를 생성하고 상호작용의 토론과 첨부 파일을 HR 케이스에 복사합니다. 상호작용의 첨부 파일이 케이스 기록의 첨부 파일 섹션에 표시됩니다.

의 수명주기 이벤트 케이스 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스를 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간관리합니다.

수명주기 이벤트 케이스는 수명주기 이벤트에 의해 이행되는 HR 케이스입니다. 예를 들어, 신입 직원 온보딩에 대한 HR 서비스는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트를 이행합니다.

주:
이 섹션에서는 Enterprise Onboarding and Transitions가 활성화되어 있다고 가정합니다. 자세한 내용은 Enterprise Onboarding and Transitions 이해 문서를 참조하십시오.

수명주기 이벤트 섹션 아래의 목록에서 모든 수명주기 이벤트 케이스를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스 생성 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

수명주기 이벤트 케이스를 생성하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 수명주기 이벤트 케이스 목록에서 새로 만들기 버튼을 선택합니다.
   또는 HR + 아이콘을 클릭하고 **HR** 케이스를 선택합니다.
3. 직원 이름 또는 케이스 번호를 입력합니다.
4. 직원이 케이스에 해당되는 사람인지 확인합니다.
5. **HR** 서비스 필드에 신입 직원 온보딩을 입력합니다.
6. 케이스 생성을 선택합니다.
7. 작업 준비 완료를 선택합니다.
   상태가 준비로 변경됩니다. 상세 정보 섹션에서 케이스 할당 규칙 또는 HR 케이스 템플릿을 기반으로 할당 그룹 및 할당 대상 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 HR에서의 할당 및 일치 규칙 및 HR 템플릿 문서를 참조하십시오.

에서 활동 스트림 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

의 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 활동 스트림 섹션을 사용하여 작업 메모(비공개) 또는 코멘트를 문서화하거나, 이메일에 응답하거나, HR 케이스의 상태를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 작성 섹션에서 설명 (대상자에게 표시) 또는 작업 메모 (대상자에게 표시되지 않음)를 선택합니다.
3. 제공된 공간에 입력을 입력합니다.
4. 의견 게시를 클릭합니다.

> **주:**
> 또한 양식의 왼쪽 아래에 코멘트/작업 메모 섹션이 있습니다. 이 섹션은 기본적으로 꺼져 있지만 아코디언 아이콘( )을 클릭하여 텍스트를 입력하는 데 사용할 수 있습니다. 텍스트를 입력한 후 저장을 클릭합니다.

의 머신 러닝 솔루션 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

머신 러닝 솔루션을 사용하여 의 케이스 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간에 대해 올바른 HR 서비스 및 할당 그룹을 자동으로 결정합니다.

에서 **HR** 서비스 자동 결정 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

에서 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간케이스에 대해 올바른 HR 서비스를 자동 결정합니다. HR 에이전트가 적절한 HR 서비스로 케이스를 수동으로 분류하는 데 상당한 시간을 사용하지 않고 적절한 HR 서비스로 케이스를 이전할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 *sn_hr_core.case_auto_categorization* 시스템 속성을 비활성화합니다.

케이스를 만들면 HR 케이스 분류 솔루션 정의가 케이스에 대한 짧은 설명을 기반으로 HR 서비스를 자동으로 결정합니다. 케이스에 대한 적절한 HR 서비스가 배너에 표시됩니다.

중요사항:
다음과 같은 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

- 올바른 HR 서비스에 케이스를 기록했습니다.
- 케이스를 수동으로 이전했거나 자동으로 이전했습니다.
- 케이스가 준비 또는 초안 상태가 아닙니다.

예측 모델 자동 훈련

다음 조건이 모두 충족되면 HR 케이스 분류 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

주:
위의 조건 중 하나라도 충족되지 않으면 자동 훈련이 진행되지 않습니다. 이러한 경우에는 다음을 수행하십시오: HR 예측 모델 수동 훈련. **HR AI** 구성 모듈로 이동하여 HR 케이스 분류 기록을 열고 수동으로 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

에서 할당 그룹 자동 결정 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

에서 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간케이스에 대한 할당 그룹을 자동 결정합니다. HR 에이전트가 HR 케이스에 대한 그룹을 수동으로 식별하는 데 상당한 시간을 사용하지 않고 올바른 할당 그룹으로 케이스를 이전할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 활성화 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 및 애플리케이션일 때 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 예측 인텔리전스 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 *sn_hr_core.case_auto_assignment* 시스템 속성을 비활성화합니다.

케이스가 생성되면 HR 케이스에 대한 자동 할당 그룹 솔루션 정의가 케이스에 대한 간단한 설명, 설명, 오픈 대상 직책, 오픈 대상 위치 이름, HR 서비스를 기반으로 할당 그룹을 자동으로 결정합니다. 케이스에 대한 적절한 할당 그룹이 배너에 표시됩니다.

중요사항:
다음과 같은 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

- 케이스를 할당 그룹에 수동으로 할당한 경우
- 케이스에 대한 할당 그룹이 식별되지 않는 경우
- 케이스가 준비 또는 초안 상태가 아닌 경우

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예측 모델 자동 훈련

기본적으로 다음 조건이 모두 충족되면 HR 케이스에 대한 자동 할당 그룹 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동으로 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

주:
위의 조건 중 하나라도 충족되지 않으면 자동 훈련이 진행되지 않습니다. 이러한 경우 HR 예측 모델을 수동으로 훈련 합니다. **HR AI** 구성 모듈로 이동하여 케이스 할당 그룹 기록을 열고 수동으로 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

에서 유사 종결 케이스 표시 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

유사 종결 케이스를 표시하여 HR 에이전트가 현재 케이스를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 활성화 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 및 애플리케이션일 때 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 예측 인텔리전스 사용할 수 있습니다.

유사 종결 **HR** 케이스

유사 종결 HR 케이스(ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases)가 구성되었으며 예측 모델이 학습된 경우 다음 작업이 이루어집니다.

- 유사 종결 케이스가 관련 검색 결과 섹션의 유사 종결 **HR** 케이스에 표시됩니다. COE가 현재 케이스와 일치하는 유사 종결 HR 케이스가 3개 이상 있는 경우 신뢰도가 가장 높은 케이스가 권장 HR 케이스로 표시됩니다.
- 권장 HR 케이스가 없는 경우 3개 이상의 유사 종결 케이스에 첨부된 지식 문서가 권장 문서로 표시됩니다. 권장 문서를 현재 HR 케이스에 첨부할 수 있습니다.

예측 모델 자동 훈련

다음 조건을 충족하면 유사 종결 HR 케이스(ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases)가 구성되고 예측 모델이 자동으로 학습합니다.

- Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

에서 미리 알림 생성 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

HR 케이스 또는 작업에서 미리 알림을 생성하여 특정 날짜까지 후속 조치를 취할 수 있는 암시를 받을 수 있습니다. 미리 알림을 사용하면 적시에 통신할 수 있으며 조치가 수행되었는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 미리 알림을 추가할 케이스를 찾습니다.
   HR 케이스를 찾는 방법은 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용 문서를 참조하십시오.
3. ••• 더 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 미리 알림 설정을 선택합니다.
5. 필드에 내용을 입력합니다.

새 미리 알림 생성

필드	설명
간단한 설명	미리 알림을 설명하는 텍스트입니다.
날짜/시간	미리 알림을 받을 날짜와 시간입니다.
작업	미리 알림과 연결된 작업 또는 케이스입니다. 미리 알림을 만들 때 표시한 케이스 또는 작업에 따라 자동으로 표시됩니다.
사용자	로그인하여 미리 알림을 생성한 사용자의 이름입니다.
미리 알림	미리 알림의 상태입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   아래로 스크롤하고 미리 알림을 선택하여 HR 케이스 목록에서 미리 알림을 볼 수 있습니다.

주:

경보가 활성화되면 알림 아이콘(알림 아이콘) 내에 숫자가 나타나고 메시지가 화면을 스크롤하여 알려줍니다.

에서 케이스에 대한 승인자 작업 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

HR 케이스를 완료로 진행하기 전에 승인이 필요하도록 설정할 수 있습니다.

HR 서비스는 승인 관련 작업을 구성합니다. HR 서비스 구성 정보는 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

케이스에 승인자가 필요한 경우 승인 요청이 승인자의 직원 센터 또는 포털의 할 일에 표시됩니다.

의 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간하위 탭인 승인 자 에 요청된 모든 승인자가 나열됩니다.

여러 승인자

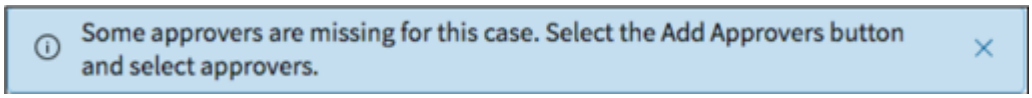
HR 서비스에는 승인자가 여러 명일 수도 있습니다. HR 서비스를 구성할 때 선택적 구성을 사용하면 HR 케이스의 필드에서 승인자를 선택할 수 있습니다. 예를 들어 대상자의 관리자를 승인자로 선택할 수 있습니다. 케이스의 필드를 사용하면 승인자를 할당할 때 최고의 유연성을 제공합니다. . 예:

케이스에서 승인자가 할당된 경우 승인자를 찾지 못할 수 있습니다. 다음은 승인자가 없을 수 있는 몇 가지 상황입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대상자 관리자가 승인자입니다.
- 대상자의 HR 프로파일에 관리자가 포함되어 있지 않습니다.
- 대상자의 관리자가 최근에 퇴사했습니다.

승인자가 없을 경우 다음 메시지가 나타납니다.



케이스에서 승인자 추가 또는 대체

를 사용하면 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 승인자를 추가하거나 승인이 필요한 케이스에 대해 누락된 승인자를 대체할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 승인자가 필요한 HR 케이스를 찾아서 엽니다.
3. UI 작업 목록(양식 상단의 탭)에서 승인자 추가를 선택합니다.
4. 대체 승인자를 선택하거나 새 승인자를 추가합니다.
5. 확인을 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

HR 케이스에 임시 승인자 추가

에이전트에게 HR 서비스의 일부인 케이스에 임시 승인자를 추가할 수 있는 유연성을 제공합니다.

시작하기 전에

예를 들어, 직원의 요청이 표준 프로세스의 범위를 벗어나거나 에이전트가 추가 승인을 받아야 하는 특정 시나리오에서는 HR 에이전트가 이행을 진행하기 전에 임시 승인을 요청해야 할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 나에게 할당된 케이스를 엽니다.
3. 추가 작업을 클릭하고 승인 추가를 선택합니다.

   주:

   - 관리자는 HR 케이스가 연결된 HR 서비스에서 에이전트가 승인을 추가할 수 있음 옵션을 구성해야 합니다.
   - 이 옵션은 케이스가 준비 또는 진행 중 상태인 경우 할당 대상 사용자에게만 나타납니다.

4. 승인 추가 양식에서 필수 필드를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
승인 사용자	요청을 승인해야 하는 사용자입니다.
대기	승인 플로우에 대해 설정하려 하는 조건입니다. ○ 승인할 사람: 승인자 중 한 명이 요청을 승인하면 승인 플로우가 완료됩니다. ○ 승인할 모든 사람: 모든 승인자가 요청을 승인하는 경우에만 승인 플로우가 완료됩니다. ○ 모든 승인자 중 최초 응답: 모든 승인자 중 한 명의 첫 번째 응답이 고려됩니다. 예를 들어 승인자 중 한 명이 먼저 요청을 거부하면 플로우가 거부됩니다. 승인자 중 한 명이 먼저 요청을 승인하면 플로우가 승인됩니다.
거부 시	승인자가 요청을 거부할 때 설정하려는 조건(예: 승인 재제출을 허용하거나 미완료 종결로 표시)입니다.
이유	승인 플로우를 시작하는 이유입니다.
추가 의견	승인자와 공유하려는 기타 정보입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

에서 승인 이력 보기 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

활동 스트림에서 승인 이력을 검토합니다. 승인 요청이 생성된 시기, 승인자, 요청이 거부되거나 승인된 시기를 구체적으로 파악합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_hr_core.case_writer
- Human Resources Scoped App:Core, Human Resources Scoped App:Lifecycle Events, Human Resources Scoped App:Lifecycle Events for Enterprise, HRSD Configurable Workspace 및 Human Resources Scoped app Workspace 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.

2. 준비 상태의 케이스를 엽니다.

3. 활동 스트림에는 승인 요청이 생성된 시기, 승인자, 요청이 거부되거나 승인된 시기 등의 승인 이력이 포함되어 있습니다.

주:

- **sys_properties.list**의 **glide.workflow.user_approval_history** 속성이 true로 설정된 경우에만 승인 이력이 활동 스트림에 나타납니다.
- 이 속성이 HR Service Delivery 작업 공간에서 true로 설정되면 Now Platform 내의 다른 모든 설치에도 true가 됩니다.

에서 탭 레이블 사용자 지정 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

여러 탭이 열려 있는 경우 탭에서 자세한 내용을 볼 수 있도록 케이스 필드 값에 따라 에서 HR 케이스 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간의 탭 제목을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Experience** 프레임워크 〉 경험.
2. HR Agent Workspace를 선택합니다.
3. UX 페이지 속성 탭에서 **caseTabTitleField** 속성을 선택합니다.

   탭 제목에 표시할 필드 값을 여기에서 구성할 수 있습니다.
4. 값 필드에 키 값 쌍을 입력합니다.

   키는 테이블 이름이며 값은 필드 값입니다. 예를 들면 "sn_hr_core_case": "opened_for"입니다. 값 필드는 유효한 JSON이어야 합니다.

   탭 제목에 여러 필드가 포함될 수도 있습니다. 키 값은 테이블 이름으로 유지되지만 값은 문자열 목록이 될 수 있습니다. 예를 들면 "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"]입니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

에서 관련 목록 사용자 지정 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

Agent Workspace for HR Case Management에서 사용자에게 표시되는 관련 목록을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스 〉 모두.
2. 관련 목록을 사용자 지정하려는 케이스를 선택합니다.
3. 추가 작업 아이콘 을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 구성 〉 관련 목록.
5. 관련 목록과 원하는 순서를 선택합니다.
6. 뷰 이름에서 작업 영역 **UIB**를 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

에서 활동 스트림 사용자 지정 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

에이전트가 케이스 컨텍스트를 더 쉽게 이해할 수 있도록 활동 스트림을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스 〉 모두.
2. 활동 스트림을 사용자 지정할 케이스를 선택합니다.
3. 활동 스트림 아이콘 .
4. 필터 활동 아이콘 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

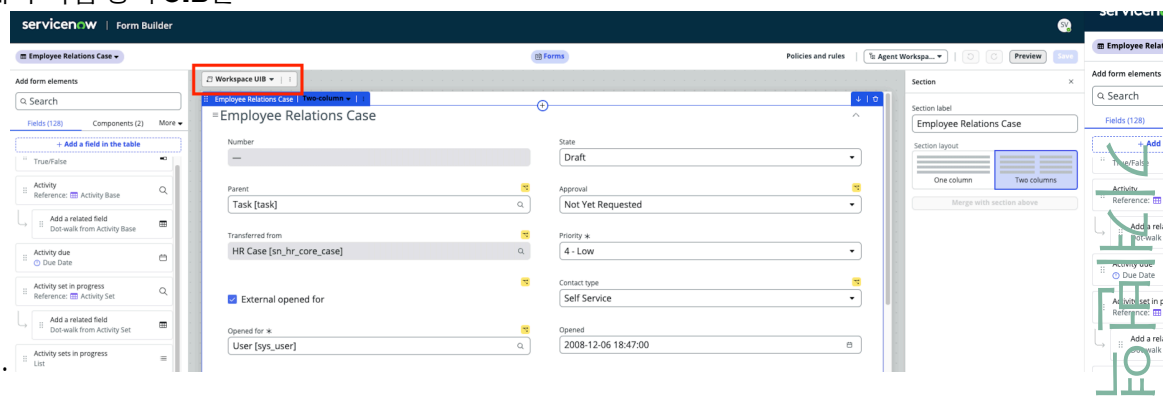
5. 필요한 활동과 원하는 순서를 선택합니다.
6. 저장을 선택합니다.

에서 양식의 필드 사용자 지정 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

에서 Form Builder를 사용하여 양식 요구 사항과 일치하도록 양식 레이아웃 내에 필드를 추가하고 정렬합니다 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스 〉 모두.
2. 양식 필드를 사용자 지정할 케이스를 선택합니다.
3. 추가 작업 아이콘 을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 구성 〉 양식 작성기.
5. 양식 보기에서 작업 영역 **UIB**를 선택합니다.



6. 다음 작업 중 하나를 수행하여 필드를 사용자 지정합니다.

의 필드 강조 표시 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

작업 공간의 필드를 강조 표시하여 에이전트의 주의를 환기시킵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리자 〉 강조 표시된 값.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

강조 표시된 값 양식

필드	설명
테이블	강조 표시할 필드가 들어 있는 테이블의 이름입니다.
필드	트리거 조건이 충족되는 경우 강조 표시할 필드의 이름입니다.
애플리케이션	이 강조 표시가 관련된 애플리케이션의 범위입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
워크플레이스	이 강조 표시가 적용되는 작업 공간입니다. **Agent Workspace** 선택

4. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 강조 표시된 값 조건에서새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 을 참조하십시오 강조 표시된 값 조건 양식.
7. 제출을 선택합니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간용 직원 문서 관리

직원 문서 관리는 저장소 공간, 파일 정리 시스템, 간편한 문서 검색 기능을 제공하며 민감한 문서를 볼 수 있는 사용자와 문서 제거 시기를 정의합니다.

직원 문서 관리에 관한 자세한 내용은 직원 문서 관리 문서를 참조하십시오.

를 사용하여 직원 문서 생성 또는 업로드 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

를 사용하여 직원 문서를 HR 케이스에 만들거나 업로드합니다 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ef.document_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 직원 문서를 클릭합니다.
4. All(모두)을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
   또는 **HR** 프로파일에서 직원 문서를 만들 수도 있습니다. HR 프로파일을 선택하고 추가 작업 메뉴에서 새 문서를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 문서 양식

필드	설명
직원 문서	업로드할 직원 문서입니다. 직원 문서를 업로드하려면 찾아보기를 클릭합니다. 기본적으로 허용되는 문서의 최대 크기는 30MB입니다. 기본값은 직원 문서 속성의 최대 파일 업로드 크기**(mb)** 필드에서 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Document Management 애플리케이션의 속성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	문서를 선택하면 읽기 전용 필드에 파일 크기, 파일 형식, 생성 날짜, 생성자가 표시됩니다. UI 내의 뷰어는 .pdf 문서 보기만 지원합니다. 다른 유형의 문서는 다운로드한 다음 볼 수 있습니다. 최적의 검색 결과를 얻으려면 문서 이름에 대시(-)를 사용하지 마십시오. 전체 단어를 공백이나 밑줄로 구분하여 사용하면 더 나은 검색 결과를 얻을 수 있습니다. .pdf 문서를 보려면 직원 문서 속성에서 문서 뷰어를 활성화하여 **pdf** 문서 미리보기에서 예를 선택합니다. 주: FedRAMP, 온프레미스 고객, 모바일 장치, 에지 암호화를 사용하는 고객 또는 암호화 지원에 대해서는 문서 보기가 지원되지 않습니다.
설명	직원 문서에 대한 설명
직원	문서가 연결된 직원의 이름입니다.
문서 유형	직원 문서와 연결된 문서 유형입니다. 문서 유형은 분류, 보안 및 보존 정책을 제공합니다.
HR 케이스	HR 케이스에서 이동될 때 직원 문서와 연결된 HR 케이스 번호입니다.
제거 보류됨	문서에 대한 제거 보류 상태입니다. ○ 제거 승인 대기 중: 문서 제거를 위한 승인을 기다리는 중입니다. ○ 제거 승인됨: 문서에 제거를 예약할 수 있는 권한이 있습니다. ○ 제거 거부됨: 문서에서 제거 승인을 받지 못했습니다. 중요사항: 문서 유형의 보안 정책에 따라 제거 권한이 결정됩니다. 다음 역할에는 제거 권한을 변경할 수 있는 권한이 있습니다. ▪ EF 관리자 [sn_hr_ef.admin] ▪ 직원 파일 관리 관리자 [sn_hr_ef.manager]

7. 저장을 클릭하여 직원 문서 기록을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

감사 내역 탭이 나타납니다.

직원 문서 생성 또는 업로드 시점부터 제거 시점까지 모든 작업의 뷰를 제공합니다.

에서 직원 문서 이동 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

직원 문서를 케이스에서 직원 문서 리포지토리로 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 이동합니다. 직원 문서 리포지토리는 다양한 정렬 기능을 사용하여 문서를 쉽고 빠르게 식별할 수 있는 중앙 리포지토리를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

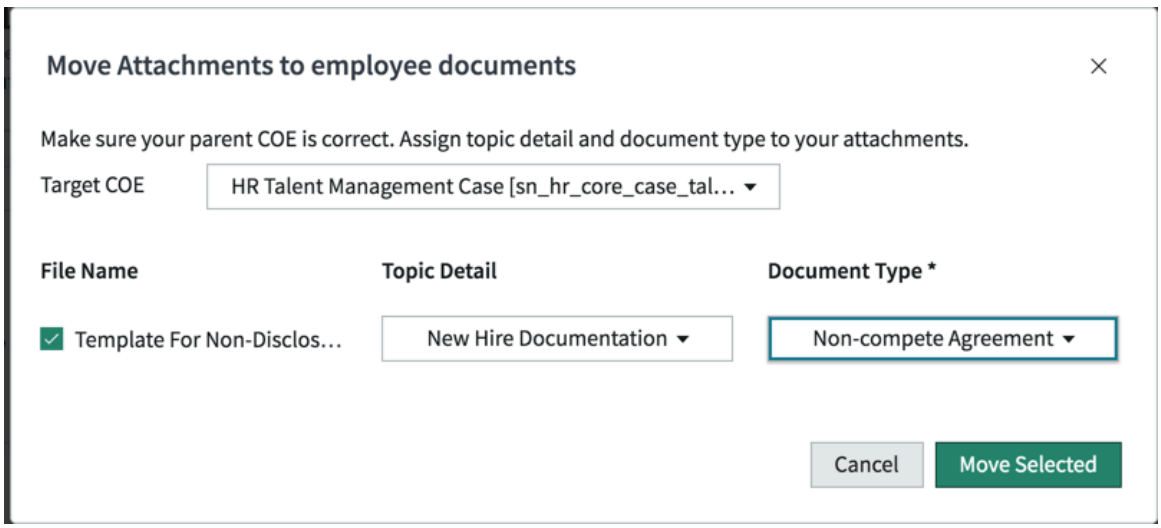
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 직원 문서가 첨부된 케이스를 선택합니다.

   주:
   목록 보기에서는 직원 문서가 첨부된 HR 케이스를 식별할 수 있는 방법이 없습니다. HR 케이스를 찾으려면 HR 케이스 번호 또는 오픈 대상자가 필요합니다.

3. 첨부 파일 이동을 클릭합니다.
4. 첨부 파일을 직원 문서로 이동 창에서:
   a. 이동할 문서 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   b. 각 문서의 문서 유형을 선택합니다. 문서 유형에 따라 분류, 액세스 가능한 사용자 및 보존 정책이 결정됩니다. 연결된 항목 상세 정보에 대한 항목이 없는 경우 문서 유형을 생성합니다. 문서 유형을 생성하면 올바르게 분류할 수 있습니다.
   c. 선택 항목 이동을 클릭합니다.

   주:
   대상 **COE** 및 주제 상세 정보 필드를 수정할 수 있지만, 잘못된 유형의 HR 케이스에 문서를 추가한 경우에만 가능합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 직원 문서가 HR 케이스에서 직원 문서 리포지토리로 이동합니다.
- 목록 열에서 모든 직원 문서 목록을 보려면 직원 문서를 선택합니다.
- 이동된 첨부 파일이 케이스 내의 직원 문서 아이콘 아래에 있는 상황별 측면 패널에 나타납니다.

에서 전자 서명 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

HR 케이스 또는 HR 작업에서 작업할 때 전자 서명을 사용하여 서명이 필요한 문서에 서명할 수 있습니다.

직원이 재직 증명서를 요청하는 케이스를 만들 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 문서 미리 보기 - 올바른 문서에 서명해야 합니다. 이 단계는 재직 증명서가 여러 개인 경우에 유용합니다.
- 전자 서명을 사용하여 서명 - 여러 가지 방법으로 서명할 수 있습니다. 이름을 입력하거나 마우스를 사용하여 서명을 그리도록 선택합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 문서 서명 및 생성 문서를 참조하십시오.

  필요에 따라 서명을 수락하기 전에 사용자에게 승인 확인란을 선택하도록 요구할 수 있습니다.

- 문서 생성 - 문서 템플릿을 서명과 결합하고 케이스에 첨부 파일을 만듭니다. Employee Document Management를 사용하는 경우 저장을 위해 첨부 파일을 문서 리포지토리로 이동할 수 있습니다.

  주:
  자세한 내용은 전자 서명 템플릿 구성을 참조하십시오.

에서 문서 서명 및 생성 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

케이스 또는 상황에 따라 문서에 전자 서명할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. HR 케이스를 찾아 엽니다.
   케이스의 상태가 진행 중인지 확인합니다.
3. 문서 서명 버튼을 선택합니다.
4. 문서를 미리 봅니다.
   케이스에 대한 올바른 문서인지 확인합니다.
5. 서명 입력을 선택하여 서명을 입력하거나 서명 그리기를 선택하여 마우스를 사용하여 서명을 그립니다.
6. 생성을 선택하여 서명을 문서에 첨부합니다.
   생성된 문서는 상황별 측면 패널의 첨부 파일 아래에 표시됩니다. 회사에서 Employee Document Management(EDM)를 사용하는 경우 문서를 EDM 리포지토리로 이동할 수 있습니다. EDM에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용하여 직원 문서 생성 또는 업로드 문서를 참조하십시오.

에서 딥 링크 기능 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

딥 링크는 외부에서 정보에 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간접근할 수 있는 방법입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

딥 링크를 사용하여 에서 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간쉽게 사용할 수 없는 정보나 애플리케이션에 액세스합니다. 예를 들어, 자주 사용하는 타사 애플리케이션에 액세스하려면 딥 링크를 사용합니다.

딥 링크 구성에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery의 링크 생성기 문서를 참조하십시오.

에서 채팅 사용 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

용 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 에이전트 채팅을 사용하면 라이브 또는 가상 에이전트 채팅을 통해 질문하고 정보를 받을 수 있습니다.

활성화

이 기능을 사용하려면 에이전트 채팅 〔com.glide.interaction.awa〕 플러그인을 활성화해야 합니다. 채팅 설정에 대한 자세한 내용은 Agent Workspace 채팅을 참조하십시오.

HR 그룹

HR 에이전트가 HR 그룹 또는 하위 그룹에 속해 있는지 확인합니다. 하위 그룹이 있으면 직원이 채팅을 시작할 때 적절한 기술과 지식을 갖춘 HR 에이전트가 배정될 수 있습니다.

예를 들어, 직원이 회사 복지에 대한 정보를 요청하는 채팅을 시작합니다. 회사 복지를 전문으로 하는 에이전트가 복지 하위 그룹에 속해 있으면 직원의 채팅이 적절한 에이전트에게 전달됩니다.

HR 그룹에 대한 자세한 내용은 HR 그룹 관리 문서를 참조하십시오.

상호작용 기록

에이전트 채팅은 상호작용 기록을 자동으로 생성합니다. 직원이 HR 에이전트와 채팅을 시작할 때 상호작용 케이스가 자동으로 생성됩니다.

빠른 실행

빠른 작업을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- HR 케이스 생성
- 해당 응답 템플릿 표시
- 다른 에이전트로 채팅 이전
- 다른 큐로 채팅 이전

Virtual Agent

채팅 자동화로 쿼리를 즉시 처리하여 직원 경험을 향상할 수 있습니다. 직원은 가상 채팅 중 언제든지 라이브 HR 에이전트와의 대화를 요청할 수 있습니다.

Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery용 가상 에이전트 문서를 참조하십시오.

에서 에이전트 받은 편지함을 사용하여 작업 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

채팅, HR 케이스, 상호작용 등 들어오는 작업을 관리하려면 에이전트 받은 편지함을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 받은 편지함 아이콘을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

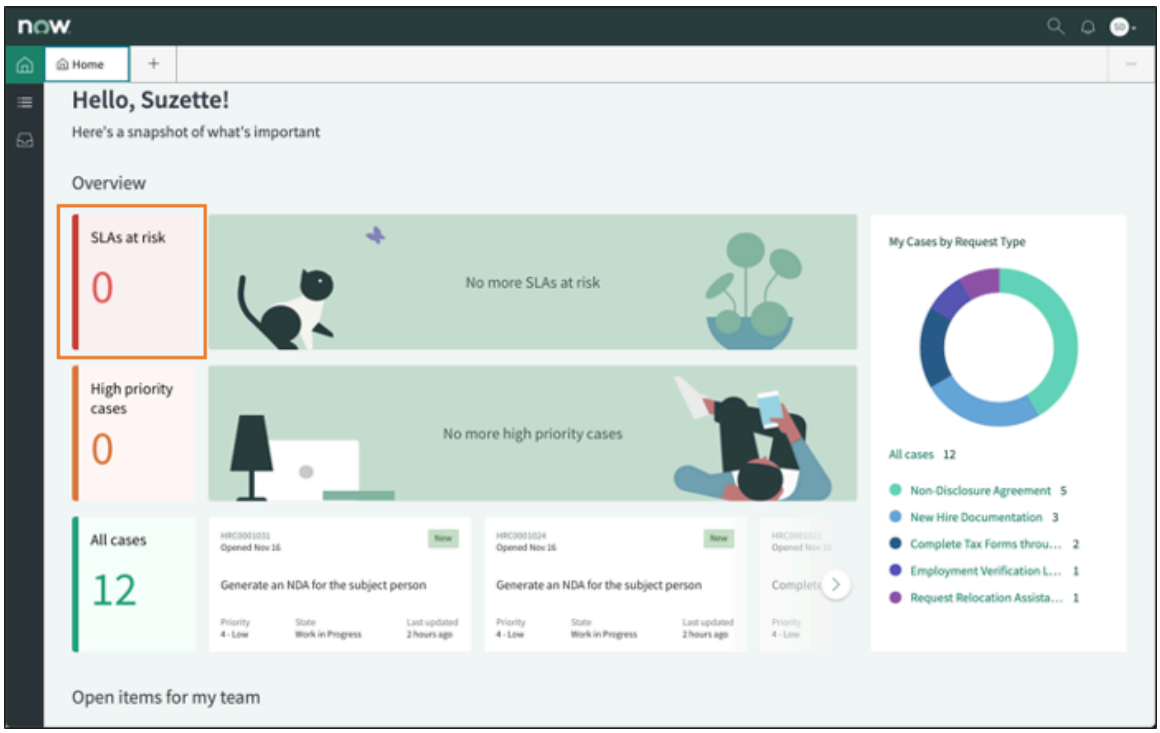
3. 상태에서 사용 가능을 선택합니다.
4. 채팅이 채팅 큐를 통해 오는 경우 수락을 선택합니다.
5. 활성 채팅 패널에서 채팅을 시작할 수 있습니다.
6. [ ] 선택하거나 채팅 영역에서 백슬래시(/)를 입력합니다.
7. 빠른 작업을 선택하여 HR 케이스를 빠르게 생성하거나, 관련 응답 템플릿을 표시하거나, 다른 에이전트에게 채팅을 이전하거나, 다른 큐에 채팅을 이전합니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간용 **SLA** 보기

케이스 또는 작업에 대한 서비스 수준 계약(SLA)을 확인하고 진행 상황에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

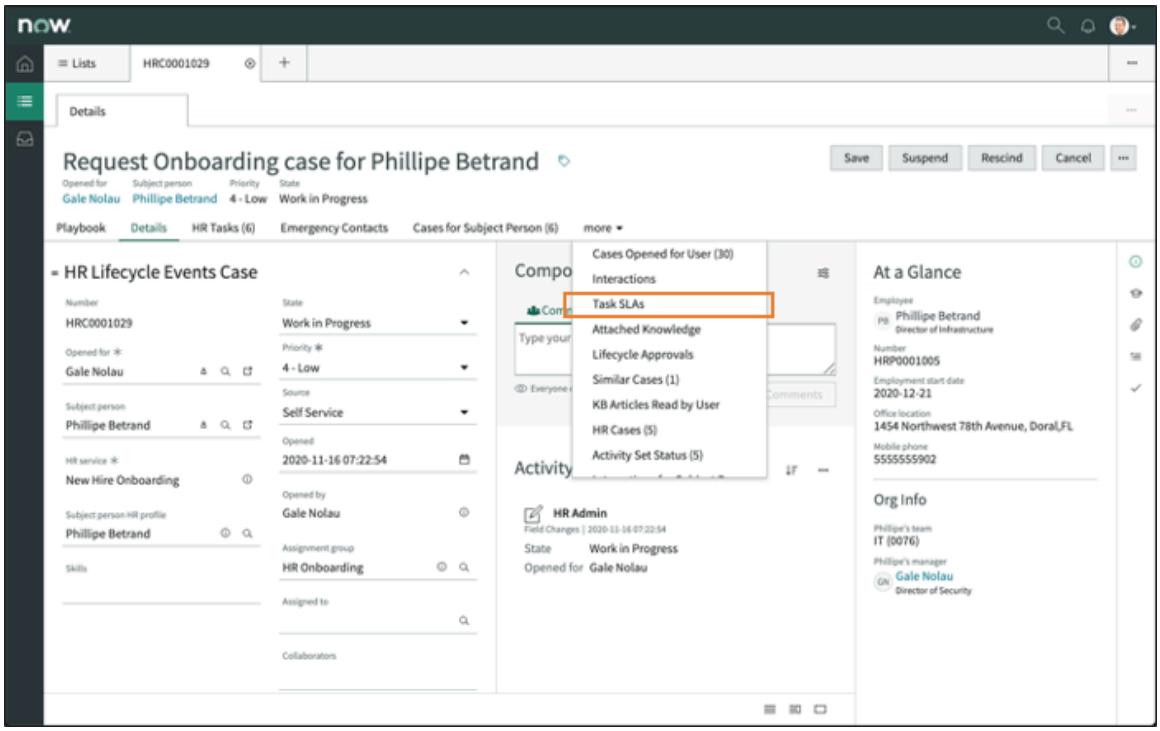
HR Agent Workspace SLA

Agent Workspace 홈페이지에서 HR 케이스에 대한 SLA 보기:



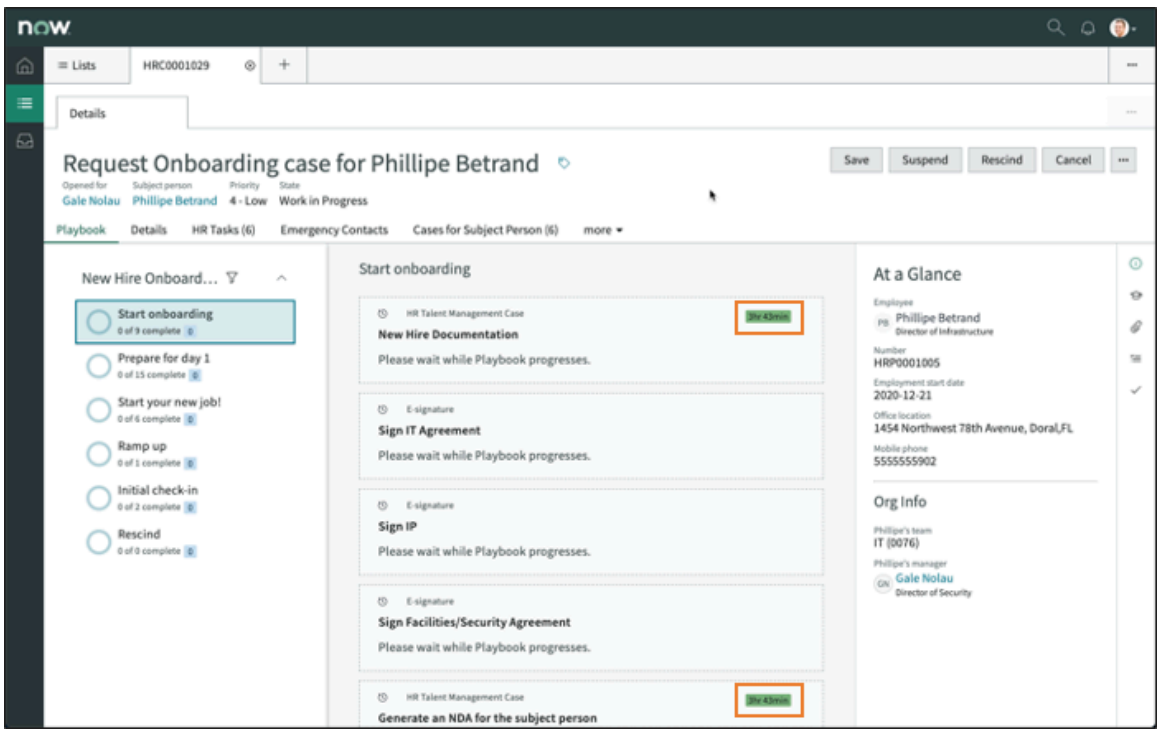
관련 항목 메뉴에서 HR 작업에 대한 SLA를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



HR Playbook SLA

케이스 카드에서 HR Playbook에 대한 SLA를 확인합니다.



주:
SLA에 대한 자세한 내용은 Service Level Management 를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 **SMS** 대화

ServiceNow Store에서 사용 가능한 Conversational SMS Service Channel 앱을 활용하면 HR 에이전트가 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 통해 장기로 진행되는 SMS 대화에 대한 지원을 제공할 수 있습니다. 요청자는 SMS를 통해 HR 지원 대화를 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

SMS 지원 대화

SMS 지원 대화는 오랜 시간이 걸릴 수 있습니다. 이러한 이유로 HR Service Delivery 작업 공간 에이전트에게는 진행 중인 대화를 HR SMS 서비스 채널에서 추적할 수 있는 능력이 필요합니다. HR Service Delivery 작업 공간 에이전트들은 SMS 대화를 시작하거나 계속 진행할 수 있을 뿐 아니라 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 받은 편지함에서 SMS 작업 항목을 수락할 수도 있습니다.

작업 공간 채팅 패널 내 SMS 지원 대화의 경우, 상호작용 유형이 메시징이면 **SMS**의 상호작용 하위 유형이 활성 **SMS**로 표시됩니다.

SMS 지원 대화, 관련 서비스 채널, 요청자/에이전트에 의해 시작된 SMS 대화에 대한 자세한 내용은 Conversational SMS Service Channel 을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트용 **SMS** 지원 대화

HR 에이전트는 새로운 SMS 메시징 상호작용에 액세스할 뿐 아니라 진행 중인 SMS 메시징 대화에도 액세스할 수 있습니다 에이전트는 채팅과 같이 진행 중인 메시징 상호작용에서 새 SMS 메시징 상호작용으로 전환할 수 있습니다.

고급 작업 할당 HR 에이전트와 관리자는 SMS 메시징 대화를 종료할 수 있습니다. awa_agent 역할을 보유한 HR 에이전트는 대화 종료 동작 버튼을 사용하여 자신들에게 할당된 활성 SMS 메시징 대화를 종료할 수 있습니다. awa_manager 역할을 보유한 사용자는 상호작용에서 대화가 자신들에게 할당되지 않은 경우에도 대화를 종료할 수 있습니다. 에이전트가 대화를 종료하면 상호작용 종료에 대한 확인 메시지가 나타납니다.

HR AWA 에이전트와 관리자는 진행 중인 메시징 상호작용에서 새 메시징 대화로 전환할 수 있습니다. 새 메시징 상호작용으로 전환해도 기존의 메시징 상호작용은 종결되지 않으며, 에이전트가 여러 메시징 대화를 수행할 수 있습니다. AWA 에이전트는 HR AWA 에이전트와 관리자가 진행 중인 메시징 대화에 액세스할 수 있는 경우 진행 중인 메시징 대화에 액세스할 수 있고, 장기간 진행 중이며 자신에게 할당된 상호작용에 새 메시지가 있는 경우 알림을 받습니다. 진행 중인 메시징 대화에 주의가 필요한 새 메시지가 있는 경우 HR Service Delivery 작업 공간의 받은 편지함 아이콘 옆에 아이콘이 표시됩니다. 새 탭에는 읽지 않은 메시지가 있는 메시징 대화의 수를 나타내는 카운터 배지가 있습니다. AWA 에이전트와 관리자는 메시징 대화에 대한 카드를 볼 수 있습니다.

HR AWA 에이전트와 관리자는 다른 에이전트에게 할당된 진행 중 또는 보류 중인 메시징 작업 항목의 전체 목록을 볼 수 있습니다. 이 목록에는 서비스 채널, 상호작용 번호 및 마지막 업데이트 날짜가 표시됩니다. 에이전트는 목록 항목을 클릭하여 작업 공간 탭에서 항목을 열 수 있습니다. 에이전트는 하위 탭에서 메시징 상호작용을 열 수 있으며, 상호작용이 활성 상태인 경우 상호작용 기록에서 채팅 패널을 볼 수 있습니다. 에이전트는 채팅 패널에 메시지를 입력하여 직원과 SMS 대화를 할 수 있습니다.

에이전트를 위한 빠른 실행

SMS 메시징을 위한 기존의 채팅 기반 빠른 실행에 액세스합니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 을 참조하십시오.

대화 데스크톱 알림

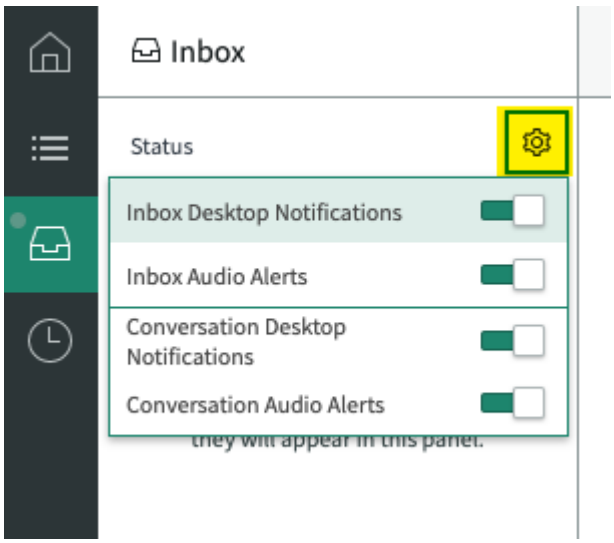
HR 에이전트는 기본 설정을 지정하여 대화 데스크톱 알림, 오디오 경보 및 Google Chrome 브라우저 토스트를 수신할 수 있습니다. 에이전트가 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 받은 편지함

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정을 통해 대화 오디오 경보와 대화 데스크톱 알림 수신에 옵트인하면 오디오 경보와 데스크톱 알림이 발생합니다.

일단 옵트인하면 에이전트는 현재 작업 공간 탭에 열려 있지만 보고 있지 않은 대화에서 새 메시지가 발생할 때 오디오 경보를 수신합니다. 현재 작업 공간 탭에 열려 있지 않지만 장기로 진행 중인 대화가 에이전트에게 할당될 때도 오디오 경보가 알림을 보냅니다. 에이전트는 이러한 경보 및 알림을 사용할지 여부를 결정할 수 있습니다.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 받은 편지함의 편집 메뉴( )를 사용하여 경보와 알림을 활성화합니다.



에이전트는 다음 조건이 충족되면 Google Chrome 브라우저 토스트를 받을 수 있습니다.

- 에이전트가 대화 데스크톱 알림 수신에 옵트인했습니다.
- 에이전트가 Google Chrome 브라우저를 사용하고 있습니다.
- 작업 공간 브라우저 탭을 보고 있지 않습니다.
- 에이전트에 할당된 기존 대화의 새 메시지가 다음 위치 중 하나에 있습니다.
  - 현재 열려 있는 작업 공간 탭입니다.
  - 현재 열려 있는 작업 공간 탭에 있지 않지만 작업 공간의 진행 섹션에서 장기로 진행 중인 대화입니다.

직원이 시작하는 **SMS** 대화

직원은 SMS를 통해 HR 지원 대화를 시작할 수 있습니다. 에이전트는 시스템이 발신자 전화 번호를 채널 사용자 프로파일에 자동으로 연결할 것으로 예상할 수 있습니다. 기존이 아닌 채널 사용자 프로파일에 대해 SMS 메시지를 수신하면 시스템에서 새 채널 사용자 프로파일이 자동으로 생성됩니다. 시스템이 직원 HR 프로파일의 휴대폰 필드에 일치하는 항목을 쿼리합니다. 일치하는 항목이 발견되면 시스템에서 직원을 새로 생성된 채널 사용자 프로파일에 연결합니다. 두 개 이상의 항목이 일치하는 경우 채널 사용자 프로파일에 연결되지 않습니다. 일치하는 항목이 발견되지 않는 경우 채널 사용자 프로파일에 연결되지 않습니다.

직원이 SMS 메시징 상호작용에 전화 번호를 추가하거나 상호작용의 전화 번호를 업데이트하면 상호작용의 번호 필드가 null에서 직원 이름으로 업데이트됩니다. 해당 직원의 HR 프로파일은 전화 번호와 연결되어 있습니다. 하나의 전화 번호에 대해서 항상 하나의 활성 채널 사용자 프로파일만 존재할 수 있습니다.

HR Service Delivery Conversational SMS Service Channel 설정

HR Service Delivery용 Conversational SMS Service Channel 스토어 앱을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
HR Service Delivery 기본 시스템에는 기본 **HR SMS** 지원 그룹 할당 그룹이 포함된 **HR SMS** 서비스 채널 큐가 포함됩니다. 에이전트 할당 규칙은 기본적으로 용량을 기반으로 합니다. HR Service Delivery의 경우에는 HR SMS 큐에 대한 SMS 서비스 채널을 구성합니다.

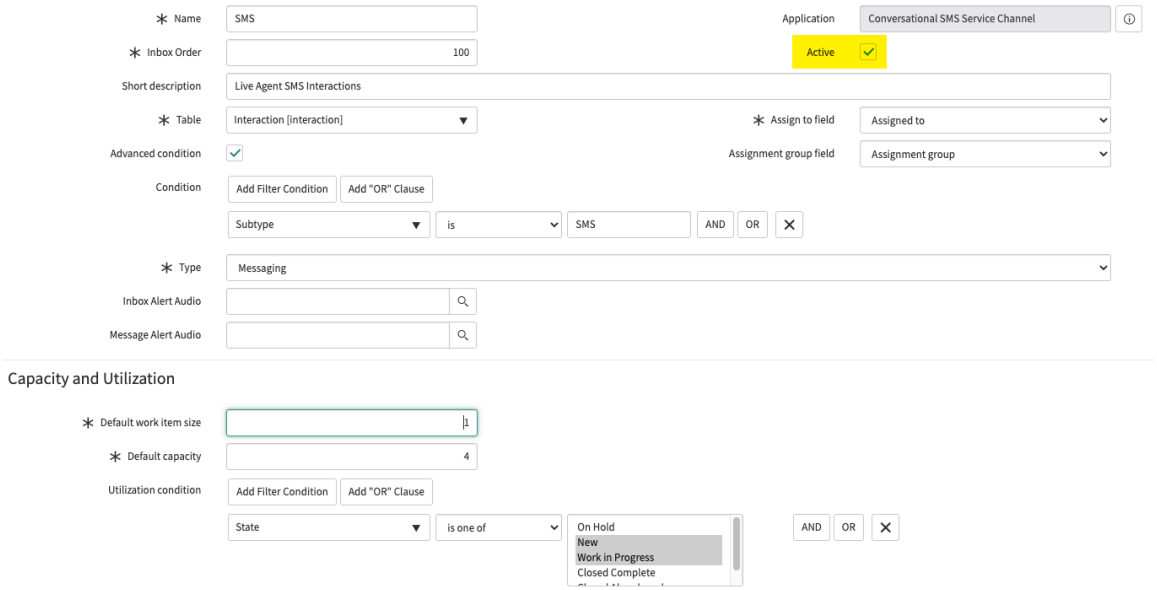
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 서비스 채널.

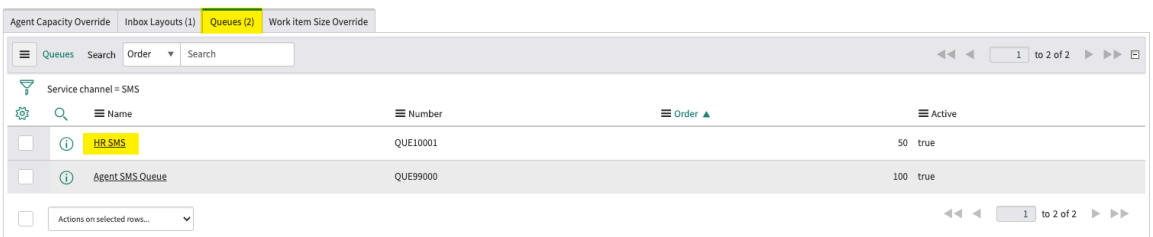
2. SMS 서비스 채널을 클릭합니다.

3. 서비스 채널 SMS 양식에서 활성 확인란을 선택하여 서비스 채널을 활성화합니다.

주:
기본적으로 양식의 대부분이 자동으로 채워집니다. 용량 및 사용률 필드는 기본 작업 항목 크기는 1로, 기본 용량은 4로 설정됩니다. 원하는 경우 해당 항목뿐 아니라 모든 양식의 값을 변경할 수 있습니다.



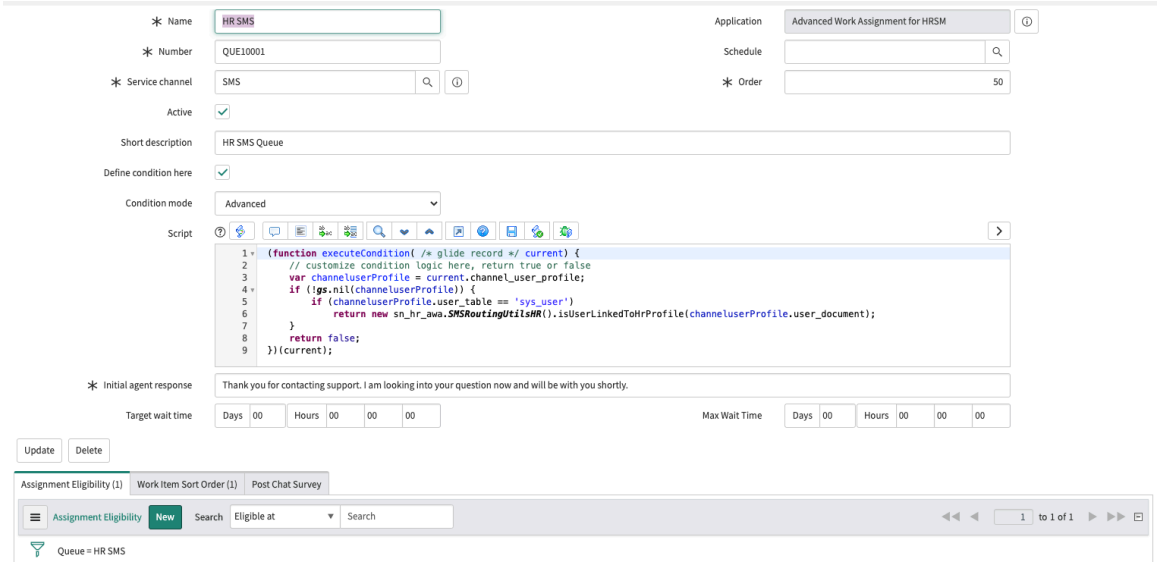
4. 큐 관련 목록을 클릭하여 HR SMS 큐를 보고 구성합니다.



5. 큐 HR SMS 양식의 기본 구성을 보고 활성 확인란이 선택되었는지 확인합니다.

6. 원하는 대로 값을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 임의의 관련 목록을 클릭하면 구성된 기본값을 확인하거나 수정할 수 있습니다.

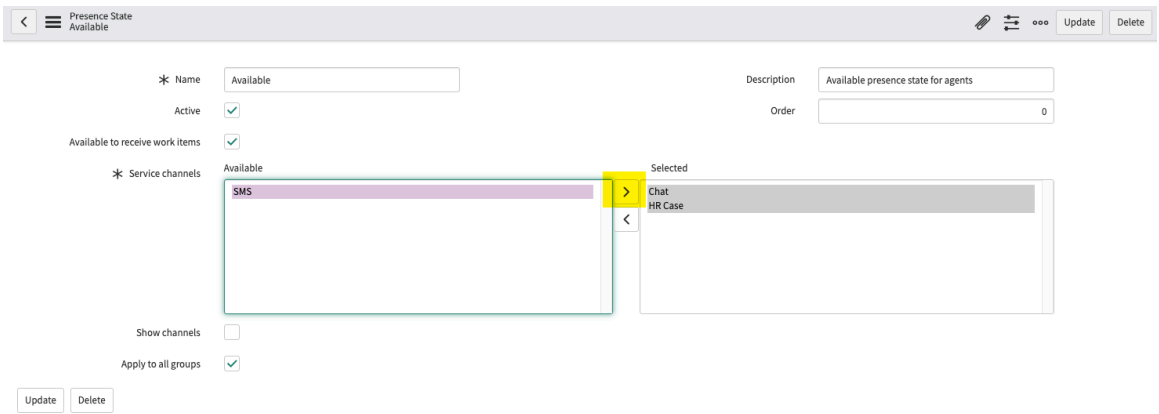
> **주:**
> 할당 자격 관련 목록의 기본값은 **HR SMS** 지원 그룹입니다. 할당을 라우팅하려면 이 그룹에 사용자를 수동으로 추가합니다. 이 그룹에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 사용자 추가를 참조하십시오.

8. 업데이트를 클릭하여 변경한 내용을 저장합니다.

9. 고급 작업 할당 다음으로 이동하여 현재 상태 업데이트 고급 작업 할당 〉 설정 〉 현재 상태.

10. 현재 상태 목록에서 사용 가능을 클릭합니다.

11. 현재 상태 사용 가능 양식에서 서비스 채널 사용 가능 열의 **SMS**를 선택하고 오른쪽 방향 화살표를 사용하여 선택됨 열로 옮깁니다.



12. 업데이트를 클릭합니다.

> **주:**
> Conversational SMS Service Channel 및 설정 안내에 대한 자세한 내용은 Conversational SMS Service Channel 을 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 채팅에서 **SMS** 메시지 작성

채팅 상호작용에서 바로 수신자에게 아웃바운드 SMS 메시지를 생성하고 전송합니다. 직원의 추가 정보가 필요한 경우 할당된 상호작용에 액세스하여 SMS 메시지를 통해 후속 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
상호작용이란 채팅, 전화 또는 오프라인을 통한 지원 요청입니다. 에이전트 채팅을 사용하면 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다.
SMS 작성 옵션은 활성 채팅 상호작용에만 사용할 수 있습니다. HR Service Delivery에서의 상호작용에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 상호작용 사용 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다. HR 케이스 선택하고 상호작용 〉 나에게 할당됨.
3. SMS 메시지를 통해 수신자에게 응답할 활성 채팅 상호작용을 선택합니다.
4. 채팅 상호작용 모델에서 추가 옵션 아이콘을 선택하고 **SMS** 작성을 선택하여 수신자와의 SMS 대화를 시작합니다.
   SMS를 통해 전송 모달이 발신자 및 수신자 필드와 함께 시작됩니다.
5. 드롭다운 수신자 필드를 사용하여 SMS 수신자를 선택합니다.
   자동으로 채워진 전화 번호를 선택하거나 기타를 선택하여 다른 번호 필드에 수동으로 전화 번호를 입력할 수 있습니다. 다음 기준에 따라 자동으로 채워진 전화 번호가 표시됩니다.

   오픈 대상 필드는 전화 번호와 상호작용할 때 채워집니다.

   HR 프로파일 기록에 지정된 전화 번호입니다. SMS를 통해 보내기 모달의 각 전화 번호 레이블은 HR 프로파일 기록의 전화 번호 필드 레이블과 일치합니다.

   수동으로 추가된 전화 번호가 기존 활성 채널 사용자 프로파일 기록과 연결되어 있지 않은 경우 SMS 메시지를 보낼 때 기록이 자동으로 생성됩니다.

   주:
   기존 HR 프로파일과 연결되지 않은 전화 번호 p1과 상호작용이 생성되면 채널 사용자 프로파일이 게스트로 생성됩니다. 사용자가 전화 번호 p1로 HR 프로파일 HRP1을 업데이트하면 사용자는 HRP1로 취급됩니다.

6. SMS 메시지를 작성하고 필요한 경우 첨부 파일을 추가한 다음 직원에게 보낼 수 있습니다.
   또한 빠른 실행 아이콘을 선택하거나 채팅 영역에서 백슬래시(/)를 입력하여 SMS 메시징용 빠른 실행을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅 을 참조하십시오.
   SMS 메시지가 전송되면 확인 메시지를 받습니다. 원하는 경우 확인 메시지를 클릭하면 상호작용에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

   주:
   에서 에이전트 작업 공간SMS 대화 시작에 대한 자세한 내용은 에이전트 시작 SMS 대화를 참조하십시오. HR Service Delivery를 활용하는 에이전트 작업 공간 사용에 대한 자세한 내용은 사용 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 특별 처리 메모 보기

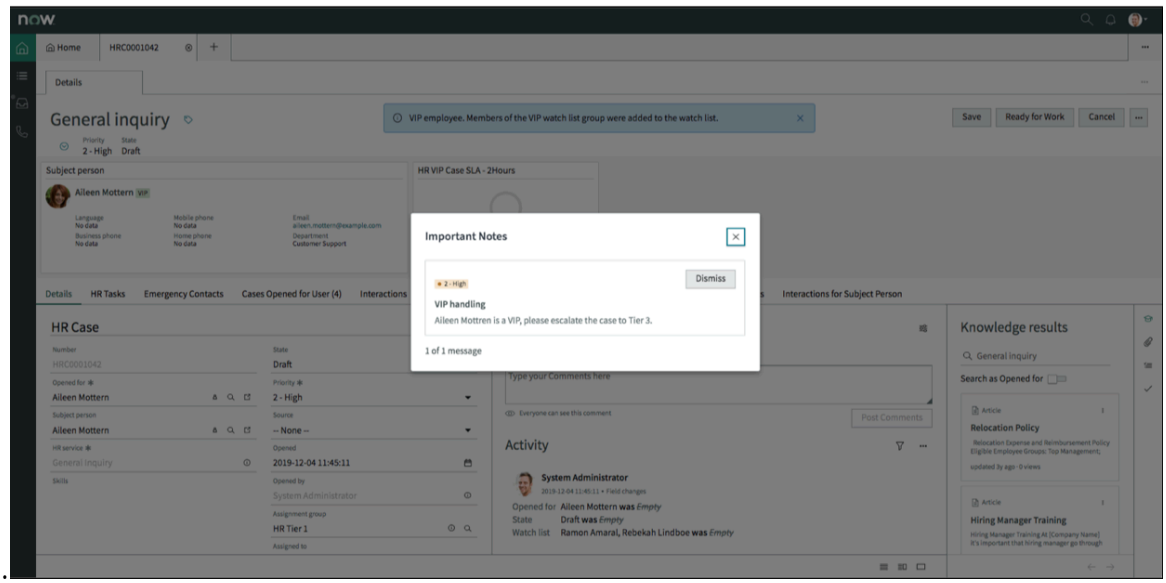
구성되면 특별한 주의가 필요한 HR 케이스에 대한 특별 처리 메모가 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. HR 케이스를 찾아 표시합니다.
   특별 처리 메모를 표시하도록 HR 케이스가 구성된 경우에는 팝업으로 나타납니다.



3. 메모를 읽고 해제를 선택합니다.

HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 참조

참조 주제는 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 구성 요소 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

페이지 구성 참조

의 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간페이지 구성 설정에 대한 설명입니다.

구성 설정

속성	설명
기록	
임시 승인 사용자 검색을 위한 최소 입력	승인 추가 팝업에서 검색을 시작하는 데 필요한 최소 영숫자 값 수입니다.
케이스 탭 제목 필드	각 HR 케이스에 대해 표시되는 탭 제목입니다. **주:** 케이스 탭 제목 필드를 지정하지 않으면 연결된 모든 확장에 sn_hr_core_case 속성이 적용됩니다.
Playbook 카드 구성	전환하여 설치된 버전에 따른 Playbook 카드 구성 테이블을 결정합니다.
관리자 이메일 템플릿 ID	개요 사이드바의 관리자 이름 팝업에서 관리자의 이메일 ID를 선택할 때 표시되는 이메일 템플릿의 Sys_id.
상황별 측면 패널	
둘러보기	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 설정

속성	설명
케이스 제한	개요 패널에 표시되는 최근 케이스의 최대 수 입니다 .
팝오버에 대한 관리자 필드	개요 사이드바에서 관리자 이름을 선택할 때 팝업에 표시되는 필드입니다.
사용자 필드	개요 패널에 표시되는 사용자를 결정하는 필드-값 쌍 입니다 .
에이전트 지원	
에이전트 지원 구성	연결된 에이전트 지원 구성 기록의 테이블 이름 및 sys_id 목록입니다. 주: sys_id는 인스턴스의 각 레코드를 식별하는 고유한 32자 GUID(Globally Unique ID)입니다. 자세한 내용은 Unique record identifier (sys_id) 문서를 참조하십시오.
응답 템플릿	
응답 템플릿 구성	연결된 응답 템플릿 구성 기록의 테이블 이름 및 sys_id 목록입니다.
목록	
목록 구성 ID	UX 목록 메뉴 구성 테이블의 목록 구성 〔sys_ux_list_menu_config〕 기록의 Sys_id입니다.
강조 표시된 값 구성 ID	UX 형광펜 값 구성 테이블의 강조 표시된 값 구성 〔sys_ux_highlighted_value_config〕 기록의 Sys_id입니다.
케이스 생성	
케이스 생성 직원 필드	케이스 생성 페이지에 표시되는 직원 필드입니다.
방문 페이지	
HR 케이스 카드 구성	
우선 순위가 높은 HR 케이스	필터링하여 방문 페이지에 표시되는 우선순위가 높은 케이스를 결정합니다. 사용자가 기록을 보거나 목록이 비어 있을 때 표시할 텍스트를 설정할 수도 있습니다.
최근에 업데이트된 HR 케이스	필터링하여 방문 페이지에 표시되는 최근에 업데이트된 HR 케이스를 결정합니다. 사용자가 기록을 보거나 목록이 비어 있을 때 표시할 텍스트를 설정할 수도 있습니다.
위험 상태의 HR 케이스 SLA	필터링하여 방문 페이지에 표시되는 우선순위가 높은 케이스를 결정합니다. 사용자가 기록을 보거나 목록이 비어 있을 때 표시할 텍스트를 설정할 수도 있습니다.

강조 표시된 값 조건 양식

강조 표시되는 값 조건 양식을 사용하여 필드를 강조 표시할 조건을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

강조 표시된 값 조건 양식

필드	설명
조건	강조 표시할 필드를 트리거하는 조건입니다.
색상	강조 표시된 필드의 색상입니다.
애플리케이션	이 강조 표시가 관련된 애플리케이션의 범위입니다.
주문	조건을 평가하는 순서입니다. 동일한 필드를 강조 표시하기 위한 조건이 여러 개 있는 경우 가장 낮은 것부터 가장 높은 것 순서로 평가됩니다.
레이블 숨기기	전환하여 레이블 이름을 숨깁니다.
레이블	조건이 충족될 때 나타나는 강조 표시된 필드의 이름입니다.
아이콘 표시	필드가 강조 표시될 때 전환하여 선행 글머리 기호를 표시합니다. 예 -
값 재정의	테이블의 필드 값을 대체하는 텍스트입니다. 값 재정의를 제공하지 않으면 Workspace는 테이블의 필드 값을 강조 표시합니다. 값을 제공하면 Workspace가 필드 값을 텍스트로 바꾸고 강조 표시합니다. 예 -

HR Service Delivery Playbook

현재 HR Service Delivery Playbook에서는 수명주기 이벤트 케이스를 해결하는 데 필요한 모든 작업과 단계를 보고 수행할 수 있는 단일 창을 제공합니다.

주:
현재는 수명주기 이벤트 케이스만 지원됩니다.

모든 케이스 정보를 단일 창에서 볼 수 있으면 상위 우선순위를 빠르고 쉽게 결정할 수 있습니다. 상위 우선순위를 지정할 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다양한 양식을 검색하고 여는 시간을 낭비하지 않도록 다양한 부서에서 진행 중인 모든 단계를 볼 수 있습니다.
- 완료된 작업을 모두 볼 수 있습니다.
- 다음에 할 일을 쉽고 빠르게 볼 수 있습니다.

수명주기 이벤트 케이스

수명주기 이벤트 케이스에 다양한 활동이 포함된 여러 활동 세트가 있을 수 있기 때문에 HR 에이전트는 모든 측면을 볼 수 있어야 합니다.

아코디언 버튼을 사용하여 활동 세트를 확장 또는 축소하여 활동을 볼 수 있습니다.

활동 세트 내에서 모든 작업, 상태, 소유자를 확인하고 조치를 취할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
수명주기 이벤트에 대한 자세한 내용은 Enterprise Onboarding and Transitions 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery Playbook 탐색

수명주기 이벤트 케이스를 관리하려면 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간를 사용합니다.

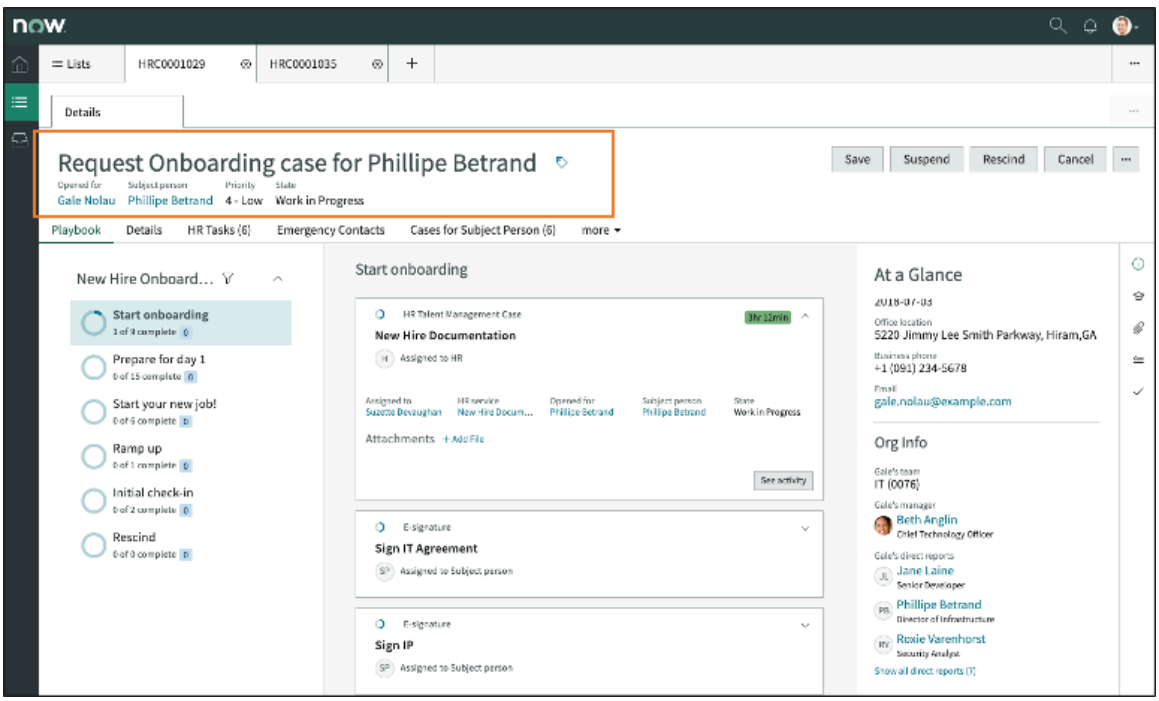
Playbook이 포함된 **HR Agent Workspace** 케이스 양식

Playbook이 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에서 활성화되면 관련 항목 메뉴에 **Playbook** 탭이 표시됩니다.

Playbook 헤더

Playbook 헤더에 활동 세트의 제목이 표시됩니다.

주:
수명주기 이벤트 구조에 대한 자세한 내용은 수명주기 이벤트 구성 문서를 참조하십시오.



스테이지 패널

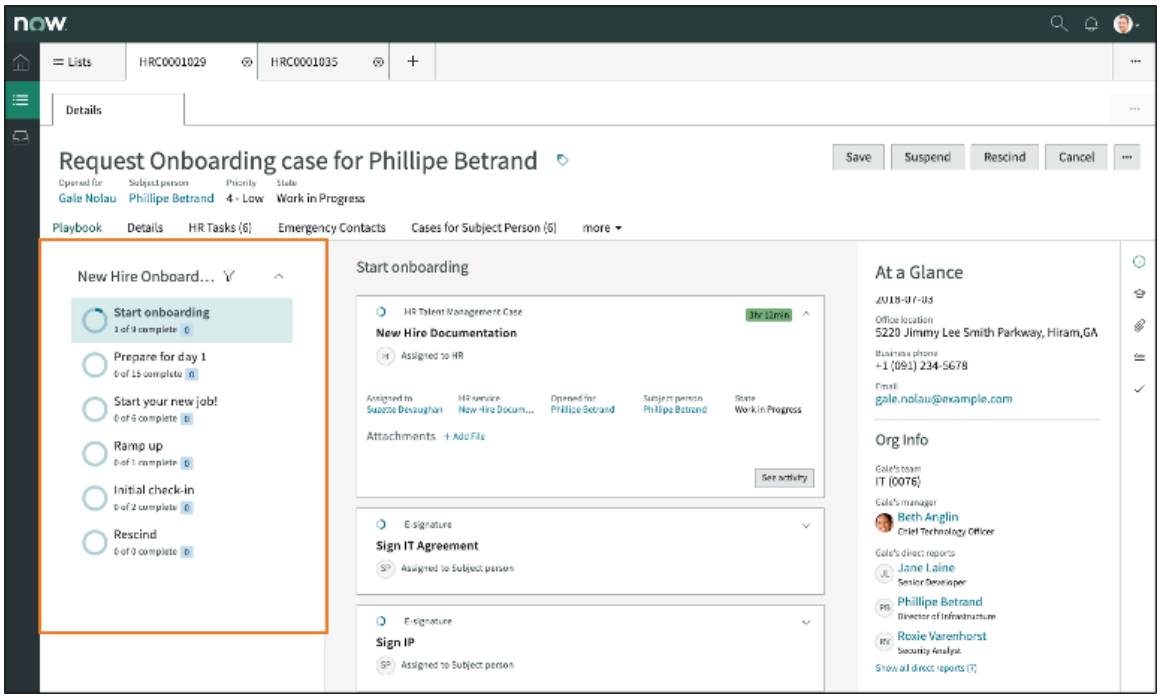
Playbook 양식의 왼쪽을 따라 수명주기 이벤트 및 각 활동 세트를 보여주는 스테이지 패널이 표시됩니다. 각 활동 세트 아래에 완료된 활동 수와 상태 동그라미가 표시됩니다. 동그라미 안의 확인 표시는 완료된 활동 세트를 나타냅니다.

Playbook 헤더 내부의 확인 표시는 활동 세트가 완료되었음을 나타냅니다.

활동 세트에 대한 활동 수와 완료된 활동 수를 빠르게 볼 수 있습니다.

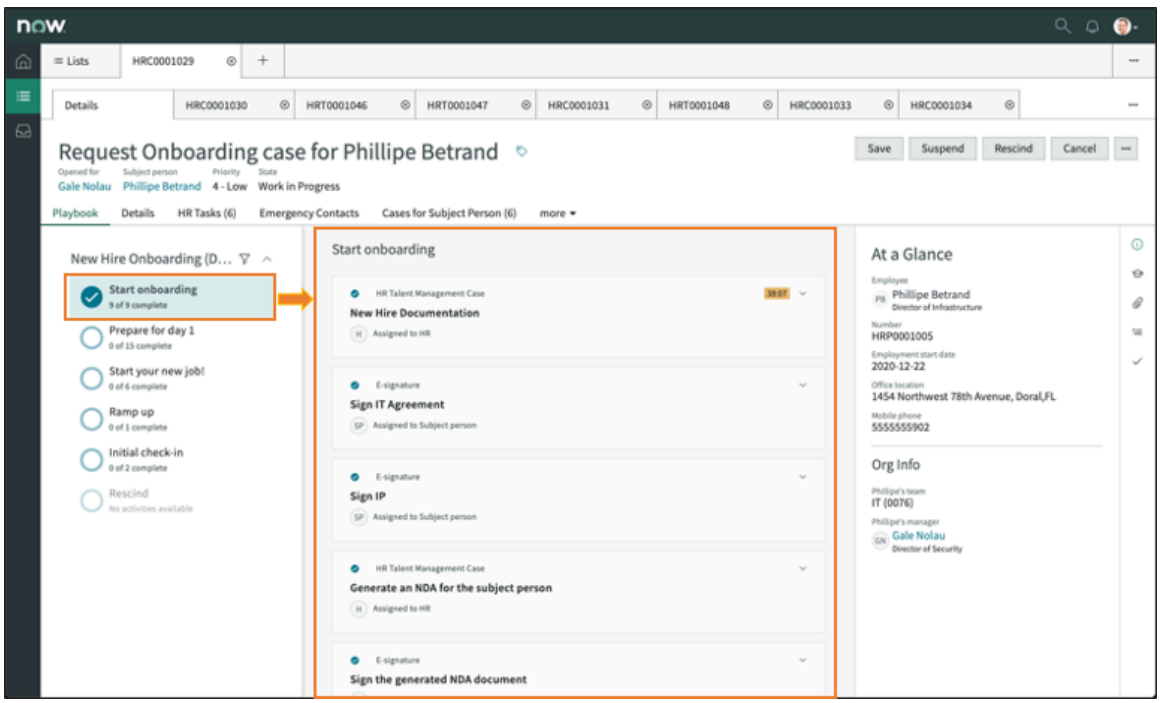
이 예에서 활동 세트 온보딩 시작에는 총 9개의 활동이 있고 그 중 1개가 완료되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



활동 스트림

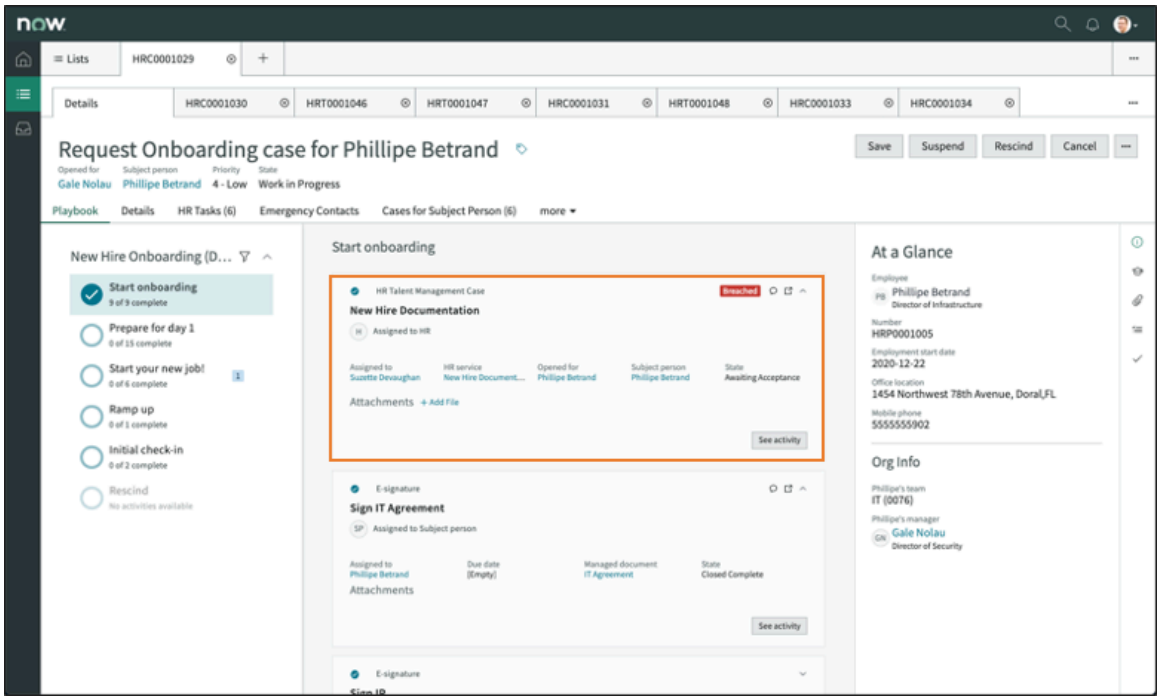
스테이지 패널에서 활동 세트를 클릭하면 활동 세트 내의 모든 활동을 볼 수 있습니다.



HR 카드

활동을 클릭하여 활동 스트림에서 활동으로 드릴다운하면 케이스 또는 작업에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

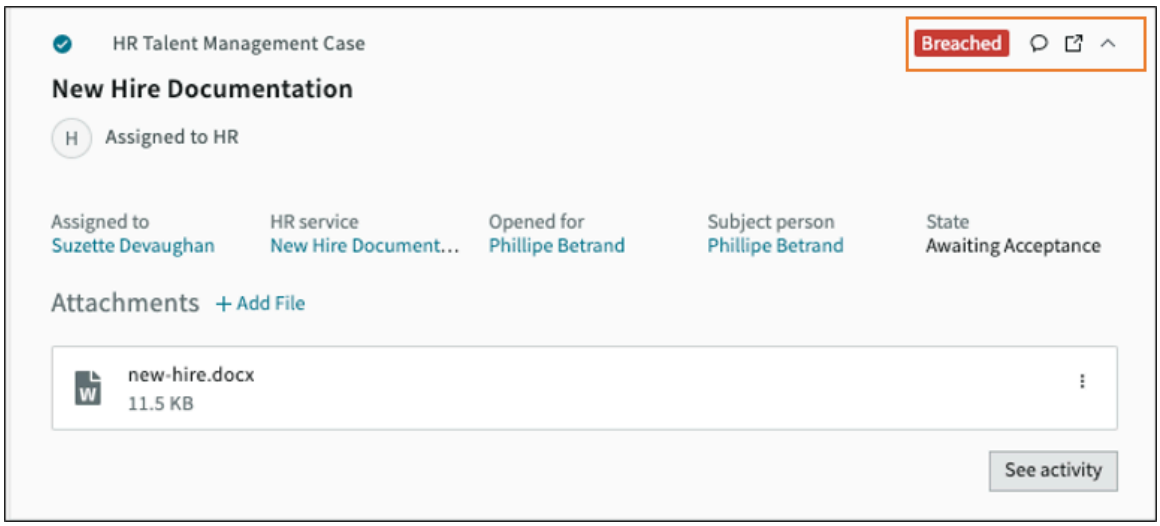


HR 케이스가 별도의 창과 탭에 열립니다.

HR 카드 상세 정보

활동을 클릭하면 할당 대상, **HR** 서비스, 오픈 대상, 대상자, 상태 및 첨부 파일이 나타납니다.

HR Playbook 카드의 오른쪽 상단에 일련의 아이콘이 있습니다.



왼쪽의 첫 번째 아이콘은 HR 케이스 또는 작업의 상태를 제공합니다. 위에 마우스를 가져다 대면 SLA에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

메모 또는 코멘트 추가( ) 아이콘을 클릭하면 활동과 관련된 코멘트 또는 메모를 추가할 수 있습니다.

코멘트 또는 메모를 보려면 활동 보기 버튼을 클릭합니다.

열린 작업( ) 아이콘을 클릭하여 HR 케이스 또는 작업의 상세 정보를 봅니다. HR 케이스 또는 탭이 있는 새 탭이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 최소화( ) 아이콘을 클릭하여 HR 케이스 또는 작업의 상세 정보를 닫습니다.

나머지 Playbook 영역은 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 탐색에서 다룹니다.

HR Service Delivery Playbook 설정

에이전트가 이벤트 케이스를 쉽게 관리하고, 추적하고, 수명주기를 지정할 수 있도록 HR Service Delivery Playbook을 설정합니다.

활성화

HR용 Playbook을 활성화하려면 ServiceNow Store로 이동하여 인스턴스에서 Playbook을 사용할 수 있도록 해야 합니다.

다음 플러그인을 활성화합니다.

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

다음 두 개의 애플리케이션은 스토어에서 받습니다.

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

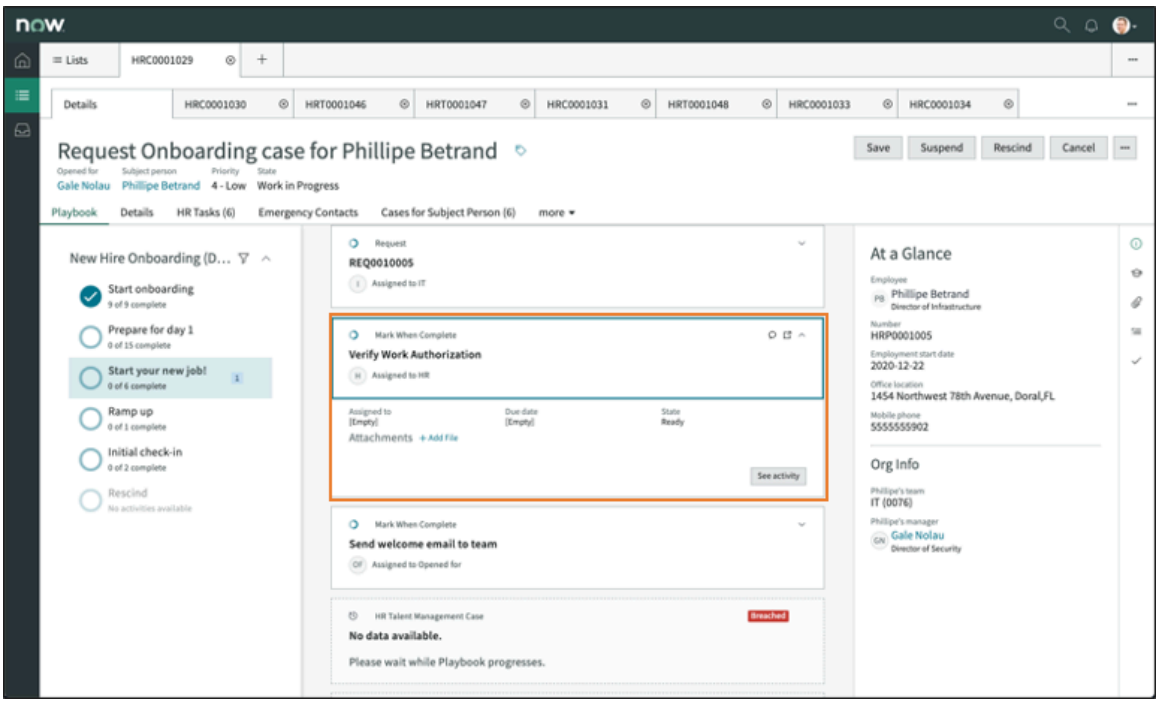
자세한 내용은 ServiceNow Store 애플리케이션 설치 를 참조하십시오.

HR 카드

HR Service Delivery 에이전트 작업 공간의 Playbook 탭에 HR 카드가 있습니다.

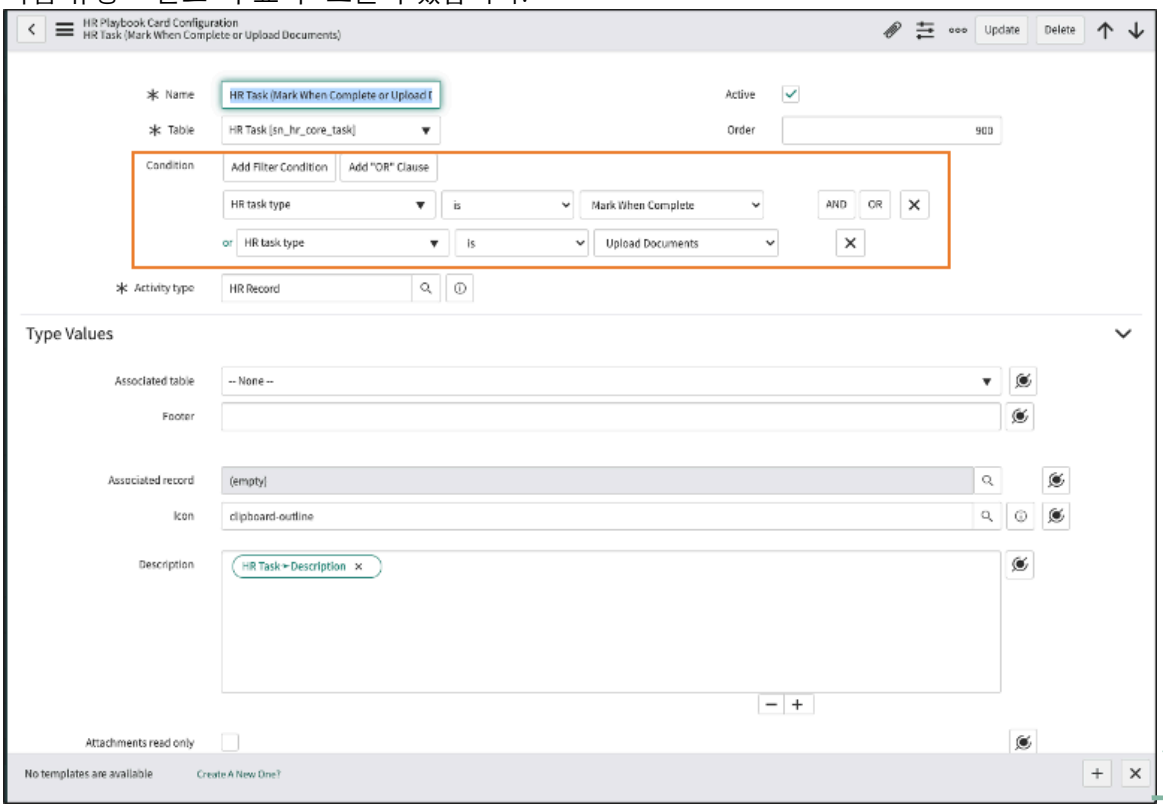
HR 카드는 HR 작업, HR 케이스, 요청, 인시던트, 승인 등 다양한 기록을 나타낼 수 있는 활동 세트의 각 활동을 나타냅니다.

다음은 HR 작업 기록을 보여주는 HR 카드의 예입니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Verify Work Authorization 카드에는 'HR 작업 유형 = 완료 시 표시' 조건이 있습니다.



- 각 활동에는 HR 작업, 케이스, 요청 등이 표시됩니다. 활동은 HR Playbook 카드 구성 테이블에서 최저 순서 기록과 일치하는지 확인합니다.
- HR Playbook 카드 구성에는 렌더링할 값을 결정하는 필터가 있을 수 있습니다.
- HR Playbook 카드 구성을 사용하여 카드를 구성합니다.
- 자세한 내용은 HR Service Delivery Playbook 카드 구성 문서를 참조하십시오.

HR 관리자는 이를 사용하여 각 Playbook이 다양한 유형의 기록(HR 케이스, 작업 등)에 대해 HR Service Delivery Playbook에 표시되는 방식을 구성합니다. 기록 유형에 따라 표시할 수 있는 관련 정보가 다릅니다.

기본 시스템은 19개 기록을 제공합니다.

주:
Playbook 구성에 대한 자세한 내용은 Playbook 설정을 참조하세요.

HR Service Delivery Playbook 카드 구성

활동 세트의 각 카드에 표시되는 항목을 보고 관리하려면 Playbook 카드 구성을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin
각 활동은 기록(HR 작업, HR 케이스, 요청 등)을 표시하고 카드 구성을 진행하고 테이블에서 순서가 가장 낮은 기록과 일치시킵니다. 예를 들어, 'Verify Work Authorization'은 기본 시스템에서 제공하는 '완료 시 표시' 카드입니다.

카드 구성 기록의 속성은 기록(HR 작업, HR 케이스, 요청 등)에서 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 및 에이전트 작업 공간 for HR Case Management에는 두 가지 기본 카드 구성과 활동 재정의가 있습니다. 속성 *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (기본값 = false)은 각각 에이전트 작업 공간 설치할 때 Playbook에 HR Service Delivery 사용할 카드 구성을 결정합니다. 기본적으로 클래식 카드 구성은 카드 구성에서 선택됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **Playbook** 카드 구성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR Playbook 카드 구성 양식

필드	설명
이름	HR Playbook 카드 구성을 식별하는 이름입니다.
테이블	구성의 기록 유형입니다. 활동 세트(레인) 내의 각 활동에 대해 표시되는 카드를 결정합니다. 또한 카드가 사용하는 속성을 결정합니다.
조건	유형 값이 HR Playbook 카드로 렌더링되는지 여부를 결정하는 조건입니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
활동 유형	수명주기 이벤트 활동의 활동 유형입니다. 활동 유형은 승인, 직원 활동, 이행자 활동, 알림 등이 될 수 있습니다. 주: 자세한 내용은 수명주기 이벤트에 대한 지원 구성요소 구성 문서를 참조하십시오.
활성	기록이 활성 상태이고 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
순서	활동에서 이 기록과 일치시키려고 시도하는 순서입니다. 가장 낮은 값이 먼저 평가됩니다.

유형 값 섹션에 따라 각 카드에 표시되는 항목이 결정됩니다.

유형 값

필드	설명
관련된 테이블	현재 해당되지 않습니다.
바닥글	HR Playbook 카드의 바닥글에 표시할 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 정보 배치를 자동화하기 위해 선택할 수 있는 참조를 표시합니다.
관련된 기록	현재 해당되지 않습니다.
아이콘	카드의 왼쪽 상단에 표시되는 아이콘을 표시합니다. 사용 목록 조회 아이콘 을 클릭하여 표시할 아이콘을 선택합니다.
설명	필 선택기 아이콘 을 선택하여 카드에 설명을 표시합니다. 주: 이는 자유형 필드가 아니므로 사용할 수 있는 필드 중에서 선택해야 합니다.
첨부 파일만 읽기	기존 첨부 파일이 읽기 전용임을 나타내기 위해 선택합니다. 주: 읽기 전용 필드로, 활동에 첨부 파일을 추가할 수 없습니다. 첨부 파일 소스 필드를 참조하십시오.
제목	카드의 제목입니다. 자유형 텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 목록에서 선택할 수 있습니다.
양식 필드	기록 필드의 행 아래에서 렌더링되는 필드의 세로 열을 표시합니다. 주: 카드에서 하나 이상의 버튼에 양식 필드 필요라고 표시되면 이 필드를 편집할 수 있습니다. 쉼표로 구분된 텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 필드를 선택할 수 있습니다. 선택한 필드는 카드의 왼쪽에 열로 표시됩니다.
SLA 표시	카드의 오른쪽 상단에 SLA 아이콘을 표시하려면 선택합니다. 아이콘에 SLA의 상태가 표시됩니다.
태그라인	카드 상단에서 제목 위의 표시되는 정보를 입력하거나 선택합니다.
첨부 파일 소스	첨부 파일의 업로드를 허용하려면 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	Associated_record를 선택하면 사용자가 카드에서 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다.
기록 필드	카드의 상단 섹션에 표시할 필드입니다. 카드에 표시할 쉼표로 구분된 필드 목록을 입력하거나 xx 아이콘을 클릭하여 참조를 선택합니다.
검사 목록 표시	활동에서 검사 목록을 표시하려면 선택합니다. 사용자는 케이스 양식과 동일한 방식으로 작업을 확인할 수 있습니다.
담당자	할당 대상 에이전트를 식별합니다. 자유형 텍스트를 입력하거나 필 선택기 아이콘 을 클릭하여 참조에서 선택할 수 있습니다. 이름이 제목 옆에 나타납니다.
양식 뷰	양식 필드와 호환되며 카드에 표시할 전체 섹션을 정의할 수 있습니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR Playbook Experience

회사에서 사용하는 플레이북을 선택하려면 Playbook Experience를 사용합니다.

기본 HR Service Delivery Playbook에는 미리 구성된 Playbook Experience가 포함되어 있습니다.

Playbook Experience는 Playbook 구성 및 Playbook 활동 재정의와 관련이 있습니다.

Playbook 구성

- 카드에서 활동 상태 아이콘을 사용할지 여부를 결정합니다.
- Playbook 필터에서 사용할 필드를 결정합니다.
- 모델을 사용하기 전에 카드에 허용되는 최대 양식 필드 수를 결정합니다.
- SLA 시간 아이콘에 대해 카드에 표시할 조건을 정의합니다.

Playbook Experience

Playbook 사용자 경험을 제어합니다.

- 디스플레이와 활동 필터를 설정합니다.
- SLA 통합을 제공합니다.
- 접근 제어를 제공합니다.

활동 재정의

기본 시스템은 활동 재정의를 사용하여 요청할 목록 카드를 표시하고 기본 기록 카드를 사용하여 작업을 축소 및 확장합니다. 활동 재정의는 또한 사용자에게 할당된 카드, 지연된 카드, SLA를 위반한 카드 등 에이전트가 기본적으로 보는 카드를 확장하기 위한 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 재정의는 확장된 카드와 축소된 카드에 대한 논리와 조건을 제어합니다.

재정의할 카드 탭에서 각 카드에 대한 세 가지 기본값을 재정의할 수 있습니다.

- 사용된 카드 유형(기본 카드, 목록 카드, 기록 생성 카드, 지식 카드 등).
- 확장 상태(Playbook이 로드되면 기본적으로 이 카드가 열리는 경우).
- 필요한 역할(이 카드를 특정 역할로 제한하는 경우).

활동 동작

양식, 조건 및 스크립트를 사용한 추가, 카드에 표시되는 단추 등 Playbook 동작을 정의합니다. 다음 버튼을 구성할 수 있습니다.

- 버튼이 표시되는 위치.
- 단추 유형 및 색상.
- 단추 구현 방식(서버 스크립트, 클라이언트 동작 또는 UI 구성요소 양식).

활동 동작은 다음을 수행할 수 있는 단추와 아이콘을 표시하는 데도 사용됩니다.

- 구성요소 렌더링(승인자 추가 또는 완료 종결).
- 기록 업데이트(상태 변경).

기본 구성을 변경하려면 플레이북 경험 구성 업데이트를 참조하세요.

HR Playbook Experience 구성

기본 Playbook Experience 구성을 수정하려면 Playbook Experience를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin

주:
변경하려면 HR Playbook Experience 기록을 먼저 복제합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 플레이북 경험.
2. **HR Playbook**을 선택합니다.
3. **Playbook** 구성 탭을 선택하고 **true**를 선택합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook Experience 구성 업데이트를 참조하십시오.
4. **Playbook** 활동 재정의 탭과 활동 재정의를 선택합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook 활동 재정의 설정을 참조하십시오.
5. 편집 또는 생성 후 업데이트 또는 제출을 클릭합니다.

HR Playbook 활동 재정의 구성

HR Playbook에서 활동의 기본 동작에 대한 선택적 활동 재정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
활동 재정의는 *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* 시스템 속성의 영향을 받습니다.

이 시스템 속성이 true이면 에이전트 작업 공간 for HR Case Management Playbook 카드 구성이 사용되며 해당 활동 재정의가 적용됩니다. 기본값인 이 시스템 속성이 false인 경우 클래식 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간 Playbook 카드 구성이 사용되며 해당 활동 재정의가 적용됩니다.

또한 Playbook Experience에서 Playbook 활동 재정의에 액세스할 수도 있습니다. HR Playbook Experience 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 활동 재정의.
2. 활동 재정의 또는 새로 만들기를 선택합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook 활동 재정의 설정을 참조하십시오.
3. 편집 또는 생성 후 업데이트 또는 제출을 클릭합니다.

HR Playbook 활동 동작 구성

사용자가 단추 및 목록 추가를 완료하고 활동을 건너뛸 수 있도록 Playbook 동작을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ws.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플레이북 경험 〉 활동 작업.
2. 양식 필드를 입력하거나 편집합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 Playbook 작업 사용자 지정을 참조하십시오.
3. 편집 또는 생성 후 업데이트 또는 제출을 클릭합니다.

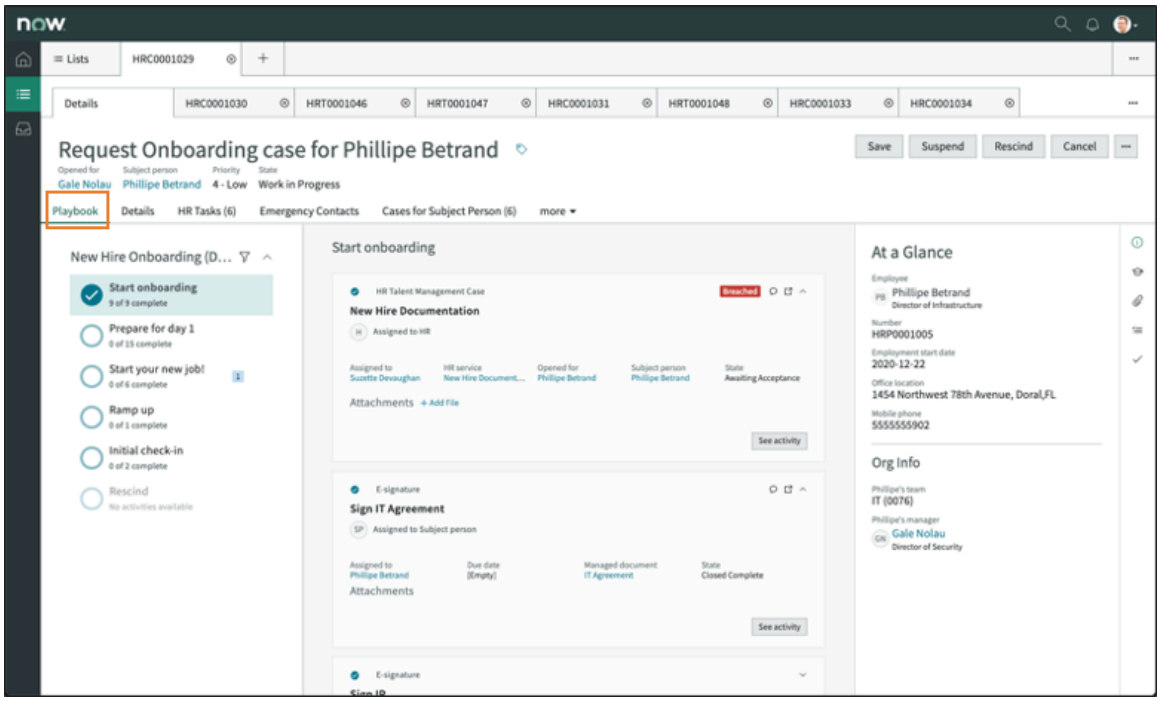
HR Service Delivery Playbook 사용

현재 HR Service Delivery Playbook은 수명주기 이벤트 HR 케이스에서만 사용 가능합니다.

Playbook은 LE 케이스를 표시한 후 HR Agent Workspace 양식에 탭으로 표시됩니다.

주:
Playbook 탭은 HR 케이스가 준비됨 또는 진행 중으로 이동한 후에만 표시됩니다. 그러면 수명주기 이벤트가 트리거되며 시작된 모든 활동에 대한 데이터가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Playbook 탭을 선택하면 단일 창에서 모든 수명주기 이벤트 활동과 하위 작업을 보고 작업할 수 있습니다.

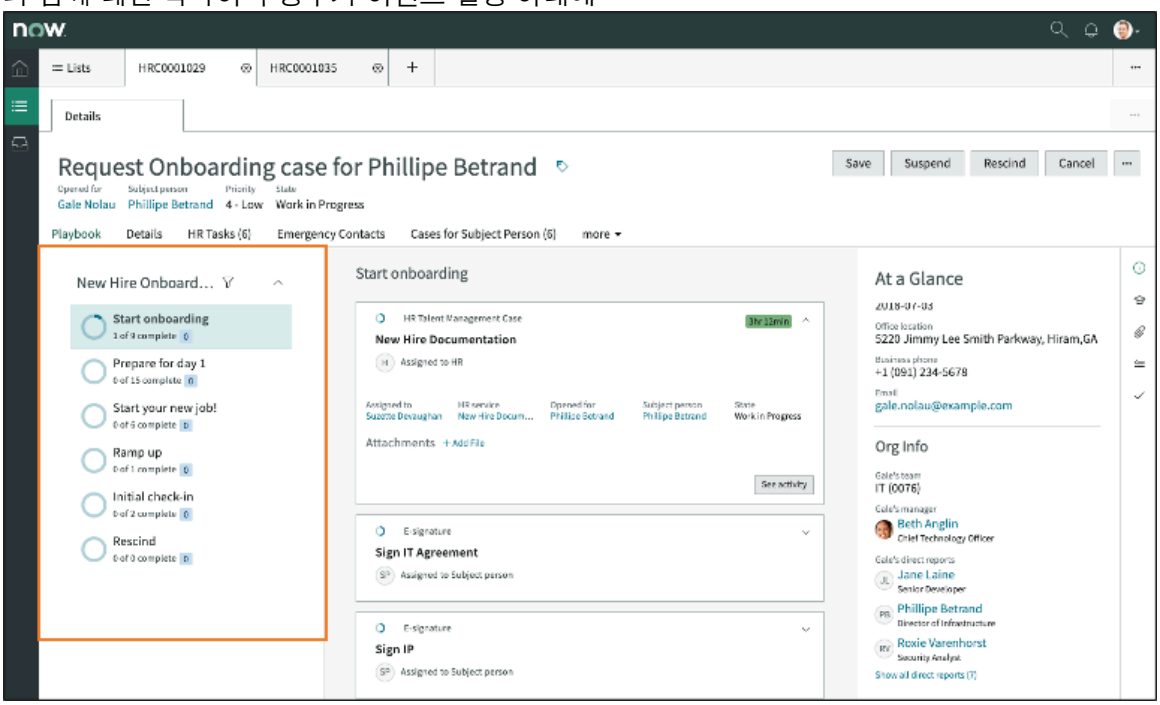
주:
임시로 생성되고 워크플로우의 일부가 아닌 작업은 탭에 나타나지 않지만 일반 관련된 목록에서 액세스할 수 있습니다.

수명주기 이벤트

수명주기 이벤트의 제목은 스테이지 패널의 **Playbook** 탭 아래에 표시됩니다.

활동 세트

상태 아이콘과 함께 레인 목록이 수명주기 이벤트 설명 아래에 표시됩니다.



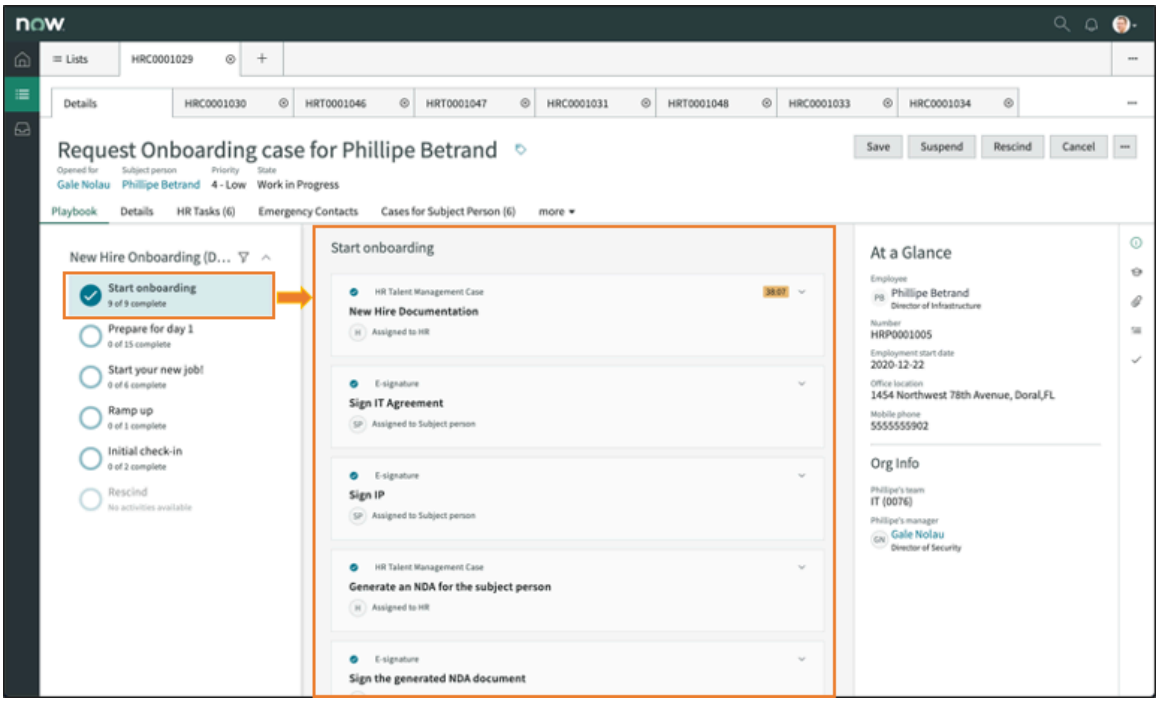
신입 직원 온보딩(데모) 수명주기 이벤트 아래 5개 활동 세트가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 온보딩 시작
- 1일 차 준비
- 새 작업 시작
- 준비
- 최초 체크인

활동

연결된 활동을 보려면 활동 세트를 클릭합니다.



HR Playbook 메모 또는 코멘트 추가

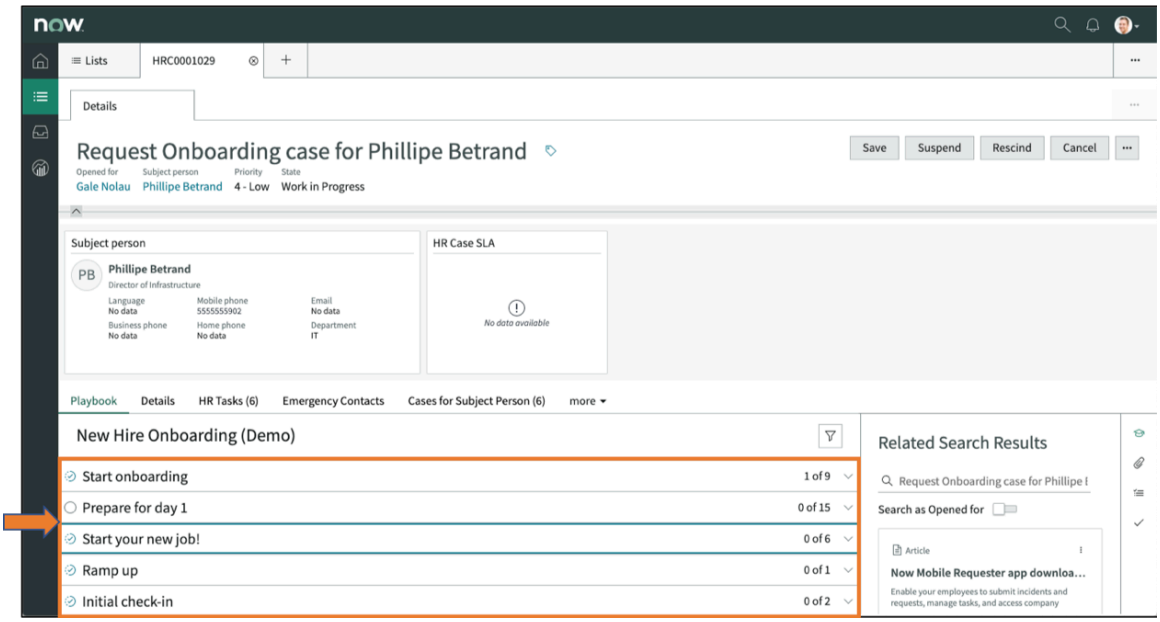
Playbook에서 HR 수명주기 이벤트 케이스에 작업 메모 또는 코멘트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

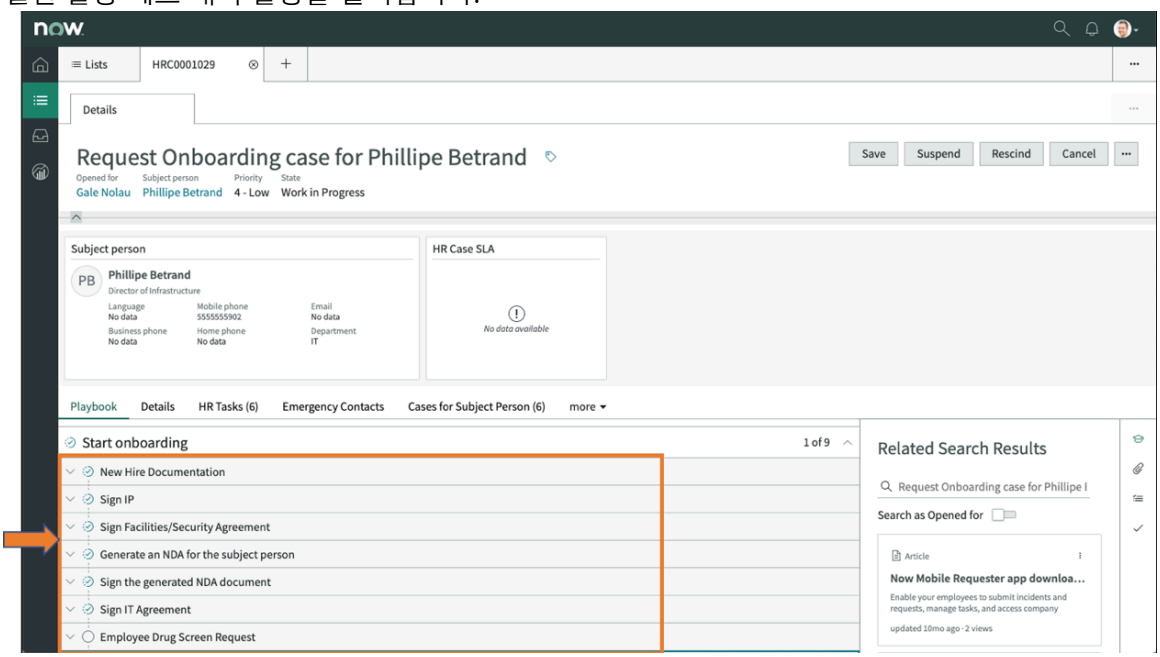
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

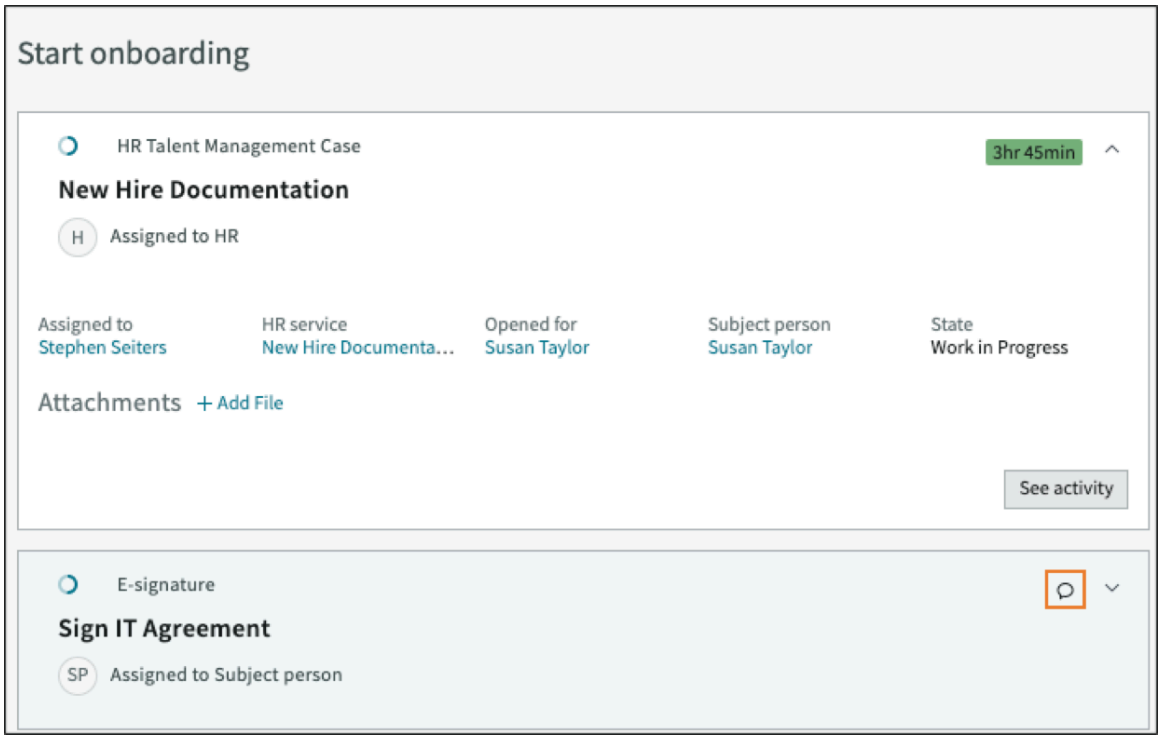


4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.

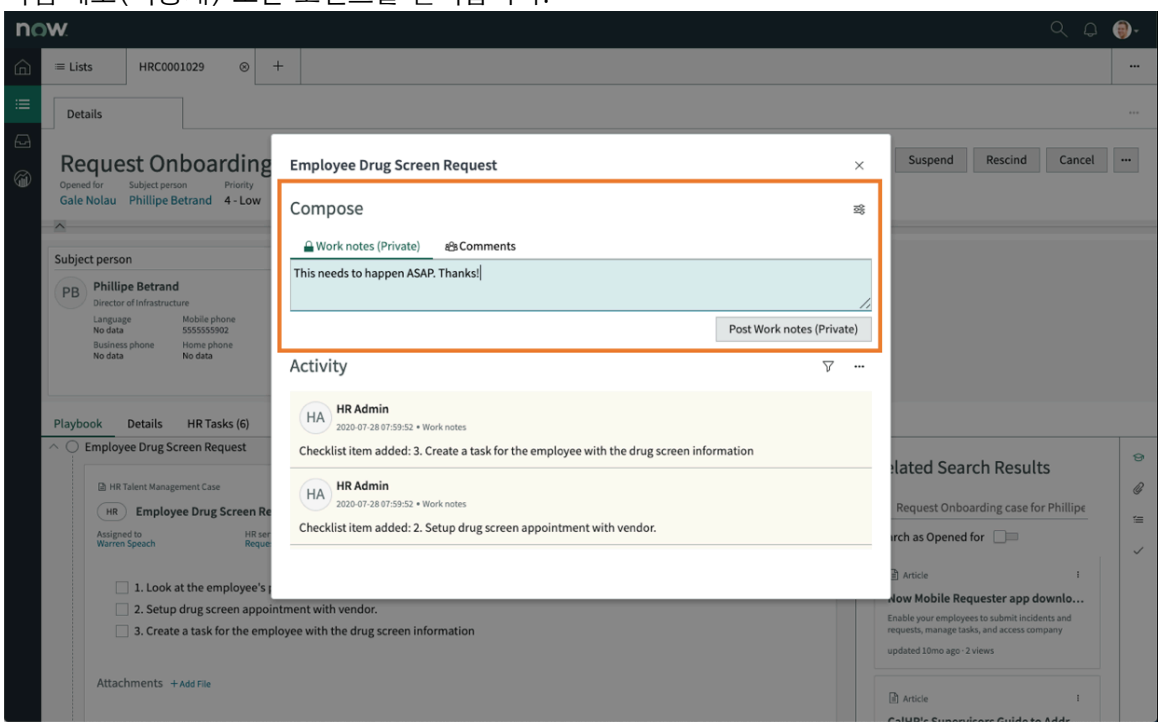


5. 메모 또는 코멘트 추가 아이콘 을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



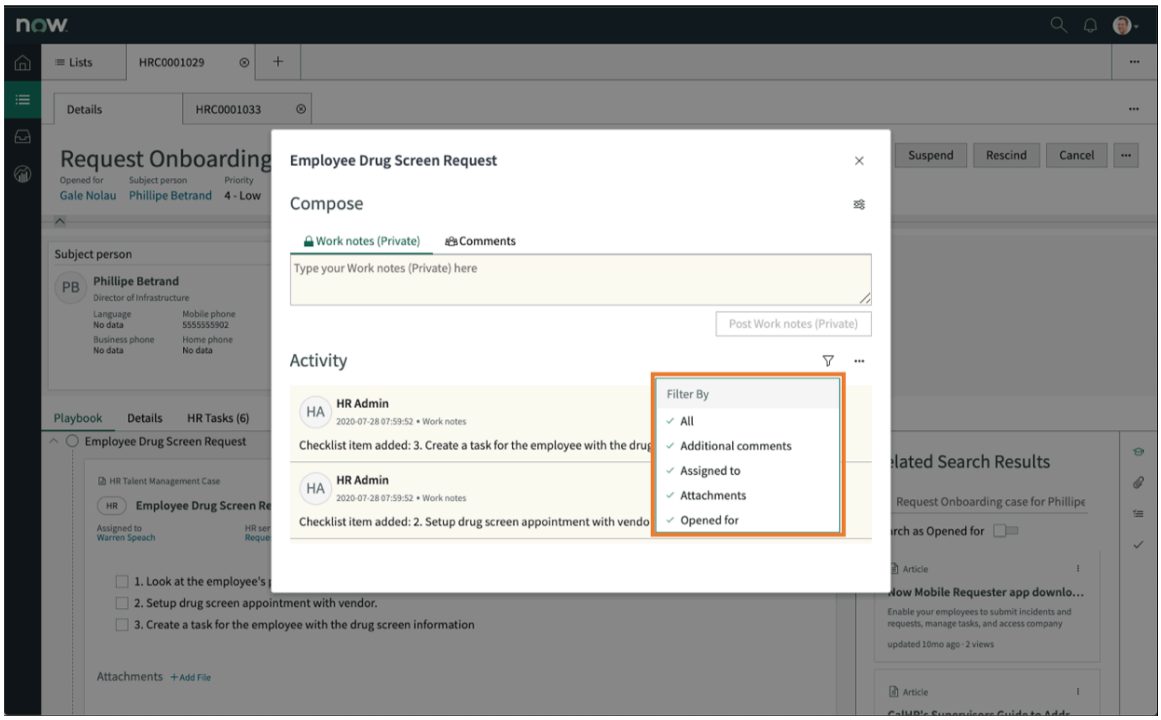
6. 작업 메모(비공개) 또는 코멘트를 선택합니다.



7. 텍스트를 입력하고 작업 메모 게시(비공개) 또는 코멘트 게시를 클릭합니다.

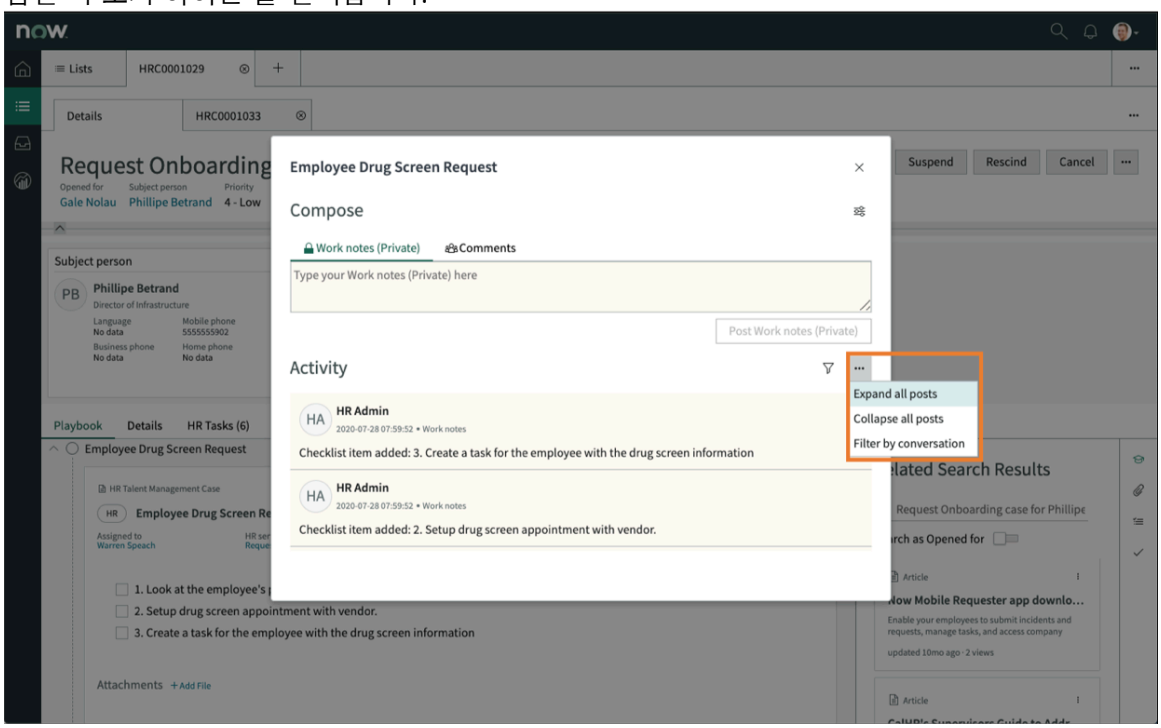
8. 필터 기준 아이콘 을 클릭하여 활동별로 필터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 활동 표시의 기준이 되는 필터를 선택합니다.

10. 옵션 더 보기 아이콘 을 선택합니다.



11. 활동을 표시하기 위해 사용할 필터를 선택합니다.

HR Playbook 케이스 또는 작업 열기

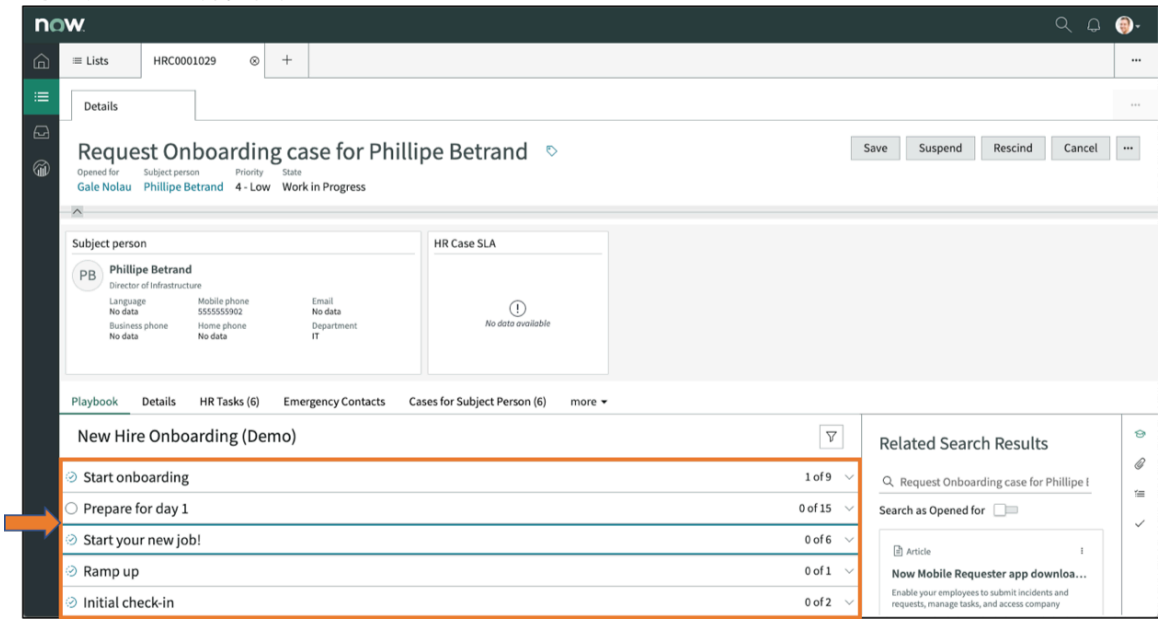
Playbook에서 HR 수명주기 이벤트 케이스에 하위 케이스 또는 작업을 열 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

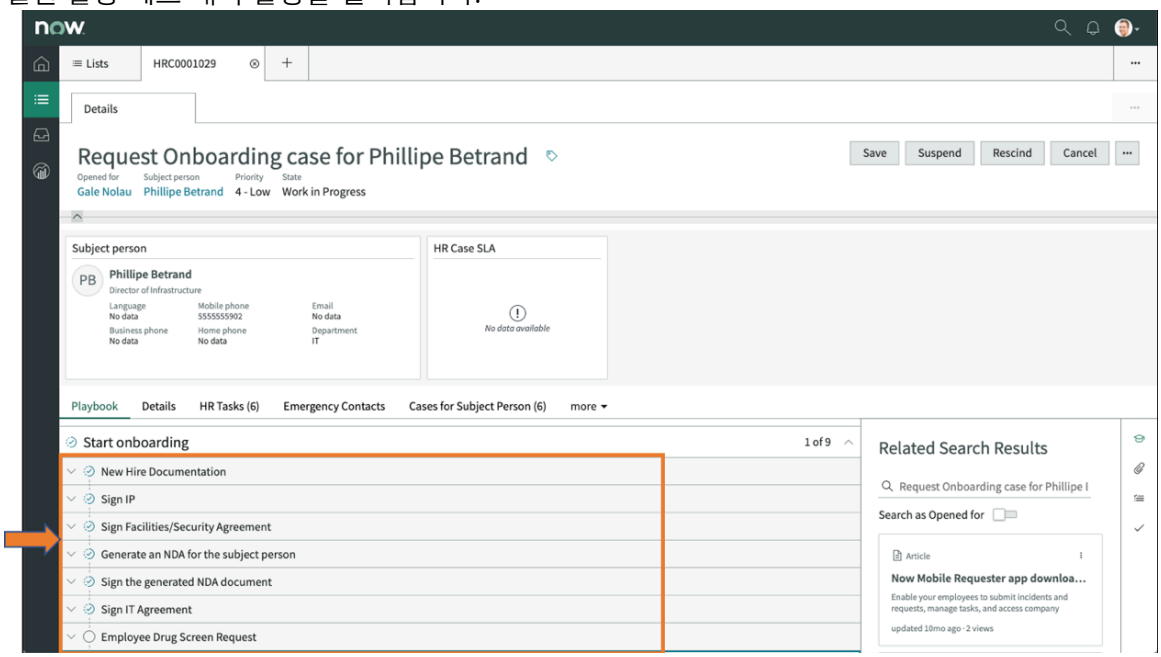
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.

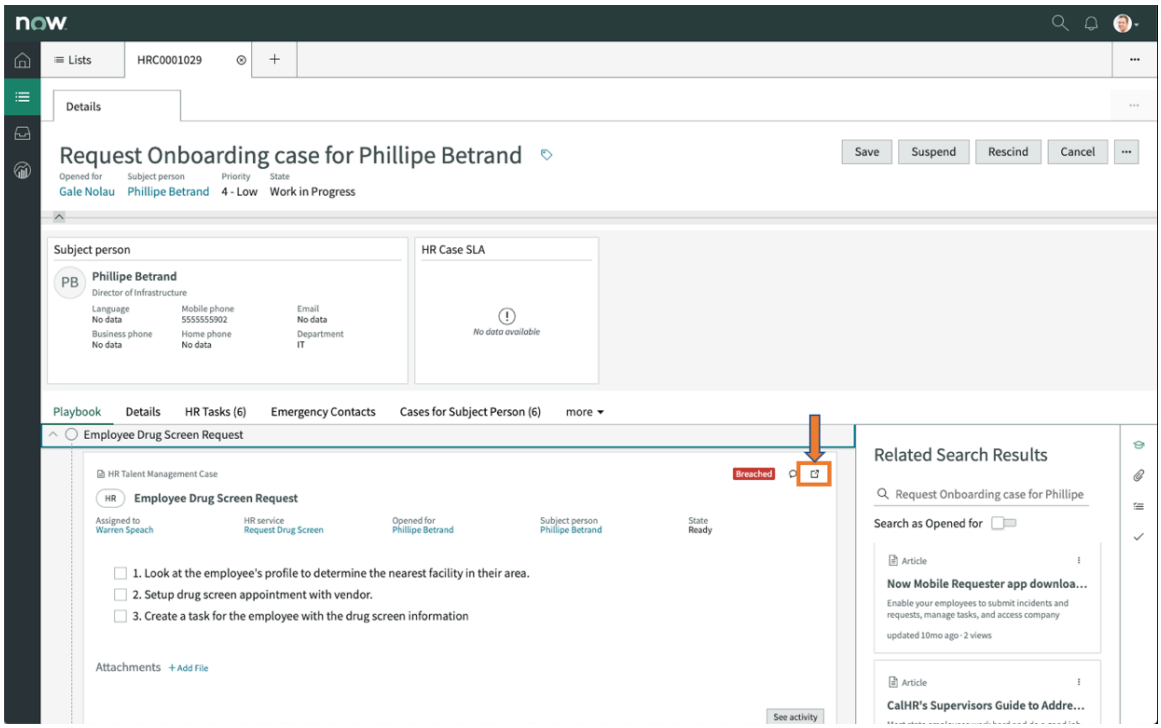


4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.

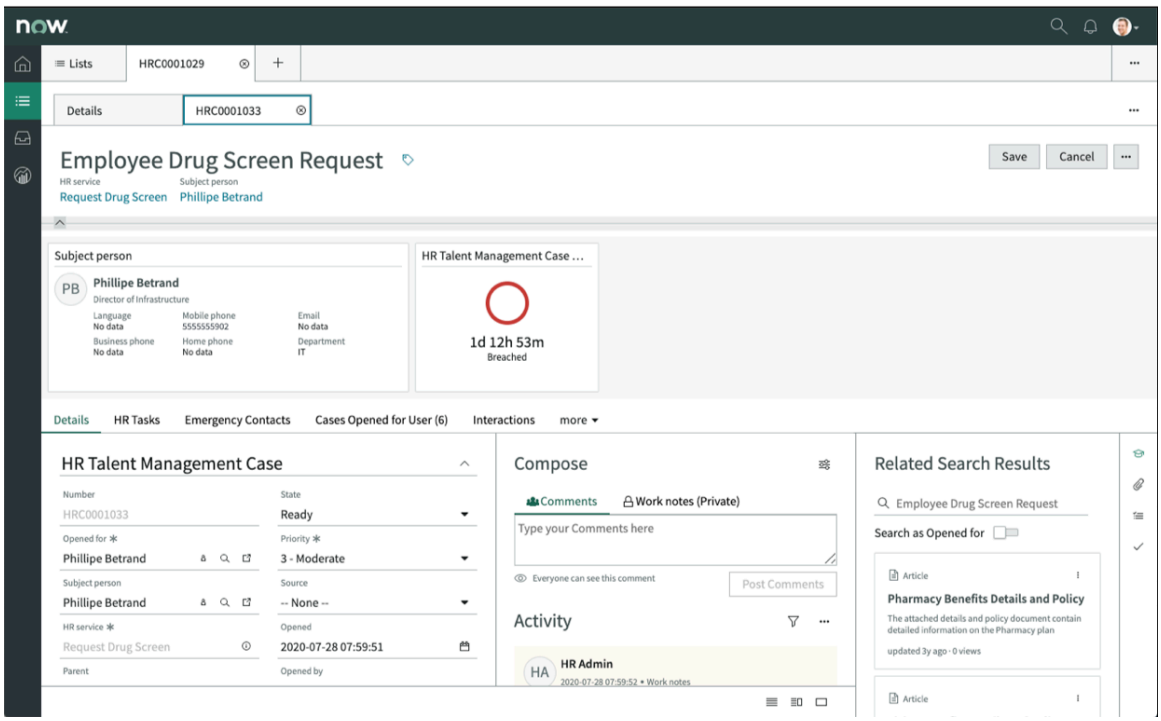


5. 작업 열기 아이콘 을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 하위 케이스 또는 작업의 상세 정보가 열립니다.



7. 편집하고 저장을 클릭합니다.

8. Playbook으로 돌아가려면 상세 정보 탭을 클릭합니다.

HR Playbook 활동 보기

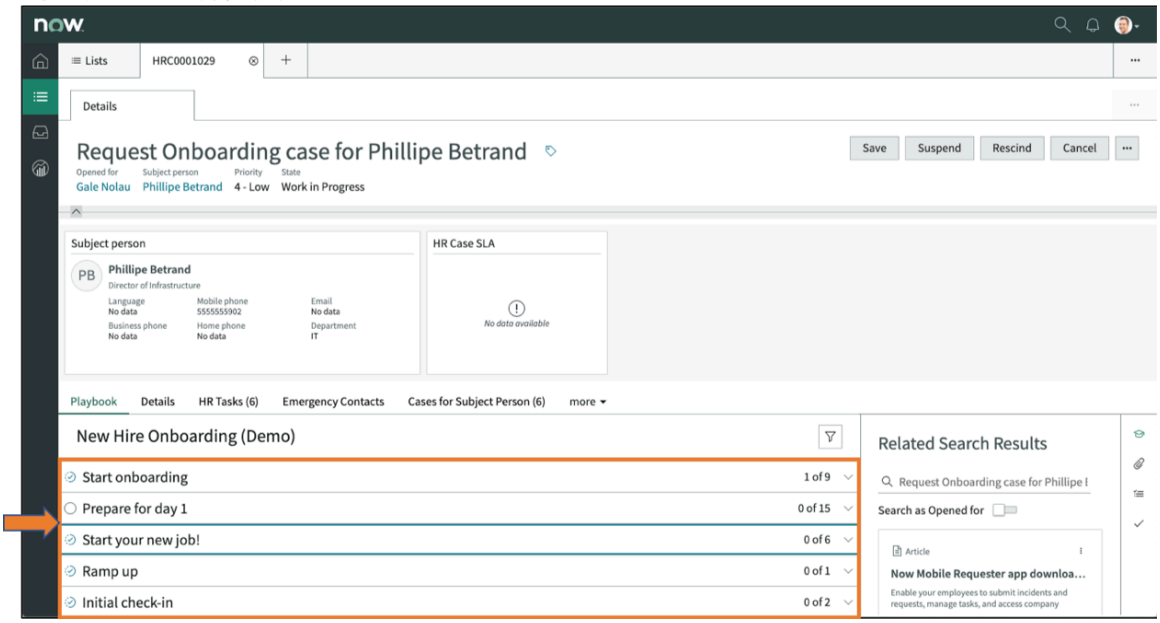
HR Playbook에서 활동 스트림을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

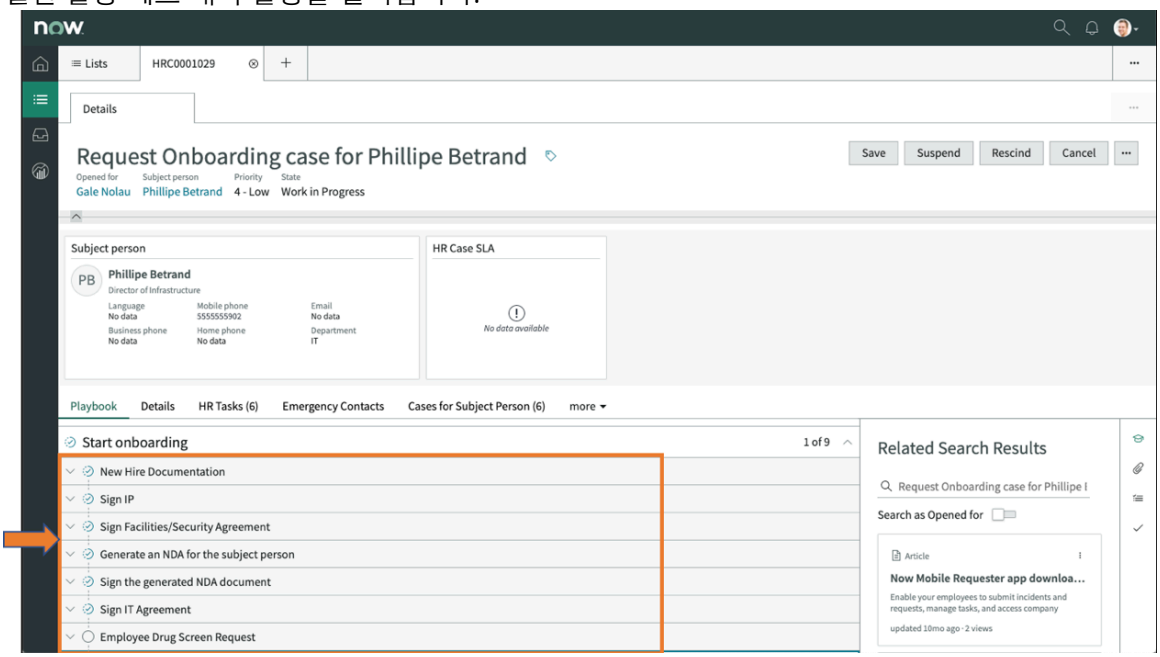
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.



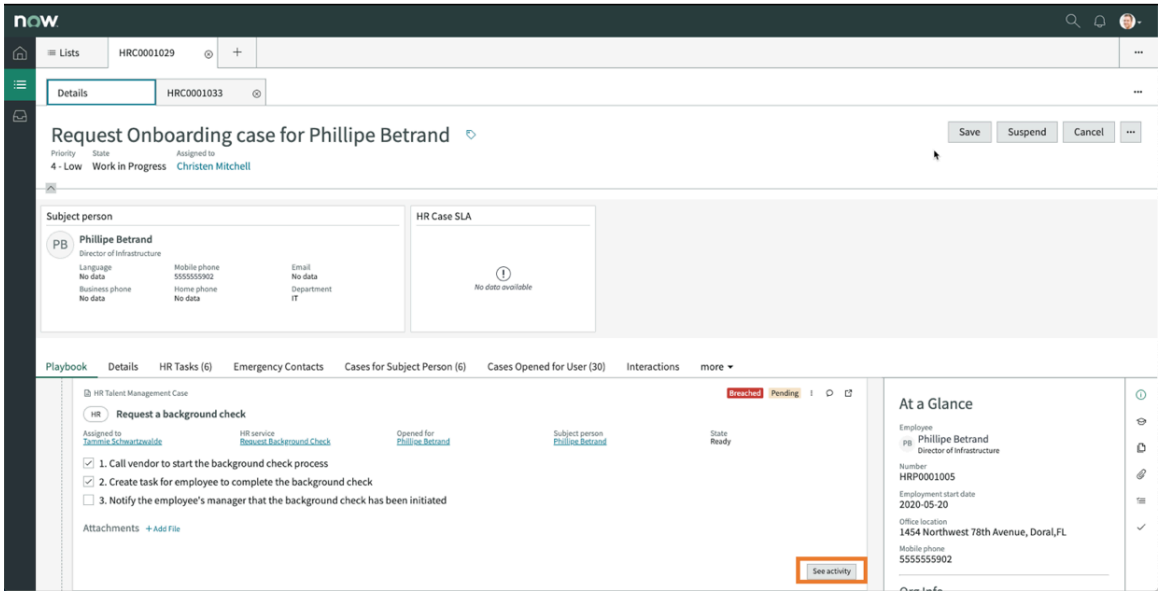
4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.



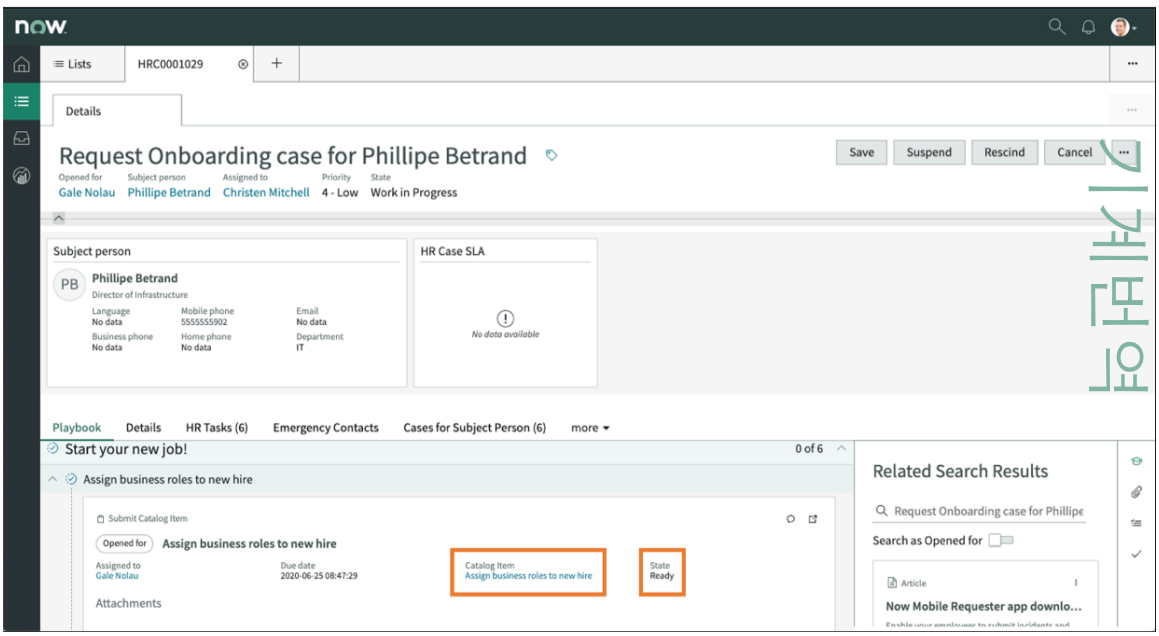
5. 활동 보기 버튼을 클릭합니다.

> **주:**
> 케이스 카드에 대한 액세스 권한이 있으며 케이스에 할당되지 않은 에이전트만 이 버튼을 볼 수 있습니다. 할당된 에이전트는 이 버튼을 볼 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



활동에는 교육, 비디오 또는 카탈로그 항목에 대한 링크가 있을 수 있습니다. 활동의 상태도 오른쪽에



표시됩니다.

주:
카탈로그 항목 링크를 클릭하면 일반 카탈로그 페이지가 열립니다.

HR Playbook 첨부 파일 추가

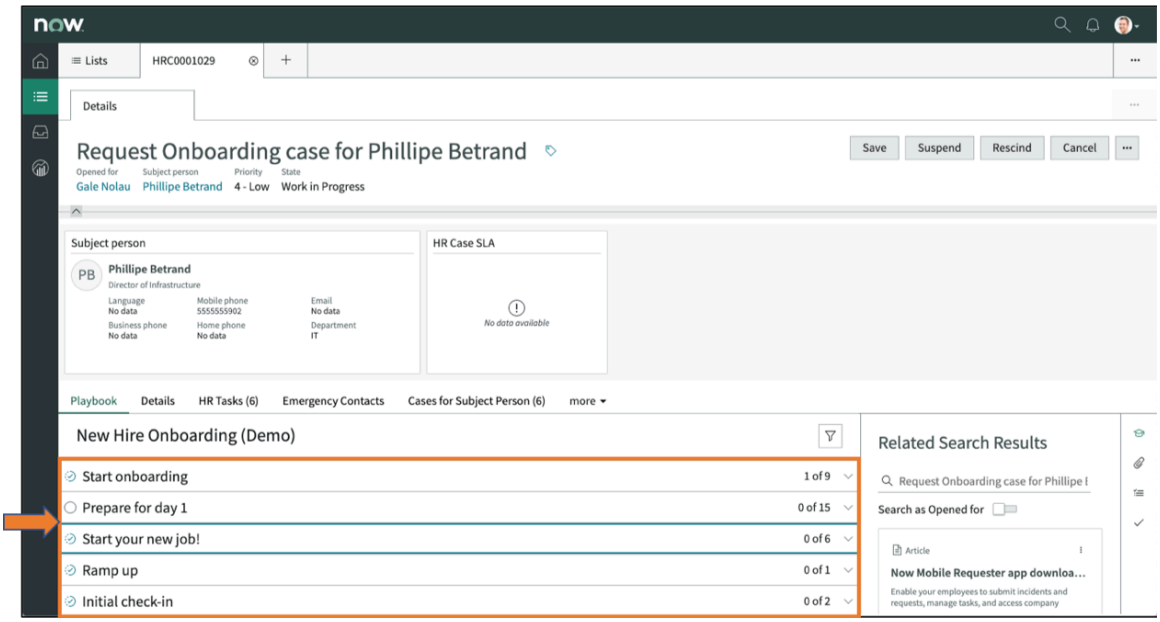
활동에 따라 Playbook에서 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

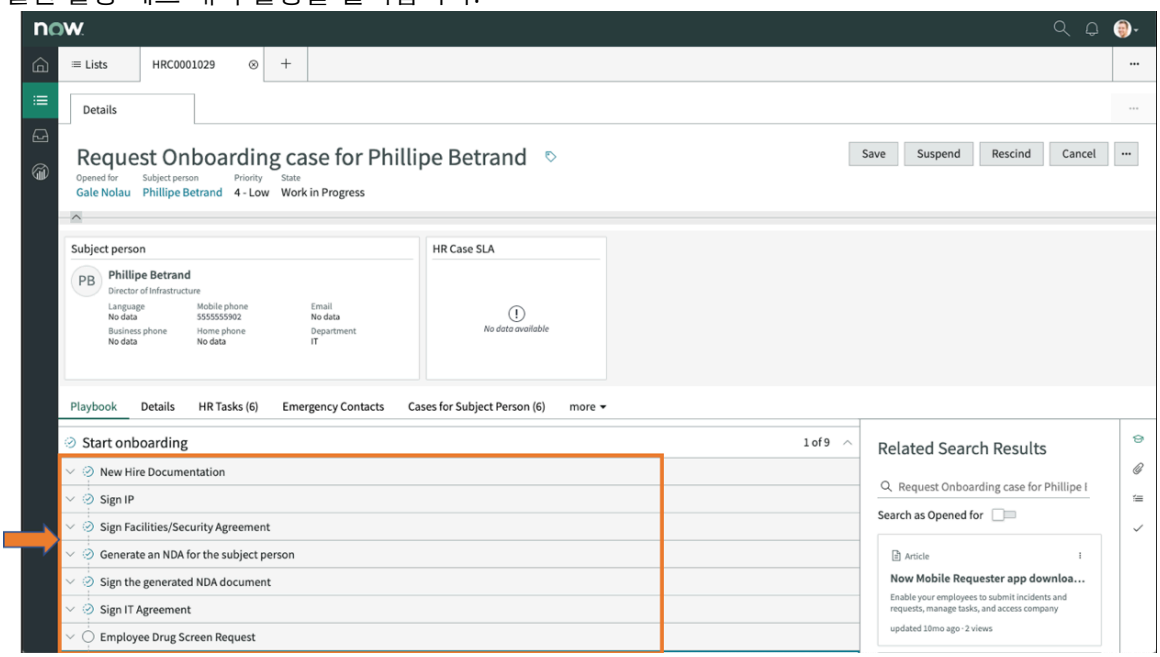
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 열린 활동 세트 내의 활동을 클릭합니다.



5. **+** 파일 추가를 클릭합니다.

6. 업로드할 파일을 선택하고 열기를 클릭합니다.

HR Playbook 활동 취소

취소 프로세스를 사용하여 수명주기 이벤트 케이스에서 수행한 작업을 취소하고 되돌릴 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer
자세한 내용은 수명주기 이벤트에 대한 취소 프로세스 구성 문서를 참조하십시오.

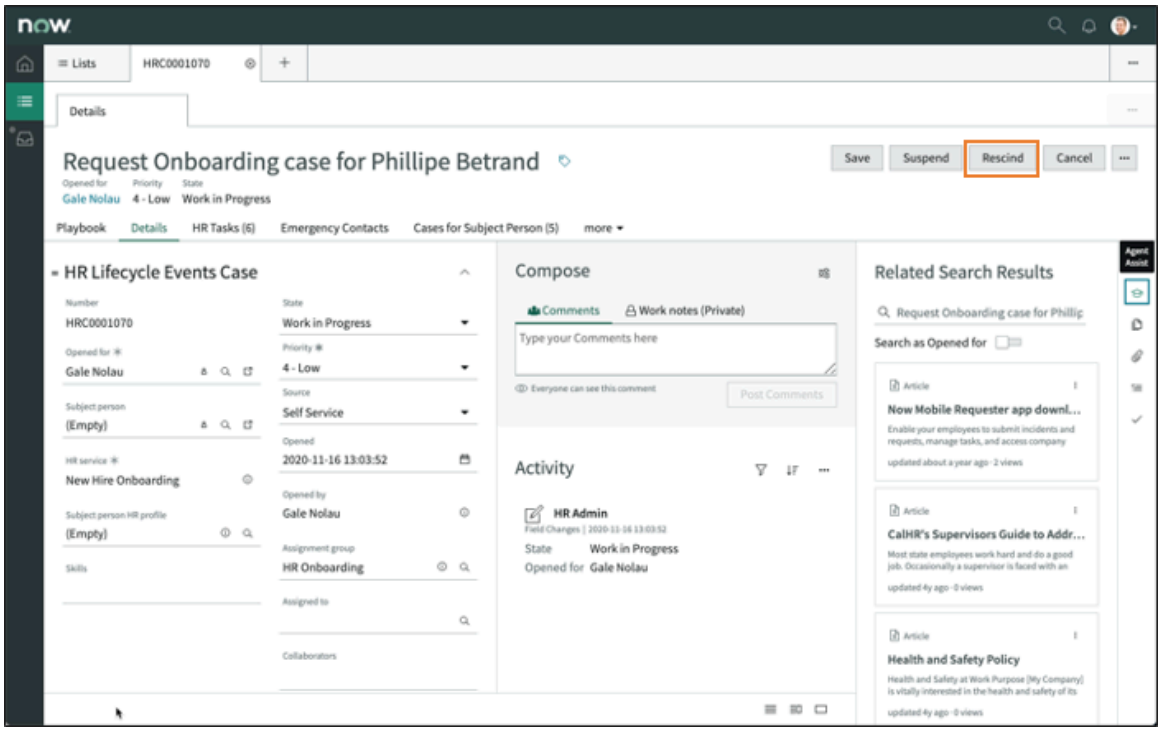
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.

2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.

3. 취소를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 케이스를 취소하는 이유를 입력합니다.

   주:
   취소할 경우 되돌릴 수 없으므로 주의하십시오.

5. 확인을 클릭합니다.
   취소 활동이 표시되고 향후 활동 세트가 취소됩니다.

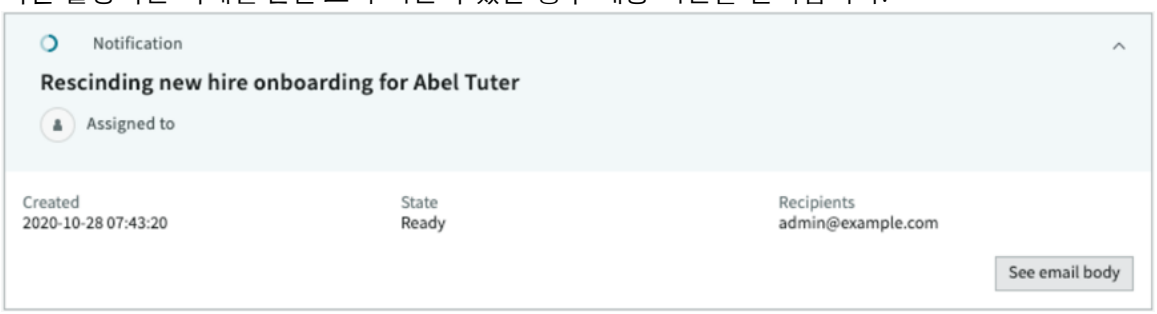
오픈 대상자 또는 대상자에게 보낸 이메일 보기

HR 에이전트는 수명주기 이벤트 케이스에서 오픈 대상자 또는 대상자에게 전송된 이메일을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 수명주기 이벤트 케이스를 선택합니다.
3. 활동 세트를 선택합니다.
4. 어떤 활동이든 이메일 본문 보기 버튼이 있는 경우 해당 버튼을 클릭합니다.



5. 이메일의 오른쪽 상단에 있는 **X**를 클릭하여 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery Agent Workspace와 **Universal Request** 통합

HR Service Delivery Agent Workspace와 Universal Request 애플리케이션의 통합을 통해 서비스 요청을 생성할 때 직원에게 일관된 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

개요

직원이 직원 센터에서 **Request Help** 옵션을 클릭하면 Universal Request가 생성됩니다. Universal Request 라우팅 에이전트는 문제(HR 부서와 관련)를 분석하고 해당 Universal Request에서 HR 케이스를 만듭니다. HR 에이전트가 케이스를 해결하면 HR 케이스의 상태가 수락 대기 중으로 변경됩니다. Universal Request의 상태는 자동으로 응답 대기 중으로 변경됩니다. 마지막으로 직원이 해결책을 수용하면 Universal Request가 종결되며 차례로 HR 케이스도 종결됩니다.

HR 에이전트는 해결 여부와 관계없이 언제든지 Universal Request 큐에 HR 케이스를 다시 라우팅할 수 있습니다.

문제에 대해 작업 중인 사용자, 부서 간 전송, 작업 메모 등의 중요한 상세 정보는 전부 Universal Request 티켓에 기록되며, 요청을 제기한 직원이 이를 전부 확인할 수 있습니다.

필요한 플러그인 활성화

Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 및 Universal Request(com.snc.universal_request) 플러그인을 활성화하면 다음을 확인할 수 있습니다.

- 범용 요청 양식에는 HR 케이스를 생성하는 UI 작업이 있습니다.
- HR 케이스가 Universal Request 기록과 연결된 경우에만 **Universal Request** 필드가 HR 케이스 양식에 나타납니다.
- 전환 버튼이 HR 케이스 양식에 나타나며 이를 통해 HR 에이전트는 HR 케이스를 다시 Universal Request, 다른 부서 또는 서비스로 라우팅할 수 있습니다.

HR Service Delivery Agent Workspace의 **Universal** Request에서 **HR** 케이스 생성

Universal Request 기록에서 HR 케이스를 생성하여 최대한 빠르게 고객에게 서비스를 재개합니다. HR 케이스 기록을 생성한 후 잠재적인 솔루션을 조사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 **HR** 에이전트 작업 공간.
2. 다음으로 이동 범용 요청 〉 모두.
3. HR 케이스를 생성하려는 Universal Request 기록을 엽니다.
4. **HR** 케이스 생성을 클릭합니다.
5. HR 케이스 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   직원 정보 필드 값이 자동으로 Universal Request에서 HR 케이스로 복사됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스 번호가 Universal Request 양식의 기본 티켓 필드에 나타나며 티켓이 연결된 티켓 관련 목록에 나열됩니다. 또한 HR 케이스가 생성된 Universal Request 번호가 HR 케이스 양식의 **Universal Request** 필드에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery Agent Workspace에서 **Universal** Request의 **HR** 케이스 작업

Universal Request에서 시작된 HR 케이스에 해결책을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
절차 내에 설명된 상태 변경을 요구사항에 맞게 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Universal Request 상태 매핑을 참조하세요

프로시저

1. Universal Request에서 생성된 HR 케이스를 엽니다.
2. 작업 시작을 클릭합니다.
   케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
3. 해결책이 마련되면 완료 종결을 클릭합니다.
   HR 케이스의 상태가 수락 대기 중으로 변경되고 Universal Request의 상태가 자동으로 응답 대기 중으로 변경됩니다. 직원 센터에서,
   - 사용자가 해결책을 수용하면 Universal Request의 상태가 종결로 변경됩니다. HR 케이스의 상태가 자동으로 완료 종결로 변경됩니다.
   - 사용자가 해결책을 거부하면 Universal Request의 상태가 진행 중으로 변경됩니다. HR 케이스의 상태가 자동으로 진행 중으로 변경됩니다.

> **중요사항:**
> 어떤 이유로 HR 에이전트가 HR 케이스를 다시 Universal Request로 라우팅하지 않고 미완료 종결을 클릭하면, 다음과 같은 동작이 이루어집니다.
> - Universal Request에서 추가 검토 필요 확인란이 선택된 경우, Universal Request가 진행 중 상태에, HR 케이스는 미완료 종결 상태에 있게 됩니다.
> - Universal Request에서 추가 검토 필요 확인란의 선택이 해제된 경우, Universal Request가 상태 매핑을 기준으로 종결됩니다.

HR Service Delivery Agent Workspace에서 **HR** 케이스를 **Universal** Request로 이전

해결 여부와 관계없이 HR 케이스를 Universal Request 큐 또는 다른 부서로 다시 이전합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
Universal Request 속성 페이지에서 *sn_uni_req.transfer_type* 속성을 구성하여 기본 티켓 이전을 처리할 방법을 결정합니다. 자세한 내용은 Universal Request 속성을 참조하십시오.

프로시저

1. 이전하려는 HR 케이스를 엽니다.
2. 이전을 클릭합니다.

   > **주:**
   > 사용자가 할당 그룹의 일원이거나 케이스가 사용자에게 할당된 경우에만 이전 옵션이 표시됩니다.

3. 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이전 유형 구성에 따라 주어진 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 Universal Request 속성을 참조하십시오.

- 작업: 케이스를 다른 부서로 이전하거나 범용 요청에 다시 전달해야 하는지 선택합니다.
- 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
- 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
- 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
- 이전 메모: UR 라우팅 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.
- 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

  주:
  이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

4. 이전을 클릭합니다.

결과

- HR 케이스 양식에서 이전 사유를 보고 메모를 이전할 수 있습니다.
- HR 케이스의 상태가 미완료 종결로 변경되고 이전 사유와 이전 메모가 Universal Request에 복사됩니다.
- Universal Request의 상태는 진행 중입니다.

주:
언급된 상태 변경을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Transfer configuration 을 참조하십시오.

HR Success Dashboard indicators

HR Success Dashboard indicators는 HR 리더십 팀과 프로세스 소유자에게 서비스 및 성과 통찰력을 제공합니다. 다양한 KPI를 사용하여 구현의 HR 성과를 측정할 수 있습니다.

성공 대시보드는 서비스 제공 및 IT Service Management 다음 애플리케이션을 통해 사용할 수 HR 있습니다.

- HR Success Dashboard indicators
- ITSM Success Dashboard indicators

  대시보드에 ITSM 대한 자세한 내용은 ITSM Success Dashboard indicators를 참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

Success Dashboard indicators 개념 및 기능에 대해 HR 알아봅니다.

구성

환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용

Success Dashboard indicators를 사용하는 HR 방법에 대해 알아봅니다.

참조

역할 및 종속 애플리케이션과 HR 같은 Success Dashboard indicators 구성요소에 대한 ITSM 성공 대시보드 상세 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

접촉 창구 고객 서비스 및 지원

HR Success Dashboard indicators 탐색

Success Dashboard 표시기 개요를 HR 확인하여 대시보드의 다양한 구성요소와 조직에서 대시보드를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

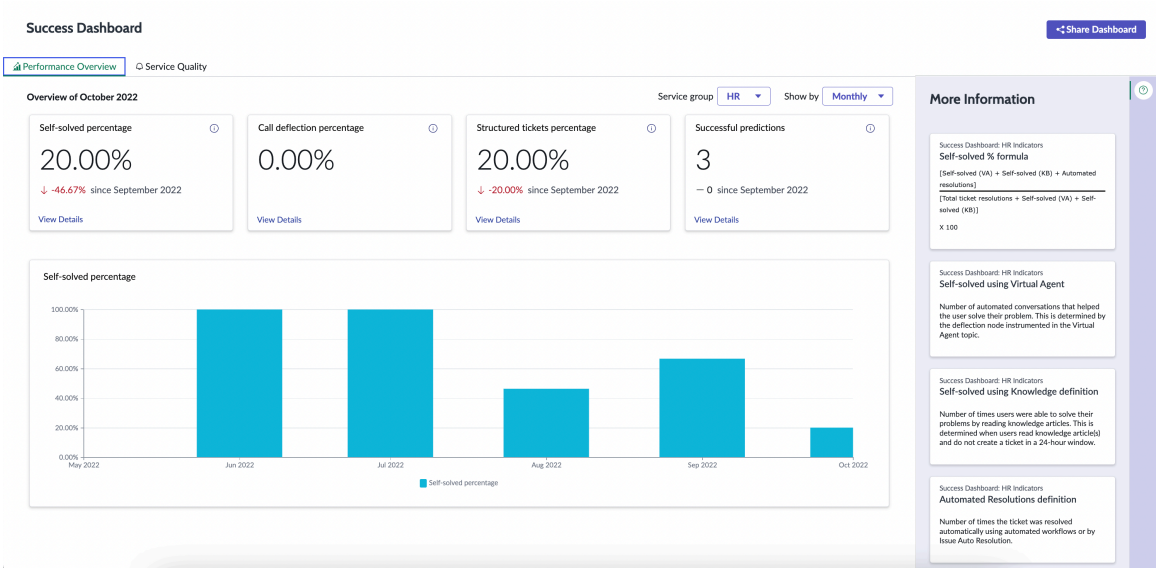
HR 팀은 콜 편향, 셀프 서비스 등의 주요 메트릭을 분석하고 이해하여 HR 구현의 성공도를 측정할 수 있습니다. 리더십 팀은 다음과 같은 인사이트를 볼 수 있습니다.

- 사용자가 스스로 문제를 해결할 수 있었던 횟수
- 사용자가 계층 1 에이전트의 도움 없이 요청 및 문제를 제출할 수 있는 횟수
- 자체 해결 및 콜 편향에 기여하는 채널(지식베이스 문서, 가상 에이전트 대화, 카탈로그 제출)입니다.
- Predictive Intelligence에서 해결 시간에 대한 다운스트림 영향을 미치는 HR 티켓 필드를 성공적으로 예측한 횟수입니다.
- 데이터의 수식 및 정의입니다.
- 월별, 분기별 또는 연도별 데이터 추세

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

또한 프로세스 소유자는 이러한 인사이트에 기여하는 기록을 보고, 심층 분석을 수행하고, 개선 방안을 도출할 수 있습니다.

HR Success Dashboard 개요



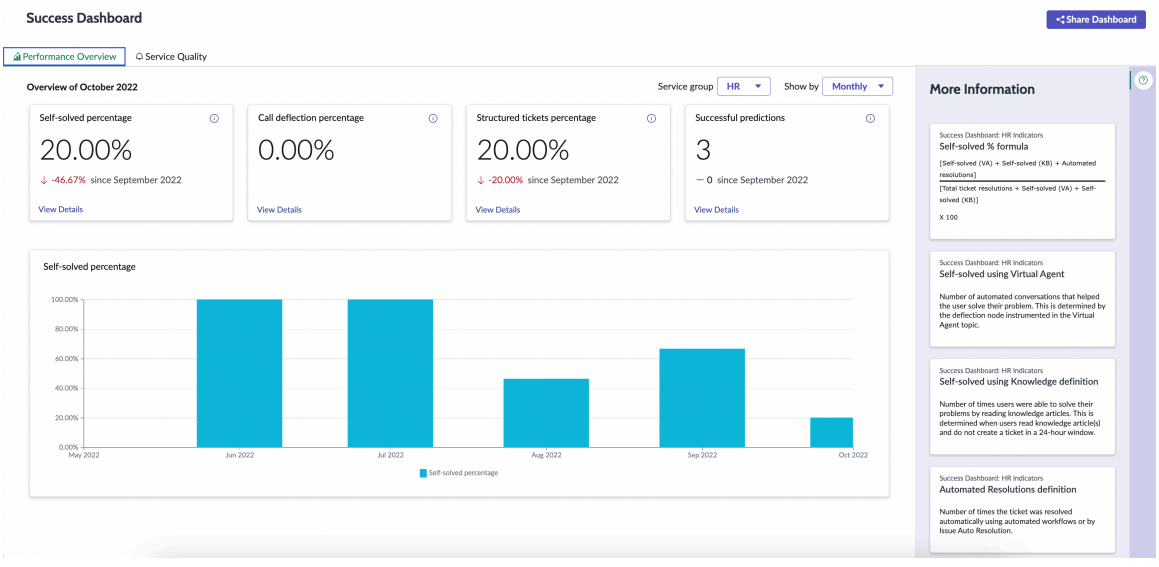
HR Success Dashboard indicators 구성요소

대시보드 구성 요소의 도움을 받아 성과 및 자체 해결 데이터를 시각적으로 분석하고 비즈니스 성과를 도출합니다.

Success Dashboard 표시기의 **HR** 성과 개요

성과 개요 탭에서 자체 해결 백분율, 콜 편향 백분율, 구조화 티켓 백분율 및 성공 예측과 같은 핵심성과지표(KPI)를 측정합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. HR Success Dashboard indicators KPI 정의 및 수식.

HR Success Dashboard indicators 개요

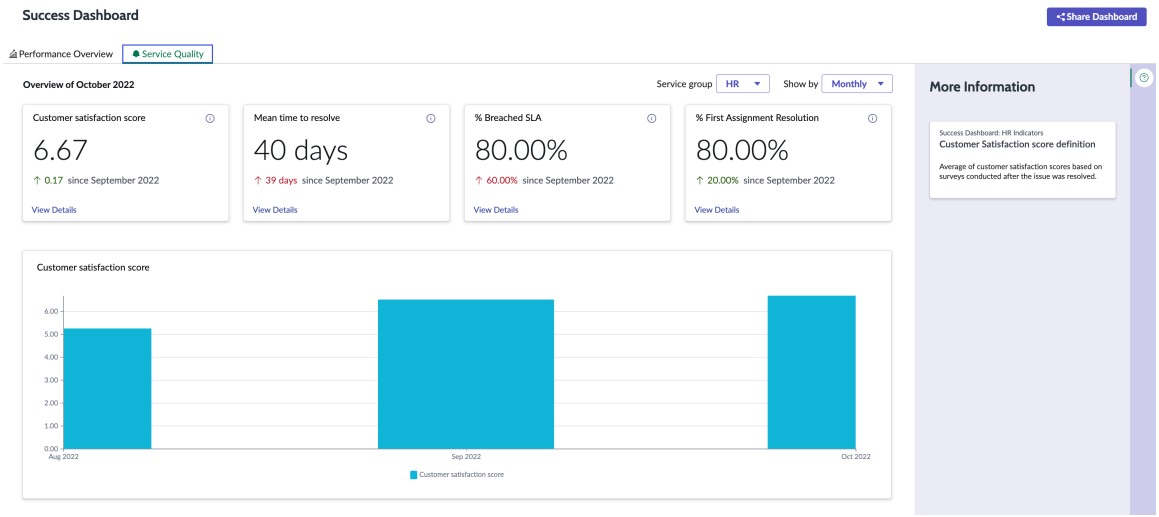


Success Dashboard 표시기의 **HR** 서비스 품질

서비스 품질 탭에서 고객 만족도 점수, 평균 해결 시간, 위반된 SLA 비율, 첫 번째 할당 해결률과 같은 핵심성과지표(KPI)를 측정합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. HR Success Dashboard indicators KPI 정의 및 수식

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 품질



Success Dashboard 표시기의 **HR** 성과표

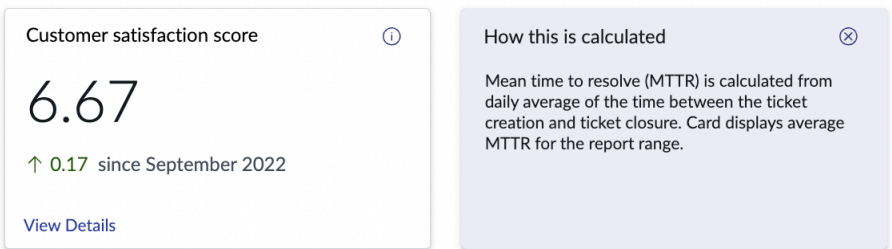
성과표에서 선택한 기간의 일일 KPI 값 집계를 봅니다.

- 현재 기간 점수: 현재 기간 동안 집계된 점수를 봅니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
  - 월별: 월별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 월별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 월별 평균입니다.
  - 분기별: 분기별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 분기별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 분기별 평균입니다.
  - 연도별: 연도별로 집계된 데이터를 봅니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 연도별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 연도별 평균입니다.
- 이전 기간과의 비교: 이전 기간 집계와 비교하여 백분율의 변화를 봅니다. 데이터는 데이터 가용성에 따라 월별, 분기별 및 연도별 비교로 표시됩니다.

Success Dashboard indicators의 **HR** 정보 아이콘

표시기의 짧은 설명을 보고 표시기 값을 계산하는 방법을 이해합니다.

정보 아이콘 및 카드



Success Dashboard 표시기의 **HR** 추세

메트릭 성과표 집계 점수의 추세를 선택하고 봅니다.

- 콜 편향 추세
- 구조화 티켓 추세

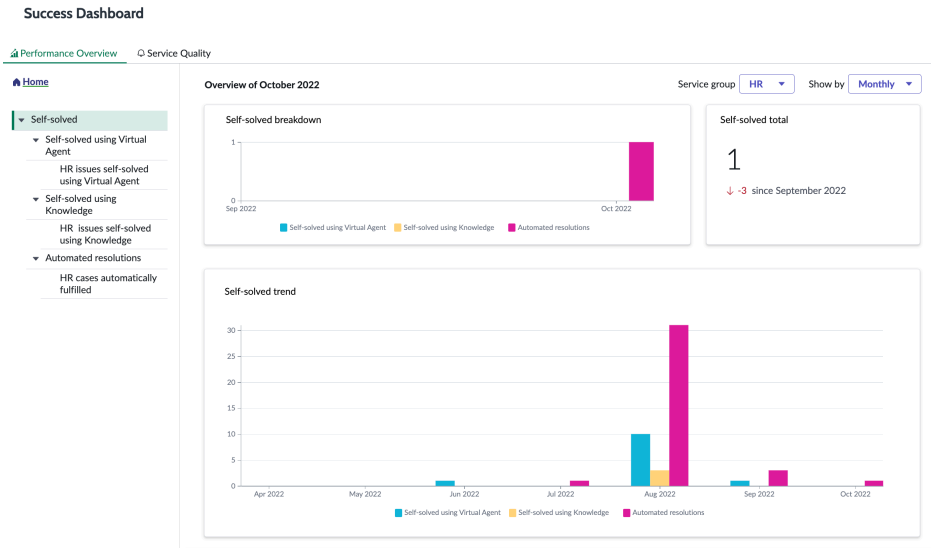
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Success Dashboard indicators에서 **HR** 상세 정보 보기

구성원 드릴다운 뷰와 해당 KPI 상황별 설명을 참조하십시오. 상세 정보 보기를 선택하여 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

- 기본 표시기를 봅니다.

  기본 표시기

  기본 시스템 표시기 외에 구현에 맞게 표시기를 교체하거나 새 표시기를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. HR Success Dashboard indicators KPI 정의 및 수식.

- 기여 표시기를 봅니다.

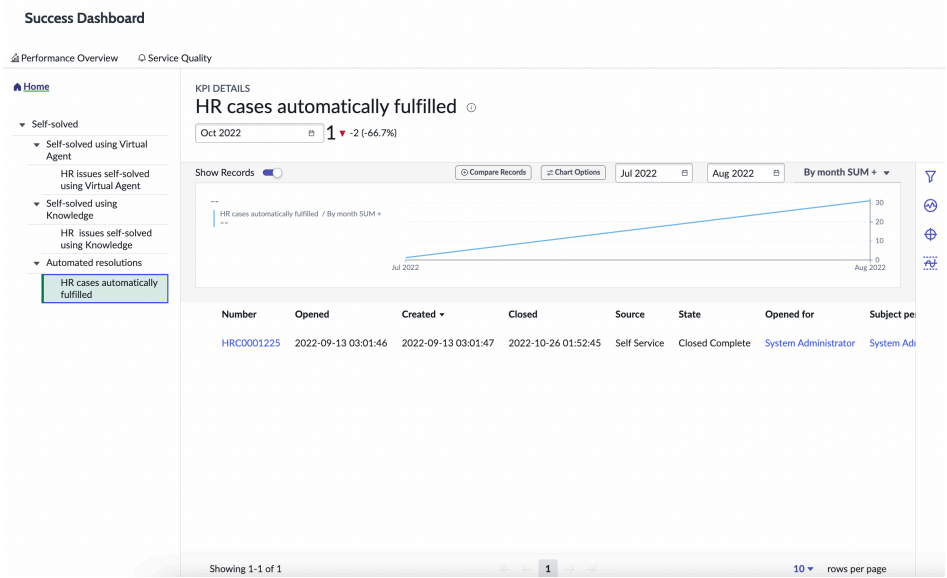
  보조 표시기

  KPI 값과 함께 시간에 따른 기여 표시기 점수의 그래프를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기록 수준 세부 항목 보기

세 번째 수준 세부 항목 표시기

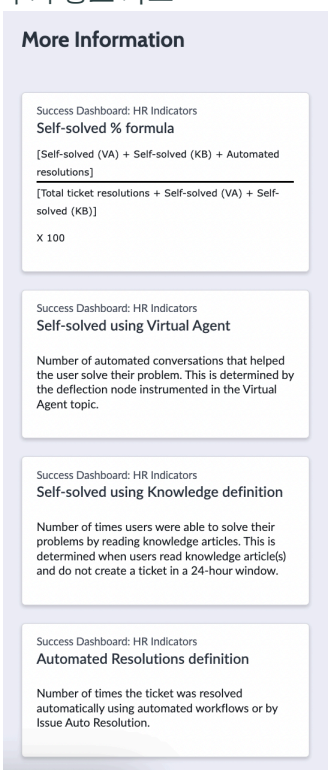


이 수준 드릴다운을 사용하면 sn_sd.success_dashboard_details_read 사용자 권한이 있는 경우 표시기의 기록 수준 상세 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 KPI 세부 정보 를 참조하십시오.

Success Dashboard 표시기의 **HR** 추가 정보 패널

선택한 메트릭 또는 KPI에 대한 상황별 수식, 정의 또는 기타 정보를 봅니다.

추가 정보 카드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Success Dashboard indicators 구성 HR

HR IT 리더십 팀과 프로세스 소유자가 대시보드 사용을 시작할 수 있도록 Success Dashboard를 설정합니다.

Success Dashboard indicators 시작하기 HR

1. 애플리케이션에 대한 ServiceNow HR Service Delivery HRSM Pro 라이센스를 가져옵니다.
2. Success Dashboard indicators 애플리케이션(com.snc.success_dashboard_hrsm)을 HR 설치합니다.
3. 지식베이스 에 대한 HR Service Delivery를 구성합니다.
4. 구성 가상 에이전트 VA 편향 노드가 있는 주제입니다.
5. 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준을 HR 설정합니다.
6. Success Dashboard 표시기에서 KPI(핵심성과지표)를 HR 구성합니다.
7. UpdateFormulasSD 스크립트를 실행하여 수식을 다시 계산합니다.
8. Performance Analytics 작업을 활성화합니다.

HR Success Dashboard indicators 설치

HR Success Dashboard indicators 애플리케이션을 설치하여 조직의 성과 및 서비스 통찰력을 얻습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- Success Dashboard indicators 애플리케이션을 설치하기 HR 전에 다음 플러그인을 설치합니다.
  - Performance Analytics - 컨텐츠 팩 HR
  - Performance Analytics - 프리미엄
  - Self-service Analytics Core
- HR HR Success Dashboard에는 Success Dashboard Core 애플리케이션에 대한 종속성이 있습니다. 별도로 구매해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 HR Success Dashboard indicators 애플리케이션(sn_sd_hrsm)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

지식베이스 구성

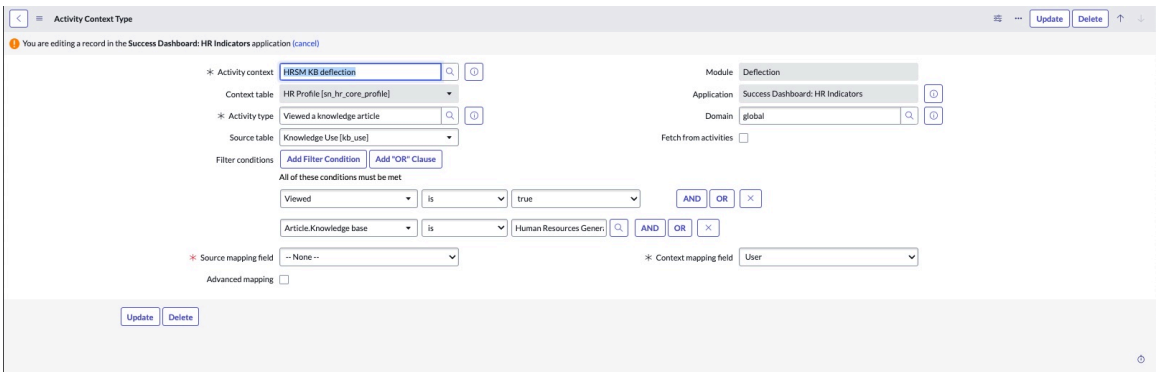
Success Dashboard 표시기에서 Knowledge를 사용하여 자체 해결 KPI를 결정하는 동안에만 지식베이스 HR을 HR 포함하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 분석 기법 〉 활동 컨텍스트.
2. 목록에서 **HRSM KB** 편향 을 선택합니다.
3. 활동 컨텍스트 유형 탭에서 지식 문서 활동 유형 보기에 해당하는 미리 보기 아이콘을 선택합니다.
4. 기록 열기를 선택합니다.
5. 활동 컨텍스트 유형 양식에서 관련 지식베이스를 포함하도록 필터 조건을 변경합니다.

활동 컨텍스트 유형



6. 업데이트를 선택합니다.

가상 에이전트 주제 구성

가상 에이전트 기본 시스템 주제 이외의 주제가 있는 경우 데이터를 올바르게 표시하도록 Success Dashboard 표시기에 대한 HR (VA) 주제를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
HR VA 기본 편향 추적기의 편향 패턴으로 주제를 매핑합니다. 편향 추적기는 대화의 성과와 가상 에이전트 주제가 사용자에게 얼마나 유용한지 분석하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모든 > 가상 에이전트 > 디자이너.
2. 편향 추적기를 HR 추가할 주제를 선택합니다.
3. 테이블 뷰 전환 스위치를 비활성화하여 플로우 차트 뷰를 활성화합니다.
4. 편향 패턴을 추가할 흐름도의 위치로 유틸리티 섹션에서 편향 노드를 끌어서 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 오른쪽의 편향 속성 창에 다음 상세 정보를 입력합니다.

편향 입력 매개변수

필드	값
편향 구성	HR VA 기본값
편향 패턴	**HR** VA-자체 해결: 항목의 노드에서 Virtual Agent가 IT 티켓(인시던트 또는 요청)을 생성하지 않고도 사용자 문제를 완전히 해결할 수 있음을 나타내는 경우 결과적으로 자체 해결된 KPI에 기여한 것입니다.
활동 테이블	편향 활동이 발생하는 테이블입니다. 이 테이블은 기본 활동 테이블과 연결됩니다. 자세한 내용은 편향 구성 및 패턴 생성 을 참조하십시오.
활동 ID	쉼표로 구분된 활동 시스템 ID 목록입니다.

6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
HR 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준을 설정합니다. 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준 설정을 참조하십시오.

필요에 따라 대시보드 표시기 KPI를 구성하거나, 기여 표시기를 추가하거나, 추가 정보 카드를 업데이트할 수도 있습니다.

1. Success Dashboard indicators KPI 구성에 대한 자세한 내용은 Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.
2. 기여 표시기 추가에 대한 자세한 내용은 기여 표시기 추가를 참조하십시오 .
3. 추가 정보 카드 업데이트에 대한 자세한 내용은 추가 정보 카드 업데이트를 참조하십시오.

관련 정보

편향 주제 블록을 사용하여 편향 추적

편향 구성 및 패턴 생성

Success Dashboard indicators에 대한 **HR** 업데이트 수식 스크립트 실행

대시보드에 오래된 데이터가 있는 경우 수식 업데이트 스크립트를 실행하여 Success Dashboard 표시기의 HR 모든 수식을 다시 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:
이 작업은 사용자 지정 변경에만 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예약된 스크립트 실행.
2. 목록에서 UpdateFormulasSD 목록을 엽니다.
3. 지금 실행을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Performance Analytics 작업 활성화

Success Dashboard 표시기에 HR 대한 Performance Analytics(PA) 작업을 활성화하여 일일 및 기록 데이터를 수집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 **> Performance Analytics >** 데이터 수집기 **>** 작업으로 이동합니다.
2. 일일 작업을 실행하려면 다음을 수행합니다.
   a. 작업 목록을 필터링하여 다음을 선택합니다.
   〔SD HRSM〕 일일 데이터 수집
   b. 작업에 해당하는 활성 확인란을 선택하여 예약된 작업을 활성화합니다.
3. 기록 데이터 수집을 위해 예약된 작업을 실행하려면 다음을 수행합니다.
   a. 작업 목록을 필터링하여 다음을 선택합니다.
   〔SD HRSM〕 이력 데이터 수집
   b. 지금 실행을 선택하여 대시보드에서 지난 60일 간의 데이터를 봅니다.

구현의 **HR** 성과 측정

HR Success Dashboard indicators를 사용하여 다양한 KPI를 사용하여 구현 성과를 HR 측정합니다.

대시보드를 리더십과 공유하는 방법에 대한 자세한 내용은 Success Dashboard 표시기 공유를 참조하십시오 .

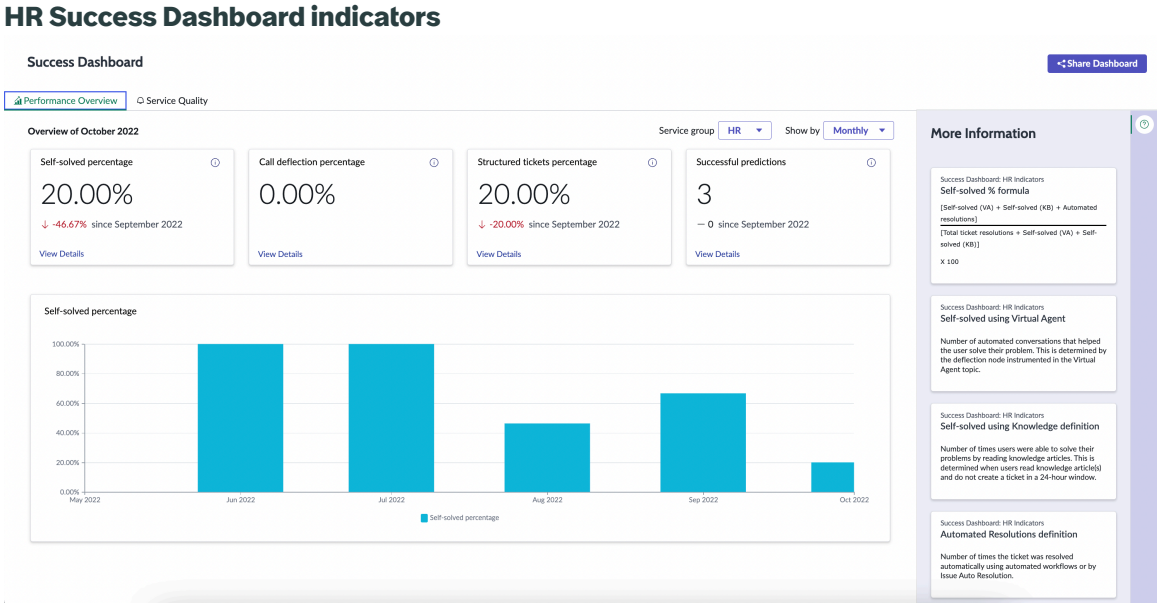
Success Dashboard 표시기의 벤치마크 KPI를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 Success Dashboard indicators 벤치마크 를 참조하십시오.

구현의 **HR KPI** 모니터링

Success Dashboard 표시기를 보고 모니터링하여 다양한 KPI를 HR 사용하여 구현 성과를 HR 측정합니다.

Success Dashboard 표시기에서 집계된 HR KPI 데이터에 액세스합니다. 다음으로 이동 모두**>** 〉 성공 대시보드 〉 성공 대시보드 sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read 또는 sn_sd.success_dashboard_details_read 역할이 있는 경우

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



월별, 분기별 또는 연도별 시간 집계로 데이터를 모니터링할 수 있습니다.

- 월별: 월별로 집계된 데이터를 표시합니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 월별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 월별 평균입니다.
- 분기별: 분기별로 집계된 데이터를 표시합니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 분기별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 분기별 평균입니다.
- 연도별: 연도별로 집계된 데이터를 표시합니다. 개수의 경우 이 데이터는 일일 값의 연도별 합계입니다. 백분율의 경우 이 데이터는 일일 백분율의 연도별 평균입니다.

시간 집계가 설정되면 모든 점수 카드에 해당 기간의 데이터가 표시됩니다.

대시보드 구성요소에 대한 자세한 내용은 HR Success Dashboard indicators 구성요소 문서를 참조하십시오.

KPI 정의 및 수식에 대한 자세한 내용은 HR Success Dashboard indicators KPI 정의 및 수식 문서를 참조하십시오.

HR Success Dashboard indicators 참조

Success Dashboard indicators와 함께 설치되는 구성요소에 HR 대한 추가 정보를 참조하십시오.

다양한 작업을 수행하는 데 필요한 역할 및 책임에 대한 자세한 내용은 사용자 역할 및 책임을 참조하세요.

주:

역할은 와 HR, 즉 Success Dashboard 표시기의 모든 서비스 그룹에 대해 ITSM 공통적입니다.

KPI 및 수식을 사용할 대시보드 구성을 결정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HR Success Dashboard indicators KPI 정의 및 수식.

HR Success Dashboard indicators KPI 정의 및 수식

Success Dashboard 표시기를 활성화 HR 하고 KPI(핵심성과지표) 및 수식을 결정하고 사용하도록 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성과 개요

HR Success Dashboard indicators는 다음과 같은 KPI와 정의를 사용합니다.

- 자체 해결됨: 사용자가 보고서 범위에서 계층 1 에이전트의 개입 없이 해결을 달성한 일일 평균 횟수에서 계산됩니다. Knowledge 및 자동 해결을 사용하여 자체 해결된 번호(예: Virtual Agent를 통한 HR 티켓 자동 해결)의 번호가 포함됩니다. 수식을 참조하십시오.

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Virtual** Agent를 사용하여 자체 해결: 사용자가 문제를 해결하는 데 도움이 된, 자동화된 대화 수입니다. 기본 시스템에 있습니다. VA 항목의 계측된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
    - **Virtual** Agent를 사용하여 자체 해결된 **HR** 문제: 사용자가 Virtual Agent 대화에서 문제 또는 요청을 해결한 횟수입니다. 이는 대화에서 계측된 **HR VA** 자체 해결 편향 패턴에 의해 편향 메트릭 테이블에 기록됩니다.

    - 주:
      다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하려면 Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.

  - Knowledge를 사용하여 자체 해결됨: 사용자가 문서를 읽어 Knowledge 문제를 해결할 수 있었던 횟수입니다. 이는 사용자가 문서를 읽고 Knowledge 24시간 동안 티켓을 만들지 않는 경우에 결정됩니다.
    - Knowledge를 사용하여 자체 해결한 **HR** 문제: 사용자가 문서를 읽어 지식베이스 문제나 요청을 직접 해결한 횟수입니다. 이는 사용자가 제공된 문서를 열었고 24시간 동안 케이스를 생성하지 않은 경우에 결정됩니다. 이는 Knowledge 편향 패턴을 사용하는 **HR** 케이스 편 향과 함께 편향 메트릭 테이블에 기록됩니다.

    - 주:
      다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하려면 Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.

  - 자동 해결 정의: 자동 워크플로우를 사용하거나 문제 자동 해결을 통해 티켓이 자동으로 해결되는 횟수입니다.
    - Isuue 자동 해결 값은 문제 자동 해결 Virtual Agent 항목에 구성된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
    - 자동으로 이행된 요청 값은 자동화된 워크플로우를 사용하여 이행되는 요청 항목 수입니다. 카탈로그 항목에서 자동화된 워크플로우를 사용하는 경우, 카탈로그 항목의 이행 자동화 수준 필드를 이 메트릭에 포함하려면 완전 자동화로 설정해야 합니다.
      - **HR** 케이스가 자동으로 이행됨: 자동화된 워크플로우를 사용하여 이행되는 HR 케이스입니다. 카탈로그 항목에서 자동화된 워크플로우를 사용하는 경우 기록 생성자 수준 항목의 이행 자동화 수준 필드를 완전 자동화로 설정해야 합니다. 이러한 항목이 제출되면 자동화 수준이 기록됩니다.

      - 주:
        다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하거나 소스를 더 추가하려면(예: 자동 카탈로그 워크플로우) Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.

  - 총 티켓 해결: 해결된 HR 문제 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 콜 편향: 요청자가 일별로 작업을 수행한 횟수, Service Catalog를 사용한 티켓 제출 횟수, Virtual Agent를 사용한 티켓 제출 횟수, Virtual Agent를 사용한 자체 해결 횟수, 계층 1 에이전트 개입 없이 Knowledge를 사용하여 자체 해결한 횟수에서 계산됩니다. 수식을 참조하십시오.

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - 카탈로그 티켓 제출: 를 서비스 포털 사용하여 서비스 카탈로그 제출된 HR 케이스 또는 Now Mobile 앱.
    - **Service** Catalog를 사용하여 제출된 **HR** 케이스: 소스가 셀프 서비스인 HR 케이스 테이블에 기록된 바와 같이 orNow Mobile 앱에서 서비스 포털 제출된 HR 케이스 수입니다.
    - 주:
      다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하거나 소스를 더 추가하려는 경우(예: 자동 카탈로그 워크플로우) Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.
  - **VA** 티켓 제출: Virtual Agent를 사용하여 티켓이 제출된 횟수입니다. Virtual Agent 항목에서 계측된 편향 노드에 의해 결정됩니다.
    - VA를 사용하여 제출된 **HR** 케이스: 소스가 있는 HR 케이스 테이블에 기록된 대로 또는 Now Mobile 앱에서 제출된 서비스 포털 HR 케이스 제출 수입니다가상 에이전트.
    - 주:
      다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하거나 소스를 더 추가하려는 경우(예: 자동 카탈로그 워크플로우) Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.
  - 자체 해결된 편향: 사용자가 및 문서를 사용하여 가상 에이전트 직접 해결한 문제 또는 요청의 수입니다 지식베이스 .

    ```
    [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]
    ```

    - **Virtual** Agent를 사용하여 자체 해결된 **HR** 문제: 사용자가 Virtual Agent 대화에서 문제 또는 요청을 해결한 횟수입니다. 이는 대화에서 계측된 HR **VA** 자체 해결 편향 패턴에 의해 편향 메트릭 테이블에 기록됩니다.
    - 지식을 사용하여 자체 해결한 **HR** 문제: 사용자가 문서를 읽어 지식베이스 문제나 요청을 직접 해결한 횟수입니다. 이는 사용자가 제공된 문서를 열었고 24시간 동안 케이스를 생성하지 않은 경우에 결정됩니다. 이는 Knowledge 편향 패턴을 사용하는 **HR** 케이스 편 향과 함께 편향 메트릭 테이블에 기록됩니다.
    - 주:
      다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하거나 소스를 더 추가하려는 경우(예: 자동 카탈로그 워크플로우) Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.

- 구조화 티켓 완료: 보고서 범위에서 성공적으로 완료된 총 HR 케이스 수입니다.
  - 구조적 **HR** 케이스 종결: 연결된 HR 서비스에 수동 이외의 이행 유형이 있는 완료 종결 상태인 HR 케이스 수입니다.
  - 주:
    다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하는 경우 Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 성공한 예측: 성공적인 예측은 Predictive Intelligence 솔루션에서 작동하며, 솔루션의 예측이 최종 값과 동일할 때 계산됩니다. 기본 시스템에서 이 값은 시스템에서 분류를 사용하여 예측하고 케이스 테이블의 최종 값이 예측된 값과 동일한 경우에 결정됩니다.
  - 성공한 예측: Predictive Intelligence 및 NLU(Natural Language Understanding) 솔루션의 총 성공 예측 입니다.
  - 성공적인 NLU 예측: NLU 예측 모델이 사용자의 대화 의도를 정확하게 이해하거나 주제를 자동으로 선택한 횟수를 성공적으로 예측 합니다.
    - 성공적인 **HR** 케이스 예측: Predictive Intelligence 솔루션에서 성공적인 예측을 수행한 횟수입니다. 솔루션에 의한 예측이 케이스 테이블의 필드의 HR 최종 값과 같을 때 계산됩니다.

      주:
      다른 방법을 사용하여 이 KPI를 결정하는 경우 Success Dashboard indicators KPI 구성을 참조하십시오.

서비스 품질

- 고객 만족도 점수: 문제가 해결된 후 수행된 설문 조사에 따른 고객 만족도 점수의 평균입니다.

  HR 평균 **CSAT:** HR 케이스의 HR Service Delivery 정규화된 만족도 점수 또는 설문 조사 인스턴스

- 평균 해결 시간: 티켓 생성과 티켓 종결 사이의 평균 시간입니다.

  HR 케이스 **MTTR:** 종결된 HR 케이스의 합산 기간 또는 종결된 HR 케이스 수입니다.

- 위반된 **SLA(%):** 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 후 해결된 문제의 백분율입니다.

  HR 케이스 위반 **SLA%:**

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- 재할당 없이 해결된 티켓**(%):** 다른 사용자에게 티켓을 재할당하지 않고 해결된 티켓의 백분율입니다.

  재할당 없이 종결된 **HR** 케이스**(%):** 종결되고 재할당 횟수가 0인 HR 케이스를 보여줍니다.

HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist

ServiceNow# HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 케이스 정보를 요약하고, 해결 메모를 생성하고, 상호작용에 대한 채팅 정보를 요약합니다. 에이전트가 채팅과 케이스 컨텍스트를 이해하여 요청자에게 더 빠른 해결을 제안할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
에서 제공하는 생성 AI 기술 및 역량에 대해 알아보기 HRSD용 Now Assist	애플리케이션을 시작하도록 구성	에서 제공하는 생성 AI 기술 및 역량을 사용하여 더 높은 수준의 서비스 제공 HRSD용 Now Assist

문제 해결 및 도움 받기

- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원.

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용, 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를 전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털 을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 또한 이 애플리케이션은 코멘트 및 작업 메모를 비롯한 HR 케이스 데이터(케이스 지원) 및 채팅 기록(채팅 지원)에 대한 정보입니다. 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지 에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 문서 레이블이 표시됩니다.

HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 탐색

HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 에이전트는 애플리케이션을 통해 고객 채팅 대화 및 케이스 세부 정보를 요약하여 케이스의 컨텍스트를 파악하고, 케이스 해결 메모를 생성하고, 케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있습니다.

개요

에이전트가 사용할 수 있는 생성형 AI 기능은 다음과 같습니다.

- 케이스 요약은 에이전트에게 케이스에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 에이전트는 문제에 대한 정보를 수집하고 보다 신속하게 조치를 취하여 컨텍스트를 파악할 수 있습니다. 또한 에이전트가 요약을 새로 고치고 작업 메모에 게시할 수도 있습니다.
- 케이스 해결 메모는 에이전트가 케이스를 더 빠르게 마무리하고 유사한 케이스를 접할 수 있는 다른 에이전트에게 케이스 해결에 대한 컨텍스트를 제공하는 데 도움이 될 수 있습니다.
- 상호작용 채팅 기록은 대화 채팅 기록이 라이브 에이전트에게 전달되는 경우 가상 에이전트 와 같이 핸드오프의 여러 지점에서 에이전트와 요청자 간의 채팅 대화에 대한 컨텍스트를 제공합니다.

기술

이 HRSD용 Now Assist 애플리케이션에는 에이전트가 채팅 및 케이스 컨텍스트를 이해하여 요청자에게 더 신속하게 해결 방법을 제안할 수 있도록 하는 생성 AI 기술과 기능이 포함되어 있습니다.

채팅 요약

에이전트에게 대화와 라이브 에이전트 대화를 포함하여 가상 에이전트 핸드오프의 모든 포인트에 대한 채팅 요약을 제공합니다.

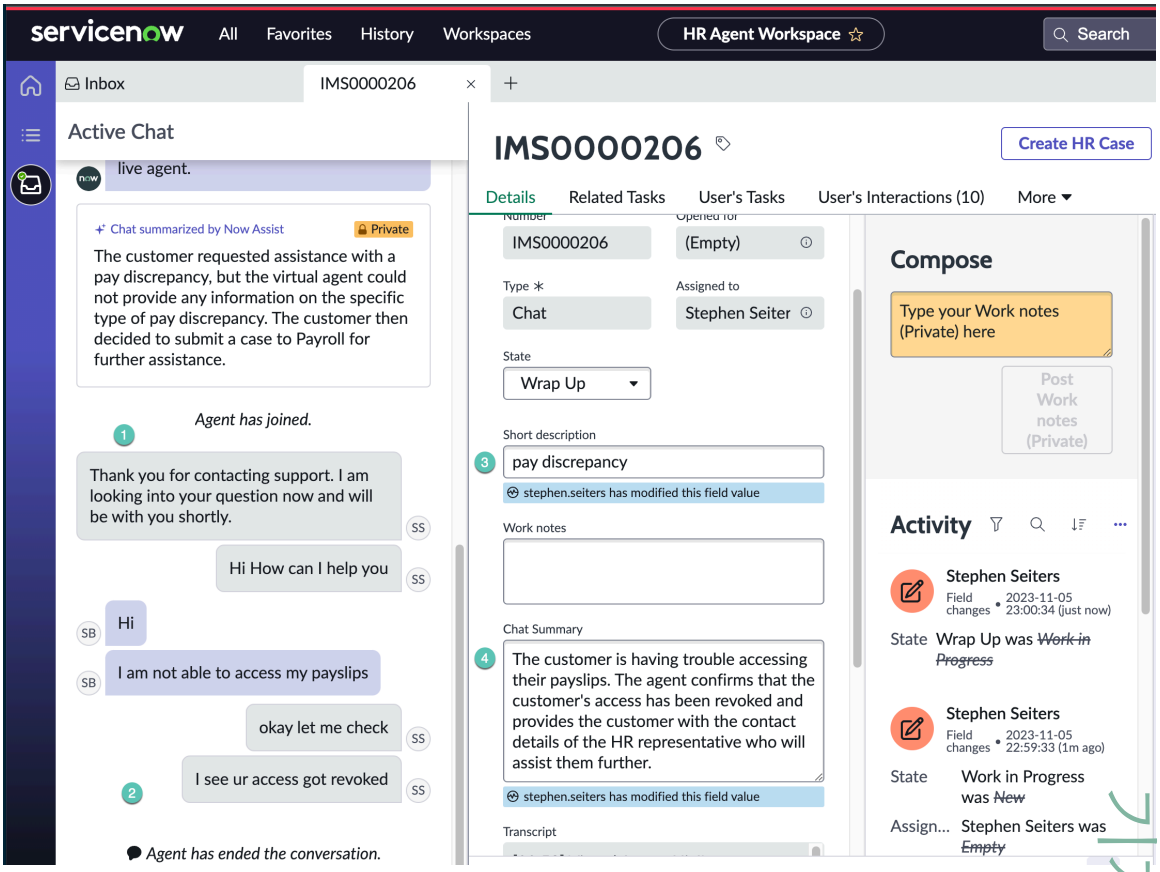
- 빠른 실행 요약: 에이전트가 수행한 빠른 실행과의 상호작용에 대한 간결한 요약을 제공합니다.
- 가상 에이전트 핸드오프 요약: 라이브 에이전트에게 채팅을 전달할 때 가상 에이전트 채팅을 요약합니다.
- 채팅 마무리 요약: 대화가 끝날 때 전체 채팅 요약을 채워 마무리 시간을 단축합니다.
- 채팅 마무리 간단한 설명: 대화가 종료될 때 요청자 문제를 요약하는 짧은 설명을 채워 마무리 시간을 단축합니다.

채팅 요약 기술 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 구성. 의 기술을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 채팅 대화 요약 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist.

다음 예는 AI가 생성한 채팅 요약을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI가 생성한 채팅 요약의 예



- 1: 에이전트가 요청자와의 채팅을 수락하고 추가 상세 정보를 가져옵니다.
- 2: 에이전트가 필요한 세부 정보를 제공하고 대화를 종료합니다.
- 3 및 4: 채팅 요약 기술은 간단한 설명 및 채팅 요약 필드를 자동으로 업데이트합니다.

케이스 요약

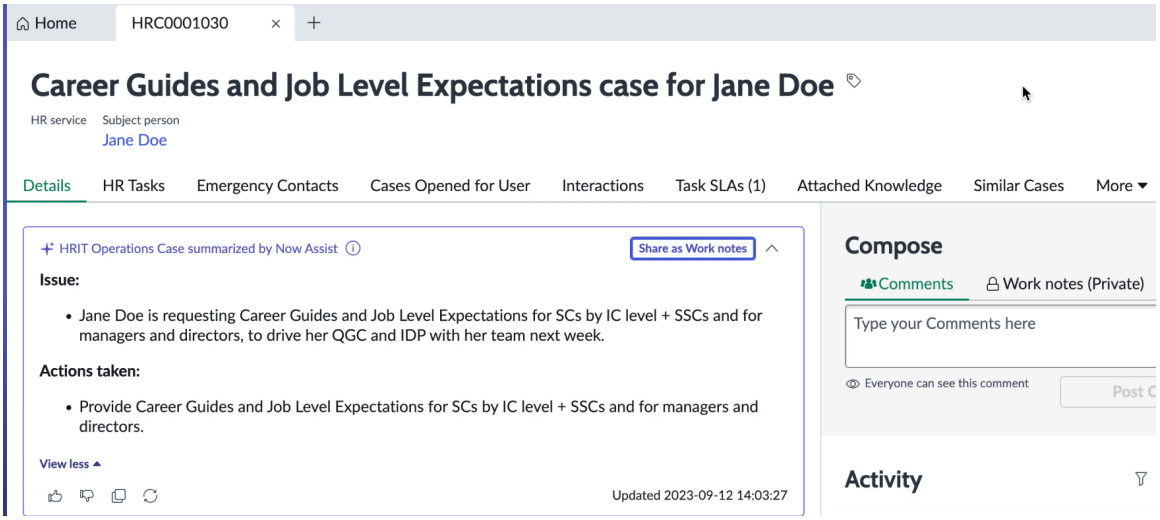
에이전트에게 케이스의 상태에 따라 문제, 수행된 작업 및 해결 정보를 포함하여 케이스에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스 요약을 보고 케이스 컨텍스트를 이해하며, 요약을 새로 고치고, 요약을 케이스 작업 메모에 게시할 수 있습니다.

케이스 요약 기술 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 구성. 또는 에서 기술을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오를 사용하여 케이스 요약 생성 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist.코어 UI

다음 예는 AI가 생성한 케이스 요약을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 **AI** 생성 케이스 요약의 예 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간



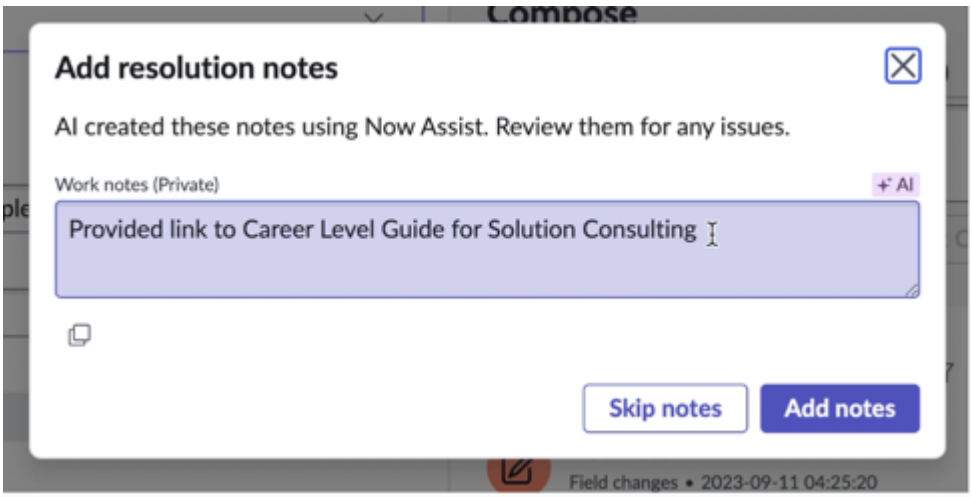
해결 참고 사항

케이스의 상태가 완료 종결로 변경되면 에이전트에 대한 해결 메모가 자동으로 생성됩니다. 에이전트는 AI가 생성한 메모를 수락하거나 케이스에 저장하기 전에 메모를 편집할 수 있습니다.

해결 메모 기술 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 구성. 의 기술을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist.

다음 예제에서는 AI가 생성한 해결 메모를 보여 줍니다.

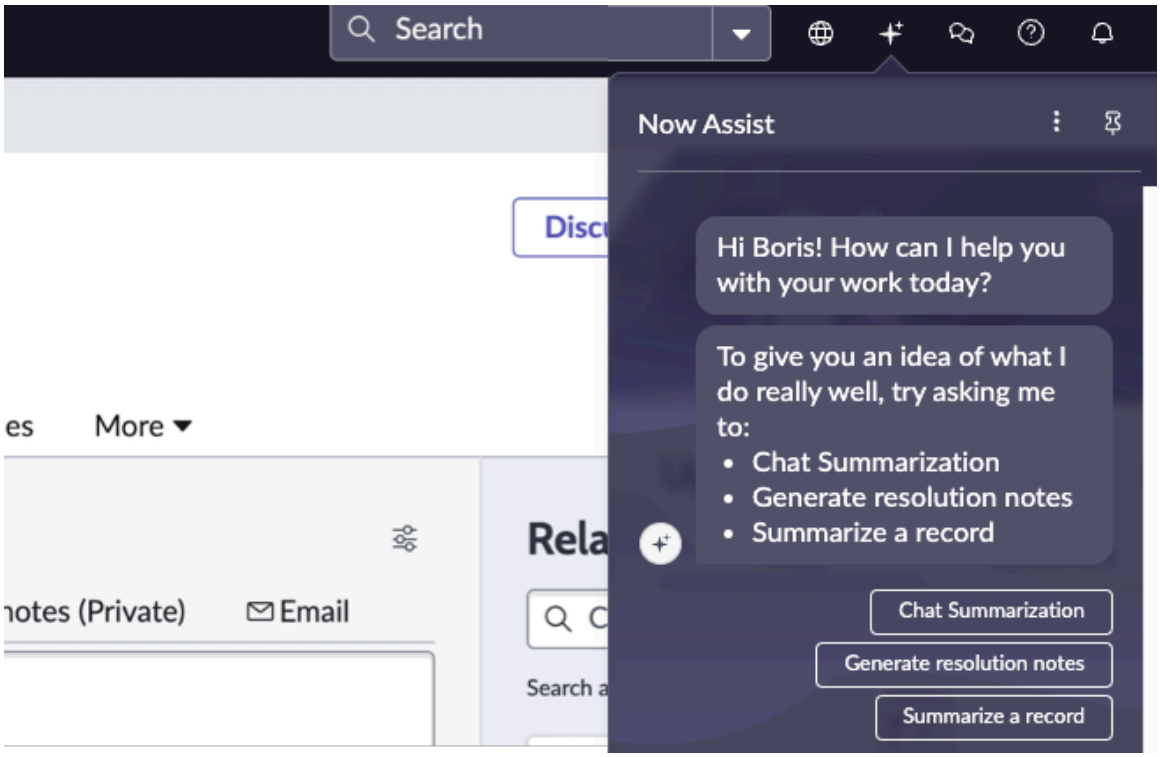
AI가 생성한 해결 메모의 예



Now Assist 패널의 **HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

패널은 Now Assist 에이전트에게 요청 시 채팅 및 케이스 요약을 요청하는 데 사용할 수 있는 대화형 인터페이스를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



HRSD(HR Service Delivery)용 **Now Assist**에 대한 지원 정보

와 관련된 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist중요 정보에 대한 간략한 개요를 확인합니다.

지원되는 버전

Vancouver 패치 2 이상 릴리스.

지원되는 사용자 인터페이스

인터페이스	기술
HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간	• 케이스 요약 • 채팅 요약 • 해결 참고 사항
코어 UI	케이스 요약

애플리케이션 정보

HRSD용 Now Assist 에서 ServiceNow Store (sn_hr_gen_ai) 애플리케이션을 설치하여 채팅, 케이스 및 해결 기술을 사용합니다.

애플리케이션에는 HRSD용 Now Assist 다음과 같은 의존성이 있습니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core)
- Now Assist 플랫폼(com.sn.now.platform)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 구성

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 및 코어 UI에서 생성 AI 기능을 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성할 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 수 있습니다HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 를 구성합니다HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist Admin console 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 콘솔에서 액세스할 수 있는 기능과 기술이 나열되어 있습니다 Now Assist 관리자 .

HRSD용 **Now Assist** 콘솔의 **Now Assist** 관리자 기능 및 기술

HR 기능	기술
채팅 지원	채팅 요약
케이스 지원	• 케이스 요약 • 해결 메모 생성

Now LLM은 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술을 제공하는 유일한 제공자입니다.

프로시저

1. 필요한 경우 플러그인(sn_hr_gen_ai)을 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 설치합니다.
   - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist에 대한 지원 정보.
   - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Install Now Assist plugins 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기능 콘솔의 기능 탭에 액세스합니다 Now Assist 관리자 .
3. 기능에 대한 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 기술을 활성화하고 구성합니다.
   이러한 기능은 직원 워크플로우 그룹 아래에 그룹화됩니다. 각 기능에는 연결된 기술이 있습니다.
4. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
5. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
6. 기술 구성의 첫 번째 단계에서 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 선택합니다.
   각 기술의 입력 및 트리거에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 기술 입력 및 트리거 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist.
7. 선택한 기술에 대한 입력 또는 트리거를 구성한 후 저장을 선택하고 계속 하여 다음 단계로 이동합니다.
   뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
8. 기술 구성의 두 번째 단계에서 기술의 가용성을 정의합니다.

   주:
   이 단계는 케이스 요약 및 해결 메모 생성 기술에 적용됩니다. 채팅 요약 기술에는 적용되지 않습니다. 채팅 요약 기술을 구성하는 경우 10단계로 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 기술 가용성을 구성한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
10. 기술 구성의 세 번째 단계에서 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
    - 제품 내: 선택하면 Now Assist 양식과 작업 공간에 기술이 표시됩니다.

      제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다. sn_hr_core.basic 역할은 기본적으로 사용할 수 있습니다.

    - **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 기술을 사용할 수 Now Assist 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 패널을 활성화 Now Assist 해야 합니다. 자세한 내용은 Turn on the Now Assist panel 문서를 참조하십시오.

      패널에 표시되는 Now Assist 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.
11. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장을 선택하고 계속 진행하여 다음 단계로 이동합니다.
12. 기술 구성의 네 번째 단계에서 선택 항목을 검토하고 활성화 를 선택하여 구성을 완료합니다. 기술이 구성되었습니다.

관련 정보

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

에 대한 기술 입력 및 트리거 **HRSD(HR Service** Delivery)용 **Now Assist**

에 대한 기술 입력 및 트리거에 대한 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist간략한 개요를 확인합니다. 기술에 대한 입력 또는 트리거를 구성하여 기술이 사용되는 방법과 시기를 결정할 수 있습니다.

채팅 요약 기술

채팅 요약 기술의 경우, 채팅 요약이 생성되는 시기와 채팅 요약이 표시되는 방식을 결정하는 트리거를 선택합니다.

다음 표에는 채팅 지원 기능의 채팅 요약 기술에 대해 구성할 수 있는 트리거가 나열되어 있습니다.

채팅 요약 기술에 대한 트리거

트리거	설명
가상 에이전트 Live Agent 핸드오프로	가상 에이전트에서 라이브 에이전트로 채팅 핸드오프가 완료될 때 생성되는 채팅 요약입니다.
빠른 작업	라이브 에이전트가 /summarize 빠른 작업을 수행할 때 생성되는 채팅 요약입니다.
간단한 설명	라이브 에이전트가 채팅을 종료할 때 상호작용에 대해 업데이트되는 간단한 설명 필드입니다.
채팅 마무리	라이브 에이전트가 채팅을 종료할 때 생성되는 채팅 요약입니다. 상호작용에 대한 채팅 요약 필드가 업데이트됩니다.
글머리 기호 목록	순서가 지정되지 않은 목록으로서의 채팅 요약입니다.
작업 생성	작업을 생성할 때 자동으로 채워지는 간단한 설명 및 설명 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 요약 기술

케이스 요약 기술에는 케이스 요약이 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

주:
이러한 필드는 읽기 전용입니다.

다음 테이블에는 케이스 요약 기술에 대한 입력이 나열됩니다.

케이스 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	HR 케이스 (sn_hr_core_case)
입력 필드	• 설명 • 우선순위 • 간단한 설명 • 상태 • 추가 설명 • 작업 메모

해결 메모 작성 기술

해결 메모 생성 기술에는 케이스에 대한 해결 메모가 생성될 때 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

주:
이러한 필드는 읽기 전용입니다.

다음 테이블에는 해결 메모 생성 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

해결 메모 생성 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	HR 케이스 (sn_hr_core_case)
입력 필드	• 간단한 설명 • 설명 • 상태 • 추가 설명 • 작업 메모

HRSD(HR Service Delivery)용 **Now Assist**에 대한 **RCA** 승인

를 설치한 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist후 액세스 요청의 업데이트를 요청하는 RCA(제한된 호출자 접근) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 설치 후 생성되는 RCA는 요청됨 상태에 있고 수동으로 RCA를 허용됨으로 표시해야 하며 이 작업에는 많은 시간이 소요될 수 있습니다.

  모든 기록에 대한 RCA 승인을 자동화하기 위해 소스 범위가 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist있는 **HRSD** 대량 **RCA** 승인 스크립트에 대한 **Now** Assist를 실행할 수 있습니다. 애플리케이션의 ServiceNow Store지원 링크 및 문서 섹션에서 HRSD(HR Service Delivery)용 Now AssistHRSD용 **Now Assist** 대량 **RCA** 승인 파일을 다운로드합니다. 이 파일은 관련된 수동 작업을 줄여주는 독립 실행형 스크립트입니다. 스크립트 파일을 다운로드한 후 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트를 선택합니다.
3. 파일 선택을 클릭하고 다운로드한 XML 파일을 선택합니다.
4. HRSD용 **Now Assist** 대량 **RCA** 승인 스크립트 기록을 검색하여 찾습니다.
5. 스크립트 실행을 클릭하여 요청된 모든 RCA를 승인합니다.

HRSD용 **Gen AI Virtual Agent** 구성

요청자가 Virtual Agent에서 카탈로그 항목 요청을 제출할 때 생성형 AI를 기반으로 하는 간소화된 대화형 환경을 사용할 수 있습니다. 이러한 생성 AI 환경을 제공함으로써 조직은 셀프 서비스를 늘리고 운영 비용을 절감할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
생성 AI 기능은 Virtual Agent 대화형 인터페이스를 통해 인간과 유사한 효율적인 카탈로그 요청 환경을 제공할 수 있습니다. Virtual Agent에서 생성 AI 기능을 사용하면 조직에서 요청 제출 처리 시간을 줄일 수 있습니다.

카탈로그 항목 요청 제출에 대해 생성 AI 환경이 구성되면 요청자는 다음 환경을 사용할 수 있습니다.

- 이전 질문에 대한 답변을 기반으로 보다 인간적인 대화를 가능하게 하는 상황별 질문 프롬프트입니다.
- 요청자의 입력에 있는 하나 이상의 질문에 대한 답변을 인식하는 슬롯 채우기입니다. 예를 들어, HR 혜택에 대해 문의하거나 휴직을 요청할 수 있습니다.
- 카탈로그 항목 질문에 대답할 수 있습니다.
- 언제든지 요청 제출 프로세스를 종료할 수 있습니다.
- 대화 모드에서는 다음 카탈로그 항목 질문 유형이 지원되지만 자연어 응답은 지원되지 않습니다.
  - 참조
  - 선택 상자 조회
  - 복수 선택 조회
  - 요청 대상
  - 첨부 파일
  - 10개 이상의 선택 항목이 있는 객관식 질문

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 필요한 Virtual Agent 기술(다중 지원, 다중 턴, 카탈로그 순서 및/또는 **Now-Assist Q&A Genius** 결과)을 켭니다.
2. Virtual Agent에서 Now Assist를 설정합니다.
   기술을 켜고 Gen AI Virtual Agent를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Now Assist in Virtual Agent .

   주:
   - 가상 에이전트 기술에 필요한 조건을 구성합니다.
   - HR Service Delivery Virtual Agent는 Gen AI Virtual Agent로 대체됩니다.

HRSD(HR Service Delivery)용 **Now Assist** 사용

sn_hr_core.case_writer 역할이 있는 경우 케이스를 요약하고, 해결 메모를 생성하고, 요청자와의 채팅 상호작용을 요약하고, 애플리케이션을 사용하여 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist 더 신속하게 해결을 제안할 수 있습니다.

를 사용하여 케이스 요약 생성 **HRSD(HR Service** Delivery)용 **Now Assist**

애플리케이션에서 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 빠르게 이해하고 요청자의 문의에 응답합니다 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist .

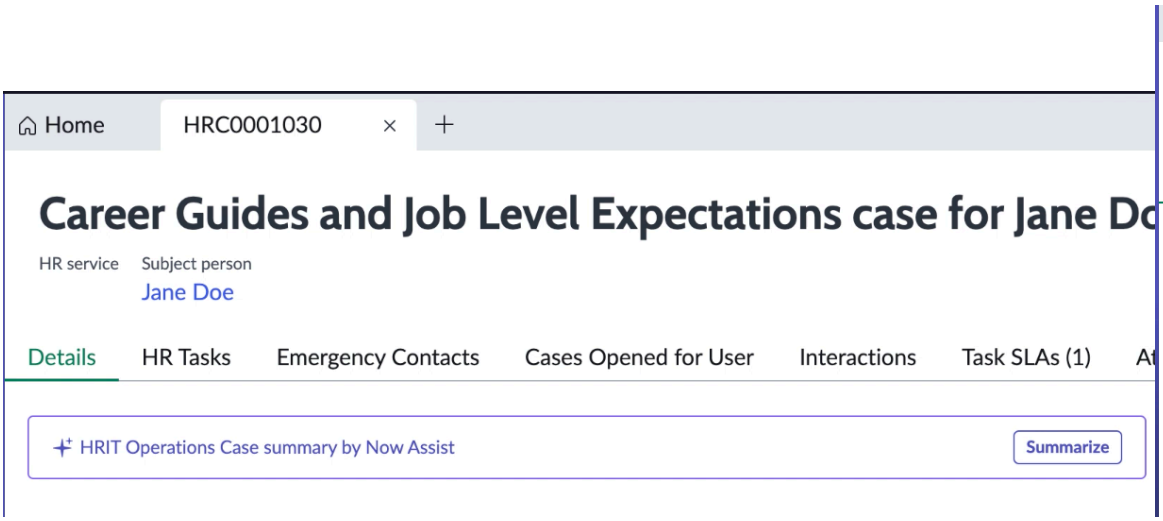
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
또는 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간에서 케이스 요약 기술을 코어 UI 사용할 수 있습니다.

- 에서 코어 UI요약은 케이스 기록의 배너에 나타납니다.
- 에서 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간요약은 상세 정보 탭에 생성됩니다.

프로시저

1. 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
2. 요약을



선택합니다.

문제, 수행된 작업 및 해결 정보를 포함하여 케이스에 대한 간결한 요약이 나타납니다. 표시되는 정보는 케이스 상태를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 초안 또는 준비: 문제
- 작업 진행 중: 문제 및 수행한 작업
- 수락 대기 중, 승인 대기 중, 완료 종결 또는 미완료 종결: 문제, 수행한 작업 및 해결
- 취소됨 또는 일시 중단됨: 요약이 표시되지 않습니다.

> **주:**
> 케이스 요약은 케이스에 최소 200단어가 있는 경우에만 생성됩니다.

3. 옵션: 케이스 요약을 마치면 케이스 요약을 작업 메모에 추가하거나, 펼치거나 접거나, 피드백을 제공하거나, 복사하거나, 관련 정보를 볼 수 있습니다.

를 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성 **HRSD(HR Service** Delivery)용 **Now Assist**

에서 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist케이스 해결 메모를 자동으로 업데이트합니다. 케이스를 해결하기 위해 수행한 단계에 대한 요약을 제공하여 해결 메모의 품질을 향상시킬 수 있습니다.

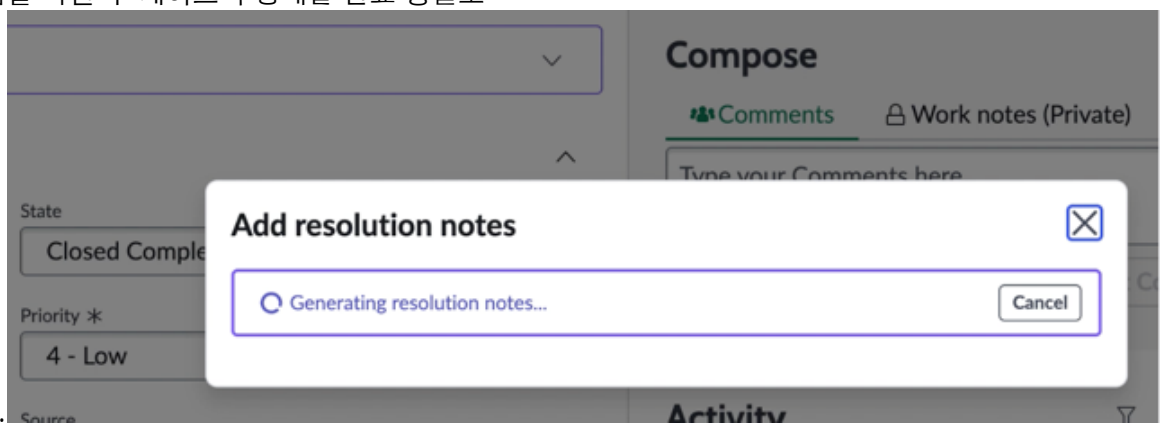
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. HR Agent Workspace에서 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
2. 생성 AI가 해결 메모를 자동으로 생성하도록 케이스에 최소 200단어를 작성합니다.

> **주:**
> 관리자 콘솔용 Now Assist에서 해결 메모 기술에 대한 입력 필드를 검토하려면 을 참조하십시오 에 대한 기술 입력 및 트리거 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist.

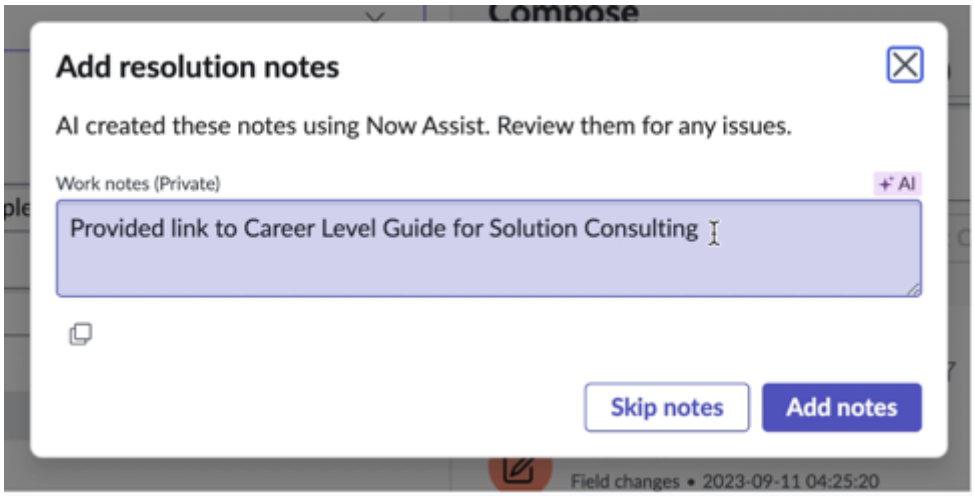
3. 케이스 작업을 마친 후 케이스의 상태를 완료 종결로 변경합니다.



AI가 생성한 해결 메모가 나타납니다. 완료 종결 단추를 선택하여 케이스를 닫는 경우에도 해결 메모 추가 창이 나타납니다.

4. AI가 생성한 해결 메모를 케이스에 추가하고 메모 추가를 선택하여 상태를 완료 종결로 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 메모 건너뛰기를 선택하면 해결 메모가 케이스에 저장되지 않으며 케이스의 상태가 완료 종결로 변경되지 않습니다.
- 클립보드에 복사를 선택하여 해결 메모를 복사합니다.

를 사용하여 채팅 대화 요약 **HRSD(HR Service** Delivery)용 **Now Assist**

애플리케이션의 채팅 기록을 요약 가상 에이전트 합니다 HRSD(HR Service Delivery)용 Now Assist . 채팅이 종료될 때 상호작용을 요약할 수도 있습니다. 요약에는 대화를 포함한 전달의 모든 포인트가 가상 에이전트 포함됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보

가상 에이전트 대화에서 요청자가 라이브 에이전트에게 연결하도록 선택하면 에이전트의 받은 편지함에 채팅 상호작용이 나타납니다. 채팅이 종료될 때 상호작용을 요약할 수도 있습니다. 요약에는 대화를 포함한 전달의 모든 포인트가 가상 에이전트 포함됩니다.

주:

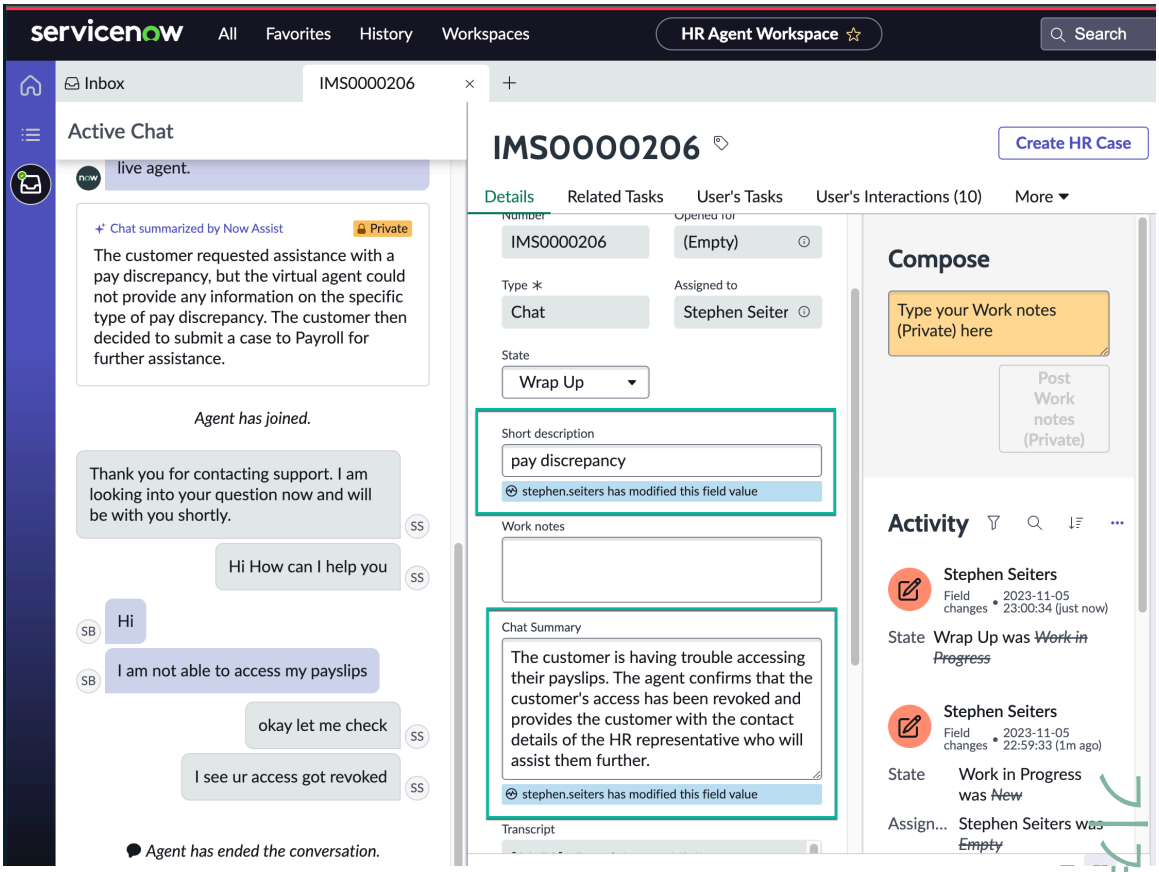
채팅 요약 관리자 구성은 및 HR에 일반적입니다ITSM. 둘 중 하나 이상이 활성화된 경우 두 작업 영역 모두에서 채팅 요약 생성이 수행됩니다.

프로시저

1. HR Agent Workspace에서 받은 편지함을 엽니다.
2. 채팅 상호작용을 수락합니다.
   활성 채팅 창에서 대화의 가상 에이전트 요약이 생성됩니다. 요약에는 요청자가 라이브 에이전트와의 채팅에 참여하기 전에 취해진 조치가 포함됩니다.
3. 요청자와 채팅하여 추가 세부 정보를 얻습니다.
4. 활성 채팅 창에서 /summarize 빠른 작업을 사용하여 요청자와 대화하는 동안 채팅을 요약합니다.
5. 채팅 종료를 선택하여 채팅 대화를 종료합니다.
   채팅 요약은 채팅을 종료할 때 간단한 설명 및 채팅 요약 필드를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 간단한 설명 또는 채팅 요약 필드의 텍스트를 검토하고 필요한 사항을 변경합니다.



이러한 필드의 정보는 자동으로 생성되므로 텍스트를 검토하고 정확한지 확인하는 것이 좋습니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 옵션: 채팅을 종료하기 전이나 후에 초기 문제 해결 후에 추가 도움이 필요하다고 생각되면 **HR** 케이스 생성을 선택하여 상호작용에서 케이스를 생성합니다.
9. 옵션: 채팅 종료 전 또는 이후에 케이스를 생성하면 케이스의 간단한 설명 및 설명 필드가 상호작용 요약으로 업데이트됩니다.

> **주:**
> 생성 AI는 HR 케이스 템플릿에 의해 추가된 기존의 간단한 설명을 재정의하지 않습니다.

HR 케이스를 이전하는 동안 작업 요약

전달될 때까지 작업을 요약하여 HR 케이스를 다른 에이전트 또는 할당 그룹으로 이전합니다. 예를 들어, 케이스가 잘못 할당되었거나 다른 에이전트 또는 할당 그룹의 문제 해결이 필요한 경우 에이전트는 케이스를 다른 에이전트에게 이전할 수 있습니다.

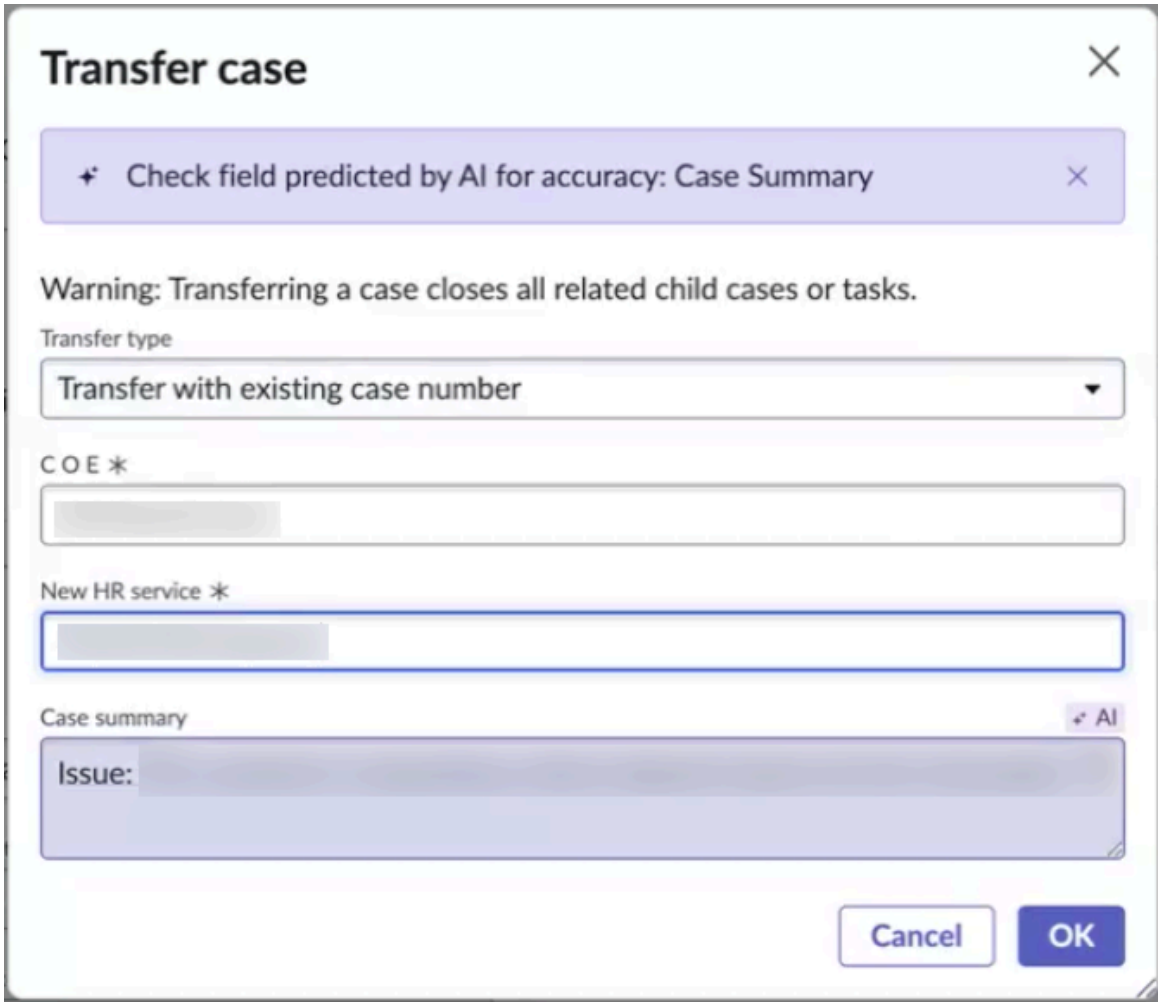
시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

프로시저

1. HR Agent Workspace에서 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
2. 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 ··· 아이콘을 클릭합니다.
3. 케이스 전송을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 요약 필드에 AI가 생성한 케이스 요약이 있는 케이스 이전 대화 상자가 나타납니다.



a. 전송 유형 필드에서 케이스를 동일한 케이스 번호로 이전할지 아니면 새 케이스 번호로 이전할지 선택합니다.

b. **COE** 필드에서 케이스를 이전할 HR 우수성 센터(예: 급여)를 지정합니다.

c. 새 HR 서비스 필드에서 케이스를 이전할 **HR** 서비스 (예: 급여 불일치)를 지정합니다.

d. 케이스 요약 필드에서 AI가 생성한 요약 을 검토하고 편집합니다.

> 주:
> GenAI는 요약을 생성하기 위해 사례에 대해 최소 200단어가 필요합니다.

e. 확인을 클릭합니다.

Now Assist 의 패널 사용**HR** 케이스 관리용 에이전트 작업 공간

또는 코어 UI의 패널을 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간 사용하여 Now Assist 채팅 및 케이스 요약과 해결 메모를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

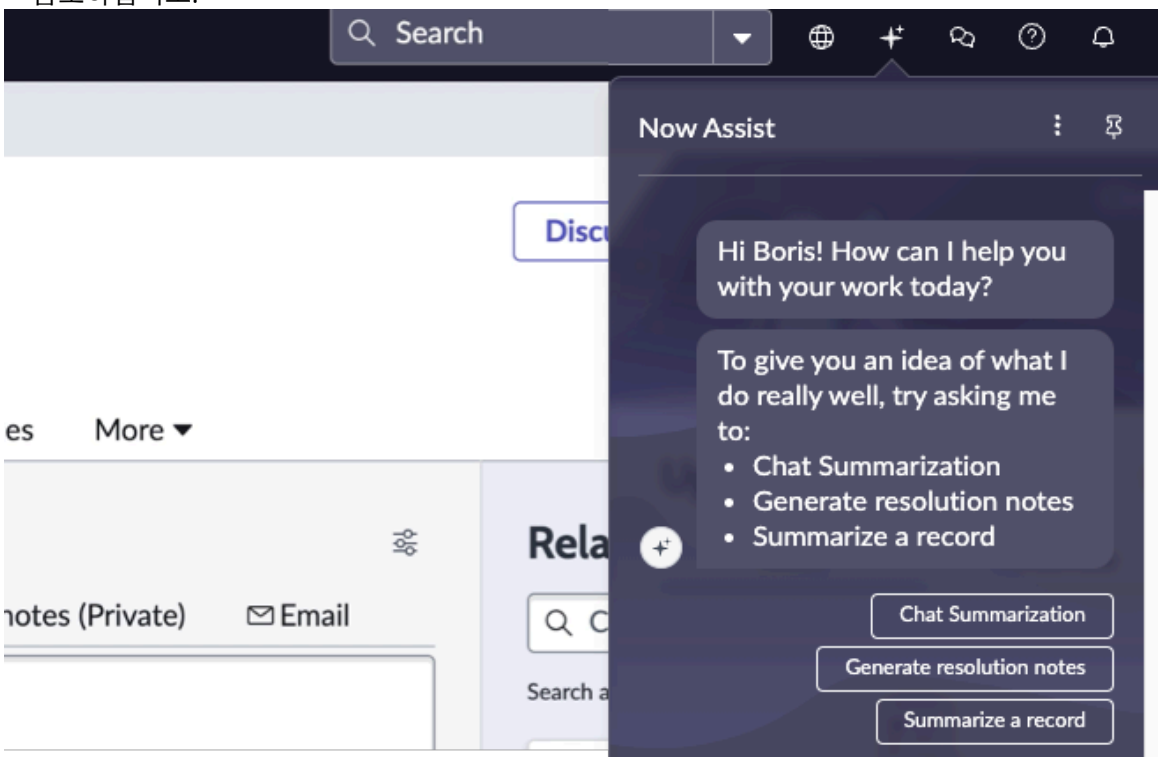
- sn_hr_core.case_writer: HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간
- sn_hr_core.basic: 코어 UI

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. 본인에게 할당된 HR 케이스를 엽니다.
2. Now Assist
3. 메뉴에서 기술을 선택합니다.
   - 채팅 요약을 생성하려면 채팅 요약을 선택합니다. 자세한 내용은 채팅 요약을 생성하려면을 참조하세요.
   - 해결 메모를 생성하려면 해결 메모 생성을 선택합니다. 자세한 내용은 해결 메모를 생성하려면을 참조하세요.
   - 케이스 요약을 생성하려면 기록 요약을 선택합니다. 자세한 내용은 케이스 요약 생성을 참조하십시오.



생성 **AI** 가상 에이전트로 **HR** 요청 제출

AI 생성 가상 에이전트에서 제공하는 간소화된 대화형 환경을 사용하여 HR 요청을 배치합니다.

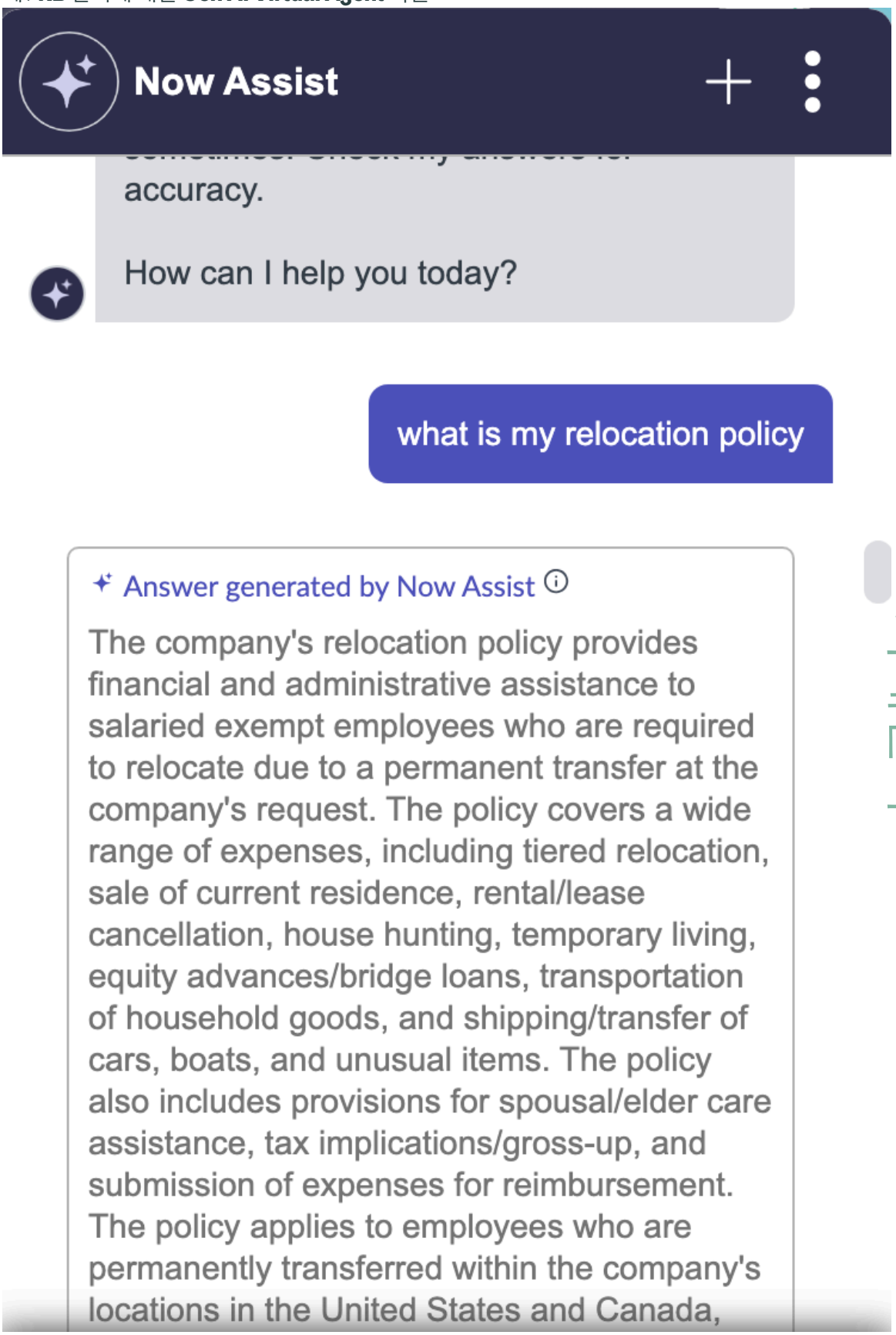
시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 채팅 열기를 클릭합니다.
   생성 AI 가상 에이전트가 나타납니다.
3. 쿼리를 입력하고 필요한 카탈로그 항목을 선택합니다.
   특정 카탈로그 항목의 경우 지원을 위해 KB 문서가 제공되며, 일부 카탈로그 항목의 경우 요청을 배치하기 위해 다른 페이지로 이동하며, 특정 카탈로그 항목의 경우 Gen AI Virtual Agent가 HR 케이스를 생성합니다.

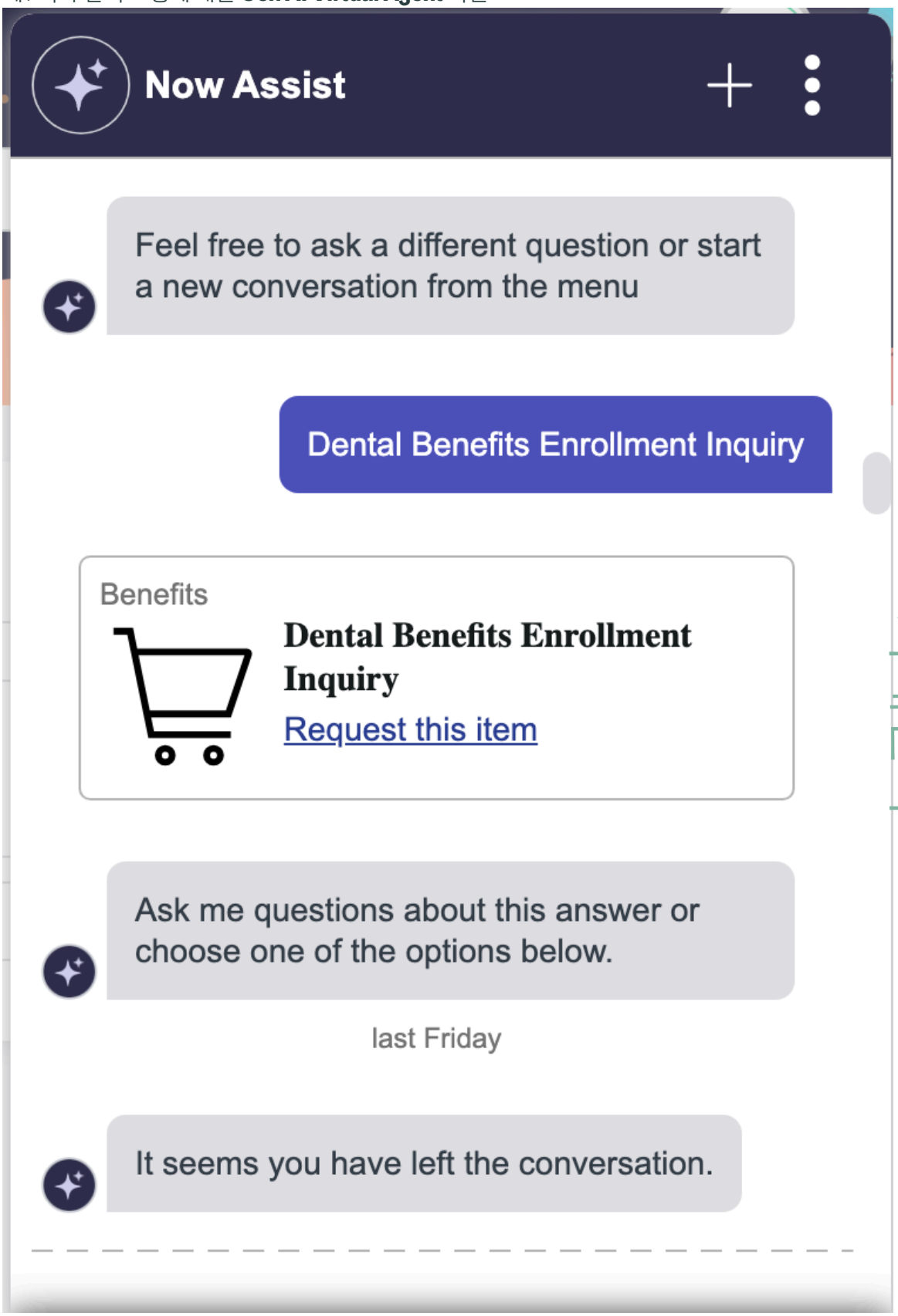
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: **KB** 문서에 대한 **Gen AI Virtual Agent** 지원



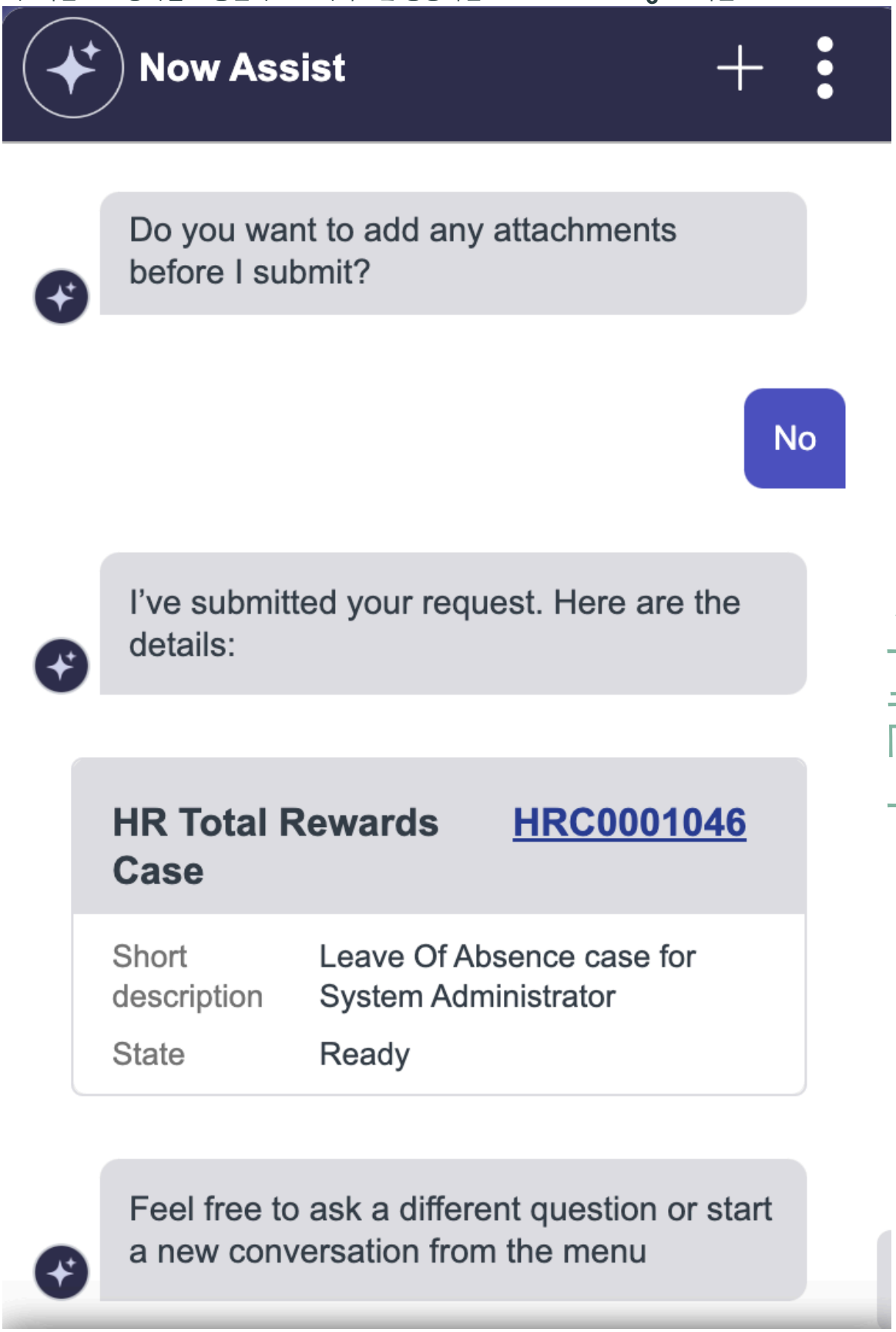
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 치과 문의 요청에 대한 **Gen AI Virtual Agent** 지원



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 카탈로그 항목을 요청한 후 **HR** 케이스를 생성하는 **Gen AI Virtual Agent** 지원



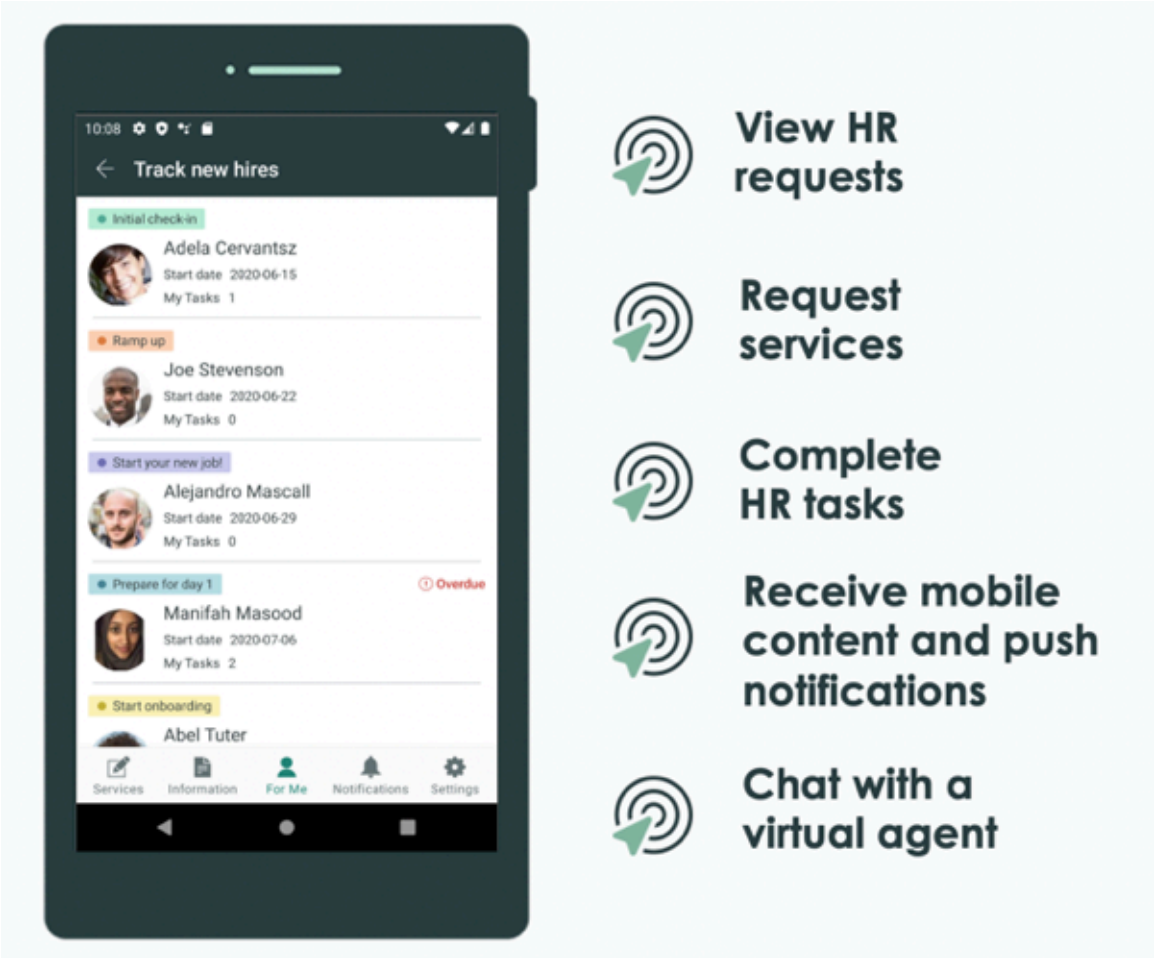
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery용 Now Mobile 앱

HR Service Delivery용 Now Mobile 앱을 사용하면 직원이 HR 요청을 보고, 도움을 요청하고, HR 작업을 완료하고, 대상 지정 모바일 컨텐츠 및 푸시 알림을 수신하고, 에이전트와 채팅하는 등 여러 작업을 수행하도록 지원할 수 있습니다.

주요 기능

HR Service Delivery용 Now Mobile 앱

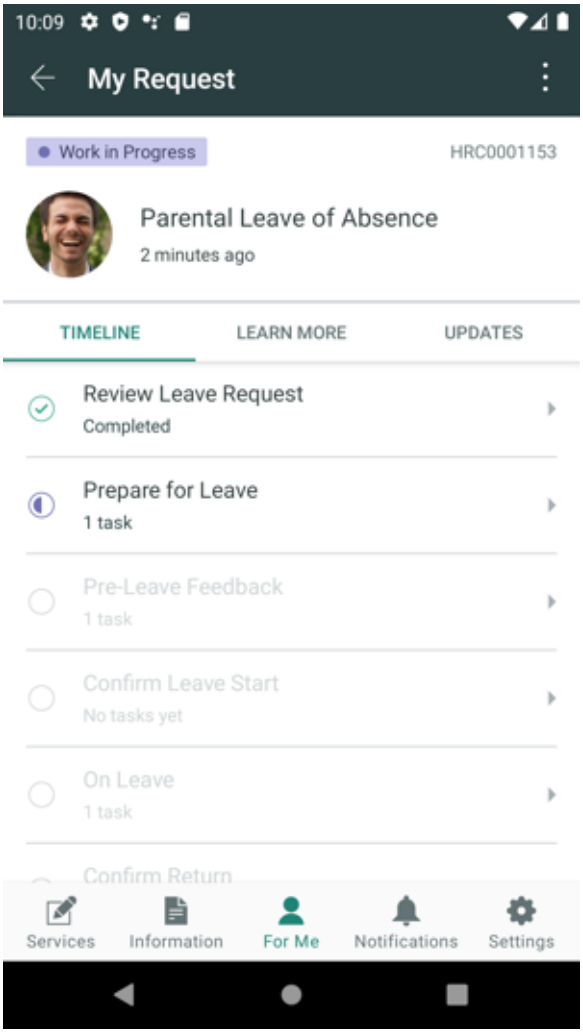


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 요청 보기

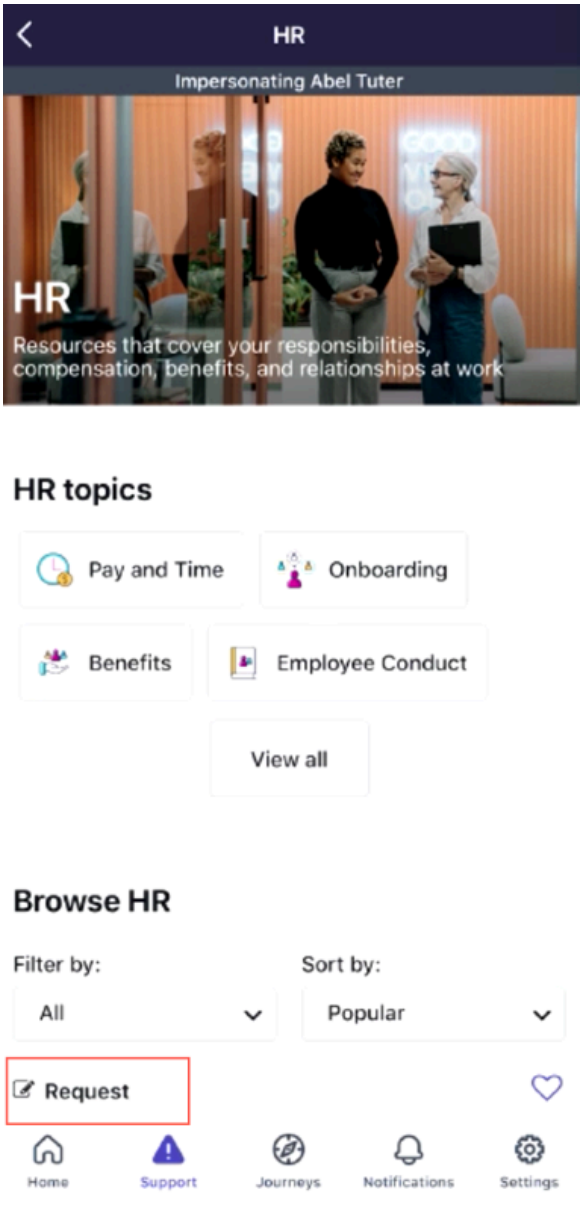
직원이 내 작업 탭으로 이동하여 내 요청 섹션에서 모두 보기를 탭하면 자신의 HR 요청을 볼 수 있습니다.

주:
기업용 수명주기 이벤트(com.sn_hr_lifecycle_ent) 플러그인과 함께 Now Mobile 앱을 사용하는 경우 채용 관리자가 통합된 단일 섹션에서 신입 직원의 온보딩 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 자세한 내용은 신입 직원 온보딩을 위한 채용 관리자 경험 문서를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원은 서비스 탭으로 이동하여 HR 서비스를 검색하거나 탐색하여 HR 요청을 제출할 수 있습니다. 또한 더하기 아이콘을 탭한 다음 **HR** 케이스 만들기를 눌러서 일반 문의 HR 케이스를 만들 수도 있습니다.

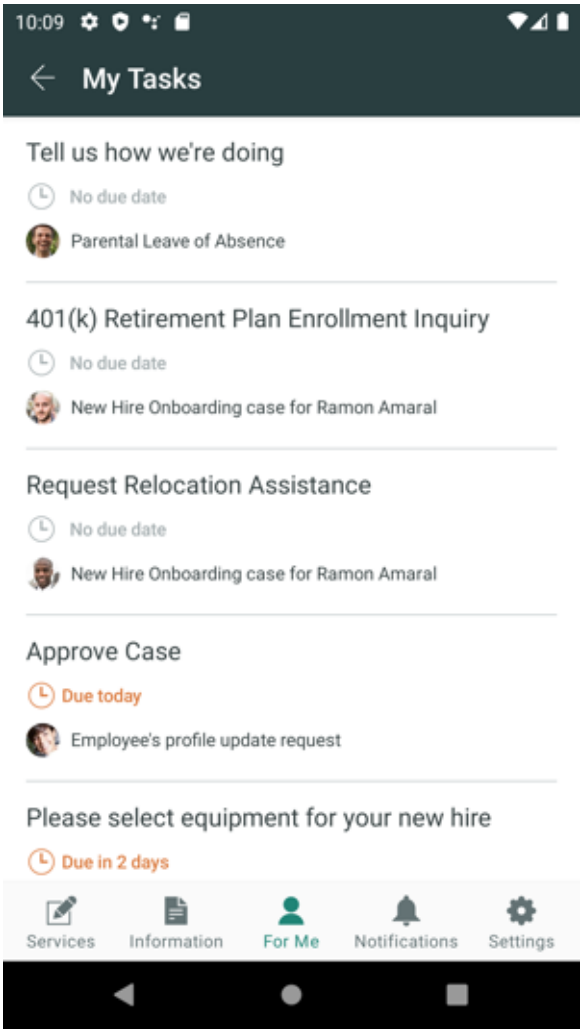


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 작업 완료

직원이 내 작업 탭으로 이동하여 내 할 일 섹션에서 모두 보기를 탭하여 자신의 HR 작업을 보고 완료할 수 있습니다. 지원되는 작업 유형은 다음과 같습니다.

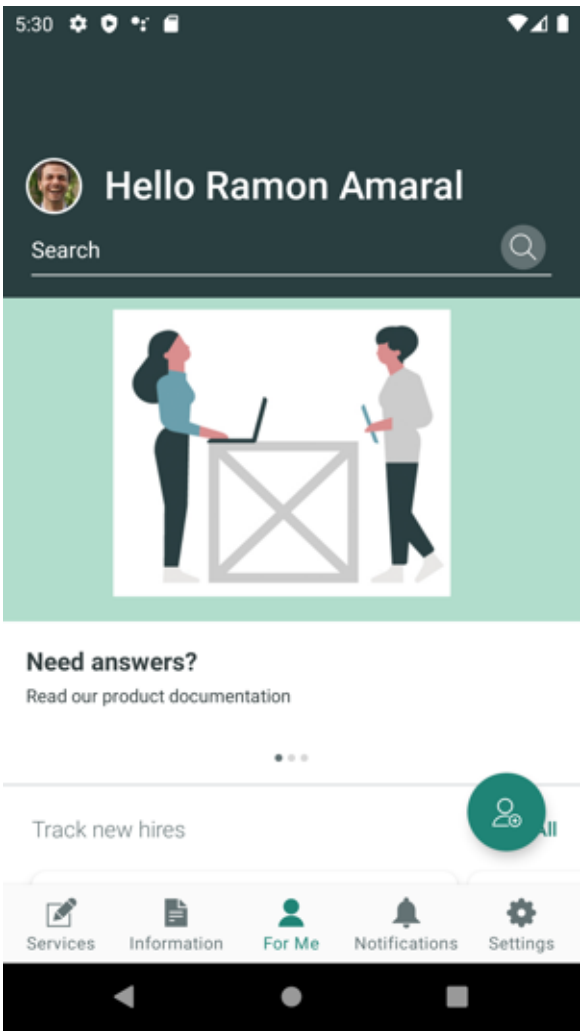
- 전자 문서 서명, 첨부 파일 업로드, 비디오 시청 등의 HR 작업.
- 예정된 활동, 취소 활동을 포함한 수명주기 이벤트 작업. 수명주기 이벤트에 관한 자세한 정보는 Enterprise Onboarding and Transitions 문서를 참조하십시오.
- SuccessFactors, DocuSign 또는 Adobe Sign 서비스 등과의 통합 작업. 외부 공급업체 통합에 대한 자세한 내용은 HR 통합 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 작업. 자세한 내용은 직원 할 일 페이지를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상 지정 모바일 컨텐츠 및 푸시 알림 수신

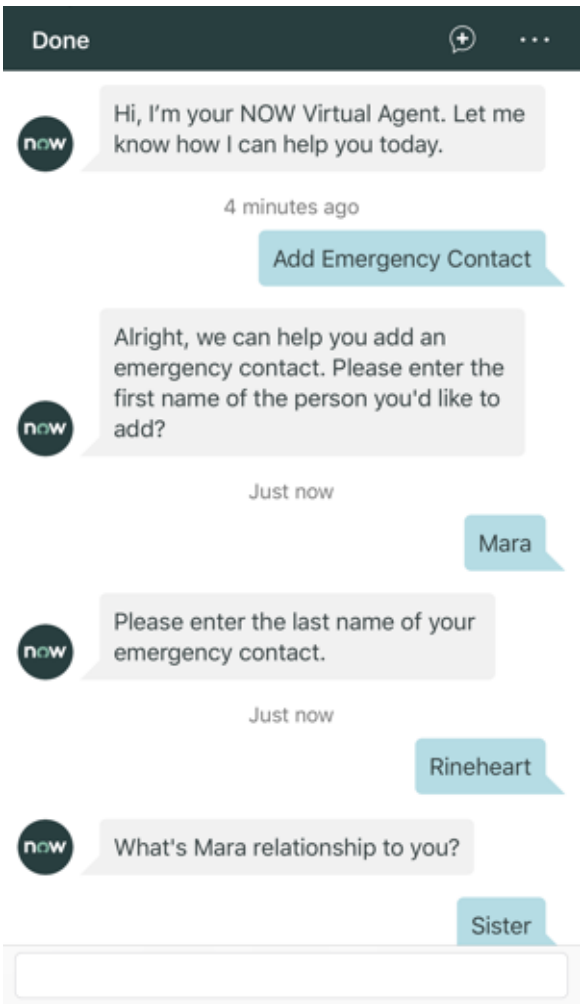
직원은 대상 지정 모바일 컨텐츠(예: 배너, 텍스트 카드, 비디오 및 푸시 알림)를 받을 수 있습니다. 캠페인에 사용하거나 캠페인에서 사용하기 위한 콘텐츠 게시 구성 세부 정보는 모바일용 Employee Center 구성 및 알림 컨텐츠를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용하도록 설정하면 직원이 가상 에이전트와 채팅할 수 있습니다. 구성에 대한 자세한 내용은 Now Mobile 앱에서 Live Agent 활성화를 참조하십시오.

주:
채팅은 모바일 앱에서 검색 및 목록 화면을 제외한 모든 화면에서 시작할 수 있습니다.



활성화 정보

HR Service Delivery용 Now Mobile은 Case and Knowledge Management를 활성화하면 자동으로 활성화됩니다. 활성화되지 않으면 HR용 Now Mobile을 수동으로 활성화할 수 있습니다.

관련 정보

Now Mobile 앱

HR Service Delivery용 Now Mobile 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: Mobile 플러그인(com.sn_hr_mobile)을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Human Resources Scoped App: Mobile은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Human Resources Scoped App: Mobile용 플러그인

플러그인	설명
Now Mobile 요청 네이티브 애플리케이션 화면 및 애플릿 시작 관리자 [com.glide.mobile-employee]	이 플러그인에는 ServiceNow Mobile 요청 네이티브 애플리케이션을 설정하는 데 필요한 애플리케이션 및 구성이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

HR Service Delivery용 **Now Mobile** 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery용 Now Mobile 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다. 플러그인 설치 시 데모 데이터를 로드하거나, 플러그인 설치를 위한 복구 기능을 사용하여 데모 데이터를 추가합니다. Now Mobile 앱 데모 문서를 참조하십시오.

주:
〔sn_me〕 플러그인은 Now Mobile sn_hr_mobile.min_admin_count 시스템 속성〔sys_properties.list〕을 활성화합니다. 이 속성은 모바일 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 모바일 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR용 Now Mobile 관리자 [sn_hr_mobile.admin]		없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
스크립팅된 활동 세트 컨텍스트 [v_st_hr_activity_set_context]	

HR Service Delivery용 Now Mobile 앱 구성

HR Service Delivery에 대한 Now Mobile 앱 옵션을 구성합니다.

HR Service Delivery용 Now Mobile 앱 구성에 대한 자세한 정보는 다음을 참조하십시오.

- 내 작업 페이지
  - 인사말
  - 내 할 일
- 내 요청
- 검색
  - 사용자 검색
    - 참고: 직원 센터(EC)를 사용하지 않는 고객에 대해서는 기본 시스템 사용자 검색 구성이 사용됩니다. 자세한 내용은 모바일 검색을 참조하십시오.
    - AI Search에 대한 자세한 내용은 모바일 장치용 AI Search 구성을 참조하십시오.
  - 분석 및 제안
- 항목 및 서비스
  - 카탈로그
  - 빠른 실행
- Knowledge
- Siri 바로 가기

Now Mobile 구성을 참조하십시오.

Now Mobile 관리

Now Mobile 직원이 모바일 장치에서 , , Journey Designer및 에이전트 채팅 기능에 액세스할 Lifecycle Events수 있도록 환경을 구성합니다.

온보딩 프로세스의 여러 단계에서 신입 직원에게 관련 컨텐츠를 제공하는 다양한 미디어 섹션을 구성합니다. 신입 직원이 앱에서 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와 채팅할 수 있도록 채팅 기능을 활성화할 수도 있습니다.

다음 비디오는 Mobile Onboarding을 구성하는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

이 비디오에서 Mobile Onboarding 앱을 구성하고 테스트하는 방법을 알아보십시오.

에 대한 수명주기 이벤트 선택 Now Mobile

와 함께 Now Mobile사용할 수명주기 이벤트를 선택합니다. 해당 이벤트 유형에 대한 온보딩 케이스가 생성되면 케이스와 연결된 할 일을 신입 직원이 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당 HR 서비스에서 대상자에게 활동 세트 표시 옵션은 물론 대상자에게 케이스 표시 옵션이 선택되어 있는지도 확인해야 합니다.

수명주기 이벤트 관리자는 수명주기 이벤트 및 와 함께 Now Mobile사용할 해당 HR 서비스를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트 빌드 문서를 참조하십시오.

프로시저

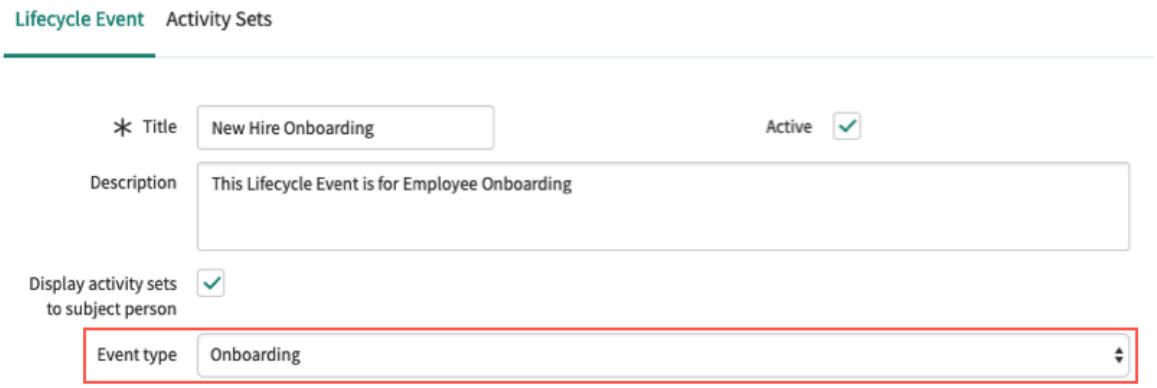
1. 와 함께 Now Mobile사용할 수명주기 이벤트를 선택합니다.
대상자에게 활동 세트 표시 옵션이 선택되어 있는지도 확인합니다.

a. 다음으로 이동 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.

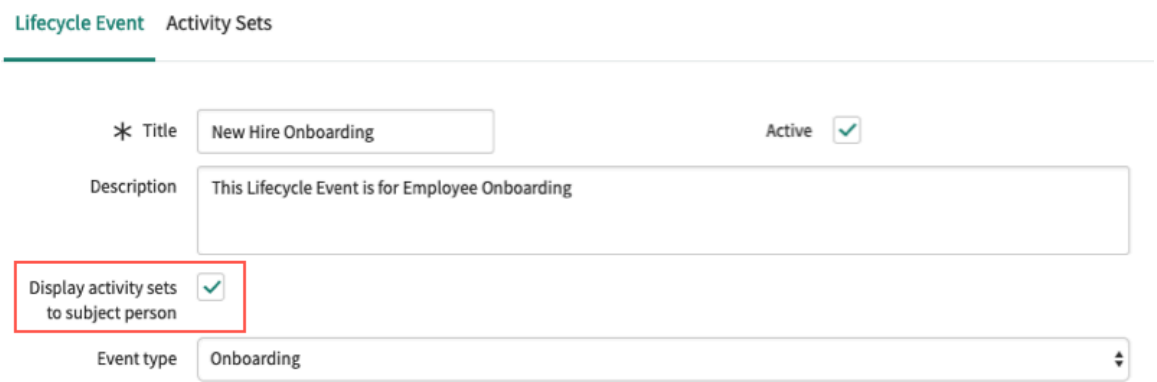
b. 수명주기 이벤트 기록을 엽니다.

> 주:
> 신입 직원 온보딩이라는 이름의 미리 구성된 수명주기 이벤트를 사용할 수 있습니다.

c. 수명주기 이벤트 양식에서 이벤트 유형 필드를 ###으로 설정합니다.



d. 대상자에게 활동 세트 표시 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.



2. 해당 HR 서비스 양식에서 대상자에게 케이스 표시 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.

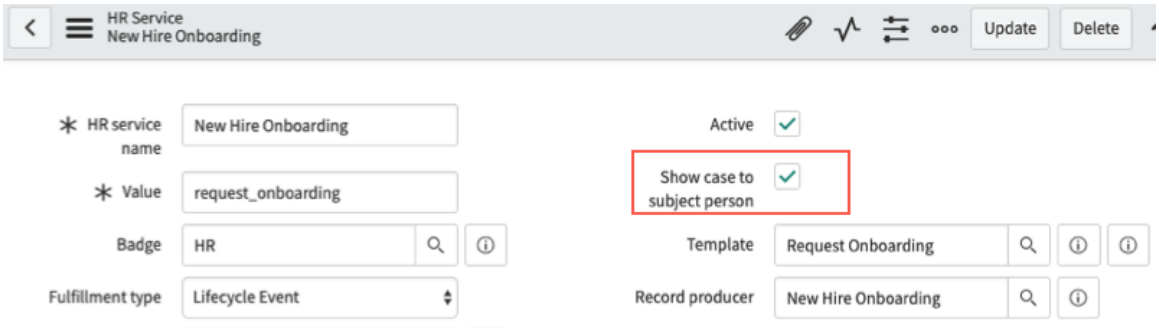
a. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 〉 **HR** 서비스 구성.

b. 해당 HR 서비스 기록을 엽니다.

> 주:
> 신입 직원 온보딩이라는 이름의 미리 구성된 HR 서비스를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 대상자에게 케이스 표시 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.



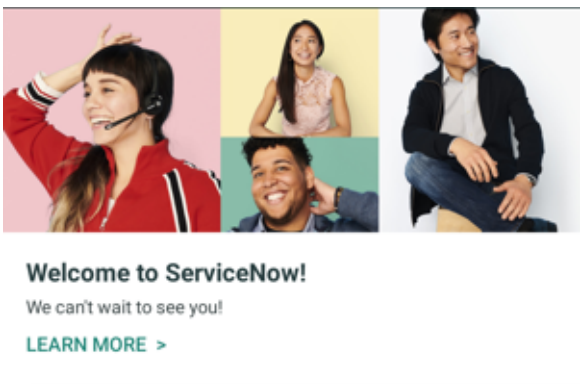
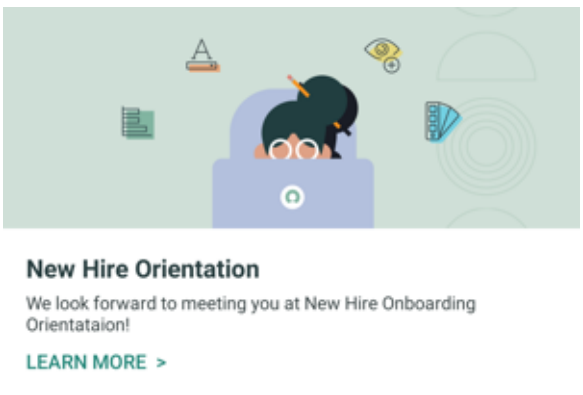
Now Mobile에 대한 미디어 섹션 구성

온보딩 프로세스의 여러 단계에서 신입 직원에게 관련 컨텐츠를 제공할 수 있도록 Now Mobile 하나 이상의 미디어 섹션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

이 태스크 정보
미디어 섹션은 애플릿 시작 관리자에 추가할 수 있는 UI 섹션 유형입니다. 다음 미디어 섹션은 온보딩 프로세스 각 단계의 시작 화면에 표시되며 자체 헤드라인, 이미지, 비디오, 텍스트, 기능 인스턴스를 사용하여 컨텐츠를 개인화할 수 있습니다.

주:
Paris 릴리스부터는 신규 고객에 대해 미디어 섹션이 기본적으로 활성화되지 않습니다.

	ServiceNow 입사를 환영합니다(입사 전) 신입 직원의 출근일 하루 전까지 온보딩 케이스가 만들어진 경우 표시됩니다.
신입 직원 오리엔테이션 신입 직원의 출근일 하루 전부터 첫 출근일까지 표시됩니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 입사를 환영합니다(입사 후)

직원의 첫 출근일부터 온보딩 케이스가 완료될 때까지 표시됩니다.

케이스 완료

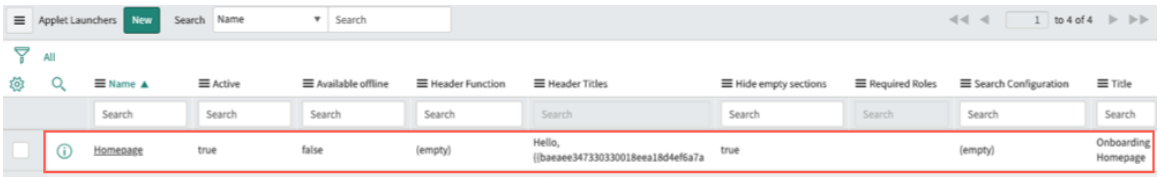
온보딩 케이스가 완료되면 시작 화면의 상반부에 표시됩니다.

직원 앱 다운로드

온보딩 케이스가 완료되면 시작 화면의 하반부에 표시됩니다.

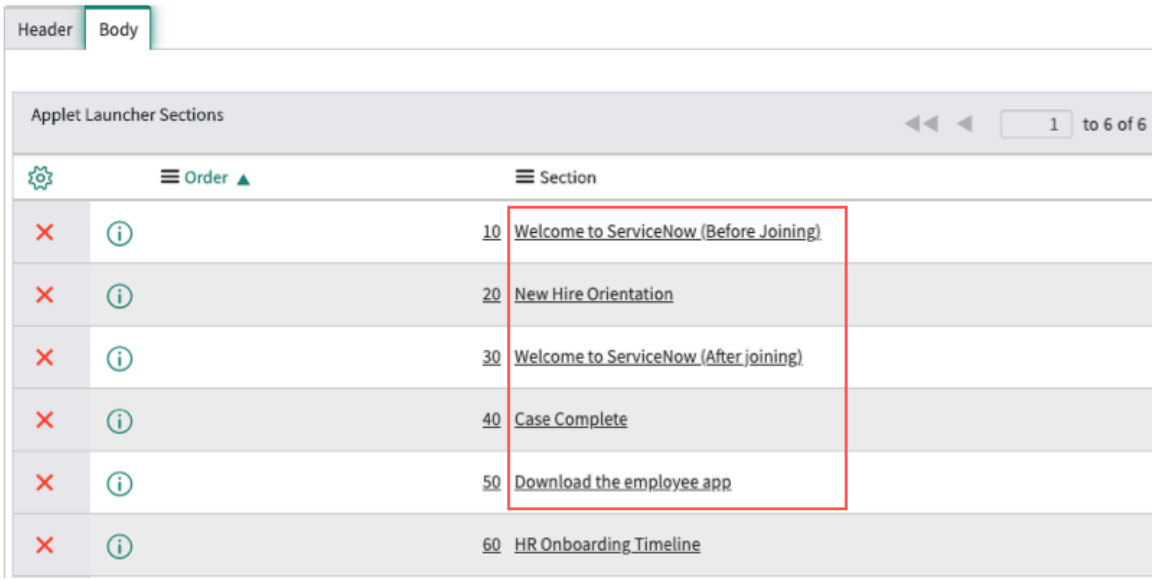
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 온보딩 홈페이지 기록을 엽니다.



3. 본문 관련 목록에서 미디어 섹션 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 미디어 섹션을 구성합니다.
헤드라인, 텍스트, 이미지/비디오 또는 기능 인스턴스를 개인화할 수 있습니다.
   - 헤드라인
   - 텍스트
   - 이미지 또는 비디오
   - 기능 인스턴스

   주:
   레이블을 개인화하고 관련 기능을 구성할 수 있습니다. 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Mobile의 기능을 참조하십시오.

5. 업데이트를 클릭합니다.

에서 에이전트 채팅 사용 **Now Mobile**

신입 직원이 라이브 에이전트 또는 가상 에이전트와 채팅할 수 있도록 채팅 빠른 작업을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.admin

Employee Service Center에서 라이브 및/또는 가상 채팅이 사용함으로 설정되어 있는지 확인합니다.

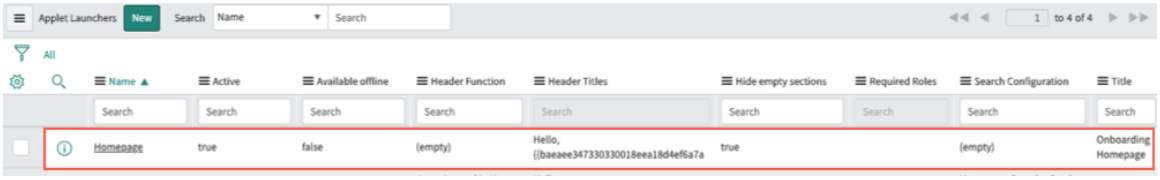
- 직원 실시간 채팅 개요
- HR Service Delivery용 가상 에이전트

필요한 역할: sn_hr_le.admin

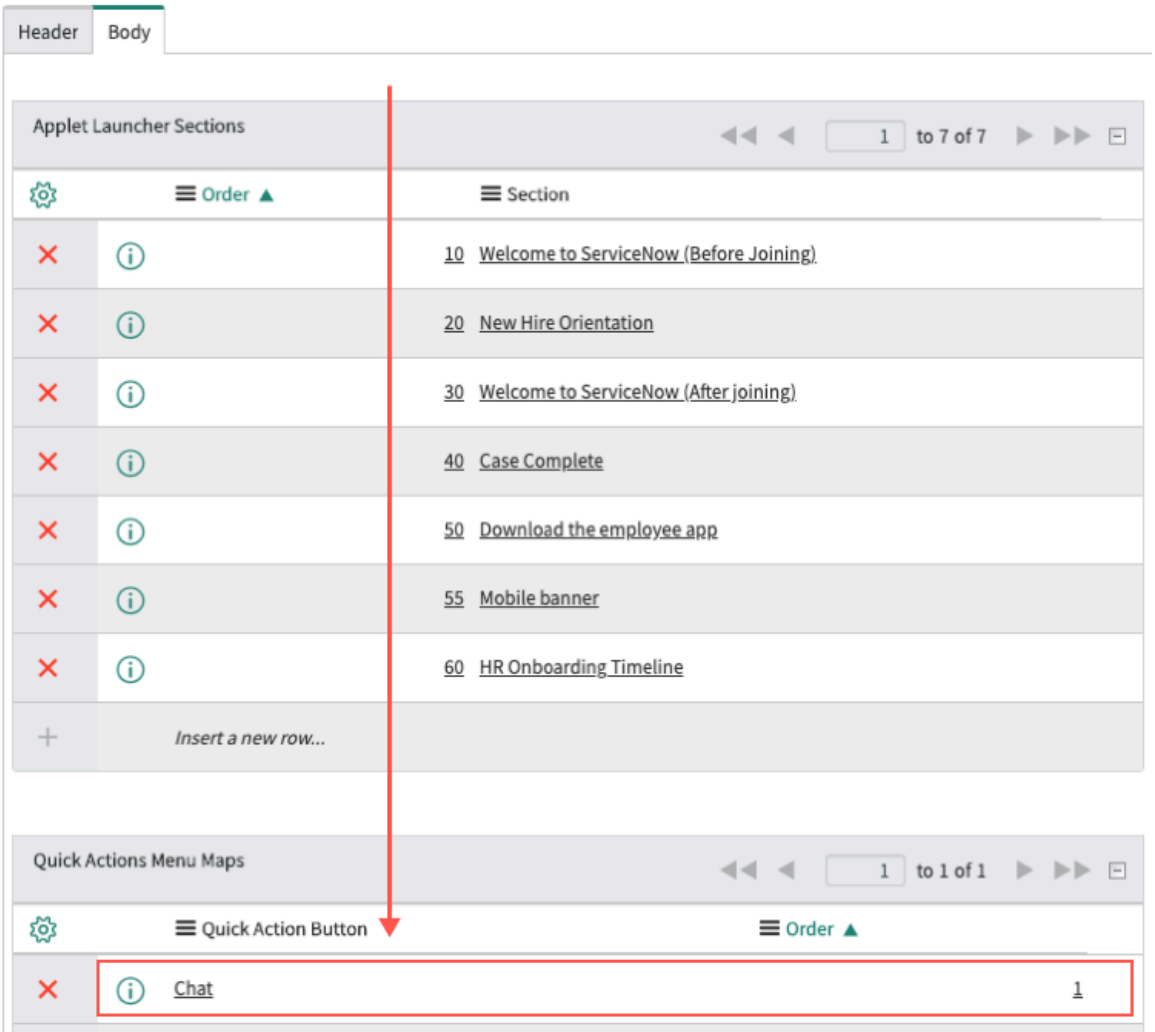
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 온보딩 홈페이지 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 본문 관련 목록의 빠른 작업 메뉴 맵 섹션에서 채팅 기록을 엽니다.



4. 빠른 작업을 사용함으로 활성화하려면 활성 옵션을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

에 대한 여정 구성 **Now Mobile**

Now Mobile 관리자, 멘토 및 직원이 모바일 장치에서 여정과 상호작용할 수 있도록 구성합니다Journey Designer.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

플러그인: Journey Designer (sn_jny), (sn_ja), Journey AcceleratorHR Service Delivery 모바일용 (sn_hr_mobile)

여정을 직원에게 할당하고 여정을 게시합니다. 여정 생성 참조

여정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Journey Designer.

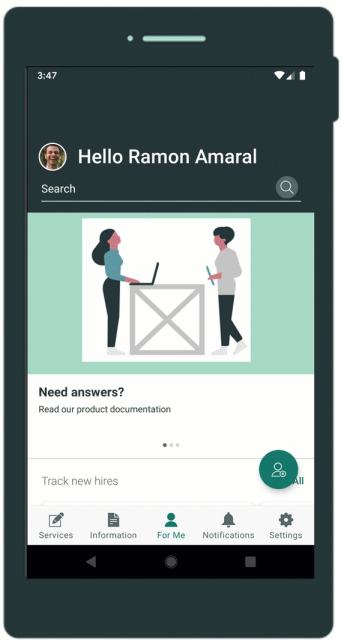
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Journey Designer** 〉 여정 구성 관리.
2. 여정 구성 이름을 클릭합니다.
3. 에서 볼 Now Mobile때 여정의 맨 위에 표시할 이미지를 업로드합니다.
   여정이 어떻게 진행 Now Mobile되는지에 대한 예는 을 참조하십시오 여정 Now Mobile.

신입 직원 온보딩을 위한 채용 관리자 경험

기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 Now Mobile 앱을 사용하는 경우 채용 관리자가 통합된 단일 섹션에서 신입 직원의 온보딩 진행 상황을 추적할 수 있습니다.



채용 관리자 경험은 해당 관리자에게 보고되는 모든 활성 온보딩 케이스에 대한 통합 뷰를 제공합니다. 관리자는 각 케이스 양식을 드릴다운하여 작업을 보고 완료할 수 있을 뿐 아니라 기한이 지난 작업을 추적하고, 타임라인을 보고, 케이스 업데이트를 확인할 수 있습니다.

중요사항:
채용 관리자 섹션이 표시되도록 하려면 채용 관리자가 다음을 충족해야 합니다.

- 온보딩 케이스 대상자의 관리자여야 합니다.
- 온보딩 케이스의 오픈 대상자여야 합니다.

신입 직원 추적 섹션에 표시되는 온보딩 케이스는 내 요청 섹션에 표시되지 않습니다. 활성 케이스가 없는 경우에는 앱에 채용 관리자 섹션이 표시되지 않습니다.

신입 직원 온보딩 및 수명주기 이벤트에 대해 자세히 알아보려면 Enterprise Onboarding and Transitions 문서를 참조하십시오.

여정 **Now Mobile**

직원이 온보딩, 출산 휴직 또는 부서 간 이동과 같은 다단계 전환을 탐색할 수 있도록 애플리케이션에서 여정이 생성됩니다 ServiceNow# Journey Designer . 이 Now Mobile 애플리케이션을 사용하면 사용자가 모바일 장치의 편리함에서 여정 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여정 사용 **Now Mobile**

매니저가 수행할 수 있는 작업

- 미해결 작업을 보고 직원 여정 또는 우선순위별로 필터링합니다.
- 자신의 여정을 보고 완료합니다.
- 진행 중인 여정에 대한 중요한 정보를 보고 상세 정보를 드릴다운합니다.

주:
관리자는 데스크톱에서만 직원 센터 여정을 생성하고, 멘토를 추가하고, 여정을 게시할 수 있습니다.

멘토는 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 오픈 작업을 보고 완료합니다.
- 직원의 여정에 할당되면 알림을 받습니다.

직원이 수행할 수 있는 작업

- 작업과 교육을 보고 완료합니다.
- 모든 작업과 마일스톤을 탐색합니다.
- 멘토 또는 관리자에게 메시지 보내기
- 도움말 문서를 검색합니다.
- 조직 또는 관리자가 추가한 학습 코스를 완료합니다.
- 여정이 생성되면 알림을 받습니다.

Manager Hub

ServiceNow# Manager Hub는 팀의 성공을 이끄는 데 가장 시급하고 중요한 사항에 대한 통찰력과 권장 작업을 제공하여 관리자의 셀프 서비스 및 팀과의 사전 예방적 참여를 향상합니다. 이를 통해 관리자는 선별된 개인화된 자원과 함께 리더로 성장할 수 있습니다.

관리자는 비즈니스 성과 달성에 초점을 맞추고 직원들이 발전하고 성장할 수 있도록 돕는 복잡한 업무를 가지고 있습니다. Manager Hub는 관리자가 소요 시간이나 에너지 소모, 작업량을 줄이고 팀의 지원과 참여를 독려하는 일에 집중할 수 있도록 지원합니다.

Manager Hub의 몇 가지 주요 기능은 다음과 같습니다.

팀과의 협력

팀 요청을 승인하고 주의가 필요한 모든 작업에 즉시 조치를 취할 수 있습니다.

직원 생일, 근무 기념일 또는 신입 직원 입사 날짜에 대한 미리 알림과 같은 예정된 팀 이벤트에 대한 정보를 지속적으로 확인하여 팀과의 소통을 개선할 수 있습니다.

전 세계에 있는 직원의 시간대를 확인할 수 있습니다. 회의가 예정된 시간 또는 특정 요청이 팀에 전송되는 시기에 대해 더 주의를 기울일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀의 요구 사항에 집중

전 세계에 여러 부하 직원이 흩어져 있는 팀과 자신의 부하 직원이 있는 관리자를 효과적으로 관리할 수 있습니다. 직원, 인턴, 임시 근로자를 포함한 모든 근로자의 데이터와 이들에게 있을 수 있는 전환과 관련된 데이터에 대한 통찰력을 제공합니다.

Journey Accelerator 템플릿을 사용하여 경력 개발, 내부 이동, 승진과 같은 주요 직원 전환에 대한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. Journey Designer를 사용하여 신입 직원 온보딩 프로세스를 자동화합니다.

직원이 여정 프로세스에서 어디에 위치해 있는지 파악할 수 있습니다. 교차 기능 팀 요청이 직원의 생산성을 저해하는지 확인할 수 있습니다.

팀 통찰력 확보

팀 및 조직에 대한 기록 추세와 통계를 봅니다. 팁과 도구를 사용하여 프로세스를 개선하거나, 마감일을 앞당기거나, 직원 여정을 개선하는 방법에 대한 인사이트 기반 제안을 받으세요.

팀, 서비스 요청, 여정 및 학습에 대한 데이터 시각화를 찾습니다.

인재를 이끄는 리더로 성장

관리자 라이브러리에서 제공하는 자료와 자원을 통해 기술을 향상하고 인재 리더로 성장할 수 있습니다.

경력 개발, 리더 지원, 채용 및 전환, 직원 성과 평가, 예정된 관리 이벤트, 지식베이스 문서 및 효율적으로 작업하는 데 도움이 되는 관리 도구에 대한 자원을 사용할 수 있습니다.

사용자 경험 사용자 지정

Manager Hub 관리자는 필드를 구성하고, 조직 관리자의 요구 사항에 맞게 표시 텍스트와 아이콘을 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 구성 Manager Hub 문서를 참조하십시오.

ServiceNow Store에서 Manager Hub를 활성화한 후에는 미리 정의된 구성 세트를 사용할 수도 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
Manager Hub에 대한 상세 정보	애플리케이션 구성 시작할 애플리케이션 구성	팀을 지원하고 리더로 성장할 자원 찾기
통합	**참조**	
다른 기능 확장	Manager Hub의 사용자 역할, 테이블, 기본 구성에 대해 자세히 알아보기	

탐험 **Manager Hub**

를 설정하고 사용하는 Manager Hub방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 애플리케이션 활성화

ServiceNow 에서 직원이 활성화됩니다 Manager HubServiceNow Store.

> **주:**
> Manager Hub 애플리케이션과 함께 직원 센터 프로 사용할 수 있습니다. 일부 기능은 Manager Hub HR Service Delivery 및 Employee Journey Management 애플리케이션이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

2. 데이터 구성

역할, 팀 데이터, 팀 요청, 중요한 날짜, 팀 열 데이터, 팀 필터, 일일 통계 및 직원 센터 기타 Service Portal을 구성합니다. 에서 Manager Hub선별되고 개인화된 데이터를 관리자에게 표시합니다.

이에 대해 자세히 알아보려면 구성 Manager Hub 및 에 대한 참조 Manager Hub 문서를 참조하십시오.

3. 에서 사용 **Manager Hub**직원 센터

팀과 더 효과적으로 소통합니다. 즉각적인 주의가 필요한 사항에 조치를 취하고, 예정된 팀 이벤트 및 직원 전환을 지속적으로 파악하고, 리더십 기술을 강화할 수 있습니다.

이에 대해 자세히 알아보려면 Manager Hub 사용 문서를 참조하십시오.

구성 **Manager Hub**

조직 인력 관리자의 요구에 적합한 데이터를 설정하여 구성합니다 Manager Hub .

Manager Hub에 대한 **RCA** 승인

Manager Hub를 설치한 후에는 액세스 요청의 업데이트를 요청하는 제한된 호출자 접근(RCA) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 설치 후 생성되는 RCA는 요청됨 상태에 있고 수동으로 RCA를 허용됨으로 표시해야 하며 이 작업에는 많은 시간이 소요될 수 있습니다.

  모든 기록에 대한 RCA 승인을 자동화하려는 경우, Manager Hub로 소스 범위가 지정된 **MH** 대량 **RCA** 승인 스크립트를 실행할 수 있습니다. ServiceNow Store 의 지원 링크 및 문서 섹션에서 MH 대량 RCA 승인 파일을 다운로드합니다. 이 파일은 관련된 수동 작업을 줄여주는 독립 실행형 스크립트입니다. 스크립트 파일을 다운로드한 후 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트를 선택합니다.
3. 파일 선택을 클릭하고 다운로드한 XML 파일을 선택합니다.
4. **MH** 대량 **RCA** 승인 스크립트 기록을 검색하여 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 스크립트 실행을 클릭하여 요청된 모든 RCA를 승인합니다.

> **주:**
> 수정 스크립트는 실행 시 존재하는 RCA를 승인할 수 있습니다. RCA 스크립트를 실행한 후 Human Resources Scoped App [com.sn_hr_core], Human Resources: Integrations [sb_hr_integration], Journey Accelerator [sn_ja], Journey Designer [sn_jny], Document Template [sn_doc] 같은 새 플러그인을 설치하면 RCA 스크립트를 다시 실행하여 새 RCA를 승인합니다.

예약된 작업 활성화

Manager Hub 사용자 역할 추가 예약된 작업을 활성화하고 실행하여 Manager Hub 사용자 역할을 새 인력 관리자에게 할당합니다. 예약된 작업이 실행되면 델타 변화를 고려하여 Manager Hub 사용자 역할을 새 관리자에게만 할당합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 관리자는 Manager Hub 사용자 역할을 관리자에게 할당하기 전에 기준을 검토해야 합니다. 기본 기준: sys_user 테이블의 관리자 필드는 Manager Hub 사용자 역할을 할당하는 것으로 간주됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
2. Manager Hub 사용자 역할 추가 예약된 작업을 엽니다.
3. 예약된 작업을 실행할 시간과 일정을 설정합니다.
4. 활성 확인란을 활성화합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

중요한 날짜 구성

의 예정된 팀 이벤트 위젯 Manager Hub직원 센터에 표시할 직원 휴가, 직원 생일 또는 기념일과 같은 중요한 날짜를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_mh.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 중요한 날짜 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

중요한 날짜 구성 양식

필드	설명
테이블	필터 조건을 적용할 테이블입니다.
조건	선택한 테이블에 적용할 조건입니다.
활성	중요한 날짜 구성 기록을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.
사용자 필드	이름 또는 이메일과 같은 부하 직원 상세 정보를 가져오기 위해 관리자 필터가 적용되는 테이블의 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상세 정보 표시	
연간 반복 이벤트인지 여부	이벤트(예: 생일 또는 기념일)가 매년 반복되는 이벤트인 경우 이 확인란을 활성화합니다. 주: 연간 반복 이벤트의 경우 오프셋 날짜 범위는 365일 미만이어야 합니다.
날짜 오프셋 단위	오프셋 단위를 정의하는 일, 주 또는 월 수입니다. 예를 들면 주, 일 또는 월입니다.
날짜 오프셋 이전 수	오프셋을 선택한 시작 날짜 필드보다 이전이 되도록 하려는 경우입니다(예: 1).
날짜 오프셋 이후 수	오프셋을 지정한 시작 날짜 필드보다 나중이 되도록 하려는 경우입니다(예: 1).
시작 날짜 필드	중요한 날짜를 가져올 시작 날짜를 나타냅니다. 예를 들어 팀 구성원의 생일을 표시하기 위해 중요한 날짜 구성 기록이 생성되고 있다고 가정합니다. 데이터 오프셋 단위는 주이며, 날짜 오프셋 이전 수와 날짜 오프셋 이후 수는 **1**입니다. 시작 날짜의 일주일 전과 후의 모든 생일을 가져와서 의 중요한 날짜 위젯 Manager Hub직원 센터에 표시합니다.
종료 날짜 필드	중요한 날짜를 가져올 종료 날짜를 나타냅니다.
데이터 소스 표시	선택한 필드를 기준으로 그룹화하기 위한 소스를 표시합니다. 예를 들어 PTO 유형별로 PTO를 그룹화할 수 있습니다.
순서	Employee Center의 Manager Hub에 중요한 날짜 구성 기록이 표시되는 순서입니다. 사용자 인터페이스에 순서 번호가 가장 낮은 중요한 날짜 구성 기록이 먼저 나타나고 순서 번호가 가장 높은 중요한 날짜 구성 기록이 마지막으로 나타납니다.
작업 유형	URL 또는 이메일과 같이 Manager Hub의 직원 센터중요한 날짜 기록에 대해 표시되는 작업 유형입니다.
URL	의 Manager Hub에서 중요한 날짜 기록에 대해 표시할 URL입니다 직원 센터.
작업 아이콘	의 Manager Hub 직원 센터에서 중요한 날짜 기록에 대해 표시할 아이콘을 표시합니다.
작업 도구 설명	에서 Manager Hub 직원 센터의 중요한 날짜 기록에 대한 작업 아이콘을 가리킬 때 나타나는 텍스트입니다.
단일 기록 표시 레이블	에서 하나의 중요한 날짜 구성 기록이 표시되는 Manager Hub직원 센터경우에만 표시되어야 하는 텍스트입니다. 예: ${employee_name}의 기념일입니다. 주: 표시 레이블의 토큰을 사용하여 최종 사용자에게 동적 변수를 표시합니다. 사용 가능한 토큰: ${employee_name}, ${display_data}
여러 기록 표시 레이블	에 여러 개의 중요한 날짜 구성 기록이 표시될 Manager Hub직원 센터때 표시되어야 하는 텍스트입니다. 예: 직원 ${count}명에게 기념일이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 표시 레이블의 토큰을 사용하여 최종 사용자에게 동적 변수를 표시합니다. 사용 가능한 토큰: ${display_data}, ${count}

4. 제출을 클릭합니다.

팀 요청 구성

의 팀에서 연 요청 위젯 Manager Hub 에 표시할 팀 요청의 직원 센터유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin

이를 통해 관리자는 특정 승인이나 작업이 할당되지 않았더라도 팀이 가지고 있는 지원 요청에 대해 알고 싶은 경우 해당 알림을 받을 수 있습니다.

로그인한 관리자에게는 sn_mh.manager_hub_user 역할 외에도 특정 팀 요청을 보는 데 필요한 ACL 또는 역할도 있어야 합니다. 예를 들어 HR 케이스와 관련된 미해결 요청이 있는 경우 로그인한 관리자가 해당 요청을 보려면 sn_hr_core.case_reader 역할이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 요청 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 요청 구성 양식

필드	설명
테이블	조건이 적용되는 테이블의 이름입니다. 예: 요청된 항목
요청 유형	조건이 적용되는 테이블의 필드입니다. 예: cat_item 이 필드를 사용하여 요청을 그룹화하고 ${request_type}을 단일 및 여러 기록 레이블로 표시할 수 있습니다.
요청 상태	요청의 상태입니다.
사용자 필드	요청을 받는 사용자입니다. 예: 요청 대상
활성	팀 요청 구성 기록을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.
상세 정보 표시	
작업 유형	URL 또는 이메일과 같이 Manager Hub 직원 센터의 팀 요청에 대해 표시되는 작업 유형입니다.
URL	의 Manager Hub에서 팀 요청에 대해 표시할 URL입니다 직원 센터.
작업 아이콘	의 Manager Hub 직원 센터에서 팀 요청에 대해 표시할 아이콘을 표시합니다.
주문	의 Manager Hub에 팀 요청 구성 기록이 표시되는 순서입니다 직원 센터. 사용자 인터페이스에 순서 번호가 가장 낮은 팀 요청 구성 기록이 먼저 나타나고 순서 번호가 가장 높은 팀 요청 구성 기록이 마지막으로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
단일 기록 표시 레이블	의 Manager Hub 직원 센터에 단일 요청이 표시될 때 나타나야 하는 텍스트입니다. 예: ${employee_name}이(가) ${request_type}을(를) 요청함 주: 표시 레이블의 토큰을 사용하여 최종 사용자에게 동적 변수를 표시합니다. 사용 가능한 토큰: ${employee_name}, ${request_type}
여러 기록 표시 레이블	의 Manager Hub에 여러 요청이 표시될 때 표시되어야 하는 텍스트입니다 직원 센터. 예: 직원 ${count}명이 ${request_type}을(를) 요청함 주: 표시 레이블의 토큰을 사용하여 최종 사용자에게 동적 변수를 표시합니다. 사용 가능한 토큰: ${request_type}, ${count}

4. 제출을 클릭합니다.

팀 데이터 구성

의 팀 메뉴 직원 센터 에 있는 팀 구성원 탭의 직원 카드와 모달에 표시할 팀 데이터를 구성합니다. 열 구성 및 필터 구성을 지원하려면 팀 데이터 구성이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 데이터 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 데이터 구성 양식

필드	설명
이름	팀 데이터 구성 기록의 이름입니다. 예를 들어, 휴가라는 팀 데이터 구성 기록이 생성됩니다.
테이블	필터 조건을 적용할 테이블입니다. 예를 들어, 테이블은 휴직일 수 있습니다.
사용자 필드	조건을 적용할 테이블의 필드입니다. 예를 들어 사용자 필드는 직원일 수 있습니다.
조건	필요한 값을 표시하기 위해 선택한 테이블에 적용되는 조건입니다. 예를 들어, 필요한 상세 정보를 끌어오기 위해 휴직 테이블에 조건이 적용됩니다. 나중에 직원 sys_ID를 끌어옵니다.
대체 레이블 사용	기록이 팀 데이터 구성과 일치하거나 일치하지 않을 때 텍스트를 표시하는 옵션입니다. 예: ○ 대체 레이블 사용으로 휴가를 표시합니다. ○ 대체 레이블 사용으로 모든 직원이 제기한 인시던트 수를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
대체 레이블	하나 이상의 기록이 설정된 조건과 일치할 때 표시되는 값입니다. 예: ○ 대체 레이블: 휴가 중 ○ 대체 레이블: ${count}개의 인시던트가 발견됨
데이터 대체 레이블 없음	설정된 조건과 일치하는 기록이 없을 때 표시되는 값입니다. 예: 데이터 대체 레이블 없음: 인시던트를 찾을 수 없음.
고급	기본 기록을 검색하는 스크립트를 추가하는 옵션입니다. 이 옵션을 사용하면 여러 데이터 소스에서 표시 값을 구성하고, 값을 제어하고, 표시 값에 대한 하이퍼링크를 제공할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

팀 열 데이터 구성

에 있는 팀 메뉴 의 팀 구성원 탭에 표시할 열 제목을 직원 센터구성합니다. 예를 들어, 신입 직원 또는 휴가 중과 같이 직원의 현재 상태를 나타내도록 열 제목을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 열 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 열 구성 양식

필드	설명
열 제목	팀 열 구성 기록의 이름입니다. 예를 들면 위치입니다.
주문	에 있는 팀 메뉴 의 팀 구성원 탭에 열이 표시되어야 하는 순서입니다직원 센터.
활성	팀 열 구성을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
기록을 팀 열 데이터 구성에 연결합니다.

1. 팀 열 데이터 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 열 데이터 구성 양식

필드	설명
팀 열 구성	팀 열 구성 기록의 이름입니다. 예를 들면 위치입니다.
팀 데이터 구성	팀 열 구성 기록을 연결할 팀 데이터 구성입니다. 예를 들면 사용자입니다.
테이블	팀 데이터 구성과 연결된 테이블입니다. 이 필드는 팀 데이터 구성을 선택하면 자동으로 채워집니다. 예를 들면 sys_user입니다.
열 표시 필드	의 팀 메뉴에서 팀 구성원 탭에 표시할 테이블의 필드직원 센터 예를 들어, 의 팀 메뉴 에 있는 팀 구성원 탭의 위치 열에 있는 sys_user 테이블의 직원 시간대, 도시, 주 및 국가 필드를 표시하려고 합니다.직원 센터
주문	에 있는 팀 메뉴 의 팀 구성원 탭에 열 표시 필드를 표시할 순서입니다직원 센터. 사용자 인터페이스에 순서 번호가 가장 낮은 열 표시 필드가 먼저 나타나고 순서 번호가 가장 높은 열 표시 필드가 마지막으로 나타납니다. **주:** 컴팩트 카드(목록 또는 그리드 뷰)에는 표시되는 항목의 제한이 있지만 직원 모달에는 모든 데이터가 표시됩니다. 또한 직원이 팀 데이터 기록 중 하나에 사용할 수 있는 데이터가 없으면 사용할 수 있는 다음 데이터가 순서대로 표시됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

팀 필터 구성

에 있는 팀 메뉴의 팀 구성원 탭에 직원 센터표시할 팀 필터를 구성합니다. 예를 들어 팀 필터는 직원 유형일 수 있으며, 여기에는 직책 및 위치 유형과 같은 다른 필터가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 필터 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 필터 그룹 양식

필드	설명
필터 제목	필터 그룹 기록의 고유한 제목입니다. 예를 들어 직원 유형입니다.
주문	에 있는 팀 메뉴직원 센터의 팀 구성원 탭에 그룹 필터를 표시할 순서입니다.
모든 필터 그룹화	필터를 그룹화하는 옵션입니다. 예를 들어 직원 유형이라는 하나의 필터 아래에 직책 및 위치 유형과 같은 필터를 그룹화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	필터 그룹 기록을 활성화 또는 비활성화하는 옵션입니다. 필터 그룹 기록을 비활성화하면 사용자 인터페이스에 기록이 나타나지 않습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
필터를 팀 데이터 구성에 연결합니다. 필터 그룹은 표시 값과 순서 관련 항목을 구성할 수 있는 UI 셀입니다. 필터 그룹에 표시되는 데이터는 팀 데이터 구성에서 가져옵니다.

1. 팀 필터 그룹 데이터 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 필터 그룹 데이터 양식

필드	설명
레이블	필터 그룹의 고유한 이름입니다.
팀 필터 그룹	팀 필터 그룹의 이름(예: 직원 유형)입니다.
팀 데이터 구성	테이블 및 테이블 필드에 적용되는 구성을 포함합니다. 예를 들어 직원 유형의 경우 팀 데이터 구성은 HR 프로파일 및 직원 프로파일입니다.
테이블	팀 데이터 구성과 연결된 테이블입니다. 팀 데이터 구성을 선택한 후에는 해당 구성이 기본적으로 선택됩니다.
열	팀 탭에 표시할 열입니다.
주문	에 있는 팀 메뉴의 팀 구성원 탭에 필터를 표시할 순서입니다 직원 센터.
모든 옵션 선택 표시	에서 팀 메뉴직원 센터의 팀 구성원 탭에 있는 필터에서 {}에서 모두 선택을 표시하는 옵션입니다. 필터에 10개의 도시가 있다고 가정하고 사용자에게 단일 링크로 모든 도시를 선택할 수 있는 옵션을 제공하려면 모든 옵션 선택 표시를 활성화합니다.
모두 같은 값을 가지고 있는 경우 숨기기	에 있는 팀 메뉴 직원 센터의 팀 구성원 탭에서 동일한 필터 값을 숨기는 옵션입니다. 모두 같은 값을 가지고 있는 경우 숨기기 옵션이 선택되어 있고 빈 필터 옵션 표시 옵션이 선택 취소되어 있고, 모든 직원이 같은 도시(예: 런던)에 거주하고 있다고 가정합니다. 이 경우 런던 필터는 에 있는 직원 센터팀 메뉴의 팀 구성원 탭에 나타나지 않습니다.
빈 필터 옵션 표시	관리자가 사용 가능한 데이터가 없는 사용자별로 직원 목록을 필터링할 수 있도록 데이터 없음을 필터 값으로 표시하는 옵션입니다. 모두 같은 값을 가지고 있는 경우 숨기기 및 빈 필터 옵션 표시 옵션이 선택되어 있고, 모든 직원이 같은 도시(예: 런던)에 거주하고 있다고 가정합니다. 이 경우 런던 값과 데이터 없음 값이 모두 에 있는 팀 메뉴의 팀 구성원 탭에 있는 위치 필터에 직원 센터나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 관리자가 직원이 사용할 수 있는 데이터 값으로만 필터링하기를 원한다면 빈 필터 옵션 표시를 선택해서는 안 됩니다. 예를 들어 이 옵션을 선택하지 않고 대부분의 직원이 런던에 거주하고 있지만 일부 직원이 사용자 기록에 위치가 설정되어 있지 않으면 관리자는 런던만 선택할 수 있는 옵션을 갖게 됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

부하 직원으로 보기 설정

부하 직원으로 보기를 설정하면 관리자가 에서 부하 직원이 보는 문서를 보고 팀 구성원을 안내할 수 있습니다 Manager Hub.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:

- *glide.knowman.enable_view_as_user* View as 기능이 작동하도록 기본값을 **True**로 변경합니다. 이 시스템 속성의 기본값은 **False**입니다.
- 사용자 지정된 포털이 있는 경우 시스템 속성에 대한 *ec_portal_viewas_association* 포털 시스템 ID를 업데이트합니다. 기본 포털 ID를 사용자 지정된 ID로 변경하지 않는 한 이 기능이 작동하지 않습니다.
- 이 기능은 제품군 릴리스와 함께 작동하거나 이후의 제품군 릴리스에서도 Tokyo 작동합니다.

이 태스크 정보
부하 직원으로 보기 기능은 부하 직원이 있는 관리자에게 유용합니다. 관리자는 특정 위치별 또는 지정별 지식베이스 문서에 접근할 수 없는 경우가 많습니다. 따라서 관리자는 각 팀 구성원을 돕기 위해 문서를 해당 부하 직원으로 볼 지식베이스 수 있습니다.

다음 절차에 따라 부하 직원이 있는 직원의 보기 형식을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

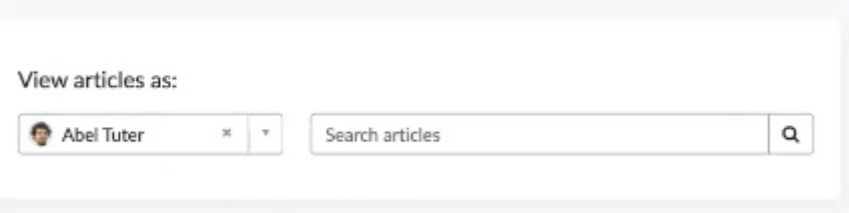
1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 화면 왼쪽 상단에서 를 선택한 Manager Hub 다음, 목록에서 내 팀을 선택합니다.
   목록 뷰에서 전체 팀을 볼 수 있습니다.
3. 기본 설정에 따라 페이지 뷰를 기본 또는 보조로 변경하려면 페이지를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 옵션: 검색 엔진 환경을 적용하려면 기본을 선택하고 저장을 선택합니다.

문서 보기 형식 페이지의 기본 뷰 옵션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

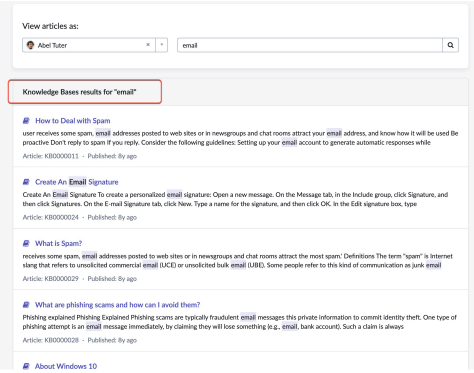
5. 옵션: 컴팩트한 사용자 경험을 얻으려면 보조를 선택하고 저장을 선택합니다.

문서 보기 형식 페이지의 보조 뷰 옵션



6. 옵션: 검색 결과로 표시되는 문서 수를 지식베이스 관리하거나 검색 결과 인스턴스 옵션을 통해 페이지 매김을 추가합니다.
기본 결과는 15개 문서입니다.

기능으로 보기에 대한 검색 결과



결과
페이지 경험으로 보기를 설정하고, 페이지 매김을 추가하고, 검색 결과로 표시되는 문서 수를 조정하여 기능을 사용하여 문서를 검색하는 Knowledge 관리자에게 최적의 사용자 경험을 제공합니다.

일일 통계 구성

에 있는 팀 메뉴직원 센터의 Manager Hub 및 팀 구성원 탭에 표시할 일일 통계 기록을 구성합니다. 일일 통계는 직원 PTO, 직원 위치 등과 관련된 정보일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 일일 통계.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

팀 일일 통계 양식

필드	설명
이름	일일 통계 구성 기록의 이름입니다.
레이블 표시	의 팀 메뉴에 있는 Manager Hub 및 팀 구성원 탭에 있는 일일 통계 기록의 직원 센터표시 이름입니다.
활성	일일 통계 구성 기록을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주문	일일 통계 기록을 의 팀 메뉴에 있는 Manager Hub 및 팀 구성원 탭에 표시할 순서입니다 직원 센터. 사용자 인터페이스에 순서 번호가 가장 낮은 일일 통계 구성 기록이 먼저 나타나고, 순서 번호가 가장 높은 일일 통계 구성 기록이 마지막으로 나타납니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

1. 필터 소스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필터 소스 양식

필드	설명
필터 소스	일일 통계 필터를 연결할 필터 구성 기록입니다.
활성	필터 그룹 기록을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.
모두	소스의 모든 필터 값을 한 번에 선택하는 옵션입니다. 예를 들어, 도시는 필터 소스입니다. 여기에는 시카고, 하이데라바드, 매디슨, 뉴욕과 같은 도시가 포함됩니다. 한 번에 모든 도시를 선택하려면 모두를 선택합니다. 일부 도시만 선택하려면 옵션을 선택합니다.
옵션	소스에서 특정 필터 값만 선택하는 옵션입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

할 일 매핑 구성

에서 관리 작업 및 요청을 Manager Hub 표시할 추가 조건 또는 매핑을 직원 센터생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin

주:

- 이 Utah 릴리스 이전에는 의 할 일 구성 양식을 직원 센터사용하여 할 일 매핑에 대한 추가 조건을 만들 수 있었습니다. 릴리스부터 Utah 의 할 일 매핑 모듈을 Manager Hub사용하여 할 일 매핑에 대한 추가 조건을 만들 수 있습니다.
- 릴리스로 Utah 업그레이드하는 경우 의 할 일 구성 양식에서 할 일 매핑에 대해 생성된 추가 조건을 의 직원 센터Manager Hub할 일 매핑 모듈에서 다시 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 할 일 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 매핑 양식

필드	설명
할 일 필터 조건	추가 조건이 적용되는 할 일 필터 조건입니다. 할 일 필터 조건에 대한 자세한 내용은 할 일 필터 생성 또는 수정을 참조하십시오.
테이블	할 일 구성 테이블에서 선택하는 읽기 전용 필드입니다. 예를 들면 HR 작업〔sn_hr_core_task〕과 같습니다.
매핑 상위	할 일 구성 테이블 또는 해당 상위 테이블에서 보고서 수신자 필드를 선택할 수 있도록 하는 옵션입니다.
상위 매핑 참조 필드	상위 테이블에서 참조 필드를 선택하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 상위 필드 매핑 이 활성화된 경우에만 나타납니다.
상위 보고서 수신자 필드	상위 테이블에서 보고서 수신자 필드를 선택하는 옵션입니다. 예를 들어 HR 케이스〔sn_hr_core_case〕 테이블에서 보고서 수신자 필드를 선택합니다. 주: 이 옵션은 상위 필드 매핑 이 활성화된 경우에만 나타납니다.
보고서 수신자 필드	할 일 구성 테이블에서 보고서 수신자 필드를 선택하는 옵션입니다. 예를 들어 HR 작업〔sn_hr_core_task〕에서 보고서 수신자 필드를 선택합니다.
활성	추가 필터 조건 사용을 활성화하는 옵션입니다.
주문	추가 필터 조건이 적용되는 순서입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

위젯 구성

비즈니스 요구 사항에 따라 팀 메뉴의 Manager Hub 및 팀 인사이트 페이지에서 위젯을 직원 센터 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.admin, sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
Employee Center 포털이 열립니다.

2. 다음으로 이동 **Manager Hub** 〉 팀 인사이트.

3. 위젯을 **CTRL**+마우스 오른쪽 단추로 클릭하고디자이너에서 페이지를 선택합니다.
서비스 포털 디자이너 페이지가 열립니다.

a. Manager Hub 프롬프트 위젯에서 편집 아이콘을 클릭합니다.

- 제목에 위젯에 적합한 제목을 제공합니다.
- 제안 범주에서 설정을 적용할 범주를 지정합니다.
- 프레젠테이션, 행당 제안에서 위젯의 행에 표시할 프롬프트 수를 지정합니다.
- 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 팀 또는 직원 여정 정보에서 편집 아이콘을 클릭합니다.

- 섹션 제목에서 위젯에 적합한 제목을 제공합니다.
- 보고서에서 위젯에 표시할 보고서를 선택합니다. 위젯에 보고서를 표시할 순서를 지정합니다.
- **PA** 위젯에서 위젯에 표시할 PA 보고서를 선택합니다.

  주:
  고급 차트 구성의 경우 보고서 및 PA 위젯 테이블의 sysID를 사용합니다.

- 제안 범주에서 설정을 적용할 범주를 지정합니다.
- 차트 레이아웃에서 행의 차트 수를 지정합니다. 기본값은 행당 두 개의 차트입니다.
- 차트 높이에서 차트의 높이를 나타냅니다.
- 고급에서 스크립트를 추가하여 위젯의 컨텐츠를 사용자 지정하고 표시합니다.
- 저장을 클릭합니다.

Manager Hub 사용

팀을 지원하고 애플리케이션을 사용하여 Manager Hub 리더로 성장할 자원을 찾습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user
- 에서 Manager HubServiceNow Store를 직원 센터 프로 활성화합니다. Manager Hub 는 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 일부 기능은 Manager Hub HR Service Delivery 및 Employee Journey Management 애플리케이션이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 구성 Manager Hub.

프로시저

1. 팀 개요 가져오기.
2. 팀 구성원 파악.
3. 팀 통찰력 얻기.
4. 관리자 라이브러리 활용.

팀 개요 가져오기

중점을 둘 필요가 있는 가장 중요한 정보와 작업을 요약합니다. 주의가 필요한 항목, 예정된 팀 이벤트, 팀 구성원이 오픈한 요청을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 다음으로 이동 사용자 팀 〉 **Manager Hub**.
3. 전 세계에 있는 직원의 시간대를 확인할 수 있습니다.
   회의가 예정된 시간 또는 요청이 팀에 전송되는 시기에 대해 더 주의를 기울입니다.
4. 관리 작업 위젯에서 승인이 필요한 총 작업 수를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 작업을 클릭하면 Employee Center의 할 일 페이지로 이동합니다. 필요한 작업을 완료합니다.

5. 예정된 팀 이벤트 위젯에서 직원 생일, 직원 기념일 또는 신입 직원 입사 등의 예정된 이벤트를 확인합니다.
   이메일 아이콘을 클릭하면 빈 제목 줄이 있는 대상 필드(기본 이메일 클라이언트)에 해당 부하 직원의 업무 이메일과 연결된 메일 링크가 열립니다.
6. 팀에서 오픈한 요청 위젯에서 팀 구성원이 오픈한 모든 요청을 봅니다.
   시간에 민감하고 전사적으로 공동 작업이 필요한 요청에 자세히 주의를 기울입니다.

   주:
   로그인한 관리자에게는 sn_mh.manager_hub_user 역할 외에도 특정 팀 요청을 보는 데 필요한 ACL 또는 역할도 있어야 합니다. 예를 들어 HR 케이스와 관련된 미해결 요청이 있는 경우 로그인한 관리자가 해당 요청을 보려면 sn_hr_core.case_reader 역할이 있어야 합니다.

7. 나와 팀에 대한 제안 위젯에서 주의가 필요한 항목에 대해 조치를 취합니다.
   이 위젯은 프롬프트가 생성된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 관리자를 위한 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
8. 휴가 중인 직원 수, 온보딩 중인 직원 수 등 팀의 일일 통계를 검토합니다.
   자세한 내용을 알아보려면 모든 팀 구성원을 클릭합니다. 팀 구성원 탭으로 이동합니다.
9. 연간 목표 및 피드백과 같이 분기에 집중할 기업 이니셔티브에 대한 정보를 찾습니다.

관리자를 위한 사전 예방적 프롬프트

수집된 데이터와 베스트 프랙티스를 기반으로 관리자에게 작업을 권장하고, 관리자가 팀 통찰력을 이해하도록 돕고, 다음 단계를 안내합니다. 관리자가 잠재적인 문제에 대해 사전 예방적으로 대처할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

에서 ServiceNow Store애플리케이션을 활성화 사전 예방적 프롬프트 해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 사용자 팀 〉 **Manager Hub**.
2. 나와 팀에 대한 제안 위젯에서 실행 가능한 항목에 대해 작업합니다.

인사이트 기반 제안

제안	설명
신규 채용 지원	신입 직원을 표시합니다. 그들을 더 잘 지원하십시오. ○ 제안을 완료로 표시하려면 ✔ 를 선택합니다. ○ 제안을 해제하려면 ✖ 를 선택합니다. ○ Outlook에서 신입 사원에게 이메일을 보내려면 직원에게 이메일 보내기를 선택합니다.
일과 삶의 균형 장려	휴가를 사용하지 않은 직원을 표시합니다. 직원의 일과 삶의 균형을 장려합니다. ○ 제안을 완료로 표시하려면 ✔ 를 선택합니다. ○ 제안을 해제하려면 ✖ 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제안	설명
	○ Outlook에서 직원에게 이메일을 보내려면 미리 알림 보내기를 선택합니다. ○ 일과 삶의 균형을 장려하는 방법에 대한 세부 정보가 있는 KB 문서를 열려면 중요한 이유 알아보기를 선택합니다.
학습을 통해 직원 지원	할당된 학습을 채택하지 않은 직원을 표시합니다. 집중할 시간이 필요한지 확인하십시오. ○ 제안을 완료로 표시하려면 ✔ 를 선택합니다. ○ 제안을 해제하려면 ✖ 를 선택합니다. ○ Outlook에서 직원에게 이메일을 보내려면 도움이 필요한 경우 묻기를 선택합니다.
직원의 경력 성장 지원	한동안 직무를 변경하지 않은 직원을 표시합니다. ○ 제안을 완료로 표시하려면 ✔ 를 선택합니다. ○ 제안을 해제하려면 ✖ 를 선택합니다. ○ 커리어 대화에 대해 알아보려면 커리어 대화에 대해 알아보기를 선택합니다.

3. 프롬프트 표시에 대한 기본 설정을 지정하려면:
   a. 나와 팀에 대한 제안 위젯에서 메뉴 아이콘을 선택합니다.
   b. 기본 설정 관리를 선택합니다.
   c. 위젯에서 보려는 프롬프트를 끕니다.
   기본 설정이 저장되고 꺼진 프롬프트는 다음에 Manager Hub 페이지에 로그인할 때 위젯에 나타나지 않습니다. 언제든지 기본 설정을 변경할 수 있습니다.

팀 구성원 파악

전 세계에 흩어져 있는 팀을 효과적으로 관리합니다. 팀 서비스 요구 사항과 활동을 이해하면 이들을 더 잘 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 다음으로 이동 사용자 팀 〉 팀 구성원.
3. 휴가 중인 직원 수, 온보딩 중인 직원 수 등 팀의 일일 통계를 검토합니다.
4. 자신에게 보고하는 직원의 상세 정보를 봅니다.
   ○ 여정, 성장 및 개발(EGD가 설치된 경우)과 같은 여러 활동에서 팀이 수행하는 작업에 집중합니다.
   ○ 직원 여정, 직원 유형, 위치 또는 상태를 기준으로 데이터를 필터링합니다. EGD가 설치되면 팀 구성원의 성장 계획의 결과 유형과 팀 구성원이 현재 추구하고 있는 학습에 필터를 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 검색 필드에 두 자 이상을 입력하여 특정 직원을 검색합니다.
- 카드 뷰 또는 목록 뷰에서 직원 상세 정보를 봅니다.

5. 직속 보고 관리자가 부재 중인 경우(예: 휴가 중) 건너뛰기 수준 부하 직원에게 지원을 제공합니다. 직속 부하 직원과 함께 건너뛰기 수준 직원에 대한 상세 정보를 보려면 건너뛰기 수준 보고서 표시 옵션을 활성화합니다.
6. 조직의 보고 구조를 보려면 조직도 보기를 클릭합니다.
7. 모든 보고 직원에게 한 번에 이메일을 보내려면 보기 및 팀에 이메일 보내기를 클릭합니다.

   빈 제목 줄이 있는 대상 필드(기본 이메일 클라이언트)에 해당 부하 직원의 업무 이메일과 연결된 메일 링크가 열립니다.
8. 프로파일을 보거나 이메일을 보내거나 특정 직원에게 전화를 걸려면 메뉴를 클릭하고 필요한 작업을 수행합니다.

   주:
   직원 카드의 작업을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Center의 작업 프레임워크를 참조하십시오.
9. 직원에게 학습 코스를 할당하려면 클릭하고 학습 할당을 클릭합니다.

   주:

   모든 보고 직원에게 코스를 한 번에 할당하려면 조직도 보기 옆에 있는 클릭하고 학습 할당을 선택합니다.

   a. 학습 할당 창에서 필수 필드를 입력합니다.

필드	설명
이 학습 할당 대상	학습 코스를 할당하려는 직원입니다
할당된 자료	직원에게 할당하려는 학습 코스
할당 설명	학습 과정에 대한 추가 정보입니다
기한	직원이 코스를 완료할 날짜입니다
참고	직원 참고 사항
이 작업은 선택 사항입니다.	학습 할당이 선택 사항임을 나타내는 옵션입니다

   b. 할당을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부하 직원으로 보기 설정

부하 직원으로 보기를 설정하면 관리자가 에서 부하 직원이 보는 문서를 보고 팀 구성원을 안내할 수 있습니다 Manager Hub.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

주:

- *glide.knowman.enable_view_as_user* View as 기능이 작동하도록 기본값을 **True**로 변경합니다. 이 시스템 속성의 기본값은 **False**입니다.
- 사용자 지정된 포털이 있는 경우 시스템 속성에 대한 *ec_portal_viewas_association* 포털 시스템 ID를 업데이트합니다. 기본 포털 ID를 사용자 지정된 ID로 변경하지 않는 한 이 기능이 작동하지 않습니다.
- 이 기능은 제품군 릴리스와 함께 작동하거나 이후의 제품군 릴리스에서도 Tokyo 작동합니다.

이 태스크 정보

부하 직원으로 보기 기능은 부하 직원이 있는 관리자에게 유용합니다. 관리자는 특정 위치별 또는 지정별 지식베이스 문서에 접근할 수 없는 경우가 많습니다. 따라서 관리자는 각 팀 구성원을 돕기 위해 문서를 해당 부하 직원으로 볼 지식베이스 수 있습니다.

다음 절차에 따라 부하 직원이 있는 직원의 보기 형식을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 화면 왼쪽 상단에서 를 선택한 Manager Hub 다음, 목록에서 내 팀을 선택합니다.
   목록 뷰에서 전체 팀을 볼 수 있습니다.
3. 기본 설정에 따라 페이지 뷰를 기본 또는 보조로 변경하려면 페이지를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 옵션: 검색 엔진 환경을 적용하려면 기본을 선택하고 저장을 선택합니다.

   문서 보기 형식 페이지의 기본 뷰 옵션

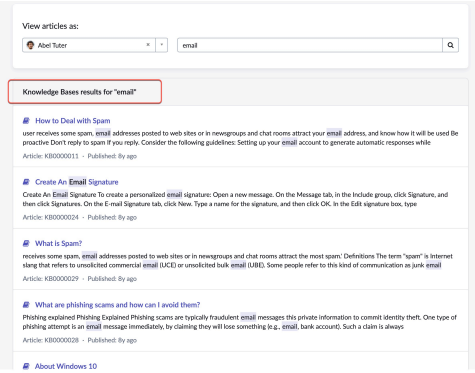
5. 옵션: 컴팩트한 사용자 경험을 얻으려면 보조를 선택하고 저장을 선택합니다.

   문서 보기 형식 페이지의 보조 뷰 옵션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 검색 결과로 표시되는 문서 수를 지식베이스 관리하거나 검색 결과 인스턴스 옵션을 통해 페이지 매김을 추가합니다.
   기본 결과는 15개 문서입니다.

기능으로 보기에 대한 검색 결과



결과
페이지 경험으로 보기를 설정하고, 페이지 매김을 추가하고, 검색 결과로 표시되는 문서 수를 조정하여 기능을 사용하여 문서를 검색하는 Knowledge 관리자에게 최적의 사용자 경험을 제공합니다.

팀 통찰력 얻기

팀, 서비스 요청, 여정 및 학습에 대한 데이터 시각화를 찾습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 다음으로 이동 사용자 팀 〉 팀 인사이트.
3. 팀 정보 위젯에서 직원 휴가(사용 및 사용하지 않은 PTO), 직원 재직 기간, 직원이 현재 역할에서 보낸 시간에 대한 건너뛰기 수준 보고서 및 부하 직원을 봅니다.
4. 서비스 및 지원 위젯에서 팀에서 제기한 요청 유형 및 수(IT 요청, 수명주기 요청을 제외한 HR 요청), 요청을 해결하는 데 걸린 시간, 조직 수준에서 오픈된 요청, 사용자와 사용자에 의해 할당된 요청에 대한 보고서를 봅니다.
5. 직원 여정 위젯에서 다음 항목에 대한 건너뛰기 수준 보고서 및 부하 직원을 봅니다. 직원 여정(위험, 초안 또는 진행 중) 및 올해 시작된 여정 의 현재 상태입니다.
   유형별로 여정을 분석 하십시오(예: 경력 성장 또는 온보딩).

   주:
   이 위젯은 Journey Designer 애플리케이션을 설치할 때만 나타납니다.

6. 직원 여정 이해 위젯에서 여정 시작을 클릭합니다.
   템플릿을 사용하여 팀 구성원의 특정 경험을 맞춤화하여 전환, 성장, 개인 및 경력 이벤트를 지원할 수 있습니다.

   주:
   이 위젯은 Journey Designer 애플리케이션을 설치할 때만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀의 기술 파악

현재와 미래의 비즈니스 요구 사항에 맞게 팀에서 올바른 기술을 개발할 수 있도록 팀의 현재 기술과 대상 기술을 이해합니다. 직원이 학습, 성장 계획, 멘토링과 같은 다양한 직원 성장 및 개발 도구를 활용하여 새로운 기술을 구축하거나 기존 기술 격차를 해소할 수 있도록 지원합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user
- Skills Intelligence 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.
- 기술 또는 직무 역할 구현은 필수입니다. 이는 시스템 속성에 의해 구동됩니다. false로 설정하면 Manager Hub에 기술 탭이 나타나지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 오픈 사용자 팀 〉 기술.
3. 기술 요약 섹션에서 팀의 모든 기술, 주요 강점 및 성장 영역을 봅니다.
   자세한 내용은 팀의 기술 요약 문서를 참조하십시오.
4. 기술 분포 섹션에서는 모든 숙련도 수준, 직무별로 팀이 보유한 기술을 봅니다.
   기술 배포 페이지에서 기술에 대한 심층적인 이해를 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 팀의 기술 분포 보기 문서를 참조하십시오.
5. 기술 기대치 섹션에서 직원의 검증된 기술 및 숙련도를 기반으로 한 직원의 점수 백분율을 역할 기반 기술 요구 사항과 비교하여 봅니다.
   자세한 내용은 기술 기대치 섹션에서 직원 카드 보기 문서를 참조하십시오.
6. 학습 중인 기술 섹션에서 특정 기술을 추구하는 직원을 봅니다.

   학습 중인 기술에 대한 자세한 내용을 보려면 기술 세부 정보 보기를 선택하고 선택합니다. 모든 기술 학습 카드를 보려면 모두 보기를 선택합니다.

   주:
   학습 중인 기술 섹션에서 데이터를 표시하려면 Learning 및 Employee Growth and Development 애플리케이션을 설치하고 기술과 연결해야 합니다.

팀의 기술 요약

팀의 기술을 심층적으로 분석합니다. 팀의 주요 강점과 성장 영역을 이해합니다.

다음 상세 정보는 기술 페이지의 기술 요약 섹션에 표시됩니다.

모든 기술

팀 구성원에게 필요한 총 기술 및 팀 구성원의 총 추가 기술의 분할과 함께 팀의 총 기술 수를 이해하는 데 도움이 됩니다.

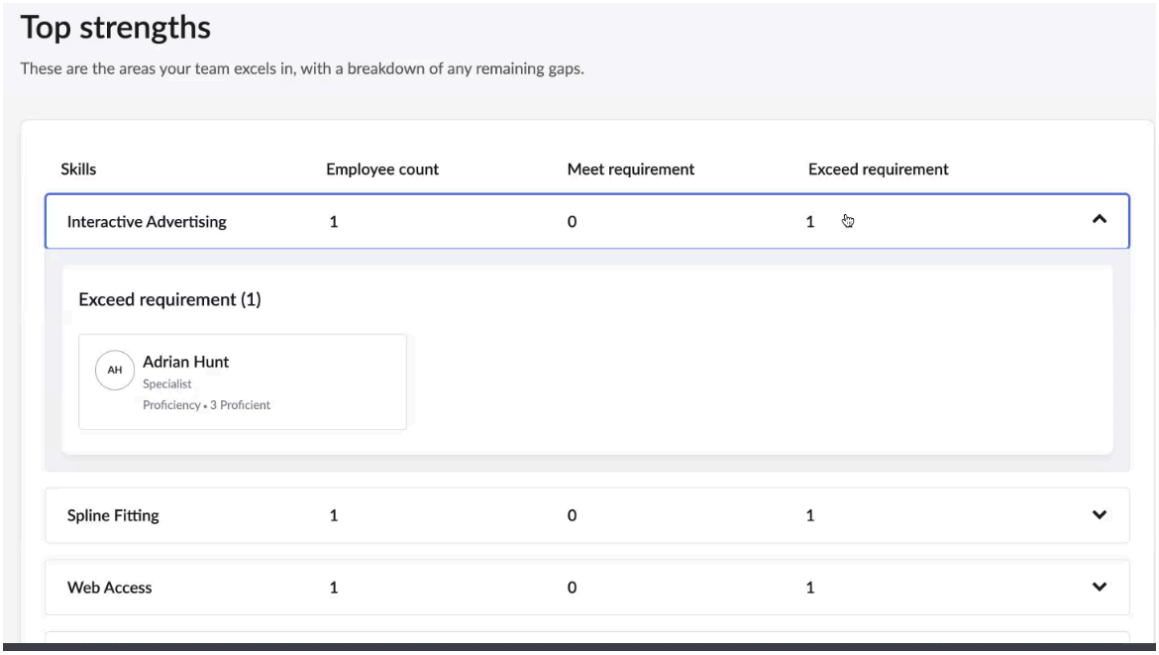
최고 강점

팀의 강력한 기술을 강조 표시하고 이러한 강력한 기술을 보유한 팀 구성원에 대한 세부 정보를 제공합니다.

모두 보기 옵션을 선택하면 강력한 기술에 대한 개인의 숙련도 수준 등 세부적인 상세 정보가 제공됩니다. 관리자는 또한 기대치를 초과하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성원과 강력한 기술에 대한 기대에 부응하는 구성원에 대한 이해를 얻을 수

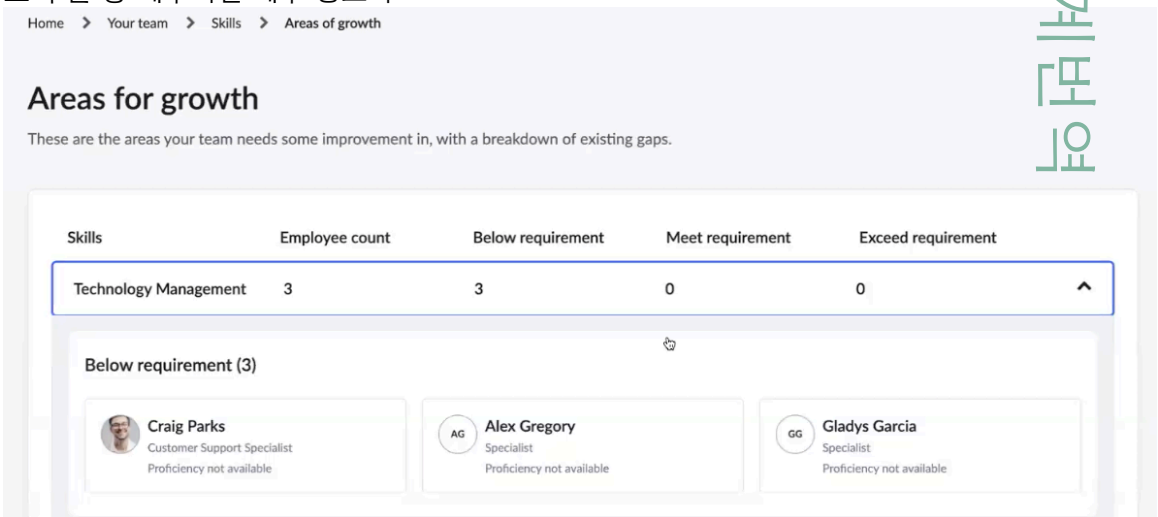


있습니다.

성장 영역

기술 향상이 필요할 수 있는 팀 구성원의 세부 정보와 함께 주의가 필요한 팀의 기술을 이해하는 데 도움이 됩니다.

모두 보기 옵션을 선택하면 해당 기술에 대한 개인의 숙련도 수준 등 세부적인 세부 정보가



제공됩니다.

기계번역

주:
직원은 자신의 기술에 숙련도 수준을 추가해야 합니다. 이 데이터는 상위 강점과 성장 영역을 계산하는 데 도움이 됩니다.

팀의 기술 분포 보기

팀의 기술을 심층적으로 이해합니다. 팀 구성원이 보유하고 있는 다양한 기술에 대한 개요와 팀의 각 기술에 속한 사용자 수를 가져옵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
직원은 자신의 기술에 숙련도 수준을 추가해야 합니다. 이 데이터는 기술 분포에 대한 세부 정보를 보는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 오픈 사용자 팀 〉 기술.
3. 기술 배포 섹션에서 모두 보기를 선택합니다.
   기술 배포 페이지가 열립니다.
4. 팀 구성원이 다른 직무 직무에서 보고하는 경우 보기 목록에서 각 직무에 대한 기술 분포를 필터링할 수 있습니다.
5. 기술 뷰 탭에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

카드 이름	단계
스킬 카드	**a.** 기술 카드에서 을 선택합니다 ⋮. **b.** 기술 세부 정보 보기를 선택합니다. 기술에 대한 자세한 정보를 제공하는 모달이 열립니다.
직원 카드	직원 카드에서 을 선택합니다 ⋮. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 기술 확인: 직원 기술 확인 페이지가 나타납니다. **a.** 직원의 현재 기술 숙련도를 검토하고 확인하려는 기술을 선택합니다. **b.** 선택한 기술 확인을 선택합니다. ○ 기술 보기: 기술 상세 정보 페이지가 나타납니다. 자세한 내용은 직원의 기술 상세 정보 문서를 참조하십시오. ○ 프로필 보기: 보고 구조, 동료, 직원 지정과 같은 세부 정보가 포함된 직원 프로필 페이지가 나타납니다.

6. 직원 뷰 탭에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

카드 이름	단계
직원 카드	직원 카드에서 을 선택합니다 ⋮. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 기술 보기: 기술 세부 정보 페이지는 직원 기술, 숙련도 수준 및 격차에 대한 세부적인 세부 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 직원의 기술 상세 정보 문서를 참조하십시오. ○ 프로필 보기: 보고 구조, 동료, 직원 지정과 같은 세부 정보가 포함된 직원 프로필 페이지가 나타납니다.
스킬 카드	기술 카드에서 을 선택합니다 ⋮. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 기술 세부 정보 보기: 기술에 대한 자세한 정보를 제공하는 모달이 열립니다. ○ 직원 확인: 기술 확인 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카드 이름	단계
	a. 이 기술을 확인하려는 직원을 선택하고 숙련도 순위를 검토합니다. **b.** 선택한 직원 확인을 선택합니다.

기술 기대치 섹션에서 직원 카드 보기

직원의 검증된 기술 및 숙련도를 기반으로 한 직원의 점수 백분율을 역할 기반 기술 요구사항과 비교하여 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 오픈 사용자 팀 〉 기술.
3. 기술 기대치 섹션에서 직원 카드를 선택하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	단계
기술 확인	**a.** 직원의 현재 기술 숙련도를 검토한 다음 확인하려는 기술을 선택합니다. **b.** 선택한 기술 확인을 선택합니다. 주: 점수 분석을 위해서는 기술의 유효성을 검사해야 합니다.
기술 보기	기술 세부 정보 페이지는 직원 기술, 숙련도 수준 및 격차에 대한 세부적인 세부 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 직원의 기술 상세 정보 문서를 참조하십시오.
프로파일 보기	직원 프로파일 페이지에 보고 구조, 동료, 직원 지정 등의 상세 정보가 표시됩니다.

4. 모든 직원 카드를 보려면 모두 보기를 선택합니다.
5. 다른 직무 직무에서 보고하는 팀 구성원이 있는 경우 직무별로 기술 분포를 필터링할 수 있습니다.

직원의 기술 상세 정보

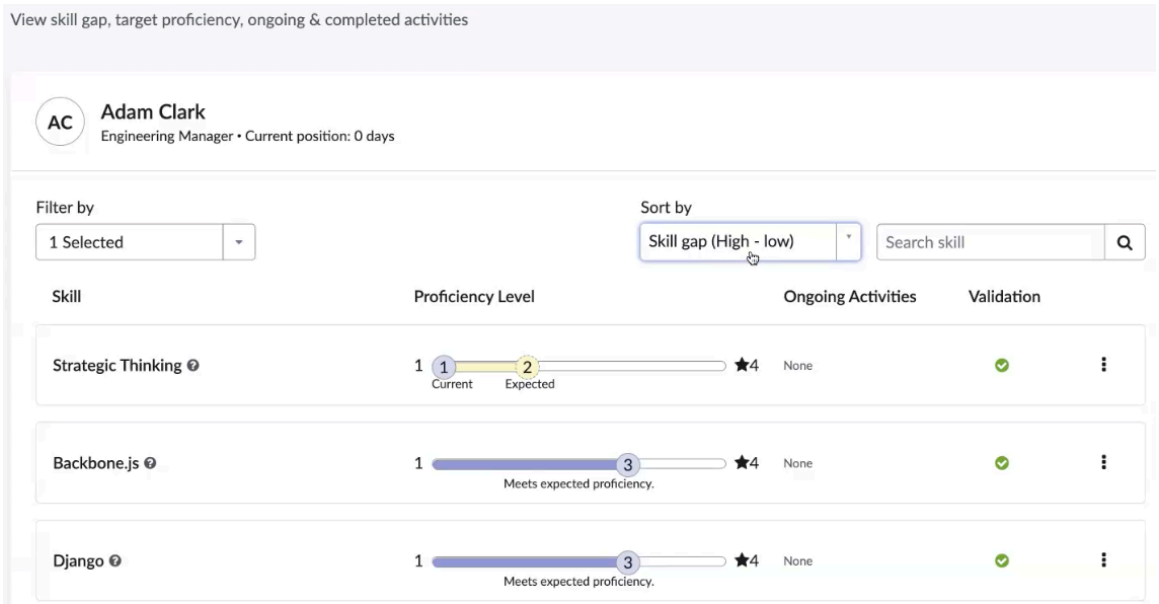
직원의 기술 세부 정보, 숙련도 수준 및 격차를 심층적으로 이해합니다.

직원 카드에서 기술 보기 옵션을 선택하고 선택하면 기술 상세 정보 페이지가 나타납니다. 이 페이지에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원이 보유한 기술과 각 기술의 숙련도 수준을 봅니다.
- 확인된 기술과 확인되지 않은 기술을 기준으로 기술 필터링
- 이름, 기술 격차(높음에서 낮음) 또는 (낮음에서 높음)별로 기술 정렬
- 기술의 숙련도 수준이 낮으면 직원에게 학습 코스를 할당합니다. 학습 할당을 선택하고 선택합니다. 해당 기술과 관련된 코스만 선택 항목으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 직원의 기술 숙련도 수준



관리자 라이브러리 활용

여러 부서와 시스템에 대해 선별되고 개인화된 리더십 자원을 검색합니다. 팀과 자신을 효율적으로 관리하기 위한 도구와 자원을 가져옵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_mh.manager_hub_user

이 태스크 정보

대상 커뮤니케이션 및 캠페인, Knowledge 또는 카탈로그 항목(ServiceNow), 공유 지점 사이트 또는 기타 외부 공급업체 애플리케이션의 개인화되고 계절에 기반한 컨텐츠를 관리자 라이브러리에 추가할 수도 있습니다. 필요한 구성은 sn_mh.admin 역할을 가진 사용자가 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   Employee Center 포털이 열립니다.
2. 다음으로 이동 사용자 팀 〉 관리자 라이브러리.
3. 연간 목표 및 피드백과 같이 분기에 집중할 기업 이니셔티브에 대한 정보를 찾습니다.
4. 효율적으로 작업할 수 있도록 경력 개발, 리더 지원, 채용 및 전환, 관리 이벤트, 직원 성과 평가 또는 기타 관리 도구에 대한 자원을 사용합니다.
5. 와 Manager Hub통합된 애플리케이션을 탐색 ServiceNow 하는 빠른 링크를 클릭합니다.
   자세한 내용은 통합 Manager Hub 문서를 참조하십시오.

통합 **Manager Hub**

다른 애플리케이션과 통합하여 Manager Hub 기능을 확장합니다.

Journey Accelerator와의 통합

Journey Accelerator 템플릿을 사용하여 주요 직원 전환에 대한 사용자 지정 계획을 생성하고 게시합니다. Employee Center의 Manager Hub에서 여정 계획을 생성하고 액세스합니다.

이 통합이 작동하려면 Manager Hub, Journey Accelerator 및 Employee Center Pro 애플리케이션을 설치해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Journey Designer와의 통합

다양한 교차 기능 프로세스 및 부서 간의 일상 작업을 용이하게 하고 신입 직원 온보딩과 같은 프로세스를 자동화합니다.

이 통합이 작동하려면 Manager Hub, Journey Designer 및 Employee Center Pro 애플리케이션을 설치해야 합니다.

Enterprise Employee Experience Pack과의 통합

회사의 안전 요구 사항을 독려하는 방식으로 직원의 직장 복귀를 관리 및 조율합니다. Employee Center의 관리자 라이브러리 탭에서 사무실 복귀 관리 링크를 클릭합니다.

이 통합이 작동하려면 Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack 및 Employee Center Pro 애플리케이션을 설치해야 합니다.

Employee Relations COE와의 통합

직원 개인정보 보호를 위해 더욱 엄격한 보안을 제공하는 Employee Relations 애플리케이션을 통해 위법 행위 또는 민감한 문제를 보고합니다. Employee Center의 관리자 라이브러리 탭에서 위법 행위 직원 신고 빠른 링크를 클릭합니다.

이 통합이 작동하려면 Manager Hub, Employee Relations 및 Employee Center Pro 애플리케이션을 설치해야 합니다.

Human Resources Scoped App과의 통합

Employee Center의 관리자 라이브러리 탭에서 HR 문의 빠른 링크를 클릭하여 HR 담당자에게 문의합니다.

이 통합이 작동하려면 Manager Hub, Human Resources Scoped App 애플리케이션 및 Employee Center Pro 플러그인을 설치해야 합니다.

컨텐츠 경험과의 통합

인력 리더로서의 기술을 확장하는 데 도움이 되는 유용한 문서와 자원을 찾습니다. Employee Center의 Manager Hub에서 관리자 라이브러리 탭을 사용합니다.

대상 커뮤니케이션 및 캠페인, Knowledge 또는 카탈로그 항목(ServiceNow), 공유 지점 사이트 또는 기타 외부 공급업체 애플리케이션의 개인화되고 계절에 기반한 컨텐츠를 관리자 라이브러리에 추가할 수도 있습니다.

관리자 라이브러리는 컨텐츠 경험 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

Employee Center Core와의 통합

Employee Center의 Manager Hub에 있는 개요 탭에서 작업을 완료하고 팀 요청을 승인합니다.

팀 작업과 요청은 Employee Center Core 애플리케이션이 설치된 경우에만 나타납니다.

사전 예방적 프롬프트와의 통합

Manager Hub의 팀 인사이트 페이지에서 프롬프트를 제공합니다. 관리자 또는 직원이 신속하게 조치를 취하도록 권장합니다.

이 통합이 작동하려면 Manager Hub, Proactive Prompts 및 Employee Center Pro 애플리케이션을 설치해야 합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Learning과의 통합

코스를 할당하고 팀원들이 커리어의 모든 측면에서 성장할 수 있도록 교육을 받을 수 있도록 지원하세요. Manager Hub의 팀 메뉴에 있는 팀 구성원 탭에서 팀 구성원에게 학습 코스를 할당합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Employee Growth Plan and Development와의 통합

팀이 다음 경력 마일스톤을 달성할 수 있도록 도와주세요. 팀 구성원의 개발 계획을 검토하고 Manager Hub의 팀 메뉴에 있는 Manager Hub 및 팀 구성원 탭에서 승인을 완료합니다.

〔End〕

에 대한 참조 **Manager Hub**

참조 주제는 Manager Hub의 사용자 역할, 테이블 및 기본 구성에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Manager Hub와 함께 설치되는 구성요소

Manager Hub [sn_mh] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Manager Hub 관리자 [sn_mh.admin]	Manager Hub 컨텐츠에 대한 쓰기 권한을 부여합니다. Manager Hub 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • Manager Hub 사용자 역할 추가 예약된 작업을 활성화하고 실행하여 Manager Hub 사용자 역할을 새 인력 관리자에게 할당합니다. • Manager Hub 사용자 역할을 새 인력 관리자에게 수동으로 할당합니다. • 데이터를 Manager Hub표시할 팀 데이터, 팀 요청, 중요한 날짜 기록, 팀 열 데이터, 팀 필터 및 일일 통계 기록을 구성합니다.	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager
Manager Hub 컨텐츠 관리자 [sn_mh.content_manager]	Manager Hub 컨텐츠에 대한 읽기 권한을 부여합니다. Manager Hub 컨텐츠 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 팀 데이터, 팀 요청, 중요한 날짜, 팀 열 데이터, 팀 필터 및 일일 통계 구성 기록을 봅니다. • 의 Manager Hub위젯에 표시되는 텍스트를 사용자 지정합니다.	
Manager Hub 사용자 [sn_mh.manager_hub_user]	에서 보고하는 직원에 대한 정보를 볼 수 있습니다 Manager Hub.	Knowledge 뷰 역할

설치되는 테이블

테이블	설명
중요한 날짜 구성 [sn_mh_important_dates_config]	중요한 날짜의 구성 기록을 저장합니다.
팀 열 구성 [sn_mh_team_column_config]	팀 열의 구성 기록을 저장합니다.
팀 일일 통계 [sn_mh_team_daily_stat]	팀 일일 통계의 구성 기록을 저장합니다.
팀 데이터 구성 [sn_mh_team_data_config]	팀 데이터의 구성 기록을 저장합니다.
팀 열 데이터 구성 [sn_mh_team_data_m2m_column]	열 및 팀 데이터의 매핑을 저장합니다.
팀 필터 그룹 데이터 [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	팀 필터 그룹 데이터의 구성 기록을 저장합니다.
팀 필터 그룹 [sn_mh_team_filter_group]	팀 필터 그룹의 구성 기록을 저장합니다.
필터 소스 [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	필터 소스의 구성 기록을 저장합니다.
팀 요청 구성 [sn_mh_team_requests_config]	팀 요청의 구성 기록을 저장합니다.

Manager Hub에 대한 캠페인 구성

Manager Hub를 활성화한 후에는 기본 캠페인 구성을 사용할 수 있습니다. 캠페인은 미리 정의된 컨텐츠를 Manager Hub에 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 라이브러리 캠페인은 기본적으로 게시됩니다. 의 팀 메뉴 직원 센터에 있는 관리자 라이브러리 탭에 다음 컨텐츠가 포함된 배너를 표시합니다.

관리자 라이브러리 캠페인

캠페인 컨텐츠	설명
직원 목소리	EVS(직원 목소리 설문 조사)에 대한 정보를 봅니다. 팀의 EVS 결과를 검토하고 점수가 낮은 영역에 집중합니다.
연간 목표	연간 목표를 설정하는 데 도움이 되는 가이드 또는 도구를 사용합니다.
코칭 및 피드백	피드백을 제공하고 코칭 스타일을 연마하는 방법에 대한 베스트 프랙티스를 알아봅니다.

주:
Manager Hub 캠페인 예시를 사용할 수도 있습니다. 의 팀 메뉴 직원 센터에 있는 Manager Hub 페이지에 배너를 표시하려면 캠페인을 게시해야 합니다.

이러한 캠페인에 대한 자세한 내용을 보려면 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 구성 〉 캠페인 컨텐츠.

중요한 날짜에 대한 기본 구성

미리 정의된 중요한 날짜 구성 집합은 에서 ServiceNow Store활성화 Manager Hub 한 후에 사용할 수 있습니다.

중요한 날짜 구성

이름	설명
직원 생일	직원 생일을 Manager Hub표시하는 구성입니다.
직원 기념일	직원 기념일을 Manager Hub표시하는 구성입니다.
직원 휴가	직원 휴가를 표시하는 Manager Hub구성입니다.
직원 휴직	의 육아 휴직 Manager Hub과 같은 직원의 긴 휴가를 표시하는 구성입니다.
직원 입사 날짜	에 입사하는 직원을 표시하기 위한 Manager Hub구성입니다.
직원 퇴사 날짜	퇴사 날짜를 Manager Hub표시하는 구성입니다.

자세한 내용을 보려면 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 중요한 날짜 구성.

팀 요청에 대한 기본 구성

ServiceNow Store에서 Manager Hub를 활성화한 후에는 미리 정의된 팀 요청 구성 세트를 사용할 수 있습니다.

OOB 팀 요청 구성

요청 유형	설명
cat_item	에서 직원이 요청한 항목(하드웨어 및 소프트웨어 유형)을 표시하기 위한 구성 Manager Hub
hr_service	에서 직원이 연 케이스(Employee Relations 케이스 제외)를 Manager Hub표시하는 구성입니다.

자세한 내용을 보려면 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 요청 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 데이터에 대한 기본 구성

ServiceNow Store에서 Manager Hub를 활성화한 후에는 미리 정의된 팀 데이터 구성 세트를 사용할 수 있습니다.

여정, 이메일, 직원 여정, 직원 프로파일, HR 프로파일, 여정, 휴가, 휴가 임박, 신입 직원, PTO, 예정된 휴가, 사용자, 직장 전화 등의 팀 데이터 구성은 열 구성 및 필터 구성을 지원합니다.

자세한 내용을 보려면 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 데이터 구성.

팀 열 데이터에 대한 기본 구성

미리 정의된 팀 데이터 구성 집합은 에서 ServiceNow Store활성화 Manager Hub 한 후에 사용할 수 있습니다.

팀 열 구성

이름	설명
상태	Employee Center의 팀 메뉴에 있는 팀 구성원 탭에 직원의 상태를 표시하는 구성입니다. 예를 들어 직원의 상태는 신규 채용이거나 퇴사일 수 있습니다.
위치	시간대, 도시, 주 또는 국가를 기준으로 직원 위치 상세 정보를 표시하는 구성입니다.
활성 여정	온보딩 또는 경력 개발과 같은 활성 직원 여정을 표시하는 구성입니다.
연락처	이메일 및 직장 전화와 같은 직원 연락처 상세 정보를 표시하는 구성입니다.

자세한 내용을 보려면 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 열 구성.

필터 그룹에 대한 기본 구성

미리 정의된 필터 그룹 구성 집합은 에서 ServiceNow Store활성화 Manager Hub 한 후에 사용할 수 있습니다.

팀 필터 그룹 구성

이름	설명
여정	의 팀 메뉴에 있는 팀 구성원 탭의 여정 필터에서 경력 성장 및 온보딩 직원 여정을 그룹화하는 직원 센터구성입니다.
직원 유형	내 팀 메뉴 직원 센터의 팀 구성원 탭에 있는 직원 유형 필터 그룹 아래에 직원 유형, 직위 및 위치 유형을 그룹화하는 구성입니다.
위치	의 팀 메뉴 직원 센터에 있는 팀 구성원 탭의 위치 필터 그룹 아래에 도시를 그룹화하는 구성입니다.
상태	의 상태 필터 그룹에 Manager Hub직원 PTO, 휴가 또는 신입 채용을 표시하는 구성입니다.

자세한 내용을 보려면 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 필터 구성.

일일 통계에 대한 기본 구성

미리 정의된 일일 통계 구성 세트는 에서 ServiceNow Store활성화 Manager Hub 한 후에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 일일 통계 구성

이름	설명
여정 중	활성 직원 여정 Manager Hub의 총 수를 표시하는 구성입니다.
등록	에서 Manager Hub온보딩 중인 총 직원 수를 표시하는 구성입니다.
PTO 중	에서 PTO Manager Hub를 하는 총 직원 수를 표시하는 구성입니다.
휴가 중	의 육아 휴직과 같이 장기 휴 Manager Hub직 중인 총 직원 수를 표시하는 구성입니다.

자세한 내용을 보려면 모두 〉 **Manager Hub** 〉 관리자 〉 팀 일일 통계.

할 일에 대한 기본 구성

Employee Center Core를 활성화한 후에는 할 일의 기본 구성 세트를 사용할 수 있습니다. 이러한 구성은 에 관리 작업과 요청을 Manager Hub표시합니다.

할 일 필터는 Employee Center 내의 모듈입니다. 필터를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 할 일 필터 생성 또는 수정을 참조하십시오

할 일 필터

이름	설명
승인	Manager Hub에서 관리자의 승인이 필요한 요청을 표시하는 필터입니다.
내 팀 작업	Manager Hub에서 관리자에게 팀 작업을 표시하는 필터입니다.

HR 승인, HR 작업, UR에 대한 HR 작업, Journey Accelerator 할 일, Journey Accelerator 임시 할 일, 요청 승인, 범용 작업 및 UR 승인 등의 필터 조건도 사용할 수 있습니다.

필터에 대한 자세한 내용을 보려면 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성 〉 할 일 필터.

필터 조건에 대한 자세한 내용은 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성 〉 할 일 구성 필터 조건.

에 대한 기본 사전 예방적 프롬프트 **Manager Hub**

기본 신호 구성, 신호 범주 및 작업 URL은 활성화 Manager Hub사전 예방적 프롬프트시 사용할 수 있습니다.

사용 사전 예방적 프롬프트방법에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오 사전 예방적 프롬프트 .

신호 구성

사전 예방적 프롬프트에서 신호를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사전 예방적 프롬프트 구성.

기본 신호 구성

필드	설명
할당된 학습 참여 부족	Manager Hub 페이지에 학습 위젯을 사용하여 직원 지원 위젯을 표시하는 기본 신호 구성입니다. 이 구성은 애플리케이션이 설치된 경우에만 Learning 핵심 사용할 수 있습니다. 예약된 작업은 2주마다 실행되며 다음 기준에 따라 사용자를 식별합니다. 이러한 사용자는 학습 위젯을 사용하여 직원 지원 에서 관리자에게 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 신호 구성

필드	설명
	• 관리자가 학습 코스 또는 경로를 할당했습니다. • 할당 날짜가 지난 지 1개월 이상인 경우 • 학습 코스가 진행 중 또는 완료됨 상태가 아님
작업 변경 이후 시간	Manager Hub 페이지에 직원의 경력 성장 지원 위젯을 표시하는 기본 신호 구성입니다. 이 구성은 Human Resources Scoped App: Core 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다. 예약된 작업은 6개월마다 실행되며 이 기준에 따라 사용자를 식별합니다. 현재 직무 역할의 시작 날짜 이후 36개월 이상.
직원이 PTO를 수행하지 않음	Manager Hub 페이지에 일과 삶의 균형 장려 위젯을 표시하는 기본 신호 구성입니다. 이 구성은 Human Resources Scoped App: Core 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다. 예약된 작업은 3개월마다 실행되며 다음 기준 중 하나를 사용하여 사용자를 식별합니다. • 휴가 잔고는 사용 가능한 총액의 50% 이상이며 현재 달력 연도의 10월 1일 이후입니다. • 휴가가 사용된 마지막 날짜가 과거 6개월 이상이고 휴가 잔여일이 0보다 큽니다.
평균 이상의 신규 채용 요청	Manager Hub 페이지에 신입 직원 지원 위젯을 표시하는 기본 신호 구성입니다. 이 구성은 Human Resources Scoped App: Core 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다. 예약된 작업은 다음 기준에 따라 사용자를 식별하기 위해 14일마다 실행됩니다. • 직원 시작 날짜가 지난 지 30일 이하입니다. • 직원은 지난 14일 동안 6개 이상의 요청을 열었습니다. • 요청은 HR 케이스(수명주기 이벤트 케이스 제외)이거나, 카탈로그 항목이 소프트웨어 또는 하드웨어 요청이거나, 우선순위가 높은 단일 요청입니다 • 요청이 완료 종결되지 않음

신호 범주

신호 범주는 신호를 분할하는 논리 그룹입니다. 신호 범주를 사용하면 프롬프트 위젯에서 범주별 프롬프트를 가져올 수 있습니다.

경력, 직원 서비스, 신입 직원, 팀 통찰력 및 웰빙은 에 사용할 수 Manager Hub있는 기본 신호 범주입니다. 신호 범주에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 신호 범주 구성 사전 예방적 프롬프트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신호 작업

신호 작업을 사용하면 프롬프트를 수신하는 최종 사용자가 신호 작업을 수행할 수 있습니다. **URL** 열기는 에 사용할 수 Manager Hub있는 기본 신호 작업입니다.

신호 동작에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에 대한 신호 작업 구성 사전 예방적 프롬프트.

사전 예방적 프롬프트

사전 예방적 프롬프트 실행 가능한 통찰력을 업무 플로우에 프롬프트로 제공하여 관리자와 직원이 상황에 맞는 사전 예방적 참여를 지원합니다.

참여 유도

메시징 채널에서 지속적인 마이크로 작업을 통해 관리자와 직원이 긍정적인 습관을 형성할 수 있도록 사전 예방적 경험을 제공합니다. 예를 들어, 사전 예방적 프롬프트 관리자가 여정 및 기타 ServiceNow 기능을 채택하도록 권장합니다.

생산성 강화

관리자가 적시에 간단한 인사이트를 받고 긍정적인 조치를 취할 수 있도록 정의하고 권한을 부여합니다. 직원이 워크플로우에서 회의를 진행하는 경우(예: 포털에 Manager Hub 통찰력 및 작업 게시) 직원이 작업을 계속할 수 있도록 합니다. 직원이 작업 플로우에 메시지를 표시하여 작업을 계속할 수 있도록 미리 알림을 Employee Journey Management 생성합니다.

접근성

와 같이 가장 도달하기 쉬운 채널에 Microsoft Teams표시되는 프롬프트를 통해 관리자와 직원의 참여를 유도합니다. 자연스러운 작업 공간에서 한입 크기의 프롬프트를 보내 직원들에게 동기를 부여하여 업무 흐름에서 그들을 만나십시오.

시작하기

탐색	구성
사전 예방적 프롬프트에 대한 자세한 정보	애플리케이션을 시작하도록 구성
사용	**참조**
사전 예방적 프롬프트 사용 방법 알기	사전 예방적 프롬프트에서 토큰, 데이터 소스, 작업 및 채널에 대한 상세 정보 가져오기

사전 예방적 프롬프트 탐색

조직에서 애플리케이션을 사용하고 사전 예방적 프롬프트 , 프롬프트에 대한 신호를 구성하고, 프롬프트를 생성하고, 선택한 채널에 작업과 함께 표시하는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

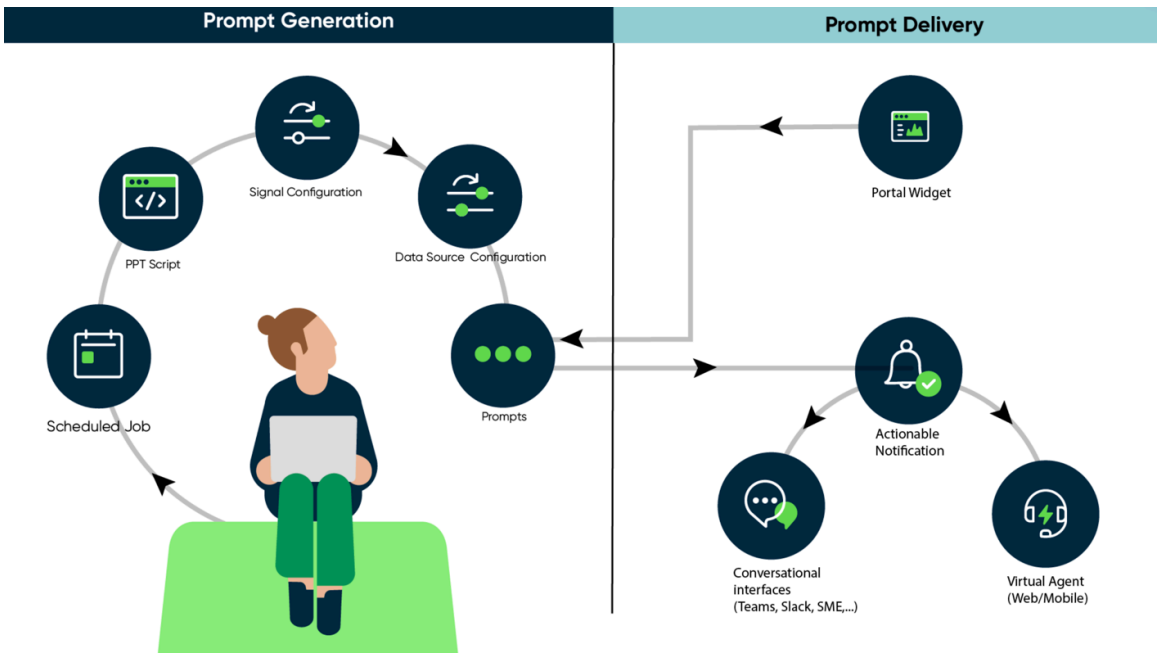
사전 예방적 프롬프트 워크플로우

예약된 작업은 신호 구성을 평가하는 스크립트를 트리거 사전 예방적 프롬프트 합니다. 신호 구성은 다음 두 부분으로 구성됩니다.

- 프롬프트를 보낼 대상, 채널, 사용할 수 있는 작업, 사용자에게 표시되는 프롬프트 메시지의 템플릿과 같은 신호 상세 정보입니다.
- 데이터 테이블과 조건을 포함하는 신호 데이터 소스입니다.

그런 다음 프롬프트가 생성되어 , , , Microsoft TeamsSlack또는 가상 에이전트와 같이 서비스 포털구성된 플랫폼으로 전송됩니다.

다음 이미지는 이 사전 예방적 프롬프트 워크플로우를 보여 줍니다.



사전 예방적 프롬프트의 채널

채널은 작업 플로우에서 최종 사용자에게 프롬프트가 표시되는 매체입니다.

다음 표에서는 에서 사용할 수 있는 사전 예방적 프롬프트채널에 대해 설명합니다.

채널	설명
포털 위젯	프롬프트는 의 위젯을 직원 포털통해 표시됩니다. **주:** 포털에서 프롬프트를 보려면 프롬프트 위젯을 포털 페이지에 추가해야 합니다. 포털 페이지 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집을 참조하십시오. 페이지에 위젯을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Service Portal 위젯을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채널	설명
가상 에이전트	프롬프트는 예를 들어 Microsoft TeamsSlack또는 를 통해 가상 에이전트다른 CI(Conversational Interface) 채널로 전달될 수도 있습니다.

주:
자세한 내용은 에서 제공 채널 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

데이터 구성

신호, 데이터 소스, 채널, 범주, 작업 및 일정을 구성하여 작업 플로우에서 관리자와 직원에게 프롬프트를 표시합니다. 자세한 내용은 사전 예방적 프롬프트 구성 문서를 참조하십시오.

Manager Hub의 사전 예방적 프롬프트

를 사전 예방적 프롬프트사용하여 Manager Hub 미시적 통찰력을 생성하고 관리자에게 표시합니다. 통찰력에는 팀의 서비스 요청, 여정 및 학습에 대한 미리 알림과 함께 직원에게 정보를 전달하는 관련 작업이 포함됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 사전 예방적 프롬프트 관리자용.

사전 예방적 프롬프트 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.sn_pp)을 설치할 사전 예방적 프롬프트 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:
애플리케이션 사용을 시작하려면 플러그인을 설치하기 사전 예방적 프롬프트 전에 Glide Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot) 플러그인을 설치해야 합니다.

다음에 대한 사전 예방적 프롬프트종속 플러그인 및 앱:

- Employee Center Pro(com.snc.employee_center_pro) - 포털 작업 및 위젯용.
- Microsoft 통합 - 코어(com.snc.ms_teams) - 채팅 시작 작업을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 사전 예방적 프롬프트 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(com.sn_pp)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

사전 예방적 프롬프트 구성

관리자는 애플리케이션을 설치하고 사전 예방적 프롬프트 조직의 관리자와 직원에게 관련 프롬프트를 표시하도록 구성하여 워크플로우를 효율적으로 활용하고 처리 시간을 단축할 수 있습니다.

신호는 프롬프트를 보낼 시기, 보낼 대상, 보낼 대상, 보낼 위치, 생성 및 전달을 위한 관련 작업에 대한 구성입니다. 누구에게, 얼마나 자주, 어떤 채널에서 신호를 보낼지 정의할 수 있습니다. 사전 예방적 프롬프트 은 포털을 제외한 모든 대화형 인터페이스(CI) 채널을 지원합니다.

구성은 사전 예방적 프롬프트 다단계 프로세스입니다.

- 시그널 생성. 신호는 프롬프트를 보낼 시기, 보낼 대상, 보낼 대상, 보낼 위치 및 프롬프트를 생성하고 전달하기 위한 관련 작업을 결정합니다.
- 신호에 대한 데이터 소스 생성. 신호 데이터 소스는 관리자 또는 직원에게 가장 관련성이 높은 정보를 제공합니다.
- 채널 구성. 사용자에게 가장 도움이 되는 프롬프트를 표시할 위치를 선택합니다.
- 작업을 구성합니다. 프롬프트를 생성하고 전달할 작업을 결정합니다.
- 일정 구성. 데이터 소스에서 데이터를 처리할 빈도를 선택하고 선택한 채널에서 프롬프트를 생성합니다.

에서 신호 생성 사전 예방적 프롬프트

신호를 구성하여 어떤 프롬프트를 보낼지, 누구에게 보낼지, 언제 어디서, 언제 보낼지 결정하고, 최종 사용자에게 보낼 메시지를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pp.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 신호 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 신호 구성의 이름을 입력합니다.
4. 설명 필드에 신호에 대한 간략한 설명을 입력합니다.
5. 활성 옵션을 선택하여 신호를 활성화합니다.
6. 일정 필드에서 사용자에게 메시지를 전송하는 빈도를 결정하는 일정을 선택합니다.
   일정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 신호 일정 구성 사전 예방적 프롬프트.
7. 우선순위 필드의 프롬프트 위젯에 표시되는 프롬프트 순서를 결정하려면 우선순위를 선택합니다.
   사용할 수 있는 값은 높음, 낮음 또는 중간입니다.
8. 순서 필드에서 신호와 관련된 순서를 선택합니다.
9. 범주 태그 필드의 프롬프트 위젯에서 특정 프롬프트를 가져오는 데 사용되는 신호의 범주 를 선택합니다.
   자세한 내용은 에서 신호 범주 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
10. 프롬프트를 표시할 채널과 채널 및 작업 필드에서 채널과 연관된 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 에서 제공 채널 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

11. 프롬프트를 수신할 사용자(수신 사용자 필드의 관리자 또는 직원)를 선택합니다.

    주:

    - 직원 값은 데이터 소스 필드에 지정된 데이터 소스의 사용자 필드에서 가져옵니다.
    - 직원의 관리자는 사용자[sys_user] 테이블의 관리자 필드에서 파생됩니다.

12. 신호 소스 탭에서 데이터 소스 필드를 검색할 데이터 소스 메서드를 선택합니다.
    자세한 내용은 의 데이터 소스 유형 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
13. 프롬프트 템플릿 탭에서 최종 사용자에게 프롬프트 컨텐츠로 표시되는 템플릿을 생성합니다.

필드	설명
프롬프트 헤더	프롬프트의 헤더를 선택하거나 새 헤더를 생성합니다. 새 헤더 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프롬프트를 식별하기 위해 새 프롬프트 헤더를 추가합니다.. 헤더는 프롬프트에 표시되는 아이콘이자 레이블로, 직원 포털의 프롬프트 유형을 식별합니다. 예를 들어 기술, 학습, 역할 등에 대한 헤더가 있을 수 있습니다. 주: 헤더를 선택하지 않으면 기본값으로 표시된 헤더가 프롬프트에 추가되고 표시됩니다.
제목	프롬프트가 사용자에게 표시될 때의 메시지 제목입니다.
단일 기록 표시	단일 기록에 대해 프롬프트가 생성될 때 사용자에게 표시할 메시지의 템플릿입니다.
다중 기록 표시	여러 기록에 대해 프롬프트가 생성될 때 사용자에게 표시할 메시지의 템플릿입니다. 토큰에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 토큰 사전 예방적 프롬프트.
URL	에 대한 또는 작업 수행 옵션의 직원 포털상세 정보 보기 옵션에서 사용자가 액세스할 수 있는 URL입니다가상 에이전트. 자세한 내용은 의 작업 및 작업 그룹 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

사용자에게 프롬프트에 메시지로 전달되는 템플릿을 생성했습니다.

14. 제출을 선택합니다.
    예약된 빈도로 사용자에게 프롬프트 메시지를 전달하는 신호를 구성했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프롬프트를 식별하기 위해 새 프롬프트 헤더를 추가합니다.

사용자가 프롬프트 유형을 쉽게 식별할 수 있도록 프롬프트에 직원 포털 직관적인 헤더를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
미리 정의된 기본 헤더는 Suggestion입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 관리자 〉 신호 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 신호 구성의 이름을 입력합니다.
4. 일정 필드에서 사용자에게 메시지를 보낼 빈도를 결정합니다.
5. 프롬프트 템플릿 탭을 선택합니다.
6. 프롬프트 헤더 필드 옆에 있는 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
7. 프롬프트 헤더 구성 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
8. 레이블 필드에 헤더를 설명하는 이름을 입력합니다.
9. 활성을 선택하여 새 헤더를 활성화합니다.
10. 옵션: 헤더와 함께 아이콘을 추가합니다.
    a. 아이콘 필드에서 클릭하여 추가 링크를 선택합니다.
    b. 파일 선택을 선택하여 로컬 드라이브에서 이미지를 선택합니다.
       지원되는 파일 형식은 .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico 및 .svg입니다.
    c. 확인을 선택합니다.
11. 옵션: 헤더를 기본 헤더로 표시하려면 **Is default** 필드를 선택합니다.
    프롬프트 헤더 필드에 제공된 값이 없는 경우 이 헤더 가 선택됩니다.

    기본 헤더가 이미 선택된 경우 오류 메시지가 표시됩니다. 이 헤더를 기본값으로 설정하려면 먼저 선택 항목을 취소해야 합니다.

    주:

    (Optional) 기본 필드가 보이지 않으면 레이아웃에 추가할 수 있습니다.
12. 제출을 선택합니다.
13. 옵션: 4-10단계를 반복하여 헤더를 더 추가합니다.

결과
추가된 최신 헤더가 프롬프트 헤더 필드에서 선택됩니다.

에서 신호에 대한 데이터 소스 생성 사전 예방적 프롬프트

사용자에게 통찰력을 보내는 데 사용할 데이터를 가져올 위치와 방법을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pp.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 신호 데이터 소스.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 신호 데이터 소스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 신호 데이터 소스 양식 항목을 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

에서 제공 채널 구성 사전 예방적 프롬프트

워크플로우에서 최종 사용자에게 프롬프트를 표시하도록 채널을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_pp.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 신호 채널 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

신호 채널 구성 양식

필드	설명
이름	신호 채널 구성의 이름입니다.
애플리케이션	응용 프로그램이 만들어지는 범위입니다.
포털	프롬프트를 표시할 채널로 선택하는 직원 포털 옵션입니다.
포털 작업 그룹	포털에 표시되는 프롬프트에 적용할 수 있는 작업 그룹입니다. 작업 그룹에는 최종 사용자에게 빠르게 액세스하기 위해 자주 사용되는 작업이 포함됩니다. 자세한 내용은 작업 그룹 문서를 참조하십시오.
Virtual Agent	프롬프트를 표시할 채널로 선택하는 가상 에이전트 옵션입니다.
가상 에이전트 작업	최종 사용자가 수행할 수 있는 신호 작업 〔〔sn_pp_signal_action〕 테이블의 가상 에이전트 작업입니다. 자세한 내용은 에 대한 신호 작업 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 각 채널 구성 기록에 대해 최대 3 가상 에이전트 개의 작업만 선택할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

에서 신호 범주 구성 사전 예방적 프롬프트

동일한 범주로 그룹화된 프롬프트를 효율적으로 검색할 수 있도록 범주를 만들고 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_pp.admin

이 태스크 정보

신호 범주는 신호에 레이블을 지정하고 분할하는 데 사용되는 논리 그룹입니다. 범주를 사용하면 프롬프트 위젯에서 범주별 프롬프트를 가져올 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 신호 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

신호 범주 양식

필드	설명
이름	신호 범주의 이름입니다.
설명	신호 범주에 대한 간략한 설명입니다.
활성	신호 범주 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

에 대한 신호 작업 구성 사전 예방적 프롬프트

프롬프트 가상 에이전트 를 수신하는 최종 사용자가 조치를 취할 수 있도록 신호 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

주:
신호 동작은 에 사용됩니다. 동작에 가상 에이전트직원 포털 동작 그룹을 사용합니다.

필요한 역할: sn_pp.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 신호 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신호 작업 양식

필드	설명
이름	신호 작업의 이름입니다.
VA 주제	신호 작업에 대한 관련 가상 에이전트 주제입니다.
활성	신호 동작 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

에서 신호 일정 구성 사전 예방적 프롬프트

신호 구성을 실행하여 사용자에게 작업을 알리는 프롬프트를 생성할 시기를 결정하는 일정입니다.

시작하기 전에

신호 일정은 프롬프트 워크플로우에서 구성을 평가하고 사용자에게 전달되는 프롬프트를 생성하는 트리거 작업입니다.

필요한 역할: sn_pp.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 신호 일정.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

신호 일정 양식

필드	설명
이름	신호 일정 작업의 이름입니다.
활성	신호 일정 작업을 활성화하는 옵션입니다.
조건부	연결된 스크립트의 특정 조건에 따라 예약된 작업을 실행하는 옵션입니다.
조건	예약된 작업을 실행해야 하는지 여부를 결정하는 조건부 스크립트입니다. 스크립트의 마지막 표현식은 부울(true 또는 false) 값으로 평가해야 합니다. 주: 이 필드는 조건부 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
실행	작업을 실행할 일정의 유형입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 매일 ○ 주별 ○ 월별 ○ 주기적으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 한 번 ○ 요청 시 ○ 비즈니스 일정: 입력 시작 ○ 비즈니스 일정: 입력 종료
시간대	신호 일정 작업의 시간대입니다. 시스템 시간대 사용 옵션을 사용하면 작업을 실행하는 인스턴스의 시간대로 작업이 실행됩니다. 시간대를 선택하지 않으면 시간을 입력한 사용자의 시간대로 작업이 실행됩니다.
시간	일정을 24시간제 형식으로 실행해야 하는 시간입니다. 주: 이 필드는 실행 필드 값이 매일, 매주 또는 매월인 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

프롬프트 위젯 추가 및 구성

포털에서 액세스 사전 예방적 프롬프트 하도록 프롬프트 위젯을 추가하고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ### ## 〉 페이지.
2. 프롬프트 위젯을 추가할 페이지를 검색하고 선택합니다.
   새 페이지를 만든 다음 위젯을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Service Portal 디자이너 및 Service Portal 위젯 을 사용하여 페이지 생성 및 편집을 참조하십시오.
3. 디자이너에서 열기 관련 링크를 선택합니다.
   서비스 포털 디자이너가 표시됩니다.
4. 위젯 탭에서 프롬프트를 검색하고 프롬프트 위젯을 편집 영역으로 끌어옵니다.
5. 위젯의 오른쪽 위에 있는 편집 아이콘을 선택합니다.
6. 양식을 편집합니다.

프롬프트 컨테이너 필드

필드	설명
프롬프트 범주	프롬프트 위젯에서 범주별 프롬프트를 가져와서 추가하는 범주입니다. 신호 범주에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 신호 범주 구성 사전 예방적 프롬프트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
가상 사용자	위젯에 프롬프트를 필터링하고 표시하는 가상 사용자입니다. 옵션은 관리자 또는 직원입니다.
제목	위젯에 표시할 제목입니다.
메뉴 표시	프롬프트 표시를 개별적으로 켜거나 끌 수 있는 위젯에 기본 설정 관리 메뉴를 표시합니다.
최대 프롬프트 수	위젯에 표시되는 최대 프롬프트 수입니다.
행당 프롬프트 수	위젯에 한 번에 표시되는 프롬프트 수입니다. 위젯의 슬라이더를 사용하여 다음 프롬프트 세트에 액세스할 수 있습니다.

7. 저장을 선택합니다.

사전 예방적 프롬프트 사용

애플리케이션을 사용하여 사전 예방적 프롬프트 관리자와 직원에게 정보를 제공하고 즉시 조치를 취하도록 장려하여 유익하고 실행 가능한 통찰력을 보낼 수 있습니다.

에서 사전 예방적 프롬프트신호 구성이 성공적으로 완료되면 구성의 일정에 따라 프롬프트가 생성됩니다.

프롬프트 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 프롬프트. 각 프롬프트에 대해 수신기 이름, 신호 이름, 상태, 프롬프트 템플릿, 토큰 및 생성된 날짜와 같은 세부 정보가 표시됩니다. 관련 작업 테이블 및 수행한 작업 필드와 같은 자세한 내용을 보려면 컨텐츠 세부 정보 보기 아이콘( )을 선택합니다.

주:
프롬프트는 자동 플러시 기능을 사용하여 생성된 지 180일이 지나면 자동으로 삭제됩니다.

제공 채널의 프롬프트

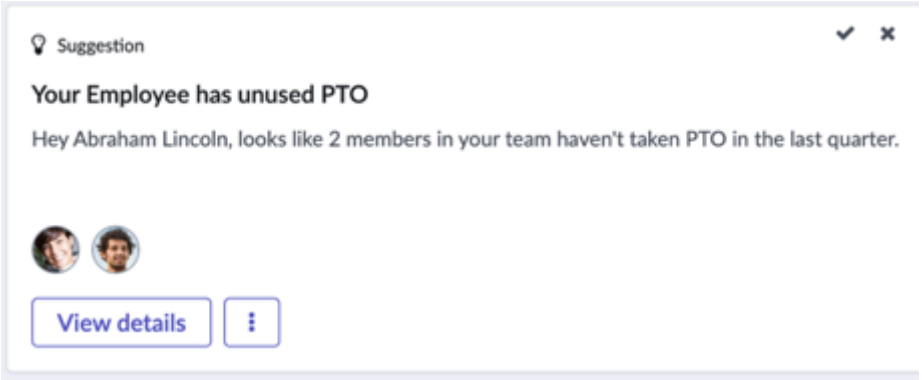
프롬프트는 , , 가상 에이전트또는 Microsoft Teams와 같은 직원 포털다양한 채널을 통해 최종 사용자에게 전달됩니다.

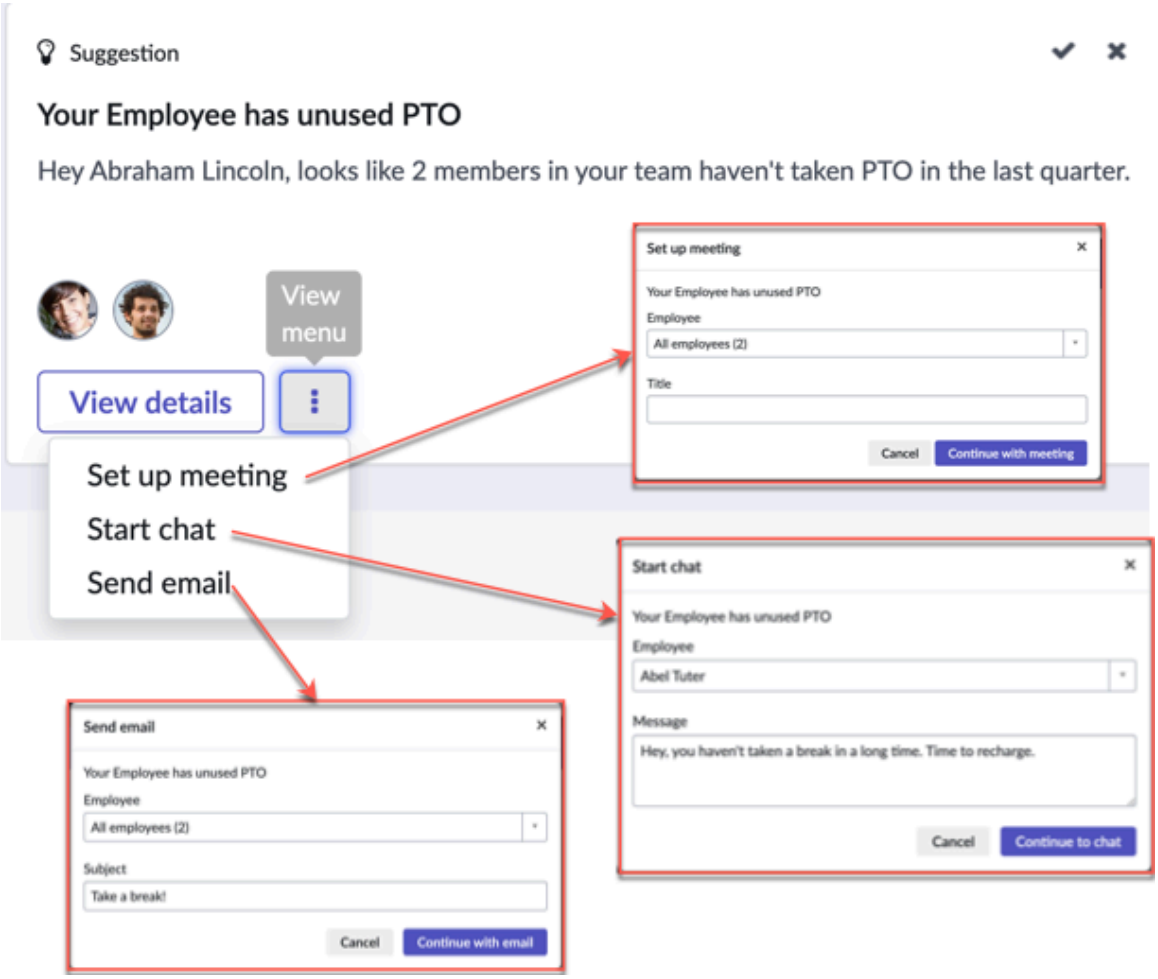
프롬프트 알림과 프롬프트 모양은 채널마다 다릅니다.

- 프롬프트 위젯 - 모든 포털에서 프롬프트가 위젯을 통해 표시됩니다. 프롬프트 위젯은 기본적으로 사용할 수 있지만 포털에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 프롬프트 위젯 추가 및 구성 문서를 참조하십시오.

  다음 이미지는 에 있는 직원 포털프롬프트 위젯의 예를 보여줍니다. 세부 정보 보기 버튼은 프롬프트에 대한 자세한 정보를 제공합니다. 표시되는 상세 정보는 데이터 소스의 유형, 수신 사용자 및 선택한 템플릿(단일 또는 다중 기록 표시)에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 에서 신호 생성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오. 위젯의 동작에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 작업 및 작업 그룹 사전 예방적 프롬프트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



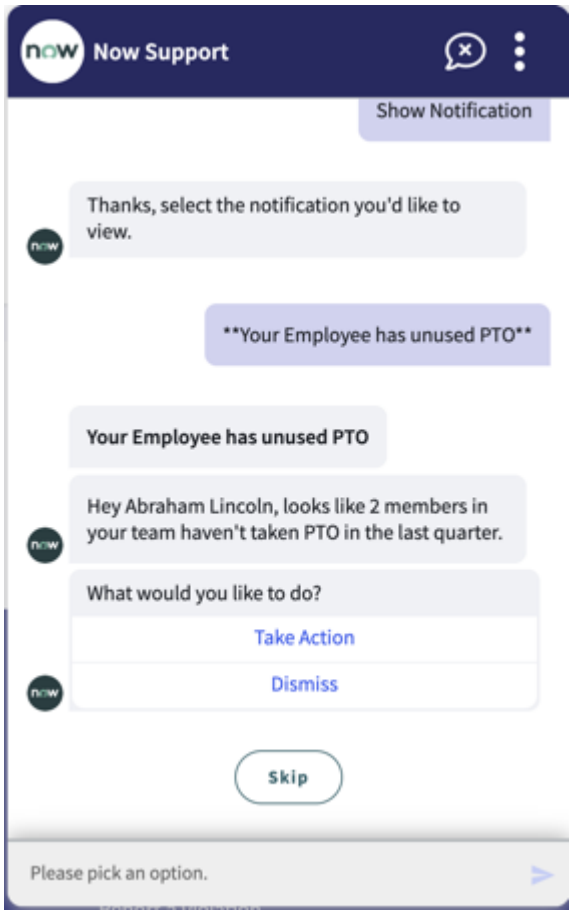


주:
생성된 프롬프트는 사용자가 포털을 열 때만 위젯에 전달됩니다.

- 가상 에이전트 - 채팅 아이콘에 가상 에이전트 알림이 표시되어 프롬프트 메시지가 있음을 나타냅니다. 채팅 창 열기 버튼을 선택하면 프롬프트 메시지와 추가 작업을 수행할 수 있는 옵션이 표시된 채팅이 시작됩니다.

  다음 이미지는 의 프롬프트 알림 가상 에이전트예를 보여줍니다.

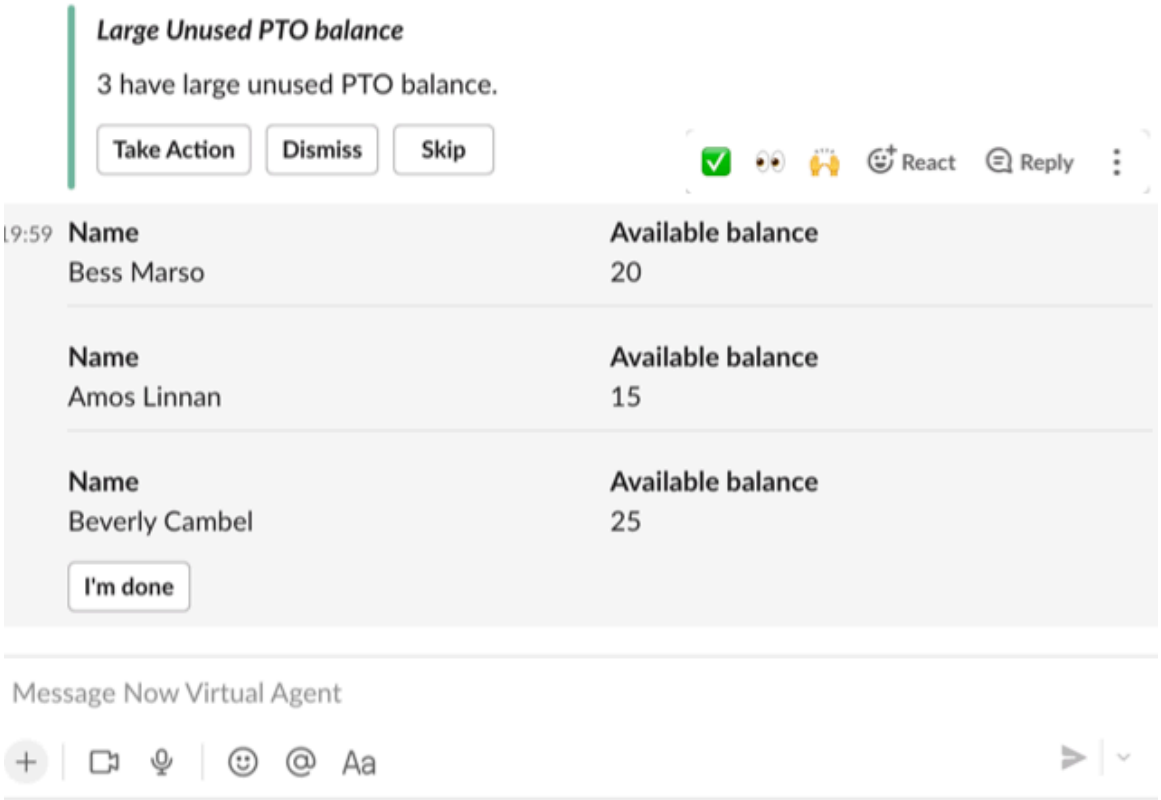
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- Microsoft Teams - 채팅과 가상 에이전트 마찬가지로 채팅 창에 알림이 표시됩니다. 대화 상대를 Now 가상 에이전트 선택하면 채팅이 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 이미지는 의 프롬프트 알림 Microsoft Teams예를 보여줍니다.



에서 프롬프트 옵트아웃 직원 포털

에 직원 포털표시된 신호를 옵트아웃하여 특정 프롬프트를 수신하지 않도록 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

- 에서 Manager HubEmployee Growth and Development 이러한 탭 직원 포털에 액세스하려면 설치되어 있는지 확인하십시오.

- 의 다른 포털 페이지에서 직원 포털프롬프트에 접근하려면 프롬프트 위젯을 추가해야 합니다. 포털 페이지 구성에 대한 자세한 내용은 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집을 참조하십시오. 페이지에 위젯을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Service Portal 위젯을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 직원 센터에서 관리자 또는 직원인지 여부에 따라 적절한 허브로 이동합니다.
   - 관리자인 경우 사용자 팀 〉 **Manager Hub**.
   - 직원인 경우 내 커리어 〉 커리어 허브.
3. 프롬프트 위젯에서 기본 설정 관리 아이콘( )을 선택하여 모든 신호 목록을 표시합니다.

   주:
   프롬프트 테이블에 프롬프트가 있는 모든 신호는 상태에 관계없이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵트아웃하려는 신호에 대해 Off(끄기)를 선택합니다.

   주:
   프롬프트를 다시 수신하려면 켜기를 선택합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

결과
선택한 신호에서 프롬프트를 수신하지 않습니다. 옵트아웃된 프롬프트는 해제 상태로 이동됩니다.

에서 프롬프트 옵트아웃 가상 에이전트

에 가상 에이전트표시된 신호를 옵트아웃하여 특정 프롬프트를 수신하지 않도록 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 채팅 아이콘( )을 가상 에이전트선택하여 를 시작합니다.
3. Show notifications(## ##)를 입력합니다.
   모든 알림이 표시됩니다.
4. 옵트아웃하려는 신호를 선택합니다.
5. 해제 옵션을 선택하여 신호에서 철회합니다.
6. 다음 작업 집합에서 옵트아웃 을 선택하여 신호 구독을 취소합니다.

   주:
   '나와 관련 없음' 작업은 전체 신호가 아닌 현재 프롬프트를 해제합니다.

7. 예를 선택하여 선택을 확인합니다.

결과
선택한 신호에서 프롬프트를 수신하지 않습니다. 옵트아웃된 프롬프트는 해제 상태로 이동됩니다.

사전 예방적 프롬프트 대시보드

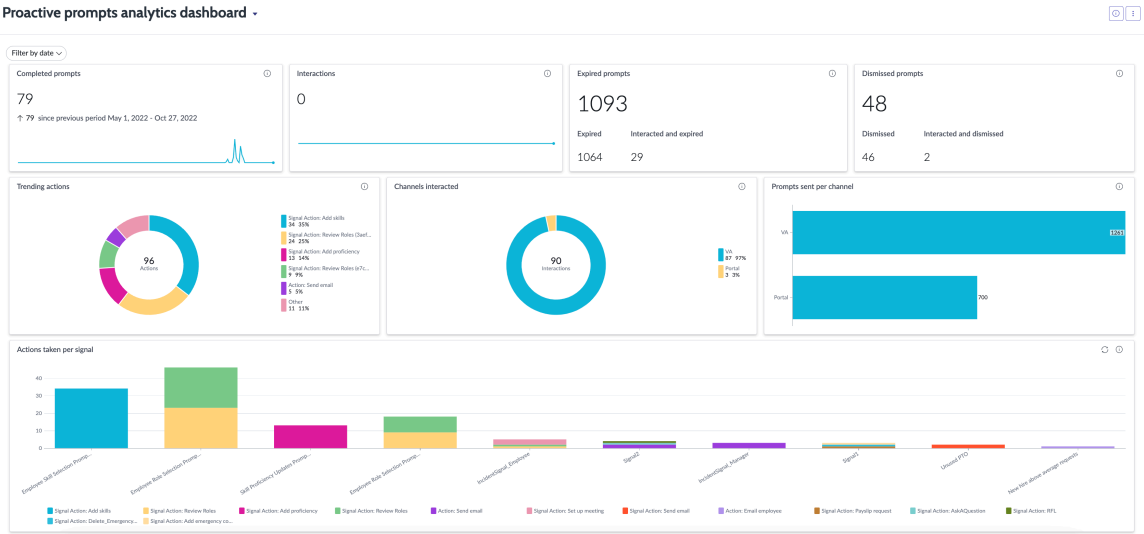
대시보드를 사전 예방적 프롬프트 사용하여 작업 흐름에서 실행 가능한 인사이트를 제공하기 위해 생성된 프롬프트의 사용량 분석 및 주요 메트릭을 봅니다.

대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 사전 예방적 프롬프트 〉 관리자 〉 사용 분석 대시보드.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
대시보드 뷰어: 선택한 기간 동안 다양한 프롬프트 메트릭을 사용하여 대시보드를 볼 수 있습니다.	sn_pp.dashboard_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



보고서 및 표시기

제목	유형	설명
완료된 프롬프트	단일 점수	사용자가 완료로 표시한 프롬프트 수입니다 사전 예방적 프롬프트 .
상호작용	단일 점수	프롬프트의 결과로 수행된 상호작용(작업 클릭) 수입니다.
만료된 프롬프트	단일 점수	제한 시간 이후에 만료되는 프롬프트 수입니다. 이 숫자는 사용자의 상호 작용 없이 만료된 만료된 프롬프트와 특정 시점에 사용자 상호 작용이 포함되었지만 나중에 만료된 상호 작용 및 만료된 프롬프트로 더 나뉩니다.
해제된 프롬프트	단일 점수	사용자가 보고 해제한 프롬프트 수입니다. 이 숫자는 상호 작용하지 않은 해제된 프롬프트와 사용자 상호 작용이 포함되었지만 나중에 해제된 상호 작용 및 해제된 프롬프트로 더 나뉩니다.
추세 작업	도넛형	프롬프트와 상호작용하는 사용자가 선호하는 작업입니다.
채널 상호작용됨	도넛형	사용자가 프롬프트와 상호작용하는 채널입니다.
채널당 보낸 프롬프트	가로 막대	각 채널에 대해 생성된 프롬프트 수입니다.
신호당 수행한 작업	누적 세로 막대형	신호 프롬프트에 따라 사용자가 수행하는 다양한 작업입니다.

위젯에 대한 자세한 보기와 심층 분석을 보려면 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

날짜별 필터링 옵션을 사용하여 기간을 선택하고 지정된 기간의 분석을 봅니다.

사전 예방적 프롬프트에 대한 참조

참조 주제는 의 사용자 역할, 테이블 및 기본 구성에 사전 예방적 프롬프트대한 추가 정보를 제공합니다.

사전 예방적 프롬프트 앱과 함께 설치되는 구성요소

사전 예방적 프롬프트 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

사전 예방적 프롬프트 역할

역할 이름	운영	포함하는 역할
sn_pp.admin	모든 사전 예방적 프롬프트 구성과 기능을 생성하고 관리할 수 있습니다. 모든 테이블에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 액세스 권한.	• sn_pp.리더 • sn_pp.작가
sn_pp.리더	프롬프트 〔sn_pp_prompt〕, 사용자에게 메시지 표시 〔sn_pp_prompt_users〕 및 프롬프트 세부 정보 〔sn_pp_prompt_details〕 테이블에 대한 읽기 권한	
sn_pp.작가	프롬프트를 보거나 수정하거나 만들 수 있습니다. 프롬프트 〔sn_pp_prompt〕, 사용자에게 메시지 표시 〔sn_pp_prompt_users〕 및 프롬프트 세부 정보 〔sn_pp_prompt_details〕 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.	sn_pp.리더

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
신호 구성 [sn_pp_signal_config]	수신 사용자, 프롬프트 전송 빈도, 제목, 프롬프트 템플릿, 범주, 우선순위, 채널 및 작업과 같은 신호 구성 데이터를 저장합니다.
자동 신호	신호가 실행되기 위한 일정을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_pp_auto_signal]	
신호 채널 구성 [sn_pp_signal_channel_config]	이 신호 프롬프트를 보내야 하는 채널 및 각 채널에 대한 작업과 같은 신호에 대한 채널 구성을 저장합니다.
신호 작업 [sn_pp_signal_action]	사용자가 프롬프트를 가상 에이전트 수신할 때 수행할 수 있는 작업을 저장합니다.
신호 데이터 소스 [sn_pp_signal_data_source]	소스 테이블 정의 및 데이터 추출 논리를 단순 조건에서 또는 집계, 고급 스크립팅 또는 퍼포먼스 분석 표시기와 함께 저장합니다. 또한 데이터를 평가할 임계치도 포함합니다.
신호 사용자 구성 [sn_pp_signal_user_config]	프롬프트를 받을 자격이 있는 사용자에게 적용되는 추가 기준을 저장합니다.
신호 범주 [sn_pp_signal_category]	프롬프트 유형을 식별하는 데 사용되는 신호 범주를 저장합니다.
프롬프트 [sn_pp_prompt]	신호에 의해 생성된 모든 프롬프트를 저장합니다.
프롬프트 상세 정보 [sn_pp_prompt_details]	수신 사용자가 관리자인 경우 프롬프트 또는 신호에 대해 자격이 있는 직원 정보를 저장합니다.
사용자에게 메시지 표시 [sn_pp_prompt_users]	기록 수집 필드를 선택한 경우 프롬프트에 적합한 기록 수준 정보를 저장합니다.

의 토큰 사전 예방적 프롬프트

토큰 자리 표시자는 런타임 중에 대체될 데이터를 나타냅니다.

신호를 생성할 때 사용자에게 표시되는 메시지는 단일 기록 표시 및 다중 기록 표시 필드에 기록됩니다. 이러한 메시지의 토큰을 사용하여 런타임 중에 동적으로 대체될 데이터를 나타냅니다. 예를 들어 "Hey ${receiving_user}님, 팀의 ${user_count}명의 구성원이 지난 분기에 PTO를 받지 않은 것 같습니다."라는 메시지는 "Hey Abel Tuter, 팀의 2명의 구성원이 지난 분기에 PTO를 받지 않은 것 같습니다."로 표시됩니다.

토큰의 종류

- receiving_user: 프롬프트를 받는 사람의 이름입니다.
- user_name: 직원의 이름입니다.

  주:
  수신자가 관리자이고 해당 관리자 아래 직원 한 명만 신호를 받을 자격이 있는 경우 이 토큰에 직원의 이름을 직접 사용합니다.

- user_count: 신호를 받을 자격이 있는 관리자 아래 직원 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- item_count: 신호를 적격한 직원에 속한 기록 수입니다.
- 항목: 신호를 한정하는 직원에게 레코드가 하나만 속한 경우 데이터 소스의 표시 필드 값이 이 토큰에 저장됩니다.
- score: 임계치 평가에 사용되는 점수입니다.

주:
*는 기록 수집 필드를 선택한 경우에만 토큰을 사용할 수 있음을 나타냅니다.

프롬프트 템플릿에 대한 토큰

데이터 소스 유형	가상 사용자	토큰(단일 기록)	토큰(여러 기록)
단순	매니저	없음	receiving_user, user_count
카운트로 집계	매니저	receiving_user,item_count*, user_name	receiving_user, user_count
없음으로 집계	매니저	receiving_user,item_count*, user_name	receiving_user, user_count
스크립트	매니저	receiving_user,item_count*, user_name	receiving_user, user_count
Performance Analytics 표시기	매니저	receiving_user, 점수, item_count*,user_name	receiving_user, user_count
단순	직원		
카운트로 집계	직원	receiving_user, 점수, 항목*	receiving_user, item_count
없음으로 집계	직원	receiving_user, 점수, 항목*	receiving_user, item_count
스크립트	직원	receiving_user, 점수, 항목*	receiving_user, item_count*
Performance Analytics 표시기	직원	receiving_user, 점수, 항목*	receiving_user, item_count*

의 데이터 소스 유형 사전 예방적 프롬프트

데이터 소스는 의 데이터 테이블에서 사전 예방적 프롬프트메서드를 검색하는 다양한 유형의 데이터입니다.

데이터 소스 유형	설명
단순	단일 데이터 테이블에서 데이터를 조회합니다. 예를 들어, 이러한 유형의 테이블을 사용하여 직원이 현재 역할을 변경하지 않는 것에 대해 메시지를 표시하거나 직원에게 사용되지 않은 높은 PTO 잔액에 대해 메시지를 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 소스 유형	설명
	주: 데이터 소스 출력이 사용자 필드에서 선택한 사용자 당 하나의 기록을 반환하는 것이 확실한 경우 단순 유형의 데이터 소스를 사용합니다. 그렇지 않으면 프레임워크는 첫 번째 기록만 고려하고 나머지 기록은 건너뜁니다. 여러 레코드의 경우 집계된 데이터 원본을 선택합니다.
집계	데이터 소스에서 집계 함수(예: Count)를 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 이러한 유형의 테이블을 사용하여 관리자에게 신입 직원의 많은 요청에 대한 메시지를 표시하거나 지연된 작업 수에 대해 메시지를 표시할 수 있습니다. **주:** • 집계 값이 없는 경우 관리자는 임계치 평가에 사용할 테이블에서 점수 필드를 선택해야 합니다. • 집계(개수)는 사용자 필드별로 그룹화됩니다.
스크립트	복잡한 조건의 경우 이 데이터 소스를 사용하여 코드를 작성하고 데이터를 검색합니다. 예를 들어 이러한 유형의 테이블을 사용하여 케이스에 대한 많은 수의 코멘트에 대해 관리자에게 메시지를 표시할 수 있습니다. 스크립트는 다음 키-값 쌍이 있는 쉼표로 구분된 객체 목록을 반환해야 합니다. • 사용자: sys_user 기록의 sys_id입니다. • score: 기록 수집이 선택된 경우의 숫자 점수 문자열입니다. • record: sourceTable에 있는 해당 기록의 sys_id. • sourceTable: 점수를 가져오는 테이블입니다. • displayValue: 뷰 세부 정보에 표시되는 이름입니다. • displayLabel: displayValue를 나타내는 레이블 이름입니다.
Performance Analytics 표시기	선택한 표시기 및 세부 항목에 대해 작업에서 수집한 퍼포먼스 분석 데이터를 사용합니다. 예를 들어, 이러한 유형의 테이블을 사용하여 관리자에게 오픈 인시던트 수에 대한 메시지를 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 소스 유형	설명
	주: 퍼포먼스 분석 데이터를 처리하려면 작업을 실행해야 합니다. 자세한 내용은 Performance Analytics 작업 활성화를 참조하세요.

의 작업 및 작업 그룹 사전 예방적 프롬프트

작업은 사용자에게 프롬프트에 따라 작업할 수 있는 기능을 제공합니다.

사용 가능한 작업 유형은 채널에 따라 다릅니다. 달리 명시되지 않는 한, 다음 표의 작업은 및 가상 에이전트에 사용할 수 있습니다직원 포털.

동작	설명
상세 정보 보기	신호 구성에 제공된 URL을 포함하여 프롬프트에 대한 자세한 내용을 사용자가 볼 수 있도록 합니다. 사용자는 스크립트 데이터 소스에 구성된 URL을 기반으로 항목/작업/기록에 대한 링크에 직접 액세스할 수도 있습니다. 자세한 내용은 에서 신호 생성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오. 주: • 항목/작업/기록에 대한 링크 표시는 스크립트 데이터 소스에서만 작동합니다. • 표시되는 상세 정보는 기록 수집 필드에서 선택한 항목의 영향을 받습니다. • 이 작업은 직원 포털. 에는 가상 에이전트기본적으로 상세 정보가 표시됩니다.
이메일 보내기	사용자는 프롬프트에서 직접 이메일을 보낼 수 있습니다. 이 작업은 조직에 구성된 기본 메일 클라이언트에 따라 사용자를 작성 창으로 직접 이동시킵니다. 사용자는 한 사용자 또는 모든 사용자에게 동시에 이메일을 보내도록 선택할 수 있습니다. 주: 사용자 [sys_user] 테이블에 이메일이 구성된 활성 사용자만 이메일을 보내도록 선택할 수 있습니다.
회의 설정	사용자는 조직의 구성에 따라 Outlook 또는 Gmail과 같은 기본 메일 클라이언트를 통해 미팅을 예약할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동작	설명
	주: • 이 작업에는 문자열 유형의 구성 가능한 작업 매개변수 *mailClient* 가 있습니다. 기본적으로 메일 클라이언트는 Outlook입니다. Gmail로 변경할 수 있습니다. • 사용자 [sys_user] 테이블에 구성된 이메일이 있는 활성 사용자만 회의를 설정하도록 선택할 수 있습니다. • 이 매개변수는 작업에만 직원 포털 적용할 수 있습니다.
채팅 시작	사용자는 를 통해 Microsoft Teams이해 관계자와 일대일로 대화할 수 있습니다. 주: • 채팅 시작 동작을 수행하려면 com.snc.ms_teams 플러그인이 설치되어 있어야 합니다. • 사용자 [sys_user] 테이블에 이메일이 구성된 활성 사용자만 선택하여 채팅을 시작할 수 있습니다.

주:
Employee Center 작업 프레임워크의 작업에서 구성 가능한 작업 매개변수 **selectindividual** 에 따라 이메일 보내기, 회의 설정 및 채팅 시작 작업에 대해 모든 직원을 선택할 수 있는지 아니면 개별 직원을 한 명만 선택할 수 있는지가 결정됩니다. 기본값은 false입니다. 이 매개변수는 의 작업에만 적용할 수 있습니다 직원 포털.

작업 그룹

작업 그룹은 빠른 액세스를 위해 프레임워크에서 자주 사용하는 작업의 모음입니다. 작업 그룹은 에서만 사용됩니다 직원 포털. 의 경우 사전 예방적 프롬프트사용할 수 있는 작업 그룹은 다음과 같습니다.

- 채팅 작업 그룹
- 이메일 작업 그룹

자세한 내용은 작업 그룹을 참조하세요.

신호 데이터 소스 양식

신호에 대한 데이터 소스를 생성하는 양식입니다.

필드	설명
이름	신호 데이터 소스의 이름입니다.
설명	신호 데이터 소스에 대한 간략한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
유형	만들려는 데이터 원본의 유형입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. • 단순 • 집계됨 • 스크립트됨 • 표시기(Performance Analytics 표시기) • 하위 플로우 자세한 내용은 의 데이터 소스 유형 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
스크립트	데이터 소스를 검색할 스크립트입니다. 스크립트의 성공적인 실행을 위해 필드에 제공된 예시 스크립트를 따르십시오. 주: 이 필드는 유형 필드에서 스크립팅됨 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
하위 플로우	데이터 소스로 사용하여 플로우 디자이너 생성된 게시된 하위 플로우입니다.
표시기	표시기 데이터 소스 유형에 대한 성과 측정 유형입니다. 주: 분석 허브에 게시된 자동화된 표시기만 지원됩니다.
세부 항목	우선순위, 범주 또는 할당 그룹과 같은 질적 속성을 기준으로 표시기 점수를 그룹화하거나 필터링하는 필드입니다. 주: 사용자(sys_user) 테이블에 세부 항목 소스 필드를 사용할 수 있는 세부 항목만 선택할 수 있습니다.
테이블	데이터를 가져오기 위한 소스로 사용되는 테이블입니다.
조건	테이블에서 데이터를 검색하기 위해 충족해야 하는 기준입니다. 예를 들어, **Available balance][Greater than][10]** 조건은 **10** 일 이상의 미사용 PTO 잔액을 검색합니다.
사용자 필드	데이터 소스 기록을 그룹화하는 데 사용되는 데이터 테이블의 필드입니다.
적용 대상	사용자 필드의 데이터를 필터링하기 위한 사용자 구성입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기록 수집	프롬프트 메시지를 전달할 때 기록 상세 정보를 가져오는 옵션입니다. 주: • 표시기가 데이터 소스 유형으로 선택된 경우 선택한 표시기 기록에서 기록 수집 옵션도 true로 설정해야 합니다. • 이 옵션을 선택하면 표시 필드 값이 프롬프트 상세 정보 [sn_pp_prompt_details] 테이블에 저장됩니다. • 이 옵션을 선택하면 상세 정보 보기 작업에 영향을 줍니다. • 0 기록 포함 필드를 선택하면 기록 수집 옵션을 사용할 수 없습니다.
표시 필드	상세 정보 보기 작업과 테이블의 기록을 나타내는 프롬프트 메시지에 표시되는 소스 테이블의 필드입니다. 예를 들어, HR 케이스 〔sn_hr_core_case〕 테이블에서 HR 케이스는 케이스 번호, 간단한 설명 또는 테이블의 다른 필드로 나타낼 수 있습니다. 주: • 이 필드는 기록 수집 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다. • 항목 토큰에는 이 필드의 값이 포함되어 있습니다.
임계치 조건	
집계	집계 유형입니다. 이 필드는 선택한 데이터 소스가 집계인 경우에만 사용할 수 있습니다.
조건	임계값에 대한 조건입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. • 보다 작음 • 보다 작거나 같음 • = • 보다 크거나 같음 • 보다 큼
값	조건 필드에 제공된 조건 의 값입니다. 예를 들어 5개가 넘는 지연된 작업의 수를 찾으려면 값 숫자는 5이고 전체 조건은 〔지연된 작업〕〔 보다 큼〕**[5]**입니다.
점수 필드	점수 평가에 사용되는 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 선택한 데이터 소스 유형이 집계됨이고 집계 필드 값이 없음인 경우에만 사용할 수 있습니다. 숫자 값이 있는 필드만 선택할 수 있습니다.
백분위수 사용	고정된 숫자에 대한 정적 비교 대신 상대 비교를 사용하는 옵션입니다.
백분위수 값	임계치 조건의 백분위수 값입니다. 이 필드는 백분위수 필드 사용을 선택한 경우에만 나타납니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. • 하위 이상값 • 25 백분위수 • 중위수 • 75 백분위수 • 더 높은 이상값
0개 기록 포함	테이블에 기록이 없는 사용자를 포함하는 옵션입니다. 예를 들어 PTO 잔액이 없는 직원에게 프롬프트를 보내려면 이 옵션을 선택합니다. 주: 적용 대상 필드에서 사용자 구성을 선택하여 기록이 0인 사용자의 범위를 좁힐 수 있습니다 . 예를 들어, 선택한 테이블에 기록이 없는 HR 부서의 직원에게 프롬프트를 보낼 수 있습니다.

신호 구성 양식

에서 신호를 사전 예방적 프롬프트생성하는 양식입니다.

필드	설명
이름	신호 구성의 이름입니다.
설명	신호 구성에 대한 간략한 설명입니다.
활성	신호 구성을 활성화하는 옵션입니다.
일정	사용자에게 프롬프트를 보내는 빈도를 결정합니다. 자세한 내용은 에서 신호 일정 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
우선순위	프롬프트 위젯에서 프롬프트의 표시 순서를 결정합니다. 사용할 수 있는 값은 높음, 낮음 또는 중간입니다.
주문	신호와 관련된 순서를 저장합니다.
범주 태그	프롬프트 위젯에서 특정 프롬프트를 가져오는 데 사용되는 신호의 범주입니다. 자세한 내용은 에서 신호 범주 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
채널 및 작업	프롬프트를 표시할 채널 및 채널과 연결된 작업입니다. 자세한 내용은 에서 제공 채널 구성 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
수신 사용자	프롬프트를 수신할 사용자(관리자 또는 직원)입니다. 주: • 직원 값은 데이터 소스 필드에 지정된 데이터 소스의 사용자 필드에서 가져옵니다. • 직원의 관리자는 사용자[sys_user] 테이블의 관리자 필드에서 파생됩니다.
신호 소스	
데이터 소스	데이터를 검색할 데이터 소스 메서드입니다. 자세한 내용은 의 데이터 소스 유형 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.
프롬프트 템플릿	
프롬프트 헤더	프롬프트 유형을 식별하기 위해 표시되는 직원 포털 아이콘과 레이블입니다. 예를 들어 기술, 학습, 역할 등에 대한 헤더가 있을 수 있습니다. 헤더 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프롬프트를 식별하기 위해 새 프롬프트 헤더를 추가합니다..
제목	프롬프트가 사용자에게 표시될 때의 메시지 제목입니다.
단일 기록 표시	단일 기록에 대해 프롬프트가 생성될 때 사용자에게 표시할 메시지의 템플릿입니다.
다중 기록 표시	여러 기록에 대해 프롬프트가 생성될 때 사용자에게 표시할 메시지의 템플릿입니다. 토큰에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 토큰 사전 예방적 프롬프트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
URL	에 대한 직원 포털상세 정보 보기 작업 또는 작업 수행에서 사용자가 액세스할 수 있는 URL입니다가상 에이전트. 자세한 내용은 의 작업 및 작업 그룹 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery와 외부 공급업체 시스템의 통합

다른 외부 공급업체 시스템과 통합하여 HR Service Delivery 기능을 확장합니다.

- HR 통합
- 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Magnit와의 HR 서비스 제공 통합
- HR Service Delivery Integration with Workday
- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday
- HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- HR Service Delivery Integration with SuccessFactors
- HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group
- Document Template Integration with AdobeSign
- Document Template Integration with DocuSign
- Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint

HR 통합

HR Service Delivery와 통합 시 HR 관리 시스템은 직원 프로파일, 할 일 및 기타 데이터를 동기화합니다. 신원 조사 시스템은 신원 조사를 요청합니다. 전자 서명 시스템은 전자 서명을 요청합니다.

일부 시스템의 경우 미리 구성된 통합을 사용할 수 있습니다. SOAP 또는 REST 서비스를 사용하는 외부 공급업체 시스템과의 사용자 지정 통합을 구성할 수도 있습니다.

중요사항:
HR 통합 플러그인에서 사용할 수 있었던 Workday 통합 및 SuccessFactors 통합은 더 이상 사용되지 않습니다. Workday 통합의 경우 애플리케이션을 사용할 수 있고 SuccessFactors 통합의 HR Service Delivery Integration with Workday 경우 애플리케이션을 사용할 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 수 있습니다.

미리 구성된 통합

HR Service Delivery는 다음 외부 공급업체 시스템에 대해 미리 구성된 통합을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 시스템	미리 구성된 통합
신원 조사 시스템	• First Advantage 서비스와 통합 • Accurate Background 서비스와 통합 • Sterling Talent Solutions 서비스와 통합
전자 서명 시스템	• DocuSign 서비스와 통합 • Adobe Sign 서비스와 통합
세금 양식 관리 시스템	CIC Plus 서비스와 통합

지원 및 문제 해결 정보

HR 통합 지원 및 문제 해결에 대한 자세한 내용은 HI 지식베이스의 HR 통합 FAQ(KB0678031) 문서를 참조하십시오.

주:
초기 통합에서 지원되지 않는 시나리오, 특히 직원이 재고용되거나 임시직에서 정규직으로 전환되는 경우 등이 있습니다.

활성화 정보

HR 통합은 Case and Knowledge Management를 활성화하면 자동으로 활성화됩니다. 활성 상태가 아닌 경우 HR 통합을 수동으로 활성화할 수 있습니다. 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 HR 통합과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

HR 통합 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: 통합(com.sn_hr_integrations)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Human Resources Scoped App: 통합을 통해 외부 공급업체 시스템과 HR Service Delivery를 통합할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 통합과 함께 설치되는 구성요소

HR 통합 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
Human Resources Scoped App: 통합(com.sn_hr_integrations) 플러그인은 sn_hr_integrations.min_admin_count 시스템 속성(sys_properties.list)을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 HR 통합 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR 통합 관리자 [sn_hr_integrations.admin]	HR 통합 애플리케이션에 액세스하고 구성할 수 있습니다.	sn_hr_integrations.user
HR 통합 사용자 [sn_hr_integrations.user]	HR 통합 애플리케이션의 데이터에 액세스하고 읽을 수 있습니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
통합 사용자 동기화를 위해 HR 클라이언트 역할 할당	매일 통합 사용자를 위해 HR 역할을 할당합니다.
HR 통합 - 외부 인터페이스 강제 재시도 작업	정기적으로 외부 공급업체 시스템으로 데이터 밀어 넣기를 재시도합니다.
HR 통합-Accurate 신원 조사 순서 업데이트 가져오기	정기적으로 Accurate 통합을 위한 신원 조사 순서 업데이트를 가져옵니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
HR 통합 추가 입력 [sn_hr_integrations_additional_inputs]	추가 입력 테이블입니다.
신원 조사 패키지 sn_hr_integrations_background_check_package]	신원 조사 패키지용 테이블입니다.
HR 통합 신원 조사 스테이징	신원 조사용 스테이징 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_hr_integrations_background_check_staging]	
HR 통합 부서 스테이징 [sn_hr_integrations_dept_staging]	부서용 스테이징 테이블입니다.
HR 통합 외부 인터페이스 [sn_hr_integrations_external_interface]	HR 외부 인터페이스에 대한 테이블입니다.
HR 통합 작업 프로파일 [sn_hr_integrations_job_profile]	작업 프로파일에 대한 스테이징 테이블입니다.
HR 통합 작업 추적기 [sn_hr_integrations_job_tracker]	작업 추적기에 대한 테이블입니다.
휴직 유형 [sn_hr_integrations_leave_type]	휴직 유형에 대한 테이블입니다.
HR 통합 위치 스테이징 [sn_hr_integrations_loc_staging]	위치에 대한 스테이징 테이블입니다.
HR 통합 아웃바운드 스키마 매핑 [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	HR 아웃바운드 스키마 매핑을 위한 테이블입니다.
HR 통합 아웃바운드 서비스 [sn_hr_integrations_outbound_service]	HR 통합 아웃바운드 서비스에 대한 테이블입니다.
HR 통합 아웃바운드 서비스 트리거 [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	아웃바운드 서비스 트리거에 대한 테이블입니다.
HR 통합 스키마 매핑 [sn_hr_integrations_schema_mapping]	HR 스키마 매핑을 위한 테이블입니다.
HR 통합 서비스 [sn_hr_integrations_service]	HR 통합 서비스에 대한 테이블입니다.
HR 통합 서비스 작업 추적기 [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	서비스 작업 추적기에 대한 테이블입니다.
HR 통합 서비스 매핑 [sn_hr_integrations_service_mapping]	HR 서비스 매핑에 대한 테이블입니다.
HR 통합 소스 [sn_hr_integrations_source]	소스에 대한 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
HR 통합 소스 속성 [sn_hr_integrations_source_properties]	소스 속성에 대한 테이블입니다.
HR 통합 소스 버전 [sn_hr_integrations_source_version]	소스 버전에 대한 테이블입니다.
HR 통합 스테이징 [sn_hr_integrations_staging]	코어 HR 통합 스테이징 테이블입니다. 주: 모든 HR 통합 스테이징 테이블은 이 코어 테이블의 확장입니다.
HR 통합 작업자 프로파일 [sn_hr_integrations_worker_profile]	작업자 프로파일, 유효한 작업자 프로파일 및 미래의 작업자 프로파일에 대한 스테이징 테이블입니다.

First Advantage 서비스와 통합

미리 구성된 First Advantage 통합에서는 SOAP 서비스를 사용하여 First Advantage 서비스를 통해 신원 조사를 요청합니다. 미리 구성된 통합을 그대로 사용하거나 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

First Advantage 통합 개요

다음과 같이 신원 조사를 요청하도록 First Advantage 통합이 구성되었습니다.

- HR 에이전트는 First Advantage 서비스를 통해 신원 조사를 요청할 케이스를 생성합니다.
- First Advantage 서비스는 다음을 위해 요청을 평가합니다.
  - 신원 조사 신청자 ID 및 상태를 사용하여 케이스를 업데이트합니다.
  - 직원이 First Advantage 웹 사이트를 통해 가입하고 신원 조사 신청을 완료할 수 있는 작업을 만들고 이메일을 보냅니다.
- 직원이 작업을 완료하면 First Advantage 서비스는 신원 조사를 수행합니다.
- 신원 조사가 완료되면 First Advantage 서비스는 신원 조사 상태 및 상세 정보로 케이스를 업데이트합니다.

First Advantage 통합 설정

First Advantage 통합을 설정하려면 원본 자격 증명을 제공하고 통합 설정을 확인한 후 적절한 신원 조사 패키지를 추가해야 합니다. 통합이 완료되면 First Advantage 서비스를 통해 신원 조사를 요청할 수 있습니다.

First Advantage 서비스에 대한 원본 자격 증명 제공

통합을 위해 액세스할 수 있도록 First Advantage 서비스의 원본 및 SOAP 자격 증명을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

따라서 통합을 위해 First Advantage 서비스에 액세스할 수 있으므로 다음을 제공해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 엔드포인트 URL, 사용자 이름 및 암호를 포함한 SOAP 자격 증명
- 상위 계정
- 계정
- 요청자 이메일 주소

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 통합 〉 소스.
2. **First Advantage** 기록을 엽니다.
3. **SOAP** 자격 증명 관련 목록에서 통합에 사용할 SOAP 자격 증명을 제공하십시오.

필드	설명
엔드포인트 URL	외부 공급업체 시스템이 제공하는 고유 엔드포인트 URL입니다. 주: ○ 기본값은 자리 표시자 URL만입니다. 외부 공급업체 제공자로부터 가져오는 고유한 엔드포인트 URL로 바꿔야 합니다. ○ 고객 인스턴스와 외부 공급업체 시스템 간에 전송되는 데이터는 표준 SSL을 통해 보호됩니다. 보안 연결의 경우 암호화된 HTTPS 링크를 제공하십시오.
인바운드 사용자 이름	인바운드 데이터 끌어오기를 위한 사용자 이름입니다.
인바운드 암호	인바운드 사용자 이름의 암호입니다. 주: 이 필드에 대한 명시적 값을 입력해야 합니다. 입력한 값은 인스턴스의 키로 암호화되며 XML 파일 또는 업데이트 세트를 사용하여 다른 인스턴스에서 가져온 값은 작동하지 않습니다.
아웃바운드 사용자 이름	아웃바운드 데이터 밀어 넣기를 위한 사용자 이름입니다.
아웃바운드 암호	아웃바운드 사용자 이름의 암호입니다. 주: 이 필드에 대한 명시적 값을 입력해야 합니다. 입력한 값은 인스턴스의 키로 암호화되며 XML 파일 또는 업데이트 세트를 사용하여 다른 인스턴스에서 가져온 값은 작동하지 않습니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. **HR** 통합 추가 입력 관련 목록에서 각 키의 값을 입력합니다.
   - parent_account
   - 계정
   - requestor_email_address

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. **HR** 통합 원본 속성 관련 목록에서 다음 원본 속성을 켜거나 끌 수 있습니다.

속성	설명
sn_hr_integrations.debug	디버그 로그에 외부 공급업체 시스템의 응답을 표시하도록 활성화합니다. 필요에 따라 통합 문제를 해결하고 디버그하려면 켜십시오. ○ 유형: true 또는 false ○ 기본값: False ○ 위치: 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 로그 항목 개발 로그를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
원본 자격 증명을 자세히 구성해야 하는 경우 문서를 참조하십시오.

First Advantage 서비스의 통합 확인

통합은 HR Service Delivery의 HR 서비스와 First Advantage 서비스 간에 신원 조사 데이터를 밀어 넣도록 구성되어 있습니다. 미리 구성된 설정을 확인하고 필요에 맞는지, 추가 사용자 지정이 필요한지 판단할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. HR 서비스를 HR 웹 서비스에 매핑하는 HR 서비스 매핑을 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 서비스 매핑.

   b. **HR** 외부 원본 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **HR** 외부 원본으로 그룹화를 선택합니다.

   c. **First Advantage** 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.
   각 기록에 대해 정보 아이콘을 클릭하여 HR 서비스가 적합한 HR 웹 서비스에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

HR 서비스 매핑	**HR** 서비스	**HR** 웹 서비스
First Advantage - First Advantage의 신원 조사 요청	First Advantage의 신원 조사 요청	First Advantage 웹 서비스

2. HR 아웃바운드 스키마 매핑을 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 아웃바운드 스키마 매핑.
   b. 원본 테이블 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본 테이블로 그룹화를 선택합니다.
   c. HR 인재 관리 케이스(sn_hr_core_case_talent_management) 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.
   d. 각 First Advantage 기록의 정보 아이콘을 클릭하여 소스 테이블의 데이터 필드가 First Advantage의 해당 필드에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.
3. HR 스키마 매핑을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 스키마 매핑.

b. 원본 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본으로 그룹화를 선택합니다.

c. First Advantage 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.

d. 각 기록에 대해 First Advantage의 데이터 필드가 스테이징 테이블의 해당 필드에 올바르게 매핑되는지 확인하려면 정보 아이콘을 클릭합니다.

4. HR 변환 맵을 확인합니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 변환 맵.

b. 테이블 변환 맵 목록에서 준비 중인 테이블이 적절한 대상 테이블에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

스테이징 테이블	대상 테이블
HR 통합 신원 조사 스테이징 〔sn_hr_integrations_background_check_staging〕	HR 인재 관리 케이스 〔sn_hr_core_case_talent_management〕

다음에 수행할 작업
통합을 추가로 사용자 지정해야 하는 경우 문서를 참조하십시오.

First Advantage 서비스에 대한 신원 조사 패키지 추가

First Advantage에 신원 조사를 요청할 때 액세스할 수 있도록 하나 이상의 신원 조사 패키지를 인스턴스에 추가합니다. 예를 들어 신원 조사만을 위한 패키지를 추가하거나, 신원 조사과 약물 검사 모두를 위한 패키지를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
신원 조사 패키지는 외부 공급업체 시스템에서 신원 조사에 포함하도록 정의한 활동 세트입니다. 신원 조사과 약물 검사 등을 포괄하는 신원 조사 전용 패키지를 사용할 수 있습니다. 각 신원 조사 패키지에 대해 다음을 제공해야 합니다.

- 패키지 ID
- 패키지 이름
- 패키지 설명

필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 백그라운드 확인 패키지.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

신원 조사 패키지 양식

필드	설명
패키지 ID	신원 조사 패키지의 ID입니다.
패키지 이름	신원 조사 패키지의 이름입니다.
설명	신원 조사 패키지에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
소스	외부 공급업체 신원 조사 시스템의 이름입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
추가할 신원 조사 패키지가 더 있으면 프로세스를 반복합니다. 신원 조사 패키지가 HR 서비스 양식에 기본 패키지로 나타나도록 설정하려면 문서를 참조하십시오. 그렇지 않으면 통합 설정이 완료됩니다.

Accurate Background 서비스와 통합

미리 구성된 Accurate Background 통합에서는 REST 서비스를 사용하여 Accurate Background 서비스를 통해 신원 조사를 요청합니다. 미리 구성된 통합을 그대로 사용하거나 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

Accurate 통합 개요

다음과 같이 신원 조사를 요청하도록 Accurate 통합이 구성되었습니다.

- HR 에이전트는 Accurate 서비스를 통해 신원 조사를 요청할 케이스를 생성합니다.
- Accurate 서비스는 다음을 위해 요청을 평가합니다.
  - 신원 조사 신청자 ID 및 상태를 사용하여 케이스를 업데이트합니다.
  - 직원이 Accurate 웹 사이트를 통해 로그인하고 신원 조사 신청을 완료할 수 있는 링크가 포함된 이메일을 보냅니다.
- 직원이 신원 조사 신청을 완료하면 Accurate 서비스는 신원 조사를 수행합니다.
- 신원 조사가 완료되면 Accurate 서비스는 신원 조사 상태 및 상세 정보로 케이스를 업데이트합니다.

Accurate 통합 설정

Accurate 통합을 설정하려면 원본 자격 증명을 제공하고 통합 설정을 확인한 후 적절한 신원 조사 패키지를 추가해야 합니다. 통합이 완료되면 Accurate 서비스를 통해 신원 조사를 요청할 수 있습니다.

Accurate 서비스에 대한 원본 자격 증명 제공

통합에 액세스할 수 있도록 Accurate 서비스의 원본 및 REST 자격 증명을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

따라서 통합을 위해 Accurate 서비스에 액세스할 수 있으므로 다음을 제공해야 합니다.

- 엔드포인트 URL, 사용자 이름 및 암호를 포함한 REST 자격 증명

프로시저

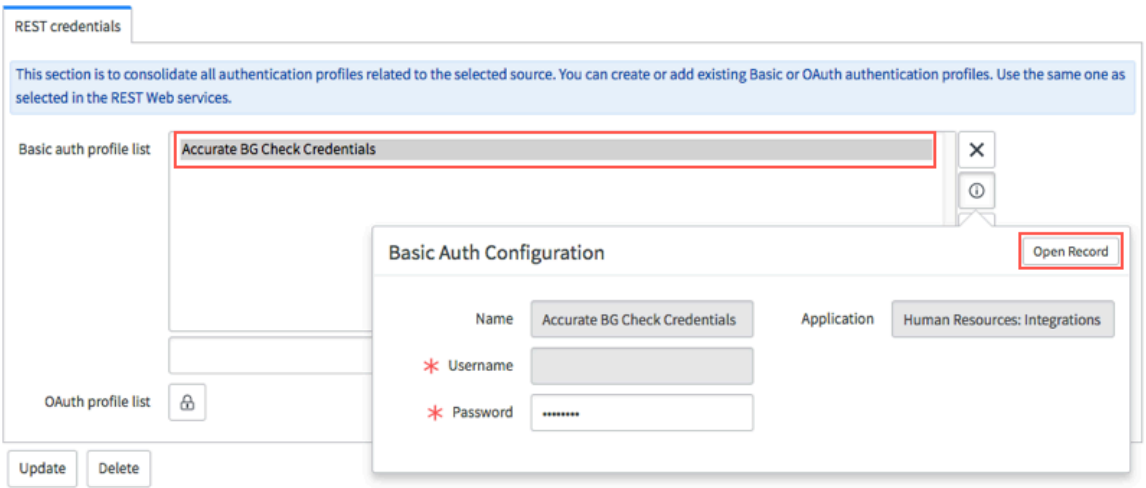
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 통합 〉 소스.
2. **Accurate** 신원 조사 기록을 엽니다.
3. **REST** 자격 증명 관련 목록에서 통합에 사용할 기본 인증 프로파일 자격 증명을 제공하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

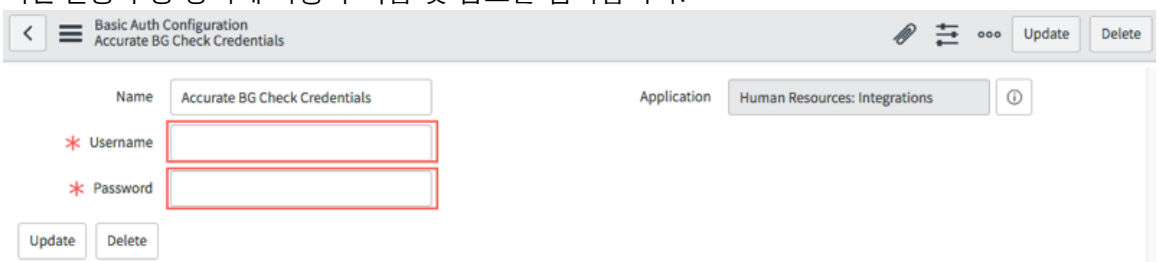
중요사항:
해당 HR REST 서비스에서 외부 공급업체 제공자로부터 받은 고유한 엔드포인트 URL을 제공해야 합니다.

a. 기본 인증 프로파일 목록 필드에서 잠금 해제 아이콘을 클릭합니다.

b. Accurate BG 확인 자격 증명 프로파일을 선택한 다음 미리 보기를 클릭하고 기록을 엽니다.



c. 기본 인증 구성 양식에 사용자 이름 및 암호를 입력합니다.



d. 업데이트를 클릭합니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

5. HR 통합 원본 속성 관련 목록에서 다음 원본 속성을 켜거나 끌 수 있습니다.

속성	설명
sn_hr_integrations.debug	디버그 로그에 외부 공급업체 시스템의 응답을 표시하도록 활성화합니다. 필요에 따라 통합 문제를 해결하고 디버그하려면 켜십시오. ○ 유형: true 또는 false ○ 기본값: False ○ 위치: 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 로그 항목 개발 로그를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
원본 자격 증명을 자세히 구성해야 하는 경우 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Accurate 서비스의 통합 확인

통합은 HR Service Delivery의 HR 서비스와 Accurate 서비스 간에 신원 조사 데이터를 푸시하도록 구성되어 있습니다. 미리 구성된 설정을 확인하고 필요에 맞는지, 추가 사용자 지정이 필요한지 판단할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. HR 서비스 또는 HR 통합 아웃바운드 서비스를 HR 웹 서비스에 매핑하는 HR 서비스 매핑을 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 서비스 매핑.

   b. **HR** 외부 원본 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **HR** 외부 원본으로 그룹화를 선택합니다.

   c. **Accurate** 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.

   d. 각 기록에 대해 정보 아이콘을 클릭하여 HR 서비스 또는 HR 통합 아웃바운드 서비스가 적합한 HR 웹 서비스에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

      주:
      Accurate 신원 조사 **API** 기록의 엔드포인트 URL을 확인하십시오.

HR 서비스 매핑	**HR** 서비스 또는 **HR** 통합 아웃바운드 서비스	**HR** 웹 서비스
Accurate 신원 조사 - Accurate 신원 조사 - 순서 업데이트 가져오기	Accurate 신원 조사 순서 업데이트 가져오기	Accurate 신원 조사 API
Accurate 신원 조사 - Accurate 신원 조사 - 보고서 데이터 가져오기	Accurate 신원 조사 - 보고서 데이터 가져오기	Accurate 신원 조사 API
Accurate 신원 조사 - Accurate 신원 조사 - 주문하기	Accurate 신원 조사 - 주문하기	Accurate 신원 조사 API
Accurate 신원 조사 - Accurate의 신원 조사 요청	Accurate의 신원 조사 요청	Accurate 신원 조사 API

2. HR 아웃바운드 스키마 매핑을 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 아웃바운드 스키마 매핑.

   b. 원본 테이블 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본 테이블로 그룹화를 선택합니다.

   c. HR 인재 관리 케이스(sn_hr_core_case_talent_management) 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.

   d. 각 Accurate 기록의 정보 아이콘을 클릭하여 소스 테이블의 데이터 필드가 Accurate의 해당 필드에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

3. HR 스키마 매핑을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 스키마 매핑.

b. 원본 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본으로 그룹화를 선택합니다.

c. **Accurate** 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.

d. 각 기록에 대해 Accurate의 데이터 필드가 스테이징 테이블의 해당 필드에 올바르게 매핑되는지 확인하려면 정보 아이콘을 클릭합니다.

4. HR 변환 맵을 확인합니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 변환 맵.

b. 테이블 변환 맵 목록에서 준비 중인 테이블이 적절한 대상 테이블에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

스테이징 테이블	대상 테이블
HR 통합 신원 조사 스테이징 〔sn_hr_integrations_background_check_staging〕	HR 인재 관리 케이스 〔sn_hr_core_case_talent_management〕

다음에 수행할 작업

통합을 추가로 사용자 지정해야 하는 경우 문서를 참조하십시오.

Accurate 서비스에 대한 신원 조사 패키지 추가

Accurate에 신원 조사를 요청할 때 액세스할 수 있도록 하나 이상의 신원 조사 패키지를 인스턴스에 추가합니다. 예를 들어 신원 조사만을 위한 패키지를 추가하거나, 신원 조사과 약물 검사 모두를 위한 패키지를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

신원 조사 패키지는 외부 공급업체 시스템에서 신원 조사에 포함하도록 정의한 활동 세트입니다. 신원 조사과 약물 검사 등을 포괄하는 신원 조사 전용 패키지를 사용할 수 있습니다. 각 신원 조사 패키지에 대해 다음을 제공해야 합니다.

- 패키지 ID
- 패키지 이름
- 패키지 설명

필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 백그라운드 확인 패키지.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

신원 조사 패키지 양식

필드	설명
패키지 ID	신원 조사 패키지의 ID입니다.
패키지 이름	신원 조사 패키지의 이름입니다.
설명	신원 조사 패키지에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
소스	외부 공급업체 신원 조사 시스템의 이름입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
추가할 신원 조사 패키지가 더 있으면 프로세스를 반복합니다. 신원 조사 패키지가 HR 서비스 양식에 기본 패키지로 나타나도록 설정하려면 문서를 참조하십시오. 그렇지 않으면 통합 설정이 완료됩니다.

Sterling Talent Solutions 서비스와 통합

미리 구성된 Sterling Talent Solutions 통합에서는 REST 서비스를 사용하여 Sterling 서비스를 통해 신원 조사를 요청합니다. 미리 구성된 통합을 그대로 사용하거나 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

Sterling 통합 개요

다음과 같이 신원 조사를 요청하도록 Sterling 통합이 구성되었습니다.

- HR 에이전트는 Sterling 서비스를 통해 신원 조사를 요청할 케이스를 생성합니다.
- Sterling 서비스는 다음을 위해 요청을 평가합니다.
  - 신원 조사 주문 ID를 사용하여 케이스를 업데이트합니다.
  - 직원이 Sterling 웹 사이트를 통해 로그인하고 신원 조사 신청을 완료할 수 있는 링크가 포함된 이메일을 보냅니다.
- 직원이 신원 조사 신청을 완료하면 Sterling 서비스는 신원 조사를 수행합니다.
- 신원 조사가 완료되면 Sterling 서비스는 신원 조사 상태 및 상세 정보로 케이스를 업데이트합니다.

Sterling 통합 설정

Sterling 통합을 설정하려면 원본 자격 증명을 제공하고 통합 설정을 확인한 후 적절한 신원 조사 패키지를 추가해야 합니다. 통합이 완료되면 Sterling 서비스를 통해 신원 조사를 요청할 수 있습니다.

Sterling 서비스에 대한 원본 자격 증명 제공

통합에 액세스할 수 있도록 Sterling 서비스의 원본 및 REST 자격 증명을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

따라서 통합을 위해 Sterling 서비스에 액세스할 수 있으므로 다음을 제공해야 합니다.

- 엔드포인트 URL을 포함한 REST 자격 증명
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- password
- 계정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 통합 〉 소스.
2. **Sterling** 신원 조사 기록을 엽니다.
3. **REST** 자격 증명 관련 목록에서 통합에 사용할 자격 증명을 제공하지 마십시오.
   대신 **HR** 통합 추가 입력 관련 목록에 해당 자격 증명을 제공해야 합니다.

> **중요사항:**
> 해당 HR REST 서비스에서 외부 공급업체 제공자로부터 받은 고유한 엔드포인트 URL을 제공해야 합니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
5. **HR** 통합 추가 입력 관련 목록에서 각 키의 값을 입력합니다.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - password
   - 계정
6. **HR** 통합 원본 속성 관련 목록에서 다음 원본 속성을 추가할 수 있습니다.

속성	설명
sn_hr_integrations.debug	디버그 로그에 외부 공급업체 시스템의 응답을 표시하도록 활성화합니다. 필요에 따라 통합 문제를 해결하고 디버그하려면 켜십시오. ○ 유형: true 또는 false ○ 기본값: False ○ 위치: 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 로그 항목 개발 로그를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
원본 자격 증명을 자세히 구성해야 하는 경우 문서를 참조하십시오.

Sterling 서비스의 통합 확인

통합은 HR Service Delivery의 HR 서비스와 Sterling 서비스 간에 신원 조사 데이터를 푸시하도록 구성되어 있습니다. 미리 구성된 설정을 확인하고 필요에 맞는지, 추가 사용자 지정이 필요한지 판단할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. HR 서비스를 HR 웹 서비스에 매핑하는 HR 서비스 매핑을 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 서비스 매핑.
   b. **HR** 외부 원본 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **HR** 외부 원본으로 그룹화를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. **Sterling** 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.

d. 각 기록에 대해 정보 아이콘을 클릭하여 HR 서비스가 적합한 HR 웹 서비스에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

주:
Sterling 신원 조사 **API** 기록의 엔드포인트 URL을 제공하십시오.

HR 서비스 매핑	**HR** 서비스	**HR** 웹 서비스
Sterling 신원 조사 - Sterling의 신원 조사 요청	Sterling의 신원 조사 요청	Sterling 신원 조사 API

2. HR 아웃바운드 스키마 매핑을 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 아웃바운드 스키마 매핑.
   b. 원본 테이블 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본 테이블로 그룹화를 선택합니다.
   c. HR 인재 관리 케이스(sn_hr_core_case_talent_management) 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.
   d. 각 Sterling 기록의 정보 아이콘을 클릭하여 소스 테이블의 데이터 필드가 Sterling의 해당 필드에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.
3. HR 스키마 매핑을 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 스키마 매핑.
   b. 원본 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본으로 그룹화를 선택합니다.
   c. **Sterling** 그룹에서 화살표를 클릭하여 목록을 확장합니다.
   d. 각 기록에 대해 Sterling의 데이터 필드가 스테이징 테이블의 해당 필드에 올바르게 매핑되는지 확인하려면 정보 아이콘을 클릭합니다.
4. HR 변환 맵을 확인합니다.
   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 **HR** 변환 맵.
   b. 테이블 변환 맵 목록에서 준비 중인 테이블이 적절한 대상 테이블에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

스테이징 테이블	대상 테이블
HR 통합 신원 조사 스테이징 (sn_hr_integrations_background_check_staging)	HR 인재 관리 케이스 (sn_hr_core_case_talent_management)

다음에 수행할 작업
통합을 추가로 사용자 지정해야 하는 경우 문서를 참조하십시오.

Sterling 서비스에 대한 신원 조사 패키지 추가

Sterling에 신원 조사를 요청할 때 액세스할 수 있도록 하나 이상의 신원 조사 패키지를 인스턴스에 추가합니다. 예를 들어 신원 조사만을 위한 패키지를 추가하거나, 신원 조사과 약물 검사 모두를 위한 패키지를 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

신원 조사 패키지는 외부 공급업체 시스템에서 신원 조사에 포함하도록 정의한 활동 세트입니다. 신원 조사과 약물 검사 등을 포괄하는 신원 조사 전용 패키지를 사용할 수 있습니다. 각 신원 조사 패키지에 대해 다음을 제공해야 합니다.

- 패키지 ID
- 패키지 이름
- 패키지 설명

필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 백그라운드 확인 패키지.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

신원 조사 패키지 양식

필드	설명
패키지 ID	신원 조사 패키지의 ID입니다.
패키지 이름	신원 조사 패키지의 이름입니다.
설명	신원 조사 패키지에 대한 설명입니다.
소스	외부 공급업체 신원 조사 시스템의 이름입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

추가할 신원 조사 패키지가 더 있으면 프로세스를 반복합니다. 신원 조사 패키지가 HR 서비스 양식에 기본 패키지로 나타나도록 설정하려면 문서를 참조하십시오. 그렇지 않으면 통합 설정이 완료됩니다.

DocuSign 서비스와 통합

DocuSign 서비스와 DocuSign 통합을 통해 전자 서명을 요청합니다.

이러한 통합은 IntegrationHub의 DocuSign 스포크에 따라 다르며, 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿)와 DocuSign 템플릿의 서명에 대해 활성화됩니다. 임시 문서 플로우와 DocuSign 템플릿 플로우 모두에 대해 미리 구성된 HR 서비스, 플로우 및 HR 케이스 템플릿을 사용할 수 있습니다.

DocuSign 스포크

DocuSign 통합은 IntegrationHub의 DocuSign 스포크에 따라 달라집니다. 시작하기 전에 관리자는 OAuth 제공자로 등록하고 자격 증명과 연결 기록을 만드는 등 DocuSign 스포크를 설정해 두어야 합니다. 또한 DocuSign을 ServiceNow 인스턴스와 동기화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- DocuSign 스포크 설정
- DocuSign과 ServiceNow 동기화

주:

- 새 템플릿이나 업데이트된 DocuSign 템플릿을 가져올 때마다 동기화해야 합니다. 동기화하려면 다음으로 이동합니다. **DocuSign** 〉 계정 을 클릭하고 계정 관련 링크 가져오기 를 클릭합니다.
- 조직에 DocuSign 계정이 둘 이상인 경우에는 사용 가능한 첫 번째 계정이 임시 문서 플로우에 사용됩니다.

DocuSign 통합 설정

DocuSign 스포크가 설정되고 동기화되면 HR에 대한 통합을 구성할 수 있습니다. 사용자가 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿) 또는 DocuSign 템플릿에 서명하는지 여부에 따라 통합에는 두 가지 플로우가 사용될 수 있습니다. DocuSign 서비스를 통해 서명할 수 있도록 하려는 각 문서에 대해 다음과 같이 구성합니다.

플로우	구성 요구사항
임시 문서 플로우	**1.** 서명할 수 있도록 하려는 관리 대상 문서를 만듭니다. 자세한 내용은 Managed Documents 를 참조하십시오. **2.** 임시 문서용 HR PDF 문서 템플릿 구성 **3.** DocuSign 통합을 위한 HR 서비스 구성
DocuSign 템플릿 플로우	**1.** 서명할 수 있도록 하려는 DocuSign 템플릿을 만듭니다. 자세한 내용은 DocuSign eSignature 사용자 가이드 를 참조하십시오. **2.** DocuSign 템플릿에 대한 HR PDF 문서 템플릿 구성 **3.** DocuSign 통합을 위한 HR 서비스 구성

임시 문서 플로우는 ServiceNow 시스템의 관리 대상 문서에서 가져온 정적 문서에 서명하기 위한 것입니다. 각 임시 문서는 표준 HR PDF 문서 템플릿으로 구성됩니다. 서명자를 서명 표시로 문서에 추가한 다음, 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑할 수 있습니다. (표시 위치 지정은 사용되지 않으며 DocuSign 통합을 통해 서명자는 문서의 어디에나 서명할 수 있습니다.) 또한 PDF를 구문 분석하여 문서 필드를 해당 테이블 필드에 매핑함으로써 서명을 위해 문서가 생성될 때 자동으로 채워지도록 할 수 있습니다. 생성된 문서는 정적이므로 읽기 전용이며 서명자는 필드를 업데이트할 수 없습니다.

DocuSign 템플릿 플로우는 DocuSign 시스템에서 가져온 동적 문서의 서명을 위한 것입니다. 각 DocuSign 템플릿은 ServiceNow 시스템에 들어온 다음, 매핑을 활성화하도록 HR PDF 문서 템플릿에 구성됩니다. DocuSign 템플릿의 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑해야 합니다. DocuSign 템플릿의 필드를 해당 테이블 필드에 매핑하여 서명을 위한 문서를 자동으로 채울 수도 있습니다. 생성된 문서는 동적이므로 서명자는 편집 가능한 필드에 쓸 수 있습니다 (주소 업데이트 또는 W-4 정보 제공 등). 그러나 업데이트된 내용은 문서에만 저장됩니다. 원본 테이블로 다시 매핑되지 않습니다.

DocuSign 서비스를 통해 전자 서명 요청

통합 설정이 완료되면 조직의 HR 에이전트가 DocuSign 서비스를 통해 전자 서명을 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 DocuSign 서비스를 통해 전자 서명 요청 문서를 참조하십시오.

임시 문서용 **HR PDF** 문서 템플릿 구성

DocuSign 통합을 사용하는 경우 서명에 사용할 수 있도록 하려는 각 임시 문서에 대해 HR PDF 문서 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에

DocuSign 시스템을 통해 서명할 수 있도록 하려는 관리 대상 문서를 만듭니다. 자세한 내용은 Managed Documents 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_hr_core.admin

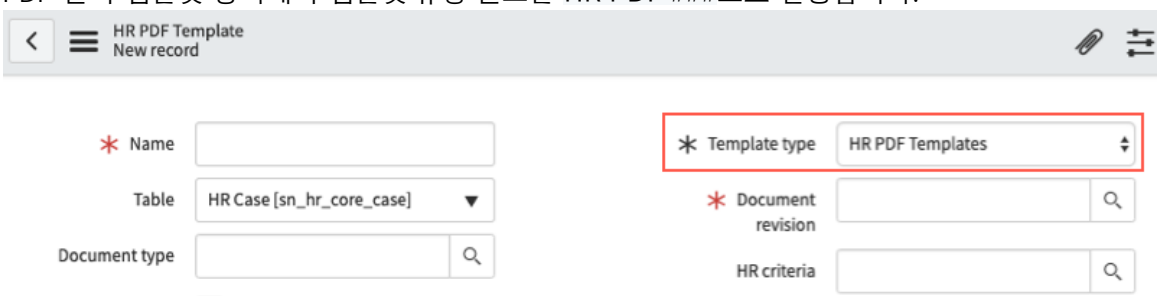
기존 것을 사용하거나 새 HR PDF 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 서명자를 서명 표시로 문서에 추가한 다음, 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑할 수 있습니다. 서명을 위해 생성되는 문서를 자동으로 채우기 위해 PDF를 구문 분석하여 문서 필드를 해당 테이블 필드에 매핑할 수도 있습니다. 또한 DocuSign 통합의 일부로서 여러 서명자가 필요한 문서에 대해서도 일련의 서명을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   주:
   새 기록을 만드는 경우에는 **PDF** 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

3. PDF 문서 템플릿 양식에서 템플릿 유형 필드를 HR PDF ###으로 설정합니다.



4. 필요에 따라 HR PDF 문서 템플릿을 구성합니다.
   서명자를 서명 표시로 문서에 추가한 다음, 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑할 수 있습니다. 서명을 위해 생성되는 문서를 자동으로 채우기 위해 PDF를 구문 분석하여 문서 필드를 해당 테이블 필드에 매핑할 수도 있습니다. HR PDF 문서 템플릿 구성에 대한 자세한 내용은 HR PDF 문서 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

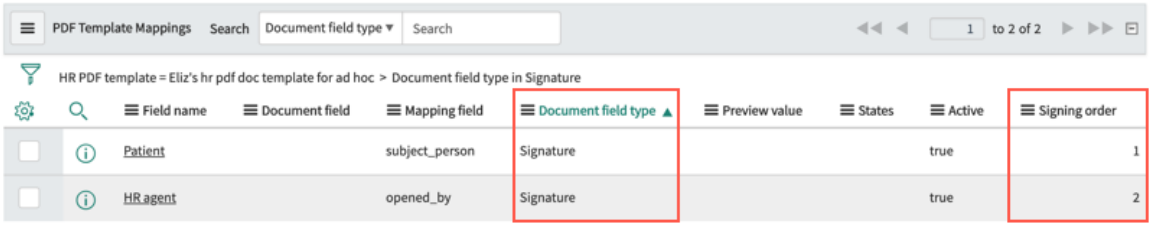
   주:
   서명 표시의 위치 지정은 사용되지 않으며 통합을 통해 서명자는 문서의 어디에나 서명할 수 있습니다.

5. 여러 서명자가 필요한 문서에 대해 직렬 서명을 사용하려면 PDF 템플릿 매핑 섹션에서 각 서명 필드의 서명 순서를 할당합니다.

   주:
   - 기본적으로 문서에 서명 필드가 두 개 이상 있으면 병렬 서명을 사용할 수 있습니다.
   - 서명 순서 열이 표시되지 않으면 기어 아이콘을 클릭하여 목록 열을 사용자 지정합니다. 선택한 열에 서명 순서 필드를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example



6. 업데이트를 클릭합니다.

DocuSign 템플릿에 대한 **HR PDF** 문서 템플릿 구성

DocuSign 통합을 사용하는 경우 서명에 사용할 수 있도록 하려는 각 DocuSign 템플릿에 대해 HR PDF 문서 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에

DocuSign 시스템을 통해 서명할 수 있도록 하려는 DocuSign 템플릿을 만듭니다. 자세한 내용은 DocuSign eSignature 사용자 가이드 를 참조하십시오. 또한 DocuSign 템플릿(및 기타 신규 또는 업데이트된 템플릿)을 ServiceNow 시스템으로 가져오려면 계정을 동기화해야 합니다. 자세한 내용은 Synchronize Docusign with ServiceNow 문서를 참조하십시오.

주:
각 DocuSign 템플릿에는 하나의 연결된 문서가 있어야 합니다. 템플릿당 여러 개의 문서를 사용할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

DocuSign 템플릿의 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑해야 합니다. DocuSign 템플릿의 필드를 해당 테이블 필드에 매핑하여 서명을 위한 문서가 생성될 때 자동으로 채울 수도 있습니다.

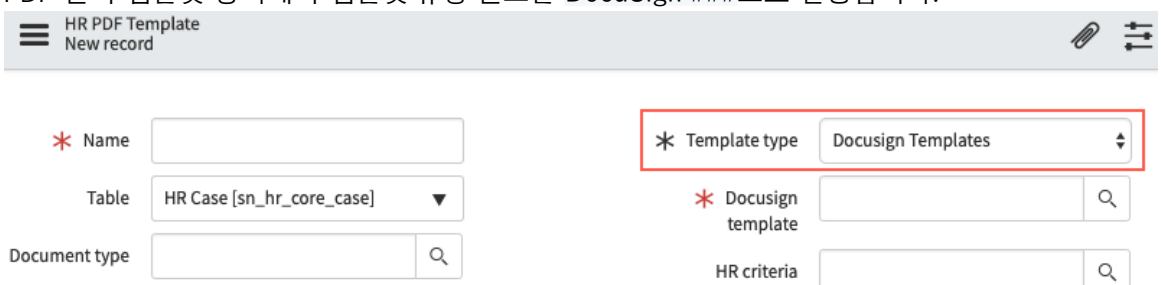
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 템플릿.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

주:
새 기록을 만드는 경우에는 **PDF** 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

3. PDF 문서 템플릿 양식에서 템플릿 유형 필드를 DocuSign ###으로 설정합니다.



4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

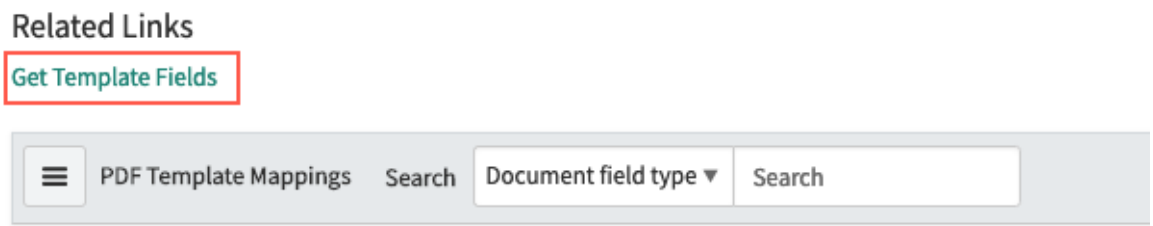
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	HR 문서 템플릿과 연관된 HR 테이블입니다.
문서 유형	HR 문서 템플릿이 분류되는 기준 문서 유형입니다.
활성	사용할 HR 문서 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
템플릿 유형	값을 DocuSign ###으로 설정하십시오.
DocuSign 템플릿	사용할 DocuSign 템플릿을 선택합니다. 주: 새 템플릿이나 업데이트된 DocuSign 템플릿을 가져올 때마다 동기화해야 합니다. 동기화하려면 다음으로 이동합니다. **DocuSign** 〉 계정 을 클릭하고 계정 관련 링크 가져오기 를 클릭합니다. 자세한 내용은 Synchronize Docusign with ServiceNow 문서를 참조하십시오.
HR 기준	HR 에이전트를 대신하여 HR 문서 템플릿에 액세스하기 위해 HR 케이스의 대상자가 충족해야 하는 조건을 정의합니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

5. 양식 헤더에서 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
템플릿 필드 가져오기 상태 필드, 템플릿 필드 가져오기 관련 링크 및 PDF 템플릿 매핑 섹션이 표시됩니다.
6. 템플릿 필드 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.

   주:
   DocuSign 템플릿의 서명이나 문서 필드가 변경된 경우 해당 변경 내용을 동기화하려면 템플릿 필드 가져오기 관련 링크를 클릭해야 합니다. 기존 매핑은 영향을 받지 않습니다.



7. 템플릿 필드 가져오기 상태 필드가 완료로 변경되면 양식을 다시 로드합니다.

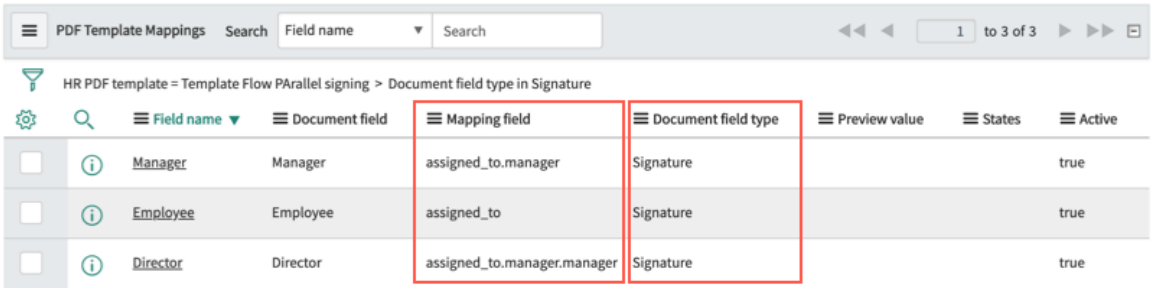
   주:
   Safari 브라우저를 사용하는 경우에는 양식을 다시 로드하여 변경된 상태를 확인해야 합니다.

   PDF 템플릿 매핑 섹션에는 매핑 가능한 필드 목록이 표시됩니다.
8. **PDF** 템플릿 매핑 섹션에서 DocuSign 템플릿의 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
서명 필드의 구성(병렬 및 직렬 서명 포함)은 DocuSign 시스템 내에서 완료되어야 합니다. HR PDF 문서 템플릿 내에서 서명 필드를 추가하거나 구성할 수 없습니다.

Example



9. **PDF** 템플릿 매핑 섹션에서 DocuSign 템플릿의 필드를 해당 테이블 필드에 매핑하여 서명을 위한 문서가 생성될 때 자동으로 채울 수도 있습니다.

주:

- DocuSign 필드의 데이터 유형이 테이블 필드의 유형과 일치하는지 확인합니다.
- 다음 DocuSign 필드 유형에 대해 매핑이 지원되지 않습니다.
  - 이니셜
  - 서명한 날짜
  - 지불 항목
  - 수식
  - 첨부 파일
  - 참고
  - 승인
  - 거절

10. 업데이트를 클릭합니다.

DocuSign 통합을 위한 **HR** 서비스 구성

DocuSign 서비스를 통해 전자 서명을 요청하는 HR 서비스를 만들거나 수정합니다. 미리 구성된 플로우를 사용하여 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿) 또는 DocuSign 템플릿을 사용할 수 있는 서명을 수집합니다. 또한 서명을 위한 기본 임시 문서나 DocuSign 템플릿을 설정하려면 연결된 HR 케이스 템플릿을 구성해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
사용자가 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿) 또는 DocuSign 템플릿에 서명하는지 여부에 따라 다음과 같이 미리 구성된 HR 서비스, 플로우 및 HR 케이스 템플릿을 실제 또는 예시로 사용할 수 있습니다. HR 서비스 구성에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 문서를 참조하십시오.

플로우	구성요소	이름
임시 문서 플로우	HR 서비스	임시 문서에서 DocuSign을 사용하여 서명 요청

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플로우	구성요소	이름
	플로우	DocuSign 통합 플로우 - 임시 문서
	HR 케이스 템플릿	임시 문서에서 DocuSign를 사용하여 서명
DocuSign 템플릿 플로우	HR 서비스	DocuSign 템플릿을 사용하여 서명 요청
	플로우	DocuSign 통합 - DocuSign 템플릿
	HR 케이스 템플릿	DocuSign 템플릿을 사용하여 서명

프로시저

1. DocuSign 통합을 위한 HR 서비스를 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 구성.

b. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. HR 서비스 양식에서 다음 값을 입력합니다.

플로우	필드	값
임시 문서 플로우	HR 서비스 이름	〈HR 서비스 이름〉
	이행 유형	플로우
	플로우	DocuSign 통합 플로우 - 임시 문서
DocuSign 템플릿 플로우	HR 서비스 이름	〈HR 서비스 이름〉
	이행 유형	플로우
	플로우	DocuSign 통합 - DocuSign 템플릿

d. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
HR 서비스 생성에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> HR 서비스 추가 정보 관련 목록에서, 이 서비스에 대한 요청이 이루어지면 HR 케이스 양식에 표시되도록 **PDF** 템플릿 필드를 포함합니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식 구성 문서를 참조하십시오.

e. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

2. 함께 제공되는 HR 케이스 템플릿을 구성합니다.

a. 템플릿 필드에서 조회 아이콘을 클릭합니다.

b. HR 템플릿 목록에서 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. 필드 추가 목록에서 **PDF** 템플릿을 선택합니다.

d. PDF 템플릿 필드에서 서명에 사용할 수 있도록 하려는 HR PDF 문서 템플릿을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 임시 문서 플로우의 경우, ### ## 필드가 **HR PDF** 템플릿으로 설정된 HR PDF 문서 템플릿을 선택해야 합니다.
- DocuSign 템플릿 플로우의 경우, ### ## 필드가 **DocuSign** 템플릿으로 설정된 HR PDF 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

e. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
HR 케이스 템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

f. 제출을 클릭합니다.

g. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

Adobe Sign 서비스와 통합

Adobe Sign 서비스와 Adobe Sign 통합을 통해 전자 서명을 요청합니다. 이러한 통합은 IntegrationHub의 Adobe Sign 스포크에 따라 다르며, 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿)와 Adobe Sign 템플릿의 서명에 대해 활성화됩니다.

임시 문서와 Adobe Sign 문서 모두에 대해 미리 구성된 HR 서비스, 플로우 및 HR 케이스 템플릿을 사용할 수 있습니다.

Adobe Sign 스포크

Adobe Sign 통합은 IntegrationHub의 Adobe Sign 스포크에 따라 달라집니다. 시작하기 전에 관리자가 다음을 수행해야 합니다.

- Adobe Sign 스포크 활성화
- Adobe Sign 스포크 설정

Adobe Sign 통합 설정

Adobe Sign 스포크가 설정되면 HR에 대한 통합을 구성할 수 있습니다. 통합에는 하위 플로우로 분화하는 단일 플로우가 있습니다. 하나는 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿)에 서명하기 위한 것이고 다른 하나는 Adobe Sign 템플릿에 서명하기 위한 것입니다. 문서에 대해 트리거되는 하위 플로우는 해당 문서에 대해 구성된 PDF 템플릿 유형에 따라 달라집니다.

Adobe Sign 서비스를 통해 서명할 수 있도록 하려는 각 문서에 대해 다음과 같이 구성합니다.

문서의 유형	구성 요구사항
임시 문서(HR PDF 문서 템플릿)	**1.** 서명할 수 있도록 하려는 관리 대상 문서를 만듭니다. 자세한 내용은 Managed Documents 를 참조하십시오. **2.** 임시 문서에 대해 HR 서비스를 구성합니다. **3.** 임시 문서용 HR PDF 문서 템플릿 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서의 유형	구성 요구사항
Adobe Sign 문서	**1.** 서명할 수 있도록 하려는 Adobe Sign템플릿을 만듭니다. **2.** Adobe Sign 통합을 위한 HR 서비스 구성. **3.** Adobe Sign 템플릿에 대한 HR PDF 문서 템플릿 구성.

각 임시 문서는 표준 HR PDF 문서 템플릿으로 구성됩니다. 서명자를 서명 표시로 문서에 추가한 다음, 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑할 수 있습니다. 서명 위치 지정은 사용되지 않으며 Adobe Sign 통합을 통해 서명자는 문서의 어디에나 서명할 수 있습니다. 서명을 위해 생성되는 문서를 자동으로 채우기 위해 PDF를 구문 분석하여 문서 필드를 해당 테이블 필드에 매핑할 수도 있습니다. 생성된 문서는 정적이므로 읽기 전용이며 서명자는 필드를 업데이트할 수 없습니다.

각 Adobe Sign 템플릿은 ServiceNow 시스템에 들어온 다음, 매핑을 활성화하도록 HR PDF 문서 템플릿에 구성됩니다. Adobe Sign 템플릿의 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑합니다. 생성된 문서는 동적이므로 서명자는 편집 가능한 필드에 쓸 수 있습니다(주소 업데이트 또는 W-4 정보 제공 등). 그러나 업데이트된 내용은 문서에만 저장됩니다.

Adobe Sign 서비스를 통해 전자 서명 요청

통합 설정이 완료되면 조직의 HR 에이전트가 Adobe Sign 서비스를 통해 전자 서명을 요청할 수 있습니다.

자세한 내용은 Adobe Sign 서비스를 통해 전자 서명 요청 문서를 참조하십시오.

Adobe Sign 스포크 활성화

ServiceNow Store에서 IntegrationHub의 Adobe Sign 스포크를 활성화하고 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿) 및 Adobe Sign 템플릿의 서명을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. ServiceNow Store로 이동합니다.
2. ServiceNow Store에서 Adobe Sign 스포크를 검색합니다.
3. 애플리케이션 타일을 클릭합니다.
   설치 중인 애플리케이션에 대한 자세한 정보가 표시됩니다. 해당하는 경우 다른 요구사항 및 종속성 섹션을 읽어보십시오.
4. 가져오기를 클릭하고 HI 로그인 자격 증명을 입력합니다.
5. 인스턴스 이름 및 요청 이유를 입력하고 인스턴스 확인을 클릭합니다.
   자세한 설치 지침이 포함된 이메일을 받게 됩니다.
6. 인스턴스에 로그인하여 Adobe Sign 스포크 를 설정합니다.

임시 문서용 HR PDF 문서 템플릿 구성

Adobe Sign 통합을 사용하는 경우 서명에 사용할 수 있도록 하려는 각 임시 문서에 대해 HR PDF 문서 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에
Adobe Sign 시스템을 통해 서명할 수 있도록 하려는 관리 대상 문서를 만듭니다. 자세한 내용은 Managed Documents 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_hr_core.admin

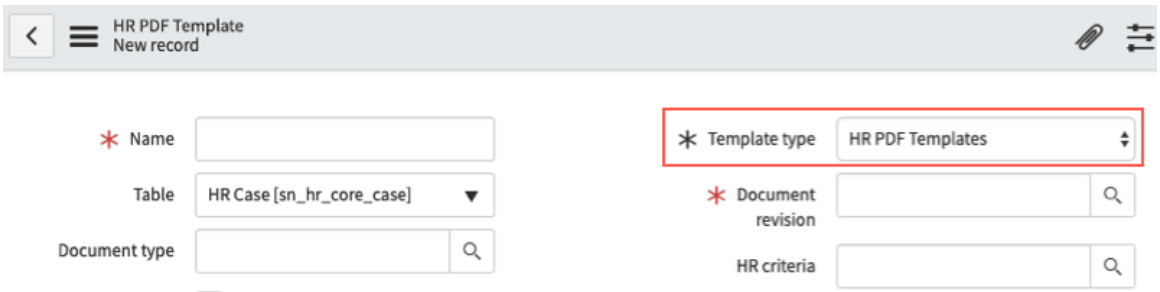
기존 것을 사용하거나 HR PDF 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 서명자를 서명 표시로 문서에 추가한 다음, 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑할 수 있습니다. 또한 Adobe Sign 통합의 일부로서 여러 서명자가 필요한 문서에 대해서도 일련의 서명을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

   주:
   기록을 만드는 경우에는 **PDF** 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

3. PDF 문서 템플릿 양식에서 템플릿 유형 필드를 HR PDF ###으로 설정합니다.



4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

HR PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	HR 문서 템플릿과 연관된 HR 테이블입니다.
문서 유형	HR 문서 템플릿이 분류되는 기준 문서 유형입니다.
활성	사용할 HR 문서 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
템플릿 유형	값을 HR PDF ###으로 설정합니다.
문서 수정	사용할 임시 템플릿을 선택합니다.
HR 기준	HR 에이전트를 대신하여 HR 문서 템플릿에 액세스하기 위해 HR 케이스의 대상자가 충족해야 하는 조건을 정의합니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

5. 양식 헤더에서 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   PDF 템플릿 매핑 섹션이 표시됩니다.
6. 필요에 따라 HR PDF 문서 템플릿 구성합니다.
   서명자를 서명 표시로 문서에 추가한 다음, 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑할 수 있습니다. 서명을 위해 생성되는 문서를 자동으로 채우기 위해 PDF를 구문 분석하여 문서 필드를 해당 테이블 필드에 매핑할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
서명 표시의 위치 지정은 사용되지 않으며 통합을 통해 서명자는 문서의 어디에나 서명할 수 있습니다.

7. 여러 서명자가 필요한 문서에 대해 직렬 서명을 사용하려면 PDF 템플릿 매핑 섹션에서 각 서명 필드의 서명 순서를 할당합니다.
서명 순서 열이 표시되지 않으면 기어 아이콘을 클릭하여 목록 열을 사용자 지정합니다. 선택한 열에 서명 순서 필드를 추가합니다.

주:
- 병렬 서명의 경우 서명 순서 필드는 비어 있습니다.
- 문서 필드 유형 서명의 ## ##을 Participant1, Participant2, Participant3 등으로 지정했는지 확인합니다.
- 첫 번째 참가자의 서명 순서가 두 번째 참가자의 서명 순서보다 낮은지 확인합니다.

8. 업데이트를 클릭합니다.

Adobe Sign 템플릿에 대한 HR PDF 문서 템플릿 구성

Adobe Sign 통합을 사용하는 경우 서명에 사용할 수 있도록 하려는 각 Adobe Sign 템플릿에 대해 HR PDF 문서 템플릿을 구성합니다. Adobe Sign 템플릿의 각 서명 필드를 테이블의 적절한 사용자 필드에 매핑해야 합니다.

시작하기 전에
Adobe Sign 시스템을 통해 서명할 수 있도록 하려는 Adobe Sign 템플릿을 만듭니다. 자세한 내용은 Adobe Sign 사용자 가이드를 참조하십시오. 또한 Adobe Sign 템플릿(및 기타 신규 또는 업데이트된 템플릿)을 ServiceNow 시스템으로 가져오려면 계정을 동기화해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow와 Adobe Sign 동기화를 참조하십시오.

주:
템플릿의 각 Adobe Sign에는 연관된 문서가 하나씩 있어야 합니다. 템플릿당 여러 개의 문서를 사용할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_hr_core.admin

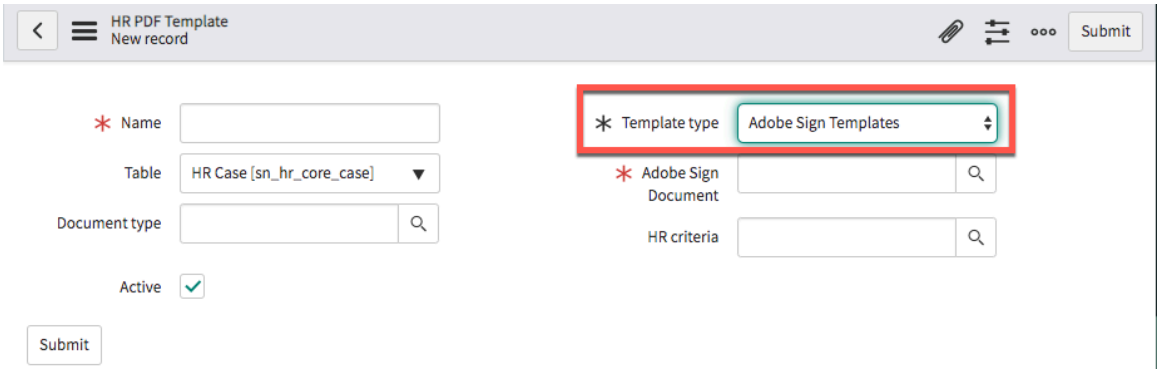
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

주:
기록을 만드는 경우에는 **PDF** 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

3. PDF 문서 템플릿 양식에서 템플릿 유형 필드를 Adobe Sign ###으로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
미리 채워진 Adobe Sign 템플릿은 지원되지 않습니다.

4. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

HR PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	HR 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	HR 문서 템플릿과 연관된 HR 테이블입니다.
문서 유형	HR 문서 템플릿이 분류되는 기준 문서 유형입니다.
활성	사용할 HR 문서 템플릿을 활성화하는 옵션입니다.
템플릿 유형	값을 Adobe Sign ###으로 설정합니다.
Adobe Sign 문서	사용할 Adobe Sign 템플릿을 선택합니다. 주: 새 템플릿이나 업데이트된 Adobe Sign 템플릿을 가져와야 할 때마다 동기화해야 합니다.
HR 기준	HR 에이전트를 대신하여 HR 문서 템플릿에 액세스하기 위해 HR 케이스의 대상자가 충족해야 하는 조건을 정의합니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 APIGlideFilter - 범위 지정, 전역 API APIs를 참조하십시오.

5. 양식 헤더에서 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
PDF 템플릿 매핑 섹션이 표시됩니다.

6. 서명을 위한 문서가 생성될 때 채워지도록 하려면 수동으로 **PDF** 템플릿 매핑 섹션에서 Adobe Sign 템플릿의 필드를 해당 테이블 필드에 매핑해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example

PDF 템플릿 매핑

필드	설명
필드 이름	Adobe Sign 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 매핑되는 필드의 이름입니다. 주: 문서 필드 유형 서명의 ## ##을 Participant1, Participant2, Participant3 등으로 지정했는지 확인합니다.
HR PDF 템플릿	HR PDF 템플릿의 이름입니다.
문서 필드	매핑되고 있는 필드의 적절한 이름입니다.
문서 필드 유형	서명, 텍스트 또는 확인란처럼 매핑되는 문서 필드의 유형입니다.
매핑 테이블	모든 필드 매핑을 저장하는 HR 테이블입니다.
매핑 필드	문서 필드에서 값이 렌더링되는 참조 필드입니다.
서명 순서	참가자가 문서에 서명할 순서입니다. 주: ○ 서명 순서 열이 표시되지 않으면 기어 아이콘을 클릭하여 목록 열을 사용자 지정합니다. 선택한 열에 서명 순서 필드를 추가합니다. ○ 첫 번째 참가자의 서명 순서가 두 번째 참가자의 서명 순서보다 낮은지 확인합니다. ○ 병렬 서명의 경우 서명 순서 필드는 비어 있습니다.
활성	필드 매핑을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 옵션입니다.

주:
필드 매핑은 대/소문자를 구분합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Adobe Sign 통합을 위한 HR 서비스 구성

Adobe Sign 서비스를 통해 전자 서명을 요청하는 HR 서비스를 만들거나 수정합니다. 미리 구성된 플로우를 사용하여 임시 문서(HR PDF 문서 템플릿) 또는 Adobe Sign 템플릿을 사용할 수 있는 서명을 수집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보

임시 문서(HR PDF 문서 템플릿) 또는 Adobe Sign 템플릿에 서명해야 하는 경우, 다음과 같이 미리 구성된 HR 서비스, 플로우 및 HR 케이스 템플릿을 사용할 수 있습니다.

- 케이스 템플릿: Adobe Sign을 사용하여 서명
- HR 서비스: Adobe Sign을 사용하여 서명
- 플로우: Adobe Sign 통합 플로우

프로시저

1. Adobe Sign 통합을 위한 HR 서비스를 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 **HR** 서비스 구성.

b. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. HR 서비스 양식에서 임시 문서와 Adobe Sign 문서에 다음 값을 입력합니다.

- HR 서비스 이름: Adobe Sign을 사용하여 서명
- 이행 유형: 플로우
- 플로우: Adobe Sign 통합 플로우

d. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
HR 서비스 생성에 대한 자세한 내용은 HR 서비스 구성 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> HR 서비스 추가 정보 관련 목록에서, 이 서비스에 대한 요청이 이루어지면 HR 케이스 양식에 표시되도록 **PDF** 템플릿 필드를 포함합니다. 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 HR 케이스 양식 구성 문서를 참조하십시오.

e. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

2. 함께 제공되는 HR 케이스 템플릿을 구성합니다.

a. 템플릿 필드에서 조회 아이콘을 클릭합니다.

b. HR 템플릿 목록에서 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. 필드 추가 목록에서 **PDF** 템플릿을 선택합니다.

d. PDF 템플릿 필드에서 서명에 사용할 수 있도록 하려는 HR PDF 문서 템플릿을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 임시 문서의 경우, `### ##` 필드가 **HR PDF** 템플릿으로 설정된 HR PDF 문서 템플릿을 선택해야 합니다.
- Adobe Sign 템플릿의 경우, `### ##` 필드가 **Adobe Sign** 템플릿으로 설정된 HR PDF 문서 템플릿을 선택해야 합니다.

e. 양식의 다른 필드에 적절한 내용을 입력합니다.
HR 케이스 템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 HR 케이스 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

f. 제출을 클릭합니다.

g. HR 서비스 양식에서 업데이트를 클릭합니다.

CIC Plus 서비스와 통합

CIC Plus 서비스와 통합하여 미국 기반 신입 직원이 온보딩 프로세스의 일부로 관련 세금 정보를 제공할 수 있습니다.

이 통합은 이미 외부 공급업체 신원 확인 제공자(IDP) 서비스와 통합되어 있다고 가정하며 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있는 신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트를 사용하여 작업하도록 구성되어 있습니다.

CIC Plus 통합 설정

CIC Plus 통합을 설정하려면 외부 공급업체 신원 확인 제공자(IDP)와 CIC Plus 계정 사이에 SAML 연결을 구성해야 합니다. 그런 다음 CIC Plus 파트너는 *`get_usa_employee_profile`* REST 엔드포인트를 통해 미국 기반 직원의 직원 프로파일을 가져오도록 계정을 설정하고 콜백이 제대로 구성되었는지 확인해야 합니다. 마지막으로, CIC Plus 통합에서 사용하는 신원 확인 제공자 서비스의 로그인 URL을 포함하도록 원본 자격 증명을 구성해야 합니다. CIC Plus 통합을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 CIC Plus 통합 설정 문서를 참조하십시오.

신입 직원 온보딩을 통해 **CIC Plus** 통합 사용

통합이 설정되면 신입 직원 온보딩을 통해 CIC Plus 서비스를 사용할 수 있습니다. 다음 구성요소는 사용 및 예제를 위해 해당 데모 데이터에 포함되어 있습니다.

주:
신입 직원 온보딩에 대한 수명주기 이벤트는 기업용 수명주기 이벤트 [com.sn_hr_lifecycle_ent] 플러그인과 함께 데모 데이터로 포함되어 있습니다.

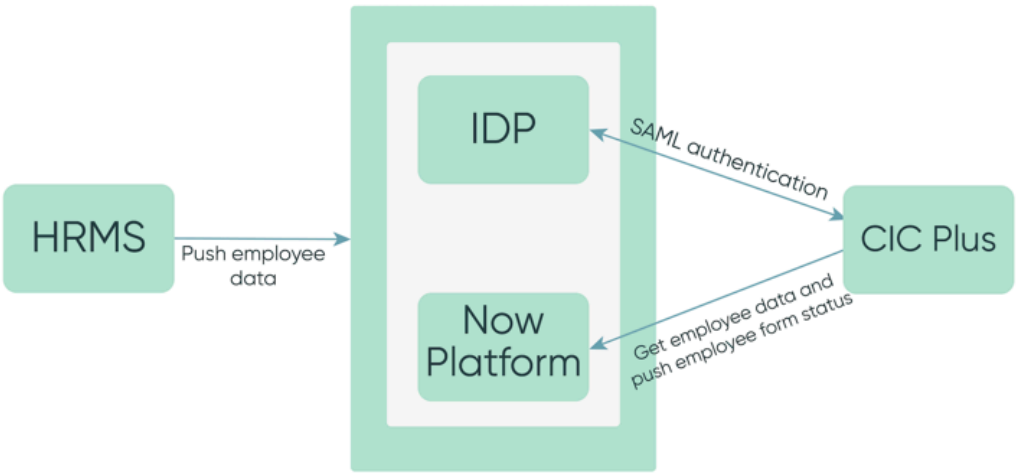
구성요소	이름
수명주기 이벤트 활동	세금 양식 작성(1일 차 활동 세트)
HR 서비스	CIC Plus를 통한 세금 양식 작성
HR 케이스 템플릿	CIC Plus를 통한 세금 양식 작성

CIC Plus 통합의 작동 방식

CIC Plus 통합의 작동 방식은 다음과 같습니다. HR 관리 시스템(HRMS)은 직원 정보를 IDP와 Now Platform 시스템으로 푸시합니다. 그러면 CIC Plus 통합이 직원 정보를 가져오도록 *`get_usa_employee_profile`* REST 엔드포인트를 호출합니다. 사용자가 할당된 작업을 열고

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

링크를 클릭하여 CIC Plus 서비스에 연결하면 CIC Plus 통합은 IDP 서비스를 통한 SAML 식별을 통해 사용자를 인증합니다. 사용자가 필수 세금 양식을 작성하면 상태가 Now Platform 시스템으로 다시 푸시되고 직원 작업이 자동으로 종결됩니다.



CIC Plus 통합 설정

외부 공급업체 신원 확인 제공자(IDP)와 CIC Plus 계정 사이에 SAML 연결을 구성하여 CIC Plus 서비스와 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

그런 다음 CIC Plus 파트너는 `get_usa_employee_profile` REST 엔드포인트를 통해 미국 기반 직원의 직원 프로파일을 가져오도록 계정을 설정하고 콜백이 제대로 구성되었는지 확인해야 합니다. 마지막으로, CIC Plus 통합에서 사용하는 신원 확인 제공자 서비스의 로그인 URL을 포함하도록 원본 자격 증명을 구성해야 합니다.

CIC Plus 서비스와의 통합을 설정하려면 먼저 다음을 수행해야 합니다.

- 외부 공급업체 신원 확인 제공자(IDP) 서비스와 통합됩니다. 이 제공자는 시스템에 신입 직원의 사용자 기록을 가지고 있어야 합니다.
- sn_hr_core.usa_employee_only 역할의 사용자를 만듭니다.
- CIC Plus 파트너로부터 다음 정보를 수집합니다.
  - SAML 구성 상세 정보
  - 회사 ID
- CIC Plus 파트너에게 다음 정보를 제공합니다.
  - IP 주소 범위
  - 플랫폼 인스턴스 URL
  - sn_hr_core.usa_employee_only 역할의 사용자 자격 증명

필요한 역할: sn_hr_integrations.admin

프로시저

1. 외부 공급업체 신원 확인 제공자(IDP)와 CIC Plus 계정 사이에 SAML 연결을 구성합니다.

> **중요사항:**
> 이름 식별자를 직원 번호로 사용하여 SAML 연결을 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SAML 연결을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 CIC Plus 설명서를 참조하십시오.

2. CIC Plus 파트너가 다음을 수행해야 합니다.

   a. `get_usa_employee_profile` REST 엔드포인트를 통해 미국 기반 직원의 직원 프로파일을 가져오도록 계정을 구성합니다.
   `get_usa_employee_profile` REST 엔드포인트에 대한 자세한 내용과 예제는 get_usa_employee_profile 참조하십시오.

   b. CIC Plus 계정에 콜백이 제대로 구성되어 있는지 확인하십시오.

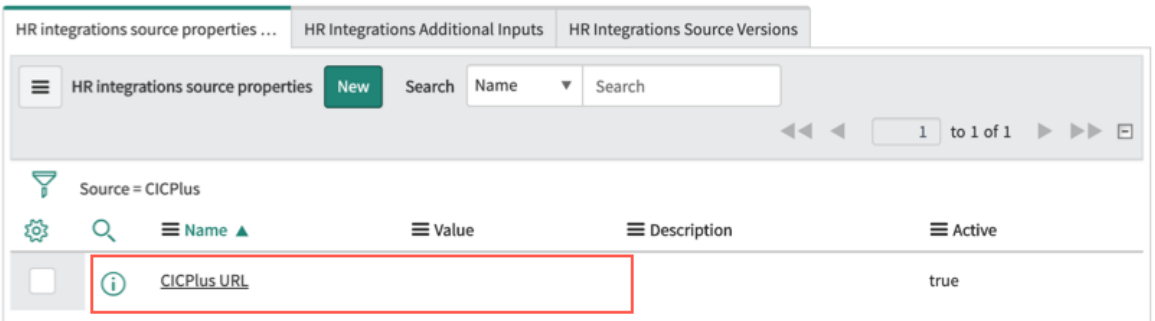
3. 신원 확인 제공자 서비스의 로그인 URL을 포함하도록 원본 자격 증명을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 **HR** 통합 〉 소스.

   b. **CIC Plus** 기록을 엽니다.

   c. **HR** 통합 원본 속성 관련 목록에서 **CIC Plus URL** 원본 속성을 엽니다.

   d. 값 필드에서 CIC Plus 통합과 함께 사용하는 신원 확인 제공자 서비스의 로그인 URL을 입력합니다.



엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크

ServiceNow# 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 애플리케이션에는 ServiceNow 애플리케이션을 외부 공급업체 시스템과 통합하는 데 사용되는 공통 구성요소가 포함되어 있습니다. 또한 Flow Designer 기능을 사용하여 외부 인스턴스 및 외부 공급업체 시스템과 통신합니다.

이 애플리케이션은 일관된 방식으로 통합을 구축하여 직원 프로파일 및 작업을 외부 공급업체 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어오고 애플리케이션의 데이터를 ServiceNow 외부 공급업체 애플리케이션으로 푸시하는 등의 작업과 같은 일반적인 사용 사례를 지원합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성	사용	참조
구현을 계획하고 구성합니다.	외부 공급업체 통합에 사용합니다 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 .	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 설정

외부 공급업체 시스템과의 통합에 사용하기 위한 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 설정 방법을 이해합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크를 설정하려면 먼저 ServiceNow Store에서 Enterprise Service Management Integrations Framework 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 다음으로 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 설정 문서의 작업을 수행해야 합니다.

프로시저

1. ServiceNow 애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 애플리케이션을 지정하여 소스 기록을 생성합니다.
   자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 소스 만들기 문서를 참조하십시오.
2. 임포트 세트 테이블을 생성합니다.
3. Flow Designer에서 플로우를 생성합니다.
   자세한 내용은 플로우 생성을 참조하십시오.

   주:
   통합 서비스를 구문 분석하는 플로우 또는 하위 플로우는 템플릿 통합 서비스의 입력 및 출력 구조를 따라야 합니다.

4. 통합 서비스를 생성하여 외부 공급업체 시스템과 연결합니다.
   자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 통합 서비스 생성 문서를 참조하십시오.
5. 변환 맵을 생성합니다.
   자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 변환 맵 생성 문서를 참조하십시오.

   주:
   - 온디맨드 푸시 서비스를 제외하고 일정 끌어오기 서비스에 대해서만 변환 맵을 생성해야 합니다.
   - 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크를 사용하여 외부 공급업체 시스템에서 작업을 끌어오는 경우에는 할 일 끌어오기 변환 맵을 사용하십시오.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 소스 만들기

HR Service Delivery 애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 시스템을 나타내는 소스 기록을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 소스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 소스

필드	설명
이름	외부 공급업체 애플리케이션의 표시 이름입니다.
속성	통합 요구사항에 따라 구성된 속성입니다.
도메인	기록이 생성되는 애플리케이션의 이름입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 통합 서비스 생성

통합 서비스를 생성하여 외부 공급업체 시스템과 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 소스.
2. 통합 서비스에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통합 서비스

필드	설명
활성	통합 서비스를 사용할 수 있다고 표시하는 옵션입니다.
임포트 세트 테이블	외부 공급업체 시스템의 기록을 저장하는 중간 테이블 목록입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 예정된 끌어오기 서비스가 선택된 경우에만 활성화됩니다.
플로우	필요한 데이터를 끌어오기 위해 외부 공급업체 시스템과 상호작용하는 플로우입니다.
이름	통합 서비스의 표시 이름입니다.
소스	애플리케이션을 통합할 외부 공급업체 시스템의 이름입니다.
애플리케이션	통합 서비스 기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
순서	변환 스크립트를 실행하려는 순서입니다.
서비스 유형	예약된 끌어오기 또는 온디맨드 푸시 서비스 유형을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
재시도 정책	이전의 푸시가 실패하는 경우 기록을 푸시하도록 설정된 구성입니다. 주: 이 필드는 서비스 유형 필드에서 온디맨드 푸시 서비스가 선택된 경우에만 표시됩니다.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 변환 맵 생성

임포트 세트 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정하기 위한 변환 맵을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

이 태스크 정보
모든 변환에 대해 새 변환 맵을 생성하거나 기존 변환 맵을 선택해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 통합 프레임워크 > 변환 맵.
2. 기존 변환 맵을 봅니다.

변환 맵

이름	설명
HR 끌어오기 할 일 변환 맵	HR 끌어온 할 일 통합 스테이징(sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging) 테이블의 작업 또는 할 일을 HR 끌어온 통합 할 일(sn_hr_integr_fw_todo_inbound) 테이블로 이동합니다.
HR 프로파일 변환 맵	작업자, 향후 작업자 및 유효한 작업자를 HR 프로파일 스테이징 (sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging) 테이블에서 HR 프로파일 (sn_hr_core_profile) 테이블로 매핑합니다.
작업 변환 맵	작업 프로파일을 작업 스테이징 (sn_hr_integr_fw_job_staging) 테이블에서 작업 (sn_hr_core_job) 테이블로 매핑합니다.
부서 변환 맵	부서를 부서 스테이징 (sn_hr_integr_fw_department_staging) 테이블에서 부서 (cmn_department) 테이블로 매핑합니다.
위치 변환 맵	위치를 위치 스테이징 (sn_hr_integr_fw_location_staging) 테이블에서 위치 (cmn_location) 테이블로 매핑합니다.
직책 변환 맵	직책을 직책 스테이징 (sn_hr_integr_fw_position_staging) 테이블에서 직책 (sn_hr_core_position) 테이블로 매핑합니다.

3. 변환 맵을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   변환 맵을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 변환 스크립트 의 테이블을 참조하십시오.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 사용

외부 공급업체 시스템과 연결하는 데 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크를 사용할 수 있는 방법을 이해합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 소스를 만듭니다.
   자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 소스 만들기 문서를 참조하십시오.
2. 소스에 대한 통합 서비스를 생성합니다.
   자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 통합 서비스 생성 문서를 참조하십시오.
3. 예약된 작업을 생성하고 소스에 대한 작업 실행 플로우를 트리거합니다.
   - 통합 작업 추적기 [sn_hr_integr_fw_job_tracker] 테이블에 항목이 생성됩니다. 통합 서비스 작업 추적기 [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] 테이블에서 활성 예약된 끌어오기 서비스에 대한 항목이 생성됩니다.
   - 임포트 세트가 생성되어 서비스 작업 추적기에 첨부되며, 로드 시작 시간이 채워집니다. 임포트 세트 테이블에 데이터가 로드되면 서비스 작업 추적기의 상태가 로드됨으로 변경되고 로드 종료 시간이 채워집니다.
   - 모든 서비스에 대한 데이터가 로드되면 통합 서비스 [sn_hr_integr_fw_service] 테이블에 정의된 서비스 순서에 따라 변환이 시작됩니다. 서비스 상태가 완료됨으로 변경되고 작업 추적기 기록의 상태가 완료됨으로 변경됩니다. 자세한 내용은 작업 추적기 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 시스템의 작업 보기

외부 공급업체 시스템에서 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 끌어온 작업을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 할 일.
2. 작업 상세 정보를 봅니다.

끌어온 통합 할 일

필드	설명
통합 할 일 ID	통합 할 일에 대한 고유 식별자입니다.
할 일 설명	외부 공급업체 시스템의 할 일 또는 작업에 대한 설명입니다.
할 일 상태	ServiceNow 시스템의 할 일 또는 작업의 상태(예: 오픈 또는 종결)입니다.
활성	할 일 또는 작업이 외부 공급업체 시스템에서 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
담당자	할 일 또는 작업이 할당된 사용자입니다.
외부 상태	외부 시스템의 할 일 또는 작업의 상태입니다.
확장 시스템	할 일 또는 작업의 출처를 나타내는 옵션입니다.
도메인	이 테이블에 대해 도메인 분리가 사용 설정되었음을 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
승인	시스템 또는 외부 공급업체 시스템에서 끌어온 ServiceNow 문서를 승인하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 테이블을 지정하고 테이블에서 문서를 선택할 수 있는 창이 나타납니다.

중요사항:

- 기본적으로 자동 플러시 데이터 보존 정책은 7일 후에 할 일을 제거합니다. 테이블에서 할 일이 제거되는 것을 원하지 않으면 다음을 수행하십시오.
  a. 다음으로 이동 시스템 유지관리 〉 테이블 정리 을 클릭하고 **sn_hr_integr_fw_todo_inbound** 선택합니다.
  b. 보존 정책을 비활성화하려면 활성 확인란의 선택을 취소하십시오.
  c. 보존 정책에서 다른 조건을 지정하려면 조건 필드에 스크립트를 추가하십시오.
- 끌어온 통합 할 일 테이블을 사용하여 외부 공급업체 시스템에서 할 일 또는 작업을 끌어오려는 경우에는 이 확장점(sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper)의 구현을 생성해야 합니다.

작업 추적기 상세 정보 보기

작업이 시작 및 종료된 시기, 기록이 스테이징 테이블로 로드되기 시작한 시점, 작업이 완전히 실행되었는지 중간에 장애가 발생했는지의 여부 등과 같은 소스 작업 및 서비스 작업에 관한 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_integr_fw.admin

이 태스크 정보

예약된 플로우가 트리거되거나 소스 모듈의 작업 실행 버튼이 클릭되면 통합 작업 추적기 및 통합 서비스 작업 추적기 테이블에 기록이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 작업 추적기.
2. 작업 상세 정보를 봅니다.

통합 작업 추적기

필드	설명
작업 이름	애플리케이션 이름이 추가된 작업의 이름입니다.
작업 시작 시간	소스 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.
작업 종료 시간	소스 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.
오류 메시지	작업이 실패할 때 표시되는 메시지입니다. 소스 작업이 실패한 경우 작업을 다시 실행해야 합니다.
소스	변환 작업이 실행되는 소스의 이름입니다. 예를 들면 Cornerstone On Demand 또는 Pluralsight입니다.
상태	실패함, 완료됨 또는 실행 중과 같은 작업의 현재 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 통합 서비스 작업 추적기

필드	설명
통합 서비스	통합 서비스의 이름입니다.
세트	임포트 세트의 목록입니다.
로드 시작 시간	기록이 스테이징 테이블로 로드되기 시작한 날짜와 시간을 나타내는 옵션입니다.
로드 종료 시간	스테이징 테이블로 기록 로드가 완료된 날짜와 시간을 나타내는 옵션입니다.
마지막 실행 날짜	가장 최근에 서비스를 올바르게 끌어온 시간 및 날짜를 나타내는 옵션입니다.
오류 메시지	서비스 작업이 실패할 때 표시되는 메시지입니다. 서비스 작업이 실패한 경우 작업을 다시 실행해야 합니다.
상태	로드됨, 실행 중 또는 완료됨과 같은 서비스 작업의 상태입니다.
변환 시작 시간	변환이 시작되었고 기록이 스테이징 테이블에서 대상 테이블로 이동한 날짜 및 시간을 나타내는 옵션입니다.
변환 종료 시간	변환이 종료된 날짜 및 시간을 나타내는 옵션입니다.
플로우 실행 ID	통합 서비스를 위해 실행되는 플로우의 고유 식별자입니다. 주: 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크용으로 생성된 플로우(대규모 통합에 사용됨)에 대한 보고 기능은 꺼집니다.
동기화 토큰	특정 통합 서비스에 대해 API에서 반환한 토큰을 저장합니다.

외부 인터페이스를 사용하여 기록을 외부 공급업체 시스템으로 푸시하기

외부 인터페이스를 사용하여 ServiceNow에서 외부 공급업체 시스템으로 푸시하고 있는 기록의 상세 정보를 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 외부 인터페이스.
2. 양식에서 다음 필드를 확인합니다.

외부 인터페이스 양식

필드	설명
서비스	외부 공급업체 시스템과 상호작용하기 위해 호출되는 온디맨드 푸시 서비스 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
소스 테이블 이름	기록이 저장되는 소스 테이블입니다.
테이블 시스템 ID	수정된 테이블 기록의 시스템 ID입니다. 소스 테이블 이름과 테이블 시스템 **ID**의 조합을 사용하여 수정된 기록을 식별하고 외부 공급업체 시스템으로 푸시합니다.
상태	완료됨 또는 보류 중 등, 푸시의 현재 상태입니다.
오류 메시지	푸시가 실패했을 때 표시되는 오류 메시지입니다.
오류 코드	푸시가 실패했을 때 표시되는 오류 코드입니다.

다음에 수행할 작업

외부 인터페이스 트리거 플로우가 자동으로 다음 작업을 수행 합니다.

- 상태가 보류 중이며, 서비스가 활성화되었으며, 서비스 유형이 온디맨드 푸시인 외부 인터페이스 [sn_hr_integr_fw_ext_interface] 테이블의 기록을 식별합니다.
- 식별된 기록을 외부 공급업체 시스템으로 푸시합니다.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 참조

참조 주제는 목록과 양식을 비롯하여 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 대한 추가 정보를 제공합니다.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 앱과 함께 설치되는 구성요소

Enterprise Service Management Integrations Framework(sn_hr_integre_fw)를 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
프레임워크 통합 관리자 [sn_hr_integr_fw.admin]	엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 액세스 및 설정이 가능합니다.	플로우 운영자 [flow_operator]

설치되는 테이블

테이블	설명
통합 소스 [sn_hr_integr_fw_source]	ServiceNow 애플리케이션과 통합하는 외부 공급업체 시스템을 나타내는 소스 기록을 저장합니다.
통합 서비스 [sn_hr_integr_fw_service]	통합 서비스의 기록을 저장합니다. 외부 공급업체 시스템에서 끌어오는 각 엔터티에 대해 통합 서비스가 생성됩니다.
통합 작업 추적기 [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	시작 시간, 실행 종료 시간, 상태 등의 소스 작업 상세 정보를 저장합니다. 자세한 내용은 작업 추적기 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
통합 서비스 작업 추적기 [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	시작 시간, 종료 시간, 상태 등의 서비스 작업 상세 정보를 저장합니다. 자세한 내용은 작업 추적기 상세 정보 보기 문서를 참조하십시오.
끌어온 통합 할 일 [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	외부 공급업체 시스템에서 끌어온 작업을 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 저장합니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 시스템의 작업 보기 문서를 참조하십시오.
외부 인터페이스 [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	ServiceNow 애플리케이션에서 외부 공급업체 시스템으로 푸시한 수정된 기록을 저장합니다.

외부 공급업체 시스템의 작업을 표시하는 위젯

HRSD 프레임워크 통합과 **HRSD** 통합 프레임워크 완료 미리 구성된 위젯은 외부 공급업체 시스템의 작업을 직원 센터의 할 일 페이지에 표시하는 데 도움이 됩니다.

이러한 위젯은 Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 애플리케이션이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이러한 위젯에 대한 자세한 내용은 직원 서비스 센터 〉 할 일 구성.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

ServiceNow# HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션을 사용하면 ServiceNow 직원 센터에 할 일 작업의 일부로 직원의 관련 학습 과정을 표시할 수 있습니다.

Cornerstone OnDemand는 직원용 학습 비디오, 교육 및 인증을 호스팅하는 학습 시스템입니다. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand를 사용하면 직원들이 단일 위치인 직원 센터에서 모든 할 일 작업을 볼 수 있도록 학습 작업을 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow로 끌어올 수 있습니다.

애플리케이션 설정

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션을 설정하려면 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 플러그인 〔sn_hr_cornerstone〕을 활성화해야 합니다. 이 플러그인은 IntegrationHub 및 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 Cornerstone 스포크를 활성화합니다. 그다음 IntegrationHub에서 Cornerstone 스포크를 설정해야 합니다. 설정을 완료하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 설정 문서를 참조하십시오.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 사용

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크는 직원 프로파일 정보 끌어오기, 할 일 끌어오기, 외부 공급업체 시스템에서 기타 데이터 끌어오기를 수행하여 이를 ServiceNow 인스턴스에 저장하는 작업과 같은 일반적인 사용 사례를 위해 통합을 구축하는 일관적인 방법을 제공합니다. 통합을 구축하는 데 사용할 수 있는 공통 구성요소(예: 소스 테이블, HR 통합 서비스 테이블, 예약된 플로우, 변환 맵)를 포함합니다.

기본적으로 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션이 설정되면 소스, HR 통합 서비스, 예약된 플로우, 변환 맵이 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 Cornerstone OnDemand 시스템에 자동으로 설정됩니다. 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 예약 플로우는 Cornerstone OnDemand 시스템과 상호작용하여 사용자, 학습 객체, 증명서를 ServiceNow로 끌어옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습 작업을 직원에게 할당

학습 작업이 Cornerstone OnDemand 시스템에서 직원에게 할당되면 Cornerstone OnDemand 시스템에서 해당 직원을 위한 증명서가 생성됩니다.

엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 애플리케이션은 증명서 동기화 서비스를 사용하여 Cornerstone OnDemand 시스템에서 증명서를 가져온 후 직원 센터의 할 일 페이지에 작업으로 표시합니다.

직원 센터에서 학습 작업을 클릭하면 직원은 작업을 완료하기 위한 Cornerstone OnDemand 시스템으로 이동됩니다. 직원이 Cornerstone OnDemand 시스템에서 작업을 완료하면 작업의 상태는 Cornerstone OnDemand 시스템에 대해 예약된 작업이 실행된 이후에 직원 센터에서 업데이트됩니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기

구성	참조
구현을 계획하고 구성합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 설정

Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 학습 과정을 가져오기 위해 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션을 설정하는 방법을 이해합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_hr_cornerstone.admin
- Human Resources Scoped App: Core 플러그인(com.sn_hr_core)을 활성화합니다.
- ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 플러그인(sn_hr_cornerstone)을 활성화합니다. 이 플러그인은 IntegrationHub 및 HR Service Delivery Integrations Framework 플러그인(sn_hr_integre_fw)에서 Cornerstone 스포크를 활성화합니다.

프로시저

1. IntegrationHub에 Cornerstone 스포크를 설정합니다.
   자세한 내용은 Cornerstone 스포크 설명서를 참조하십시오.
2. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에서 Cornerstone 소스의 URL 프리픽스를 구성합니다.
   자세한 내용은 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에 대해 딥 링크 사용 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 필요한 플러그인을 활성화하고 Cornerstone 스포크 설정을 완료하면 HR 통합 서비스(Cornerstone OnDemand 애플리케이션용)가 자동으로 생성됩니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 HR 통합 서비스 문서를 참조하십시오.

3. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 플로우를 구성합니다.
   자세한 내용은 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 플로우 구성 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에 대해 딥 링크 사용

딥 링크 프리픽스를 사용하여 런타임 동안 Cornerstone OnDemand 시스템에서 학습 객체를 끌어옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_cornerstone.admin

프로시저

1. Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 로그인하여 딥 링크를 생성합니다.
   자세한 내용은 Cornerstone OnDemand 시스템의 설명서 를 참조하십시오.

   > **주:**
   > 딥 링크 생성기 탭의 페이지 **URL** 목록에서 **LO** 상세 정보를 선택했는지 확인합니다.

2. URL 접두사를 복사합니다.
3. 다음으로 이동 **HR Cornerstone** 통합 〉 소스.
4. **Cornerstone**을 클릭합니다.
5. 속성에서 **url_prefix**에 복사된 값을 추가합니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 플로우 구성

학습 객체, 사용자 및 증명서를 Cornerstone OnDemand 애플리케이션에서 ServiceNow 시스템으로 끌어오는 예약된 플로우를 실행할 빈도와 시간을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_cornerstone.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플로우 디자이너 〉 디자이너.
2. **CSOD** 동기화 트리거 예약 플로우를 활성화합니다.
3. 트리거를 클릭합니다.
   a. 빈도(예: 매일, 매주 또는 매월)를 선택합니다. 기본값은 매일입니다.
   b. 시간을 지정합니다. 기본값은 **21:00:00**입니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에 대한 참조

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에 대한 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 플러그인(sn_hr_cornerstone)을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR Cornerstone 관리자 [sn_hr_cornerstone.admin]	HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 액세스하고 설정할 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
사용자 매핑 [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 매핑한 사용자의 상세 정보입니다.
CSOD 학습 객체 [sn_hr_cornerstone_lo]	Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 가져온 학습 객체(학습 유형, 학습 ID, 제목 등)의 상세 정보입니다.
CSOD 상태 [sn_hr_cornerstone_status]	Cornerstone OnDemand 시스템의 증명서 상태입니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 소스

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션 설정이 완료되면 Cornerstone OnDemand 애플리케이션에 대한 소스 기록이 소스 모듈인 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 자동으로 생성됩니다. 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 애플리케이션의 Cornerstone OnDemand 소스 기록에는 사전 정의된 속성 세트와 HR 통합 서비스가 포함됩니다.

속성

필드	설명
Full-pull	**True**로 설정되면 Cornerstone OnDemand 시스템에서 모든 활성 사용자, 활성 교육, 미완료된 할 일이 ServiceNow 인스턴스의 해당 테이블로 끌어와집니다. **False**로 설정되면 수정된 사용자, 수정된 교육, 수정된 증명서(마지막으로 성공한 예약 실행 시간을 기준으로 함)만 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 인스턴스의 해당 테이블로 끌어와집니다. 주: 마지막으로 성공한 예약 실행 시간에 대한 정보가 없는 경우 첫 번째 끌어오기는 항상 전체 끌어오기가 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성

필드	설명
page_count	Cornerstone OnDemand 시스템에서 API 호출을 통해 끌어와지는 기록의 수입니다. 기본값은 **500**입니다. 주: 이 속성은 교육 동기화 및 증명서 동기화 HR 통합 서비스에 의해서만 이행되며 사용자 동기화 HR 통합 서비스에 의해서는 이행되지 않습니다.
url-prefix	딥 링크 접두사를 사용하여 런타임 동안 Cornerstone OnDemand 시스템에서 학습 객체를 끌어옵니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에 대해 딥 링크 사용 문서를 참조하십시오.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 **HR** 통합 서비스

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 애플리케이션 설정이 완료되면 Cornerstone용 HR 통합 서비스가 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 자동으로 생성됩니다. HR 통합 서비스의 플로우는 Cornerstone OnDemand 시스템과 커뮤니케이션하여 사용자, 학습 객체 및 증명서를 ServiceNow로 끌어옵니다.

중요사항:
데이터가 Cornerstone OnDemand 시스템과 ServiceNow 간에 적절히 동기화되게 하려면 이러한 HR 통합 서비스를 모두 활성화해야 합니다.

Cornerstone용 **HR** 통합 서비스

이름	설명
사용자 동기화	이 HR 통합 서비스는 Cornerstone OnDemand 시스템 사용자를 이메일 ID를 사용하는 ServiceNow 시스템의 사용자에게 매핑합니다. CSOD 동기화 트리거 예약 플로우가 실행되면 사용자를 Cornerstone OnDemand 시스템에서 사용자 매핑 스테이징 〔sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging〕 테이블로 끌어옵니다. 변환 스크립트가 실행된 후 매핑된 사용자는 **HR Cornerstone** 통합 〉 사용자.
교육 동기화	이 HR 통합 서비스는 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 비디오 또는 커리큘럼과 같은 학습 객체를 끌어옵니다. CSOD 동기화 트리거 예약 플로우가 실행되면 학습 객체를 CSOD 학습 객체 스테이징〔sn_hr_cornerstone_lo_staging〕 테이블로 끌어옵니다. 변환 스크립트가 실행된 후 학습 객체는 **HR Cornerstone** 통합 〉 학습 객체.
증명서 동기화	이 HR 통합 서비스는 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 증명서를 끌어옵니다. CSOD 동기화 트리거 예약 플로우가 실행되면 증명서를 HR 끌어온 할 일 통합 스테이징〔sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging〕 테이블로 끌어옵니다. 변환 스크립트가 실행된 후 증명서가 **HR** 통합 프레임워크 〉 할 일.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 사용자

Cornerstone OnDemand 시스템 사용자는 이메일 ID를 사용하여 ServiceNow 시스템의 사용자와 매핑됩니다. 사용자 매핑을 사용하면 ServiceNow 시스템의 올바른 사용자에게 학습 작업을 할당할 수 있습니다.

CSOD 동기화 트리거 예약 플로우가 실행되면 사용자를 Cornerstone OnDemand 시스템에서 사용자 매핑 스테이징[sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] 테이블로 끌어옵니다. 변환 스크립트가 실행된 후 매핑된 사용자는 **HR Cornerstone** 통합 〉 사용자.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
CSOD ID	Cornerstone OnDemand 시스템의 CSOD ID입니다.
활성	사용자가 Cornerstone OnDemand 시스템에서 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
사용자	ServiceNow 시스템의 사용자 이름입니다.
CSOD 사용자	Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자 이름입니다.
CSOD 사용자 ID	Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자 ID입니다.
CSOD 이메일	Cornerstone OnDemand 시스템의 사용자 이메일 ID입니다.

주:
CSOD ID, **CSOD** 사용자, **CSOD** 사용자 **ID** 필드를 사용자 매핑에 사용하려는 경우에는 CSODIntegrationsUtil 스크립트에서 getUser 메서드를 재정의해야 합니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 학습 객체

Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 끌어온 학습 객체의 상세 정보를 봅니다. 학습 객체는 사용자를 올바른 학습 할 일 상세 정보로 이동시키는 데 도움이 됩니다.

CSOD 동기화 트리거 예약 플로우가 실행되면 교육 동기화 서비스의 플로우가 학습 객체를 Cornerstone OnDemand 시스템에서 CSOD 학습 객체 스테이징 [sn_hr_cornerstone_lo_staging] 테이블로 끌어옵니다. 변환 스크립트가 실행된 후 학습 객체는**HR Cornerstone** 통합 〉 학습 객체.

필드	설명
제목	학습 객체의 이름입니다.
활성	학습 객체가 사용 중임을 나타내는 옵션입니다.
학습 ID	학습 객체의 고유 식별자입니다.
학습 유형	학습 객체의 유형입니다.
학습 유형 ID	학습 유형의 고유 식별자입니다.
루트 LO	학습 객체의 상위 항목입니다.

주:

- 이러한 유형의 학습 객체는 학습 객체 페이지: 세션, 코호트, 프로그램 및 라이브러리 유형에 표시되지 않습니다. 이러한 유형의 학습 객체는 CSOD 학습 객체 스테이징 [sn_hr_cornerstone_lo_staging] 테이블에 표시되지만, 변환 후에는 학습 객체 페이지에 표시되지 않습니다.
- 인증에 대한 하위 항목만 인증 자체가 아닌 직원 센터의 할 일 페이지에 작업으로 표시됩니다.

Cornerstone OnDemand 시스템의 상태 매핑

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand 설정이 완료되면 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand의 상태 페이지에 증명서 상태 ID와 상태 값 간의 매핑이 표시됩니다. 이 정보는 Cornerstone OnDemand 시스템의 경우 HR 끌어온 통합 할 일 테이블의 작업 외부 상태를 관리하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어 상태 ID **25**인 증명서가 Cornerstone OnDemand 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 끌어와집니다. **25**는 작업의 상태 값이 Cornerstone OnDemand 시스템에서 승인 보류 중임을 의미합니다.

필드	설명
상태	Cornerstone OnDemand 시스템의 작업 상태입니다.
상태 ID	Cornerstone OnDemand 시스템의 상태에 대한 고유 식별자입니다.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand용 변환 맵

기본적으로 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand가 설정되면 CSOD 사용자 매핑 변환과 CSOD 학습 객체 매핑 변환 맵을 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand에서 자동으로 사용할 수 있게 됩니다. 이러한 변환 맵은 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정합니다.

변환 맵

이름	설명
CSOD 사용자 매핑 변환	사용자 매핑 스테이징 〔sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging〕 소스 테이블의 사용자를 사용자 매핑 〔sn_hr_cornerstone_user_mapping〕 대상 테이블로 매핑합니다.
CSOD 학습 객체 매핑	CSOD 학습 객체 스테이징 〔sn_hr_cornerstone_lo_staging〕 소스 테이블의 학습 객체를 CSOD 학습 객체 〔sn_hr_cornerstone_lo〕 대상 테이블로 매핑합니다.
HR 끌어오기 할 일 변환 맵	HR 끌어온 할 일 통합 스테이징 〔sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging〕 테이블의 작업 또는 할 일을 HR 끌어온 통합 할 일 〔sn_hr_integr_fw_todo_inbound〕 테이블로 매핑합니다. 자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 변환 맵 생성 문서를 참조하십시오.

Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합

이 ServiceNow# Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 애플리케이션은 임시 작업자의 온보딩 활동을 추적하고 관리할 수 있는 원활한 환경을 제공합니다.

주요 기능

- 임시 작업자의 온보딩 활동을 추적하고 관리합니다. 애플리케이션에서 인스턴스로 Now Platform 임시 작업자를 끌어오고 인스턴스에서 임시 작업자 MagnitNow Platform 에 대한 온보딩 작업을 생성합니다.
- 다양한 사용 사례에 대한 사용자 지정 플로우를 생성합니다. 예를 들어, 인스턴스에서 HR 케이스와 알림을 Now Platform 생성하는 수명주기 이벤트를 트리거하여 임시 작업자 온보딩을 관리합니다.
- 임시 작업자에게 원활한 온보딩 경험을 제공합니다.

활성화 정보

먼저 에서 응용 프로그램을 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합ServiceNow Store활성화합니다. 애플리케이션을 활성화하면 스포크 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 및 Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise가 Magnit 자동으로 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 Magnit 스포크를 설정합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기

탐색	구성	참조
통합에 대한 자세한 정보	애플리케이션 구성 시작할 애플리케이션 구성	사용자 역할, 테이블, 기본 구성에 대한 상세 정보 대한 상세 정보 받기

Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합 탐색

의 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합엔드 투 엔드 작업 흐름을 이해합니다.

엔드 투 엔드 플로우

1. 임시 작업자 정보를 끌어오기 전에 인스턴스에서 관리자 프로필을 사용할 수 Now Platform 있는지 확인합니다.
2. 임시 작업자와 연결해야 하는 위치, 부서, 작업을 인스턴스로 Now Platform 임포트합니다 (예: 대량 임포트를 통해). 해당 ID를 임포트하지 않으면 이러한 값은 임시 직원에 대해 null로 유지됩니다.
3. sn_hr_magnit.admin 역할을 사용하여 관련 HR 작업 템플릿을 생성하고 인스턴스에서 끌어온 Magnit 온보딩 항목에 연결합니다. 자세한 내용은 매핑 Magnit 작업 문서를 참조하십시오.
4. 소스에 Magnit 대해 다음 속성을 생성합니다. 다음은 일회성 구성입니다.
   - **full_pull_wait_time**: 상관 관계 ID 수신과 전체 끌어오기 작업 호출 사이의 대기 시간
   - **delta_pull_wait_time**: 상관 관계 ID 수신과 델타 끌어오기 작업 호출 사이의 대기 시간

   자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합용 소스.
5. 구성 가능한 예약된 작업을 통해 임시 작업자 Magnit 를 애플리케이션에서 인스턴스로 Now Platform 끌어옵니다. 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

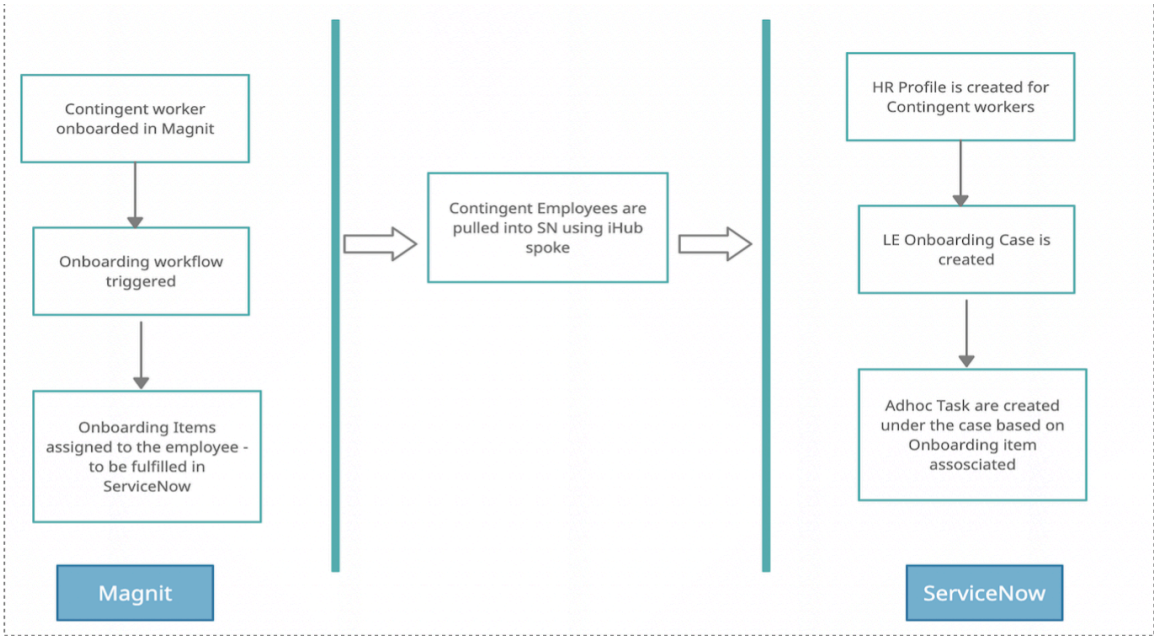
   수명주기 이벤트가 트리거되고 각 임시 작업자에 대한 수명주기 케이스가 생성됩니다. 수명주기 케이스 내의 각 온보딩 항목에 대해 HR 작업이 생성됩니다.

   > **주:**
   > 온보딩 항목에 대한 HR 작업이 생성되지 않은 경우 해당 온보딩 항목에 대한 활성 Magnit 매핑 기록이 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 매핑 Magnit 작업.

   임시 작업자가 Now Platform 인스턴스에서 온보딩 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플로우 다이어그램



상태 통신 대상 **Magnit**

사용자 온보딩 작업의 상태가 인스턴스에서 Magnit 애플리케이션으로 전달 ServiceNow# 되는 방법을 이해합니다.

플로우

1. HR 작업의 상태를 진행 중, 준비 또는 초안으로 변경하면 사용자 온보딩 항목 [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] 테이블에서 해당 사용자 온보딩 항목의 상태가 보류 중 상태로 자동 변경됩니다. HR 작업이 완료, 미완료 종결 또는 취소됨으로 표시되면 해당 사용자 온보딩 항목의 상태가 사용자 온보딩 항목[sn_hr_magnit_user_onboarding_item] 테이블에서 자동으로 보낼 준비가 됨 으로 변경됩니다.
2. 온보딩 항목의 첨부 파일 동기화 플로우는 특정 일정과 시간에 실행되며, 사용자 온보딩 항목 [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] 테이블을 읽어 상태 값 = 보낼 준비가 된 기록을 식별합니다. Magnit 스포크에서 온보딩 상태 보내기 작업은 이러한 상세 정보를 Magnit 애플리케이션에 전달하고 시스템으로 전송되는 Magnit 모든 기록에 대해 상관관계 ID가 수신됩니다. 사용자 온보딩 항목 [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] 테이블의 기록은 Correlation_ID, status_sent_at, status_sent으로 업데이트됩니다.

   주:

   - 종결 및 미완료 종결 상태는 에서 완료 Magnit됨으로 매핑되고, 취소됨은 에서 거부 Magnit됨으로 매핑됩니다.
   - 5MB보다 큰 첨부 파일은 삭제되고 애플리케이션으로 Magnit 전송되지 않습니다.
3. 온보딩 항목의 첨부 파일 동기화 플로우는 사용자 온보딩 항목 [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] 테이블을 읽고 마지막 상관 관계 ID를 식별하며, 스포크의 Magnit 온보딩 상태 확인 작업은 마지막으로 전송된 상태 정보를 식별합니다. 응답이 완료된 것으로 식별되면 다음 기록 배치(기록 상태에 변경 사항이 있는 경우)가 애플리케이션으로 Magnit 전송됩니다.

Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합 구성

임시 작업자에 대한 온보딩 작업을 생성하도록 구성합니다 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_magnit.admin

임시 작업자 정보를 끌어오기 전에 인스턴스에서 관리자 프로필을 사용할 수 Now Platform 있는지 확인합니다. 임시 작업자와 연결해야 하는 위치, 부서, 작업을 인스턴스로 Now Platform 임포트합니다(예: 대량 임포트를 통해). 해당 ID를 임포트하지 않으면 이러한 값은 임시 직원에 대해 null로 유지됩니다.

프로시저

1. 매핑 Magnit 작업 임시 작업자를 위한 임시 작업을 생성하는 방법은 다음과 같습니다.
2. 에서 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합용 소스속성을 구성합니다.
3. 예약 플로우 활성화 임시 작업자 Magnit 를 애플리케이션에서 인스턴스로 끌어오기 위한 용도입니다 Now Platform .

   수명주기 이벤트가 트리거되고 각 임시 작업자에 대한 수명주기 케이스가 생성됩니다. 수명주기 케이스 내의 각 온보딩 항목에 대해 HR 작업이 생성됩니다.

   주:

   - 온보딩 항목에 대한 HR 작업이 생성되지 않은 경우 해당 온보딩 항목에 대한 활성 Magnit 매핑 기록이 있는지 확인합니다.
   - 온보딩 항목에 대한 HR 프로파일, 수명주기 케이스 또는 HR 작업이 생성되지 않은 경우 모든 제한된 호출자 액세스가 허용됨 상태인지 확인합니다.

매핑 **Magnit** 작업

온보딩 항목 이름을 HR 작업 템플릿으로 매핑하여 임시 작업자에 대한 임시 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_magnit.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR Magnit** 통합 〉 **Magnit** 작업 매핑.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Magnit 작업 매핑

필드	설명
온보딩 항목 이름	애플리케이션에서 끌어오는 Magnit 온보딩 항목(임시 작업자 관련)입니다.
HR 작업 템플릿	온보딩 항목이 매핑되는 HR 작업 템플릿입니다.
활성	이 매핑의 사용을 활성화하는 옵션입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합용 소스

애플리케이션을 설정하면 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 애플리케이션에 대한 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 소스 기록이 소스 모듈에 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크자동으로 생성됩니다. Magnit 애플리케이션의 소스 기록 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 에는 사전 정의된 속성 세트와 HR 통합 서비스가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성

값	설명
full_pull_wait_time	상관 관계 ID 수신과 전체 끌어오기 작업 호출 사이의 대기 시간입니다. 주: 이 속성을 구성해야 합니다. 일회성 구성입니다.
delta_pull_wait_time	상관 관계 ID 수신과 델타 끌어오기 작업 호출 사이의 대기 시간입니다. 주: 이 속성을 구성해야 합니다. 일회성 구성입니다.
전체 끌어오기	**true**로 설정하면 온보딩된 Magnit 활성 직원을 연결된 온보딩 항목과 함께 인스턴스로 Now Platform 끌어옵니다. 온보딩 항목을 기반으로 임시 작업과 함께 각 사용자에 대한 수명주기 케이스가 생성됩니다. **false**로 설정하면 (마지막으로 성공한 끌어오기 이후) 온보딩된 Magnit 새 직원이 인스턴스에 동기화 Now Platform 됩니다. 이미 있는 Now Platform Magnit의 임시 작업자에 대한 세부 정보 변경 사항은 델타 풀을 통해 동기화 Now Platform 됩니다. 마지막 끌어오기 후 직원과 연결된 새 온보딩 항목이 있는 경우 새 HR 작업이 생성됩니다. 주: 임시 작업자에 대한 활성 수명주기 케이스가 있는 경우 동일한 수명주기 케이스 내에 새 온보딩 작업이 생성됩니다. 임시 작업자와 연결된 활성 수명주기 케이스가 없는 경우 직원에 대한 새 수명주기 케이스가 생성되고 그 안에 온보딩 작업이 생성됩니다. 주: 전체 끌어오기는 선택적 속성입니다.

용 **HR** 통합 서비스 Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합

애플리케이션을 설정하면 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 에 대한 Magnit HR 통합 서비스가 자동으로 생성됩니다 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크. HR 통합 서비스의 플로우는 Magnit 시스템과 통신하여 임시 작업자를 인스턴스로 Now Platform 끌어옵니다.

Magnit용 **HR** 통합 서비스

이름	설명
임시 작업자 가져오기	Magnit 애플리케이션에서 인스턴스로 임시 작업자를 Now Platform 끌어옵니다.

예약 플로우 활성화

Magnit에서 인스턴스로 Now Platform 임시 작업자를 끌어오기 위해 상호작용하는 Magnit 예약 플로우를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_magnit.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 디자이너.
2. **HRSD Magnit** 통합 실행을 엽니다.
   또는 작업Magnit와의 HR 서비스 제공 통합용 소스 실행을 클릭하여 임시 작업자 Magnit 를 인스턴스로 끌어올 수 있습니다 Now Platform .
3. 활성화를 클릭합니다.
4. 트리거 필드에서 예약 플로우를 자동으로 실행할 시간과 간격을 지정합니다.

에 대한 참조 Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합

에 대한 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합참조입니다.

Magnit와의 **HR** 서비스 제공 통합 앱과 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Magnit 관리자 [sn_hr_magnit.admin]	• 임시 작업자를 끌어들일 Magnit 수 있습니다. • 임시 작업자를 위해 생성된 HR 프로파일, HR 수명주기 케이스, HR 작업을 볼 수 있습니다. • 작업 매핑 기록 생성 Magnit 가능	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.리더
Magnit 리더 〔sn_hr_magnit.리더〕	작업 매핑 기록과 함께 Magnit 임시 작업자를 위해 Magnit 생성된 HR 프로파일, HR 수명주기 케이스 및 HR 작업을 볼 수 있습니다.	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.리더

설치되는 테이블

테이블	설명
Magnit 작업 매핑 [sn_hr_magnit_task_mapping]	온보딩 항목과 HR 작업 간의 매핑을 저장합니다.
사용자 온보딩 항목 [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	임시 작업자의 온보딩 항목 매핑을 HR 프로파일과 함께 저장합니다.

기본 엔터티

애플리케이션을 활성화할 때 기본 엔터티를 사용할 수 있습니다 Magnit와의 HR 서비스 제공 통합 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 엔터티

엔터티	설명
신입 직원 온보딩 (Magnit)	Magnit 임시 작업자를 위해 생성된 임시 온보딩 작업이 포함된 수명주기 이벤트입니다. 기본 수명주기 활동 세트와 활동을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 수명주기 이벤트 〉 수명주기 이벤트 관리
온보딩 임시 작업자 (Magnit)	신입 직원 온보딩(Magnit) 수명주기 이벤트를 트리거하는 HR 서비스입니다.
온보딩 임시 작업자 (Magnit)	온보딩 임시 작업자를 위한 HR 템플릿(Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

응용 ServiceNow# HR Service Delivery Integration with Workday 프로그램은 Bristlecone, Inc.에 의해 구축되었습니다.

이 애플리케이션을 사용하여 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 작업자 프로파일을 동기화할 수 있습니다.
- Workday 작업을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. 직원이 단일 위치인 직원 센터에서 모든 할 일 또는 작업을 볼 수 있도록 지원합니다.

애플리케이션 설정

먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Workday 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 이 작업은 Workday HR Spoke를 자동으로 활성화합니다. 다음으로 Workday HR Spoke 를 설정해야 합니다.

주:

- HR Service Delivery Integration with Workday는 Workday HR Spoke를 사용합니다.
- 애플리케이션이 ServiceNow 표준 티켓 페이지에서 작동하게 하려면 다음 업데이트 세트 를 설치해야 합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

구성	사용	참조
구현을 계획하고 구성합니다.	HR Service Delivery Integration with Workday을 사용합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery Integration with Workday 구성

정기적인 예약 일정에 따라 또는 수동으로 제공된 날짜 범위에 Workday 작업 또는 할 일을 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이를 통해 직원이 단일 위치인 직원 센터에서 모든 할 일을 볼 수 있도록 지원합니다.

애플리케이션 설정

- 먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Workday 애플리케이션을 활성화합니다. 이 작업은 Workday HR Spoke를 자동으로 활성화합니다.
- Workday HR 스포크 Workday HR Spoke 설정 .
- 에서 HR Service Delivery Integrations FrameworkServiceNow Store를 활성화합니다. 를 사용하여 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 WorkdayServiceNow에서 . HR Service Delivery Integration with Workday HR Service Delivery Integrations Framework에 대한 자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 문서를 참조하십시오.

할 일 설정

Workday에서 ServiceNow로 작업을 끌어오는 일회성 구성 매개변수를 저장합니다. 자세한 내용은 Workday 할 일 구성 문서를 참조하십시오.

주:
HRSD 프레임워크 통합과 **HRSD** 통합 프레임워크 완료 할 일 구성은 Workday의 작업을 직원 센터의 할 일 페이지에 표시하는 데 도움이 됩니다. 이러한 할 일 구성에 대한 자세한 내용은 다음으로 이동하십시오. 직원 센터 〉 할 일 구성.

예약 플로우 활성화

작업을 ServiceNow로 끌어오는 예약 플로우를 활성화 및 실행합니다. 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

작업자 프로파일 동기화

Workday에서 ServiceNow로 작업자 프로파일 데이터를 끌어옵니다. ServiceNow HR Service Delivery에서 Workday의 작업자 프로파일 상세 정보를 봅니다.

다음 섹션에서는 애플리케이션을 설정하고, 작업자 프로파일 설정을 구성하고, 예약 플로우를 활성화 및 실행하여 작업자 프로파일 정보를 동기화하는 방법에 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 설정

먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Workday 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 이 작업은 **Workday HR Spoke**를 자동으로 활성화합니다. 그다음 Workday HR Spoke 를 설정해야 합니다.

작업자 프로파일 설정

Workday와 ServiceNow 간의 데이터 동기화를 위한 일회성 구성 매개변수를 저장합니다. 자세한 내용은 작업자 프로파일 설정 구성 문서를 참조하십시오.

주:
Workday 프로파일 동기화를 사용하지 않는 경우에도 Workday 작업자 프로파일 동기화 구성 양식에서 **Workday** 테넌트 시간대 필드를 구성해야 합니다. 이 필드는 두 시스템(ServiceNow와 Workday) 간의 시간대를 처리합니다.

예약 플로우 활성화

작업자 프로파일 정보를 ServiceNow로 끌어오는 예약 플로우를 활성화 및 실행합니다. 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

작업자 프로파일 설정 구성

작업자 프로파일이 Workday 및 ServiceNow 간에 동기화되도록 매개변수를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workday** 작업자 프로필 동기화 〉 구성 〉 **Workday** 프로필 동기화 구성.
2. 요구 사항에 따라 기록의 필드를 업데이트합니다.

중요사항:
양식의 각 필드에 대한 값을 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.

Workday 작업자 프로파일 동기화 구성 양식

필드	설명
Workday 테넌트 시간대	Workday 작업자의 시간대입니다.
향후 온보딩 및 오프보딩 이벤트를 위해 준비해야 하는 일 수	온보딩 또는 오프보딩하는 향후 작업자의 프로파일을 끌어오기 위해 고려되는 일 수입니다.
부서 조직 유형 ID	부서 조직 유형에 대한 고유 식별자입니다.
위치 사용 ID	위치 사용에 대한 고유 식별자입니다.
위치 전화 장치 유형 ID	위치 전화 장치 유형에 대한 고유 식별자입니다.
위치 팩스 전화 장치 유형 ID	위치 팩스 전화 장치 유형에 대한 고유 식별자입니다.
위치 통신 사용 유형 ID	위치 통신 사용 유형에 대한 고유 식별자입니다.
드라이 런 활성화	이 옵션을 활성화하면 데이터를 스테이징 테이블로 끌어오지만 대상 테이블로 변환되지는 않습니다.
디버깅 활성화	이 옵션을 활성화하면 추가 로그가 수집됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업자 자택 이메일 통신 사용 유형 ID	작업자 자택 이메일 통신 사용 유형에 대한 고유 식별자입니다.
작업자 회사 이메일 통신 사용 유형 ID	작업자 회사 이메일 통신 사용 유형에 대한 고유 식별자입니다.
작업자 회사 전화 통신 사용 유형 ID	작업자 회사 전화 통신 사용 유형에 대한 고유 식별자입니다.
작업자 자택 전화 통신 사용 유형 ID	작업자 자택 전화 통신 사용 유형에 대한 고유 식별자입니다.
작업자 모바일 전화 장치 유형 ID	작업자 모바일 전화 장치 유형에 대한 고유 식별자입니다.
작업자 전화 장치 유형 ID	작업자 전화 장치 유형에 대한 고유 식별자입니다.
작업자 자택 주소 유형 참조 통신 사용 유형 ID	작업자의 자택 주소에 대한 고유 식별자입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

참조 ID 유형 가져오기 관련 링크를 클릭하여 Workday와 상호작용하는 플로우를 실행하고 구성 필드에서 참조되는 참조 ID 유형을 끌어옵니다.

작업자 프로파일 동기화를 위한 속성 구성

작업자 프로파일 동기화를 제어하는 속성을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

시스템 속성으로 이동하여 다음 속성 값을 설정합니다.

작업자 프로파일 동기화 속성

속성	설명
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	작업자 가져오기 서비스에서 복제되는 하위 플로우의 이름을 입력합니다. 형식은 scope-name.flow-name이어야 합니다.
sn_hr_workday.worker_page_size	작업자 가져오기 서비스의 페이지 크기를 지정합니다. 페이지 크기는 최대 999까지 가능합니다.
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	작업자 끌어오기에서 임시 작업자를 제외하려면 값을 **True**로 설정합니다. 기본값은 **False**입니다.

작업자 프로파일 필드 매핑

Workday 통합 플로우 예약 플로우 실행은 Workday에서 ServiceNow의 HR 프로파일 필드로 작업자 프로파일 필드를 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

- 매핑된 필드에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서를 참조하십시오.
- 성능을 개선하려면 HR 프로파일의 first_name, last_name 열에 인덱스를 생성합니다.

Workday 할 일 구성

Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 작업을 끌어오는 일회성 구성 매개변수를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 할 일 끌어오기 〉 구성 할 일 끌어오기.
   할 일 끌어오기 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서를 참조하십시오.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Workday 구성 할 일 끌어오기

필드	설명
Workday 할 일 RASS 보고서 이름	Workday에서 끌어오는 보고서의 이름입니다. 주: 올바른 동기화를 위해 보고서의 정확한 이름을 입력해야 합니다.
Workday 할 일 보고서 소유자 이름	보고서의 소유자입니다. 주: 올바른 동기화를 위해 소유자의 정확한 이름을 입력해야 합니다.
초기 로드 시작 날짜 시간	Workday에서 ServiceNow로 할 일을 끌어오기 시작하는 날짜와 시간입니다.
로드 간격	데이터를 끌어오는 간격(예: 일, 월 또는 시간)입니다. 예를 들어 초기 로드의 경우 지난 6개월의 데이터를 끌어오고 싶으면 로드 간격을 15일로 설정할 수 있습니다. 작업 추적기에서 작업 시작 시점 필드에 캡처된 시작 시간으로부터 지난 6개월(15일 세트)까지의 데이터를 끌어옵니다. 데이터가 크면 ServiceNow에 아웃바운드 호출 시간 제한 오류가 표시됩니다. 그런 다음 부하 간격을 줄여야 합니다. 예약 플로우가 12시간마다 실행되는 경우 데이터를 항상 현재 시간까지 끌어옵니다.

예약 플로우 활성화

Workday와 상호작용하는 예약 플로우를 활성화하여 작업자 프로파일 정보와 작업을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 디자이너.
2. **Workday** 통합 플로우 실행을 엽니다.
3. 활성화를 클릭합니다.
4. 트리거 필드에서 예약 플로우를 자동으로 실행할 시간과 간격을 지정합니다.
5. **Workday** 서비스 하위 플로우 실행 호출을 확장합니다.
6. 부서, 위치, 작업 프로파일, 작업자 프로파일, 유효 작업자 프로파일, 향후 작업자 프로파일, 모든 데이터 검색, 할 일 끌어오기 확인란을 활성화합니다.
   예약 플로우는 다음 순서로 데이터를 끌어옵니다.
   - 위치
   - 부서
   - 작업 프로파일
   - 작업자
   - 향후 작업자
   - 유효한 작업자
   - 작업

   데이터를 스테이징 테이블로 끌어오고 나면 변환 맵은 대상 테이블로 데이터를 이동합니다. 자세한 내용은 변환 맵 사용 문서를 참조하십시오.

   주:
   - 부분 끌어오기를 수행하려면 모든 데이터 검색 확인란의 선택을 취소합니다. 수정된 데이터(마지막으로 성공한 예약 실행 시간 기준)만 Workday에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 부서 및 위치에 대한 부분 끌어오기는 지원되지 않습니다. 이는 HR 프로파일 및 작업 프로파일에만 지원됩니다.
   - 전체 끌어오기를 수행하려면 모든 데이터 검색 확인란을 선택합니다. 모든 데이터를 Workday에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다.
   - 모든 데이터 검색 확인란은 할 일 끌어오기에서 지원되지 않습니다. 첫 번째 끌어오기는 항상 구성 매개변수 초기 로드 날짜 시간을 기준으로 하는 전체 끌어오기입니다. 이후의 끌어오기는 증분 끌어오기입니다.
   - 플로우를 실행하기 전에 Reporting: **com.snc.process_flow.reporting.level**을 끕니다.

HR Service Delivery Integration with Workday 사용

ServiceNow에서 직원 정보를 처리하는 데 HR Service Delivery Integration with Workday를 사용하는 방법을 이해합니다.

변환 맵 사용

변환 맵은 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정합니다.

변환 맵에 대한 자세한 내용을 보려면 시스템 임포트 세트 〉 관리자 〉 변환 맵.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변환 맵

이름	설명
작업 프로파일 변환 맵	작업 프로파일을 작업 프로파일 스테이징 〔sn_hr_workday_job_profile_staging〕 테이블에서 작업 프로파일 〔sn_hr_core_job_profile〕 테이블로 매핑합니다.
위치 변환 맵	위치를 위치 스테이징 〔sn_hr_workday_location_staging〕 테이블에서 위치 〔cmn_location〕 테이블로 매핑합니다.
HR 프로파일 변환 맵	작업자, 향후 작업자 및 유효한 작업자를 HR 프로파일 스테이징 〔sn_hr_workday_hr_profile_staging〕 테이블에서 HR 프로파일 〔sn_hr_core_profile〕 테이블로 매핑합니다.
부서 변환 맵	부서를 부서 스테이징 〔sn_hr_workday_department_staging〕 테이블에서 부서 〔cmn_department〕 테이블로 매핑합니다.
HR 작업 변환 맵	작업을 HR 작업 스테이징 〔sn_hr_workday_hr_job_staging〕 테이블에서 작업 〔sn_hr_core_job〕 테이블로 매핑합니다.
HRSD Workday 끌어오기 수신함 항목	Workday 통합 할 일 스테이징 〔sn_hr_workday_todo_staging〕 테이블의 할 일을 Workday 할 일 〔sn_hr_workday_todo〕 테이블로 매핑합니다.

Workday에서 작업 추적기 상세 정보 보기

예약 작업 또는 수작업 조정 프로세스를 통해 ServiceNow에서 Workday로 끌어오기를 수행한 모든 작업을 추적합니다. 작업이 시작 및 종료된 시기, 기록이 스테이징 테이블로 로드되기 시작한 시점, 작업이 완전히 실행되었는지, 중간에 장애가 발생했는지의 여부 등과 같은 작업에 관한 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 작업자 프로필 동기화 〉 작업 추적기 〉 **Workday** 통합 작업 추적기.
2. 작업 상세 정보를 봅니다.

Workday 통합 작업 추적기 양식

필드	설명
작업 이름	실행된 작업의 이름입니다.
작업 시작 시기	작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.
작업 종료 시기	작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.
상태	완료됨, 실패함과 같은 작업의 현재 상태입니다.
오류 메시지	작업이 실패했을 때 표시되는 메시지입니다.

3. 작업 기록을 선택합니다.

Workday 통합 서비스 작업 추적기 관련 목록에서 서비스 작업 상세 정보를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workday 통합 서비스 작업 추적기 양식

필드	설명
번호	서비스 작업 실행에 대한 고유 식별자입니다.
Workday 통합 서비스	실행된 서비스 작업의 이름입니다. 예: 작업자 프로파일 통합 서비스.
작업 상태	서비스 작업의 현재 상태입니다. 예: 완료됨 또는 실패함.
작업 시작 시기	서비스 작업 실행이 시작된 날짜 및 시간입니다.
작업 종료 시기	서비스 작업 실행이 종료된 날짜 및 시간입니다.
오류 소스	오류(API 오류, 변환 오류, 구성 오류)가 발생한 단계입니다.
오류 메시지	작업이 실패했을 때 표시되는 메시지입니다.
시작 날짜 시간-API 매개변수	수정된 기록을 Workday에서 ServiceNow로 끌어오는 시작 날짜입니다.
종료 날짜 시간-API 매개변수	수정된 기록을 Workday에서 ServiceNow로 끌어오는 종료 날짜입니다.
임포트 세트	끌어온 임포트 세트의 이름입니다.

Workday에서 작업 보기

Workday에서 ServiceNow로 끌어오는 할 일 또는 작업의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 할 일 끌어오기 〉 **Workday** 할 일
2. 양식에서 다음 필드를 확인합니다.

Workday 할 일

필드	설명
통합 할 일 ID	Workday 작업의 고유 식별자입니다.
활성	Workday에서 이 작업이 활성인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
담당자	작업이 할당된 사용자입니다.
할 일 상태	ServiceNow에서 작업의 현재 상태입니다. 예: 오픈, 완료됨
URL	작업을 완료하기 위해 Workday로 연결되는 URL입니다.
할 일 설명	ServiceNow 직원 서비스 센터 에 표시되는 Workday 작업에 대한 설명입니다.
기한	작업을 완료해야 하는 날짜 및 시간입니다.
외부 상태	Workday에서 작업의 현재 상태입니다. 예: 조치 대기 중및 취소됨
확장 시스템	작업의 출처(Workday)를 나타내는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조 - **HR Service Delivery Integration with Workday**

참조 주제는 목록과 양식을 비롯하여 HR Service Delivery Integration with Workday에 대한 추가 정보를 제공합니다.

HR Service Delivery Integration with Workday 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Integration with Workday(sn_hr_workday) 애플리케이션을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR Workday 관리자 [sn_hr_workday.admin]	• HR Service Delivery Integration with Workday 애플리케이션의 모든 기능 및 역량에 접근할 수 있습니다. • 작업자 프로파일 설정을 구성할 수 있습니다.	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

설치되는 예약된 플로우

예약된 플로우	설명
Workday 통합 플로우 실행	Workday에서 ServiceNow로 데이터를 끌어옵니다. 기본적으로 플로우는 비활성 상태입니다. 플로우를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
Workday 작업자 프로파일 동기화 구성 [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	HR Service Delivery Integration with Workday 애플리케이션의 초기 설정에 대한 일회성 구성 매개변수를 저장합니다. 이러한 매개변수를 통해 작업자 프로파일 정보를 Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어오게 됩니다.
Workday 통합 작업 추적기 [sn_hr_workday_job_tracker]	예약 작업 또는 수작업 조정 프로세스를 통해 ServiceNow 애플리케이션에서 Workday로 끌어오기를 수행한 모든 작업을 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
Workday 통합 서비스 작업 추적기 [sn_hr_workday_service_job_tracker]	예약 작업 또는 수작업 조정 프로세스를 통해 ServiceNow 애플리케이션에서 Workday로 끌어오기를 수행한 모든 서비스 작업을 추적합니다.
Workday 할 일 [sn_hr_workday_todo]	Workday에서 끌어오는 할 일을 저장합니다.
Workday 구성 할 일 끌어오기 [sn_hr_workday_pull_todo_config]	할 일 구성을 설정하는 데 도움이 되는 매개변수나 입력을 저장합니다.

작업자 프로파일 동기화 제한사항

Workday에서 ServiceNow로 동기화되는 데이터에 대한 제한사항입니다.

- 부서 및 위치에 대한 부분 끌어오기는 지원되지 않습니다. 이는 HR 프로파일 및 작업 프로파일에만 지원됩니다.
- 조직, 위치 및 작업 프로파일이 Workday에서 비활성화되어도 ServiceNow에서 비활성화되지 않습니다. 이는 ServiceNow의 부서 테이블, 위치 테이블, 작업 프로파일 테이블에 상태 정보를 기록하는 활성 필드가 없기 때문입니다.
- HR 프로파일을 동기화하는 동안에는 다음 필드가 매핑되지 않습니다.
  - 직원 정보에서: 휴직 상태, 위치 유형, 통보 기간, 수습 종료 날짜, 수습 기간, 주민등록번호 및 비즈니스
  - 작업에서: 위치 유형 및 회사 이메일

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

응용 ServiceNow# HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 프로그램은 Bristlecone, Inc.에 의해 구축되었습니다.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday에서 다음 작업을 완료할 수 있습니다.

고급 Workday 관리자

- 구성된 Service Portal에서 직원에게 커스터마이징된 총 보상 정보를 표시하도록 템플릿을 구성합니다. Workday를 사용하여 총 보상 설정 문서를 참조하십시오.
- 직원이 직원 센터에서 법적 이름을 변경할 수 있도록 법적 이름 변경 설정을 구성합니다. 법적 이름 변경 구성 문서를 참조하십시오.
- Workday에서 휴가, 휴일 달력, 일정 달력을 애플리케이션으로 ServiceNow 가져와서 직원이 에서 휴가 요청을 직원 센터제출할 수 있도록 합니다. Workday로 휴가 요청 문서를 참조하십시오.

직원

- 에서 직원 센터휴가 요청을 제출합니다. 휴가 요청 문서를 참조하십시오.
- 직원 센터에서 가상 에이전트 대화를 통해 법적 이름을 변경합니다. Virtual Agent를 통해 법적 이름 변경 문서를 참조하십시오.
- 직원 센터에서 Workday 급여 명세서의 불일치를 보고합니다. 급여 명세서에 대한 문제 보고 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 구성된 Service Portal에서 총 보상 정보(예: 혜택, 보상, 수당)를 봅니다.
- 구성된 Service Portal에서 휴일 달력을 봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

주:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook 애플리케이션은 Employee Service Center 라이센스가 있는 경우에만 ServiceNow Store에서 활성화할 수 있습니다.
- ServiceNow Store에서 Employee Campaigns for Workplace from Facebook 애플리케이션을 활성화하면 컨텐츠 제공, 컨텐츠 자동화, Workplace for Facebook 스포크 애플리케이션이 자동으로 활성화됩니다.

시작하기

구성	사용	참조
통합을 계획하고 구성합니다.	HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 애플리케이션 사용	테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 구성

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 항목을 구성합니다.

애플리케이션 설정

먼저 ServiceNow Store에서 Workday HR Spoke를 자동으로 활성화하는 HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 그런 다음 Workday HR Spoke Workday HR Spoke 를 설정하고 다음 애플리케이션을 설치합니다.

- Glide Virtual Agent 플러그인 [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped App: NLU Model [com.sn_hr_nlu_model]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 애플리케이션은 Workday 웹 서비스 버전 33.2에 구축되었으며, 애플리케이션이 Workday 웹 서비스 버전 33.2 이전 또는 이후 버전과 호환되지 않을 수 있습니다.
- 애플리케이션이 ServiceNow 표준 티켓 페이지에서 작동하게 하려면 업데이트 세트 **standard_ticket_rca**를 설치해야 합니다.
- 애플리케이션이 Human Resource: Core에서 작동하게 하려면 업데이트 세트 **human_resources_core_rca**를 설치해야 합니다.
- 애플리케이션이 Human Resource: Service Portal에서 작동하게 하려면 업데이트 세트 **human_resources_portal_rca**를 설치해야 합니다.

Workday를 사용하여 총 보상 설정

계획, 섹션 및 대상을 선택하여 총 보상 템플릿을 구성합니다. 구성된 Service Portal에서 직원에게 사용자 지정된 총 보상 위젯을 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_workday_adv.admin

총 보상 기능에 필요한 보고서를 구성합니다. HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 보고서 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 총 보상 템플릿의 섹션에 포함할 계획을 설정합니다.
   자세한 내용은 총 보상 계획 설정 문서를 참조하십시오.
2. 총 보상 템플에 포함할 섹션을 설정합니다.
   자세한 내용은 총 보상 템플릿의 섹션 설정 문서를 참조하십시오.
3. 섹션 및 대상을 선택하여 총 보상 템플릿을 설정합니다.
   자세한 내용은 총 보상 템플릿 설정 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성 〉 디자이너. **Workday** 총 보상 보기 위젯을 필요한 Service Portal에 추가하여 직원에게 총 보상 뷰를 표시합니다.
2. 총 보상 RAAS(Report As A Service)기반 API를 호출하기 위해 통화 코드를 저장하는 **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** 시스템 속성을 구성합니다.
   속성의 기본값은 **USD**입니다.

총 보상 계획 설정

Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 직원 혜택 계획, 보상 계획, 보험 계획 등의 계획을 끌어오는 일회성 설정을 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_workday_adv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 총 보상 수 〉 사용 가능한 계획.
2. Workday에서 ServiceNow 테이블로 계획을 끌어오려면 참조 **ID** 가져오기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Workday의 계획을 Workday 참조 ID 목록 스테이징 〔sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging〕 테이블로 끌어오고 스테이징 테이블에서 Workday 참조 ID 목록 〔sn_hr_workday_adv_reference_id_list〕 테이블로 끌어옵니다.

3. 양식에서 다음 필드를 확인합니다.

Workday 참조 ID 목록 양식

필드	설명
설명자	Workday에서 끌어오는 계획에 대한 설명입니다.
설명자 ID	Workday에서 끌어오는 계획의 설명자 ID입니다.
Workday ID	Workday에서 생성되는 고유 식별자입니다.
참조 ID 유형	Workday에서 끌어오는 계획의 참조 ID입니다. 예를 들어 보상 계획 ID, 의료 보험 보장 계획 ID, 보험 보장 계획 ID입니다.

총 보상 템플릿의 섹션 설정

섹션을 생성하고 계획을 연결합니다. 해당 섹션을 총 보상 템플릿에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday_adv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 총 보상 수 〉 사용 가능한 계획.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

총 보상 섹션 설정 양식

필드	설명
섹션 이름	섹션의 이름입니다. 예: 수당
계획	섹션에 포함할 계획입니다. 예를 들어 차량 수당, 모바일 수당, 주거 수당입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

총 보상 템플릿 설정

템플릿에 섹션을 추가하여 템플릿을 설정합니다. 템플릿을 사용하면 구성된 Service Portal에서 직원에게 커스터마이징된 총 보상 뷰를 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday_adv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 총 보상 수 〉 템플릿 설정.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

총 보상 템플릿 설정 양식

필드	설명
템플릿 이름	템플릿에 적합한 이름입니다.
섹션	템플릿에 포함할 섹션(예: 기본 급여, 수당, 인센티브 급여, 수수료)입니다.
적용 대상	템플릿은 선택한 사용자 기준에만 적용됩니다. 예를 들어, 템플릿을 고용 유형이 정규직인 직원에게만 적용할 수 있습니다.
순서	두 개 이상의 템플릿을 직원에게 적용하면 순서가 더 낮은 템플릿만 구성된 Service Portal에서 직원에게 표시됩니다.
도메인	도메인에 대한 참조입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

법적 이름 변경 구성

직원 센터에서 직원이 가상 에이전트 대화를 통해 법적 이름을 변경할 수 있도록 법적 이름 변경 구성을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 법적 이름 변경 〉 문서 범주.
2. Workday에서 애플리케이션으로 법적 이름 변경 문서 범주를 ServiceNow 끌어오려면 참조 **ID** 가져오기를 클릭합니다.
   사전 정의된 스크립트가 포함된 데이터 소스에서 문서 범주를 Workday 참조 ID 목록 스테이징 〔sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging〕 테이블로 가져오고 스테이징 테이블에서Workday 참조 ID 목록 〔sn_hr_workday_adv_reference_id_list〕 테이블로 가져옵니다.

다음에 수행할 작업

1. 다음으로 이동 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 법적 이름 변경 〉 구성.
2. 법적 이름 변경 구성 양식에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 직원이 직원 센터의 Virtual Agent 대화에서 이름 변경 문서를 업로드할 수 있도록 허용하려면 문서 업로드 활성화 옵션을 클릭하고 관련 문서 범주를 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 보고서 구성

Workday에서 ServiceNow 테이블로 휴가 계획, 휴가 사유, 휴일 달력 WID, 작업 일정 달력 WID 등의 데이터를 끌어오는 데 필요한 보고서를 구성합니다.

> **중요사항:**
> Workday 관리자만 Workday에서 보고서를 생성할 수 있습니다. ServiceNow 관리자는 Workday 관리자로부터 보고서 상세 정보를 수집해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

휴가 사용 사례

휴가 요청 기능을 사용하여 다음 보고서를 작성합니다.

- 휴직 테이블 사유
- 휴직 테이블 계층
- 휴직 테이블
- 휴일 달력 WID 가져오기
- 작업 일정 달력 WID 가져오기
- 휴가 계획
- 휴가 사유
- 휴가 유형
- 휴가

주:
휴가 요청 기능에 대한 자세한 내용은 Workday로 휴가 요청 문서를 참조하십시오.

급여 사용 사례

급여 명세서 불일치 기능을 사용하려면 급여 명세서 조회 보고서를 작성합니다.

주:

- 급여 명세서 불일치 기능에 대한 자세한 내용은 급여 명세서에 대한 문제 보고 문서를 참조하십시오.
- 급여 명세서 조회 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.

총 보상 사용 사례

총 보상 기능을 사용하려면 총 보상 보고서를 작성합니다.

주:

- 총 보상 기능에 대한 자세한 내용은 Workday를 사용하여 총 보상 설정 문서를 참조하십시오.
- 총 보상 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.

휴일 달력 사용 사례

휴일 달력 기능을 사용하려면 휴일 달력 WID 가져오기 보고서를 작성합니다.

주:

- 휴가 요청 기능에 대한 휴일 달력 WID 가져오기 보고서를 이미 생성한 경우, 다른 휴일 달력 WID 가져오기 보고서를 작성할 필요가 없습니다.
- 휴일 달력 기능에 대한 자세한 내용은 휴일 달력 문서를 참조하십시오.
- 휴일 달력 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 사용

ServiceNow에서 고급 직원 정보를 처리하는 데 HR Service Delivery Advanced Integration with Workday를 사용하는 방법을 이해합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workday로 휴가 요청

직원 센터에서 Workday로 휴가 요청을 제출할 수 있습니다.

다음 섹션에서는 직원 센터에서 휴가 설정을 구성하고 휴가 요청을 제출하는 방법에 대해 설명합니다.

휴가 설정

- 휴가, 휴직 테이블, 휴일 달력, 작업 일정 달력에 대한 보고서를 구성합니다. HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 보고서 구성 문서를 참조하십시오.
- 휴가의 설정 데이터를 가져옵니다. 휴가 문서를 참조하십시오.
- Workday에서 휴일 달력을 가져옵니다. 휴일 달력 문서를 참조하십시오.
- Workday에서 작업 일정 달력을 가져옵니다. 작업 일정 달력 문서를 참조하십시오.

휴가 요청

직원 센터에서 Workday로 휴가를 요청합니다. 자세한 내용은 휴가 요청 문서를 참조하십시오.

제한

- Workday에서 지원되는 사용자 지정 확인은 ServiceNow 애플리케이션에서 처리되지 않습니다. 예를 들어 조직에 2 또는 4의 배수로 휴가 수량을 입력하도록 구성된 휴가 계획이 있는 경우, 해당 확인은 ServiceNow 애플리케이션에서 해당 휴가 계획에 대해 지원되지 않습니다.
- ServiceNow 애플리케이션에서 휴일과 휴무일을 포함하여 최대 25일의 휴가를 적용할 수 있습니다.

휴가

Workday ServiceNow 에서 애플리케이션으로 휴가를 끌어오는 일회성 설정을 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_workday.admin

휴가 요청 기능에 필요한 보고서를 구성합니다. HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 보고서 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 휴가 요청 〉 휴가 유형.
2. 휴가 설정 데이터 가져오기를 클릭합니다.
3. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

1. 다음으로 이동 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 컨텐츠 항목.
2. Workday에서 휴가 요청 페이지의 URL을 구성합니다.
3. 휴가 요청 - Workday에 연결 기록을 열고 URL 필드를 수정합니다.
4. Employee Service Center로 이동합니다. 카탈로그 메뉴에서 혜택 범주 〉 휴가 요청 - Workday에 연결. Workday 휴가 요청 페이지로 이동됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 일정 달력

Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 작업 일정 달력을 끌어옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 휴가 요청 〉 업무 일정 달력.
2. 작업 일정 달력 가져오기를 클릭하여 Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 일정 달력을 끌어오는 플로우를 실행합니다.

작업 일정 달력 양식

필드	설명
작업 일정 달력	작업 일정 달력의 이름입니다. 예를 들면 표준 주당 40시간입니다.
작업 일정 달력 ID	Workday에서 끌어오는 작업 일정 달력의 고유 식별자입니다.
작업 주 시작일	주에서 작업 일정 달력이 시작되는 날입니다.
작업 주 시작일 ID	주에서 작업 일정 달력이 시작되는 날의 ID입니다.
시작 시간	하루의 작업 일정이 시작되는 시간입니다.
종료 시간	하루의 작업 일정이 종료되는 시간입니다.
요일	작업 일정 달력의 요일입니다.
요일 ID	작업 일정 달력의 요일 ID입니다.
도메인	도메인에 대한 참조입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

휴일 달력

Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 휴일 달력을 끌어옵니다. 구성된 Service Portal에서 직원에게 휴일 달력 위젯을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

휴일 달력 WID 보고서를 구성합니다. 자세한 내용은 HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 보고서 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 고급 사용 케이스 〉 휴가 요청 〉 공휴일 달력.
2. 휴일 달력 가져오기를 클릭하여 휴일 달력을 끌어오기 위해 Workday와 상호작용하는 하위 플로우를 실행합니다.
3. 휴일 달력을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

휴일 달력 양식

필드	설명
달력 이벤트 이름	휴일 이벤트의 이름입니다. 예를 들어, 아르헨티나의 휴일입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
휴일 달력 ID	Workday에서 끌어오는 휴일 달력의 ID입니다.
휴일 달력 WID	Workday에서 끌어오는 휴일 달력의 고유 식별자입니다.
도메인	도메인에 대한 참조입니다.
시작 날짜	달력 이벤트의 시작 날짜입니다.
시작 시간	달력 이벤트의 시작 시간입니다.
종료 날짜	달력 이벤트의 종료 날짜입니다.
종료 시간	달력 이벤트의 종료 시간입니다.
휴일 달력 이름	휴일 달력의 이름입니다. 예를 들면 크리스마스입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
직원에게 휴일 달력 위젯을 표시합니다.

1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성 〉 디자이너.
2. 위젯에서 **Workday** 휴일 달력 뷰를 선택하고 필요한 서비스 포털 페이지에 추가합니다.

휴가 요청

직원 센터에서 Workday로 휴가를 요청합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 없음
- HR 프로파일에 유효한 직원 번호와 고용 유형이 없으면 휴가 요청을 제출할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 카탈로그 〉 이점.
2. 휴가 요청을 클릭합니다.
3. 휴가 시작 날짜 필드에서 휴가를 신청하는 시작 날짜를 지정합니다.
4. 휴가 유형 필드에서 사용 가능한 휴가 유형을 지정합니다.
   예를 들어 미국 병가/휴가 계획이나 멕시코 휴가 계획입니다.
5. 원하는 휴가 일 수 필드에서 휴가를 신청하려는 일 수를 지정합니다.
6. 일별 휴가 필드에서 휴가에 대한 값을 시간 또는 일 단위로 지정합니다.

   주:
   시간 단위 필드는 휴가에 대한 시간 단위(일 또는 시간)를 자동으로 채웁니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스가 생성됩니다. 휴가가 성공적으로 제출되면 HR 케이스가 완료 종결 상태로 변경됩니다. 휴가가 성공적으로 제출되지 않으면 HR 케이스가 미완료 종결 상태로 변경됩니다.

Virtual Agent를 통해 법적 이름 변경

직원 센터에서 Virtual Agent 채팅을 통해 법적 이름을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 직원 센터로 이동합니다.
2. Virtual Agent를 클릭합니다.
3. 텍스트를 입력합니다.
   예를 들면 '이름 변경'이라고 입력합니다. 현재 이름과 성이 표시됩니다.
4. Workday에서 법적 이름 변경을 진행하려면 예를 누릅니다.
5. 이름, 성, 가운데 이름을 입력합니다.
6. 지원되는 법적 이름 변경 문서를 업로드합니다.

   주:
   관리자가 구성하지 않은 경우 이 옵션이 나타나지 않습니다.

7. 업로드된 법적 이름 변경 문서에 대한 설명을 입력합니다.
8. 업데이트된 법적 이름 변경 사항과 지원 문서를 검토하고 예를 누릅니다.
   HR 케이스가 생성되고 채팅 대화가 종료됩니다.

법적 이름 변경을 위해 **VA** 주제 템플릿 게시

직원 발언, 의도(의도) 및 행위의 대상 또는 맥락(엔터티)을 인식하고 처리하는 NLU 모델이 포함된 Workday 법적 이름 변경 템플릿을 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 일반 설정.

   주:
   NLU 모델 활성화 토글 스위치를 사용하도록 설정해야 합니다.

2. 다음으로 이동 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
3. **Workday** 법적 이름 변경 템플릿을 선택합니다.
4. 게시를 클릭합니다.

급여 명세서에 대한 문제 보고

직원 센터에서 Workday 급여 명세서에 대한 문제를 보고합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 없음
- HR 프로파일에 유효한 직원 번호와 시작일이 없으면 급여 명세서 불일치를 보고할 수 없습니다.

프로시저

1. 직원 센터를 엽니다.
2. 다음으로 이동 카탈로그 〉 급료 지불 명세표 〉 급료 지불 명세표 불일치 **- Workday**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 급여 명세서 연도 필드에서 급여 명세서가 생성된 연도를 선택합니다.
4. 급여 명세서 월 필드에서 급여 명세서가 생성된 월을 선택합니다.
5. 급여 명세서 날짜 필드에서 급여 명세서가 생성된 날짜를 선택합니다.
6. 이 급여 명세서에 필요한 도움 필드에서 급여 명세서에서 발견한 불일치 사항을 지정합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   준비 상태의 HR 케이스가 생성되었습니다.

참조 - HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

참조 주제는 목록과 양식을 비롯하여 HR Service Delivery Advanced Integration with Workday에 대한 추가 정보를 제공합니다.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday 앱을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
고급 Workday 관리자 [sn_hr_workday_adv.admin]	• Workday 보고서를 구성할 수 있습니다. • 총 보상 템플릿을 사용자 지정할 수 있습니다. • 법적 이름 변경 설정을 구성할 수 있습니다. • Workday에서 휴가를 가져올 수 있습니다. • Workday에서 휴일 달력과 일정 달력을 끌어올 수 있습니다. • Workday 참조 ID를 끌어올 수 있습니다.	• flow_operator • import_admin

설치되는 테이블

테이블	설명
휴가 [sn_hr_workday_time_offs]	휴가 ID, 휴가 계획 참조 및 휴가 유형과 같은 휴가 관련 상세 정보를 저장합니다.
휴가 계획 [sn_hr_workday_time_off_plans]	휴가 계획 ID, 시간 단위 및 일별 수량과 같은 휴가 계획의 상세 정보를 저장합니다.
휴가 유형 [sn_hr_workday_time_off_types]	휴가 유형 ID와 같은 휴가 유형의 상세 정보를 저장합니다.
휴가 사유 [sn_hr_workday_time_off_reasons]	휴가 사유 ID 및 휴가 참조와 같은 휴가 사유의 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
휴직 테이블 [sn_hr_workday_absence_table]	휴직 테이블 ID와 사유 필수 필드를 저장합니다.
휴직 테이블 계층 [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	휴직 계획과 휴가의 조합을 저장합니다. 예를 들어, 휴가 계획(미국 병가 계획(GPS))과 휴가(미국 병가(GPS))를 조합할 수 있습니다.
휴직 테이블 사유 [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	휴직 사유 테이블을 저장합니다.
휴일 달력 [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Workday에서 끌어오는 공휴일 달력의 상세 정보를 저장합니다(예: 공휴일 달력 이름, 시작 날짜, 종료 날짜).
작업 일정 달력 [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Workday에서 끌어오는 작업 일정 달력의 상세 정보를 저장합니다(예: 작업 일정 달력 이름, ID, 패턴 시작 날짜).
법적 이름 변경 구성 [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	법적 이름 변경을 위해 설정한 구성 옵션을 저장합니다.
Workday 참조 ID 목록 [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Workday에서 끌어오는 법적 이름 변경 문서 범주와 총 보상(계획)을 저장합니다.
Workday 보고서 구성 [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Workday에서 생성된 보고서의 상세 정보를 저장합니다. 예를 들어 보고서 이름, 보고서 소유자 및 보고서를 작성하는 목적이 있습니다.
총 보상 섹션 설정 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	총 보상 섹션의 상세 정보를 관련 계획과 함께 저장합니다.
총 보상 템플릿 설정 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	총 보상 템플릿의 상세 정보를 관련된 섹션 및 계획과 함께 저장합니다.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

응용 ServiceNow# HR Service Delivery Integration with Workday Learning 프로그램은 Bristlecone, Inc.에 의해 구축되었습니다.

이 애플리케이션을 사용하여 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 작업자 프로파일을 동기화할 수 있습니다.
- Workday 작업을 ServiceNow 애플리케이션으로 끌어옵니다. 직원이 단일 위치인 직원 센터에서 모든 할 일 또는 작업을 볼 수 있도록 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 설정

먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 이 작업은 **Workday Learning** Spoke를 자동으로 활성화합니다. 다음으로 Workday HR Spoke 를 설정해야 합니다.

주:

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning 상황에 따라 **Workday Learning** Spoke가 다릅니다.
- 애플리케이션이 ServiceNow 표준 티켓 페이지에서 작동하게 하려면 다음 업데이트 세트 를 설치해야 합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

시작하기

사용	구성	참조
HR Service Delivery Integration with Workday을 사용합니다.	구현을 계획하고 구성합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning 구성

정기적인 예약 일정에 따라 또는 수동으로 제공된 날짜 범위에 Workday 학습 작업 또는 할 일을 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이를 통해 직원이 단일 위치인 직원 센터에서 모든 할 일을 볼 수 있도록 지원합니다.

애플리케이션 설정

- 먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 애플리케이션을 활성화합니다. 이 작업은 **Workday HR** Spoke를 자동으로 활성화합니다.
- Workday Learning Spoke 를 설정합니다.
- 에서 HR Service Delivery Integrations FrameworkServiceNow Store를 활성화합니다. 를 사용하여 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 Workday LearningServiceNow에서 . HR Service Delivery Integration with Workday Learning HR Service Delivery Integrations Framework에 대한 자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 문서를 참조하십시오.

예약 플로우 활성화

작업을 ServiceNow로 끌어오는 Workday Learning Integration 트리거를 활성화하고 실행합니다. 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 플로우 활성화

Workday Learning과 상호작용하는 예약 플로우를 활성화하여 사용자 프로필 정보와 작업을 애플리케이션으로 ServiceNow 끌어옵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lrn_workday.admin

프로시저

1. 실행 트리거 **Workday** 학습 통합을 엽니다.
2. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 디자이너.
3. 활성화를 클릭합니다.
4. 트리거 필드에서 예약 플로우를 자동으로 실행할 시간과 간격을 지정합니다.
   이 플로우는 하위 플로우를 트리거하여 작업을 자동화합니다. 샘플 플로우를 사용자 지정하려면 필요한 애플리케이션 범위에 복사합니다.

   사용 가능한 하위 플로우는 다음과 같습니다.

하위 플로우	설명
Workday 학습에 코스 할당	사용자에게 학습 코스를 ServiceNow 할당합니다.
Workday 학습에서 코스 끌어오기	학습 코스의 상세 정보를 검색하고 에서 (으)로 Workday 학습 코스를 매핑합니다 ServiceNow.
Workday Learning에서 사용자 활동 끌어오기	사용자 코스 활동 데이터를 Workday 학습 검색하여 인스턴스에 저장합니다 ServiceNow .
Workday 학습에 대한 승인 추적	학습 할 일 Workday 학습 의 상세 정보를 검색하여 인스턴스에 저장합니다 ServiceNow .
Workday 학습 사용자 매핑	와 인스턴스 간에 Workday 학습 사용자를 매핑합니다 ServiceNow .

> **주:**
> 이러한 하위 플로우는 편집할 수 있습니다. 함께 제공되는 구성을 변경하려는 경우 HR Service Delivery Integration with Workday Learning

데이터를 스테이징 테이블로 끌어오고 나면 변환 맵은 대상 테이블로 데이터를 이동합니다. 자세한 내용은 변환 맵 사용 문서를 참조하십시오.

Workday 학습 사용자 동기화

Workday Learning ServiceNow에서 로 사용자 프로필 데이터를 끌어옵니다. 에서 Workday의 ServiceNow HR Service Delivery사용자 프로필 세부 정보를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lrn_workday.admin

프로시저

1. 실행 트리거 **Workday** 학습 통합을 엽니다.
2. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 디자이너.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 활성화를 클릭합니다.
   이 플로우는 하위 플로우를 트리거하여 작업을 자동화합니다. 샘플 플로우를 사용자 지정하려면 필요한 애플리케이션 범위에 복사합니다.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning 사용

ServiceNow에서 직원 정보를 처리하는 데 HR Service Delivery Integration with Workday Learning를 사용하는 방법을 이해합니다.

Workday Learning에 대한 사용자 활동 보기

모든 사용자 활동 데이터는 와 함께 HR Service Delivery Integration with Workday Learning제공됩니다. 그러나 사용자 활동 상세 정보를 보거나 편집하려면 각 하위 플로우를 편집한 다음 해당 기록을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lrn_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 학습 〉 데이터 소스 〉 사용자 활동 동기화.
2. **Workday** Learning에 대한 사용자 활동 동기화를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 편집합니다.

   필드 값에 대한 설명은 에서 기록 편집 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 문서를 참조하십시오.

Workday 학습에 대한 추적 승인 보기

Workday Learning에서 ServiceNow 수행된 모든 끌어오기를 추적합니다. 작업이 시작 및 종료된 시기, 기록이 스테이징 테이블로 로드되기 시작한 시점, 작업이 완전히 실행되었는지, 중간에 장애가 발생했는지의 여부 등과 같은 작업의 상세 정보를 보거나 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lrn_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 학습 〉 데이터 소스 〉 승인 추적.
2. **Workday** Learning에 대한 승인 추적을 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 편집합니다.

   필드 값에 대한 설명은 에서 기록 편집 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 문서를 참조하십시오.

변환 맵 사용

변환 맵은 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정합니다.

변환 맵에 대한 자세한 내용을 보려면 시스템 임포트 세트 〉 관리자 〉 변환 맵.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변환 맵

이름	설명
Workday 학습 사용자 매핑	사용자 프로파일 스테이징 〔sn_lrn_workday_user_mapping_staging〕 테이블의 사용자 프로파일을 사용자 프로파일 〔sn_lc_user_mapping〕 테이블에 매핑합니다.
Workday 학습 코스	Workday 학습 코스를 스테이징 〔sn_lrn_workday_course_staging〕 테이블에서 학습 외부 컨텐츠 〔sn_lc_external_content〕 테이블로 매핑합니다.
Workday 학습 제공 레슨	Workday 학습 제공 준비 과정에서 얻은 교훈 매핑 〔sn_lrn_workday_offering_lessons_staging〕
Workday 학습 사용자 코스 활동	사용자 코스 활동을 스테이징 〔sn_lrn_workday_user_course_activity_staging〕 테이블에서 Learning 사용자 코스 활동 〔sn_lc_user_course_activity〕 테이블로 매핑합니다.
Workday 학습 할 일	Workday 학습 할 일 스테이징 〔sn_lrn_workday_todos_staging〕 테이블의 할 일을 Workday 학습 할 일 〔sn_lrn_workday_todos〕 테이블로 매핑합니다.
Workday 학습 사용자 코스 자가 등록	스테이징 〔sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging〕의 사용자 자체 등록 정보를 Learning 사용자 코스 활동 〔sn_lc_user_course_activity〕 테이블에 매핑합니다.
Workday 학습 코스 제공	준비 중 〔sn_lrn_workday_course_offering_staging〕에서 컬렉션 〔sn_lc_collection〕 테이블로 학습 코스 제공을 매핑합니다.
Workday 학습 수집 코스	Workday 학습 컬렉션을 스테이징 〔sn_lrn_workday_collection_staging〕에서 컬렉션 〔sn_lc_collection〕 테이블로 매핑합니다.
Workday 학습 프로그램 코스	학습 프로그램 코스를 스테이징 〔sn_lrn_workday_program_courses〕 에서 수집 코스 항목 〔sn_lc_m2m_collection_course_item〕 테이블로 매핑합니다.

임포트 세트 테이블

임포트 세트 테이블 대상 HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning 할 일 스테이징

Workday 학습 할 일 임포트

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 학습 〉 시스템 **Import Sets** 〉 임포트 세트 테이블 〉 **Workday** 학습 할 일.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 편집합니다.

   필드 값에 대한 설명은 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 할 일 스테이징 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning 사용자 코스 활동 준비

Workday 학습 사용자 코스 활동 준비 정보를 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 학습 〉 시스템 **Import Sets** 〉 임포트 세트 테이블 〉 **Workday** 학습 사용자 코스 활동 준비.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 편집합니다.

   필드 값에 대한 설명은 Workday 학습 사용자 코스 활동 준비 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

참조 **HR Service Delivery Integration with Workday Learning**

참조 주제는 목록과 양식을 비롯하여 HR Service Delivery Integration with Workday Learning에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Workday Learning과 함께 설치되는 구성요소

(sn_lrn_workday) 애플리케이션을 활성화 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR Workday 학습 관리자 [sn_lrn_workday.admin]	• HR Service Delivery Integration with Workday Learning 애플리케이션의 모든 기능 및 역량에 접근할 수 있습니다. • 작업자 프로파일 설정을 구성할 수 있습니다.	〔sn_lrn_workday.admin〕

설치되는 예약된 플로우

예약된 플로우	설명
Workday Learning 통합 플로우 트리거	Workday Learning ServiceNow에서 . 기본적으로 플로우는 비활성 상태입니다. 플로우를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
Workday 학습 구성 〔sn_lrn_workday_configurations〕	할 일 구성을 설정하는 데 도움이 되는 매개변수나 입력을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
Workday 학습 할 일 〔sn_lrn_workday_todos〕	Workday Learning에서 끌어오는 할 일을 저장합니다.
작업자 프로필 동기화 구성 〔sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration〕	HR Service Delivery Integration with Workday Learning 애플리케이션의 초기 설정에 대한 일회성 구성 매개변수를 저장합니다.
Workday 학습 기술	Workday Learning에서 모든 활성 기술을 가져옵니다.

에서 기록 편집 **HR Service Delivery Integration with Workday Learning**

이 양식을 사용하여 사용자 활동 동기화, 자체 등록 활동 및 승인 추적과 같은 여러 시나리오에 대해 새 기록을 HR Service Delivery Integration with Workday Learning 생성합니다.

데이터 소스 기록

필드	설명
이름	활동의 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	임포트 세트 테이블에 사용되는 레이블입니다.
임포트 세트 테이블 이름	임포트 세트 테이블의 이름입니다.
유형	업로드되는 항목의 유형을 정의합니다. 파일, JDBC, LDAP, OIDC, REST, 데이터 스트림 또는 사용자 지정인 경우
형식	업로드 중인 파일의 형식입니다. 지원되는 형식은 CSV, 사용자 지정(스크립트별), Excel, JSON 또는 XML입니다.
애플리케이션	데이터를 업로드하는 애플리케이션입니다.
파일 검색 방법	업로드된 날짜를 검색해야 하는 메서드입니다.
CSV 구분 기호	업로드되는 데이터를 구분하기 위해 할당된 레이블입니다.

Workday 학습 할 일 준비 양식

이 양식을 사용하여 Workday 학습 할 일을 생성합니다.

Workday 학습 할 일 스테이징 양식

필드	설명
도메인	도메인 이름입니다.
설명	할 일 활동에 대한 간략한 설명입니다.
이전 담당자	이전에 할 일이 할당된 사람입니다.
관리자에 의해 완료됨	관리자가 완료한 활동입니다.
통합 사용자 ID	통합 사용자의 고유 식별 번호입니다.
URL	할 일의 URL입니다.
기한	할 일의 기한입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workday 학습 할 일 스테이징 양식

필드	설명
마지막 기능 업데이트	할 일이 마지막으로 업데이트된 날짜입니다.
이전 상태	현재 상태 이전의 할 일 상태입니다.
완료자	할 일이 완료된 날짜입니다.
작성된 순간	할 일이 생성된 시간입니다.
통합 할 일 ID	할 일의 고유 식별 번호입니다.
상태	할 일의 상태입니다.

Workday 학습 사용자 코스 활동 준비 양식

이 양식을 사용하여 Workday 학습 할 일을 생성합니다.

Workday 학습 사용자 코스 활동 준비 양식

필드	설명
도메인	도메인 이름입니다.
작업자	할 일 활동에 대한 간략한 설명입니다.
직원 ID	이전에 할 일이 할당된 사람입니다.
Assigned_By	관리자가 완료한 활동입니다.
Assigned_by_WID	통합 사용자의 고유 식별 번호입니다.
Assigned_Date	할 일의 URL입니다.
할당 메커니즘	할 일의 기한입니다.
Assignment_Cancellation_Date	할 일이 마지막으로 업데이트된 날짜입니다.
Assignment_Status	현재 상태 이전의 할 일 상태입니다.
작성된 순간	할 일이 완료된 날짜입니다.
Assigment_Record_Completion_Moment	할 일이 생성된 시간입니다.
Due_date	할 일의 고유 식별 번호입니다.
Last_Functionally_Updated	할 일의 상태입니다.
학습 컨텐츠	연결된 학습 컨텐츠입니다.

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM

ServiceNow# HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 애플리케이션은 Bristlecone, Inc.에서 빌드했습니다. 이 통합을 통해 Oracle HCM Cloud의 부서, 위치, 직위, 작업자, 과제의 데이터를 ServiceNow# 플랫폼으로 끌어 올 수 있습니다.

애플리케이션 설정

먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm] 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 이렇게 하면 Oracle HCM Cloud 스포크(sn_oracle_hcm_spoke)와 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크(sn_hr_integr_fw)가 자동으로 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 단계는 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 구성 문서를 참조하십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기

구성	사용	참조
통합을 계획하고 구성합니다.	Oracle HCM Cloud와의 통합 ServiceNow 작업을 수행합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 구성

Oracle HCM에서 ServiceNow 인스턴스로 작업자 데이터를 끌어오도록 HR Service Delivery용 Oracle HCM을 설정합니다. ServiceNow HR Service Delivery에서 Oracle HCM Cloud의 작업자 프로파일을 봅니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 없음
- 자동으로 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 활성화 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 되고 Oracle HCM Cloud 스포크.

> **주:**
> V 1.0.1에서 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 이후 버전으로 업그레이드하는 경우 이 KB 문서의 지침을 따릅니다.

프로시저

1. 업데이트 세트를 설치합니다.
   자세한 내용은 ServiceNow Store 지원 링크의 업데이트 세트를 참조하십시오.
2. Utah릴리스에서 RCA를 수동으로 허용합니다.

   이미 3.3.8 버전으로 업그레이드 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 한 경우에는 이 단계가 필요하지 않습니다.

   상태가 요청됨이고 소스 범위가 **Enterprise Service Management Integrations Framework**인 제한된 호출자 접근 기록을 허용합니다.
3. 성능 향상을 위해 HR 프로파일 테이블의 직원 번호 필드를 인덱싱하고 변환 맵에서 병합 필드를 인덱싱합니다.
   자세한 내용은 테이블 인덱스 만들기를 참조하세요.
4. Oracle HCM 스포크를 설정합니다.
   자세한 내용은 설정을 참조하세요. Oracle HCM Cloud 스포크.
5. 옵션: HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM에 대한 통합 소스 속성 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 속성 구성 문서를 참조하십시오.

6. Oracle HCM과 ServiceNow HR Service Delivery 간에 주기적으로 작업자 프로파일 정보를 동기화하는 예약된 플로우를 활성화하고 실행합니다.
   자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

속성 구성

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 설정이 완료되면 Oracle HCM Cloud 애플리케이션의 소스 기록이 소스 모듈인 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에 자동으로 생성됩니다. 통합 소스 속성을 사용하여 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM을 구성할 수 있습니다.

이러한 속성은 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM에서 사용할 수 있습니다.

속성을 설정하려면 다음으로 이동합니다. 통합 프레임워크 〉 소스 〉 **Oracle HCM** 클라우드.

의 속성 **HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM**

속성	설명
workers_records_per_page	Oracle HCM Cloud 시스템에서 페이지별로 끌어오는 작업자 기록 수입니다. 기본값: 100
locations_records_per_page	Oracle HCM Cloud 시스템에서 위치별로 끌어오는 기록 수입니다. 기본값: 100
departments_records_per_page	Oracle HCM Cloud 시스템에서 부서별로 끌어오는 기록 수입니다. 기본값: 100
position_records_per_page	Oracle HCM Cloud 시스템에서 직위별로 끌어오는 기록 수입니다. 기본값: 100
workers_query	쿼리 필드의 목록입니다. 예를 들어 PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName, ListName입니다. 등록 정보를 비워 두거나 Oracle HCM에 지정된 형식으로 관련 질의를 제공할 수 있습니다. 주: workers_query는 선택적 속성입니다.
full_pull	**True**로 설정되면 모든 기록이 Oracle HCM 시스템에서 ServiceNow 인스턴스의 해당 테이블로 끌어와집니다. **False**로 설정되면 수정된 기록(마지막으로 성공한 예약 실행 시간을 기준으로 함)만 Oracle HCM 시스템에서 ServiceNow 인스턴스의 해당 테이블로 끌어와집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 속성 **HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM**

속성	설명
	기본값: False

예약 플로우 활성화

Oracle HCM과 상호작용하는 예약 플로우를 활성화하여 작업자 프로파일 정보를 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다. 이 플로우는 Oracle HCM의 모든 새 변경 내용을 자동으로 끌어와서 HR Service Delivery에서 작업자 프로파일 업데이트가 유지되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. **Oracle HCM** 통합 트리거를 선택합니다.
3. 트리거 섹션에서 예약된 플로우를 자동으로 실행할 시간과 간격을 지정합니다.
4. 완료를 클릭합니다.
5. 활성화를 클릭합니다.

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 사용

통합 기능을 사용하여 Oracle Cloud HCM의 데이터를 ServiceNow로 가져오는 방법을 이해합니다.

엔터티 프로파일 필드 매핑

Oracle HCM 통합 트리거 플로우는 Oracle HCM의 엔터티 프로파일 필드를 ServiceNow# 플랫폼의 HR 프로파일 필드에 매핑합니다.

> **중요사항:**
> 매핑된 필드에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.

예약된 작업 실행

Oracle HCM에서 ServiceNow 플랫폼으로 데이터를 끌어오는 예약 작업을 수동으로 실행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 통합 프레임워크 > 소스.
2. Oracle HCM 기록을 엽니다.
3. 작업 실행을 클릭합니다.

참조 - **HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM**

참조 주제는 목록과 양식을 비롯하여 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM에 대한 추가 정보를 제공합니다.

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm) 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR Oracle HCM Cloud 관리자 〔sn_hr_oracle_hcm.admin〕	HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 애플리케이션으로 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크의 모든 기능 및 역량에 액세스할 수 있습니다.	Enterprise Integrations with Oracle HCM 통합 애플리케이션의 모든 기능 및 역량에 액세스할 수 있습니다. sn_hr_integr_fw.admin 역할이 포함되어 있습니다.

설치된 예약된 작업

예약된 플로우	설명
Oracle HCM 통합 플로우 트리거	Oracle HCM Cloud에서 ServiceNow# 인스턴스로 데이터를 끌어옵니다. 기본적으로 플로우는 비활성 상태입니다. 플로우를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

설치되는 테이블

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM에 필요한 테이블은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 얻습니다. HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM 애플리케이션을 활성화하면 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 설치 시 테이블이 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 함께 설치되는 구성요소 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크.

HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM용 변환 맵

변환 맵은 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정합니다.

HR 프로파일 변환 맵, 작업 변환 맵, 부서 변환 맵, 위치 변환 맵, 직책 변환 맵은 HR Service Delivery Integration with Oracle Cloud HCM에서 사용되는 변환 맵입니다. 자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 변환 맵 생성 문서를 참조하십시오.

주:
더 나은 변환 성능을 위해 병합 필드를 인덱싱해야 합니다.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Bristlecone, Inc.에서 ServiceNow# HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM 제작했습니다.

Oracle HCM 시스템으로 이동하지 않고도 인스턴스에서 다음 Oracle HCM 작업을 ServiceNow 완료할 수 있습니다.

- ServiceNow 인스턴스에서 Oracle HCM 시스템에 있는 직접 입금 계좌와 관련된 질의를 제출합니다.
- ServiceNow 인스턴스에서 Oracle HCM 시스템의 휴가 잔여와 관련된 질의를 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스의 구성된 포털에서 Oracle HCM 시스템의 휴일 달력을 ServiceNow 봅니다.
- 인스턴스의 구성된 포털에서 ServiceNow Oracle HCM 시스템의 총 보상 정보를 봅니다.

주:
직원 ID, 개인 ID 및 위치 상세 정보가 HR 프로파일에 없는 경우 이러한 사용 사례가 작동하지 않습니다.

애플리케이션 설정

먼저 에서 애플리케이션을 ServiceNow Store활성화 HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM 해야 합니다. Oracle HCM Cloud 스포크 [sn_oracle_hcm_spoke], Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 및 HR Service Delivery 포털 UI 구성요소 [com.sn_hr_portal_components] 애플리케이션은 자동으로 설치됩니다.

다음으로 다음을 설정해야 합니다. Oracle HCM Cloud 스포크.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

주:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook 애플리케이션은 직원 센터 라이센스가 있는 경우에만 ServiceNow Store에서 활성화할 수 있습니다.
- ServiceNow Store에서 Employee Campaigns for Workplace from Facebook 애플리케이션을 활성화하면 컨텐츠 제공, 컨텐츠 자동화, Workplace for Facebook 스포크 애플리케이션이 자동으로 활성화됩니다.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv] 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR Oracle 고급 관리자 [sn_hr_oracle_adv.admin]	• Oracle HCM 시스템의 총 보상 정보를 인스턴스에 표시하도록 설정을 완료할 수 있습니다 ServiceNow . • Oracle HCM 시스템에서 인스턴스로 휴일 달력을 끌어오는 설정을 완료할 수 있습니다 ServiceNow .	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
공휴일 달력 [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Oracle HCM 시스템에서 인스턴스로 가져온 공휴일 달력을 ServiceNow 저장합니다.

HR Service Delivery 포털 **UI** 구성요소

ServiceNow# HR Service Delivery 포털 UI 구성요소 애플리케이션에는 모든 HR 애플리케이션에서 사용할 수 있는 직접 입금, 휴일 달력, 휴가 잔여일, 총 보상 위젯 같은 공통 위젯이 포함되어 있습니다.

애플리케이션 설정

에서 HR Service Delivery 포털 UI 구성 요소 애플리케이션을 ServiceNow Store설치하려면 HRSD Enterprise 및 Professional 라이센스가 있어야 합니다.

HR 애플리케이션에 위젯 추가

모든 HR 애플리케이션에서 사용할 수 있는 직접 입금, 휴일 달력, 휴가 잔여 및 총 보상 위젯과 같은 HR 포털 구성요소를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 위젯.
2. 소스를 전달하여 HR 포털 구성요소 위젯을 애플리케이션의 기본 위젯에 포함시킵니다. 소스는 이러한 위젯의 데이터 시스템(예: Oracle 또는 Workday)을 나타냅니다. HR Service Delivery 포털 UI 구성요소 애플리케이션은 스크립팅된 확장점을 사용하여 외부 위젯을 통해 전달되는 소스를 기반으로 데이터를 가져오는 구현을 제공합니다. 위젯을 포함하는 방법에 대한 자세한 내용은 포함된 위젯을 참조하십시오.

에서 총 보상 구성 **HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM**

인스턴스의 구성된 포털에서 ServiceNow 직원에게 Oracle 총 보상을 표시하기 위한 설정을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_oracle_adv.admin

프로시저

1. Oracle HCM 시스템에서 총 보상 BI 보고서를 만듭니다. 자세한 내용은 이 지식베이스 문서를 참조하십시오.
2. Oracle HCM 시스템에서 BI 보고서 경로를 추가합니다. 이는 Get Total Rewards 작업에서 Oracle HCM 총 보상 정보를 인스턴스로 ServiceNow 끌어오는 데 필요합니다. 자세한 내용은 설정을 참조하세요. Oracle HCM Cloud 스포크 .
3. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
직원은 모든 ServiceNow 페이지에 Oracle 총 보상 보기 위젯을 추가할 수 있습니다. HR 프로파일 [sn_hr_core_profile] 테이블에 Correlation_ID(개인 ID)가 없는 경우 직원은 이 위젯을 볼 수 없습니다.

에서 공휴일 달력 구성 **HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM**

Oracle HCM 시스템에서 애플리케이션으로 ServiceNow 휴일 달력을 끌어옵니다. 구성된 Service Portal에서 직원에게 적용 가능한 공휴일 달력을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_oracle_adv.admin

프로시저

1. Oracle HCM 시스템에서 휴일 달력 BI 보고서를 만듭니다.
   자세한 내용은 이 지식베이스 문서를 참조하십시오.
2. 휴일 달력 보기 위젯을 성공적으로 실행하려면 Oracle Cloud HCM 스포크에서 BI 보고서와 연결 및 자격 증명 별칭을 구성합니다.
   자세한 내용은 설정을 참조하세요. Oracle HCM Cloud 스포크 .
3. 다음으로 이동 **Oracle** 고급 사용 케이스 > 공휴일 달력.
4. **Get Holiday** Calendars(공휴일 달력 가져오기)를 클릭합니다.
   현재 연도부터 다음 사용 가능한 달력 연도까지의 모든 기록이 Oracle HCM 시스템에서 끌어와 휴일 달력 [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar] 테이블에 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
직원은 모든 ServiceNow 페이지에 휴일 달력 보기 위젯을 추가할 수 있습니다. HR 프로파일 [sn_hr_core_profile] 테이블에 Correlation_ID(개인 ID)가 없는 경우 직원은 이 위젯을 볼 수 없습니다.

에서 잔여 휴가 쿼리를 제출합니다. **HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM**

인스턴스에서 Oracle HCM 시스템의 휴가 잔여와 관련된 질의를 ServiceNow 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

휴가 뷰 위젯은 HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블의 개인 ID(Correlation_ID) 필드를 기준으로 작동합니다. HR 프로파일에 개인 ID(Correlation_ID)가 없는 경우 휴가 잔여일을 볼 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 센터 > 카탈로그 > 이점 > 잔여 휴가.
2. 잔여 휴가에 대한 상세 정보를 봅니다.
3. **Do you have any question regarding your time balance ?**(휴가 균형에 관해 질문이 있으십니까? 필드)에 쿼리를 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스는 HR 서비스, 휴가 보기 - Oracle Cloud HCM 아래에 생성됩니다.

에서 직접 입금 쿼리 제출 **HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM**

인스턴스에서 Oracle HCM 시스템의 직접 입금과 관련된 질의를 제출합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 프로파일에 직원 번호와 개인 ID(Correlation_ID)가 없는 경우 직접 입금 계좌와 상세 정보를 볼 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 센터 〉 카탈로그 〉 급료 지불 명세표 〉 직접 입금 조회.
2. 모든 직접 입금 계좌의 세부 정보를 봅니다.
3. 쿼리를 제출할 계정을 선택합니다.
4. 현재 직접 입금에 대해 어떻게 도와드릴까요? 필드에 쿼리를 입력합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스는 HR 서비스, 직접 입금 조회 - Oracle HCM Cloud에서 생성됩니다.

Oracle HCM에서 급여 명세서 문제 보고

에서 직원 센터Oracle HCM 급여 명세서의 문제를 보고합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 없음
- HR 프로파일에 유효한 상관 관계 ID 또는 개인 ID 및 고용 시작 날짜가 없으면 급여 명세서 불일치를 보고할 수 없습니다.

프로시저

1. 직원 센터를 엽니다.
2. 다음으로 이동 카탈로그 〉 급료 지불 명세표 〉 급여 불일치 **- Oracle HCM** 클라우드.
3. 급여 명세서 연도 필드에서 급여 명세서가 생성된 연도를 선택합니다.
4. 급여 명세서 월 필드에서 급여 명세서가 생성된 월을 선택합니다.
5. 지불 날짜 필드에서 급여 명세서가 생성된 날짜를 선택합니다.
6. 법적 고용주 필드에서 급여 명세서가 생성된 법적 고용주 를 선택합니다.

   주:
   이 필드는 여러 고용주로부터 생성된 급여 명세서가 있는 경우에만 나타납니다.

7. 이 급여 명세서에 필요한 도움 필드에서 급여 명세서에서 발견한 불일치 사항을 지정합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스는 급여 케이스 범주 아래에 생성됩니다.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

응용 ServiceNow# HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 프로그램은 Bristlecone, Inc.에 의해 구축되었습니다.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 이를 사용하면 직원이 단일 위치에서 ServiceNow 관련 작업을 수행하고 직원 기록을 동기화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

구성	사용	참조
통합을 계획하고 구성합니다.	SuccessFactors와의 통합을 ServiceNow HR Service Delivery 위해 노력하고 있습니다.	테이블, 사용자 역할 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 구성

를 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors설치하면 SuccessFactors에 대한 서비스가 에 자동으로 생성됩니다 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_hr_sf.admin
- 자동으로 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 활성화 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 되고 SuccessFactors가 스포크합니다.

프로시저

1. 업데이트 세트를 설치합니다.
   자세한 내용은 ServiceNow Store 지원 링크의 업데이트 세트 를 참조하십시오.
2. Tokyo릴리스에서 RCA를 수동으로 허용합니다.
   상태 = 요청 됨, 소스 범위 = **Enterprise Service Management Integrations Framework** 또는 **HR Service Delivery Integration with** Successfactors로 제한된 호출자 접근 기록을 허용합니다.
3. 성능 향상을 위해 HR 프로파일 테이블의 직원 번호 필드를 인덱싱하고 의 병합 필드를 변환 맵 사용인덱싱합니다.
   자세한 내용은 테이블 인덱스 만들기를 참조하세요.
4. SuccessFactors 스포크를 설정합니다.

   > **주:**
   > HR Service Delivery Integration with SuccessFactors사용하려면 SuccessFactors 스포크 버전 3.1.2를 설정해야 합니다.

   자세한 내용은 SuccessFactors 스포크 설정을 참조하세요.
5. 옵션: 에 대한 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors용 소스통합 소스 속성을 구성합니다.
6. SuccessFactors 간에 주기적으로 작업자 프로파일 정보를 동기화하는 예약된 플로우를 ServiceNow HR Service Delivery 활성화하고 실행합니다.
   자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

예약 플로우 활성화

SuccessFactors와 상호작용하는 예약 플로우를 활성화하여 작업자 프로파일 정보와 작업을 애플리케이션으로 ServiceNow 끌어옵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sf.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 플로우 디자이너 〉 디자이너.
2. 오픈 런 트리거 **SAP SuccessFactors** 통합.
3. 트리거 필드에서 예약 플로우를 자동으로 실행할 시간과 간격을 지정합니다.
4. 활성화를 클릭합니다.
5. 호출 실행 **SuccessFactors** 서비스 하위 플로우를 확장합니다.

데이터를 스테이징 테이블로 끌어오고 나면 변환 맵은 대상 테이블로 데이터를 이동합니다. 자세한 내용은 변환 맵 사용 문서를 참조하십시오.

주:

- 부분 끌어오기를 수행하려면 모든 데이터 검색 확인란의 선택을 취소합니다. 부서 및 위치에 대한 부분 끌어오기는 지원되지 않습니다. 이는 HR 프로파일 및 작업 프로파일에만 지원됩니다.
- 할 일 끌어오기에서 모든 데이터 검색 확인란은 지원되지 않습니다. 첫 번째 끌어오기는 항상 구성 매개변수 초기 로드 날짜 시간을 기준으로 하는 전체 끌어오기입니다. 이후의 끌어오기는 증분 끌어오기입니다.
- 플로우를 실행하기 전에 Reporting: **com.snc.process_flow.reporting.level**을 끕니다.

끌어오기 할 일 구성

ServiceNow 애플리케이션으로 작업을 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 끌어오는 일회성 구성 매개변수를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sf.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 소스.
2. **SAP SuccessFactors**를 선택합니다.
3. Integration Services에서 할 일 끌어오기를true로 설정합니다.

밀어넣기 할 일 구성

ServiceNow 애플리케이션으로 작업을 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 끌어오는 일회성 구성 매개변수를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sf.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 소스.
2. **SAP SuccessFactors**를 선택합니다.
3. Integration Services에서 할 일 밀어넣기를 true로 설정합니다.

할 일 밀어넣기 플로우 사용

할 일 밀어넣기 플로우를 활성화하여 기존 할 일을 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors에 밀어넣습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sf.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플로우 디자이너.
2. 밀어넣기 할 일을 엽니다.
3. 트리거 필드에서 예약 플로우를 자동으로 실행할 시간과 간격을 지정합니다.
4. 활성화를 클릭합니다.

속성 구성 **HR Service Delivery Integration with SuccessFactors**

시스템 속성은 시스템 동작을 제어합니다. 통합 소스 속성을 사용하여 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors을 구성할 수 있습니다. 모든 > HRSD SuccessFactors 통합 > 시스템 속성으로 이동하여 시스템 속성에 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 액세스할 수 있습니다.

HRSD SuccessFactors 시스템 속성

필드	설명
sn_hr_sf. 부서 서비스 검색(부서 서비스 하위 플로우 검색)	부서 서비스 하위 플로우 검색 고객을 구성할 수 있습니다.
sn_hr_sf. 유효 작업자 서비스 검색	효과적인 작업자 하위 플로우 검색 고객을 구성할 수 있습니다.
sn_hr_sf. Job Profiles 서비스 검색	검색 작업 프로파일 하위 플로우를 고객 구성 가능하게 만듭니다.
sn_hr_sf. 작업 서비스 검색	검색 작업 서비스 하위 플로우를 고객 구성 가능하게 만듭니다.
sn_hr_sf. 위치 서비스 검색	위치 서비스 하위 플로우 검색 고객을 구성할 수 있습니다.
sn_hr_sf. 할 일 서비스 검색	할 일 서비스 하위 플로우 검색 고객을 구성할 수 있습니다.
sn_hr_sf. 작업자 서비스 검색	검색 작업자 서비스 하위 플로우 고객을 구성할 수 있습니다.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 사용

에서 데이터 및 엔터티를 관리하는 데 사용할 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 수 있는 ServiceNow방법을 이해합니다.

작업 추적기 상세 정보 보기

예약 작업 또는 수작업 조정 프로세스를 통해 SuccessFactors로 ServiceNow 끌어오기를 수행한 모든 작업을 추적합니다. 작업이 시작 및 종료된 시기, 기록이 스테이징 테이블로 로드되기 시작한 시점, 작업이 완전히 실행되었는지, 중간에 장애가 발생했는지의 여부 등과 같은 작업에 관한 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sf.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 작업 추적기.
2. **SAP SuccessFactors**를 엽니다.
3. 작업 세부 정보 보기:

통합 작업 추적기

필드	설명
작업 이름	실행된 작업의 이름입니다.
작업 시작 시간	작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.
작업 종료 시간	작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.
소스	작업의 원본.
상태	작업의 현재 상태(예: 완료 됨 또는 실패함)입니다.
오류 메시지	작업이 실패할 때 표시되는 메시지입니다.

4. 작업 기록을 선택합니다.
통합 서비스 작업 추적기 관련 목록에서 서비스 작업 상세 정보를 봅니다.

통합 서비스 작업 추적기

필드	설명
이름	서비스 작업 실행에 대한 고유 식별자입니다.
서비스 유형	실행된 서비스 작업의 이름입니다. 예: 작업자 프로파일 통합 서비스.
플로우	작업의 플로우입니다.
임포트 세트 테이블	사용 가능한 스테이징 테이블입니다.
활성	작업 추적기의 상태가 활성인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
애플리케이션	기록을 포함하는 애플리케이션입니다.
소스	통합 서비스의 소스입니다.
주문	동기화의 일부로 항목이 실행되는 순서입니다.

할 일 뷰

애플리케이션에서 끌어온 HR Service Delivery Integration with SuccessFactorsServiceNow 작업의 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sf.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 할 일
2. 양식에서 다음 필드를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일

필드	설명
활성	작업이 SuccessFactors에서 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
통합 할 일 ID	SuccessFactors 작업의 고유 식별자입니다.
URL	작업을 완료하기 위해 SuccessFactors로 이동합니다.
외부 상태	SuccessFactors에 있는 작업의 현재 상태입니다. 예를 들어 작업 대기 중 또는 취소됨입니다.
도메인	
할 일 설명	ServiceNow 직원 서비스 센터 에 표시되는 SuccessFactors 작업에 대한 설명입니다.
담당자	작업이 할당된 사용자입니다.
할 일 상태	작업 상태가 다음 중 하나인지 여부를 나타내는 옵션입니다. ○ 오픈 ○ 완료
확장 시스템	작업의 출처입니다.
기한	작업을 완료해야 하는 날짜 및 시간입니다.

변환 맵 사용

변환 맵은 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정합니다.

변환 맵에 대한 자세한 내용을 보려면 통합 프레임워크 〉 변환 맵. 자세한 내용은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 변환 맵 생성 문서를 참조하십시오.

주:
더 나은 변환 성능을 위해 병합 필드를 인덱싱해야 합니다.

필드 매핑

SAP SuccessFactors 통합 플로우 트리거는 SuccessFactors의 엔터티 프로파일 필드를 플랫폼의 HR 프로파일 필드에 매핑합니다 ServiceNow# .

중요사항:
매핑되는 필드에 대한 자세한 내용은 이 지식베이스 문서를 참조하십시오

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 참조

참조 주제는 를 구성 및 관리하는 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors데 사용하는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 앱과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
SuccessFactors 관리자 [sn_hr_sf.admin]	• 애플리케이션의 모든 기능과 기능에 액세스할 수 있습니다 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors . • 작업자 프로파일 설정을 구성할 수 있습니다.	sn_hr_integr_fw.admin

설치되는 예약된 플로우

예약된 플로우	설명
트리거 SAP SuccessFactors 통합 플로우 실행	SuccessFactors ServiceNow에서 . 기본적으로 플로우는 비활성 상태입니다. 플로우를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.

설치되는 테이블

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors에 필요한 테이블은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크에서 얻습니다. HR Service Delivery Integration with SuccessFactors 애플리케이션을 활성화하면 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 설치 시 테이블이 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 함께 설치되는 구성요소 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors용 소스

애플리케이션을 설정하면 HR Service Delivery Integration with SuccessFactors SuccessFactors 애플리케이션에 대한 소스 기록이 소스 모듈에 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크자동으로 생성됩니다. 애플리케이션 내 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 SuccessFactors 소스 기록에는 사전 정의된 속성 및 HR 통합 서비스 세트가 포함되어 있습니다.

속성

필드	설명
Full-pull	**True**로 설정하면 SuccessFactors 시스템의 모든 활성 사용자, 활성 교육, 완료되지 않은 할 일이 인스턴스의 해당 테이블 ServiceNow 로 끌어와집니다. **False**로 설정하면 수정된 사용자, 수정된 교육, 수정된 증명서(마지막으로 성공한 예약 실행 시간 기준)만 SuccessFactors 시스템에서 인스턴스의 해당 테이블 ServiceNow 로 끌어옵니다. 주: 마지막으로 성공한 예약 실행 시간에 대한 정보가 없는 경우 첫 번째 끌어오기는 항상 전체 끌어오기가 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group

HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group 애플리케이션을 사용하면 Virtual Agent Conversations(클라이언트) 인터페이스에서 대화를 통해 직원에 대한 지원을 제공할 수 있습니다. 직원이 ServiceNow 직원 센터의 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 자신의 누적 휴가 잔여일, 일정, 예정된 교대조를 볼 수 있도록 지원합니다.

핵심 기능은 다음과 같습니다.

- 직원이 입력하는 키워드를 기반으로 대화를 빌드합니다.
- 가상 에이전트가 직원이 대화 중에 하는 말을 이해, 처리하고 이에 응답하기 위한 표현을 선택할 수 있도록 지원하는 NLU(Natural Language Understanding) 모델을 적용합니다.

애플리케이션 설정

먼저 ServiceNow Store에서 HR Service Delivery Integration with the Ultimate Kronos Group〔sn_hr_ukg〕 애플리케이션을 활성화해야 합니다. 그런 다음 HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group 애플리케이션을 설정해야 합니다.

개요

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group의 활성화 및 설정이 완료되면 HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group 대화 중에 직원 또는 관리자가 하는 말에 응답하고, 직원은 Employee Service Center의 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 직원 센터 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다.

직원이 접근할 수 있는 주제

직원은 가상 에이전트를 사용하여 누적 휴가 잔여일, 작업 시간, 펀치 목록, 일정, 휴가 요청, 예정된 교대조 근무를 볼 수 있습니다.

내 누적 휴가 잔여일 검색

누적 휴가 잔여일 검색(템플릿)을 선택하여 유형별로 누적 휴가 잔여일의 합계를 볼 수 있습니다. NLU 모델이 학습된 경우 채팅에서 질문(예: 내 병가를 보여주세요)을 하고 해당 단일 유형의 휴가 잔여일을 볼 수 있습니다.

내 근무한 시간 검색

내 근무한 시간 검색(템플릿)을 선택하고 기호 기간을 지정하여 지정된 기간 동안 근무한 시간을 볼 수 있습니다.

내 펀치 목록 검색

내 펀치 목록 검색(템플릿)을 선택하고 기호 기간을 지정하여 펀치 목록을 볼 수 있습니다.

내 일정 검색

내 직원 일정 검색(템플릿)을 선택하고 기호 기간을 지정하여 지정된 기간에 대한 작업 일정을 볼 수 있습니다. NLU 모델이 학습된 경우 채팅에서 질문(예: 이전 급여 기간의 내 작업 일정)을 하고 해당 기호 기간의 작업 일정을 볼 수 있습니다.

또한 현재 날짜에서 향후 3일까지의 일정 위치를 볼 수 있습니다.

내 휴가 요청 검색

내 휴가 요청 검색(템플릿)을 선택하고 종료 날짜를 지정하여 휴가 요청 상태를 확인할 수 있습니다.

주:
선택한 휴가 기간이 시작 날짜(현재 날짜)부터 15일 뒤인지 확인하십시오.

내 예정된 교대조 검색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 예정된 교대조 검색(템플릿)을 선택하여 다음 예정된 교대조를 볼 수 있습니다. NLU 모델이 학습된 경우 채팅에서 질문(예: 내 교대조 표시)을 하고 다음 예정된 교대조를 직접 볼 수 있습니다.

또한 교대조 날짜 및 시간과 함께 위치를 볼 수 있습니다.

관리자가 접근할 수 있는 항목

관리자는 가상 에이전트를 사용하여 팀의 위치, 일정, 휴가 요청에 액세스하고 이를 확인할 수 있습니다.

주:
이 템플릿은 관리자 역할을 맡은 사용자에게만 표시됩니다.

보고 대상자의 오늘 위치

보고 대상자의 오늘 위치(템플릿)를 선택하여 팀의 보고 대상자의 위치(오늘만 해당)를 볼 수 있습니다.

보고 대상자의 일정 변경

교대조 대리 근무, 교대조 교환, 가용성 변경, 교대조 오픈, 자체 일정 등 일정 변경 요청을 볼 수 있습니다. 일정 변경에 대한 자세한 내용은 화면 지침을 따르십시오.

주:
제공됨, 무효화됨 또는 보류 중 상태의 변경 요청을 볼 수 있습니다.

보고 대상자의 휴가 요청

지정된 기간에 대해 보류 중인 팀의 휴가 요청을 볼 수 있습니다. 개별 팀 구성원 또는 전체 팀의 요청을 확인할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기

구성	참조
통합을 계획하고 구성합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group 구성

HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group 애플리케이션을 설정하여 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 누적 휴가 잔여일 및 교대조 같은 정보를 끌어오기 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 플러그인과 스포크를 자동으로 활성화하는 HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group〔sn_hr_ukg〕애플리케이션을 활성화합니다.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- 가상 에이전트 서비스 포털 위젯 [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- UKG 스포크

프로시저

1. Ultimate Kronos Group 애플리케이션을 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.
   Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 OAuth 애플리케이션을 등록하고 ServiceNow의 요청을 인증합니다. 자세한 내용은 UKG 스포크 설정을 참조하세요.
2. Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow로 발생 코드를 로드하는 일회성 설정을 완료합니다.
   자세한 내용은 발생 코드 설정 문서를 참조하십시오.
3. Ultimate Kronos Group 애플리케이션의 사람 번호 필드는 ServiceNow 사용자 테이블의 직원 번호 필드와 일치해야 합니다.
   Ultimate Kronos Group 애플리케이션의 사람 번호 필드가 ServiceNow 사용자 테이블의 일부 다른 필드와 일치하는 경우 HRKronosUtils 스크립트에서 getPersonNumberBySysID 메서드를 재정의해야 합니다.

기호 기간 설정

기본적으로 HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group 애플리케이션을 활성화하면 Ultimate Kronos Group 애플리케이션의 기호 기간이 설정됩니다. 기호 기간은 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 식별할 수 있는 기간을 나타냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ukg.admin

이 태스크 정보
직원이 직원 센터의 가상 채팅에서 질문을 게시하면 NLU 모델이 질문에서 표현을 선택하고, 어휘 소스에 언급되어 있는지 확인하고, 해당 기호 코드와 ID를 식별합니다. 플로우는 ID를 사용하여 요청된 정보를 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 끌어와 직원 센터의 가상 채팅에 표시합니다.

프로시저

Ultimate Kronos Group에서 기호 기간을 수정한 경우:

a. 다음으로 이동 **HR UKG** 통합 〉 기호 기간 을 클릭하고기호 기간 새로 고침**(Refresh Symbolic** Periods)을 클릭합니다.
b. 다음으로 이동 **NLU** 워크벤치 〉 어휘 출처을 클릭하고 @UKGTimeKeepingSymbolicPeriod 동기화 합니다.
c. 다음으로 이동**NLU** 워크벤치 〉 모델에서 **UKG** 주제 모델을 선택하고 학습을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

발생 코드 설정

Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 발생 코드를 로드하는 일회성 설정을 완료합니다. 발생 코드는 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 직원의 누적 휴가 잔여일을 끌어오는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ukg.admin

이 태스크 정보
직원이 직원 센터의 가상 채팅에서 질문을 게시하면 NLU 모델이 질문에서 표현을 선택하고, 어휘 소스에 언급되어 있는지 확인하고, 해당 발생 코드와 ID를 식별합니다. 플로우는 ID를 사용하여 요청된 정보를 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 끌어와 직원 센터의 가상 채팅에 표시합니다.

예를 들어, 직원이 연간 휴가의 누적 잔여일을 보고자 합니다. NLU 모델은 연간 휴가를 표현으로 선택합니다. 연간 휴가를 발생 코드로 식별하며 Ultimate Kronos Group에서 해당 ID는 **1531**입니다. 플로우는 ID **1531**을 사용하여 요청된 정보를 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 끌어옵니다.

프로시저

Ultimate Kronos Group에서 발생 기간을 수정한 경우:

a. 다음으로 이동 **HR UKG** 통합 〉 발생 코드 을 클릭하고 발생 코드 새로 고침을 클릭합니다.

b. 다음으로 이동 **NLU** 워크벤치 〉 어휘 출처및 동기화 **@AccrualCode**.

c. 다음으로 이동**NLU** 워크벤치 〉 모델에서 **UKG** 주제 모델을 선택하고 〔교육〕을 클릭합니다.

NLU 모델 학습

UKG 주제 모델(Natural Language Understanding 모델)을 사용하여 직원의 표현, 의도(인텐트), 행위의 대상 및 맥락(엔터티)을 인식하고 처리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_ukg.admin

이 태스크 정보
시스템에서 새 표현에 대해 최적의 인텐트 출력을 예측하도록 발화 예제를 사용하여 반복적으로 모델 데이터 세트를 학습시킬 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델.

2. UKG 주제 모델을 선택합니다.

3. 훈련을 클릭합니다.

하위 플로우

하위 플로우를 사용하면 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 데이터를 끌어올 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 하위 플로우 목록에서 다음을 볼 수 있습니다.

하위 플로우	설명
직원 누적 휴가 잔여일	Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 직원의 누적 휴가 잔여일(유형별)을 끌어옵니다.
직원 일정 추출	Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 직원의 일정을 끌어옵니다.
근무한 시간 추출	Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 직원의 근무 시간을 끌어옵니다.
휴가 요청 추출	Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow 애플리케이션으로 직원의 향후 휴가 요청을 끌어옵니다.

참조 - HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group

참조 주제는 목록과 양식을 비롯하여 HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group에 대한 추가 정보를 제공합니다.

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group과 함께 설치되는 구성요소

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
UKG 관리자 [sn_hr_ukg.admin]	• 기호 기간과 발생 코드를 설정할 수 있습니다. • UKG 주제 모델을 교육할 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
발생 코드 [sn_hr_ukg_accrual_code]	관련 ID와 함께 발생 코드를 저장합니다. 발생 코드는 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 ServiceNow로 직원의 누적 휴가 잔여일을 끌어오는 데 도움이 됩니다.
기호 기간 [sn_hr_ukg_symbolic_period]	관련 ID와 함께 기호 기간을 저장합니다. 기호 기간은 Ultimate Kronos Group 애플리케이션에서 식별할 수 있는 기간을 나타냅니다.

Document Template Integration with AdobeSign

이 ServiceNow# Document Template Integration with AdobeSign 응용 프로그램을 사용하면 에서 생성된 ServiceNow 문서 템플릿문서에 서명하기 위해 Adobe Sign 응용 프로그램을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 여러 참가자가 단일 문서에서 공동작업을 수행하도록 설정합니다.
- 서명 유형을 선택합니다.
- 서명 파트너를 선택합니다.
- 어디서나 모바일 환경에서 혹은 포털을 통해 서명합니다.

주:
이 Document Template Integration with AdobeSign 애플리케이션은 에서 생성된 문서 템플릿HTML 및 PDF 문서 템플릿의 서명을 지원합니다.

활성화 정보

먼저 ServiceNow Store에서 Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] 및 Document Templates [sn_doc] 애플리케이션을 활성화합니다. 애플리케이션을 활성화하면 Document Template Integration with AdobeSign 스포크가 Adobe Sign 자동으로 활성화됩니다. 그런 다음 Adobe Sign 스포크 를 설정합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

Document Template Integration with AdobeSign 앱과 함께 설치되는 구성요소

Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Adobe Sign 관리자 [sn_dt_adobesign.admin]	• Adobe Sign용 문서 템플릿을 구성할 수 있습니다. • Adobe Sign 그룹을 생성할 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
문서 템플릿 Adobe Sign 그룹 〔sn_dt_adobesign_group〕	Adobe Sign 그룹을 저장합니다. 자세한 내용은 Adobe Sign 그룹 생성 문서를 참조하십시오.

Adobe Sign용 문서 템플릿 구성

Adobe Sign 애플리케이션을 사용하여 서명할 수 있도록 문서 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dt_adobesign.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모든 문서 템플릿.
2. 템플릿을 선택합니다.
3. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 서명 유형 필드에서 **Adobe Sign**을 선택합니다.
   b. 참가자를 정의하고, 참가자의 작업을 정의하고, 서명 블록을 표시합니다.
   c. 문서 템플릿을 서비스의 HR 템플릿에 연결하고 케이스에서 문서 작업을 시작합니다.

다음에 수행할 작업
문서 작업을 수신하는 사용자는 Adobe Sign 애플리케이션을 사용하여 문서에 서명할 수 있습니다.

Adobe Sign 그룹 생성

ServiceNow 인스턴스를 특정 그룹에 연결하여 비즈니스 사용 케이스에 대한 계약을 전송하고 수신합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_dt_adobesign.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 문서 템플릿 〉 **Adobe Sign** 통합 〉 **Adobe Sign** 그룹.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Adobe Sign 그룹 양식

필드	설명
그룹 ID	기록과 연결된 고유 ID입니다.
연결 별칭	연결과 연결할 별칭 기록입니다.
그룹 이름	Adobe Sign 그룹을 고유하게 식별하는 이름입니다.
역할	Adobe Sign 그룹에 부여된 역할입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

Document Template Integration with DocuSign

이 ServiceNow# Document Template Integration with DocuSign 응용 프로그램을 사용하면 에서 생성된 ServiceNow 문서 템플릿문서에 서명하는 데 응용 프로그램을 사용할 DocuSign 수 있습니다.

주요 기능

- 여러 참가자가 단일 문서에서 공동작업을 수행하도록 설정합니다.
- 서명 유형을 선택합니다.
- 서명 파트너를 선택합니다.
- 어디서나 모바일 환경에서 혹은 포털을 통해 서명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 Document Template Integration with DocuSign 애플리케이션은 에서 생성된 문서 템플릿HTML 및 PDF 문서 템플릿의 서명을 지원합니다.

활성화 정보

먼저 ServiceNow Store에서 Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] 및 문서 템플릿 [sn_doc] 애플리케이션을 활성화합니다. 애플리케이션을 활성화하면 Document Template Integration with DocuSign 스포크가 DocuSign 자동으로 활성화됩니다. 다음으로 DocuSign 스포크를 설정합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Document Template Integration with DocuSign 앱과 함께 설치되는 구성요소

Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] 플러그인을 활성화하면 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Docusign 관리자 [sn_dt_docusign.admin]	서명에 사용할 DocuSign 문서 템플릿을 구성할 수 있습니다.	없음

DocuSign에 대한 구성 문서 템플릿

애플리케이션을 사용하여 DocuSign 서명할 수 있도록 문서 템플릿을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모든 문서 템플릿.
2. 템플릿을 선택합니다.
3. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 서명 유형 필드에서 **DocuSign**을 선택합니다.
   b. 참가자를 정의하고, 참가자의 작업을 정의하고, 서명 블록을 표시합니다.
   c. 문서 템플릿을 서비스의 HR 템플릿에 연결하고 케이스에서 문서 작업을 시작합니다.

다음에 수행할 작업
문서 작업을 수신하는 사용자는 애플리케이션을 사용하여 DocuSign 문서에 서명할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint

이 ServiceNow# Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint 애플리케이션은 HR 에이전트가 인스턴스에서 Employee Relations 케이스를 작업할 수 있도록 NAVEX EthicsPoint에서 플랫폼으로 ServiceNow Employee Relations 케이스 ServiceNow 를 끌어옵니다.

활성화 정보

먼저, ServiceNow Store에서 Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint(sn_hr_navex_ep) 애플리케이션을 활성화합니다. Employee Relations Integration with NAVEX Ethics 애플리케이션을 활성화하면 Enterprise Service Management Integrations Framework, Employee Relations 및 Navex EthicsPoint 스포크가 자동으로 활성화됩니다.

다음으로 설정 Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint를 설정합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint 앱과 함께 설치되는 구성요소

Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 [sn_hr_navex_ep.admin]	• 속성 구성 작업을 할 수 있습니다. • 필드 매핑 작업을 할 수 있습니다.	

설치되는 테이블

테이블	설명
필드 값 맵 [sn_hr_integr_fw_field_value_map] 주: 이 테이블은 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 애플리케이션 범위에서 볼 수 있습니다.	Navex EthicsPoint 필드와 플랫폼 필드 간의 매핑을 ServiceNow 저장합니다.

설정 **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint**

Navex EthicsPoint 시스템에서 ServiceNow 시스템으로 Employee Relations 케이스 데이터를 끌어오고 푸시하기 위한 애플리케이션을 설정하는 Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint 방법을 이해합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_navex_ep.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow Store에서 업데이트 세트를 설치합니다.
2. 수동으로 RCA를 허용합니다.
   상태 = 요청됨이며 소스 범위 = **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint**로 제한된 호출자 접근 기록을 허용합니다.
3. 성능을 향상시키려면 변환 맵에서 인덱스 소스 필드: external_id를 대상 필드: correlation_id에 매핑합니다.
   자세한 내용은 테이블 인덱스 만들기를 참조하십시오 .
4. Navex Ethicspoint 스포크을 설정합니다.
   자세한 내용은 Navex EthicsPoint 스포크 설정을 참조하십시오.
5. 속성 구성.
6. 필드 매핑.

속성 구성

Navex EthicsPoint 시스템과 ServiceNow 시스템 간에 데이터가 제대로 매핑되도록 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_navex_ep.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **ER Navex** 통합 〉 관리자 〉 속성.
2. 다음 속성을 구성합니다.

속성

이름	설명
Navex EthicsPoint의 계층 ID	Navex EthicsPoint 인스턴스를 포함하는 계층 ID입니다.
쉼표로 구분된 Navex EthicsPoint에서 상태 ID를 끌어올 준비	Navex EthicsPoint 인스턴스에서 인스턴스로 끌어올 상태 ID입니다 ServiceNow . 예를 들어 상태 ID는 오픈, 종결됨 또는 검토일 수 있습니다.
Navex EthicsPoint에서 종결된 상태 ID의 쉼표로 구분된 목록	Navex EthicsPoint 인스턴스에서 인스턴스로 끌어오는 종결 케이스의 상태 ID입니다 ServiceNow .
Navex EthicsPoint에서 쉼표로 구분된 기본 문제 유형 ID	Navex EthicsPoint 인스턴스에서 인스턴스로 끌어오는 기본 문제 유형 케이스 ID입니다 ServiceNow . 예를 들어 케이스의 기본 문제 유형은 위법 행위, 차별 또는 회계일 수 있습니다.
Navex EthicsPoint에서 임포트한 케이스에 사용되는 HR 서비스	Employee Relations 케이스를 연결하려는 HR 서비스입니다.
첨부 파일을 끌어옵니다. 첨부 파일을 끌어오려면 MID Server를 구성하십시오.	Navex EthicsPoint 인스턴스의 첨부 파일과 함께 케이스를 인스턴스로 ServiceNow 끌어오는 옵션입니다. 이 기능을 사용하려면 MID Server를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Configure MID Server network connectivity 문서를 참조하십시오.
케이스 파일에서 첨부 파일을 끌어옵니다. 이 속성을 사용할	Navex EthicsPoint 인스턴스에서 인스턴스로 ServiceNow 이미 끌어온 케이스에 첨부 파일 동기화 버튼을 제공하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
때에는 MID Server가 활성화된 상태여야 합니다.	옵션입니다. 첨부 파일 동기화 버튼을 사용하여 나중에 케이스의 첨부 파일을 끌어올 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 MID Server를 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 Configure MID Server network connectivity 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.

필드 매핑

NAVEX EthicsPoint에서 끌어온 필드와 ServiceNow 필드를 매핑합니다. HR 에이전트가 인스턴스에서 Employee Relations 케이스에 대해 작업할 수 있도록 합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_navex_ep.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **ER Navex** 통합 〉 관리자 〉 필드 값 맵.
2. **Navex** 필드 값 가져오기를 클릭합니다.

   Navex EthicsPoint의 모든 필드가 인스턴스로 ServiceNow 끌어와집니다.

   임포트되는 필드에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.
3. 표시되는 각 기록에 대해 값 필드와 기본 필드에 필요한 값을 입력합니다.

용 소스 **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint**

애플리케이션을 설정하면 Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint NAVEX EthicsPoint 애플리케이션의 소스 기록이 , 소스 모듈에 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크자동으로 생성됩니다. 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 애플리케이션의 Navex EthicsPoint 소스 기록에는 HR 통합 서비스에 대해 미리 정의된 세트가 포함되어 있습니다.

HR 서비스

애플리케이션을 설정한 Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint 후 Navex EthicsPoint에 대한 통합 서비스는 에서 자동으로 생성됩니다 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크. 통합 서비스의 플로우는 Navex EthicsPoint 시스템과 통신하여 Employee Relations 케이스와 관련된 데이터를 끌어오고 푸시하는 것입니다.

Navex EthicsPoint용 통합 서비스

이름	설명
Employee Relations 케이스 업데이트	플랫폼에서 Navex EthicsPoint로 ServiceNow 데이터를 푸시합니다. 예를 들어 Employee Relations 케이스가 종결되면 상태가 Navex EthicsPoint로 푸시됩니다.
Employee Relations 케이스 가져오기	Navex EthicsPoint에서 플랫폼으로 Employee Relations 케이스를 ServiceNow 끌어옵니다.

변환 맵

변환 맵은 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변환 맵에 대한 자세한 내용을 보려면 **ER Navex** 통합 〉 변환 맵.

변환 맵

이름	설명
ER 케이스 변환 맵	Employee Relations 케이스를 케이스 스테이징〔sn_hr_navex_ep_case_staging〕 테이블에서 Employee Relations 케이스〔sn_hr_er_case〕 테이블에 매핑합니다.
ER 관련 당사자 스테이징	케이스와 관련된 참가자를 참가자 스테이징〔sn_hr_navex_ep_participant〕 테이블에서 관련 당사자〔sn_hr_er_involved_party〕 테이블에 매핑합니다.
ER 증거 변환 맵	Employee Relations 케이스 증거를 케이스 파일 스테이징 〔sn_hr_navex_ep_file_staging〕 테이블에서 증거〔sn_em_evidence〕 테이블에 매핑합니다.

HR Service Delivery와 ServiceNow 애플리케이션의 통합

다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합하여 HR Service Delivery 기능을 확장합니다.

HR Service Delivery용 Universal Request

HR Service Delivery와 Universal Request 애플리케이션을 통합하여 서비스 요청을 생성하는 동안 직원에게 일관된 사용자 경험을 제공할 수 있습니다. 모든 직원에게 공통 지원 센터를 제공하여 부서 간 요청 이전과 여러 부서의 사용 사례로 인해 발생하는 복잡한 문제를 줄일 수 있습니다.

개요

직원이 직원 센터에서 **Request Help** 옵션을 클릭하면 Universal Request가 생성됩니다. Universal Request 라우팅 에이전트는 문제(HR 부서와 관련)를 분석하고 해당 Universal Request에서 HR 케이스를 만듭니다. HR 에이전트가 케이스를 해결하면 HR 케이스의 상태가 수락 대기 중으로 변경됩니다. Universal Request의 상태는 자동으로 응답 대기 중으로 변경됩니다. 마지막으로 직원이 해결책을 수용하면 Universal Request가 종결되며 차례로 HR 케이스도 종결됩니다.

HR 에이전트는 해결 여부와 관계없이 언제든지 Universal Request 큐에 HR 케이스를 다시 이전할 수 있습니다.

문제에 대해 작업 중인 사용자, 부서 간 전송, 작업 메모 등의 중요한 상세 정보는 전부 Universal Request 티켓에 기록되며, 요청을 제기한 직원이 이를 전부 확인할 수 있습니다.

필요한 플러그인 활성화

Universal Request(com.snc.universal_request), Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 및 직원 센터(com.sn_hr_service_portal) 플러그인을 활성화하면 다음을 확인할 수 있습니다.

- Universal Request 양식에는 HR 케이스를 생성하는 UI 작업이 포함되어 있습니다.
- HR 케이스가 Universal Request 기록과 연결되면 **Universal Request** 필드가 HR 케이스 양식에 나타납니다.
- 이전 버튼이 HR 케이스 양식에 나타나며 이를 통해 HR 에이전트는 HR 케이스를 다시 범용 요청에 이전하거나, 다른 부서 또는 서비스에 이전할 수 있습니다.
- 기록 생성자에서 만든 HR 케이스는 자동으로 Universal Request를 생성합니다. 기록 생성자에서 **Universal Request** 생성 확인란이 활성화된 경우에만 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마찬가지로 테스트 케이스 생성 항목 블록에서 기록 생성자에 **Universal Request** 생성 확인란이 활성화되어 있는 경우 Universal Request 티켓이 생성되어 Virtual Agent Conversations에서 직원과 공유됩니다.

- Universal Request와 관련된 HR 케이스가 상태 변경을 통과하면 HR 케이스 번호가 아닌 Universal Request 번호로 직원(요청자)에게 알림이 전송됩니다.
- 의 경우 Now PlatformUniversal Request와 연결된 HR 케이스가 **HR** 케이스 관리 〉 모두.
- 의 경우 직원 센터Universal Request와 연결된 HR 요청이 직원 센터 〉 요청.

Universal Request의 사용자 지정 구성

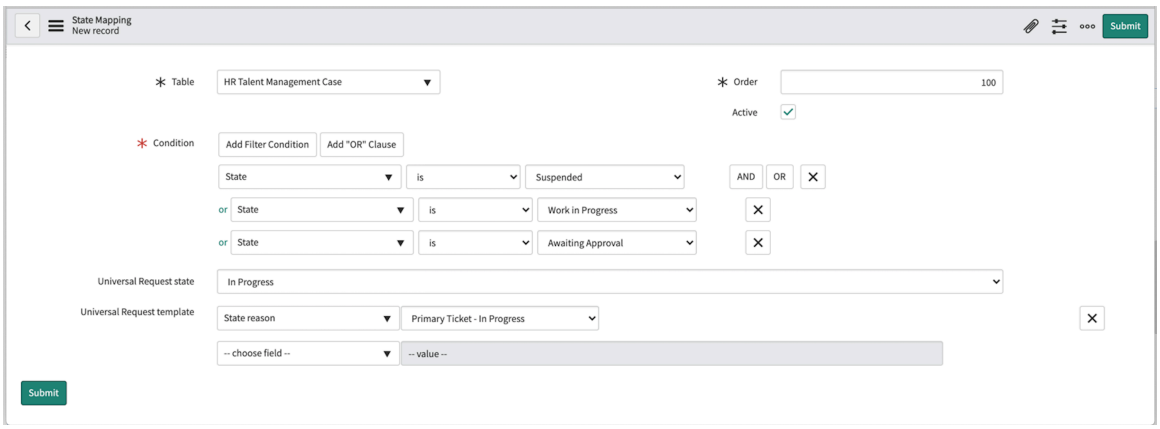
모든 기본 시스템 HR 상태에 대한 이전 및 상태 매핑은 사전에 구성되어 있습니다. 사용자 지정 상태인 경우만 이 구성을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin

이 태스크 정보
COE(우수성 센터)를 생성한 경우 서비스 구성, 상태 매핑 및 이전 구성도 생성합니다. Predictive Intelligence 플러그인을 활성화한 경우 UR에 대한 부서 설정을 참조하여 서비스 할당 그룹을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자.
2. 범용 요청에 대한 서비스 세트와 서비스를 생성합니다.
3. 서비스 세트 및 서비스에 대한 할당 그룹을 할당합니다.
4. UR 사용자에게 역할을 할당합니다.
5. Universal Request의 상태로 사용자 지정 상태를 매핑합니다.
   다음 이미지는 기본 상태 매핑의 예입니다. HR 케이스의 일시 중단됨, 진행 중 및 승인 대기 중 상태는 Universal Request의 진행 중 상태로 매핑됩니다.



6. HR 케이스의 사용자 지정 상태의 이전 구성을 설정합니다.

   이 이전 구성을 사용하면 요청이 다른 부서로 이전되거나 UR로 다시 이전될 때 부서 티켓에 어떤 일이 발생하도록 할 것인지 결정할 수 있습니다.

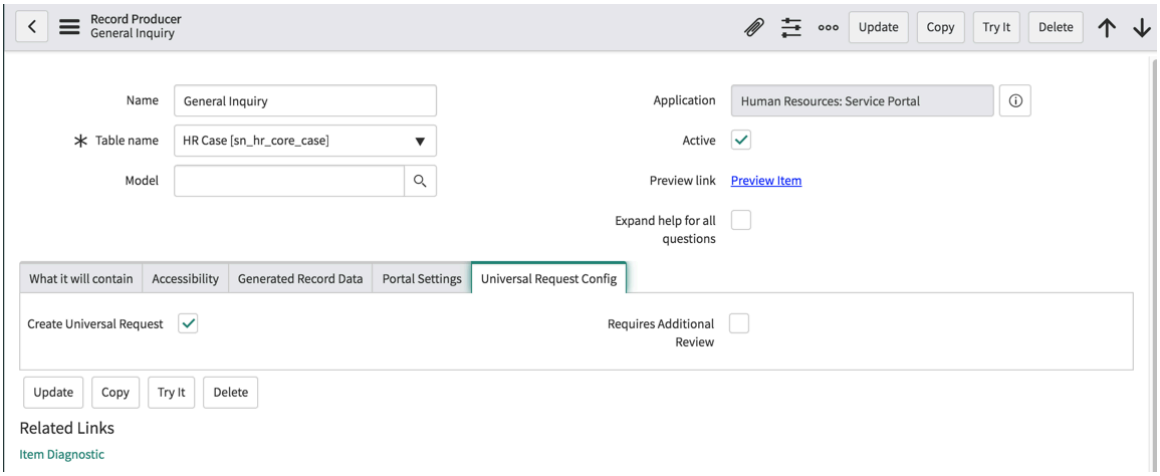
   해결된 HR 케이스가 이전되는 경우 HR 케이스의 상태가 자동으로 수락 대기 중으로 변경됩니다. 해결되지 않은 채로 HR 케이스가 이전되는 경우 HR 케이스의 상태가 자동으로 미완료 종결로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. HR 서비스 전용 기록 생성자를 만듭니다.

   기록 생산자는 최종 사용자가 Service Catalog에서 작업 기반 기록을 만들 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다. 기록 생성자에서 **Universal Request** 생성 확인란을 선택하면 해당 기록 생성자에서 생성된 HR 케이스가 자동으로 Universal Request 기록을 생성합니다.

   다음은 일반 문의 HR 서비스를 위한 기록 생성자의 예입니다. 사용자가 카탈로그 항목을 일반 문의로 선택하고 티켓을 생성하면 Universal Request가 자동으로 생성되고 해당 HR 케이스와 연결됩니다.



Universal Request에서 **HR** 케이스 생성

고객을 위해 가능한 한 빨리 서비스를 복구하십시오. HR 케이스를 생성한 후 잠재적인 솔루션을 조사할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: routing_agent 및 sn_hr_core.case_writer
- Universal Request(com.snc.universal_request) 및 Human Resources 범위 앱: 코어(com.sn_hr_core)를 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 범용 요청 > 모두.
2. HR 케이스를 생성하려는 Universal Request 기록을 엽니다.
3. **HR** 케이스 생성을 클릭합니다.
4. HR 케이스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   직원 정보 필드 값이 자동으로 Universal Request에서 HR 케이스로 복사됩니다.

HR 케이스 양식

필드	설명
COE	우수성 센터
HR 서비스	HR 서비스 유형
오픈 대상	티켓이 오픈된 사람

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
대상자	대상자
작업 메모	필요한 경우 다른 메모

5. 제출을 클릭합니다.
   HR 케이스가 생성된 Universal Request 번호가 HR 케이스 양식의 **Universal Request** 필드에 나타납니다. HR 케이스 번호가 Universal Request 양식의 기본 티켓 필드와 연결 티켓 관련 목록 아래에 나타납니다.

Universal Request의 **HR** 케이스에 대한 작업

Universal Request에서 시작된 HR 케이스에 해결책을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보
절차 내에 설명된 상태 변경을 요구사항에 맞게 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Universal Request 상태 매핑을 참조하세요

프로시저

1. Universal Request에서 생성된 HR 케이스를 엽니다.
2. 작업 시작을 클릭합니다.
   케이스 상태가 진행 중으로 변경됩니다.

   주:
   - HR의 다른 부서가 요청에 대해 작업해야 하는 경우 케이스를 동일한 번호로 혹은 새 번호로 이전할 수 있습니다. 새 번호로 케이스를 이전하면 Universal Request가 해당 새 케이스 번호에 연결됩니다.
   - 이 문제가 HR 부서와 관련이 없는 경우 HR 에이전트는 케이스에서 이전 옵션을 선택해야 합니다. 케이스 이전에 대한 자세한 내용은 Universal Request에서 HR 케이스 이전 문서를 참조하십시오.

3. 해결책이 마련되면 완료 종결을 클릭합니다.
   HR 케이스의 상태가 수락 대기 중으로 변경되고 Universal Request의 상태가 자동으로 사용자 응답 대기 중으로 변경됩니다. 직원 센터에서,
   - 사용자가 해결책을 수용하면 Universal Request의 상태가 종결로 변경됩니다. HR 케이스의 상태가 자동으로 완료 종결로 변경됩니다.
   - 사용자가 해결책을 거부하면 Universal Request의 상태가 진행 중으로 변경됩니다. HR 케이스의 상태가 자동으로 진행 중으로 변경됩니다.

   중요사항:
   어떤 이유에서든 HR 에이전트가 HR 케이스를 다시 Universal Request로 라우팅하지 않고 미완료 종결을 클릭하면, 다음과 같은 동작이 이루어집니다.
   - Universal Request에서 추가 검토 필요 확인란이 선택된 경우, Universal Request가 진행 중 상태에, HR 케이스는 미완료 종결 상태에 있게 됩니다.
   - Universal Request에서 추가 검토 필요 확인란의 선택이 해제된 경우, Universal Request가 상태 매핑을 기준으로 종결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request에서 HR 케이스 이전

해결 여부와 관계없이 HR 케이스를 범용 요청 또는 다른 부서나 서비스로 다시 이전합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

이 태스크 정보

Universal Request 속성 페이지에서 *sn_uni_req.transfer_type* 속성을 구성하여 기본 티켓 이전을 처리할 방법을 결정합니다. 자세한 내용은 Universal Request 속성을 참조하십시오.

프로시저

1. 이전하려는 HR 케이스를 엽니다.
2. 이전을 클릭합니다.

   주:
   사용자가 할당 그룹의 일원이거나 케이스가 사용자에게 할당된 경우에만 이전 옵션이 표시됩니다.

3. 티켓 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

   주:
   이전 유형 구성에 따라 주어진 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 Universal Request 속성을 참조하십시오.

   - 작업: 케이스를 다른 부서로 이전하거나 범용 요청에 다시 전달해야 하는지 선택합니다.
   - 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
   - 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
   - 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
   - 이전 메모: UR 라우팅 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.
   - 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

     주:
     이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

4. 이전을 클릭합니다.

결과

- HR 케이스 양식의 이전 이유 필드에서 이전에 대한 이유를 확인할 수 있습니다.
- HR 케이스의 상태가 이전 이유를 기준으로 수락 대기 중 또는 미완료 종결로 변경되고 이전 이유와 이전 메모가 Universal Request에 복사됩니다.
- Universal Request의 상태는 진행 중입니다.

주:
언급된 상태 변경을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Transfer configuration 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 케이스에서 **Universal Request** 생성

채널을 사용하여 생성된 각 HR 케이스에 대한 Universal Request를 생성합니다. HR 케이스가 생성된 채널과 관계없이 Universal Request가 모든 HR 케이스에 대해 제공하는 통합 티켓 환경을 확장합니다.

비즈니스 규칙 활성화

HR 케이스에서 Universal Request를 자동으로 생성하려면 **HR** 케이스에 대한 **Universal Request** 생성 비즈니스 규칙을 활성화해야 합니다.

필드 매핑 구성

HR 케이스에서 Universal Request를 자동으로 생성하고 HR 케이스의 기본 상세 정보를 Universal Request에 복사하려면 필드 매핑 구성 작업을 수행합니다.

필드 매핑 구성

필드를 매핑하여 HR 케이스의 기본 상세 정보를 Universal Request(HR 케이스에서 자동 생성됨)로 복사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 매핑 구성.
2. HR 서비스를 선택합니다.
3. **UR** 매핑 생성 관련 목록에서 HR 케이스의 필드를 Universal Request의 필드와 매핑합니다.

필드 매핑

HR 케이스의 소스 필드	**Universal** Request의 대상 필드
short_description	short_description
opened_for	opened_for
설명	설명
opened_by	opened_by

HR 케이스에서 연결 티켓 생성

Universal Request의 기본 티켓인 HR 케이스에서 다른 부서에 대한 티켓을 생성하고 이를 HR 케이스와 동일한 Universal Request에 연결합니다. 이 기능을 사용하면 다양한 부서의 에이전트가 티켓에 대해 병렬로 공동 작업할 수 있습니다. 또한 조직에서 단일 Universal Request에 대한 작업을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer
로그인한 사용자는 할당 그룹 또는 할당 대상 필드의 구성원입니다.

프로시저

1. HR 케이스를 엽니다.
2. 관련된 티켓 생성을 클릭합니다.
3. 관련된 티켓 생성 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
부서	티켓을 생성할 부서입니다.
간단한 설명	티켓을 생성하는 목적입니다.
설명	티켓과 관련된 자세한 정보입니다.
작업 메모	티켓을 생성하는 부서와 공유할 업데이트 내용입니다.

4. 생성을 클릭합니다.
   다른 부서에 대한 티켓이 생성됩니다. 이 티켓은 Universal Request에 자동으로 연결되며 Universal Request의 관련 티켓 관련 목록에 표시됩니다.

HR Service Delivery용 AI Search

ServiceNow# AI Search 애플리케이션은 ServiceNow# Service Portal, 직원 센터(EC), ServiceNow# Mobile, ServiceNow# Virtual Agent에 최신 소비자용 검색 엔진을 제공합니다.

새 고객에게는 자동으로 기본 시스템에 EC 전용으로 구성된 ServiceNow# AI Search 애플리케이션이 주어집니다.

기존 고객인 경우 ServiceNow# AI Search 애플리케이션을 사용하도록 HR Service Delivery를 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 AI Search 를 참조하십시오.

구성

AI Search 애플리케이션 구성에 ServiceNow# 대한 자세한 내용은 AI Search 구성을 참조하십시오.

검색 애플리케이션 구성 양식을 사용하여 HR Service Delivery 애플리케이션에 AI Search 엔진을 연결합니다.

주:
자세한 내용은 AI Search를 위한 검색 애플리케이션 구성 생성을 참조하십시오.

검색 애플리케이션 구성 양식에서 검색 프로파일도 선택해야 합니다. 검색 프로파일은 사람, 문서 및 서비스에 대한 검색 소스와 조건을 결정합니다.

기본 시스템은 다음 항목을 제공하며 수정할 수 있습니다.

- 모바일: NowMobile 기본 검색 프로파일
- EC: EC 포털 기본 검색 프로파일
- Service Portal: Service Portal 기본 검색 프로파일
- VA: Service Portal 기본 검색 프로파일

주:
모바일의 경우, 사람 검색은 EC가 있는 고객에게만 사용할 수 있습니다.

검색 프로파일 아래에 AI Search를 향상하는 일련의 탭이 있습니다. 기본 시스템은 다음 항목을 제공하며 수정할 수 있습니다.

- 검색 소스
- 동의어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 스톱 워드
- 오타 처리
- Genius 결과
- 결과 개선 규칙

> **주:**
> 자세한 정보는 검색 프로파일 정의를 참조하십시오.

통합

AI Search와 HR Service Delivery의 통합에 대한 자세한 내용은 애플리케이션에 AI Search 통합을 참조하십시오.

관리자

AI Search 기능 및 동작이 인덱싱 및 검색에 어떻게 영향을 미치는지 알아봅니다. 자세한 내용은 AI Search 관리를 참조하십시오.

사용

AI Search가 결과를 표시하는 방법, 구체화 필터 옵션을 사용하는 방법 및 Genius 결과 대답을 확인합니다. 자세한 내용은 AI Search 사용을 참조하십시오.

ServiceNow# Mobile

ServiceNow# Mobile용 AI Search를 구성합니다. 자세한 내용은 모바일에서 고급 텍스트 검색을 참조하십시오.

Service Portal 또는 직원 센터

사용자가 이 강력한 검색 도구를 활용할 수 있도록 Service Portal 또는 직원 센터(EC)에 대해 AI Search를 구성합니다. 자세한 내용은 Service Portal의 AI Search를 참조하십시오.

가상 에이전트

Virtual Agent는 표시할 관련 주제가 없는 경우 AI Search를 사용하여 봇 대화에서 검색 결과를 반환합니다. 자세한 내용은 AI Search와 Virtual Agent 통합을 참조하십시오.

HR Service Delivery용 가상 에이전트

HR Service Delivery 및 가상 에이전트는 HR 서비스를 요청하는 직원에게 자동 채팅을 제공합니다. 직원의 의도를 이해하고 반복적인 요청을 처리하도록 가상 에이전트를 프로그래밍할 수 있습니다.

가상 에이전트는 쿼리를 즉시 처리하여 직원 경험을 향상합니다.

직원은 가상 채팅 중 언제든지 라이브 HR 에이전트와의 대화를 요청할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트.

HR Service Delivery용으로 미리 정의된 가상 에이전트 주제

기본 시스템은 고객이 일반적인 셀프 서비스 HR 작업을 완료할 수 있도록 설계되어 미리 정의된 가상 에이전트 주제(챗봇 대화)를 제공합니다. 이러한 주제는 가상 에이전트 디자이너에서 게시 및 검색되지 않습니다. 자세한 내용은 Virtual Agent 디자이너를 참조하십시오.

사전 정의된 Virtual Agent 주제에 대한 자세한 내용은 사전 정의된 Virtual Agent 주제, 주제 블록 및 ServiceNow NLU 모델을 참조하십시오.

미리 정의된 HR Service Delivery 가상 에이전트 주제는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비상 연락처 추가(템플릿)
- 질문하기(템플릿)
- 혜택 개요(템플릿)
- HR 일반 문의 케이스 생성(템플릿)
- 비상 연락처 삭제(템플릿)
- 대체 주제 FAQ 검색(템플릿)
- 일반 HR 문의(사용 안 함)
- 신입 직원 오리엔테이션(템플릿)
- 급여 불일치(템플릿)
- 휴가 요청(템플릿)
- 주소 업데이트(템플릿)
- 이메일 업데이트(템플릿)
- 비상 연락처 업데이트(템플릿)
- 전화 번호 업데이트(템플릿)
- 급여 명세서 다운로드 요청(템플릿)
- 새 수혜자 등록 요청(템플릿)
- 혜택 변경 사항 조회(템플릿)
- 학자금 지원 요청 (템플릿)
- HR 계정 접근(템플릿)
- 재직 증명서 요청(템플릿)
- 401k 혜택 조회(템플릿)
- HSA 조회(템플릿)
- 케이스 상태 확인(템플릿)
- 직원 정보 업데이트(템플릿)

주:
직원 정보 업데이트 주제를 사용하면 개별 주제로 별도로 이동하지 않고 이메일, 주소 및 전화 번호와 같은 정보를 한 곳에서 업데이트할 수 있습니다.

경고:
일반 HR 조회는 더 이상 미리 정의된 주제 중 하나로 사용할 수 없습니다.

주제는 특정 목표를 달성하기 위한 가상 에이전트(채팅 지원 봇)와 사용자 간의 대화를 정의합니다. 대화 플로우 중에 교환되는 정보(사용자 입력 및 봇 응답)를 통해 챗봇이 사용자 요청을 이행하거나 사용자의 작업 완료를 지원할 수 있습니다.

자세한 내용은 Virtual Agent 디자인 주제를 참조하십시오.

사용자 지정 포털 및 티켓 페이지

회사에서 사용자 지정 포털 및/또는 티켓 페이지를 만든 경우 가상 에이전트의 HR 케이스 링크를 포털 및/또는 티켓 페이지로 리디렉션하려면 가상 에이전트의 HR 케이스를 포털 및/또는 티켓 페이지로 연결하는 시스템 속성을 만듭니다. 예:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 지정 포털 이름: escServiceNow
- 사용자 지정 티켓 페이지 이름: new_ticket_page
- sys_property: com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- 값: /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- 애플리케이션: Global

주:
시스템 속성 추가를 참조하십시오.

NLU(Natural Language Understanding) 지원

NLU(Natural Language Understanding)를 사용하여 단어의 의미와 문맥을 이해하고 사용자나 시스템 동작을 유추하도록 HR Service Delivery 가상 에이전트를 설정할 수 있습니다.

및 에 NLU 워크벤치대한 NLU 자세한 내용은 자연어 이해 및 NLU 워크벤치 활성화를 참조하십시오.

또한 Virtual Agent의 Natural Language Understanding을 참조하십시오.

주:
이 기능은 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서만 사용할 수 있습니다.

재사용 가능한 HR Service Delivery 가상 에이전트 주제 블록

주제 블록을 만들고 재사용하여 HR Service Delivery 가상 에이전트 대화에서 일반적인 기능(예: HR 케이스 생성 또는 검색 수행)을 수행할 수 있습니다.

주제 블록을 사용하면 생산성을 높일 수 있습니다. 중복 하위 플로우를 최소화하고 유지관리가 간편하고 즉시 사용할 수 있기 때문입니다.

미리 정의되고 재사용 가능한 주제 블록은 다음과 같습니다.

- Contextual Search
- HR 케이스 생성
- 설문 조사
- Live Agent로 전송
- HR 케이스 업데이트
- 직원 인증
- 에이전트 가용성
- FAQ Contextual Search
- AI Search
- 카탈로그 항목 요청
- 카탈로그 항목 검색
- 일시 중지

가상 에이전트 디자이너의 항목 페이지에서는 재사용 가능한 항목 기능만 볼 수 있는 주제 블록이라는 정렬 탭을 제공합니다. 에 대한 HR Service Delivery 가상 에이전트자세한 내용은 미리 정의된 Virtual Agent 항목, 항목 블록 및 Now Platform NLU 모델을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시징 애플리케이션과 통합

직원은 타사 메시징 애플리케이션인 Slack을 사용하여 가상 에이전트 대화를 유지할 수 있습니다.

자세한 내용은 메시징 앱과 Virtual Agent 통합 을 참조하십시오.

Slack과 같은 특정 채널에 대한 Virtual Agent 알림 구성에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 알림 설정을 참조하십시오.

HR Service Delivery용 가상 에이전트 활성화

HR Service Delivery용 가상 에이전트를 활성화하여 대화형 메시징 인터페이스를 통해 사용자를 지원합니다. ServiceNow# 자연어 이해(NLU)로도 HR Service Delivery용 가상 에이전트를 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
HR Service Delivery Virtual Agent Conversations 플러그인(sn_hr_va)은 시스템 속성 [sys_properties.list] 테이블의 *sn_hr_va.min_admin_count* 시스템 속성을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수를 요구하여 유일한 가상 에이전트 관리자를 삭제하지 못하게 합니다. 기본 최솟값은 2입니다.

가상 에이전트를 활성화하려면 다음 작업을 순서대로 진행합니다.

1. 가상 에이전트 프레임워크를 제공하는 Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.
2. HR용 Case and Knowledge Management를 제공하는 Human Resources Scoped App: Core 플러그인(com.sn_hr_core)을 활성화합니다.
3. 사용자를 지원하기 위해 대화형 봇 플랫폼을 제공하는 HR Service Delivery Virtual Agent Conversations 플러그인(sn_hr_va)을 활성화합니다.

가상 에이전트을 NLU와 함께 활성화하려면, 위의 플러그인을 활성화한 후 다음 플러그인도 활성화합니다.

1. 머신 러닝 솔루션 생성을 지원하는 Predictive Intelligence 플러그인(com.glide.platform_ml)을 활성화합니다.
2. NLU 모델 생성을 지원하는 NLU Workbench(com.snc.nlu_studio) 플러그인을 활성화합니다.
3. 애플리케이션 파일을 추가하고 업데이트하는 데 사용되는 Studio 플러그인(com.glide.dev-studio)을 활성화합니다.
4. HR 가상 에이전트에서 사용하는 NLU 모델을 제공하는 HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations 플러그인(sn_hr_nlu)을 활성화합니다. 이 플러그인은 ServiceNow Store에서 제공되며 영어, 독일어, 프랑스어, 스페인어, 일본어, 네덜란드어 및 포르투갈어(브라질)로 NLU 모델을 제공합니다.

> **주:**
> 네덜란드어, 중국어, 포르투갈어(브라질)로 된 HR Service Delivery NLU 모델은 엔터티 추출(의도 일치 및 엔터티 인식)을 지원하지 않습니다.

직원이 HR Service Delivery용 가상 에이전트를 사용하여 HR 케이스를 여는 경우 HR 케이스의 소스 필드는 **Virtual Agent**입니다. 자세한 내용은 HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

HR용 가상 에이전트 설정

HR Service Delivery용 가상 에이전트 또는 NLU를 사용하는 가상 에이전트를 설정하려면 여러 단계가 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, virtual_agent_admin
미리 정의된 가상 에이전트 및 가상 에이전트 NLU 주제(챗봇 대화)가 기본 시스템에 제공됩니다.

주:
제공된 주제는 편집할 수 없습니다. 제공된 주제를 복제한 다음 편집할 수 있습니다. 추가 주제를 생성할 수도 있습니다. 가상 에이전트 디자이너를 참조하십시오.

활성화 단계를 수행하면 직원 센터 또는 서비스 포털의 HR과 채팅 링크가 채팅 링크로 대체됩니다.

직원이 채팅 링크를 클릭하면 가상 에이전트가 시작되고 직원이 가상 에이전트와 채팅할 수 있습니다.

가상 에이전트 주제를 활성화하고 게시해야 직원이 해당 주제를 사용할 수 있습니다.

기존 가상 에이전트 주제에 NLU를 사용하려면 먼저 기존 주제를 다시 게시해야 합니다.

주:
기본적으로 기본 시스템에서는 주제가 비활성이고 게시되지 않은 상태로 제공됩니다.

회사에서 사용자 지정 Service Portal 및 티켓 페이지를 사용하는 경우에는 HR Service Delivery용 가상 에이전트를 참조하십시오.

가상 에이전트 디자이너에서 HR 주제를 보거나 복제하거나 미리 보거나 게시하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 활성을 클릭하면 버튼이 녹색으로 바뀌고 주제가 활성화됩니다.
3. 게시를 클릭합니다.
4. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 **HR Service Delivery** 인사말 환경 구성

사용자가 가상 에이전트를 실행하는 특정 컨텍스트에 대한 사용자 지정 HR Service Delivery 인사말 환경을 정의합니다. 인사말 환경을 구성하여 가상 에이전트를 자동으로 시작하거나 라이브 에이전트로 즉시 전송합니다.

시작하기 전에

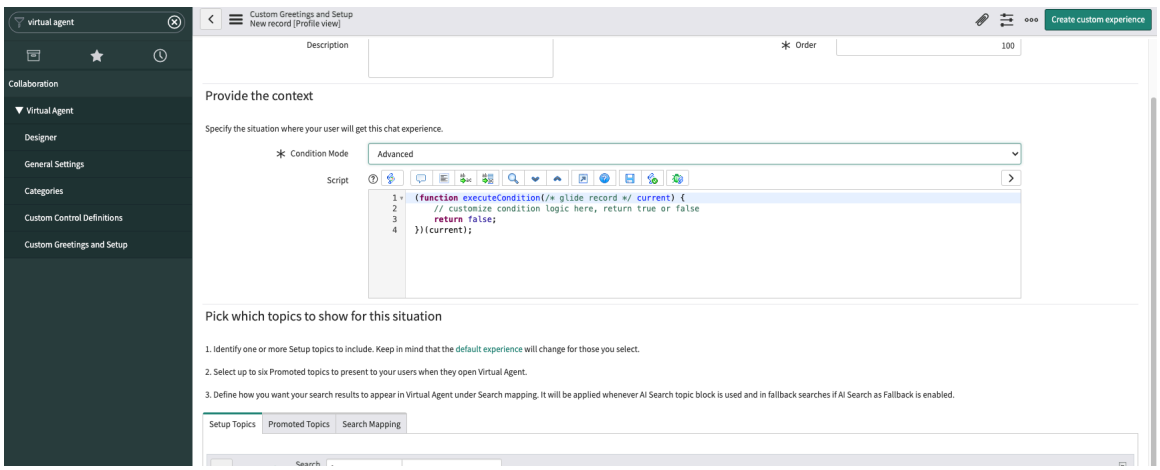
Prechat은 Glide Virtual Agent(com.glide.cs.chatbot) 플러그인 활성화와 별개입니다. 이를 통해 가상 에이전트 주제 대화 환경을 구현할지 또는 라이브 에이전트 환경을 구현할지 결정할 수 있습니다.

예를 들어 인스턴스에 IT Service Management Pro와 HR Service Delivery Pro 구독이 모두 있는 경우 ITSM에 대한 채팅이 시작될 때 가상 에이전트 주제 대화를, HR Service Delivery에 대한 채팅이 시작될 때 Live Agent 이전을 각각 구현할 수 있습니다.

가상 에이전트 설정 주제의 인사말 환경만 사용자 지정할 수 있습니다. 설정 주제의 사용자 지정은 정의한 조건을 기반으로 합니다. 조건은 컨텍스트 변수를 기반으로 합니다. 사용자 지정 가능한 설정 주제는 다음과 같습니다.

설정 주제 유형	설정 주제
기타	해당 사항 없음
라이브 에이전트	라이브 에이전트 지원
오류	오류 처리 주제
인사말	인사말
종결	대화 종결
설문 조사	해당 사항 없음
AI Search 대체	AI Search 대체
대체	대체 주제
도움말 탐색	Virtual Agent 기능

사용자 지정 인사말 및 설정 기록의 컨텍스트 제공 섹션에서 구현할 사용자 지정 환경을 정의합니다. 조건 모드 필드가 고급으로 구성되어 있으며 컨텍스트를 지정하는 JavaScript를 활용하여 스크립트 필드의 조건 논리를 사용자 지정해야 합니다.



필요한 역할: virtual_agent_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 사용자 지정 인사말 및 설정 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 채팅 환경 구성을 참조하십시오.

HR Service Delivery 가상 에이전트 채팅에서 솔루션 제공 캡처하기

HR Service Delivery 가상 에이전트는 가상 에이전트 대화가 최종 사용자에게 도움이 되었는지 여부를 추적할 수 있는 사전 구축된 패턴을 제공합니다.

편향 결과는 가상 에이전트 채팅이 사용자에게 솔루션을 제공했는지 여부를 나타냅니다. 편향 패턴에 매핑할 수 있는 가상 에이전트 주제의 편향 지점을 정의하여 우측 편향을 캡처할 수 있습니다.

HR Service Delivery 가상 에이전트 사용자의 경우 기본적으로 6개의 편향 패턴을 사용할 수 있습니다. 다음과 같은 세 가지 편향 결과로 나뉩니다.

- 확인된 편향 - 사용자가 HR 케이스를 만들거나 라이브 에이전트로 전송하지 못하도록 하는 해결 방법을 사용자에게 제공합니다. 예를 들어 가상 에이전트는 배포 목록에 사용자를 추가할 수 있습니다.
- 잠재적 편향 - 사용자에게 일부 해결 방법을 제공합니다. 예를 들어 사용자가 찾고 있는 정보가 제공되거나 검색 결과가 반환됩니다.
- 편향 없음 - 해결 방법을 제공하지 않았거나 사용자가 일반 문의 케이스를 생성했습니다.

HR Service Delivery 가상 에이전트 편향 패턴

편향 패턴	활동	편향 결과
HR VA 검색-제공	지식베이스 문서가 제공되고 도움이 되었음	확인된 편향
HR VA 자체 해결	업데이트된 정보	확인된 편향
HR VA 환자 분류 및 생성됨	HR 서비스 케이스 생성됨	잠재적 편향
HR VA 찾은 정보	찾은 정보	잠재적 편향
HR VA 서비스 케이스 생성되지 않음	HR 일반 조회 케이스 생성됨	편향 없음
HR VA 정보 찾을 수 없음	정보 찾을 수 없음	편향 없음

사용자가 정의된 편향이 있는 가상 에이전트 주제와 상호작용하는 경우 편향 데이터는 사용자 경험을 변경하지 않고 백그라운드에서 자동으로 캡처됩니다. 일치 패턴의 이 편향 결과는 분석을 위해 기록됩니다. 모두 >셀프 서비스 분석 > 편향 메트릭으로 이동하여 이 정보에 액세스할 수 있습니다.

주:
HR Service Delivery 가상 에이전트 의 기본 편향 패턴은 사용자 지정할 수 없습니다. 편향 패턴을 수정하려면 해당 패턴을 먼저 클론한 다음 필요한 변경 사항을 적용하고 활성화한 뒤 패턴을 게시해야 합니다.

HR Service Delivery용 **Performance Analytics**

HR Performance Analytics는 핵심성과지표를 측정하여 시간에 따른 HR 성과를 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성화 정보

HR Performance Analytics Scoped는 Performance Analytics 애플리케이션에 대한 별도의 프리미엄 구독이 필요합니다. 다음을 활성화하십시오.

Human Resources 관리용 Performance Analytics 프리미엄 [com.snc.pa.premium.hr] 플러그인

또한 다음 컨텐츠 팩 중 하나 이상을 활성화하십시오.

- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources [com.sn_hr_employee_files_pa]

Performance Analytics(PA) 대시보드를 구성하려면 Performance Analytics 관리자 [pa_admin] 역할을 HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할에 할당합니다.

주:
시스템 관리자(admin)만 PA 역할을 직원에게 할당할 수 있습니다.

Performance Analytics 역할을 참조하십시오.

자세한 내용은 고객 관리자에게 문의하십시오.

관련 정보

퍼포먼스 분석

HR Performance Analytics Scoped 보기

범위가 지정된 HR Service Delivery 버전의 HR Performance Analytics는 리소스와 시스템을 전략적 목표에 맞추는 데 유용합니다.

HR Performance Analytics 데이터를 보려면 Performance Analytics 구독을 구입하고 관리자가 플러그인을 활성화해야 합니다.

HR Performance Analytics를 활성화한 후에는 기본적으로 수집 작업이 매일 실행되며 구성이 가능합니다. 수집한 데이터는 30일 동안 유지됩니다. 성과 분석 보고서의 데이터는 매일 예약된 작업을 기반으로 수집되기 때문에 날짜는 과거의 하루입니다. 시간이 지나면 과거 추세에 더 많은 데이터를 사용할 수 있습니다.

예약된 데이터 수집

Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Scoped App(com.sn_hr_pa) 플러그인과 관련된 작업은 두 가지입니다.

- [PA HR 케이스] 일별 데이터 수집
- [PA HR 케이스] 이력 데이터 수집

데이터 수집 작업 만들기 또는 예약의 내용을 참조하십시오.

표시기

각 작업에는 데이터 수집 효율을 높이고 수집할 데이터를 정의하는 표시기가 있습니다.

작업 표시기 구성의 내용을 참조하십시오.

대시보드 보기

PA 작업이 실행된 후에는 대시보드에서 수집된 데이터를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 개요를 참조하세요.

HR 관리자

관리자가 에이전트를 신속하게 할당하고 열린 케이스를 자세히 볼 수 있도록 열린 케이스에 대한 자세한 데이터를 제공합니다. 할당 그룹별로 이 대시보드를 정렬할 수 있습니다.

- 이 대시보드는 그룹 단위로만 필터링할 수 있습니다.
- 개요 탭은 모든 오픈 케이스의 백로그, 평균 해결 시간, 미할당 오픈 케이스에 대한 요약을 제공합니다.
- 운영 탭에는 백로그, 심각, SLA 위반, 지난 10일 동안 업데이트 없음, 미할당 상태의 오픈 케이스 수가 표시됩니다. 우선순위, 상태, 할당 대상, 주제 범주, HR 서비스별로 필터링할 수도 있습니다.
- 백로그 모니터 탭에는 모든 오픈 케이스 수, 평균 재할당, 지난 3일 동안 업데이트가 없는 케이스, 미할당, 오픈 케이스의 평균 기간이 표시됩니다. COE, 주제 범주, HR 서비스, 할당 그룹, 에이전트, 상태, 원본, 우선순위 및 HR 케이스의 유형을 기준으로 정렬할 수도 있습니다. 데이터 형식은 서로 교환할 수 있습니다.

HR 에이전트

로그인한 HR 에이전트에 대한 자세한 데이터를 제공합니다. 오픈 케이스의 백로그 수, SLA 위반 케이스, 승인 요청, 미할당 케이스가 제공됩니다.

열린 백로그 케이스를 우선순위 또는 상태별로 그룹화하고 스택합니다.

상태, 주제 범주, 원본 및 우선순위를 기준으로 필터링할 수 있습니다.

Performance Analytics 대시보드는 다음과 같은 보고서를 제공합니다.

범주별 오픈/종결된 케이스의 볼륨

꺾은선형 차트는 지난 4주 동안의 오픈 및 종결 케이스 추세를 보여줍니다. 해당 기간에 대한 오픈 또는 종결 케이스를 보려면 선에서 한 지점을 클릭합니다. 분석 결과 탭은 범주별 오픈 또는 종결 케이스 수를 보여줍니다. 최상의 데이터 형식을 위해서는 선택 목록에서 누적 가로 막대형을 선택합니다.

주별 활성 HR 케이스 - 평균

가로 막대형 차트에는 지난 4주 동안 상태별 평균 활성 케이스 수가 표시됩니다. 각 주의 총 케이스 수도 보여줍니다. 분석 결과 탭에는 에이징 버킷과 각 버킷의 총 케이스 수가 표시됩니다.

상태별 활성 HR 케이스

추세 차트는 지난 30일 동안 각 HR 케이스 상태로 이동한 케이스의 추세를 보여줍니다. 추세 열 왼쪽의 회색 막대는 총 케이스 수 대비 이동한 케이스의 비율을 나타냅니다. 분석 결과 탭에는 에이징 버킷과 해당 날짜에 대한 각 버킷의 케이스 수가 표시됩니다.

에이전트 관리 활성 HR 케이스 - 주별 평균

추세 차트에는 지난 4주 동안 각 에이전트에 할당된 케이스 수가 표시됩니다.

주별 활성 HR 케이스 SLA 표시기 - 평균

가로 막대형 차트는 지난 4주 동안 각 에이징 버킷에 있었던 평균 케이스 수를 보여줍니다. 분석 결과 탭은 선택한 에이징 버킷의 에이전트 및 해당 날짜의 케이스 수를 보여줍니다. 최상의 데이터 형식을 위해서는 선택 목록에서 열을 선택합니다.

1. 요소(예: 막대나 원형 세그먼트)를 커서로 가리키면 요소가 무엇을 나타내는지 볼 수 있습니다.
2. 세그먼트를 클릭하면 요소에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다. 위로 스크롤하여 정보를 볼 수 있습니다. 선택한 요소에 따라 상세 정보에 다음 탭이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 차트: 차트에 표시되는 요소의 상세 정보입니다. 오른쪽 위에 있는 컨트롤을 사용하여 설명, 대상 및 임계치를 추가하거나 변경할 수 있습니다.
- 분석 결과: 보고서에 사용된 버킷 분석 결과입니다. 데이터를 다른 형식으로 보려면 오른쪽 위의 선택 목록에서 차트 유형을 선택합니다.
- 기록: 선택한 요소를 구성하는 기록입니다. 각 기록의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 점수: 각 주의 보고서에 포함된 기록 수입니다.
- 의견: 이 보고서에 대해 입력한 의견입니다. 의견이 없으면 탭이 비활성화됩니다.
- 추가 정보: 보고서를 생성하는 논리, 작업 실행 빈도, 데이터가 마지막으로 수집된 시간에 대한 설명입니다.
- 차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

성능 분석 및 조직에 적합한 위젯을 개발하고 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 성능 분석 개념을 참조하십시오 .

HR Performance Analytics Scoped 솔루션

플랫폼 분석 솔루션에는 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다. 이 대시보드에는 비즈니스 프로세스와 프랙티스 개선에 도움이 되는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함됩니다.

대시보드의 플랫폼 분석 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 플랫폼 분석 솔루션을 사용하면 최소한의 설정으로 애플리케이션에 대한 퍼포먼스 분석의 값을 얻을 수 있습니다 또한 사용자 고유의 개체를 만들 수도 있습니다.

중요사항:
프로덕션에서 사용하도록 설정하기 전에 비프로덕션 인스턴스에서 플랫폼 분석 솔루션를 설정하고 테스트합니다.

솔루션 플러그인을 활성화하려면 관리자가 다음으로 이동할 수 있습니다. 시스템 정의 〉 플러그인을 클릭하고 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Scoped App 및 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources Lifecycle Events Scoped App 플러그인을 활성화합니다.

주:
이 솔루션은 이전 릴리스에서 사용할 수 있는 Human Resources 애플리케이션이 아닌 범위가 지정된 Human Resources 애플리케이션에 적용됩니다.

Human Resources 대시보드에 셀프 서비스 분석 추가

인스턴스에 셀프 서비스 분석이 활성화되어 있는 경우 퍼포먼스 분석 대시보드 또는 Service Portal에 셀프 서비스 분석 기법 위젯을 추가할 수 있습니다. 기성 표시기 및 세부 항목 세트를 구하려면 Self-Service Analytics PA(`com.snc.pa.self_service_analytics`) 플러그인을 활성화하십시오. 퍼포먼스 분석 관리 콘솔을 통해 셀프 서비스 표시기를 찾은 다음, 위젯을 생성하고 대시보드 또는 포털에 추가합니다. 〔SSA〕 셀프 서비스 분석 기법 데이터 수집 작업도 활성화하십시오.

관련 정보

플랫폼 분석 솔루션

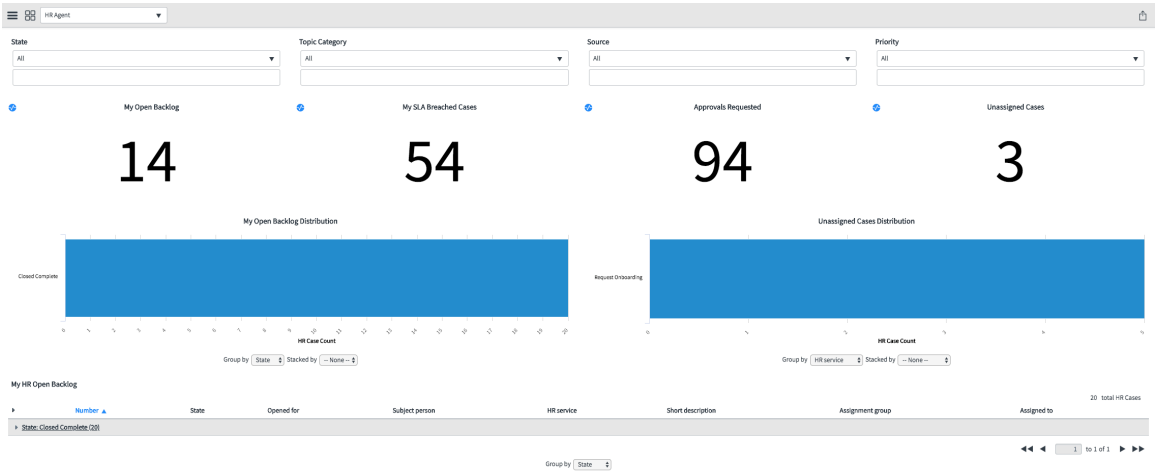
Performance Analytics 구독 활성화

Human Resources 에이전트 대시보드

HR 에이전트용 대시보드는 케이스 업무량을 모니터링하여 백로그 최신 상황을 파악하는 데 유용하기 때문에, HR 에이전트가 조직의 인력에게 효율적인 경험을 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 대시보드는 Human Resources Scoped App 컨텐츠 팩에서 사용할 수 있습니다.



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
HR 에이전트: 에이전트는 자신의 케이스를 모니터링하고 자신의 성과를 측정하여 백로그 최신 상황을 파악해야 합니다.	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	HR 에이전트가 조직의 인력을 위해 효율적인 환경을 제공할 수 있습니다.

사용 사례

조직은 현대 인력의 기대를 이해하고 그에 부응하거나 기대를 능가해야 하며 쾌적한 직원 경험을 제공해야 합니다. 이 대시보드를 사용하면 HR 에이전트가 자신이 소유한 케이스의 진행률을 우선순위별로 정렬하여 추적할 수 있습니다.

데이터 시각화

Human Resources 에이전트 대시보드에는 다음과 같은 시각화가 있습니다.

제목	유형
승인 요청	단일 점수
내 HR 오픈 백로그	목록
내 오픈 백로그	단일 점수
내 오픈 백로그 배포	가로 막대
내 SLA 위반 케이스	단일 점수
미할당 케이스	단일 점수
미할당 케이스 분포	가로 막대

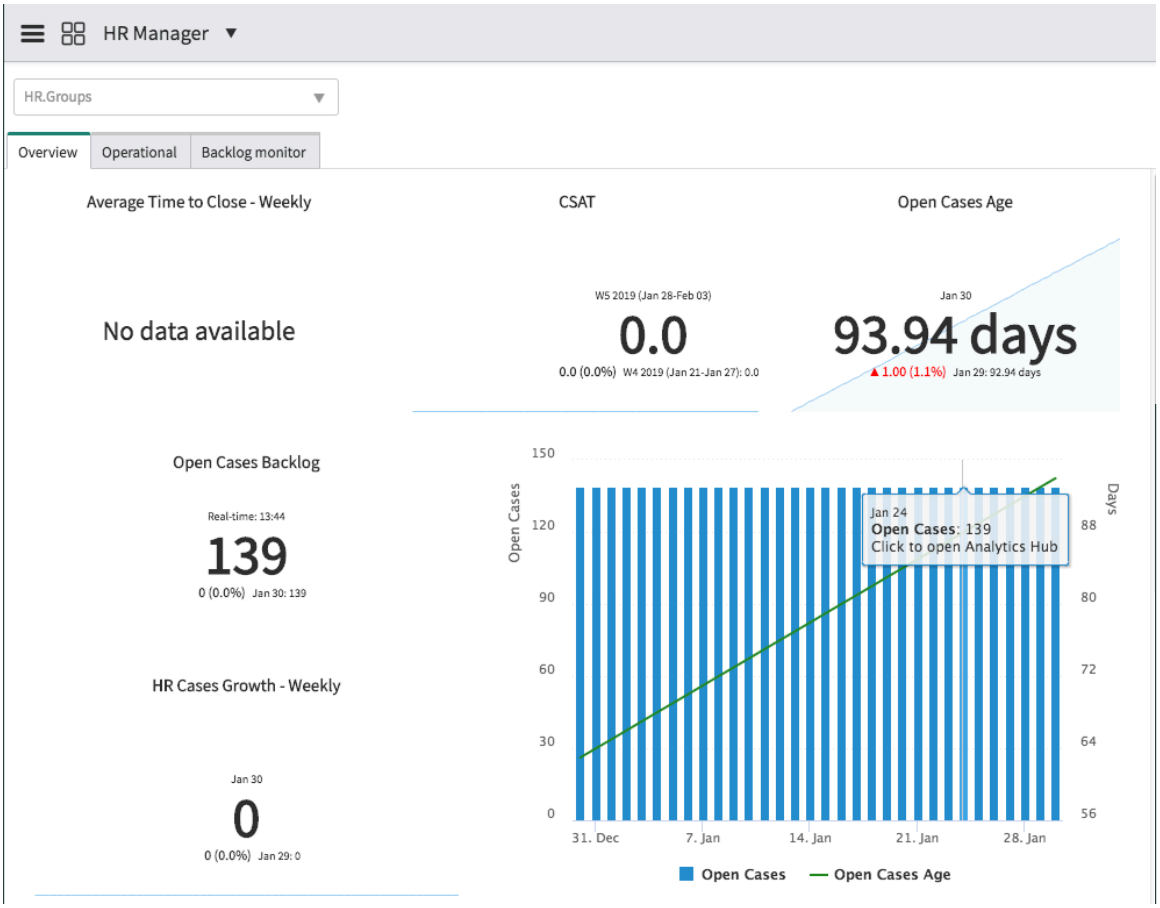
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Human Resources 관리자 대시보드

HR 관리자용 대시보드는 HR 팀이 기대에 부합하는 방법에 대한 통찰력을 제공합니다. HR 관리자는 자신의 팀이 인력의 기대치를 충족하고 초과 달성하여 미치는 영향을 측정하고 개선할 수 있습니다.

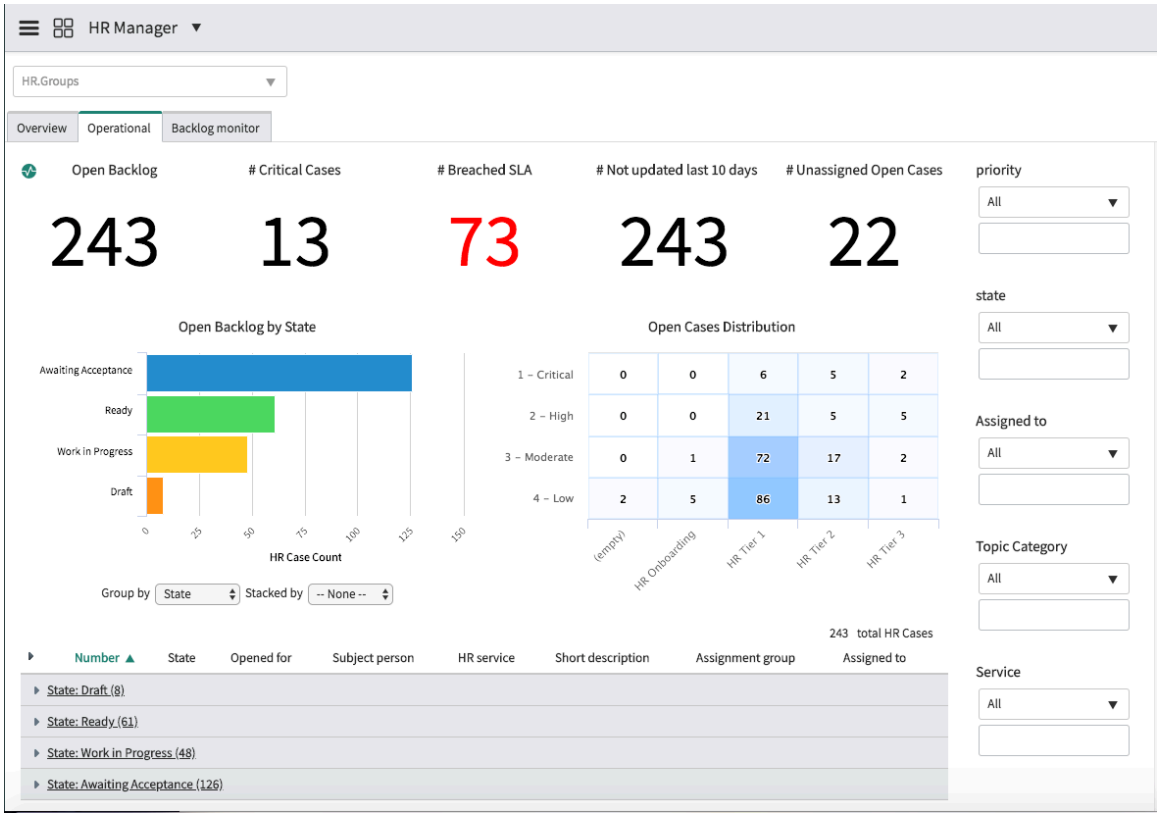
주:
이 대시보드는 Human Resources Scoped App 컨텐츠 팩에서 사용할 수 있습니다.

개요 탭

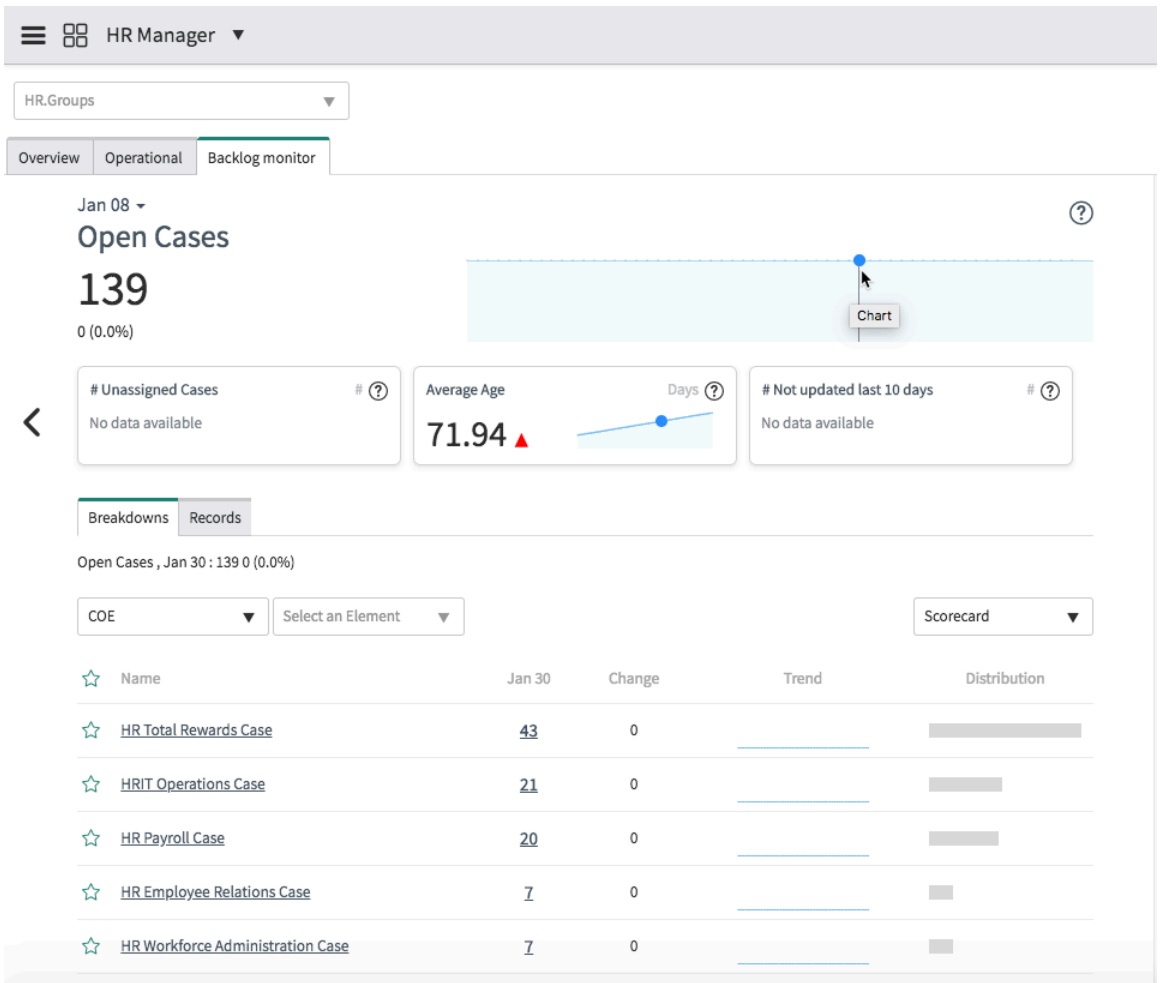


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

운영 탭



백로그 모니터 탭



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
HR 관리자: 공유 서비스 센터 운영에 대한 명확한 가시성이 필요합니다.	sn_hr_core.manager

사용 사례

조직은 현대 인력의 기대를 이해하고 그에 부응하거나 기대를 능가해야 하며 쾌적한 직원 경험을 제공해야 합니다. 이 대시보드는 HR 관리자에게 HR 케이스 수 및 케이스를 해결하는 시간과 어려움에 대한 개요를 제공합니다.

표시기

HR 관리자 대시보드에는 다음과 같은 핵심성과지표가 표시됩니다.

평균 케이스 설문 조사 점수

케이스가 종결된 후 직원에게 전송되는 고객 만족도 설문 조사의 평균 점수를 측정합니다. 점수는 지속적으로 최대화되어야 합니다.

대시보드의 **CSAT** 위젯은 평균 케이스 설문 조사 점수에 대한 지난 7일간의 평균을 나타냅니다.

HR 케이스 증가치

케이스 백로그의 볼륨 변화를 측정합니다. 이 값은 ## ### # - ## HR ### # 수식을 사용하여 다른 표시기에서 계산됩니다.

SLA 위반에 따른 오픈 케이스 수

SLA가 100보다 오픈 케이스 수를 측정합니다.

오픈 케이스의 평균 기간

케이스가 오픈 상태로 유지되는 평균 시간을 측정합니다. 이 값은 ## #### ## ##/## ### #/24 수식을 사용하여 다른 표시기에서 계산됩니다.

대시보드에서 이 표시기에는 오픈 케이스 기간이라는 레이블이 있습니다.

종결 케이스의 평균 기간

케이스를 종결하는 데 걸리는 평균 시간을 측정합니다. 이 값은 ## #### ## ##/## ### #/24 수식을 사용하여 다른 표시기에서 계산됩니다.

평균 종결 시간 - 주간별 위젯은 종결 케이스의 평균 기간에 대한 지난 7일 동안의 평균을 나타냅니다.

오픈 케이스 수

아직 종결되지 않은 오늘 또는 이전에 열린 케이스 수를 측정합니다.

오픈 케이스 수는 오픈 케이스의 기간에 표시됩니다.

오픈 케이스의 평균 재할당

케이스가 재할당되는 평균 횟수를 측정합니다. 이 값은 ## #### ### ##/## ### # 수식을 사용하여 다른 표시기에서 계산됩니다.

지난 3일 동안 업데이트가 없는 케이스 수

지난 10일간 업데이트가 없는 케이스의 수

업데이트 없이 각각 3일 또는 10일이 지난 오픈 케이스 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오픈 케이스의 합산 기간

모든 오픈 케이스가 오픈 상태로 남아 있는 기간을 측정합니다.

재할당된 오픈 케이스의 수

재할당 횟수가 0보다 큰 케이스 수를 측정합니다.

오픈 케이스의 재할당 합산

케이스가 재할당되는 횟수를 측정합니다.

미할당 오픈 케이스 수

아직 할당되지 않은 오픈 케이스 수를 측정합니다.

종결 HR 케이스 수

오늘 종결된 케이스 수를 측정합니다.

종결 케이스의 합산 기간

모든 케이스를 종결하는 데 걸린 시간을 측정합니다.

새로운 케이스 수

오늘 열린 케이스 수를 측정합니다.

분석 결과

- 기간
- 에이전트
- 담당 그룹
- COE
- HR 서비스
- 우선순위
- 소스
- 상태
- 주제 범주

데이터 시각화

Human Resources 관리자 대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함되어 있습니다.

제목	유형
# SLA 위반	단일 점수
# 중요 케이스	단일 점수
지난 10일 동안 업데이트하지 않은 수(#)	단일 점수
# 미할당 오픈 케이스	단일 점수
승인 요청	단일 점수
열린 백로그	단일 점수
상태별 오픈 백로그	목록
상태별 오픈 백로그	가로 막대

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형
오픈 케이스 분포	열 지도
각 그룹에서 소요된 시간(지난 6개월)	다단계 피벗
미할당 케이스	단일 점수

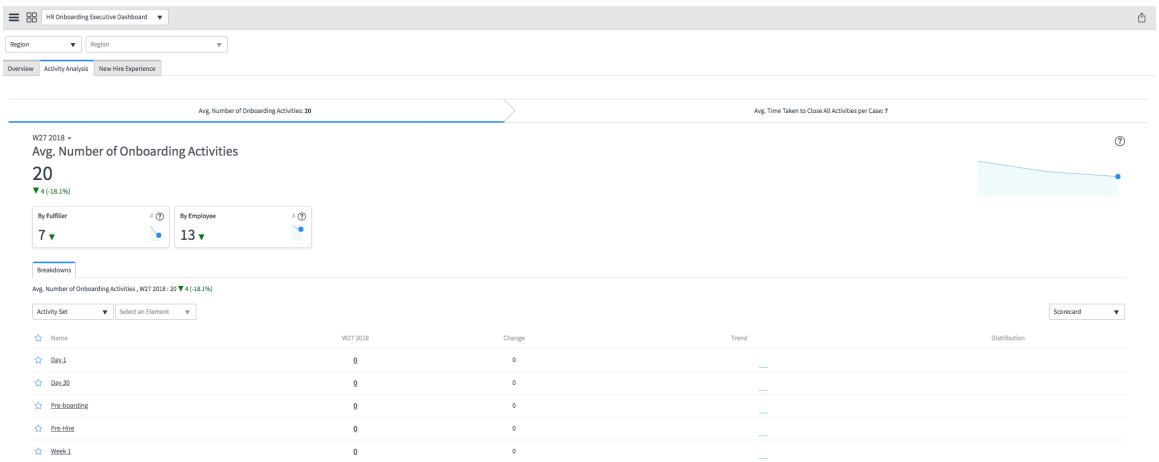
HR 온보딩 임원 대시보드

이 대시보드는 Human Resources 임원에게 신입 직원이 온보딩 활동을 얼마나 원활하게 진행했는지에 대한 통찰력을 제공합니다. 실시간 정보는 쾌적한 직원 경험을 제공하는 데 있어 팀의 영향력을 측정하고 개선하는 데 필요한 모든 통찰력을 제공합니다.

주:
이 대시보드는 Human Resources Lifecycle Events Scoped App 컨텐츠 팩에서 사용할 수 있습니다.

개요 탭

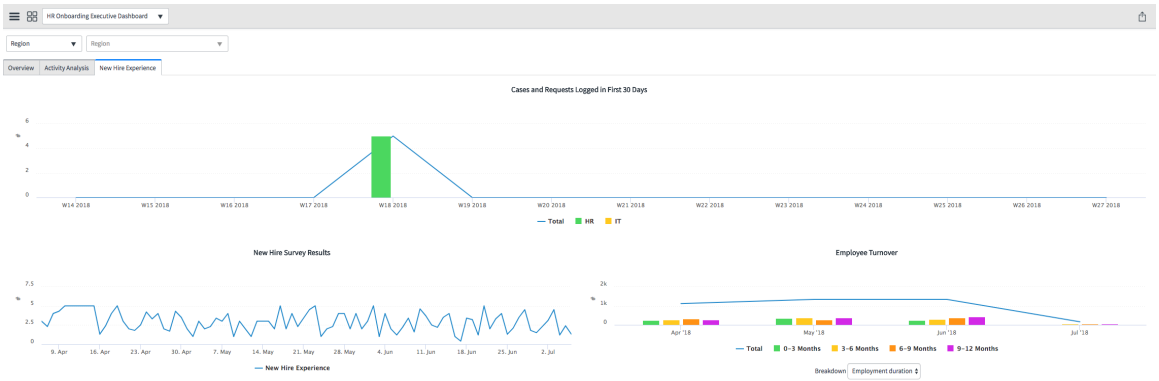
활동 분석 탭



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신규 채용 경험 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 **Performance Analytics** 역할
HR 임원: 직원 경험에 대한 명확한 가시성 필요	sn_hr_core.manager

HR 온보딩 임원 표시기

퇴사 직원 수

직원 이탈을 측정합니다. 직원 이직률 위젯은 이 값을 부서, 고용 유형 또는 고용 기간별로 분류하여 표시합니다.

온보딩 케이스당 온보딩 활동의 평균 수

[## ### ## #] /[## #### ### #### # > HR ### = ### ##] 수식을 사용하여 종결 온보딩 케이스의 총 수 중에 평균적으로 종결된 활동의 수를 측정합니다.

평균 신규 채용 만족도 설문 조사 점수

신입 직원이 온보딩한 후에 직원에게 전송된 신입 직원 만족도 설문 조사의 평균 점수를 측정합니다.

온보딩 활동에 걸린 평균 시간

[### ## ## ##] /[## #### ### #### # > HR ### = ### ##]/24 수식을 사용하여 온보딩 케이스당 온보딩 활동을 마치는 데 소요된 평균 시간을 측정합니다.

고용 기간 최초 30일에 로그된 HR 케이스 수

직원이 고용되고 처음 30일 동안 기록한 케이스의 수(온보딩 HR 케이스 제외)를 측정합니다.

온보딩 케이스당 온보딩 활동의 평균 수 - 이행자

[## ### ## # - ###] /[## #### ### #### # > HR ### = ### ##] 수식을 사용하여 종결 온보딩 케이스의 총 수 중에 이행자에게 할당된 활동 중 평균적으로 종결된 활동 수를 측정합니다.

온보딩 케이스당 온보딩 활동의 평균 수 - 직원

[## ### ## # - ##] /[## #### ### #### # > HR ### = ### ##] 수식을 사용하여 종결 온보딩 케이스의 총 수에서 직원에게 할당된 활동 중 평균적으로 종결된 활동 수를 측정합니다.

온보딩 활동에 걸린 평균 시간 - 직원

[### ## ## ## - ##] /[## #### ### #### # > HR ### = ### ##]/24 수식을 사용하여 직원이 온보딩 케이스의 일부로 자신의 온보딩 활동을 마치는데 걸린 평균 시간을 측정합니다.

온보딩 활동에 걸린 평균 시간 - 이행자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

[### ## ## ## - ###] /[## #### ### #### # > HR ### = ### ##]/24 수식을 사용하여 이행자가 온보딩 케이스의 일부로 자신의 온보딩 활동을 마치는 데 걸린 평균 시간을 측정합니다.

종결 수명주기 이벤트 케이스의 수

오늘 종결된 수명주기 이벤트 케이스의 수 측정

종결 온보딩 활동 수

[## ### ## #- ##] +[## ### ## # - ###] 수식을 사용하여 수명주기 케이스의 일부로 종결된 모든 활동의 수를 측정합니다.

종결 온보딩 활동 수 - 직원

신입 직원에게 할당된 종결 활동 수를 측정합니다.

종결 온보딩 활동 수 - 이행자

이행자에게 할당된 종결 활동 수를 측정합니다.

고용 기간 최초 30일에 로그된 IT 요청 수

직원이 고용되고 처음 30일 동안 기록한 IT 요청의 수를 측정합니다.

새 수명주기 이벤트 케이스의 수

오늘 열린 수명주기 이벤트 케이스의 수 측정

오픈 수명주기 이벤트 케이스 수 - 다음 7일 이내에 시작하는 직원

다음 7일 안에 시작하는 직원에 대한 오픈 케이스 수 측정

오픈 수명주기 이벤트 케이스 수 - 1일 후

이미 시작한 직원에 대한 오픈 케이스의 수 측정

오픈 수명주기 이벤트 케이스 수 - 1일 전

아직 시작하지 않은 직원에 대한 오픈 케이스의 수 측정

분석 결과

- 활동
- 활동 세트
- 부서
- 고용 기간
- 고용 유형
- 위치
- 소유자 그룹
- 지역

데이터 시각화

대시보드에는 다음과 같은 시각화가 포함됩니다.

제목	유형
지연된 활동 - 직원	단일 점수
지연된 활동 - 이행자	단일 점수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery용 사용자 경험

User Experience Analytics 대시보드는 Employee Service Portal에 구축된 웹 애플리케이션의 핵심성과지표(KPI)를 모니터링하기 위한 대시보드 뷰를 제공합니다.

대시보드 및 보고서에서 대시보드에 액세스할 수 있습니다. 사용자 경험에 대한 핵심성과지표를 모니터링하여 더 직관적인 사용자 여정을 만듭니다. 자세한 분석을 위해 해당 세션을 클릭합니다.

- 분석을 활성화하여 시간의 경과에 따른 사용자 수와 참여율을 볼 수 있습니다.
- 지리적 위치, 세션, 운영 체제 등에 대한 분석을 제공합니다.
- 사용자 작업을 추적하고, 사용자 플로우를 확인하고, 사용자 동작을 이해합니다.
- 워크플로우에 대한 가시성을 확보하고 더 직관적인 사용자 여정을 만들어 냅니다.

대시보드 개요

대시보드에서 다음과 같은 직원 세션, 페이지 뷰 및 동작을 추적할 수 있습니다. 다음 모듈 및 제어에 대한 자세한 내용은 **User Experience Analytics >** 대시보드를 참조하십시오.

- 총 활성 사용자
- 총 세션
- 페이지 뷰
- 고유 사용자
- 평균 세션 기간
- 보존
- 깔때기형 완료
- 상위 이벤트

동작을 추적하려면 먼저 분석을 사용하도록 설정해야 합니다.

분석 사용

애플리케이션을 처음 시작하면 사용자 분석 추적에 대한 동의를 활성화해야 합니다. 사용자의 지리적 위치에 따라 동의 설정이 변경될 수 있습니다.

이벤트 추적

다음 이벤트의 이벤트, 상태 및 진행 상황을 추적합니다. **User Experience Analytics >** 분석 **>** 이벤트로 이동하여 자세한 내용을 확인하십시오.

- 열린 할 일
- 완료된 할 일
- 내 요청
- 나와 관련됨
- 성공한 로그인
- 추적 사용
- 추적 미사용
- 지식 문서 보기
- 설문 조사 응답 시 성공한 제출

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 설문 조사 응답 시 실패한 시도
- 기록 생성자 요청 제출
- 카탈로그 요청 제출
- 검색

직원 할 일

세션 섹션에서 직원 할 일, 작업, 동작, 간단한 설명 및 상태를 추적합니다. **User Experience Analytics >** 세션 **>** 타임라인으로 이동하여 자세한 내용을 확인하십시오.

- 할 일 유형
- 열린 할 일
- 완료된 할 일

나와 관련됨

세션 섹션에서 나와 관련된 정보를 추적합니다. 예를 들면 문서 제목, 페이지 ID 등을 볼 수 있습니다. **User Experience Analytics >** 대시보드 **>** 세션 **>** 타임라인으로 이동하여 자세한 내용을 확인하십시오.

내 요청

세션 섹션에서 내 요청 정보의 진행 상황을 추적합니다. 예를 들면 동작: 질문하기, 동작: 해결책 수용, HR 케이스, HR 서비스 등을 볼 수 있습니다. **User Experience Analytics >** 대시보드 **>** 세션 **>** 타임라인으로 이동하여 자세한 내용을 확인하십시오.

Knowledge

지식 문서의 진행 상황을 직원들이 어떻게 사용하는지 볼 수 있습니다. **User Experience Analytics >** 분석으로 이동하여 자세한 내용을 확인하십시오.

분석 및 보고

사용, 기술, 지리적 위치, 이벤트, 보존 등에 대한 분석을 볼 수 있습니다. **User Experience Analytics >** 분석으로 이동하여 자세한 내용을 확인하십시오. 매일, 매주, 매월 등 다양한 타임라인에 대한 보고서를 볼 수 있습니다.

Listening Posts 설문 조사와 관련된 사용자 메트릭 보기

펄스 설문 조사에 응하는 동안의 사용자 경험을 살펴 봄으로써 직원이 설문 조사와 상호작용할 때 나타난 전반적 양상을 보다 정확하게 파악할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_lp.admin
- 필요한 플러그인: Listening Posts [sn_lp], User Experience Analytics [com.glide.appsee] 및 Service Portal Analytics 플러그인 [com.glide.service-portal.analytics]. 자세한 내용은 Listening Posts와 사용자 경험 분석 통합 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션 범위가 Listening Posts로 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Listening Posts 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

사용자 경험 분석 대시보드는 직원이 **Listening Posts** 내 설문 조사 및 **Listening Posts** 설문 조사 참여 위젯과 상호작용한 양상에 대한 정보를 제공합니다. 위젯에 대한 자세한 내용은 Listening Posts용 위젯 문서를 참조하십시오.

주:
사용자 경험 분석 대시보드에서 데이터는 Listening Posts 설문 조사 위젯에 작업이 기록된 후 30분 후에 업데이트됩니다.

사용자 경험 분석 대시보드에 표시되는 정보에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery용 사용자 경험 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 사용자 경험 분석 〉 대시보드.
2. 사용자 경험 분석 대시보드의 왼쪽 패널에서 이벤트를 선택합니다.
3. 설문 조사 위젯과 관련된 이벤트(설문 조사 응답 시 성공한 제출 및 설문 조사 응답 시 실패한 시도)의 이름 오른쪽에 있는 확장을 클릭합니다.
   이러한 이벤트에 대해 표시되는 상세 정보에 대한 자세한 내용은 사용자 경험 분석에 표시되는 Listening Posts 설문 조사 관련 이벤트 문서를 참조하십시오.

사용자 경험 분석에 표시되는 **Listening Posts** 설문 조사 관련 이벤트

사용자 경험 분석 대시보드에는 사용자가 Listening Posts 설문 조사 위젯과 상호작용할 때 발생하는 행동을 파악할 수 있는 이벤트가 표시됩니다.

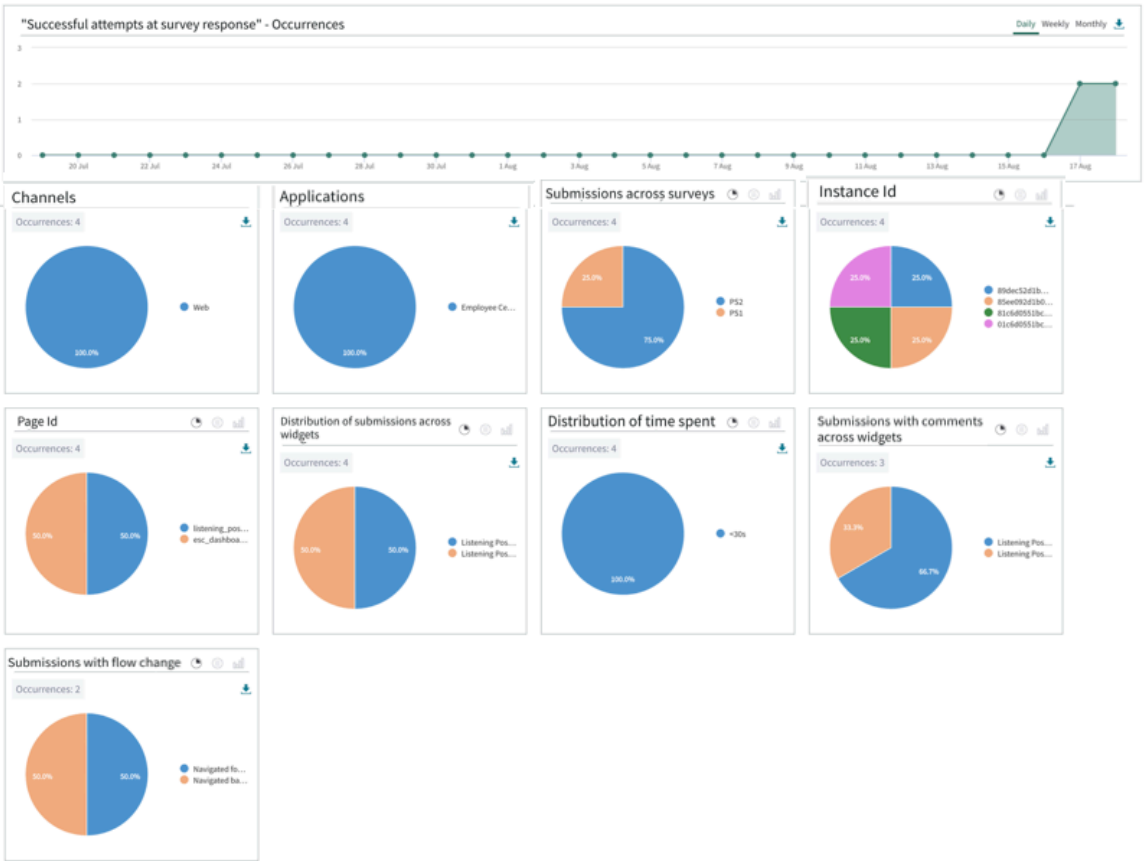
사용자 경험 분석 대시보드에서 두 가지 관련 이벤트(설문 조사 응답 시 성공한 제출 및 설문 조사 응답 시 실패한 시도)를 살펴 봄으로써 Listening Posts 내 설문 조사 및 설문 조사 참여 위젯과 관련하여 직원의 성공한 시도 및 실패한 시도를 평가할 수 있습니다. 예를 들어 직원이 설문 조사에 응답하는 데 걸린 평균 시간이나 설문 조사 프로세스에서 응답을 포기한 횟수를 파악하면 향후 설문 조사의 설계를 개선하고 직원의 참여를 늘리기 위해 장려 수단이 더 필요한지 여부를 판단하는 데 도움이 될 수 있습니다.

설문 조사 응답 시 성공한 제출

Listening Posts 설문 조사 위젯에서 성공한 제출 이벤트는 사용자가 설문 조사를 시도했고 어려움 없이 제출할 수 있었음을 나타냅니다. 다음 이미지는 직원이 위젯에서 관련 속성에 대해 동작으로 상호작용한 내용을 표시하는 대시보드 차트를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

User Experience Analytics 대시보드



- 소요 시간 분포

  직원이 내 설문 조사 위젯 또는 설문 조사 참여 위젯에서 사용한 평균 시간의 백분율입니다. 소요 시간은 〈30초, 〉30초, 〉60초 기간으로 그룹화됩니다.

- 플로우 변경이 있었던 제출

  주:
  이 메트릭은 내 설문 조사 위젯에만 적용됩니다.

  플로우 변경은 플로우의 자연적 진행 과정에 변경이 발생하는 것입니다. 예를 들어 사용자가 앞으로 진행하지 않고 뒤로 탐색하는 경우입니다. 이 차트에는 설문 조사를 받을 때 앞으로 탐색해 나아갔거나 뒤로 탐색해 나아갔던 사용자에 의해 발생한 플로우 변경의 백분율을 표시합니다.

- 위젯 전체에서 발생한 설명이 포함된 제출

  Listening Posts 내 설문 조사 및 설문 조사 참여 위젯 전체에서 발생한 코멘트가 포함된 제출의 백분율입니다.

- 설문 조사 전체에서 발생한 제출

  다양한 설문 조사 전체에서 발생한 성공한 제출의 백분율입니다. 예를 들어 샘플 이미지는 PS1 및 PS2 설문 조사 전체에 분산된 제출의 백분율을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 위젯 전체(내 설문 조사 및 설문 조사 참여)에서 발생한 제출의 분포

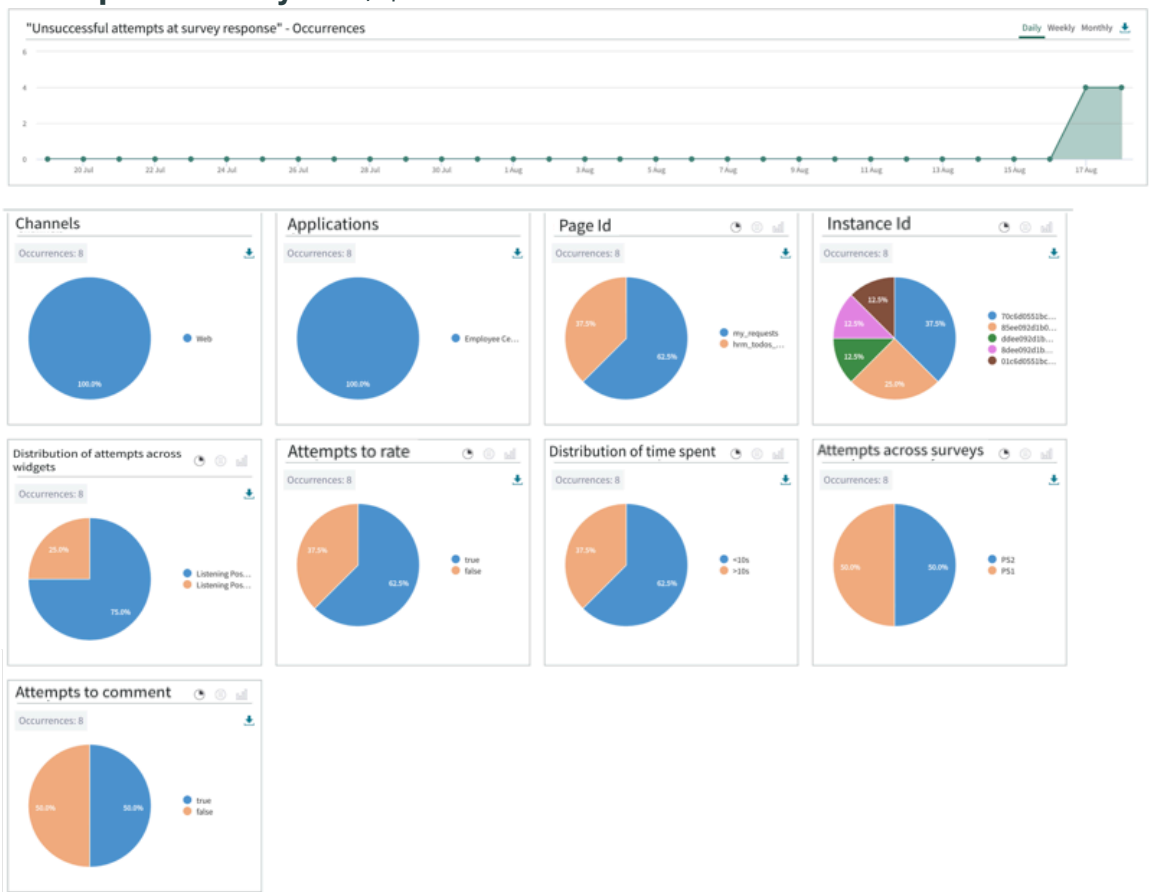
  Listening Posts 내 설문 조사 및 설문 조사 참여 위젯 전체에 분포된 성공한 제출의 백분율입니다.

주:
대시보드에서 채널, 애플리케이션, 페이지 Id 및 인스턴스 Id 차트는 Listening Posts 위젯용으로 사용자 지정이 되지 않은 기본 속성입니다.

설문 조사 응답 시 실패한 시도

Listening Posts 설문 조사 위젯에서 실패한 시도 이벤트는 사용자가 설문 조사를 시도했으나 설문 조사를 완료하거나 제출할 수 없었음을 나타냅니다. 다음 이미지는 직원이 위젯에서 관련 속성에 대해 동작으로 상호작용한 내용을 표시하는 대시보드 차트를 보여줍니다.

User Experience Analytics 대시보드



시도는 세 가지 속성(소요 시간 분포, 등급 지정 시도, 코멘트 작성 시도) 중 어떤 속성에서든 수행한 동작으로 정의됩니다.

- 소요 시간 분포(위젯 중 어느 한 쪽에서 소비한 시간)

  직원이 소비한 평균 시간의 백분율입니다. 소요 시간은 내 설문 조사 또는 설문 조사 참여 중 어느 한 쪽에 분포될 수 있습니다. 소요 시간 데이터는 〉10초, 〉60초, 〉120초 기간으로 그룹화됩니다.

- 등급 지정 시도

  설문 조사에 등급을 지정하려 했으나 실패한 시도의 백분율입니다. True는 직원이 등급을 클릭했지만 제출하지 않았음을 나타내고 False는 직원이 등급을 클릭하고 제출했음을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 의견 작성 시도

  위젯에서 코멘트 상자를 클릭하여 코멘트를 작성하려 했으나 실패한 시도의 백분율입니다. True는 직원이 코멘트를 입력했지만 제출하지 않았음을 나타내고 False는 직원이 코멘트를 입력하고 제출했음을 나타냅니다.

- 전체 설문 조사에서 발생한 시도

  다양한 설문 조사 전체에서 발생한 실패한 제출의 백분율입니다. 예를 들어 샘플 이미지는 PS1 및 PS2 설문 조사 전체에 분산된 시도의 백분율을 보여줍니다.

- 위젯 전체(내 설문 조사 및 설문 조사 참여)에서 발생한 시도의 분포

  Listening Posts 내 설문 조사 및 설문 조사 참여 위젯 전체에 분포된 실패한 시도의 백분율입니다.

HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션

HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션은 HR 케이스에 대한 할당 그룹 및 서비스를 자동으로 결정하고, 이메일에서 케이스를 자동으로 생성하고, 케이스 및 작업의 빠른 해결에 도움이 되는 지식 문서를 검색하는 데 도움이 됩니다.

HR 케이스에 관한 인사이트 요구 대시보드

HR 케이스에 관한 수요 인사이트 대시보드를 사용하면 HR 에이전트는 지식 범위가 없거나 불충분한 HR 케이스를 식별할 수 있습니다. 그런 다음 지식 격차에 대한 피드백 작업을 생성하여 이러한 HR 케이스를 없앨 수 있습니다.

이메일에서 자동으로 케이스 생성

이메일로 제출한 HR 케이스를 자동으로 분류합니다. 자동 케이스 생성으로 응답 시간을 단축하고 직원의 케이스 해결을 개선할 수 있습니다.

HR 케이스는 이메일, 전화, 셀프 서비스 포털(예: Employee Service Center)에서 만들어질 수 있습니다. 기본적으로 HR 요청을 위해 일반 주소로 보낸 이메일은 일반 문의 케이스로 생성됩니다. HR 에이전트는 수작업으로 이를 검토하고 적절한 HR 서비스로 다시 분류해야 합니다. 예측 인텔리전스를 사용하면 이메일로 제출한 HR 케이스를 분류하도록 예측 모델을 자동 훈련할 수 있습니다. 이메일은 제목과 본문에 기반하여 적절한 HR 서비스로 라우팅됩니다.

> **주:**
> 이 기능은 HR Service Delivery 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 **HR** 관리 〉 애플리케이션 속성 그리고 속성을 비활성화합니다 `Enable HR Case auto categorization` .

개요

예측 인텔리전스와 HR Service Delivery가 모두 활성 상태인 인스턴스에서는 다음 솔루션 정의 및 비즈니스 규칙을 사용할 수 있습니다.

솔루션 정의	설명
HR 케이스 분류	간단한 설명 및 설명에서 **HR** 서비스를 예측합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
삽입 후 COE, 서비스 예측	HR 케이스 (sn_hr_core_case)	활성 HR Service Delivery 솔루션에 대한 예측 결과를 생성합니다. 이메일로 제출한 새 HR 케이스 기록이 삽입되면 실행됩니다.

기본적으로 다음 조건이 충족되면 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동으로 훈련됩니다. 자동 훈련은 솔루션 정의의 빈도 구성에 따라 발생합니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 예측 인텔리전스(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- `glide.platform_ml.auto_training.enabled` 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

위 조건 중 하나라도 충족되지 않으면 솔루션 정의를 수동으로 구성하고 **HR AI** 구성 모듈에서 예측 모델을 훈련해야 합니다. 인스턴스에서 도메인 분리를 사용하는 경우, 추가 구성 기록을 만들어서 각 도메인에 사용할 솔루션 정의를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 HR 솔루션 정의 및 도메인 구성 문서를 참조하십시오.

솔루션 정의가 학습되면, HR 요청을 위한 일반 이메일 주소로 이메일을 보내서 솔루션 예측을 테스트할 수 있습니다. 그런 다음, 해당 HR 케이스가 적절한 HR 서비스로 자동 분류되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 HR 솔루션 예측 테스트 문서를 참조하십시오.

HR 솔루션 정의 및 도메인 구성

HR AI 구성 모듈에서 솔루션 정의를 구성하고 훈련을 위한 솔루션 정의 기록에 액세스할 수 있습니다. 인스턴스에서 도메인 분리를 사용하는 경우, 추가 구성 기록을 만들어서 각 도메인에 사용할 솔루션 정의를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HR AI 구성 양식

필드	설명
솔루션 기능 정의	솔루션 정의의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 솔루션 정의를 만들거나 선택하려면 조회 버튼을 클릭합니다. ○ 솔루션 정의를 업데이트하거나 훈련하려면 미리 보기 버튼을 클릭하여 솔루션 정의 기록을 엽니다. ○ 솔루션 정의 만들기 및 교육에 대한 자세한 내용은 솔루션 정의 만들기 및 학습을 참조하세요.
사용 케이스	사용 사례의 이름입니다. 예: 이메일 분류 또는 HR 서비스 분류
활성	사용할 HR AI 구성을 활성화하는 확인란입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

HR 솔루션 예측 테스트

HR 요청을 위한 일반 이메일 주소로 이메일을 보내서 솔루션 예측을 테스트합니다. 해당 HR 케이스가 적절한 HR 서비스로 자동 분류되었는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_core.admin 또는 sn_hr_core.case_reader

프로시저

1. HR 요청을 위한 일반 이메일 주소로 이메일을 보냅니다.

   주:
   HR 요청에 대한 일반 이메일 주소를 확인하려면 **HR** 관리 〉 속성를 클릭하고 **HR** 요청에 대한 일반 이메일 주소 속성을 확인합니다.

2. 다음으로 이동 **HR** 케이스 관리 〉 모든 **HR** 케이스을 클릭하고 나에게 할당 됨 또는 열기와 같은 모듈 중 하나를 엽니다.
3. 해당 기록을 엽니다.
4. 해당 HR 케이스가 적절한 COE 및 HR 서비스로 자동 분류되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업

예측 모델을 재훈련하고 검토해야 하는 경우 솔루션 정의 만들기 및 교육 및 분류 솔루션 통계 검토를 참조하세요.

HR 서비스의 자동 결정

케이스에 대한 HR 서비스를 자동 결정합니다. HR 에이전트가 적절한 HR 서비스로 케이스를 수동으로 분류하는 데 상당한 시간을 사용하지 않고 적절한 HR 서비스로 케이스를 이전할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 HR Service Delivery 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않으려면 `sn_hr_core.case_auto_categorization` 시스템 속성을 비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

배너에 표시되는 자동으로 결정된 **HR** 서비스

케이스를 만들면 HR 케이스 분류 솔루션 정의가 케이스에 대한 짧은 설명을 기반으로 HR 서비스를 자동으로 결정합니다. 케이스에 대한 적절한 HR 서비스가 배너에 표시됩니다.

중요사항:
다음과 같은 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

- 올바른 HR 서비스에 케이스를 기록했습니다.
- 케이스를 수동으로 이전했거나 자동으로 이전했습니다.
- 케이스가 준비 또는 초안 상태가 아닙니다.

배너의 링크를 사용하여 케이스 번호나 컨텐츠 손실 없이 하나의 HR 서비스에서 다른 HR 서비스로 케이스를 이전할 수도 있습니다. 자동으로 결정된 HR 서비스는 케이스 이전 창에 기본적으로 선택되어 있습니다. 케이스에 대해 자동으로 결정된 HR 서비스를 무시하거나, 케이스를 다른 HR 서비스로 이전하도록 선택하거나, 이전에 제공된 HR 서비스를 계속 사용할 수 있습니다.

예측 모델 자동 훈련

다음 조건이 충족되면 HR 케이스 분류 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 예측 인텔리전스(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

기본적으로 자동 훈련되지 않은 경우 예측 모델을 수동으로 훈련할 수 있습니다. 이후 HR **AI** 구성 모듈로 이동하여 HR 케이스 분류 기록을 열고 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

HR 예측 모델 수동 훈련

기본적으로 자동 훈련되지 않은 경우 HR 예측 모델을 수동으로 훈련합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동합니다 . 예측 인텔리전스 〉 홈페이지.
2. 필요한 솔루션 정의를 선택합니다.
3. 훈련을 클릭합니다.
4. 다음을 통해 솔루션 정의를 구성합니다.
   a. 솔루션 정의를 엽니다.
   b. 솔루션 정의를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 솔루션 정의 복사를 클릭합니다.

   중요사항:
   애플리케이션 범위가 **Human Resources:** 코어인지 확인하십시오.

   솔루션 정의의 사본이 생성됩니다. 이 솔루션 정의에서 필수 필드 값을 업데이트하고 제출 및 훈련을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 그룹의 자동 결정

케이스에 대한 할당 그룹을 자동 결정합니다. HR 에이전트가 HR 케이스에 대한 그룹을 수동으로 식별하는 데 상당한 시간을 사용하지 않고 올바른 할당 그룹으로 케이스를 이전할 수 있습니다.

중요사항:
이 기능은 HR Service Delivery 및 예측 인텔리전스 애플리케이션을 활성화하는 경우 HR Professional 및 HR Enterprise 패키지에서 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하려면 *sn_hr_core.case_auto_assignment* 시스템 속성을 활성화하십시오.

배너에 표시되는 자동 결정된 할당된 그룹

케이스를 만들면 HR 케이스에 대한 자동 할당 그룹 솔루션 정의가 케이스의 간단한 설명, 설명, 오픈 대상 직책, 오픈 대상 위치 이름, HR 서비스를 기반으로 케이스에 대한 할당 그룹을 자동으로 결정합니다. 케이스에 대한 적절한 할당 그룹이 배너에 표시됩니다.

중요사항:
다음과 같은 경우에는 배너가 표시되지 않습니다.

- 케이스를 할당 그룹에 수동으로 할당한 경우
- 케이스에 대한 할당 그룹이 식별되지 않는 경우
- 케이스가 준비 또는 초안 상태가 아닌 경우

예측 모델 자동 훈련

기본적으로 다음 조건이 모두 충족되면 HR 케이스에 대한 자동 할당 그룹 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동으로 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 예측 인텔리전스(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 솔루션 정의에 정의된 필터와 일치하는 HR 케이스 연구 기록이 10,000개 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

기본적으로 자동 훈련되지 않은 경우 예측 모델을 수동으로 훈련할 수 있습니다. 예측 모델을 수동으로 훈련한 후 **HR AI** 구성 모듈로 이동하여 케이스 할당 그룹 기록을 열고 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

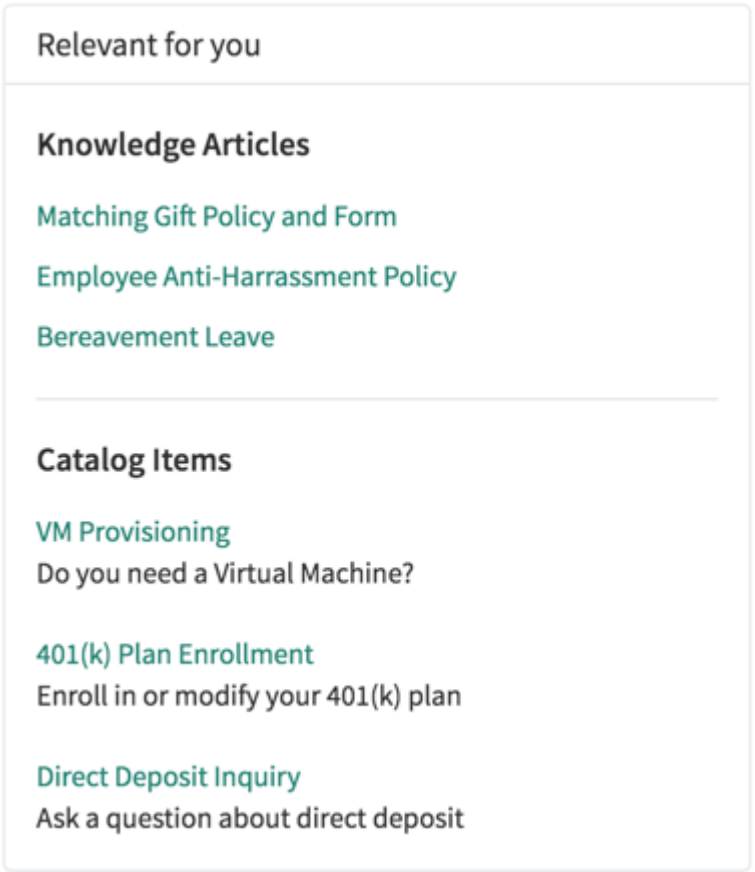
직원을 위한 지식 문서 및 카탈로그 항목 검색

에 로그인한 Employee Service Center직원과 유사한 프로파일을 가진 모든 사용자를 검색합니다. 해당 사용자가 조회한 상위 지식 문서와 제출한 상위 카탈로그 항목을 식별합니다. 상위 3개의 지식 문서와 상위 3개의 카탈로그 항목을 직원에게 표시합니다.

상위 3개 지식 문서 및 상위 3개 카탈로그 항목

ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation(사용자 프로파일 기반 권장 사항) 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 훈련되면 상위 3개 지식 문서와 상위 3개 카탈로그 항목이 HR 티켓 페이지의 직원에게 Employee Service Center 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



예측 모델 자동 훈련

기본적으로 다음 조건이 모두 충족되면 사용자 프로파일 기반 권장 사항 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동으로 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 예측 인텔리전스(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

기본적으로 자동 훈련되지 않은 경우 예측 모델을 수동으로 훈련할 수 있습니다. 예측 모델을 수동으로 훈련한 후 **HR AI** 구성 모듈로 이동하고 유사한 사용자 그룹 기록을 열고 구성된 솔루션 정의를 매핑합니다.

위젯 옵션 구성

다음 위젯 옵션을 구성할 수도 있습니다.

- 사용자 예측 수: 예측 모델에서 검색한 유사한 사용자의 수입니다. 기본적으로 사용자에 대해 상위 25명의 유사한 사용자가 검색됩니다.
- 최근 활동 중단 일수: 문서 및 카탈로그 항목을 쿼리하기 위해 예측 모델에서 고려한 일수입니다. 기본적으로 지난 30일 활동은 Knowledge 사용 테이블, 요청된 항목 테이블 및 생산된 항목 기록 테이블에서 확인됩니다.

위젯 옵션을 구성하려면 **Service Portal** 구성 모듈로 이동하여 위젯 편집기를 선택하고 관련성 높은 항목을 검색하고 옵션 스키마 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

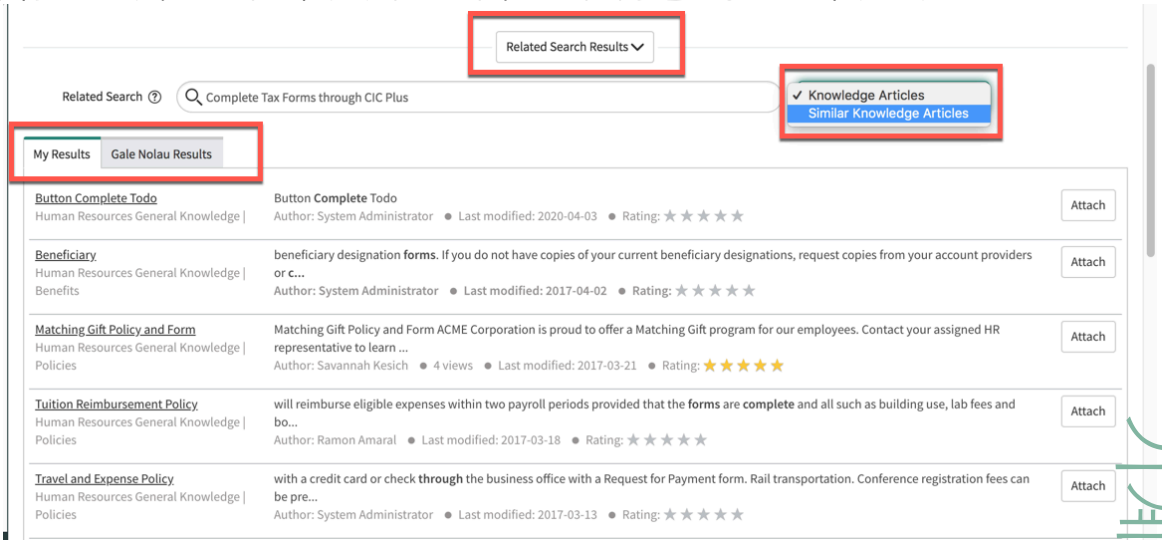
HR 케이스에 대한 유사한 지식 문서 검색

HR 케이스에 대한 짧은 설명과 관련 검색 결과에 있는 텍스트를 기준으로 지식 문서 간에 유사한 정보를 검색합니다. 케이스를 해결하기 위해 HR 에이전트에 이와 유사한 지식 문서를 표시합니다.

유사한 지식 문서

유사성 솔루션은 케이스에 대한 간단한 설명을 가져와 이를 게시된 문서의 간단한 설명, 설명 및 텍스트 필드와 비교하여 유사한 지식 문서를 제공합니다.

HR 케이스에 대한 유사한 지식 문서(ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles)가 구성되고 예측 모델이 훈련되면 유사한 지식 문서 옵션이 HR 케이스에 표시됩니다. 이 옵션을 선택하면 HR 케이스를 해결하기 위해 HR 에이전트에 가장 관련성 높은 지식 문서를 표시합니다.



예측 모델 자동 훈련

다음 조건이 모두 충족되면 HR 케이스에 대한 유사한 지식 문서 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Contextual Search를 위한 Predictive Intelligence(com.snc.contextual_search_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- `glide.platform_ml.auto_training.enabled` 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

기본적으로 자동 훈련되지 않은 경우 예측 모델을 수동으로 훈련할 수도 있습니다.

HR 케이스에 대한 유사 종결 케이스 검색

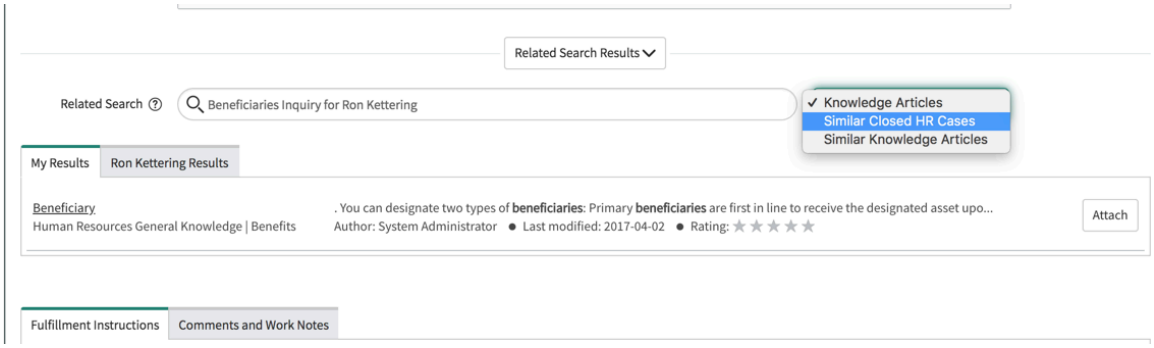
유사 종결 케이스를 표시하여 HR 에이전트가 현재 케이스를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

유사 종결 HR 케이스

유사 종결 HR 케이스(ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases)가 구성되었으며 예측 모델이 학습된 경우 유사 종결 **HR** 케이스 옵션이 HR 케이스에 표시됩니다. 이 옵션은 HR 에이전트에게 가장 관련성이 높은 HR 종결 케이스를 보여줌으로써 현재 HR 케이스 해결을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유사 종결 **HR** 케이스



예측 모델 자동 훈련

다음 조건을 충족하면 유사 종결 HR 케이스(ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases)가 구성되고 예측 모델이 자동으로 학습합니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Contextual Search를 위한 Predictive Intelligence(com.snc.contextual_search_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

작업을 완료하기 위한 관련 지식 문서 표시

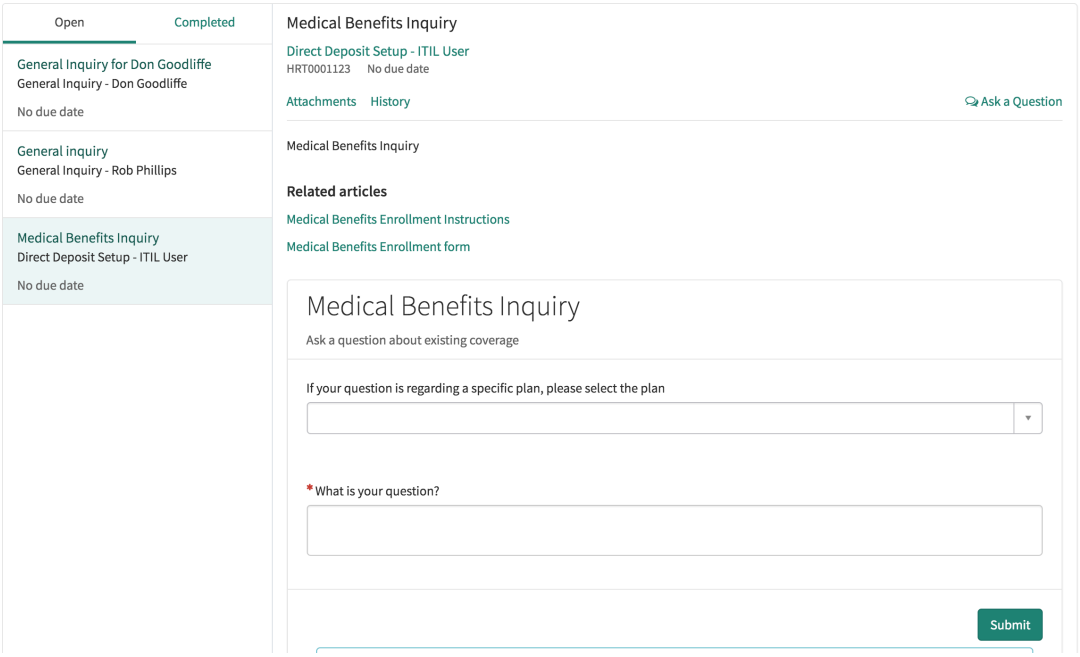
할 일 페이지와 HR 티켓 페이지에 HR 및 컨텐츠 작업을 Employee Service Center 완료하는 데 도움이 되는 지식 문서를 표시합니다.

관련 지식 문서

다음 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 훈련되면 관련 지식 문서가 HR 티켓 페이지의 직원에게 Employee Service Center 표시됩니다.

- HR 작업에 대한 유사한 지식 문서 (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task) 솔루션 정의를 훈련하면 HR 작업에 Employee Service Center 대한 관련 지식 문서가 및 HR 티켓 페이지에 표시됩니다.
- 컨텐츠 작업에 대한 유사한 지식 문서 (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task) 솔루션 정의를 훈련하면 HR 티켓 페이지의 컨텐츠 작업에 Employee Service Center 대한 관련 지식 문서가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



예측 모델 자동 훈련

다음 조건이 충족되면 HR 작업에 대한 유사한 지식 문서 및 컨텐츠 작업에 대한 유사한 지식 문서 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동 훈련됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- 직원 센터(com.sn_hr_service_portal) 플러그인은 HR 작업에 대한 관련 문서를 표시하는 데 필요합니다.
- 컨텐츠 제공(com.sn_content_delivery) 플러그인은 컨텐츠 작업에 대한 관련 문서를 표시하는 데 필요합니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

기본적으로 자동 훈련되지 않은 경우 예측 모델을 수동으로 훈련할 수 있습니다. 예측 모델을 수동으로 훈련한 후 **Service Portal** 구성 모듈로 이동하여 위젯 편집기를 선택합니다. 할 일에 권장되는 문서를 검색하고 옵션 스키마 편집을 클릭하고 다음 위젯 옵션에서 구성된 솔루션 정의를 추가합니다.

- 컨텐츠 작업의 솔루션 이름
- HR 작업의 솔루션 이름

HR 예측 인텔리전스 워크벤치

HR 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션은 사전 구축된 사용 사례 템플릿을 제공하고, 인텔리전트 HR 프로세스를 만드는 예측 머신 러닝 구현 방법을 안내합니다. 비즈니스 프로세스 설계자는 사전 훈련된 모델을 포함한 사전 구축된 기능을 사용하여 머신 러닝 사용 사례를 시작합니다.

개요

HR 예측 인텔리전스 워크벤치에는 새로운 예측 모델을 작성 및 훈련하고, 평가 및 테스트하고, 마지막으로 비즈니스 프로세스에 추가하여 HR 조직에 가치를 추가하는 프로세스를 체계적으로 안내하는 사전 구축된 사용 사례 템플릿이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 사용 사례를 훈련한 후에는 즉시 사용할 수 있습니다. 인공 지능 또는 머신 러닝에 대한 사전 지식 또는 경험이 없어도 HR 예측 인텔리전스 워크벤치를 사용할 수 있습니다.

이 애플리케이션은 고유한 예측 모델의 작성, 훈련, 평가, 테스트 및 생산을 도와주는 사전 구축된 지침이 포함된 템플릿을 제공합니다.

중요사항:
HR 예측 인텔리전스 워크벤치 애플리케이션을 사용하려면 Predictive Intelligence Workbench 및 Human Resources Scope 앱: 코어 플러그인을 활성화해야 합니다.

HR 예측 인텔리전스 워크벤치 관리

sn_piwb_hr_content.admin 역할이 있으면 특정 요구사항을 충족하도록 애플리케이션을 활성화하고 구성할 수 있습니다.

- 성능이 낮은 사용 사례를 평가하기 위한 최소 예측 수 또는 자동 훈련된 모델을 표시하는 최소 순 자동화 백분율 등의 Predictive Intelligence Workbench 속성 설정을 구성합니다.
- Predictive Intelligence Workbench 사용자 그룹을 만들고 모델 구현 프로세스를 진행하는 데 필요한 역할을 사용자에게 할당합니다.
- 새 모델을 훈련하고 평가할 준비가 되면 이메일을 통해 Predictive Intelligence Workbench 사용자에게 전달할 알림을 구성합니다.
- 사용 사례 템플릿을 만들어서 Predictive Intelligence Workbench 사용자에게 제공합니다.

HR 예측 인텔리전스 워크벤치 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Predictive Intelligence Workbench HRSD 컨텐츠 플러그인 〔com.sn_piwb_hrsd_content〕을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Tokyo)

HR Predictive Intelligence Workbench와 함께 설치되는 구성요소

HR Predictive Intelligence Workbench HRSD 컨텐츠 플러그인〔com.sn_piwb_hrsd_content〕을 활성화하면 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_piwb_hr_content.admin	이 역할이 있는 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 성능이 낮은 사용 사례를 평가하기 위한 최소 예측 수 또는 자동 훈련된 모델을 표시하는 최소 순 자동화 백분율 등의 Predictive Intelligence Workbench 속성 설정을 구성합니다. • Predictive Intelligence Workbench 사용자 그룹을 만들고 모델 구현 프로세스를 진행하는 데 필요한 역할을 사용자에게 할당합니다. • 새 모델을 훈련하고 평가할 준비가 되면 이메일을 통해 Predictive Intelligence Workbench 사용자에게 전달할 알림을 구성합니다. • 사용 사례 템플릿을 만들어서 Predictive Intelligence Workbench 사용자에게 제공합니다.	

HR 예측 인텔리전스 워크벤치 알림

HR 예측 인텔리전스 워크벤치에는 사용 사례 모델 구현 전체 과정에서 사용자에게 알림을 제공하는 여러 이메일 알림이 포함되어 있습니다.

사용 사례 모델을 만들고 훈련하는 Predictive Intelligence 프로세스 설계자는 사용 사례 모델 훈련이 성공적으로 완료될 때와 배치 테스트가 성공적으로 완료될 때 이메일 알림을 받습니다. 사용 사례 훈련이 실패하거나 배치 테스트에서 오류가 발생하면 사용자는 이러한 시나리오에 대한 알림을 받습니다.

사용자는 이메일 알림의 링크를 클릭하여 새로 교육된 사용 사례 또는 배치 테스트 결과를 볼 수 있습니다. 필요한 경우 테스트 결과를 다운로드할 수도 있습니다. 사용자는 다음 알림을 받을 수 있습니다.
Predictive Intelligence Workbench의 이메일 알림에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 미리 보기를 참조하십시오.

HR 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹 만들기

사용 사례 모델 훈련 및 테스트 단계가 완료될 때 이메일 알림을 받을 수 있도록 HR 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 해당 그룹에 사용자 또는 역할을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용 사례 모델 훈련 및 테스트의 각 단계에서 사용자에게 이메일 알림을 보내도록 HR 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자 그룹을 만들고 해당 그룹에 사용자 또는 역할을 추가합니다. 사용자는 다음과 같은 Predictive Intelligence Workbench 이벤트에 대한 알림을 받을 수 있습니다.

- 사용 사례 훈련 성공
- 배치 테스트 완료
- 사용 사례 교육 실패

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

사용자 그룹을 만들고 HR 예측 인텔리전스 워크벤치 사용자를 추가하려면 사용자 그룹 만들기 참조하십시오.

이 애플리케이션과 함께 제공되는 이메일 알림에 대한 자세한 내용은 HR 예측 인텔리전스 워크벤치 알림 문서를 참조하십시오.

HR 예측 인텔리전스 워크벤치 구현

머신 러닝을 사용하여 비즈니스 프로세스를 최적화할 수 있습니다. HR 예측 인텔리전스 워크벤치 사용 사례를 훈련하고 구현하여 기존 애플리케이션 워크플로우를 보강할 수 있습니다.

일반 사용 사례 템플릿 탐색

sn_piwb_hr_content.admin 역할이 있으면 사용 사례 템플릿을 탐색하고 예측 머신 러닝 모델을 만들 수 있습니다. 머신 러닝 모델을 만들려면 먼저 사전 구축된 사용 사례 템플릿을 선택합니다. 다음 템플릿 중 하나를 사용하여 사용 사례를 설정할 수 있습니다.

- 안내형 템플릿에는 구현을 수행할 수 있도록 종합적인 설정 프로세스가 포함되어 있습니다. 자동 훈련된 모델을 사용할 수 있는 템플릿은 데이터를 기반으로 미리 생성된 모델을 제공하여 설정 프로세스를 가속화합니다.
- 클래식 템플릿에는 구현을 수행할 수 있도록 종합적인 설정 정보가 포함되어 있습니다. 기존 템플릿을 활용하여 비즈니스 요구사항에 따라 모델을 구성, 테스트 및 교육합니다.

템플릿에 자동 훈련된 모델 사용 가능이라고 표시되면 사용 사례 설정의 평가 단계로 바로 이동할 수 있습니다. 자동 훈련된 모델이 기준에 적합한 경우, 모델을 비즈니스 프로세스와 바로 통합할 수 있습니다. 그렇지 않으면 모델을 튜닝하거나 다른 모델을 만들 수 있습니다. 사용 사례의 이름 및 설명을 나중에 변경할 수 있습니다.

솔루션 정의

이러한 솔루션 정의는 예측 인텔리전스 및 HR이 모두 활성 상태인 인스턴스에서 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 고유한 솔루션 정의 기록을 생성하여 동작을 사용자 지정합니다.

HR 솔루션 정의

솔루션 유형	솔루션 정의	설명	구현
분류	수신 케이스의 HR 서비스 예측	케이스의 올바른 HR 서비스를 예측합니다.	가이드 있음
분류	수신 케이스의 할당 그룹 예측	케이스의 올바른 할당 그룹을 예측합니다.	가이드 있음
분류	이메일 케이스 범주화	시간과 비용을 절약하여 생산성을 향상하기 위해 이메일 케이스의 HR 서비스를 자동으로 분류합니다.	가이드 있음
유사성	유사 종결 HR 케이스	HR 에이전트의 더 신속하고 더 나은 해결을 지원하기 위해 과거에 종결된 유사한 케이스를 추천합니다.	클래식
유사성	사용자 프로파일 기반 권장	컨텐츠 검색과 개인화된 환경을 위해	클래식

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 솔루션 정의

솔루션 유형	솔루션 정의	설명	구현
		유사한 프로파일을 보유한 사용자를 기반으로 상위 3개의 관련 문서와 카탈로그 항목을 추천합니다.	
유사성	유사한 HR 케이스 및 지식	지식베이스에서 지식 격차의 검색을 자동화하고 요청을 기반으로 하는 지식 개선에 대한 통찰력을 추천합니다.	클래식
유사성	HR 작업에 대한 유사한 지식 문서	직원의 HR 또는 컨텐츠 또는 캠페인 할 일을 완료하는 데 도움이 될 관련 문서를 표시합니다.	클래식
유사성	HR 케이스에 대한 유사한 지식 문서	ML을 사용하여 가장 관련성이 높은 지식 문서를 식별함으로써 HR 에이전트의 보다 빠르고 더 나은 해결을 지원합니다.	클래식
회귀	HR 케이스 해결 시간	가시성과 투명성을 높이기 위해 과거의 유사한 종결 케이스를 분석하여 케이스에 예상되는 해결 시간을 정합니다.	클래식
클러스터링	수요 인사이트: HR 케이스 클러스터에 Knowledge 필요	지식이 없는 케이스 클러스터를 식별하고 지식베이스에서 지식 격차를 채우는 작업을 지원합니다.	클래식

사용 사례 생성 단계

예측 머신 러닝 모델을 만들려면 여러 단계를 거쳐야 합니다. 모델을 만들고 교육한 후에는 모델을 평가 및 조정하고, 예측 결과를 테스트하고, 모델을 비즈니스 프로세스와 통합해야 합니다. 사용 사례 모델 생성 단계는 다음과 같습니다.

- 모델 생성 및 교육: 매개변수를 정의하여 고유의 데이터를 기반으로 교육할 모델을 만듭니다. 사용할 범위와 정밀도의 올바른 조합을 정의하여 모델을 조정하고 개선하면서 여러 모델을 만듭니다.
- 모델 테스트: 모델의 예측 결과를 가져와서 비즈니스 프로세스와 통합하는 데 가장 적합한 모델을 결정합니다. 모델이 올바른 결과를 반환하는지 확인하려면 단일 또는 배치 테스트 프로세스를 사용하면 됩니다.
- 가장 적절한 모델 통합: 가장 적절한 모델을 비즈니스 프로세스에 배포합니다. 최상의 결과를 반환하는 모델을 확인한 후에는 결과를 수정하고 모델을 프로덕션에 통합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예측 정확도 유지관리

비즈니스 조건의 변경 사항을 반영하기 위해 새로운 솔루션을 재교육, 수정 또는 생성하여 예측 차이를 관리할 수 있습니다. 여러 소비 지점과 가상 사용자에서 필요한 만큼 작동하는지 확인하기 위해 시간에 따른 비즈니스 규칙을 테스트하고 수정합니다.

관련 정보

- 예측 인텔리전스
- 예측 인텔리전스 시작하기

HR PIWB 템플릿: 이메일 케이스 자동 범주화

머신 러닝 모델 설정을 안내하는 안내형 템플릿을 사용하여 이메일 케이스를 자동으로 분류함으로써 생산성과 비용 절감을 개선합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

이 태스크 정보

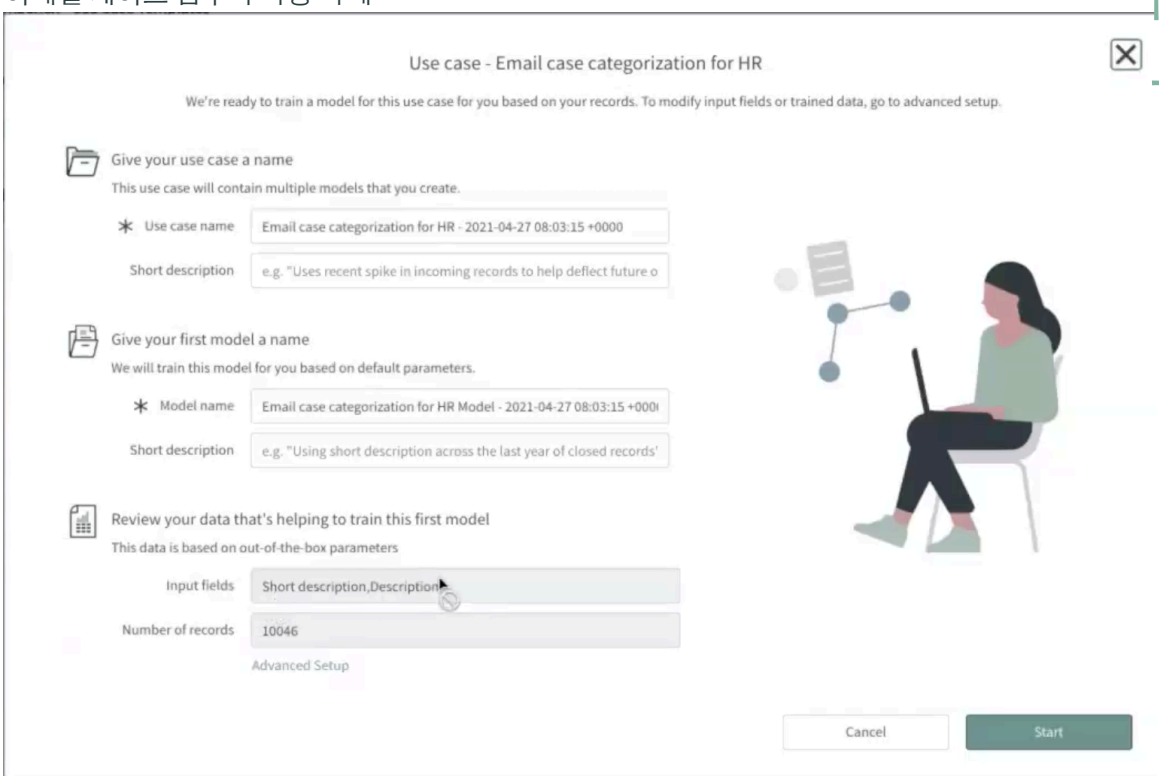
이 템플릿은 이메일 케이스를 분류하도록 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 방법을 안내합니다. 사용 사례 템플릿에 가이드 있음 레이블이 표시되는 경우 여러 구현 단계를 사용할 수 있으며, 시작을 클릭하면 모델 평가 및 조정 구현 섹션으로 자동 이동됩니다. 그렇지 않으면 머신 러닝 모델을 만드는 것부터 시작합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.

2. HR에 대한 이메일 케이스 범주화 안내형 템플릿을 선택합니다.

이메일 케이스 범주화 사용 사례



3. 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 고유한 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 이 사용 사례는 생성하는 여러 모델을 포함합니다. 필요한 경우 템플릿과 동일한 이름을 사용할 수 있습니다.

4. 모델 이름 필드에 모델 이름을 입력합니다.

> **주:**
> 모델은 기본 매개변수를 기반으로 교육됩니다. 모델 이름은 목적(예: HR# ## ### ### ###)을 반영해야 합니다.

5. 시작을 클릭합니다.

> **주:**
> 구현을 시작하려면 사용 사례 이름과 짧은 설명을 입력해야 합니다.

사용 사례 설정 페이지가 열리고 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계를 볼 수 있습니다.

6. 설정의 모델 생성 및 교육 섹션에서 시작을 클릭하여 사용 사례와 연결된 모델을 만듭니다.
7. 필수 필드에 모델 이름 및 간단한 설명을 입력합니다.

> **주:**
> 데이터 테이블, 예측 필드, 처리 언어 등의 모델과 관련된 기타 데이터는 기본적으로 미리 채워집니다.

8. 이 모델을 교육하는 데 사용된 필터 검토 섹션을 확장하여 기본 필터를 확인합니다.

입력 필드와 기록 수 필드에서 모델을 교육하는 데 도움이 되는 기본 시스템 매개 변수 집합을 검토합니다. 이 데이터를 수정하려면 고급 설정을 클릭한 다음 변경한 내용을 저장합니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다.

> **주:**
> 고급 설정을 클릭하면 처리 언어를 변경하고 모델을 교육하는 데 사용되는 필터를 검토 및 수정할 수 있습니다. 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다. 예측을 생성하는 데 사용되는 입력 필드를 검토하고 수정합니다. 사용 가능 및 선택됨 목록 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징합니다. 모델에 대해 충분한 수의 기록이 있어야 합니다. 변경한 내용을 저장합니다.

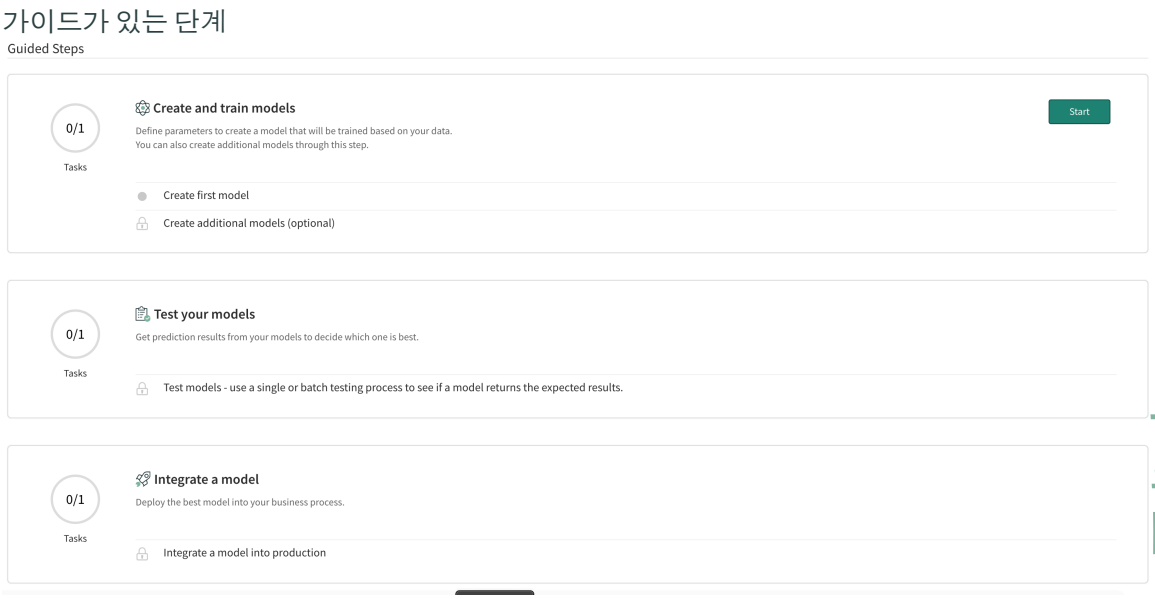
9. 저장을 클릭합니다.
   사용 사례 **ML** 모델 설정 페이지가 열립니다.
10. 모델 생성 및 훈련 섹션에서 계속을 클릭합니다.
    모델 생성 페이지가 열립니다.
11. 이 모델 훈련하기를 클릭합니다.
    이 프로세스는 시간이 걸릴 수 있습니다. 이 모델 훈련하기 창이 표시되며, 프로세스가 완료되려면 시간이 약간 소요됨을 알립니다.
12. 시작을 클릭하여 훈련을 시작합니다.
    ML 모델 설정 페이지가 열립니다.
13. ML 모델 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 훈련 프로세스를 모니터링하고 닫기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

14. 옵션: 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 교육 프로세스를 모니터링합니다.
15. 시작을 클릭하여 훈련을 시작합니다.
    학습된 모델과 함께 사용 사례 설정 페이지가 열립니다.
16. 학습된 사용 가능한 모델에서 값 조정을 클릭합니다.
    사용 사례 모델 기록이 열립니다. 정확도**(%)**, 범위**(%)**및 순 자동화**(%)** 점수를 볼 수 있습니다.

    > **주:**
    > 적용할 범위와 정확도 값의 올바른 조합을 정의하여 사용 사례 모델을 구체화할 수 있습니다.

17. 사용 사례 모델을 테스트할 준비가 되면 모델 테스트를 클릭합니다.



    사용 사례 모델 테스트 페이지가 열립니다.
18. 테스트할 모델 선택 섹션에서 테스트 및 비교를 위한 모델을 구체화합니다.
    옵션을 사용 가능에서 선택됨으로 바꿉니다. 모델을 더 많이 선택할수록 배치 테스트의 처리 시간이 더 많이 소요됩니다.
19. 테스트 매개변수 정의 섹션에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.

    테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    > **주:**
    > 사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

    표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
20. 입력 필드 섹션에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
21. 테스트 실행을 클릭합니다.
    예측 값 및 신뢰도와 같은 상세 정보를 사용하여 테스트 결과 보기 섹션에서 테스트 결과 데이터를 확인합니다.
22. 완료로 표시를 클릭하여 테스트를 완료합니다.
23. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 모델 통합 섹션에서 시작을 클릭합니다.
24. 통합할 모델 선택 섹션의 사용 가능한 목록에서 모델을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

25. 필요하다면 재교육 일정 필드에서 정의를 변경할 수 있습니다.
    기본값은 한 번 실행이지만, 30일~180일마다 다시 교육할 수 있습니다.
26. 통합을 클릭합니다.
    확인 팝업에서 통합을 다시 클릭하여 이 작업을 완료합니다. 사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

결과
구성이 완료되면 솔루션이 이메일 케이스에 대한 HR 서비스를 자동으로 범주화합니다. 자세한 내용은 이메일에서 자동으로 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

예측 인텔리전스

예측 인텔리전스 시작하기

Predictive Intelligence Workbench 통합 및 커스터마이제이션

HR PIWB 템플릿: 수신 케이스의 **HR** 서비스 예측

머신 러닝 모델 설정을 안내하는 안내형 템플릿을 사용하여 케이스에 대한 올바른 HR 서비스를 예측합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. **HR** 케이스의 서비스 예측 안내형 템플릿을 선택합니다.
3. 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 간단한 설명 필드에 사용 사례에 대한 고유한 정보를 입력합니다.
5. 시작을 클릭합니다.

   주:
   구현을 시작하려면 사용 사례 이름과 짧은 설명을 입력해야 합니다.

   사용 사례 설정 페이지가 열리고 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계를 볼 수 있습니다.
6. 설정의 모델 생성 및 교육 섹션에서 시작을 클릭하여 사용 사례와 연결된 모델을 만듭니다.
7. 필수 필드에 모델 이름 및 간단한 설명을 입력합니다.

   주:
   데이터 테이블, 예측 필드, 처리 언어 등의 모델과 관련된 기타 데이터는 기본적으로 미리 채워집니다.

8. 이 모델을 교육하는 데 사용된 필터 검토 섹션을 확장하여 기본 필터를 확인합니다.
   비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다.
9. 이 모델에 대한 입력 필드 검토 섹션을 확장하여 미리 채워진 필드를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능 및 선택됨 슬러시 버킷 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징할 수 있습니다.

10. 저장을 클릭합니다.
사용 사례 **ML** 모델 설정 페이지가 열립니다.
11. 모델 생성 및 훈련 섹션에서 계속을 클릭합니다.
모델 생성 페이지가 열립니다.
12. 이 모델 훈련하기를 클릭합니다.
이 프로세스는 시간이 걸릴 수 있습니다. 이 모델 훈련하기 창이 표시되며, 프로세스가 완료되려면 약간 시간이 소요됨을 알립니다.
13. 시작을 클릭하여 훈련을 시작합니다.
다시 ML 모델 설정 페이지로 이동됩니다.
14. ML 모델 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 훈련 프로세스를 모니터링합니다.
15. 시작을 클릭하여 훈련을 시작합니다.
다시 사용 사례 설정 페이지로 이동됩니다.
16. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 교육 프로세스를 모니터링합니다.
17. 사용 사례 설정 페이지의 모델 평가 및 조정 섹션에서 시작 을 클릭합니다.
사용 사례 모델 평가 및 조정 페이지가 열립니다. 이 페이지에서 적용할 범위와 정확도의 올바른 조합을 정의하여 사용 사례 모델을 구체화할 수 있습니다.
18. 평가하고 튜닝하려는 사용 사례 모델 옆에 있는 확인란을 클릭합니다.
모델 이름 옆에 있는 펼침 아이콘을 클릭하여 상세 정보를 확장하면 사용 사례 모델에 대한 평가 데이터를 볼 수 있습니다.
19. 동작 선택 목록 메뉴에서 모델 기록 열기를 선택합니다.
사용 사례 모델 기록이 열립니다. 정확도**(%)**, 범위**(%)**및 순 자동화**(%)** 점수를 볼 수 있습니다.
20. 필요하다면 재교육 일정 필드에서 정의를 변경할 수 있습니다.
기본값은 한 번 실행이지만, 30일~180일마다 다시 교육할 수 있습니다.
21. 사용 사례 모델을 평가하거나 튜닝한 후 재교육을 다시 한 번 실행하려면 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
사용 사례 모델 평가 및 조정 페이지가 열립니다.
22. 사용 사례 모델을 테스트할 준비가 되었으면 테스트하려는 모델 옆의 확인란을 클릭합니다.
23. 동작 선택 목록에서 이 모델 테스트를 선택합니다.
사용 사례 사용자 모델 테스트 페이지가 열리고 테스트하도록 선택한 사용 사례 모델이 선택됨 슬러시 버킷에 있습니다.
24. 테스트할 모델 선택 섹션에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
있으면 선택됨 슬러시 버킷으로 이동합니다.
25. 테스트 매개변수 정의 섹션에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.

    그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    주:
    사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

26. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
27. 입력 필드 섹션에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
28. 테스트 실행을 클릭합니다.
29. 테스트 결과 보기 섹션에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

30. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 모델 평가 및 조정 페이지로 돌아가서 통합하려는 모델 옆의 확인란을 선택합니다. 최적 모델 통합 섹션에서 시작합니다.
31. 동작 선택 목록 메뉴에서 이 모델 통합을 선택합니다.
통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.
32. 통합을 클릭합니다.
33. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.
사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

> **주:**
> 교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 Predictive Intelligence Workbench 통합 및 사용자 지정 을 참조하십시오.

HR PIWB 템플릿: 수신 케이스의 할당 그룹 예측

머신 러닝 모델 설정을 안내하는 안내형 템플릿을 사용하여 케이스에 대한 올바른 할당 그룹을 예측합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. **HR** 케이스에 대한 할당 그룹 예측 안내 템플릿을 선택하고 시작을 클릭합니다.
3. 사용 사례 이름 필드에 사용 사례의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 모델 이름 필드에 모델의 고유한 이름을 입력합니다.
5. 고급 설정을 클릭합니다.
사용 사례 설정 페이지가 열리고 앞에서 만든 사용 사례의 이름과 설명이 표시됩니다. 이 페이지에서는 사용 사례 모델을 만들고 구현할 때 진행하게 될 모든 구현 단계를 볼 수 있습니다.
6. 설정의 모델 생성 섹션에서 필수 필드에 모델 이름 및 간단한 설명을 입력합니다.

> **주:**
> 데이터 테이블, 예측 필드, 처리 언어 등의 모델과 관련된 기타 데이터는 기본적으로 미리 채워집니다.

7. 이 모델을 교육하는 데 사용된 필터 검토 섹션을 확장하여 기본 필터를 확인합니다.
비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필터를 커스터마이징할 수도 있고 새 기준을 클릭하여 새 기준을 추가할 수도 있습니다.
8. 이 모델에 대한 입력 필드 검토 섹션을 확장하여 미리 채워진 필드를 확인합니다.
사용 가능 및 선택됨 슬러시 버킷 사이에서 필드를 이동하여 비즈니스 데이터를 가장 잘 나타내도록 필드를 커스터마이징할 수 있습니다.
9. 저장을 클릭합니다.
사용 사례 **ML** 모델 설정 페이지가 열립니다.
10. 모델 생성 및 훈련 섹션에서 계속을 클릭합니다.
모델 생성 페이지가 열립니다.
11. 이 모델 훈련하기를 클릭합니다.
이 모델 훈련하기 창이 표시되며, 프로세스가 완료되려면 약간 시간이 소요됨을 알립니다.
12. 시작을 클릭하여 훈련을 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다시 ML 모델 설정 페이지로 이동됩니다.

13. ML 모델 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 훈련 프로세스를 모니터링합니다.
14. 시작을 클릭하여 훈련을 시작합니다.
    다시 사용 사례 설정 페이지로 이동됩니다.
15. 사용 사례 설정 페이지의 헤더 아래에서 진행 보기를 클릭하여 교육 프로세스를 모니터링합니다.
16. 사용 사례 설정 페이지의 모델 평가 및 조정 섹션에서 시작 을 클릭합니다.
    사용 사례 모델 평가 및 조정 페이지가 열립니다. 이 페이지에서 적용할 범위와 정확도의 올바른 조합을 정의하여 사용 사례 모델을 구체화할 수 있습니다.
17. 평가하고 튜닝하려는 사용 사례 모델 옆에 있는 확인란을 클릭합니다.
    모델 이름 옆에 있는 펼침 아이콘을 클릭하여 상세 정보를 확장하면 사용 사례 모델에 대한 평가 데이터를 볼 수 있습니다.
18. 동작 선택 목록 메뉴에서 모델 기록 열기를 선택합니다.
    사용 사례 모델 기록이 열립니다. 정확도**(%)**, 범위**(%)**및 순 자동화**(%)** 점수를 볼 수 있습니다.
19. 필요하다면 재교육 일정 필드에서 정의를 변경할 수 있습니다.
    기본값은 한 번 실행이지만, 30일~180일마다 다시 교육할 수 있습니다.
20. 사용 사례 모델을 평가하거나 튜닝한 후 재교육을 다시 한 번 실행하려면 업데이트 또는 업데이트 및 재교육을 클릭합니다.
    사용 사례 모델 평가 및 조정 페이지가 열립니다.
21. 사용 사례 모델을 테스트할 준비가 되었으면 테스트하려는 모델 옆의 확인란을 클릭합니다.
22. 동작 선택 목록에서 이 모델 테스트를 선택합니다.
    사용 사례 사용자 모델 테스트 페이지가 열리고 테스트하도록 선택한 사용 사례 모델이 선택됨 슬러시 버킷에 있습니다.
23. 테스트할 모델 선택 섹션에서 테스트하고 싶은 다른 사용 사례 모델이 있는지 확인합니다.
    있으면 선택됨 슬러시 버킷으로 이동합니다.
24. 테스트 매개변수 정의 섹션에서 단일 사용 사례 모델을 테스트할 것인지 결정합니다.

    그렇다면 테스트 유형으로 단일 테스트를 선택합니다. 단일 테스트가 기본값입니다.

    > **주:**
    > 사용 사례 모델을 2개 이상 테스트하려면 배치 테스트를 선택합니다.

25. 표시할 상위 결과 수를 결정합니다.
26. 입력 필드 섹션에서 사용 사례 모델 테스트에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
27. 테스트 실행을 클릭합니다.
28. 테스트 결과 보기 섹션에서 사용 사례 모델의 테스트 결과 데이터를 확인합니다.
29. 사용 사례 모델을 비즈니스 프로세스에 통합할 준비가 되었으면 사용 사례 모델 평가 및 조정 페이지로 돌아가서 통합하려는 모델 옆의 확인란을 선택합니다.최적 모델 통합 섹션에서 시작합니다.
30. 동작 선택 목록 메뉴에서 이 모델 통합을 선택합니다.
    통합할 모델 선택 페이지가 열립니다.
31. 통합을 클릭합니다.
32. 팝업에 이 작업을 수행할 것인지 묻는 메시지가 나타나면 통합을 다시 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 사례 모델이 비즈니스 프로세스에 통합되었습니다.

주:
교육된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 Predictive Intelligence Workbench 통합 및 사용자 지정 을 참조하십시오.

HR PIWB 템플릿: 지식 케이스 클러스터 예측 및 수요 인사이트

클래식 설정 템플릿을 사용하여 머신 러닝 모델로 클러스터 솔루션 템플릿을 구성하고 교육함으로써 지식이 없는 케이스 클러스터를 예측하고, 지식 수요를 파악하고, 지식 문서를 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

이 태스크 정보
이 템플릿은 지식 문서가 누락된 주제를 파악하고 누락된 주제에 대해 실행 가능한 지식 격차를 생성하기 위해 지식 수요 인사이트 기능을 구성하여 사용 사례 모델을 커스터마이징하는 과정을 지원합니다. Knowledge 수요 인사이트 구성 의 정보를 검토합니다.

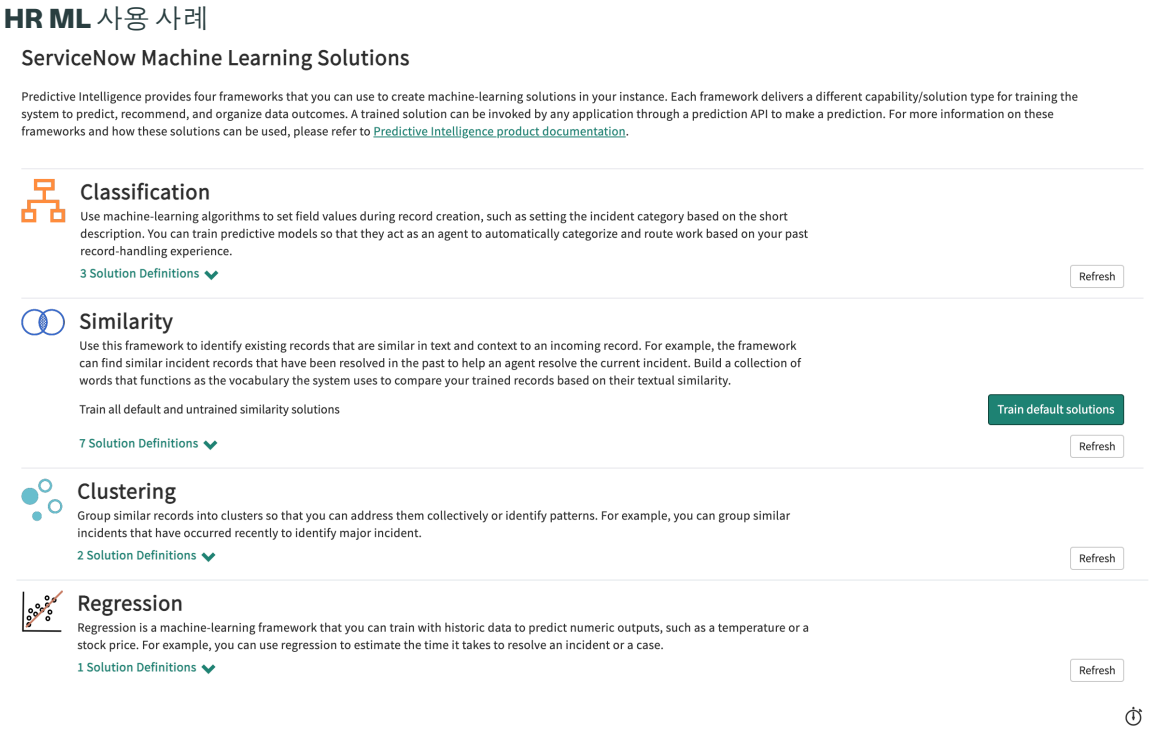
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 **HR** 케이스 클러스터에 대한 지식 수요 템플릿으로 이동하여 시작을 클릭합니다.
   모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
   a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

      주:
      솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

   b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
   머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. Knowledge 수요 인사이트 구성 의 정보를 검토합니다.
4. 이동 클러스터링 〉 **HR** 케이스 클러스터에 대한 지식 수요 사용 가능한 솔루션 정의에서 구성을 클릭합니다.
   솔루션 정의가 나타납니다.
5. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.

결과
지식 격차 분석을 위해 수요 통찰력을 사용하여 누락된 주제에 대해 실행 가능한 지식 문서를 생성할 수 있습니다.
HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션의 해당 사용 사례 정보를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

유사성 솔루션 생성 및 교육

클러스터링 솔루션 생성 및 교육

HR PIWB 템플릿: 지식 격차 예측 및 통찰력

머신 러닝 모델 설정을 안내하는 클래식 템플릿을 사용하여 지식 격차 검색을 자동화하고 수요에 따른 지식 개선에 대한 통찰력을 권장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 지식 격차가 있는 유사한 **HR** 케이스 템플릿으로 이동하여 시작을 클릭합니다.

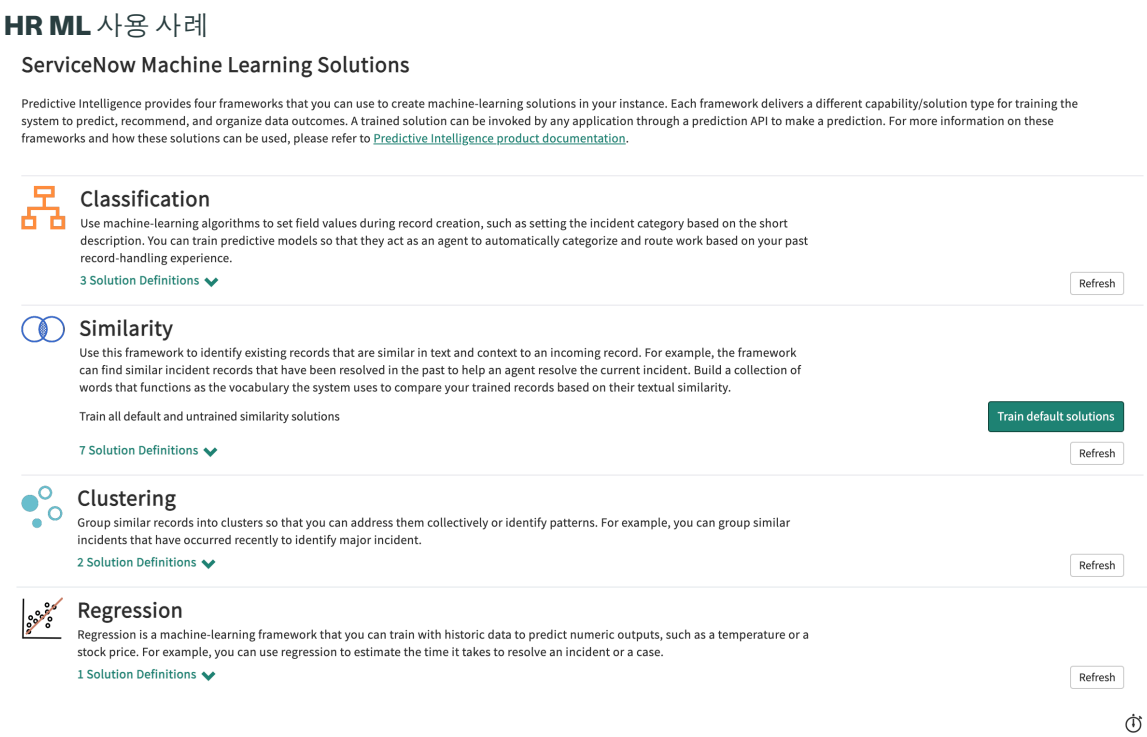
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.

a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

> **주:**
> 솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.



3. 이동 유사성 을 클릭하고 구성을 클릭합니다.
솔루션 정의가 나타납니다.

4. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.

결과

구성이 완료되면 머신 러닝 알고리즘은 유사한 문서 및 지식 수요 통찰력과 같은 다양한 Knowledge Management 기능을 제공합니다.

다음에 수행할 작업

다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

예측 인텔리전스

예측 인텔리전스 시작하기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR PIWB 템플릿: HR 케이스 해결을 위한 지식 예측

클래식 설정 템플릿을 사용하여 머신 러닝 모델이 있는 유사성 솔루션 템플릿을 구성하고 교육함으로써 HR 에이전트가 보다 신속하게 케이스를 해결할 수 있도록 지원하는 지식 문서를 추천합니다.

시작하기 전에

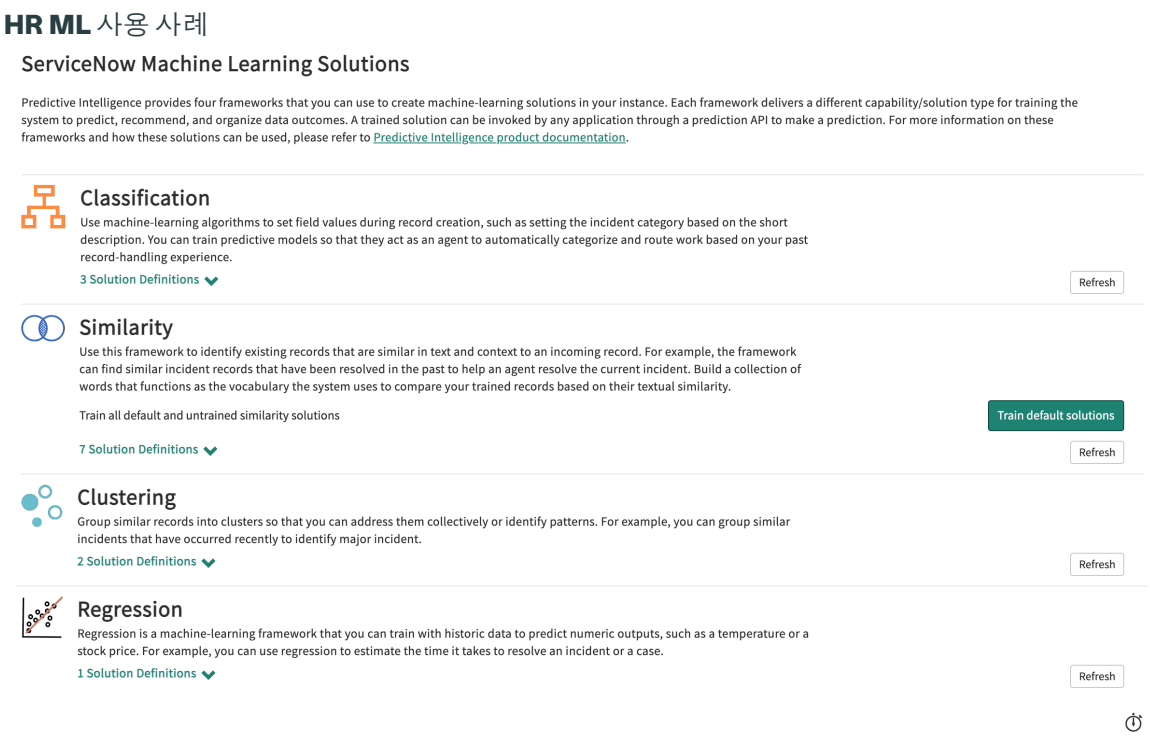
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 에이전트의 **HR** 케이스 해결을 위한 **Knowledge** 템플릿으로 이동하여 시작을 클릭합니다.
   모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
   a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

      주:
      솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

   b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
   머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.



3. 이동 유사성 〉 에이전트의 **HR** 케이스 해결을 위한 지식 사용 가능한 솔루션 정의에서 구성을 클릭합니다.
   솔루션 정의가 나타납니다.
4. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

구성이 완료되면 에이전트가 HR 케이스에 대한 짧은 설명과 관련 검색 결과에 있는 텍스트를 기준으로 지식 문서 전반의 유사한 정보를 검색할 수 있습니다. HR 에이전트의 신속한 케이스 해결을 지원할 수 있는 유사 지식 문서를 표시합니다.

다음에 수행할 작업

다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

- 예측 인텔리전스
- 예측 인텔리전스 시작하기

HR PIWB 템플릿: 직원 프로파일에서 유사한 케이스 추천

클래식 설정 템플릿을 사용하여 머신 러닝 모델이 있는 유사성 솔루션 템플릿을 구성하고 교육함으로써 컨텐츠 검색과 개인화된 경험을 위한 유사한 직원 프로파일을 기반으로 최상위 관련 문서와 카탈로그 항목을 추천합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

이 태스크 정보

직원과 유사한 프로파일을 가진 모든 사용자를 검색합니다. 해당 사용자가 조회한 상위 지식 문서와 제출한 상위 카탈로그 항목을 식별합니다.

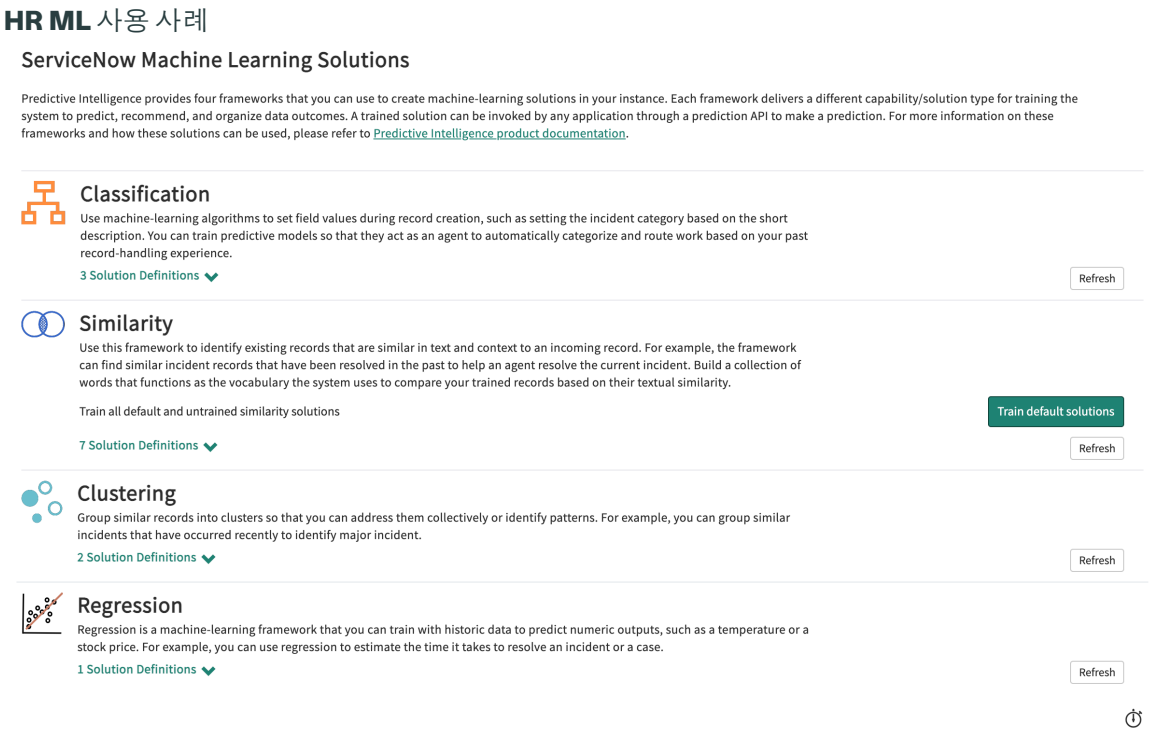
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 직원 프로파일 기반 권장 템플릿으로 이동하여 시작을 클릭합니다.
   모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
   a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

      주:
      솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

   b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
   머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 이동 유사성 을 클릭하고 구성을 클릭합니다.
   솔루션 정의 섹션이 나타납니다.
4. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.

   클러스터링 솔루션 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 해당 Test a classification solution prediction 문서를 참조하십시오Create and train a clustering solution .

   주:
   학습된 사용 사례 통합 구현에 대한 자세한 내용은 Predictive Intelligence Workbench 통합 및 사용자 지정 을 참조하십시오.

결과
구성이 완료되면 솔루션에 유사한 직원 프로파일을 기반으로 직원에게 상위 3개 지식 문서와 상위 3개 카탈로그 항목이 표시됩니다. 자세한 내용은 직원을 위한 지식 문서 및 카탈로그 항목 검색 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

예측 인텔리전스

예측 인텔리전스 시작하기

HR PIWB 템플릿: **HR** 작업 완료를 위한 지식 예측

클래식 설정 템플릿을 사용하여 머신 러닝 모델이 있는 유사성 솔루션 템플릿을 구성하고 교육함으로써 직원들이 HR 작업을 완료할 수 있도록 지원하는 지식 문서를 추천합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

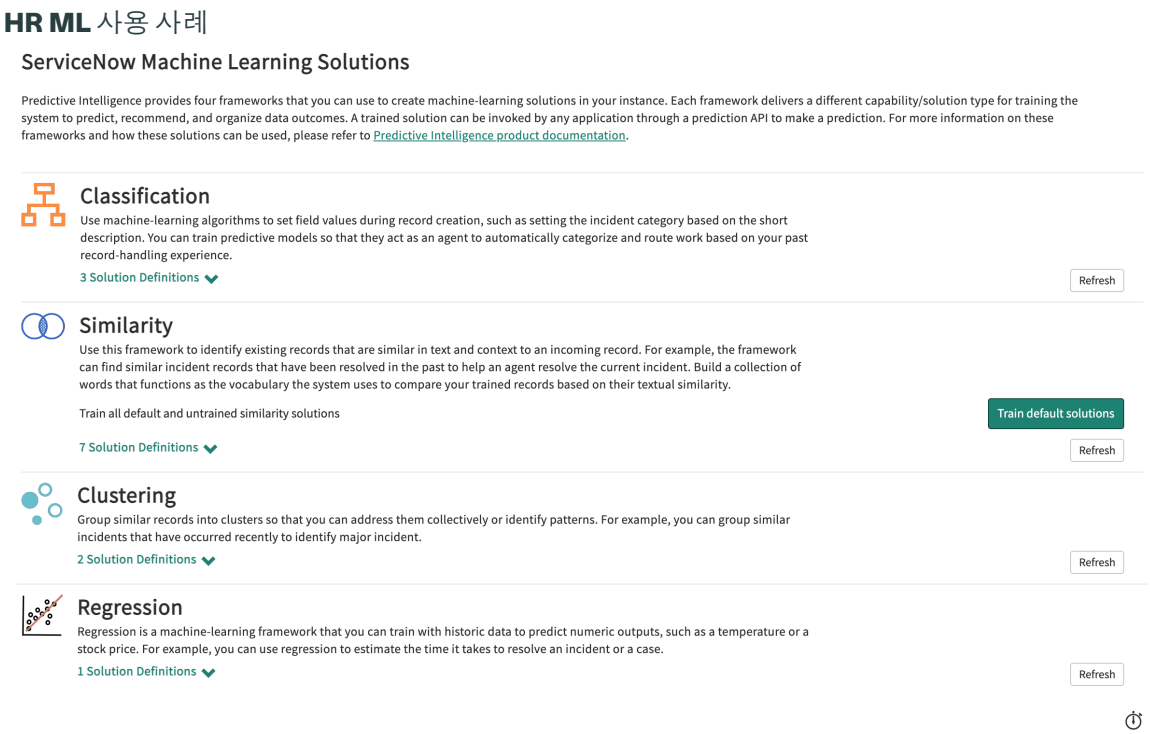
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 직원의 **HR** 작업 완료를 위한 **Knowledge** 템플릿으로 이동합니다.
   모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
   a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

      주:
      솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

   b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
   머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.



3. 이동 유사성 을 클릭하고 구성을 클릭합니다.
   솔루션 정의 섹션이 나타납니다.
4. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.

결과
구성이 완료되면 직원은 관련 문서의 권장 사항에 따라 HR 또는 컨텐츠 또는 캠페인 할 일을 완료할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

예측 인텔리전스

예측 인텔리전스 시작하기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR PIWB 템플릿: 유사한 케이스 추천

클래식 설정 템플릿을 사용하여 머신 러닝 모델이 있는 유사성 솔루션 템플릿을 구성하고 교육함으로써 유사한 종결 HR 케이스를 추천합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

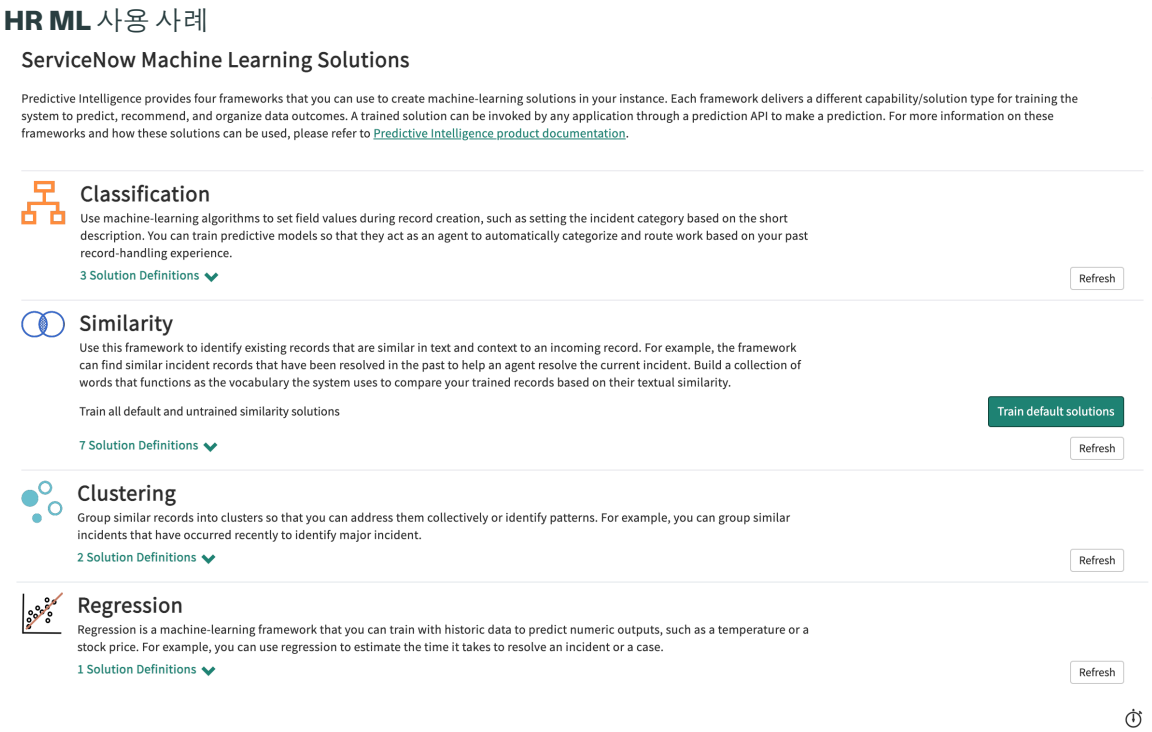
이 태스크 정보
유사 종결 HR 케이스가 구성되었으며 예측 모델이 학습된 경우 유사 종결 **HR** 케이스 옵션이 HR 케이스에 표시됩니다. 이 옵션은 HR 에이전트에게 가장 관련성이 높은 HR 종결 케이스를 보여줌으로써 현재 HR 케이스 해결을 지원합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 유사 종결 **HR** 케이스 템플릿으로 이동하여 시작을 클릭합니다.
   모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
   a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

      주:
      솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

   b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
   머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.



3. 이동 유사성 을 클릭하고 구성을 클릭합니다.
   솔루션 정의 섹션이 나타납니다.
4. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

구성이 완료되면 솔루션이 HR 에이전트에게 가장 관련성이 높은 HR 종결 케이스를 보여줌으로써 현재 HR 케이스 해결을 지원합니다.
HR Service Delivery용 머신 러닝 솔루션의 해당 사용 사례 정보를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

- 예측 인텔리전스
- 예측 인텔리전스 시작하기

HR PIWB 템플릿: 해결 예상 시간 추천

기록 데이터를 기반으로 숫자 출력을 예측하기 위해 기록 데이터를 사용하여 솔루션을 교육합니다. HR 케이스를 해결하는 데 소요되는 예상 시간을 예측하도록 솔루션 정의를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_piwb_hr_content.admin

이 태스크 정보

회귀 솔루션을 사용하면 포인트 추정치와 예측 간격을 예측할 수 있습니다. 예측을 할 때 회귀를 사용하면 예측 간격(범위)에 대한 신뢰도 수준을 지정할 수도 있습니다. HR 케이스 해결 예상 시간 문서를 통해 ETTR 구성 정보를 이해합니다.

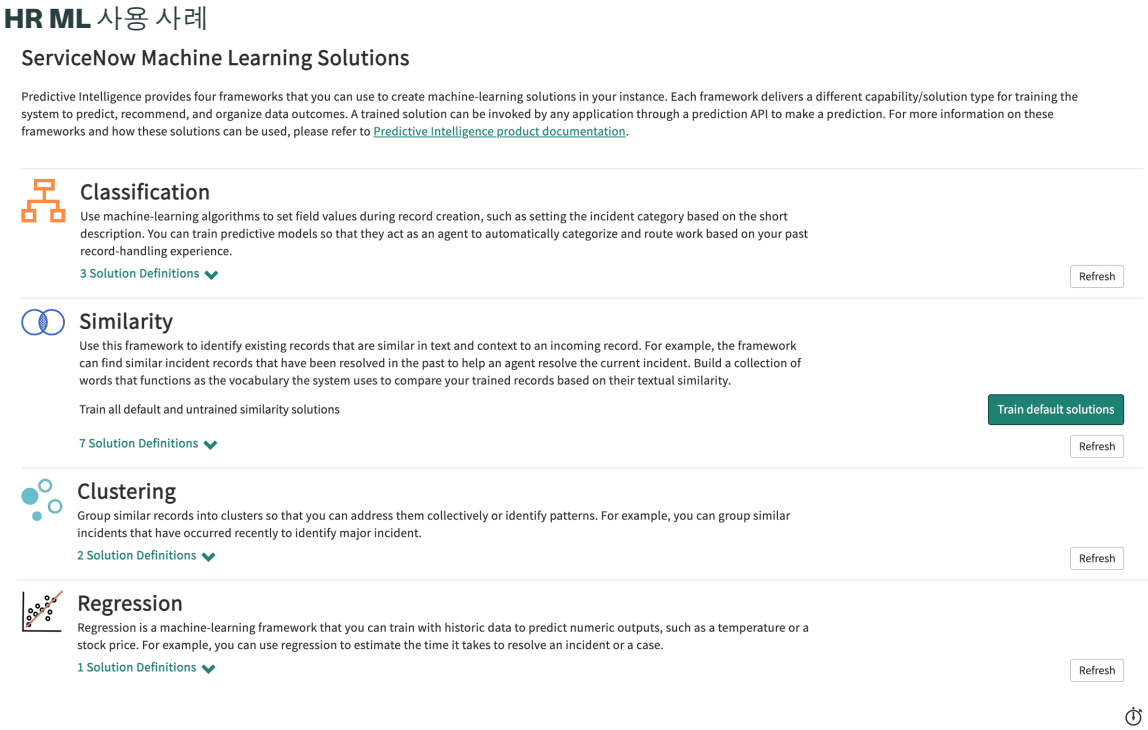
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 워크벤치 〉 사용 케이스 〉 템플릿에서 신규 작성.
2. 템플릿 목록에서 **HR** 케이스 해결의 예상 소요 시간으로 이동하고 시작을 클릭합니다.
   모델 이름이 있는 팝업이 나타납니다. 이 사용 사례는 클래식 Predictive Intelligence에서 처리됩니다. 클래식 Predictive Intelligence로 이동하여 설정을 완료하게 됩니다. 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
   a. 이 사용 사례를 설정하기 위한 제품 문서 보기를 클릭하여 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 지침을 검토합니다.

      주:
      솔루션 정의를 생성하기 위한 문서를 검토하고 이해해야 합니다.

   b. 솔루션 정의를 시작하려면 이동하기를 클릭합니다.
   머신 러닝 솔루션 방문 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 이동 회귀 〉 **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** 사용 가능한 솔루션 정의에서 구성을 클릭합니다.
   HR 케이스 해결 시간에 대한 회귀 솔루션 정의가 나타납니다.
4. 솔루션 정의 양식에서 다음 지침에 따라 해당 필드를 구성합니다.

필드	값
레이블	회귀 솔루션의 고유한 이름을 입력합니다. 예를 들어 HR ### ## ##을 입력합니다.
이름	솔루션 레이블 값을 입력하면 이 필드는 시스템에서 할당한, 레이블 값 ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time과 유사한 이름으로 자동으로 채워집니다.
Word 말뭉치	솔루션과 관련된 기존 단어 말뭉치를 선택합니다. 예를 들어, 이 사용 사례에서는 단어 말뭉치 회귀와 같은 제목이 있는 단어 말뭉치를 선택합니다. 관련 단어 말뭉치가 없는 경우 다음 단어 말뭉치 만들기 단계를 수행합니다. 단어 말뭉치가 완료되면 회귀 정의 양식의 단어 말뭉치 필드에서 단어 말뭉치를 선택할 수 있습니다. 하지만 단어 말뭉치 선택은 선택 사항입니다. 입력 데이터에 텍스트 열이 있으며 단어 말뭉치를 선택하지 않으면 회귀 솔루션은 입력 데이터의 텍스트 열을 사용하여 새 단어 말뭉치 모델을 교육합니다. 그렇게 만들어진 단어 말뭉치는 다른 회귀 솔루션 또는 기타 ML 솔루션 유형에서 다시 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
	주: 회귀 솔루션에 사용되는 단어 말뭉치 생성을 위한 테이블당 기록 수는 300,000으로 제한됩니다.
테이블	회귀를 적용할 데이터베이스 테이블을 선택합니다. 이 테이블에는 시스템에서 데이터베이스 재개 HR ### [sn_hr_core_case]에 소요되는 시간을 예측할 수 있도록 기록 데이터가 포함되어야 합니다.
출력 필드	예측 모델을 설정할 값이 있는 필드를 선택합니다. 일반적으로 양호한 출력 필드는 숫자, 정수 또는 부동 소수점 필드입니다. 이 예제 시나리오에서는 **actual_resolution_time** 필드를 사용하여 시간을 측정합니다. 출력 필드는 숫자 값을 생성해야 합니다.
필드	시스템이 회귀를 사용하여 교육할 기록을 식별하는 데 도움이 되는 하나 이상의 필드 유형을 선택합니다. 이 시나리오에서는 *short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name*을 사용합니다. 입력 필드 유형은 문자열, 명사 또는 숫자일 수 있습니다.
필터	(선택 사항) 회귀를 사용하여 교육할 출력 필드 기록에 필터 조건을 추가합니다. 필터를 조정하여 충분한 기록이 있도록 합니다. 회귀 교육의 최소 기록 수는 10,000개입니다. 회귀 교육의 최대 기록 수는 300,000개로 제한됩니다.
처리 언어	솔루션 정의에서 교육하려는 데이터 세트의 지배적 언어를 선택합니다. 데이터 세트 언어가 영어인 경우 영어를 선택합니다. 또한 기본적으로 모든 데이터 세트에 영어 처리가 적용됩니다. 예를 들어, 이탈리아어를 선택하면 시스템이 데이터를 영어와 이탈리아어로 처리합니다. 주: 처리 중이라는 용어는 솔루션 교육의 일부로 사용되는 언어별 단계를 나타냅니다. 예를 들면 단어 토큰화, 스톱 워드 제거, 어간 추출 등입니다.
스톱 워드	처리 언어를 선택하면 시스템이 자동으로 동일한 언어를 사용하는 스톱 워드 목록을 추가합니다. 예를 들어, 처리 언어가 이탈리아어인 경우 기본 이탈리아어 스톱 워드 목록이 나타납니다. 기본 영어 스톱 워드 목록도 선택에 함께 표시됩니다. 사용자 지정 스톱 워드 목록을 만드는 경우 스톱 워드 필드에서 선택하고 솔루션에 추가할 수 있습니다. 이 시나리오에서는 기본 영어 스톱 워드 목록을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
교육 빈도	시스템이 필터와 일치하는 기록을 기반으로 솔루션을 다시 생성하는 빈도를 선택합니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 한 번 실행 ○ 30일 마다 ○ 60일마다 ○ 90일 마다 ○ 120일 마다 ○ 180일마다 이 시나리오에서는 30일마다를 선택합니다. 기본적으로 시스템에서 교육을 한 번 실행합니다. 이 연습에서는 허용 가능한 범위와 정확도 값을 제공할 때까지 필요한 만큼 솔루션 정의를 검토하고 업데이트할 시간이 제공됩니다. 회귀 솔루션 교육에 필요한 최소 기록 수는 10,000개입니다. ML 스케줄러는 인스턴스가 커밋할 수 있는 교육의 수를 24시간 동안 인스턴스당 50개의 새로운 ML 교육 요청으로 제한합니다. 예약된 재교육 요청은 제외됩니다. 또한 새 교육 요청이 24시간 내에 50개를 초과하는 경우에도 클러스터링 및 유사성 업데이트는 이 제한에서 제외됩니다.

5. 솔루션 정의에 대한 적절한 컨텍스트 메뉴 옵션 또는 버튼을 클릭합니다.

6. 교육용 솔루션을 제출한 경우에는 교육 활성화 창에서 확인을 클릭하여 확인합니다.
가장 가까운 교육 서비스를 사용하여 솔루션 교육이 예약됩니다. 교육이 완료되면 시스템에서 알림을 전송하며, 이 알림에는 교육에서 발생했을 수 있는 모든 오류가 포함됩니다. 다른 사용자가 예측 인텔리전스 알림 범주를 구독할 수 있습니다. 교육이 완료되면 시스템에서 솔루션을 첨부 레코드로 업로드합니다.

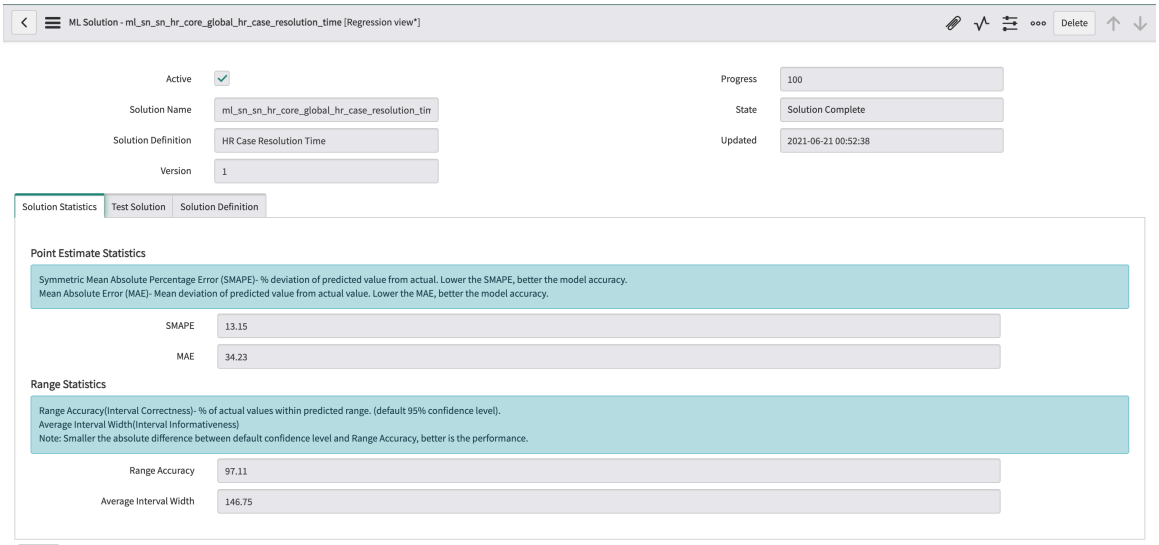
   구성이 완료되면 직원 및 에이전트는 요청 섹션에서 예상 해결 시간을 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

이 시나리오에서는 솔루션 정의에서 ML 솔루션을 생성했습니다. ML 솔루션의 관련 링크 섹션에서 솔루션 통계, 테스트 솔루션 및 솔루션 정의 탭을 참조하십시오. 솔루션 통계 탭에서 솔루션에서 제공한 포인트 추정치 및 범위(예측 간격) 통계를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

회귀 솔루션 정의



솔루션의 테스트 솔루션 탭에서 입력 필드의 값을 입력하여 예측에 대한 입력으로 사용한 기록의 예측 출력을 테스트할 수 있습니다. 기본 예측 신뢰도 수준인 95를 사용하거나 0과 100 사이의 다른 수준을 입력할 수 있습니다. 95를 값으로 사용하는 것은 시스템에서 실제 예측이 예측 간격 내에 있으리라고 95% 신뢰한다는 뜻입니다. 예측 출력을 찾으려면 테스트 실행 버튼을 클릭합니다.

테스트를 실행하면 예측 출력 통계가 나타납니다. 화면의 포인트 추정치는 한 시점의 단일 값입니다. 구성이 완료되면 직원 및 에이전트는 요청 섹션에서 예상 해결 시간을 볼 수 있습니다.

다음에서 통합 상태를 확인할 수 있습니다. **HR** 관리 〉 **HR AI** 구성 〉 솔루션 정의. 이제 사용 사례가 선택한 솔루션 정의에 매핑됩니다.

관련 정보

- 예측 인텔리전스
- 예측 인텔리전스 시작하기

HR 케이스 해결 예상 시간

가시성과 투명성을 높이기 위해 과거의 유사한 종결 케이스를 분석하여 ETTR(케이스 해결 예상 시간)을 정합니다.

머신 러닝은 간단한 설명, 범주, 우선순위, 할당 그룹 등과 같은 케이스 속성에 따라 케이스 해결 예상 시간(ETTR)을 예측합니다. ETTR에 대한 머신 러닝 회귀 솔루션 정의를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 HR PIWB 템플릿: 해결 예상 시간 추천 문서를 참조하십시오.

예측을 하려면 기존의 EETR 솔루션 정의를 사용하거나 필드, 필터, 교육 빈도와 같은 일부 기본 설정을 변경할 수 있습니다.

ETTR 기능은 과거의 유사한 종결케이스에 대한 해결 시간을 분석하여 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 직원에게 개선된 투명성을 제공하고 직원의 케이스 해결 시간에 대한 예상치를 설정합니다.
- 에이전트가 작업의 우선순위를 정하고 성과를 측정하도록 지원합니다.
- 관리자가 SLA 관리와 케이스 예상 해결 시간에 대한 통찰력을 얻을 수 있도록 지원하는 데이터를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 케이스에 대한 ETTR

HR 케이스 해결 시간 옵션을 보면 예상 HR 케이스 해결 시간 (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time)을 구성하고 예측 모델을 학습할 수 있습니다. 다음에서 예상 해결 시간 값을 확인합니다.

- 직원 포털 뷰 및 Now Mobile 뷰
- Agent Workspace
- 케이스 목록이 있는 플랫폼 뷰
- 관리자를 위한 케이스 구성 뷰

자세한 내용은 ETTR 예측 보기 문서를 참조하십시오.

ETTR 예측 모델

다음 조건을 충족하면 HR 케이스 예상 해결 시간 (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time)이 구성되고 예측 모델이 자동으로 학습됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Contextual Search를 위한 Predictive Intelligence(com.snc.contextual_search_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* 시스템 속성이 true로 설정되어 있습니다.

비즈니스 규칙 및 시스템 속성

다음 시스템 속성 및 비즈니스 규칙을 검증합니다.

- 다음 시스템 속성 및 해당 값을 사용하거나 구성하여 요구사항에 따른 ETTR 값을 표시합니다.
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- 비즈니스의 요구에 따라 예상 해결 시간 예측 비즈니스 규칙을 사용하거나 구성합니다.

ETTR 모델

ETTR과 같은 회귀 솔루션을 사용하면 포인트 추정치와 예측 간격을 예측할 수 있습니다. 이 기능은 과거에 유사한 문제를 해결하는 데 소요된 시간을 기준으로 에이전트, 직원 및 서비스 소유자에게 케이스의 예상 해결 시간을 알립니다.

- 실제 해결 시간: 특정 케이스의 실제 해결 시간을 저장합니다. 이 필드에는 케이스 오픈부터 종결까지 소요된 해결 시간이 저장됩니다.

  주:
  업그레이드를 할 때 이 실제 해결 시간 채우기 예약 작업을 한 번 실행하여 기존의 HR 케이스에 대한 실제 해결 시간을 채웁니다. 향후의 모든 케이스에 대해 비즈니스 규칙 실제 해결 시간 채우기가 자동으로 해결 시간을 생성합니다.

- 최대 **ETTR**: 케이스 완료에 대한 최대 예상 해결 시간을 일 단위로 표시합니다. 예상치는 유사한 HR 케이스 해결에 소요된 시간을 기반으로 합니다.
- 최소 **ETTR**: 케이스 완료에 대한 최소 예상 해결 시간을 일 단위로 표시합니다. 예상치는 유사한 HR 케이스 해결에 소요된 시간을 기반으로 합니다.
- 일 단위 **ETTR**: 케이스 완료의 포인트 예상 해결 시간을 일 단위로 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

ETTR 예측 보기

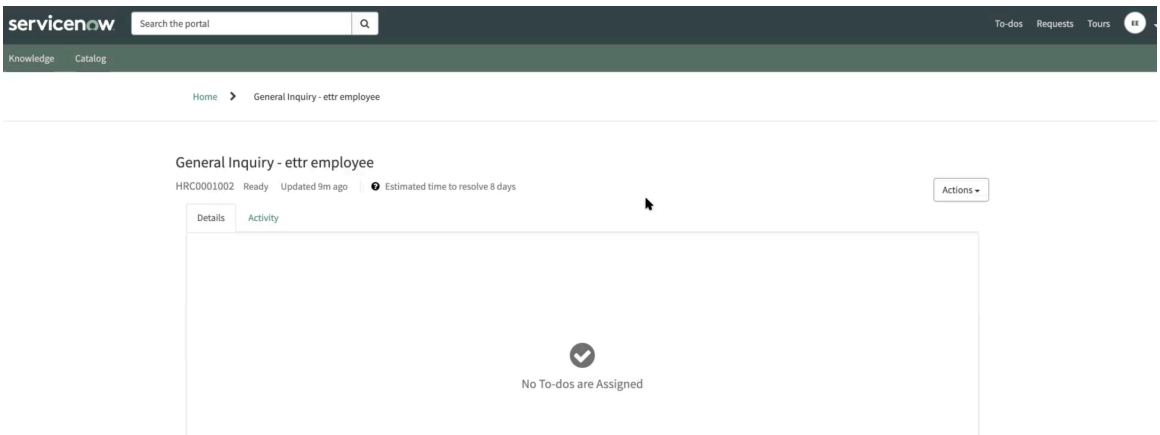
ETTR 예측 보기

과거 데이터를 기반으로 예상 해결 시간을 나타내는 케이스의 여정 전반에 걸쳐서 ETTR 뷰의 예시를 확인합니다.

ETTR을 구성하면 **HR** 케이스 해결 시간 옵션을 볼 수 있습니다. 다음에서 예상 해결 시간 값을 확인합니다.

- 직원 포털 뷰

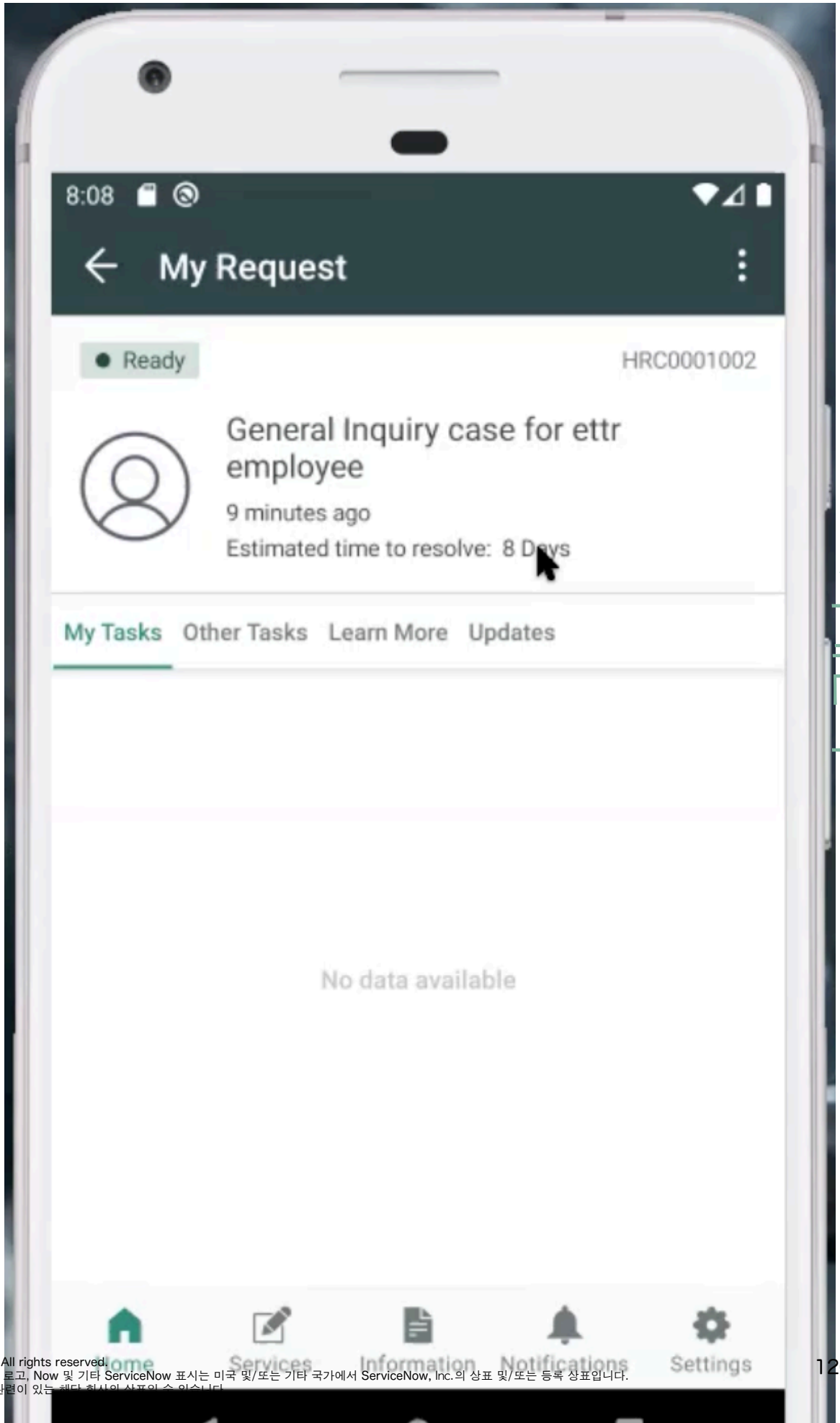
직원용 **ETTR**



- Now Mobile 뷰

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

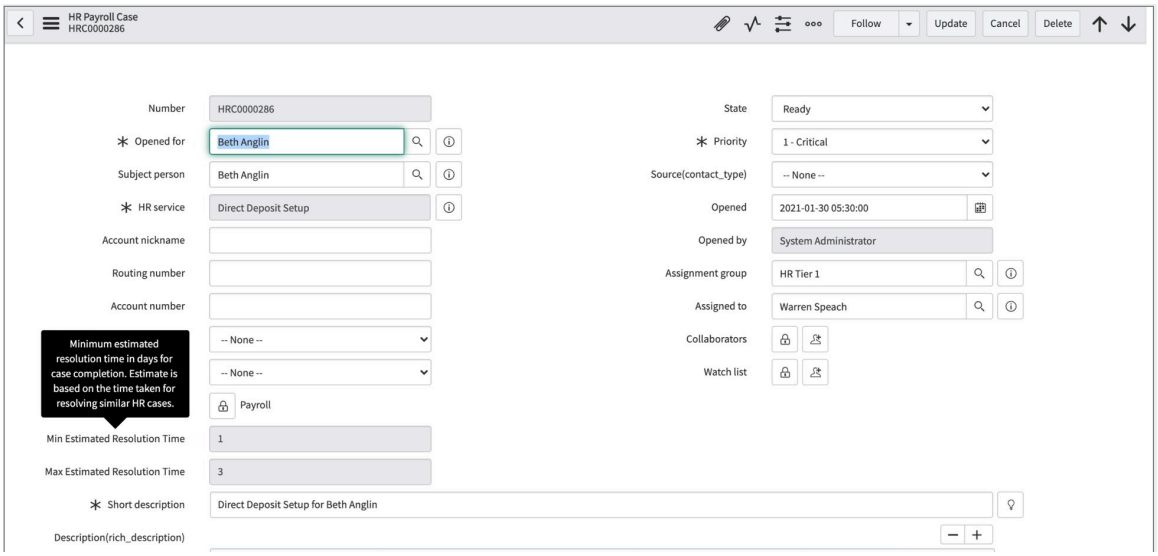
Now Mobile의 ETTR



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

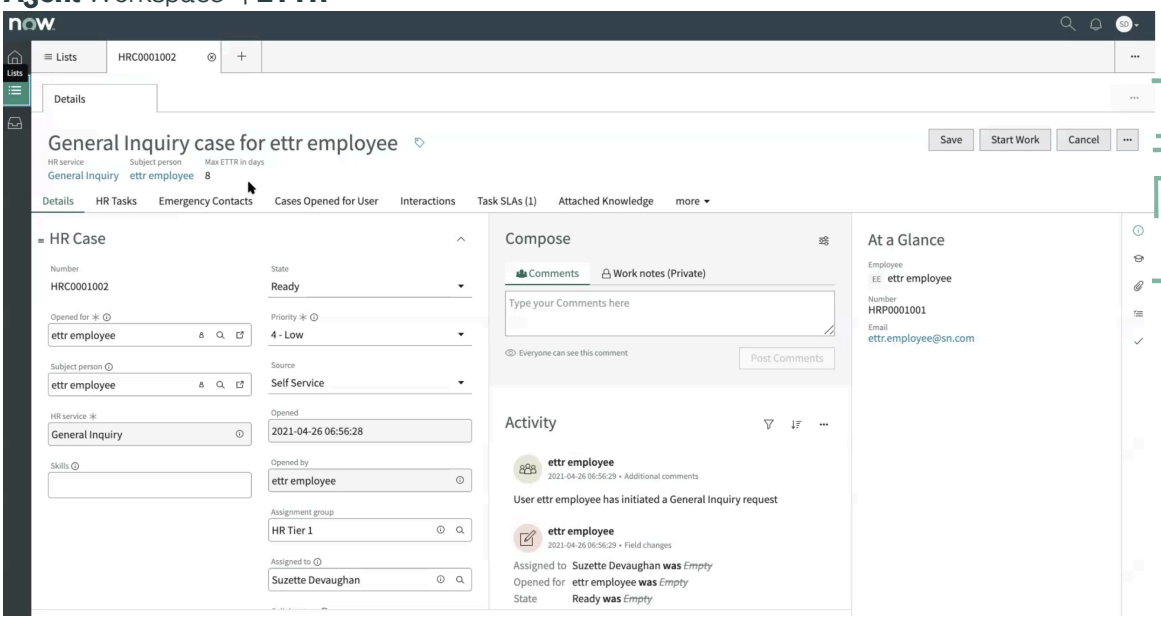
- 에이전트용 플랫폼 뷰

  에이전트용 플랫폼의 **ETTR**



- Agent Workspace

  Agent Workspace의 **ETTR**



구성에 따라 구현에 대한 뷰가 다르게 표시될 수 있습니다.

관련 정보

HR 케이스 해결 예상 시간

HR Service Delivery용 **ServiceNow** 음성 기능

HR Agent Workspace는 ServiceNow 음성 기능 클라우드 컨택 센터 제공자를 의 강력한 기능과 HR 케이스 관리용 에이전트 작업 공간통합하여 직원 및 에이전트에게 원활한 대화형 음성 응답(IVR) 및 통화 환경을 제공합니다.

서비스 에이전트의 인바운드 및 아웃바운드 전화 통화를 용이하게 하는 데 사용합니다 ServiceNow 음성 기능 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스를 Amazon Connect와 같은 서드 파티 전화 시스템과 통합 ServiceNow 합니다.
- 통화 중에 HR 에이전트를 지원하기 위해 관련 데이터를 표시합니다.
- 통화 기록, 메트릭 및 녹취록을 통해 HR 에이전트와 직원 간의 상호작용을 분석합니다.

자세한 내용은 Integrating ServiceNow Voice for HR 문서를 참조하십시오.

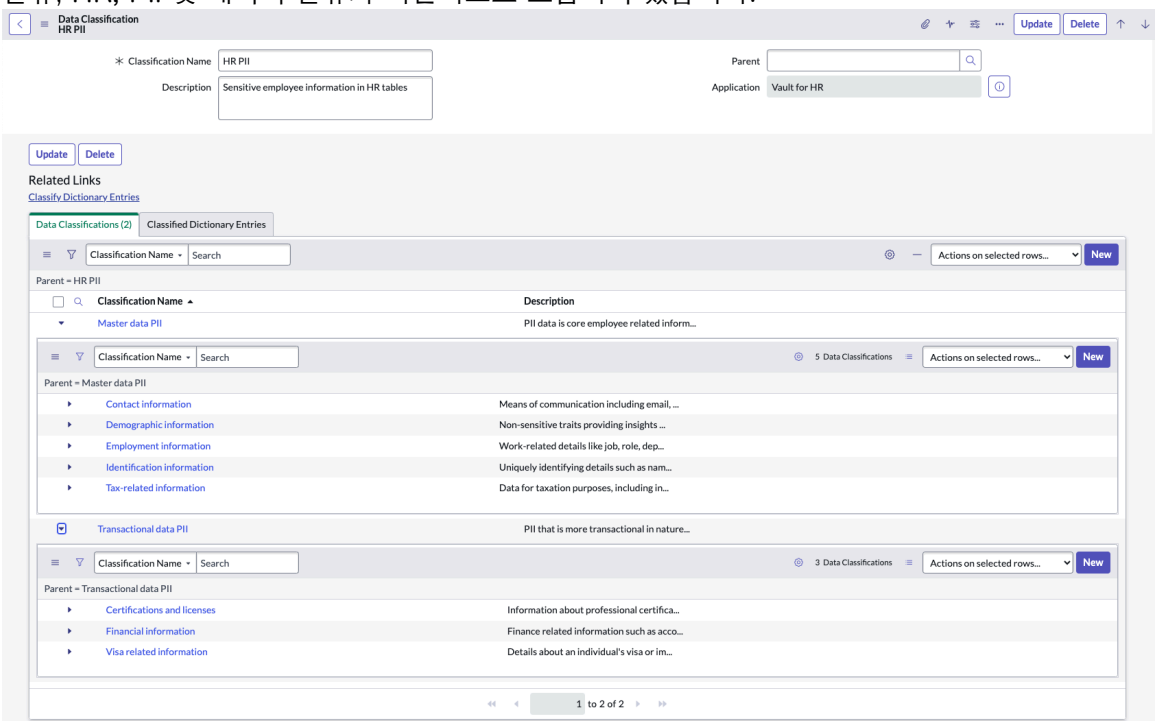
ServiceNow 용 Vault HR Service Delivery

중요한 직원 데이터를 분류하고 직원/전직 직원이 개인 데이터 삭제를 요청할 수 있도록 합니다.

HR 기록 분류

ServiceNow Vault for HR은 HR 전문가가 민감한 직원 데이터를 식별하고 관리할 수 있도록 새로운 분류 HR PII를 도입합니다. HR PII는 HR 애플리케이션의 데이터를 연락처 정보, 세금 관련 정보, 비자 관련 정보 등의 범주로 분류합니다. 범주는 마스터 데이터 PII와 트랜잭션 데이터 PII의 두 가지 상위 데이터 분류로 구성됩니다.

분류, HR, PII 및 데이터 분류가 기본적으로 포함되어 있습니다.

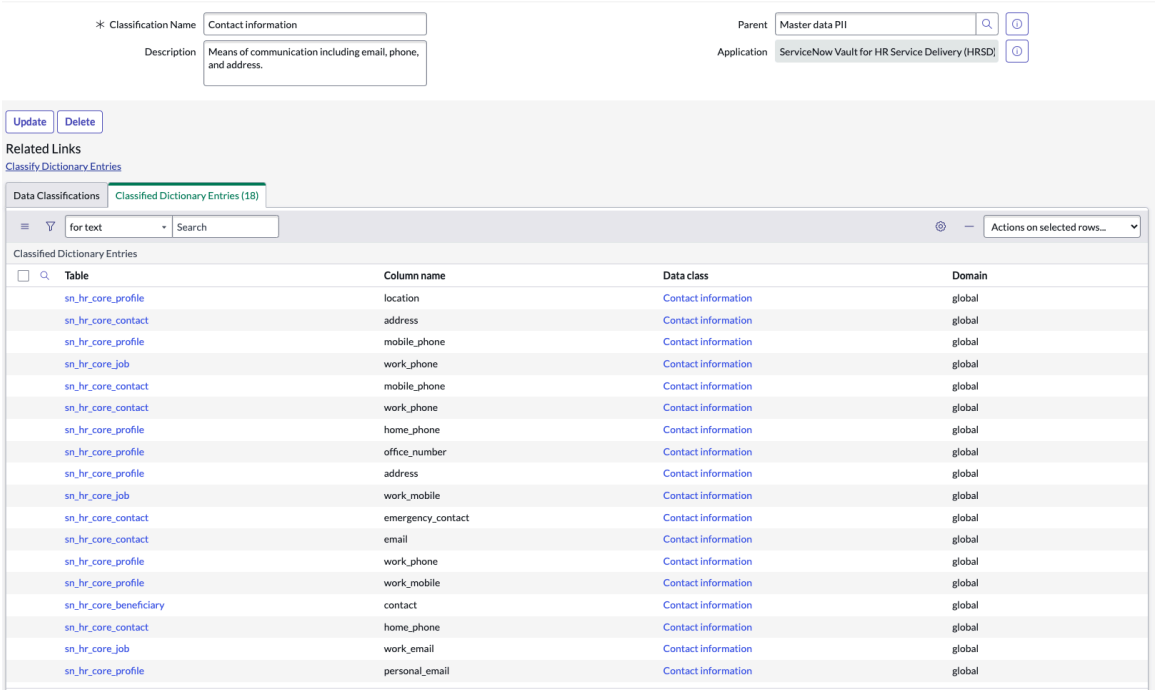


HR PII에서 추가 데이터 분류를 생성하려면 을 참조하십시오Creating data classifications .

각 데이터 분류 범주에는 분류에 포함된 HR 애플리케이션별 테이블과 열을 표시하는 "분류된 사전 항목" 관련 목록이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow Vault for HR 데모 데이터는 분류된 사전 항목을 제공합니다.



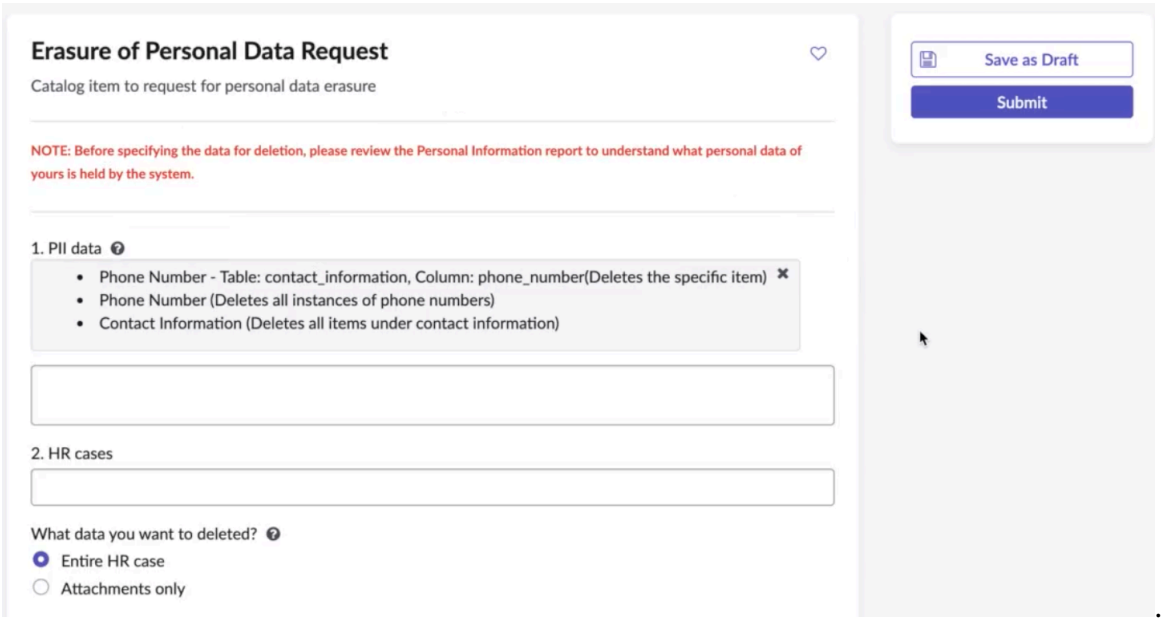
HR 애플리케이션의 열을 분류된 딕셔너리 항목 목록에 추가하려면 을 참조하십시오 HR 데이터 분류.

직원이 데이터 삭제를 요청합니다.

ServiceNow Vault for HR은 직원 및 전직 직원이 개인 데이터 삭제를 요청할 수 있도록 인터페이스 요소 및 백엔드 프로세스를 제공합니다.

직원은 다음에서 사용할 수 있는 개인 데이터 삭제 카탈로그 항목을 통해 직원 기록과 연결된 HR 케이스 또는 개인 식별 데이터를 지우는 요청을 제출할 수 있습니다. 직원 센터 〉 인사 관리 섹션.

퇴사 직원은 다음을 통해 요청을 제출할 수 있습니다. 퇴사 직원용 서비스 센터 〉 서비스 〉 개인 데이터 삭제.



.HR 케이스를 수신하는 대상 사용자를 포함하여 개인 데이터 삭제 요청의 필드를 수정하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오HR 카탈로그 항목에 대한 HR 케이스 템플릿 편집.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR용 **Vault** 설정 **ServiceNow**

관리자 역할이 있으면 Vault for HR을 설치할 ServiceNow 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
조직에서 HRSD Pro 또는 HRSD Enterprise 구독을 구매해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 ServiceNow 및 검색 창을 사용하여 Vault for HR Service Delivery(com.sn_hr_vault) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.
   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 메시지가 표시되면 종속성에 대한 추가 권리를 얻으려면 링크를 ServiceNow Store 따르십시오.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.
   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 선택합니다.

HR 데이터 분류

딕셔너리[sys_dictionary] 테이블의 HR 애플리케이션별 테이블 열에 데이터 분류를 할당합니다. 할당된 열은 데이터 분류를 위한 "분류된 딕셔너리 항목" 관련 목록에 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: data_classification_admin

프로시저

1. 탐색기 창에서 sys_dictionary.list를 입력합니다.
2. HR 관련 기록별로 필터링합니다.
   테이블 검색 필드에 sn_hr_core 를 입력하거나 패키지 검색 필드에 human resources를 입력합니다.
3. 특정 데이터 분류에 할당할 각 기록을 선택합니다.
4. 요소를 선택한 후 선택한 행에 대해 수행할 작업 〉 분류.
5. Assign to data class(데이터 클래스에 할당) 대화 상자에서 선택한 사전 요소에 할당할 데이터 분류를 선택한 다음 Classify(분류)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

⚠ 경고:
선택한 사전 항목에 대한 기존 분류를 덮어씁니다.

필요에 따라 여러 데이터 분류를 선택할 수 있습니다.

자세한 내용은 데이터 딕셔너리 테이블을 참조하십시오.

HR Service Delivery가 포함된 직원 센터

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인을 활성화하면 직원 센터를 사용할 수 있습니다.

직원 센터는 직원들이 정보를 찾고, 도움을 받고, 필요한 서비스 또는 물품을 요청할 수 있도록 통합된 단일 포털 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 Employee Center를 참조하십시오.

통합된 분류 매핑

HR taxonomy는 사전 구성된 HR 카탈로그 항목 및 지식 문서를 Employee Experience taxonomy에서 제공하는 HR 주제에 매핑합니다.

직원은 카탈로그, Knowledge 등 다양한 유형의 컨텐츠를 단일 주제 내에서 함께 찾을 수 있습니다. HR taxonomy에 대한 주제 매핑 또한 직원 센터에서의 검색을 강화합니다 .

HR Service Delivery에서 직원 센터를 사용하려면 다음을 수행합니다.

- HR taxonomy(com.sn_hr_emp_taxonomy) 플러그인을 활성화합니다. 활성화되면 HR 카탈로그 항목 및 지식베이스(KB) 문서가 분류 아래의 주제 및 하위 주제로 매핑됩니다.
- 기본 시스템은 HR 주제와 하위 주제를 제공하며 이러한 주제는 HR taxonomy(com.sn_hr_emp_taxonomy) 플러그인을 활성화할 때 포함됩니다.

  ⓘ 주:
  자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - Employee Center에 대한 통합 분류
  - 연결된 컨텐츠를 주제에 연결
  - 지식 문서를 분류 범주와 연결

직원 센터 위젯

다음은 구성할 수 있는 선택적 위젯입니다.

- 시작 날짜 위젯: 이 위젯은 온보딩 케이스에 한해 시작 날짜를 앞둔 신입 직원에게만 표시됩니다. 기본 시스템 레이아웃을 사용할 경우 이 위젯을 직원 센터 홈페이지의 내 항목 위젯 위 오른쪽 창에 배치합니다. 수명주기 이벤트와 온보딩 및 위젯 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - Service Portal 위젯
- 육아 휴직 가이드: 육아 휴직 가이드 포털 페이지에 대한 링크를 제공합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - 육아 휴직
  - Service Portal 위젯

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 **HR Service Delivery**

HR Service Delivery에서는 도메인 분리가 지원됩니다. ServiceNow# HR Service Delivery 애플리케이션은 HR 상호작용을 자동화하고 모든 HR 서비스에 단일 플랫폼을 제공하여 직원 서비스 경험을 개선합니다. 도메인 분리는 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리합니다. 그런 다음 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본*

- 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 하는 비즈니스 논리가 있습니다.
- 애플리케이션에서 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고, 롤업, 집계 등은 모두 런타임 시 도메인을 고려합니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 정상적으로 작동하도록 애플리케이션을 설정할 수 있어야 합니다.

사용 사례: 서비스 제공자가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 서비스 제공자의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

개요

도메인 분리는 다음과 같은 고객에게 가장 적합합니다.

- 비즈니스 엔터티 간에 절대적인 데이터 분리를 시행하는 경우(데이터 분리).
- 각 도메인에 대한 비즈니스 프로세스 정의 및 사용자 인터페이스를 사용자 지정하는 경우(위임된 관리).
- 단일 인스턴스에서 일부 전역 프로세스와 전역 보고를 유지하는 경우.

이러한 사용자는 도메인 범위를 확장하거나 축소하여 다른 도메인의 데이터를 표시하거나 숨길 수 있습니다. 예를 들어, 벤더 A의 벤더 데이터를 다른 벤더의 벤더 데이터와 분리할 수 있습니다. HR Service Delivery 애플리케이션을 사용하는 각 벤더는 다른 벤더와 공유할 수 없는 별도의 데이터를 가질 수 있습니다.

주:
사용자는 도메인 가시성에 의해 명시적으로 부여된 도메인의 데이터에 항상 액세스할 수 있습니다.

HR Service Delivery에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- HR Service Delivery에서 데이터 분리를 지원하지만 논리 및 프로세스 분리는 완전하게 지원되지 않습니다.
- 도메인으로 분리된 구현에서 작업할 때는 올바른 사용자 집합이 볼 수 있도록 올바른 도메인 수준에서 기록이 만들어지는지 확인하십시오.

  예를 들어 다음과 같은 도메인이 있습니다.

  - 전역: TOP
    - 도메인 A
    - 도메인 B

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자가 도메인 A와 B에 있는 HR 케이스에 액세스하려면 Global 수준에서 HR 케이스를 만들어야 합니다. HR 케이스를 도메인 B에 만들면 인덱싱으로 인해 도메인 A에 있는 케이스에는 액세스할 수 없습니다.
- TOP 및 도메인 A에 있는 사용자가 HR 케이스를 볼 수 있도록 하려면 도메인 A에 HR 케이스를 만듭니다.

- HR 케이스가 Global 도메인에 있지 않는 한, 더 높은 도메인에 있는 HR 케이스를 낮은 도메인에 있는 사용자에게 할당해서는 안 됩니다. 도메인 A 또는 B의 사용자는 컨트롤에 액세스할 수 없습니다.

사용 사례: **HR Service Delivery**의 도메인 분리

벤더 A의 벤더 데이터는 벤더 B와 분리할 수 있습니다. HR Service Delivery 애플리케이션을 사용하는 각 벤더는 다른 벤더와 공유할 수 없는 별도의 데이터를 가질 수 있습니다.

기본적으로 도메인 분리는 작업 [task] 및 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블과 해당 확장에 도메인 필드를 추가합니다.

딕셔너리 테이블 정의에 **sys_domain** 필드를 추가하면 도메인 분리를 새로 만드는 테이블로 확장할 수 있습니다. 기본적으로 시스템 전용 도메인은 플랫폼 및 베이스라인 애플리케이션 테이블을 적절하게 분리합니다.

> ⚠ 경고:
> 플랫폼 테이블(sys_prefix) 또는 딕셔너리 항목 무효화 [sys_dictionary_override] 테이블은 도메인 분리하지 마십시오. 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다.

이 사용 사례에서는 클라이언트 스크립트, 비즈니스 규칙, 워크플로우, 프로세스 등을 도메인으로 분리할 수 있습니다.

도메인 분리와 함께 제공되는 동작은 다중 테넌시 지원을 제공하지만 다중 테넌시는 여전히 단일 인스턴스 내에 포함되어 있습니다. 일부 전역 속성, 일부 전역 데이터 및 일부 전역 프로세스는 모든 도메인에서 공유됩니다. 예를 들어, 로그인 페이지 시스템의 " 사용자 이름 및 암호 저장" 옵션은 전역 옵션이며 도메인별로 지정할 수 없습니다.

모든 시스템 속성 전체를 완전히 분리해야 하고 전역 보고나 전역 프로세스가 필요하지 않은 경우에는 개별적인 인스턴스를 구성하는 것이 가장 좋습니다.

사용 사례: 수명주기 이벤트의 도메인 분리

상위 도메인에서 설정되고 하위 도메인이 공유하는 활동 세트. 예:

- 상위 도메인: P
- 하위 도메인:
  - Q
  - R

  상위 도메인 P에 대해 활동 세트가 작성되면 Q와 R에서 사용할 수 있습니다.

  Q와 R에서 작성된 활동 세트는 서로 사용하거나 P에서 사용할 수 없습니다.

도메인 분리에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- Domain Separation 이해 .
- 서비스 제공자용 도메인 분리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR용 문제 자동 해결

문제 자동 해결 for HR 애플리케이션은 인공 지능(AI)을 사용하여 직원의 일상적인 문의에 대해 거의 실시간으로 응답을 제공합니다. 직원이 요청 및 응답 채널을 사용할 때 피드백을 수집하여 권장 사항의 품질을 개선할 수 있습니다.

애플리케이션은 직원을 HR 사용하여 문제 자동 해결 직원은 요청 채널을 통해 도움을 요청할 수 있습니다. 그런 다음 응답 채널을 통해 요청에 대한 해결 방법을 받을 수 있습니다. 문제 자동 해결 또한 애플리케이션은 중요하거나 민감한 케이스를 식별하여 에이전트에게 알려 시기적절한 지원을 제공합니다.

애플리케이션 사용 문제 자동 해결 의 주요 이점은 다음과 같습니다.

- 직원의 질문에 대한 자동 해결입니다.
- 직원이 도움을 요청하고 받을 수 있는 여러 채널을 갖는 옴니채널 또는 멀티채널 경험
- 셀프 서비스를 통한 비용 절감 질문에 답변하는 데 많은 에이전트가 필요하지 않기 때문입니다.
- 직원들에게 실시간에 가까운 응답을 제공합니다.
- 에이전트와 관리자가 성공 메트릭을 모니터링하는 데 사용할 수 있는 대시보드입니다.

AI를 기반으로 하는 HR 케이스 자동 해결

중요하지 않은 대량 케이스 문제 자동 해결 의 경우 애플리케이션은 직원이 참여하려는 응답 채널을 통해 실시간에 가까운 셀프 서비스 옵션을 제공합니다. 애플리케이션은 중요한 케이스를 문제 자동 해결 감지하여 에이전트에게 알릴 수 있으며, 이를 통해 직원이 적시에 지원을 받을 수 있습니다.

옴니채널 또는 멀티채널 경험

옴니채널 또는 다중 채널 환경을 사용하면 직원이 가장 편한 채널을 통해 도움을 요청할 수 있으므로 선호하는 채널에서 거의 실시간으로 응답을 받을 수 있습니다. 예를 들어, 이메일을 통해 수신되는 일상적인 일반 문의는 원격 작업자 또는 Microsoft Teams 사무실에 출근하는 직원을 위해 짧은 메시지/메시징 서비스(SMS)를 통해 자동 해결될 수 있습니다. 직원은 원하는 응답 방식을 결정합니다.

조직의 비용 절감

직원 요청의 거의 50-80%는 구조화되지 않은 형식을 통해 제출되는데, 이는 직원들이 도움을 요청하는 가장 쉽고 빠른 경로를 선호하는 경우가 많기 때문입니다. 이러한 요청의 대부분은 일상적인 요청이거나 중요하지 않습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 문제 자동 해결 가치가 HR 낮은 대량 케이스의 해결을 자동화할 수 있습니다. 이러한 자동화를 통해 일상적인 케이스를 수동으로 분류하고 해결하는 데 드는 비용과 노력을 줄일 수 있습니다.

실시간에 필적하는 응답 속도

이 문제 자동 해결 애플리케이션은 일상적인 직원 문의에 대해 거의 실시간으로 응답(보통 3-5초)을 제공합니다. 직원들은 상담원이 문의를 처리하기 위해 다시 연락할 때까지 3-5일을 기다릴 필요가 없습니다.

성공 메트릭을 모니터링하기 위한 대시보드

대시보드를 문제 자동 해결 통해 관리자는 대시보드의 성공 메트릭을 모니터링할 수 있습니다. 이러한 메트릭은 를 통해 문제 자동 해결자동 해결된 케이스, 예상 비용 및 절약된 시간에 대한 상세 정보를 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

직원들이 요청 채널을 사용하는 방법을 알아보고 선호하는 응답 채널을 문제 자동 해결통해 도움을 받는 방법을 알아봅니다.

사용

에서 케이스 및 피드백을 처리하는 문제 자동 해결방법을 HR 처리합니다.

플랫폼 분석 솔루션

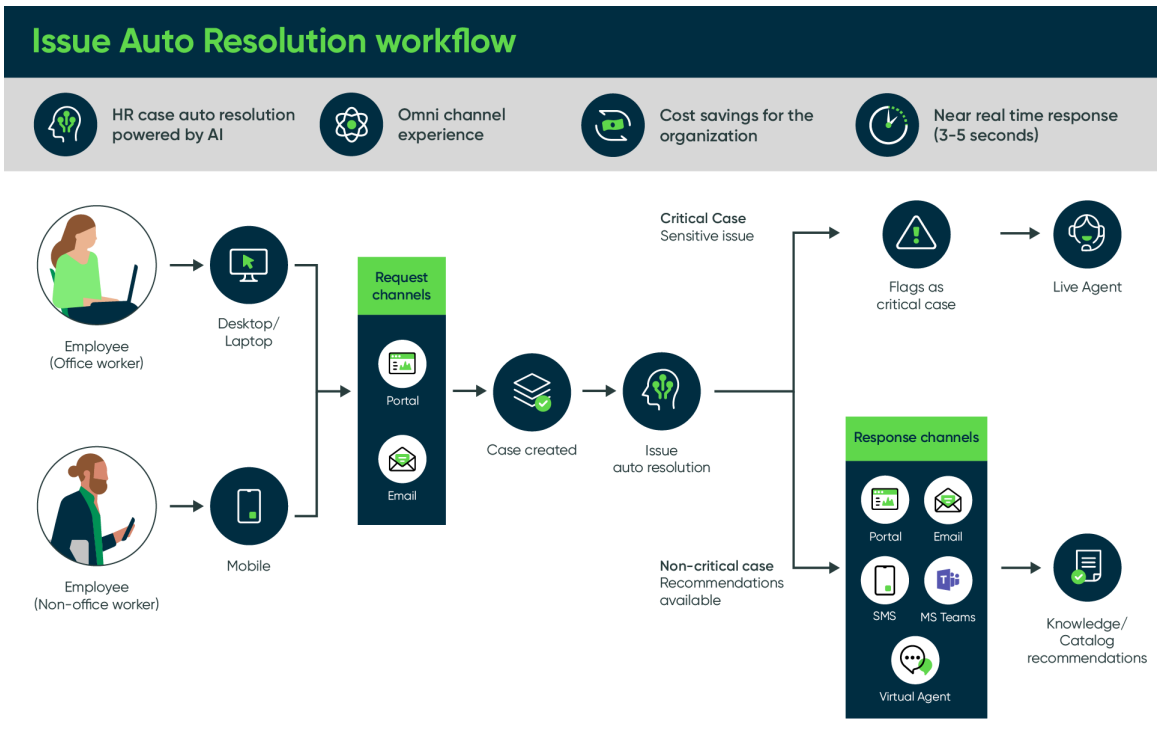
애플리케이션의 케이스 해결 성과를 기반으로 성공 메트릭 문제 자동 해결 을 모니터링합니다

구성

구현에 대해 문제 자동 해결 알아보기

문제 자동 해결 **for HR** 탐색

문제 자동 해결 를 HR 사용하면 직원이 요청 채널 및 응답 채널을 사용하여 통신할 수 있으며 직원으로부터 피드백을 수집하여 권장 사항의 품질을 개선할 수 있습니다.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

문제 자동 해결 를 HR 사용하면 모든 직원이 쉽게 도움을 요청하고 받을 수 있습니다. 채널에 액세스할 수 있는 사무직 직원은 데스크톱이나 노트북을 통해 도움을 요청할 수 있습니다. 컴퓨터에 대한 접근이 제한된 비사무직 근로자는 휴대폰을 통해 도움을 요청할 수 있습니다. 문제 자동 해결는 HR AI 및 자동화를 사용하여 광범위한 채널에서 직원 요청을 해결하기 위한 완전한 셀프 서비스 경로를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 및 응답 채널

직원은 이메일 또는 와 같은 요청 채널을 사용하여 도움을 요청하거나 직원 포털케이스를 만들 수 있습니다.

직원은 응답 채널을 통해 문제 자동 해결에서 통신을 받습니다. HR 케이스가 중요하지 않은 것으로 평가되고 셀프 서비스 컨텐츠를 사용할 수 있는 문제 자동 해결 경우 직원이 선호하는 응답 채널을 통해 제안을 보냅니다. 직원은 이메일, SMS, 직원 포털, Microsoft Teams 또는 가상 에이전트(웹) 등의 채널을 통해 지원을 받을 수 있습니다. 다양한 응답 채널을 제공하면 직원은 선호하는 커뮤니케이션 매체를 통해 문제 자동 해결에서 통신을 받을 수 있습니다.

문제 자동 해결 작동 방식

일반 문의가 생성 문제 자동 해결 되면 인공 지능(AI) 및 자연어 이해(NLU)를 사용하여 케이스의 어조와 의도를 해석합니다. AI는 케이스에 대한 HR 설명을 분석하고 중요도를 식별합니다. 중요한 케이스는 적시 지원을 위해 라이브 에이전트에게 플래그가 지정됩니다. 중요하지 않은 케이스의 경우 IAR은 참조할 관련 지식 문서와 카탈로그 항목으로 응답합니다. 케이스 해결 프로세스 중에 직원은 언제든지 에이전트 지원을 요청할 수 있습니다.

피드백 이해

권장 지식 문서 또는 카탈로그 항목을 검토한 후 직원은 지식 문서와 카탈로그 항목이 문의를 해결하는 데 도움이 되는지 여부를 표시할 수 있습니다. 권장 사항이 유용한 경우 수동 에이전트 개입 없이 케이스가 자동으로 해결됩니다. 유용하지 않은 경우 추가 지원을 위해 케이스가 에이전트의 큐로 이동합니다.

중요한 케이스는 에이전트의 주의를 끌게 되며 할당된 에이전트는 예측에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다. 머신 러닝 모델을 교육하는 데 피드백을 사용할 수 있으므로 애플리케이션이 시간이 지남에 따라 더욱 스마트해집니다.

일반 **HR** 문의에 **AI** 검색 대한 향상된 지원

에서 사용할 수 있는 향상된 AI 검색 지원 기능을 사용하여 검색 결과를 구체화합니다 직원 센터. 인시던트 생성 양식을 제출하기 전에 직관적인 권장 사항으로 사소한 문제를 자체 해결합니다.

인시던트 생성 양식을 작성하는 동안 문제를 스스로 해결할 수 있도록 관련 권장 사항을 제공하는 고급 검색 기능을 사용합니다. 문맥 검색은 긴 형식의 텍스트를 이해하여 직관적인 제안을 제공합니다. 인시던트를 만들기 전에 추천 리소스로 문제를 해결해 볼 수 있습니다.

검색에 대한 권장 사항으로 항목과 지식베이스 문서를 모두 서비스 카탈로그 찾을 수 있습니다.

이 기능은 릴리스 이상부터 Washington DC 사용할 수 있습니다.

향상된 AI 검색 지원 기능을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure AI Search Assist for a record producer .

HR에 대한 문제 자동 해결 구성

설정을 문제 자동 해결 통해 조직은 직원의 일상적인 문의에 대해 거의 실시간으로 응답을 제공할 수 있습니다. 문제 자동 해결에 대한 설정을 보려면 모두 〉 문제 자동 해결 〉 설정.

에 대해 문제 자동 해결많은 설정이 사전 설정되어 있습니다. 작업 구성 설정에 대한 자세한 내용은 자동 해결 시뮬레이션 구성 및 실행을 참조하세요.

문제 자동 해결 케이스 처리에 사용 **HR**

for HR 애플리케이션을 사용하면 문제 자동 해결 조직의 대량 및 가치가 HR 낮은 케이스를 신속하게 처리하고 에이전트의 부담을 줄여 더 많은 경험이나 수동 지원이 필요한 문제에 집중할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

애플리케이션을 통해 문제 자동 해결 직원의 일상적인 문의에 HR 대한 셀프 서비스 컨텐츠를 직원에게 제공하면 케이스를 신속하게 해결할 수 있습니다 HR . 문제 자동 해결 for HR 애플리케이션이 없으면 에이전트가 이러한 케이스를 해결하는 데 최소 3-5일이 소요됩니다.

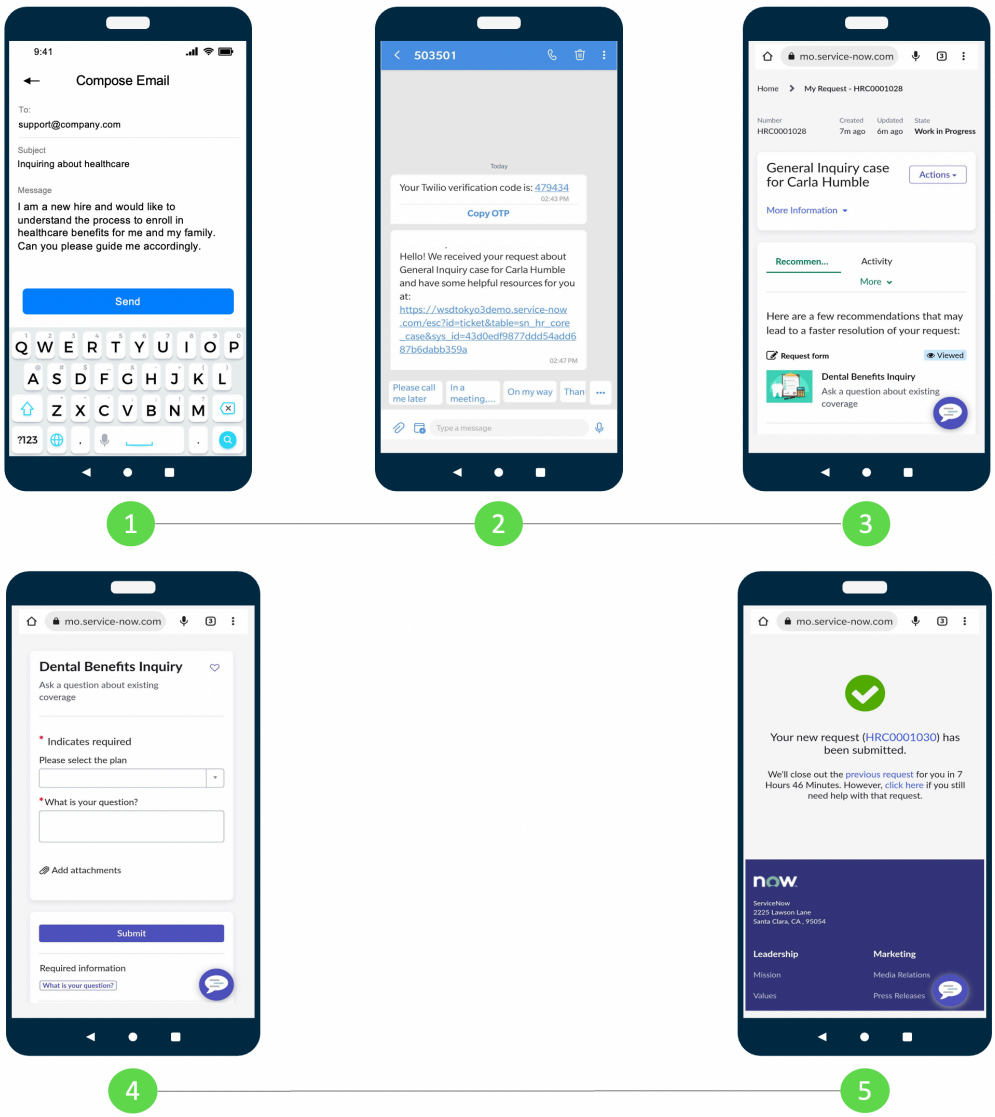
다음 두 시나리오에서는 조직에서 응용 프로그램을 사용하는 문제 자동 해결 방법을 보여 줍니다.

시나리오 **1** - 성공적인 카탈로그 제출

최근에 직원이 조직에 합류했다고 가정해 보겠습니다. 직원에게 회사 랩톱이 없습니다. 업무 관련 요청의 주요 방법은 회사의 지원 이메일 주소를 이용하는 것입니다. 직원은 개인 휴대폰을 소유하고 있으며, 이는 직원이 선호하는 통신 모드입니다.

다음 예제에서는 신입 직원이 개인 휴대폰을 사용하여 의료 서비스 관련 요청을 제기하는 방법을 보여 줍니다.

의료 혜택에 대해 문의하는 직원



1. 직원은 자신의 모바일 장치에서 이메일을 통해 일반 질의를 제출 HR 합니다.

2. 직원은 문의와 관련된 권장 사항이 포함된 SMS 알림을 받습니다.

3. 직원은 SMS 메시지의 링크를 클릭하고 직원 포털에 로그인하여 권장 사항을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 직원은 모든 권장 사항을 검토하고, 요청 양식과 카탈로그 항목을 작성한 다음 양식을 제출합니다.
5. 구조화된 새 케이스가 생성됩니다. 원래 케이스는 자동으로 종결됩니다.

> **주:**
> 직원이 해결에 만족하지 않으면 해당 직원은 에이전트와 연결하여 추가 지원을 받을 수 있습니다.

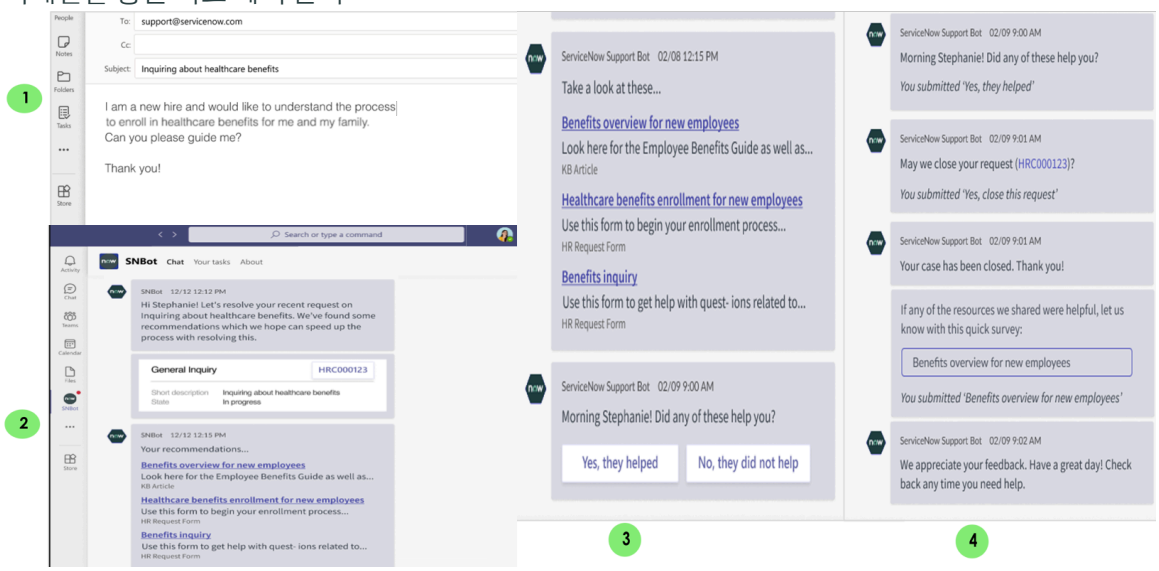
직원은 원래 문의에 대한 피드백에 대한 후속 SMS를 받습니다. 몇 분 안에 직원이 익숙한 채널을 통해 문제가 해결됩니다. 이 시나리오에는 에이전트가 필요하지 않았습니다.

시나리오 **2** - 유용한 지식 문서

최근에 프로그램 관리자로 조직에 입사한 직원이 회사 노트북을 할당받았다고 가정해 보겠습니다. 직원은 대부분의 시간을 회의에 보내거나 이메일을 통해 다양한 이해 관계자와 의사 소통합니다 Microsoft Teams. 직원은 문의 사항이 있을 때 이러한 채널을 통해 연락하는 것을 선호합니다.

다음 예는 신입 직원이 회사 랩톱을 사용하여 의료 서비스 관련 요청을 제기하는 방법을 보여줍니다.

이메일을 통한 의료 혜택 문의



1. 직원은 데스크톱 컴퓨터를 통해 이메일로 일반 질의를 제출 HR 합니다.
2. 직원이 로그인 Microsoft Teams 하면 문제 자동 해결 가상 지원이 표시됩니다.

   직원은 애플리케이션용으로 문제 자동 해결HR 권장하는 지식베이스 문서를 보고 정보에 만족하지만 이후 오픈 케이스에 대해 잊어버립니다.

3. 문제 자동 해결 애플리케이션은 직원이 일부 권장 사항을 보았지만 케이스에 응답하지 않았음을 추적합니다. 다음 날 직원은 피드백을 요청하는 후속 메시지를 Microsoft Teams 받습니다.
4. 직원은 긍정적인 피드백 및 케이스 종결 동의로 응답합니다. 케이스가 자동으로 종결됩니다.

하루 만에 직원이 선호하는 채널을 통해 문제가 해결됩니다. 이 시나리오에는 에이전트가 필요하지 않았습니다.

원격 직원을 위한 인증 경험 간소화

문제 자동 해결 애플리케이션을 사용하면 원격 직원의 인증 환경을 간소화할 수 있습니다. 원격 직원은 서비스 포털에 액세스하기 위해 사용자 이름과 암호를 입력하는 대신 짧은 메시징 서비스(SMS) 또는 이메일의 링크를 통해 포털에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

애플리케이션을 사용하면 문제 자동 해결 회사 자격 증명이 없는 원격 직원이 사용자 이름과 암호를 입력하지 않고도 서비스 포털에 계속 액세스할 수 있습니다. 직원에 대한 케이스를 만들면 해당 직원은 문자(SMS) 또는 이메일을 통해 링크를 받습니다. 이 링크는 사용자 이름과 암호를 입력하라는 메시지가 표시되는 로그인 페이지로 이동합니다. 이처럼 간소화된 인증 환경 기능을 통해 시스템 속성에 언급된 사용자 기준을 충족하는 직원은 자격 증명을 입력하지 않고도 포털에 *`sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`* 접근할 수 있습니다.

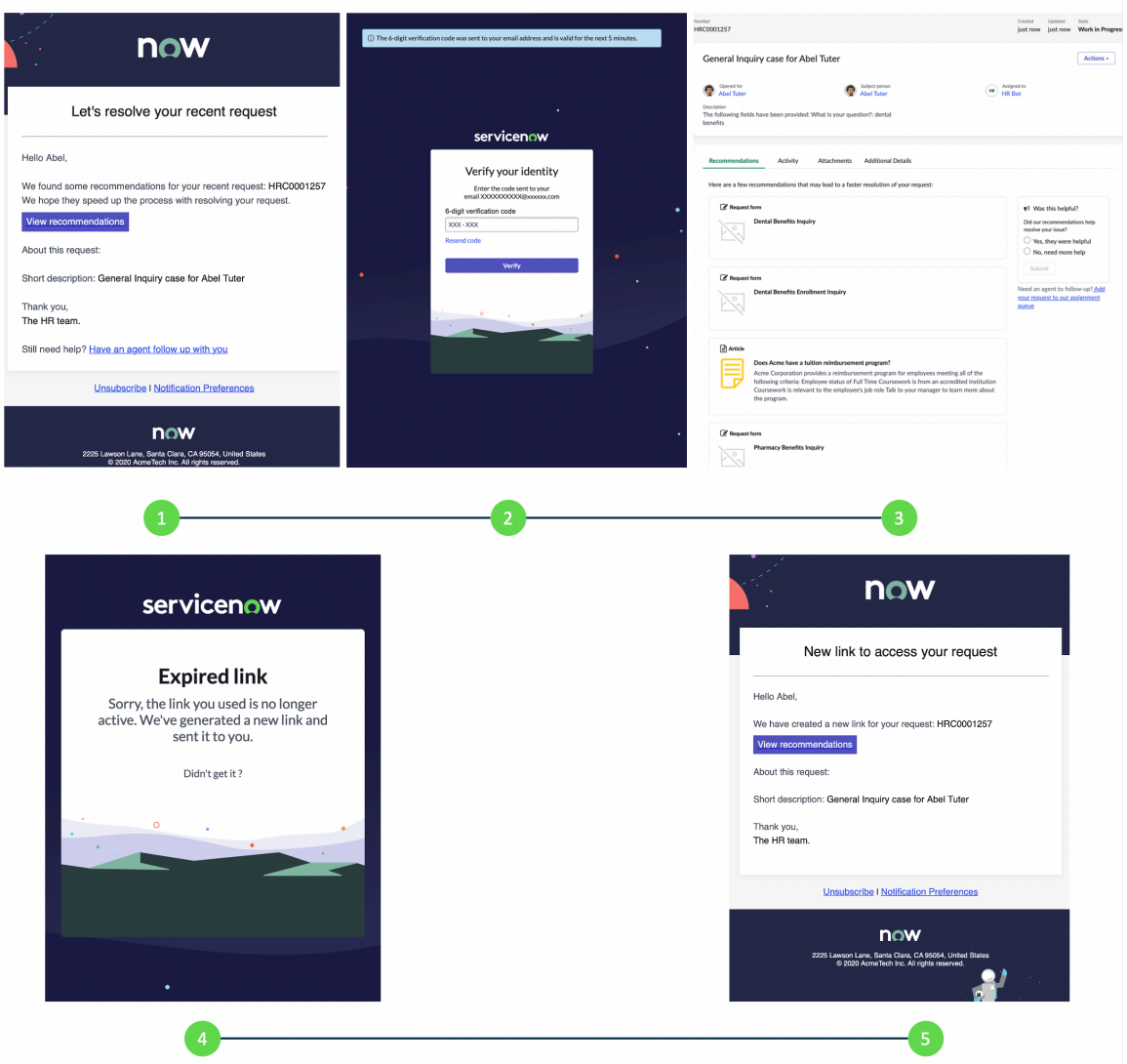
com.snc.authenticate.time_limited_authentication(시간 제한 인증) 플러그인을 설치하여 애플리케이션의 핵심 기능을 확장할 수 있습니다 문제 자동 해결 .

성공적이고 간소화된 로그인 경험

원격 근무 직원이 최근에 조직에 합류했다고 가정해 보겠습니다. 직원에게 Service Portal에 액세스할 수 있는 회사 자격 증명이 없지만 해당 직원에게 치과 혜택 등록에 대한 쿼리가 있습니다. 문제 자동 해결 애플리케이션을 사용하면 직원이 개인 장치를 사용하여 이메일을 통해 서비스 포털에 액세스할 수 있습니다.

다음 예시에서는 원격 직원이 다이제스트 링크를 사용하여 자격 증명 없이 포털에 로그인할 수 있는 방법을 보여줍니다.

원격 근무자를 위한 간소화된 로그인 환경



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스는 다음과 같습니다.

1. 원격 직원은 이메일을 통해 다이제스트 링크를 받습니다.
2. 이 링크는 직원이 이메일을 통해 받은 일회용 암호(OTP)를 입력해야 하는 ID 페이지를 확인하도록 안내합니다.
3. 그러면 직원은 권장 사항을 볼 수 있는 표준 티켓 페이지로 이동됩니다.

   주:
   링크의 유효성은 시간 제한 인증 구성 기록에 정의된 값에 따라 달라집니다. 이 경우 직원이 링크를 사용할 수 있는 최대 횟수는 1로 설정됩니다.

4. 직원이 동일한 링크를 다시 사용하려고 하면 만료된 링크 페이지로 리디렉션됩니다.
5. 직원은 새 다이제스트 링크가 포함된 이메일을 받습니다.

시간 제한 인증

다음 작업을 수행하여 기존의 시간 제한 인증 속성을 설정할 수 있습니다.

- 시간 제한 인증 glide.authenticate.enable.time_limited_authentication 속성을 활성화합니다.
- 계정 복구 속성을 사용하지 않도록 설정합니다.
- 다중 공급자 SSO(Single Sign-On)를 사용하도록 설정합니다.
- 시간 제한 인증 속성 구성 기록에서 활성 필드를 활성화합니다.

속성을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시간 제한 인증 속성 양식.

시간 제한 인증에 대한 자세한 내용은 시간 제한 인증을 참조하세요.

다이제스트 링크를 생성하기 위한 사용자 기준

sn_iar_hr.digest_link_user_criteria 시스템 속성을 사용하여 다이제스트 링크를 생성하기 위한 사용자 기준을 가져오고 유효성을 검사할 수 있습니다. 이 링크는 직원에게 전송되는 SMS 또는 이메일에 표시됩니다. 값은 활성 사용자 기준의 sys_id여야 합니다. 자세한 내용은 사용자 기준 양식을 참조하십시오.

admin 및 sn_hr_core.admin 역할을 가진 사용자는 sn_iar_hr.digest_link_user 역할을 할당할 수 있습니다. 이 역할은 사용 가능한 사용자 기준에 추가되어 해당 사용자가 다이제스트 링크 생성을 수행할 자격이 있는지 확인합니다.

시간 제한 인증 속성 양식

문제 자동 해결 시간 제한 인증 기록을 사용하여 링크의 유효성, 만료 및 실패한 리디렉션과 관련된 필드를 설정합니다.

시간 제한 인증 속성 양식

필드	설명
이름	기록의 이름입니다.
1회용	사용자가 로그인할 수 있는 최대 횟수입니다.
활성	시간 제한 인증 속성을 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시간 제한 인증 속성 양식

필드	설명
	주: 속성을 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.
만료 필드	몇 분 안에 만료됩니다. 최솟값은 30입니다. 최대값은 1440입니다. 주: 만료가 120분 이상인 경우 최대 로그인 시도가 1회로 변경됩니다.
최대 로그인 시도 횟수	사용할 수 있는 최대 로그인 횟수입니다.
실패한 리디렉션	실패한 로그인 시도 후 사용자를 리디렉션할 URL입니다. 이러한 유형의 URL의 예로는 오류를 설명하고 유용한 링크가 있는 공개 지식 문서가 있습니다. 또 다른 예는 회사 내부 URL(예: http://portal.companya.com/logout)입니다. 주: 인스턴스 기본 링크로 기본 링크를 변경해야 합니다.
외부 로그아웃 리디렉션	로그아웃 후 사용자를 리디렉션할 URL로, 일반적으로 SSO(Single Sign-On)를 활성화한 포털(예: http://portal.companya.com/logout)로 돌아갑니다. 주: 인스턴스 기본 링크와 일치하도록 예제의 링크를 변경합니다.

에이전트 피드백을 사용하여 케이스 중요도 예측 개선

에이전트의 피드백을 사용하여 케이스의 중요도를 결정하면 (IAR) 애플리케이션의 머신 러닝(ML) 모델을 문제 자동 해결 개선하여 시간이 지남에 따라 케이스를 보다 정확하게 예측할 수 있습니다.

개요

에이전트가 케이스 문제 자동 해결 를 만들 때 문제의 중요도를 예측합니다. 그러나 과거에는 이러한 예측을 개선해야 하는 경우가 있었습니다. 머신 러닝(ML) 모델을 통해 케이스 분류를 개선하기 위해 HR 에이전트가 피드백을 제공할 수 있도록 해결 필요 필드라는 새로운 필드가 도입되었습니다. 에이전트는 해당 케이스의 중요도를 예측한 경우에만 문제 자동 해결 HR 케이스 양식에서 이 필드를 볼 수 있습니다.

해결 필요 필드 사용

해결 필요 필드에는 HR 에이전트가 중요도 예측에 제공한 피드백을 기반으로 하는 값이 포함됩니다. 해결 필요 필드에는 다음 표에 나열된 옵션이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결에는 필드 값이 필요합니다.

이름	설명
긴급 에이전트 작업	케이스를 해결하려면 에이전트의 즉각적인 주의가 필요합니다.
셀프 서비스 콘텐츠만	사용자가 셀프 서비스 컨텐츠로 케이스를 해결할 수 있습니다.
비긴급 에이전트 작업	케이스는 중요하지 않습니다.

에이전트는 필드 옵션에서 올바른 피드백을 선택하여 예측이 올바른지 여부를 알 문제 자동 해결 수 있습니다.

해결 우선순위 매핑

에이전트는 해결 요구 사항, 우선순위 또는 케이스의 상태를 변경할 때 화면에 정보 메시지를 보게 됩니다. 예를 들어 에이전트가 긴급 에이전트 작업 옵션을 선택한다고 가정해 보겠습니다. 선택되는 우선순위는 낮음이므로 에이전트에게 "해결 필요 필드가 케이스 우선순위와 일치하지 않습니다. 검토해 주십시오." 에이전트는 해결 우선순위 매핑을 사용하여 우선순위가 케이스의 긴급도와 일치하지 않을 때 문제를 해결할 수 있습니다.

정보 메시지는 우선순위 변경으로 나타날 수도 있습니다. 이 문제를 해결하려면 에이전트가 변경 또는 상태 변경을 수행해야 합니다.

에서 향상된 검색 결과 **IAR**가상 에이전트

응용 프로그램은 문제 자동 해결HR 파이프라인 흐름에 IAR 대한 도입 가상 에이전트 으로 검색 결과를 향상시켰습니다. 이제 직원은 애플리케이션이 일반 AI 검색을 수행하기 전에 중요하지 않은 케이스에 대한 권장 사항으로 일치하는 가상 에이전트 주제를 받을 수 있습니다.

개요

for 의 이전 버전 문제 자동 해결HR에서는 중요하지 HR 않은 모든 케이스에 AI Search 결과만을 기반으로 하는 권장 사항이 전송되었습니다. 이 향상된 버전을 IAR 사용하면 애플리케이션이 해당 특정 HR 케이스에 대해 일치하는 가상 에이전트 주제를 사용할 수 있는지 먼저 확인합니다. 일치하는 가상 에이전트 주제 IAR 가 있는 경우 애플리케이션은 직원에게 식별 가상 에이전트 된 주제를 추천합니다. 일치하는 가상 에이전트 주제를 찾을 수 없는 경우 애플리케이션은 AI Search를 수행하고 AI Search 결과에 따라 직원에게 권장 사항을 보냅니다.

> **주:**
> 대상 HR에서 가상 에이전트문제 자동 해결 주제 권장 사항을 활성화하려면 관리자가 sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable 속성을 true로 설정해야 합니다. ServiceNow# 지원 팀은 이 기능을 플로우에 맞게 업데이트할 수 있습니다문제 자동 해결.

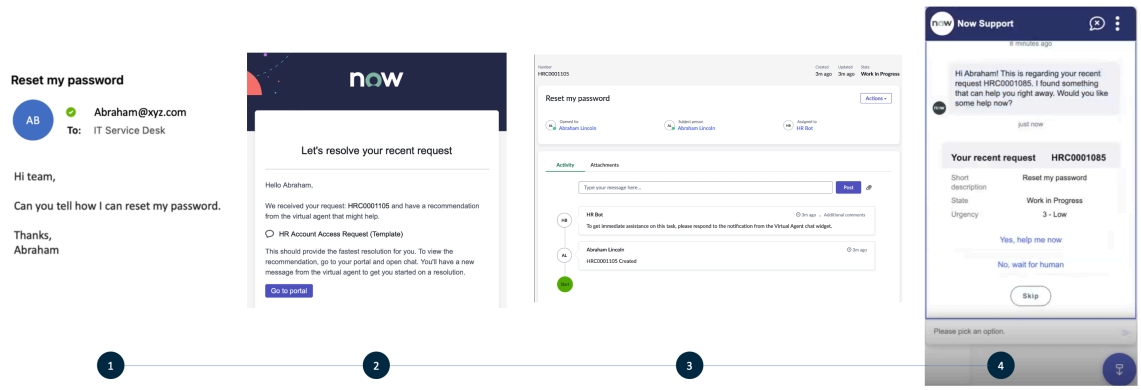
가상 에이전트 주제 플로우

직원이 이메일 또는 포털을 문제 자동 해결 통해 HR(Human Resource) 케이스를 제출하는 경우 먼저 속성 값이 **True**로 설정되어 있는지 *`sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable`* 확인합니다. 속성 값이 **True**문제 자동 해결이면 자동 해결 구성 기록에서 주제 맵에 해당하는 의도가 활성 상태인지 여부를 확인합니다. 속성 값이 **False**문제 자동 해결이면 일반 AI Search를 계속 수행합니다.

다음 예는 직원이 이메일을 통해 HR 케이스를 가상 에이전트 제출할 때 직원이 주제 권장 사항을 받는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플로우의 문제 자동 해결 **VA** 주제



프로세스는 다음과 같습니다.

1. HR 케이스는 직원이 이메일을 통해 제출합니다.
2. 직원은 주제 권장 사항이 포함된 가상 에이전트 이메일을 받습니다.
3. 직원은 포털로 이동 을 선택하여 포털에서 케이스의 세부 정보에 액세스합니다.
4. 직원은 포털에서 선택하고 가상 에이전트 케이스 권장 사항 알림을 선택하여 주제에 액세스 가상 에이전트 합니다.

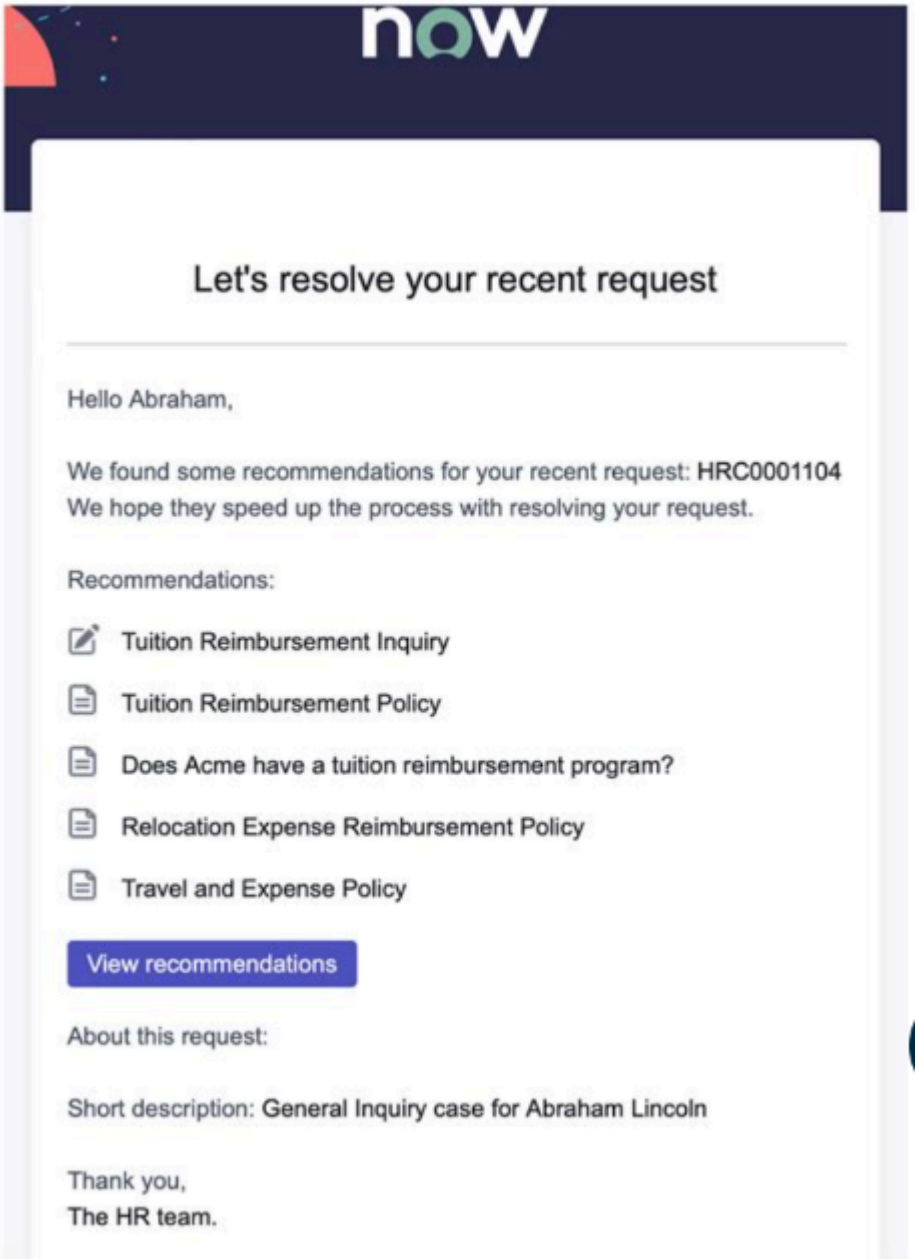
AI Search 플로우를 위해 이메일에서 향상된 권장 사항 미리 보기

새 권장 사항 섹션에는 이메일의 지식 문서 및 카탈로그 항목의 제목이 표시됩니다. IAR 지식 문서 아이콘입니다. 아이콘은 권장 사항 제목이 임을 나타냅니다. IAR 카탈로그 항목 아이콘입니다. 아이콘은 권장 사항 제목이 임을 나타냅니다.

다음 예는 HR 케이스가 AI Search 결과를 권장 사항으로 가져올 때 받는 이메일에 새 권장 사항 미리 보기 섹션이 표시되는 방식을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일에서 새 권장 사항 미리 보기



문제 자동 해결대시보드용 **HR**

문제 자동 해결 for HR 대시보드를 사용하면 애플리케이션의 케이스 해결 성능을 그래픽으로 문제 자동 해결 나타낼 수 있습니다. 애플리케이션을 사용하여 자동 해결된 케이스, 예상 비용 및 절약된 시간에 대한 성공 메트릭을 모니터링할 수도 있습니다.

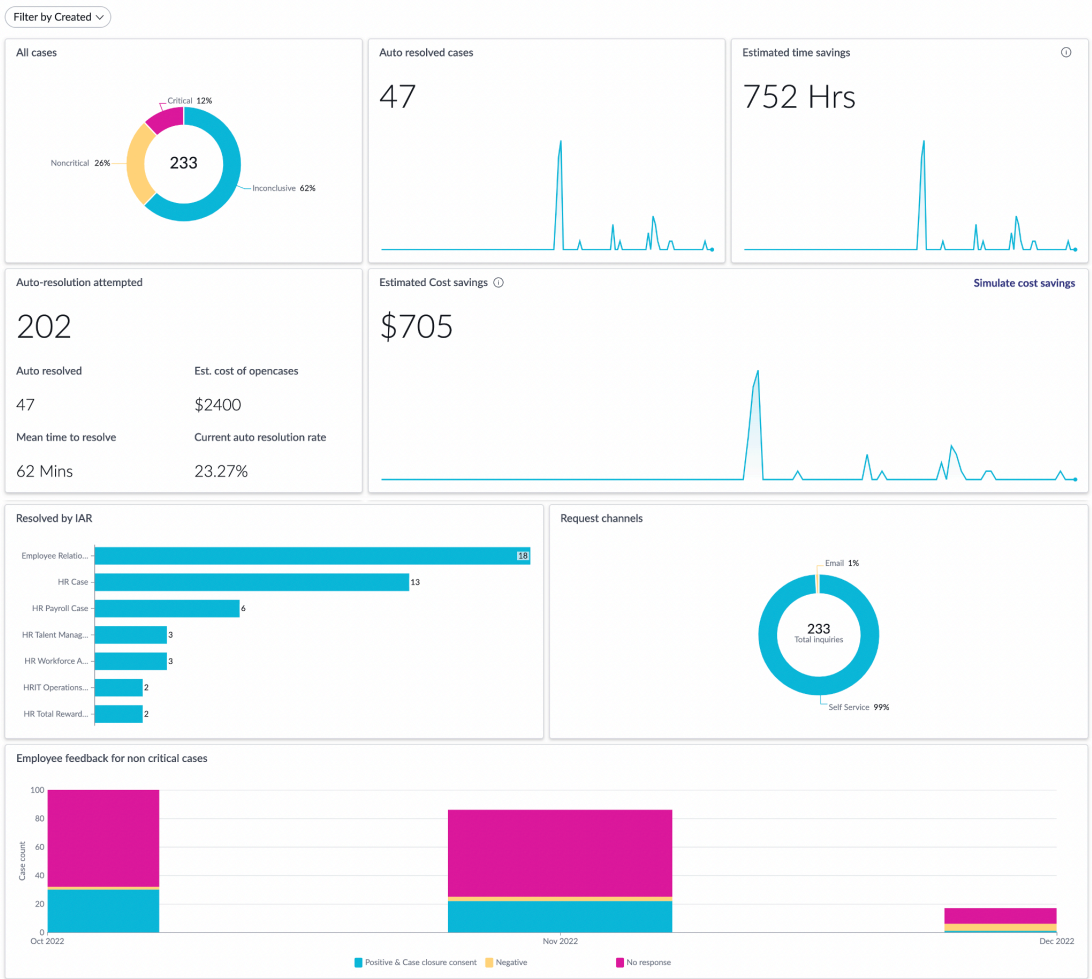
대시보드 개요

대시보드는 중요하지 않은 케이스를 식별하고 자동 해결하는 애플리케이션의 케이스 해결 성능을 거의 실시간으로 보여줍니다.

다음 예제에서는 대시보드를 보는 관점을 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용자 인터페이스



보고서 및 표시기

다음 표에서는 응용 프로그램의 성능을 추적하고 모니터링하는 데 사용하는 보고서와 표시기를 보여 줍니다.

그래프 유형 및 설명

그래프 제목	유형	설명
모든 케이스	도넛형	직원이 제기한 총 일반 질의 건수입니다. **주:** 이 보고서의 데이터 요소는 기본 ML(Machine Learning) 솔루션에 의해 예측되며 중요하지 않은 사례 보고서와 다릅니다.
자동 해결됨(중요하지 않은 케이스)	단일 점수	문제 자동 해결 셀프 서비스 컨텐츠를 권장 사항으로 사용하는 케이스에 응답한 애플리케이션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그래프 유형 및 설명

그래프 제목	유형	설명
예상 절약 시간	단일 점수	애플리케이션을 사용하여 절약한 문제 자동 해결 총 시간입니다.
예상 비용 절약	단일 점수	오픈 케이스를 해결하는 데 드는 예상 비용입니다(오픈 케이스에 케이스당 평균 수준/계층 1 비용을 곱한 값).
비용 절감 시뮬레이션	단일 점수	비용 절감을 예상합니다.
오픈 케이스의 예상 비용	단일 점수	오픈 케이스를 해결하기 위해 조직에서 지출해야 하는 예상 금전적 가치입니다.
평균 해결 시간	단일 점수	중요하지 않은 케이스로 예측된 케이스를 해결하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 주: 케이스 해결 시간은 직원의 피드백과 SLA(서비스 수준 계약)에 따라 달라집니다.
현재 자동 해결률(%)	단일 점수	중요하지 않은 것으로 예측된 총 케이스 수 중에서 자동 해결된 케이스 수입니다.
자동 해결 시도됨	단일 점수	편향이 시도된 케이스가 AI 예측을 통과한 총 케이스 수입니다.
IAR에 의해 해결됨	가로 막대	각 HR 우수성 센터(COE)에 문제 자동 해결 대해 애플리케이션을 통해 자동 해결된 케이스 수입니다.
요청 채널	도넛형	요청 채널을 통해 접수된 일반 문의의 비율입니다.
중요하지 않은 케이스에 대한 직원 피드백	세로 막대	애플리케이션의 중요하지 않은 모든 케이스에 대한 직원 피드백 패턴입니다 문제 자동 해결 .

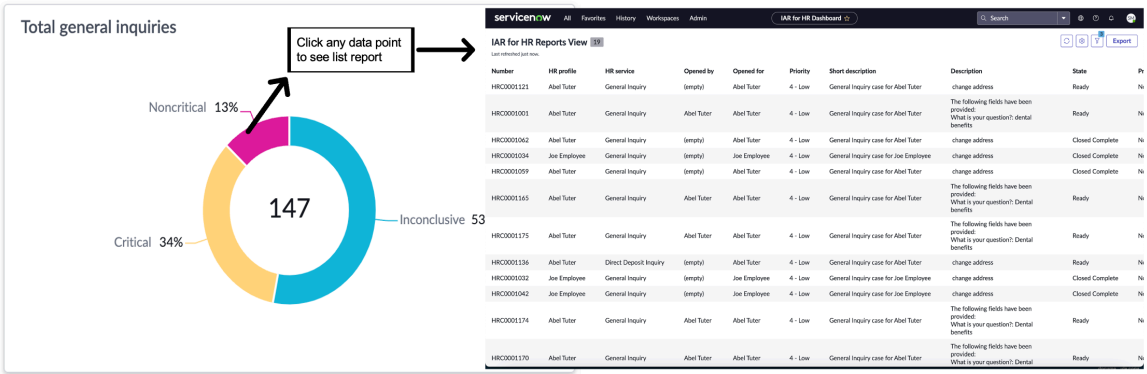
상세 보고서 뷰

각 대시보드 보고서는 데이터 소스(테이블 또는 표시기)와 관련이 있습니다. 보고서에서 각 데이터 요소를 선택하여 자세한 데이터 목록을 봅니다.

다음 예제에서는 대시보드에서 데이터 요소를 선택하여 전체 목록 보고서를 제공하는 방법을 보여 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 보고서 보기

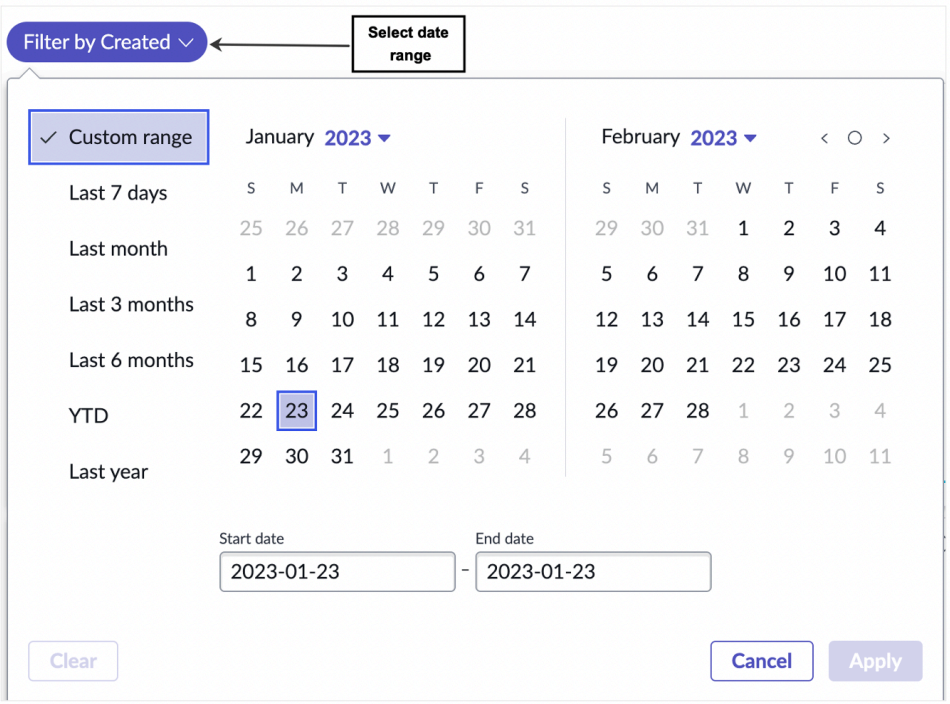


대시보드 필터

대시보드 필터를 사용하여 선택한 날짜 범위를 기반으로 결과를 가져옵니다.

다음 예제에서는 대시보드에서 날짜 필터 옵션의 모양을 보여 줍니다.

날짜 필터 보기



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드와 같은 구성 변경 후 또는 애플리케이션 개발 후에 HR Service Delivery의 지속적인 기능을 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

모든 테스트 도구 모음 및 테스트는 기본 구현을 통과해야 합니다. 사용자 지정 구현을 검증하려면 자동화된 테스트를 복사하고 사용자 지정에 맞게 구성하십시오.

빠른 시작 테스트는 비활성화된 읽기 전용 테스트 템플릿입니다. 기본적으로 애플리케이션이나 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 실행할 때만 통과 결과가 생성됩니다.

인스턴스별 데이터로 빠른 시작 테스트를 실행할 때 통과 결과를 생성하려면 인스턴스 데이터를 사용하도록 테스트를 복사하고 구성하십시오.

Agile Development 2.0 플러그인(com.snc.sdlc.agile.2.0) 및 Agile Development 2.0 - ATF 테스트(com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) 플러그인을 활성화해야 합니다.

주:
실행할 때는 데모 데이터가 필요합니다.

Employee Document Management

Employee Document Management 빠른 시작 테스트를 수행하려면 Employee Document Management(com.sn_employee_document_management) 플러그인을 활성화해야 합니다.

Employee Document Management

테스트	설명	릴리스 버전
EDM: 일 오프셋으로 보존 기간 생성	1일 오프셋으로 보존 기간을 생성하고 보존 정책에서 계산 기간을 검증합니다.	Rome

HR Service Delivery 케이스 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
케이스 생성 구성	해당 HR 서비스에 대한 HR 케이스를 만들 때 HR 서비스에 케이스 생성 구성이 있고 HR 케이스 양식에 내용이 채워져 있는지 확인합니다.	Washington DC
문서 템플릿 블록 및 블록 컨텐츠 생성	블록 컨텐츠에 대한 문서 템플릿 블록과 문서 템플릿 컨텐츠가 생성되는지 확인합니다.	Washington DC
HR 직원 문서 만들기	직원 문서를 만들고 첨부 〔sys_attachment〕 테이블이 다시 직원 문서 〔sn_hr_ef_employee_document〕 테이블의 기록을 가리키도록 합니다. 직원 HR 프로파일을 통해 직원 센터 또는 직원 센터	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery 케이스 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
	프로에서 직원 문서에 액세스할 수 있는지 확인합니다.	
활성 문서 유형으로 직원 문서 생성	다음에 대한 생성 내용을 확인합니다. • 하나의 활성 문서 유형 • 하나의 비활성 문서 유형 • 활성 문서 유형인 직원 파일 주: Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 및 직원 문서 관리(com.sn_employee_document_management)를 활성화해야 합니다.	Washington DC
〔위임〕 관리자 - 위임자 및 위임 사용자 기준을 사용하여 위임 규칙 추가	위임 규칙에 대한 사용자 기준이 올바르게 작동하는지 확인합니다.	San Diego
대량 케이스 생성을 위한 E2E 테스트	특정 사용자 세그먼트에서 선택한 사용자에 대해 대량 케이스를 만들 수 있음을 확인합니다.	San Diego
ER: 케이스 제한	제한된 케이스는 sn_hr_er.기밀 역할을 가진 사용자만 볼 수 있는지 확인합니다.	San Diego
HR: 직원에게 케이스 업데이트 표시	HR 에이전트가 생성 및 업데이트한 케이스가 오픈 대상 또는 대상자에게 표시됩니다.	Quebec
HR: 포털에서 401k 등록 사례 만들기	직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 401(k) 등록 케이스를 만듭니다. 케이스가 성공적으로 만들어지는지 확인합니다.	Madrid
HR: ESC 포털에서 Employee Relations 케이스 만들기	직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 징계 문제 케이스를 만듭니다. 케이스가 성공적으로 만들어지는지 확인합니다.	New York
HR: ESC 포털에서 재직 증명서 케이스 만들기	직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 재직 증명서 케이스를 만듭니다.	Madrid

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery 케이스 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
	케이스가 성공적으로 만들어지는지 확인합니다.	
HR: ESC 포털에서 급여 케이스 만들기	직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 직접 입금 급여 설정 케이스를 만듭니다. 케이스가 성공적으로 만들어지는지 확인합니다.	New York
HR: 포털에서 학자금 지원 요청 만들기	직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 학자금 지원 요청 케이스를 만듭니다. 케이스가 성공적으로 만들어지는지 확인합니다.	Madrid
HR: 이행 지침	사용자를 위해 열린 특정 조건에 대한 이행 지침이 만들어졌는지 확인합니다. 또한 케이스의 상세 정보가 변경되는 경우 이행 지침의 변경 사항을 확인합니다.	Orlando
HR: COE 전용 필드의 이행 지침 조건	COE 전용 이행 지침의 조건을 확인합니다. 이행 지침은 이행 지침에 정의된 조건에 따라 HR 케이스에서 업데이트됩니다.	Quebec
HR: 일반 혜택 조회 케이스 만들기	네이티브 UI를 사용하여 일반 혜택 조회 케이스를 만듭니다. 케이스를 만든 후 케이스를 열어서 업데이트할 수 있는지도 확인합니다.	Madrid
HR: 급여 불일치 케이스 만들기	네이티브 UI를 사용하여 급여 불일치 케이스를 만듭니다. 케이스를 만든 후 케이스를 열어서 업데이트할 수 있는지도 확인합니다.	Madrid
HR: 재분류 케이스 이전	재분류(HR 케이스 번호는 동일하게 유지됨) 방법을 사용하여 HR 케이스가 하나의 COE(HR 서비스)에서 다른 COE로 이전되는 경우를 테스트합니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Delivery 케이스 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
HR: 응답 템플릿 구성	급여 케이스에 대한 응답 템플릿을 생성하고 해당 응답을 작업 메모에 붙여넣습니다.	Quebec
HR: ESC에서 카탈로그 항목 및 KB 검색	직원 센터 또는 직원 센터 프로에서 검색 기능을 확인합니다.	Orlando
HR: 표준 케이스 이전	표준(HR 케이스 번호 생성 및 이전 번호 삭제) 케이스 이전을 사용하여 하나의 COE(HR 서비스)에서 다른 COE로 HR 케이스 이전을 테스트합니다.	Orlando
HR: 케이스 플로우 일시 중단	HR 케이스를 일시 중단하고 나중에 케이스를 다시 시작할 수 있는지 테스트합니다.	Rome
HR: 학자금 지원 케이스 만들기	학자금 지원 HR 케이스를 만듭니다.	Orlando
HR 인력 관리 케이스 만들기	인력 관리 케이스를 만들고 재직 증명서에 서명한 후 증명서를 생성합니다.	Orlando
JA: 계획 상세 정보 게시 및 편집	작업 계획에서 기존 할 일을 삭제하는 기능을 확인합니다.	San Diego
Journey Designer: 스테이지 생성 및 스테이지 편집	사용자가 새 스테이지를 만들고, 스테이지에 작업 템플릿을 추가하고, 스테이지 이름을 편집하고, 스테이지를 삭제할 수 있는지 확인합니다.	Vancouver
Journey Designer: 처음부터 작업 템플릿 추가 및 편집	사용자가 처음부터 빌드 옵션을 사용하여 작업 템플릿을 추가한 다음 작업 템플릿을 편집할 수 있는지 확인합니다.	Vancouver
Journey Designer: 기존 작업 템플릿 추가 및 작업 템플릿 제거	템플릿 사용 옵션을 사용하여 여정 템플릿에 작업 템플릿을 추가한 다음 제거할 수 있는지 확인합니다.	Vancouver
Learning 핵심 작업 할당	학습 카탈로그에서 학습 작업을 사용자에게 할당할 수 있는지 확인합니다.	San Diego

수명주기 이벤트: 수명주기 이벤트 확인을 위한 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
자동 케이스 종결을 위해 HR 서비스 구성	수명주기 이벤트 케이스가 자동으로 종결되는지 확인합니다.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수명주기 이벤트: 수명주기 이벤트 확인을 위한 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
직원 요청을 생성하고 LE 케이스에 연결	직원 요청을 생성하고 해당 요청이 수명주기 이벤트 케이스 작업 목록에 나타나는지 검증합니다.	Rome
이전 티켓 페이지에 대한 직원 요청 생성	레거시 티켓 페이지에서 직원 요청을 만들 수 있는지 확인합니다.	Washington DC
〔위임〕 관리자 - 위임자 및 위임 사용자 기준을 사용하여 위임 규칙 추가	위임자 및 위임 사용자에 대한 위임 규칙에 대해 사용자 기준이 작동하는지 확인합니다.	Washington DC
HR 수명주기: Employee Service Center의 신규 채용 등록 케이스에 대한 액세스 티켓 페이지	신규 채용 생성을 확인하고 Employee Service Center의 티켓 페이지에 액세스할 수 있습니다.	Orlando
HR 수명주기: ESC 티켓 페이지와 할 일 페이지에 액세스하여 할당된 할 일을 완료합니다.	직원 서비스 센터에서 학자금 지원 요청 케이스를 만들고 대상자에게서 전체 NDA 할 일을 작성합니다.	Orlando
HR 수명주기: 온보딩 요청 케이스 만들기	네이티브 UI를 사용하여 온보딩 요청 케이스를 만들고 생성 후 케이스를 업데이트합니다.	Madrid
HR 수명주기: 철회 워크플로우 트리거	신입 직원 온보딩 수명주기 이벤트 케이스에 대해 철회 워크플로우를 트리거합니다.	Quebec
HR 수명주기: 요청 페이지에서 미결 및 종결 케이스 확인	요청 페이지에서 미결 및 종결 케이스를 확인합니다.	Orlando
HR 수명주기: 요청 페이지에서 검색 확인	요청 페이지에서 미결 및 종결 케이스에 대한 검색 기능을 확인합니다.	Orlando
〔LE〕: 임시 작업 추가	수명주기 이벤트 케이스에 대해 임시 작업을 추가할 수 있는지 확인합니다.	Washington DC

주:
다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- 직원 센터 [com.sn_hr_service_portal]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events[com.sn_hr_lifecycle_events]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB: 지식 블록 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
지식 블록 만들기 및 문서에 블록 첨부	지식 블록을 만들고, 블록을 게시하고, 지식 문서에 블록을 첨부합니다.	New York
지식 블록이 있는 지식 문서 미리 보기	지식 블록이 포함된 지식 문서의 미리 보기를 테스트합니다.	New York

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인을 활성화해야 합니다.

관련 정보

빠른 시작 테스트

HR에 대한 빠른 시작 테스트 실행

기본 HR 애플리케이션은 실행할 수 있는 몇 가지 빠른 시작 테스트를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Automated Test Framework** 〉 테스트.
2. HR Service Delivery에 대한 테스트를 검색하여 선택합니다.
   빠른 시작 테스트 목록과 해당 설명은 HR Service Delivery에 대한 빠른 시작 테스트 문서를 참조하십시오.
3. 테스트 실행을 선택합니다.
   테스트 단계 탭은 빠른 시작 테스트의 각 단계를 제공합니다.
   테스트를 실행한 후 단계 결과 탭에 각 테스트 단계의 상태가 표시됩니다. 스크린샷도 양식 상단에 첨부 파일로 표시됩니다.

레거시 HR에서 범위가 지정된 HR로 마이그레이션

HR Migration 도구를 사용하여 HR 데이터와 역할을 레거시(범위가 지정되지 않음) 버전에서 범위가 지정된 HR Service Delivery 버전으로 마이그레이션할 수 있습니다. 범위 지정은 HR 관리자가 중요한 정보를 더 잘 보호할 수 있도록 HR 데이터를 캡슐화합니다. HR 특징 및 기능에 대한 향후의 모든 개발은 범위가 지정된 버전으로 수행됩니다.

HR 데이터 및 역할 마이그레이션

HR Migration 도구는 여러 번 실행되어 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- HR 데이터를 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션
- HR 역할을 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션

마이그레이션에 포함되지 않는 항목

- HR 케이스
- HR 서비스, HR 템플릿, 기록 생성자 및 카탈로그 항목
- 워크플로우
- 통합

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대시보드 및 보고서
- 스크립팅(비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트, 데이터 정책, UI 작업, UI 정책 등)
- 사용자 지정 앱

활성화 정보

범위가 지정되지 않은 버전과 범위가 지정된 버전의 HR이 모두 활성화되어 있는지 확인한 다음, HR Migration 활성화를 수행합니다. 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소에 대한 자세한 내용은 HR Migration과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

HR Migration 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Human Resources Scoped App: 데이터 마이그레이션 (com.sn_hr_migration)을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

범위가 지정되지 않은 버전과 범위가 지정된 버전의 HR이 모두 활성화되어 있는지 확인해야 합니다.

- HR Core:
  - Human Resources Application: Core [com.snc.hr.core]
  - Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- HR Service Portal(해당하는 경우):
  - Human Resources Application: Service Portal [com.snc.hr.service_portal]
  - Human Resources Scoped App: Service Portal [com.sn_hr_service_portal]

> **주:**
> 범위가 지정된 버전을 활성화하면 인스턴스의 범위가 지정되지 않은 모든 애플리케이션과 모듈에 -레거시 접미사가 추가됩니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Human Resources Scoped App: 데이터 마이그레이션을 사용하면 범위가 지정되지 않은 버전에서 범위가 지정된 HR 버전으로 HR 테이블과 역할을 마이그레이션할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   > **주:**
   > 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Migration과 함께 설치되는 구성요소

HR Migration 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR Migration 관리자 [sn_hr_migration.admin]	HR Migration 애플리케이션에 액세스하고 구성할 수 있습니다.	• sn_hr_core.admin • hr_admin

설치되는 테이블

테이블	설명
마이그레이션 사전 실행 [sn_hr_migration_pre_run]	마이그레이션 사전 실행 테이블입니다.
HR 선택 목록 매핑 [sn_hr_migration_choice_list]	HR 선택 목록 매핑 테이블입니다.
마이그레이션 열 [sn_hr_migration_column]	마이그레이션 열 테이블입니다.
HR 엔터티 매핑 [sn_hr_migration_entity_mapping]	HR 엔터티 매핑 테이블입니다.
마이그레이션 사전 결과 [sn_hr_migration_pre_result]	마이그레이션 사전 결과 테이블입니다.
실패한 HR 기록 [sn_hr_migration_records_failed]	실패한 HR 기록 테이블입니다.
마이그레이션 결과 [sn_hr_migration_result]	마이그레이션 결과 테이블입니다.
마이그레이션 HR 역할 [sn_hr_migration_role]	마이그레이션 HR 역할 테이블입니다.
역할 마이그레이션 실행	역할 마이그레이션 실행 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_hr_migration_roles_run]	
마이그레이션 실행 [sn_hr_migration_run]	마이그레이션 실행 테이블입니다.
마이그레이션 테이블 [sn_hr_migration_table]	마이그레이션 테이블의 테이블입니다.

HR 데이터를 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션

HR 데이터 마이그레이션은 세 부분으로 이루어진 프로세스로 검증, 매핑 및 마이그레이션이 필요합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저

1. 모든 기본 데이터(테이블)가 범위가 지정된 상대편에 올바르게 매핑되었는지 확인합니다.
2. 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션할 범위가 지정되지 않은 버전에 변경된 또는 사용자 지정된 HR 테이블이 있으면 매핑을 위해 업데이트하거나 추가합니다.
3. 데이터를 마이그레이션합니다.
   마이그레이션 프로세스를 시작하기 전에 대상 테이블에 중복된 항목/기록이 없는지 확인하십시오. 예를 들어 HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블은 동일한 사용자에 대한 중복 프로파일을 거부합니다. 대상 테이블을 정리할 필요는 없지만 대상 테이블에 이미 존재하는 기록은 마이그레이션되지 않습니다.

기본 HR 데이터 매핑 검증

범위가 지정되지 않은 HR 버전에는 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션하기 위해 자동으로 매핑되는 기본 테이블이 최대 26개 있습니다. 이러한 테이블에는 기본 열과 선택 목록이 있으며 이들 역시 마이그레이션을 위해 자동으로 매핑됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_migration.admin
기본적으로 모든 기본 테이블(및 해당 열 및 선택 목록)은 자동으로 매핑되어야 합니다. 매핑이 올바른지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 기본 테이블이 범위가 지정된 버전에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

   a. 다음으로 이동 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 테이블 매핑.

   b. 마이그레이션 테이블 목록에서 기본 테이블이 범위가 지정된 상대편에 제대로 매핑되었는지 확인합니다.

   주:
   범위가 지정되지 않은 테이블 중 일부는 범위가 지정된 단일 테이블에 병합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- HR Core만 있는 경우:

HR Core 전용 기본 및 대상 테이블

전역 **HR** 테이블	범위가 지정된 **HR** 테이블
hr_document_acknowledgement	sn_hr_core_document_acknowledgement
hr_document_template	sn_hr_core_document_template
hr_emergency_contact	sn_hr_core_contact
hr_link	sn_hr_core_link
hr_m2m_link_template_lookup	sn_hr_core_m2m_link_template
hr_position	sn_hr_core_position
hr_profile	sn_hr_core_profile

- HR Core 및 HR Service Portal이 있는 경우:

HR Core 및 **HR Service** Portal의 기본 및 대상 테이블

전역 **HR** 테이블	범위가 지정된 **HR** 테이블
hr_bank_account	sn_hr_core_profile_bank_account
hr_beneficiary	sn_hr_core_beneficiary
hr_benefit_provider	sn_hr_core_benefit_provider
hr_benefit_type	sn_hr_core_benefit_type
hr_dental_benefit	sn_hr_core_health_benefit
hr_direct_deposit	sn_hr_core_direct_deposit
hr_disability_benefit	sn_hr_core_disability_benefit
hr_document_acknowledgement	sn_hr_core_document_acknowledgement
hr_document_template	sn_hr_core_document_template
hr_emergency_contact	sn_hr_core_contact
hr_insurance_benefit	sn_hr_core_insurance_benefit
hr_link	sn_hr_core_link
hr_m2m_link_template_lookup	sn_hr_core_m2m_link_template
hr_medical_benefit	sn_hr_core_health_benefit
hr_op_report	sn_hr_core_op_report
hr_op_report_frequency	sn_hr_core_op_report_frequency
hr_op_report_type	sn_hr_core_op_report_type
hr_op_system	sn_hr_core_op_system
hr_op_system_to_report_type	sn_hr_core_op_system_to_report_type
hr_performance_issue_type	sn_hr_core_disciplinary_issue_type
hr_performance_warning_type	sn_hr_core_disciplinary_warning_type

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 **HR** 테이블	범위가 지정된 **HR** 테이블
hr_pharmacy_benefit	sn_hr_core_health_benefit
hr_position	sn_hr_core_position
hr_profile	sn_hr_core_profile
hr_retirement_benefit	sn_hr_core_retirement_benefit
hr_vision_benefit	sn_hr_core_health_benefit

2. 기본 열이 범위가 지정된 버전에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

a. 다음으로 이동 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 열 매핑.

b. 마이그레이션 테이블 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 마이그레이션 테이블별로 그룹화를 선택합니다.

c. 각 테이블에서 화살표를 클릭하여 해당 그룹의 요소 목록을 펼칩니다.

d. 기본 열이 범위가 지정된 상대편에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

3. 기본 선택 목록이 범위가 지정된 버전에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.

a. 다음으로 이동 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 선택 목록 매핑.

b. 전역 열 이름 열을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 전역 열 이름으로 그룹화를 선택합니다.

c. 각 열에서 화살표를 클릭하여 해당 그룹의 요소 목록을 펼칩니다.

d. 선택 목록이 범위가 지정된 상대편에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.
마이그레이션 프로세스를 시작하기 전에 대상 테이블에 중복된 항목/기록이 없는지 확인하십시오. 예를 들어 HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 테이블은 동일한 사용자에 대한 중복 프로파일을 거부합니다. 대상 테이블을 정리할 필요는 없지만 대상 테이블에 이미 존재하는 기록은 마이그레이션되지 않습니다.

다음에 수행할 작업
범위가 지정된 버전으로 마이그레이션할 HR 데이터를 변경했거나 사용자 지정한 경우에는 이 데이터를 매핑합니다. 그렇지 않으면 HR 데이터 마이그레이션을 시작할 수 있습니다.

변경된 또는 사용자 지정된 **HR** 데이터 매핑

범위가 지정된 버전으로 마이그레이션하려는 기본 테이블을 변경했거나 사용자 지정 HR 테이블을 만든 경우, 매핑을 위해 해당 테이블을 업데이트하거나 직접 추가할 수 있습니다. 변경된 또는 사용자 지정된 HR 열 및 선택 목록은 업데이트하거나 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에
사용자 지정 테이블, 열 및 선택 목록의 경우 범위가 지정된 HR 버전에 해당하는 대상을 만듭니다. 테이블 만들기를 참조하십시오 .

필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저

1. 변경된 또는 사용자 지정된 HR 테이블을 업데이트하거나 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 테이블 매핑.

b. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마이그레이션 테이블 양식

필드	설명
전역 테이블 이름	전역 마이그레이션 테이블의 이름입니다.
활성	전역 마이그레이션 테이블을 활성화하는 확인란입니다. 데이터 마이그레이션을 실행하면 활성 테이블만 마이그레이션됩니다.
범위가 지정된 테이블 이름	범위가 지정된 대상 테이블의 이름입니다.
순서	데이터 마이그레이션이 실행되는 순서 번호입니다. 번호가 낮은 테이블이 번호가 높은 테이블보다 먼저 마이그레이션됩니다.

d. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

2. 변경된 또는 사용자 지정된 HR 열을 업데이트하거나 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 열 매핑.

b. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

마이그레이션 열 양식

필드	설명
마이그레이션 테이블	전역 마이그레이션 테이블의 이름입니다.
전역 열 이름	전역 열의 이름입니다.
전역 열 레이블	전역 열의 레이블입니다.
전역 열 데이터 유형	전역 열의 데이터 유형입니다.
전역 열 최대 길이	전역 열의 최대 길이입니다.
고급	사용자 지정 스크립트를 사용하여 마이그레이션을 수행하는 경우 선택합니다.
활성	전역 열의 활성 상태입니다. 데이터 마이그레이션을 실행하면 활성 열만 마이그레이션됩니다.
범위가 지정된 열 이름	범위가 지정된 대상 열의 이름입니다.
범위가 지정된 열 레이블	범위가 지정된 대상 열의 레이블입니다.
범위가 지정된 열 데이터 유형	범위가 지정된 대상 열의 데이터 유형입니다.
범위가 지정된 열 최대 길이	범위가 지정된 대상 열의 최대 길이입니다.
선택 목록 있음	열에 선택 목록이 있으면 선택합니다.

d. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

3. 변경된 또는 사용자 지정된 HR 선택 목록을 업데이트하거나 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 선택 목록 매핑.

b. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

마이그레이션 선택 목록 양식

필드	설명
마이그레이션 열	전역 마이그레이션 열의 이름입니다.
전역 선택 이름	전역 선택 목록의 이름입니다.
전역 선택 값	전역 선택 목록의 값입니다.
활성	전역 마이그레이션 선택 목록의 활성 상태입니다. 데이터 마이그레이션을 실행하면 활성 선택 목록만 마이그레이션됩니다.
범위가 지정된 선택 이름	범위가 지정된 대상 선택 목록의 이름입니다.
범위가 지정된 선택 값	범위가 지정된 선택 목록의 값입니다.

d. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
변경된 또는 사용자 지정된 모든 HR 데이터를 매핑한 후에 마이그레이션합니다.

HR 데이터 마이그레이션

데이터 매핑을 완료한 후에 범위가 지정되지 않은 버전에서 범위가 지정된 HR 버전으로 HR 데이터를 마이그레이션합니다.

시작하기 전에
테이블, 열 및 선택 목록의 HR 데이터 매핑이 완료되었는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR Migration** 〉 데이터 마이그레이션.
2. 관련 링크에서 마이그레이션 전 보고서 생성을 클릭합니다.
3. 마이그레이션 전 보고서가 생성되면 닫기를 클릭합니다.
4. 실행 **ID**에서 보고서를 클릭합니다.
   마이그레이션 사전 실행 기록이 표시됩니다. 마이그레이션 사전 결과 섹션에는 테이블, 열 및 선택 목록에 대한 변경 목록이 표시됩니다.
5. 마이그레이션을 위해 변경 내용을 적용하거나 건너뜁니다.
   - 마이그레이션을 위해 변경 내용을 적용하려면 해당 행의 확인란을 선택한 다음 적용을 동작으로 선택합니다.
   - 마이그레이션을 위해 변경 내용을 건너뛰려면 해당 행의 확인란을 선택한 다음 건너뛰기를 동작으로 선택합니다.
6. 스키마 변경 내용 적용을 클릭합니다.
   스키마 적용 확인 양식이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 확인을 클릭합니다.
8. 스키마 업데이트가 완료되면 닫기를 클릭합니다.
9. 마이그레이션 시작을 클릭합니다.
   마이그레이션할 HR 테이블 목록이 표시됩니다.
10. 테이블을 한 번에 하나씩 또는 자동으로 마이그레이션합니다.
    - 테이블을 개별적으로 마이그레이션하려면 마이그레이션을 클릭합니다.
    - 테이블을 연속해서 자동으로 마이그레이션하려면 모두 마이그레이션을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
마이그레이션해야 하는 변경된 또는 사용자 정의된 HR 데이터가 더 있으면 검증, 매핑 및 마이그레이션 프로세스를 다시 실행할 수 있습니다. 그렇지 않으면 HR 데이터 마이그레이션이 완료됩니다.

HR 역할을 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션

HR 역할 마이그레이션은 세 부분으로 이루어진 프로세스로 검증, 매핑 및 마이그레이션이 필요합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저

1. 모든 기본 HR 역할이 범위가 지정된 상대편에 올바르게 매핑되는지 확인합니다.
2. 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션할 범위가 지정되지 않은 버전에 변경된 또는 사용자 지정된 HR 역할이 있으면 매핑을 위해 업데이트하거나 추가합니다.
3. 역할을 마이그레이션합니다.

기본 HR 역할 매핑 검증

범위가 지정되지 않은 HR 버전에는 범위가 지정된 버전으로 마이그레이션하기 위해 자동으로 매핑되는 기본 역할이 20개 있습니다. 기본적으로 모든 기본 역할은 자동으로 매핑되어야 합니다. 매핑이 올바른지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 역할 매핑.
2. 마이그레이션 **HR** 역할 목록에서 기본 역할이 범위가 지정된 상대편에 제대로 매핑되었는지 확인합니다.

> **주:**
> 범위가 지정되지 않은 역할 중 일부는 범위가 지정된 단일 역할에 병합됩니다.

기본 및 대상 역할

전역 **HR** 역할	범위가 지정된 **HR** 역할
hr_admin	sn_hr_core.admin
hr_assignment_reader	sn_hr_core.case_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전역 **HR** 역할	범위가 지정된 **HR** 역할
hr_assignment_writer	sn_hr_core.case_writer
hr_basic	sn_hr_core.basic
hr_case_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_case_writer	sn_hr_core.case_writer
hr_director	sn_hr_case.manager
hr_disciplinary_case_agent	sn_hr.core.case_writer
hr_generalist	sn_hr.core.case_writer
hr_kb_writer	sn_hr_core.kb_writer
hr_manager	sn_hr_core.manager
hr_payroll	sn_hr_core.case_writer
hr_position_writer	sn_hr_core.secure_info_writer
hr_profile_reader	sn_hr_core.profile_reader
hr_profile_writer	sn_hr_core.secure_info_writer
hr_read	sn_hr_core.case_reader
hr_recruiting	sn_hr_core.case_writer
hr_specialist	sn_hr_core.case_writer
hr_task_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_task_writer	sn_hr_core.case_writer

다음에 수행할 작업

범위가 지정된 버전으로 마이그레이션할 HR 역할을 변경했거나 사용자 지정한 경우 매핑할 수 있습니다. 그렇지 않으면 HR 역할 마이그레이션을 시작할 수 있습니다.

변경되었거나 사용자 지정된 **HR** 역할 매핑

범위가 지정된 버전으로 마이그레이션하려는 기본 역할을 변경했거나 사용자 지정 HR 역할을 만든 경우, 매핑을 위해 업데이트하거나 직접 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

사용자 지정 역할의 경우 범위가 지정된 HR 버전에 해당하는 대상을 만듭니다. 역할 만들기를 참조하십시오 .

필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR Migration** 〉 데이터 매핑 〉 역할 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

마이그레이션 **HR** 역할 양식

필드	설명
전역 HR 역할	전역 HR 역할의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
범위가 지정된 HR 역할	범위가 지정된 HR 역할의 이름입니다.
활성	전역 HR 역할을 활성화하는 확인란입니다. 데이터 마이그레이션을 실행하면 활성 역할만 마이그레이션됩니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
변경된 또는 사용자 지정된 모든 HR 역할을 매핑한 후에 마이그레이션합니다.

HR 역할 마이그레이션

HR 역할 매핑을 완료한 후에 범위가 지정되지 않은 버전에서 범위가 지정된 HR 버전으로 마이그레이션합니다.

시작하기 전에
HR 역할 매핑이 완료되었는지 확인해야 합니다.

필요한 역할: sn_hr_migration.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR Migration** 〉 데이터 마이그레이션.
2. 모든 역할이 올바르게 매핑되었는지 확인한 다음 역할 마이그레이션을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
마이그레이션해야 하는 변경된 또는 사용자 정의된 HR 역할이 더 있으면 검증, 매핑 및 마이그레이션 프로세스를 다시 실행할 수 있습니다. 그렇지 않으면 HR 역할 마이그레이션이 완료됩니다.

HR Service Delivery 레거시

범위가 지정되지 않은 HR Service Delivery 레거시 버전에 오신 것을 환영합니다. 이 버전은 Helsinki 또는 그 이전 릴리스의 HR을 사용하는 고객에게만 제공합니다. Istanbul부터는 새로운 기능이 더 이상 지원되지 않으며 범위가 지정된 HR 버전으로 마이그레이션해야 합니다.

중요사항:

의 HR Service Delivery 레거시(범위가 지정되지 않은) 버전은 향후 사용 중단을 위해 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 새 인스턴스에서 더 이상 활성화되지 않지만 지원은 계속됩니다. 모든 최신 기능에 액세스하려면 HR 범위가 지정된 애플리케이션으로 마이그레이션합니다.

자세한 내용은 사용 중단 프로세스 (KB0867184) 문서를 참조하세요.

HR Service Delivery 레거시를 사용하여 다음을 배포할 수 있습니다.

HR 서비스 관리 레거시

HR 서비스 관리 레거시를 통하여 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화할 수 있습니다.

HR Service Portal 레거시를 배포할 수도 있습니다. HR Service Portal 레거시는 직원이 필요한 모든 HR 서비스를 빠르고 쉽게 받을 수 있는 단일 장소를 제공합니다.

HR Performance Analytics 레거시는 핵심성과지표를 측정하여 시간에 따른 HR 성과를 추적합니다. Performance Analytics 애플리케이션에 대한 별도의 프리미엄 구독이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 서비스 관리 레거시

HR 서비스 관리 애플리케이션을 사용하면 범위가 지정되지 않은 HR 레거시 버전으로 직원 문의 및 요청의 문서화, 상호작용, 이행을 표준화할 수 있습니다.

탐색 • HR Service Management 레거시 이해 • HR Service Portal 레거시	설정 HR 서비스 관리 레거시 활성화	관리 레거시 HR에 대한 HR 관리
사용 레거시 HR에 대한 HR 케이스 관리	개발 • 개발자 교육 • 개발자 설명서 • HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 항목	통합 HR Performance Analytics 레거시
마이그레이션 레거시 HR에서 범위가 지정된 HR로 마이그레이션	문제 해결 및 도움 받기 • Human Resources 커뮤니티에서 질문 또는 답변하기 • 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색 • 연락처 고객 서비스 및 지원	

HR 서비스 관리 레거시 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범위가 지정되지 않은 HR 버전에 대한 Human Resources Application: Core (com.snc.hrc.core) 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Human Resources Application: Core는 기본적인 HR 기능을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

> 주:
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 항목

범위가 지정되지 않은 HR 버전의 HR Service Management와 함께 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 테이블

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 테이블을 추가합니다.

테이블	설명
HR 케이스 모델 [cmdb_hr_case_product_model]	HR 케이스 기록 생성자에 사용되는 제품 모델입니다.
HR 작업 모델 [cmdb_hr_task_product_model]	HR 작업 기록 생성자에 사용되는 제품 모델입니다.
HR 할당 데이터 조회 [dl_hr_assignment]	HR 케이스를 할당할 수 있는 사용자의 상세 정보입니다.
HR 케이스 [hr_case]	제출된 HR 케이스의 상세 정보입니다.
HR 범주 [hr_category]	할당 및 보고에 사용되는 HR 케이스에 할당할 수 있는 범주입니다.
HR 문서 확인 [hr_document_acknowledgement]	프리보딩한 직원이 온라인 문서에 서명했는지 기록 합니다.
HR 문서 템플릿 [hr_document_template]	HR 케이스의 HR 문서를 PDF 파일로 생성하는 템플릿입니다.
HR 연락처 [hr_emergency_contact]	비상 연락처의 이름과 연락처 정보입니다. sys_user에 대한 hr_profile 기록에 표시되는 비상 연락처 정보입니다. 프로파일(hr_profile)에 대한 참조를 포함합니다.
고용 기록 [hr_employment_history]	sys_user에 대한 hr_profile 기록에 표시되는 고용 기록 정보입니다. 프로파일(hr_profile)에 대한 참조를 포함합니다.
직책 [hr_position]	직책 및 직책이 속한 부서에 대한 참조입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
HR 프로파일 [hr_profile]	중요한 정보가 포함된 직원에 대한 프로파일의 상세 정보입니다.
HR 작업 [hr_task]	특정 HR 케이스와 관련된 작업의 상세 정보입니다.
HR 케이스 플로우 [sf_hr_case]	HR 케이스 상태 플로우의 상세 정보입니다.
HR 작업 플로우 [sf_hr_task]	HR 작업 상태 플로우의 상세 정보입니다.
HR 링크 [hr_link]	HR 링크의 상세 정보입니다.
템플릿 조회를 위한 HR 링크 [hr_m2m_link_template_lookup]	템플릿을 조회하기 위한 HR 링크의 상세 정보입니다.
템플릿 조회를 위한 HR 필수 작업 [hr_m2m_task_template_lookup]	템플릿을 조회하기 위한 필수 작업의 상세 정보입니다.
작업 템플릿 [hr_template_lookup]	템플릿을 조회하기 위한 상세 정보입니다.
컨텐츠 블록 헤더 열기 [content_block_open_header]	
서명 이미지 [signature_image]	캡처된 서명의 이미지를 포함합니다.

PDF 생성기용 테이블

테이블	설명
일반 요소 [general_elements]	PDF 생성기에서 사용되는 형식으로 PDF 문서의 템플릿을 사용자 지정하는 데 사용할 수 있습니다.
일반 목록 [general_list]	재직 증명서와 같은 PDF 문서를 생성하는 데 사용되는 속성 및 쿼리의 목록입니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 역할

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 역할을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR 전문가 hr_specialist	HR 케이스를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	hr_case_writer
HR 제너럴리스트 hr_generalist	HR 케이스를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	hr_case_writer
HR 채용자 hr_recruiting	HR 케이스를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	hr_specialist
HR 급여 전문가 hr_payroll	HR 케이스를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	hr_specialist
HR 관리자 hr_manager	모든 HR 기능을 전체적으로 제어합니다.	• 모든 hr_basic 역할 • survey_admin • hr_position_writer • hr_profile_reader • hr_case_reader • hr_task_reader • catalog_admin • skill_admin
HR 이사 hr_director	모든 HR 기능을 전체적으로 제어합니다.	hr_manager
할당 규칙 검토자 hr_assignment_reader	HR 할당 규칙을 읽을 수 있습니다.	없음
할당 규칙 업데이터 hr_assignment_writer	HR 할당 규칙을 업데이트할 수 있습니다.	hr_assignment_reader
HR 시스템 관리자 hr_admin	모든 HR 데이터를 전체적으로 제어하고 영역 및 기술을 관리할 수 있습니다.	• 모든 HR 역할 • territory_admin • skill_model_admin • survey_admin • catalog_admin • template_admin • skill_admin • knowledge_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• assignment_rule_admin • model_manager
HR 에이전트 hr_basic	HR 케이스를 생성하고 업데이트하며 삭제할 수 있습니다.	• document_management_user • hr_case_writer • hr_kb_writer • hr_profile_writer • hr_task_writer • skill_model_user • skill_user • survey_reader
HR 케이스 검토자 hr_case_reader	HR 케이스 및 HR 프로파일을 읽을 수 있습니다.	• hr_read • hr_profile_reader • hr_task_reader
HR 에이전트 hr_read	HR 케이스를 읽고 생성할 수 있습니다.	hr_profile_reader
HR 케이스 작업자 hr_case_writer	HR 케이스를 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	• hr_case_reader • hr_task_writer
HR 승인자 hr_approver_user	HR 케이스를 승인할 수 있습니다.	approver_user
HR 작업 검토자 hr_task_reader	HR 작업을 볼 수 있습니다.	없음
HR 작업 작업자 hr_task_writer	HR 작업을 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	hr_task_reader
HR 프로파일 검토자 hr_profile_reader	HR 프로파일을 읽을 수 있습니다.	없음
HR 프로파일 전문가 hr_profile_writer	HR 프로파일을 생성하고 업데이트할 수 있습니다.	hr_profile_reader
HR 위치 전문가 hr_position_writer	HR 위치 기록을 생성하고 업데이트하며 삭제할 수 있습니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
HR 지식 문서 작성자 hr_kb_writer	HR 지식 문서를 만들고 업데이트할 수 있습니다.	없음
컨텐츠 포매터 [content_block_open_header_user]	HR 포털 헤더를 편집할 수 있습니다.	없음

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 사용자 그룹

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 사용자 그룹을 추가합니다.

사용자 그룹	설명
HR	다른 HR 그룹의 상위 그룹입니다. HR 관리자 역할을 부여하고 해당 하위 그룹은 HR 관리자 역할을 상속합니다.
HR 혜택	그룹 구성원은 HR 혜택을 관리합니다. HR 관리자 역할을 상속합니다.
HR Employee Relations	그룹 구성원은 직원 관계를 관리합니다.
HR 조사	그룹 구성원은 HR 케이스를 조사합니다. HR 관리자 역할을 상속합니다.
HR 리더십	그룹 구성원은 HR 팀을 관리합니다. HR 관리자 역할을 상속합니다.
HR 급여	그룹 구성원은 HR 급여를 관리합니다. HR 관리자 역할을 상속합니다.
HR 채용	그룹 구성원은 채용 및 채용 활동을 수행합니다.
HR 시스템	그룹 구성원은 시스템 액세스 권한을 부여하고 시스템 암호 재설정을 수행하고 시스템 보고서를 만들며 HR Service Portal을 제공합니다.
HR VIP 주시 목록	이 그룹의 구성원은 VIP 사용자에 대한 HR 케이스의 주시 목록에 추가됩니다. 역할이 부여되지 않습니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 스크립트 포함

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 스크립트 포함을 추가합니다.

스크립트 포함	설명
GeneralHRForm	HR 재직 증명서에 대한 구현 스크립트입니다.
hr	일반적으로 사용되는 값의 컨테이너입니다.
GenericHierarchyProcessor	상하위 관계를 기반으로 데이터를 계층적으로 표시합니다.
hr_Case	HR 케이스 기록에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_CaseAjax	HR 케이스 AJAX 요청에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_Task	HR 작업에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_Profile	HR 프로파일 기록에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_SysUser	sys_user 기록의 HR 기능에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_Utils	HR 애플리케이션의 일반 기능입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 포함	설명
hr_Configuration	HR 구성 옵션(**HR** 승인 없이 사용자 또는 관리자가 편집할 수 있는 **HR** 프로파일 필드)으로 검토한 데이터를 관리합니다.
hrUserAuthentication	사용자가 승인해야 하는 문서에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.
hr_AssignmentRulesSecurityManager	할당된 규칙 보안에 대한 래퍼입니다.
hr_KnowledgeSecurityManager	HR 지식베이스 문서 보안에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_KnowledgeM2MSecurityManager	hr_case 양식의 연결된 지식베이스 관련 목록 보안에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_EmergencyContactSecurityManager	HR 프로파일 비상 연락처 보안에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_EmploymentHistorySecurityManager	HR 프로파일 고용 기록 보안에 대한 래퍼 클래스입니다.
hr_PositionSecurityManager	HR 직책 보안에 대한 래퍼 클래스입니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 클라이언트 스크립트

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 클라이언트 스크립트를 추가합니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
opened_for 변경 시 우선순위 재설정	HR 케이스 [hr_case]	사용자에 관한 VIP 여부에 따라 HR 케이스 우선순위를 조정합니다.
필드 자동 채우기	HR 케이스 [hr_case]	해당 기록과 연관된 사용자의 상세 정보를 기준으로 HR 케이스에서 위치 및 부서 필드를 자동으로 설정합니다.
프로파일 및 할당 그룹 채우기	HR 케이스 [hr_case]	HR 케이스에서 할당 그룹 및 HR 프로파일 필드(오픈 대상 사용자에게 HR 프로파일이 있는 경우)를 채웁니다.
지식베이스 검색 사용자 지정	HR 케이스 [hr_case]	HR 케이스 양식 뷰에서 지식베이스 검색을 사용자 지정합니다.
종료 날짜는 시작 날짜 이후이어야 함	HR 고용 기록 [hr_employment_history]	고용 종료일이 고용 시작일 이전이 아닌지 확인합니다.
고유 사용자 적용	HR 프로파일 [hr_profile]	선택한 사용자에게 이미 HR 프로파일이 있는 경우 새 프로파일을 생성할 수 없습니다.
기록 생성자 변수 숨기기	HR 케이스 [hr_case]	HR 케이스 양식 뷰에 표시되는 기록 생성자 변수를 숨깁니다.
VIP 직원 강조 표시	HR 케이스 [hr_case]	HR 케이스 목록에서 VIP 사용자의 HR 케이스 서식을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클라이언트 스크립트	테이블	설명
템플릿을 사용하여 범주 채우기	HR 케이스 [hr_case]	선택한 HR 템플릿을 기반으로 범주를 채웁니다.
sys_user를 사용하여 필드 채우기	HR 프로파일 [hr_profile]	기존 사용자를 선택한 경우 새 HR 프로파일 기록의 필드를 업데이트합니다.
HR 프로파일 onChange 채우기	HR 케이스 [hr_case]	오픈 대상 사용자가 변경되면 HR 케이스의 HR 프로파일 필드를 자동으로 업데이트합니다.
오픈 대상 필드 onChange 채우기	HR 케이스 [hr_case]	HR 케이스에 프로파일을 추가하면 오픈 대상 필드를 업데이트합니다.
범주를 사용하여 템플릿 채우기	HR 케이스 [hr_case]	범주가 변경될 때 HR 케이스의 템플릿을 채웁니다.
시작 날짜는 종료 날짜 이전이어야 함	HR 고용 기록 [hr_employment_history]	고용 시작일이 고용 종료일 이후가 아닌지 확인합니다.
필드 액세스 (onLoad)	hr_profile	사용자에게 hr_case_writer 역할이 없는 경우 HR 프로파일 필드가 읽기 전용으로 설정됩니다.
부서가 변경될 때 관리자 업데이트	hr_case	부서 필드가 업데이트되면 온보딩 케이스일 경우 관리자 필드를 설정합니다.
범주 설정	hr_document_template	범주 필드의 기본값을 고용 확인으로 설정합니다.
사용자 변경에 대한 작업 지우기	hr_document_acknowledgement	참조된 작업의 사용자가 변경되면 문서 승인의 연결을 해제합니다.
적용 필드	hr_case	필수 필드를 입력하지 않으면 양식을 제출할 수 없습니다.
부서를 직책으로부터 채우기	hr_case	직책 필드가 업데이트되면 온보딩 케이스일 경우 부서 필드를 설정합니다.
제출 시 이메일 주소 확인	hr_emergency_contact	양식을 제출할 때 이메일 주소가 유효한지 확인합니다.
HR 작업에서 Ack 유형을 필수로 설정합니다.	hr_task	HR 케이스에서 오픈 대상 사용자를 할당한 경우 승인 유형 필드를 필수로 설정합니다.
사용자 필드는 hr_admin에 대해서만 쓸 수 있습니다.	hr_profile	hr_profile 양식의 사용자 필드는 hr_admin 사용자를 제외한 모든 사용자에 대해 읽기 전용입니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 비즈니스 규칙

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 비즈니스 규칙을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
할당됨 #작업 준비 완료 (승인 해제) 승인 준비 완료 작업 준비 완료 (승인 상태) #작업 시작 #취소	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스에 대한 상태 플로우 프로세스를 호출합니다.
수용 할당됨 #정리 취소 작업 준비 완료 다시 할당 HR 케이스 다시 시작 작업 시작	HR 작업[hr_task]	HR 작업에 대한 상태 플로우 프로세스를 호출합니다.
스크래치패드에 범주 추가	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스 유형과 관련 범주를 로드하고 템플릿을 케이스 유형에 매핑합니다.
감시 목록에 HR 감독관 추가	HR 케이스[hr_case]	사용자가 VIP인 경우 HR VIP 감시 목록 그룹의 구성원을 HR 케이스에 추가합니다.
#사용자 수용 상태 추가	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스를 사용자 수용 대기 상태로 배치합니다.
#자동 평가 비즈니스 규칙	HR 케이스[hr_case]	케이스가 종결되거나 취소되면 HR 설문 조사를 트리거합니다.
#기간 지우기	HR 케이스[hr_case]	케이스가 다시 활성화될 때 hr_case 기록의 기간 값을 지웁니다(삽입하거나 업데이트한 기록에서 활성 상태가 True로 변경될 때).
HR 작업 종결	HR 작업[hr_task]	직원이 이메일에 회신하고 파일을 첨부할 때 직원에게 문서를 요청하기 위해 생성한 HR 작업을 종결합니다.
필요한 작업 표시	HR 케이스[hr_case]	HR에서 파트 메시지에 대한 일부 작업을 요청했음을 표시합니다.
작업 준비 완료 메시지 표시	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스가 초안 상태인 경우 에이전트가 작업을 시작하도록 지시하는 메시지를 표시합니다.
HR 케이스에 대한 미리 알림 메시지 표시	HR 케이스[hr_case]	현재 사용자의 액세스 수준을 확인하고 HR 케이스에 적절한 정보를 표시합니다. 관리자가 사용자를 가장하는 경우 액세스가 허용되지 않는 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
고유 사용자 적용	HR 프로파일[hr_profile]	사용자에 대해 중복된 HR 프로파일을 입력하지 않도록 합니다.
설문 조사 트리거 종료	HR 작업[hr_task]	설문 조사 종료 작업 상태가 진행 중으로 변경되면 설문 조사 종료에 대한 링크를 보냅니다.
모든 작업을 종결하면 HR 케이스 소유자에게 알림	HR 작업[hr_task]	모든 HR 작업이 완료될 때 에이전트에게 할당된 HR 케이스에 대한 알림을 보냅니다.
케이스 SLA 채우기	작업 SLA[task_sla]	HR 케이스가 활성화되면 서비스 수준 계약 타이머를 삽입합니다.
케이스에 대한 재할당 카운터	HR 케이스[hr_case]	케이스가 재할당되는 횟수를 계산합니다.
감시 목록에서 HR 감독관 제거	HR 케이스[hr_case]	사용자가 더 이상 VIP가 아닌 경우 HR 케이스에서 HR VIP 감시 목록 그룹의 구성원을 제거합니다.
쿼리 제한	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스 기록을 목록 뷰에 표시하는 데 사용되는 쿼리를 수정합니다.
쿼리 제한	HR 작업[hr_task]	HR 작업 기록을 목록 뷰에 표시하는 데 사용되는 쿼리를 수정합니다.
쿼리 제한	비상 연락처[hr_emergency_contact]	기록을 목록 뷰에 표시하는 데 사용되는 쿼리를 수정합니다.
쿼리 제한	고용 기록[hr_employment_history]	기록을 목록 뷰에 표시하는 데 사용되는 쿼리를 수정합니다.
hr_case 이벤트 보내기	HR 케이스[hr_case]	기록을 삽입하거나 업데이트할 때 이벤트 큐에 이벤트를 추가합니다.
HR 메일 수신 설정	시스템 속성[sys_properties]	사용자가 HR 포털에서 **HR** 부서에 이메일 보내기를 선택할 때 구성 모듈에 지정된 이메일 주소를 설정합니다.
사용자 필드 설정	HR 케이스[hr_case]	기록을 삽입하거나 업데이트할 때 hr_case 기록의 오픈 대상 값을 설정합니다.
HR 사용자 수용 타이머 시작	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스가 해결되면 타이머를 시작합니다. 사용자에게 해결 수용에 대한 알림을 보내고 케이스를 종결합니다. 사용자 응답이 없으면 시간이 종료될 때 케이스가 자동으로 종결됩니다.
#필드를 hr_profile과 동기화	사용자[sys_user]	sys_user 기록을 업데이트할 때 연결된 hr_profile 및 sys_user 기록 사이의 필드를 동기화합니다.
#필드를 sys_user와 동기화	HR 프로파일[hr_profile]	hr_profile 기록을 업데이트할 때 연결된 sys_user 및 hr_profile 기록 사이의 필드를 동기화합니다.
기간 업데이트	HR 케이스[hr_case]	케이스가 비활성화될 때 hr_case 기록의 기간 값을 설정합니다(삽입하거나 업데이트한 기록에서 활성 상태가 False로 변경될 때).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
#HR 케이스 완료율 업데이트	작업[task]	관련된 HR 작업의 상태를 기준으로 HR 케이스에 대한 작업 완료율을 업데이트합니다.
이름 필드 업데이트	HR 프로파일[hr_profile]	기록을 삽입하거나 업데이트할 때 이름 또는 성 값이 변경되면 hr_profile 기록의 이름 값을 업데이트합니다.
#종료 날짜가 시작 날짜 이후인지 확인	HR 프로파일[hr_profile]	hr_profile 기록을 삽입하거나 업데이트할 때 고용 종료 날짜와 고용 시작 날짜 두 값 중 어느 하나라도 변경되면 고용 종료 날짜가 고용 시작 날짜 이후인지 확인합니다.
#hr_profile에 대한 opened_for 확인	HR 케이스[hr_case]	상태가 요청됨이 아니고 기록이 업데이트되는 경우 hr_case 기록에서 오픈 대상 값을 업데이트합니다.
변경 사항 확인	HR 작업[hr_task]	변경 내용이 올바른지 확인합니다.
#작업 메모 검증	HR 케이스[hr_case]	HR 케이스 상태가 변경될 때 작업 메모를 입력해야 합니다.
#작업 메모 검증	HR 작업[hr_task]	HR 작업 상태가 변경될 때 작업 메모를 입력해야 합니다.

HR 서비스 관리 레거시와 함께 설치되는 이메일 알림

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음의 이메일 알림을 사용합니다. 모든 알림은 HR 케이스[hr_case] 테이블을 기반으로 합니다.

스크립트 작업	설명
HR 케이스 오픈됨	삽입한 기록에서 활성이 True일 때 케이스를 입력하는 사용자와 호출자에게 이메일을 보냅니다.
이메일에서 생성된 HR 케이스	HR 케이스가 인바운드 이메일 작업에서 생성되면 보낸 사람에게 이메일을 보냅니다.
나에게 할당된 HR 케이스	활성이 True이고 할당 대상이 비어 있지 않으며 삽입하거나 업데이트한 기록에서 할당 대상이 변경되면 할당된 사용자에게 이메일을 보냅니다.
내 그룹에 할당된 HR 케이스	활성이 True이고 할당 대상이 비어 있으며 할당 그룹이 변경되고 삽입하거나 업데이트한 기록에서 할당 그룹이 비어 있지 않으면 할당 그룹 구성원에게 이메일을 보냅니다.
설명이 추가된 HR 케이스	활성이 True이고 추가 의견이 변경되며 기록이 업데이트될 때 생성자, 호출자, 할당된 사용자 및 감시 목록의 구성원에게 이메일을 보냅니다.
HR 케이스 다시 시작됨	HR 작업이 완료 종결되고 HR 케이스가 자동으로 다시 시작되면 할당된 사용자에게 이메일을 보냅니다.
HR 케이스 작업 메모됨	활성이 True이고 할당 대상이 비어 있지 않으며 업데이트한 기록에서 작업 메모가 변경되면 할당된 사용자에게 이메일을 보냅니다.
HR 회사 환영 이메일	직원 온보딩 HR 워크플로우에서 발생하는 이벤트의 HR 프로파일 관리자에 이메일을 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 작업	설명
나에게 할당된 HR 작업	활성이 True이고 할당 대상이 비어 있지 않으며 삽입하거나 업데이트한 기록에서 할당 대상이 변경되면 할당된 사용자에게 이메일을 보냅니다.
내 그룹에 할당된 HR 작업	활성이 True이고 할당 대상이 비어 있으며 할당 그룹이 변경되고 삽입하거나 업데이트한 기록에서 할당 그룹이 비어 있지 않으면 할당 그룹 구성원에게 이메일을 보냅니다.
설명이 추가된 HR 작업	활성이 True이고 추가 의견이 변경되며 기록이 업데이트될 때 할당된 사용자 및 감시 목록의 구성원에게 이메일을 보냅니다.
HR 재직 증명서	재직 증명서를 요청한 외부 공급업체에 이메일을 보냅니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 이벤트

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음의 이벤트를 등록합니다.

이벤트	설명
hrc.case.resume	HR 작업이 종결되고 HR 케이스가 다시 시작될 때 트리거됩니다.
hrc.request.changed	상태, 담당자, 할당 그룹 및 작업 메모를 변경하면 트리거됩니다.
hrc.request.email.creation	이메일에서 요청을 삽입할 때 트리거됩니다.
hrc.task.changed	상태, 담당자, 할당 그룹 및 작업 메모를 변경하면 트리거됩니다.
hrc.task.closed	작업이 완료 종결됐지만 상위 케이스가 다시 시작되지 않고 하나 이상의 작업이 계속 보류 상태인 경우 트리거됩니다.
hr_case.approved	HR 케이스 승인을 트리거합니다.
hr_case.assignment_group.changed	할당 그룹이 변경되면 트리거됩니다.
hr_case.commented	HR 케이스에 의견이 추가될 때 트리거됩니다.
hr_case.emp_verification	고용 확인을 위해 UI 작업에서 트리거하여 재직 증명서를 이메일로 요청자에게 보냅니다.
hr_case.inserted	HR 케이스 삽입을 트리거합니다.
hr_case.inserted.assigned	HR 케이스 삽입 및 자동 할당을 트리거합니다.
hr_case.inserted.unassigned	자동 할당되지 않은 HR 케이스 삽입을 트리거합니다.
hr_case.updated	HR 케이스가 업데이트될 때 트리거합니다.
hr_case.welcome_email	온보딩 케이스를 삽입할 때 트리거하여 새 직원에 대한 환영 이메일을 보냅니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 **HR** 기술

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 HR 기술을 추가합니다.

HR 기술	설명
직원 경력	직원의 경력 경로에 대한 지침을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 기술	설명
직원 등록 취소	등록 취소 케이스를 관리하여 모든 작업이 완료되도록 합니다.
직원 온보딩	온보딩 케이스를 관리하여 모든 작업이 완료되도록 합니다.
Employee Relations	직원에게 Employee Relations 케이스를 지원합니다.
직원 이전	직원을 이전하는 프로세스를 관리하여 모든 작업이 완료되도록 합니다.
퇴사 인터뷰	등록 취소 직원을 인터뷰하여 규정 준수를 보장하고 피드백을 수집합니다.
채용	신입 직원 채용을 위한 직원 요청과 같은 프로세스를 관리합니다.
HR	모든 HR 기술 내에 포함됩니다.
HR 혜택	직원의 혜택 케이스를 지원합니다.
HR 정책	회사 정책에 대한 직원 질문을 지원합니다.
HR 시스템	급여, 학습 관리 시스템 및 직원 데이터베이스와 같은 HR 시스템을 관리합니다.
휴직	직원의 휴직 기간(예: 출산 휴직) 일정을 지원합니다.
급여	직원의 급여 관련 질문 및 문제점을 지원합니다.
스페인어	스페인어로 말하고 필요한 경우 번역자 역할을 할 수 있습니다.
시간 추적	직원의 근무시간 기록 카드에 대한 문제를 지원합니다.
휴가/휴직	직원 휴가/휴직에 대한 질문을 지원합니다.

HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 HR 카탈로그 항목

Human Resources Application: Core 플러그인은 다음 HR 카탈로그 항목을 추가합니다.

HR 카탈로그 항목	설명
401(k) 혜택	401(k) 혜택에 대한 질문을 제출합니다. 예: 얼마나 기고할 수 있습니까? 또는 출금이 언제 시작됩니까?
경력 지도	조직에서 경력에 대한 질문을 제출합니다. 예: 프로모션을 위해 고려해야 할 사항은 무엇입니까?
직원 정보 변경	새 개인 이메일 주소와 같은 HR 프로파일 정보를 입력하고 변경 내용을 제출합니다. 일부 필드는 자동으로 업데이트되고 나머지 필드는 HR 에이전트로 업데이트됩니다.
직원 등록 취소	퇴사하는 직원에 대한 등록 취소 요청을 제출합니다. 변수에는 퇴사하는 직원, 등록 취소 유형 및 고용 종료 날짜 등이 포함됩니다.
직원 온보딩	미래에 시작될 새로운 채용에 대한 온보딩 요청을 제출합니다. 변수에는 HR 프로파일 정보, 고용 정보 및 개인 정보가 포함됩니다.
직원 관계 질문	직원 관계에 대한 질문을 제출합니다. 예: 내 사무실 동료가 하루 종일 너무 큰 소리로 통화합니다.
재직 증명서	재직 증명서를 작성하여 은행 대출 담당자와 같은 외부 공급업체 연락처에 보내려는 요청을 제출합니다. 변수에는 기관 이름, 연락처 이름 및 정보, 이메일 주소 등이 포함됩니다.
일반	다른 카탈로그 항목에서는 다루지 않는 혜택에 대한 질문을 제출합니다. 예: 회사에 할인 프로그램이 있습니까?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 카탈로그 항목	설명
불만	해결해야 하는 사건 또는 상황을 설명하는 케이스를 제출합니다. 예: 매일마다 오후에 2층 화장실에서 흡연하는 사람이 있습니다.
휴직	휴직에 대한 요청을 제출합니다. 변수에는 휴직 유형과 시작 및 종료 날짜를 포함합니다.
생활 이벤트	결혼 또는 국내 파트너십과 같은 생활 이벤트에 대한 질문을 제출합니다.
의료/치과/안과	국내 파트너와의 관계에 필요한 것과 같은 건강 보장 혜택에 대한 질문을 제출합니다.
급여	급여에 대한 질문을 제출합니다. 예: W2 공제액을 변경하려면 어떻게 합니까?
퇴직	퇴직 수당을 위한 회사 근속 연수와 같은 퇴직 혜택 및 옵션에 대한 질문을 제출합니다.
학자금	회사 지침에 따른 학자금 지원에 대한 요청을 제출합니다. 변수에 는 교육 기관, 취득 클래스, 완료 날짜 및 학자금 액수가 포함됩니다.
휴가	연차와 같은 휴가 정책에 대한 질문을 제출합니다.

HR Service Management 레거시 이해

범위가 지정되지 않은 HR 버전의 HR Service Management는 직원과 HR 부서 간의 관계를 지원하는 조직 내의 표준 HR 프로세스를 자동화하여 기업에 이점을 제공합니다.

HR Service Management 사용자

기업 HR 부서는 HR Service Management 애플리케이션을 사용합니다. 기업 HR 부서는 직원 관계, 복리 후생 관리, 정책 시행, 채용 및 고용, 성과 관리 등 여러 영역으로 구성됩니다. 대규모 HR 조직의 구성원은 일반적으로 다음과 같습니다.

- 하나 이상의 HR 분야를 전문으로 하는 HR 전문가. 예를 들어, 복리 후생 영역에는 보험 관리, 휴직 시간 및 직원 재고 구매 전문가가 있습니다.
- 직원의 질문, 경력, 성과 관리 및 기타 직원 관계 요청을 지원하기 위해 비즈니스 그룹 또는 지역에서 근무하는 HR 일반 직원.
- 조직 전체의 직원을 지원하는 HR 그룹의 효과를 모니터링하고 측정하는 HR 관리자. 이들은 기업이 연방, 주 및 지역 규정을 준수하는지도 확인합니다.
- HR 애플리케이션을 비롯해 중앙 직원 데이터베이스, 급여, 교육 및 성과 관리 시스템 등의 시스템을 구성하고 유지관리하는 HR 시스템 관리자.

HR Service Management 사용 방법

HR Service Management 애플리케이션은 기업을 개선하고 지원합니다. 직원, IT 부서, HR 부서의 관계는 다음과 같이 여러 가지 방식으로 지원됩니다.

- 직원은 HR Service Portal 레거시또는 카탈로그를 사용하여 질문 및 기타 요청을 HR 부서에 제출할 수 있습니다.
- Connect 지원 기능을 사용하면 직원은 HR 채팅 큐를 모니터링하는 HR 에이전트와 채팅할 수 있습니다. Connect 지원을 참조하십시오.
- HR 직원은 HR 케이스를 생성, 관리하고 확인하여 질문에 답하고 직원들이 제출하는 요청을 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- HR 관리자는 HR 부서에서 수행한 작업을 모니터링하고 관리하기 위해 보고서를 실행하고 개요 정보를 볼 수 있습니다.
- HR 및 회사 IT 관리자는 ECMDB(Enterprise Configuration Management Database)를 통해 급여 및 성과 관리 시스템과 같은 회사 HR 시스템을 보다 효과적으로 관리할 수 있습니다.

HR Service Management의 이점

전체 조직은 다음과 같은 방법으로 애플리케이션을 사용하여 이점을 제공할 수 있습니다.

표준 HR 프로세스 자동화

몇 가지 일반적인 HR 프로세스가 자동화됩니다. 이러한 자동화는 HR 팀에서 수행하는 검사 목록, 이메일 교환 및 전화 통화 수를 줄여줍니다.

직원 액세스 개선

직원은 개별 이메일을 작성하거나 전화를 걸거나 각 요청에 대해 개인적으로 HR 조직을 방문하지 않고, 서비스 카탈로그를 통해 HR 서비스에 액세스합니다.

요청 및 진행 상황 추적

HR 관리자는 보고서와 뷰를 사용하여 직원들이 회사를 지원하기 위해 수행하는 작업을 이해하도록 돕습니다. 직원은 요청 상태를 볼 수 있습니다.

다른 서비스와 통합

HR 프로세스에 HR 작업과 다른 팀의 작업이 모두 포함되어 서비스 제공이 크게 개선될 수 있습니다.

HR Service Management 용어

애플리케이션에는 다음과 같은 용어가 사용됩니다.

용어	정의
HR 기준	기준에 따른 HR 및 시스템 사용자의 그룹화 선택 방법
HR 서비스	HR 서비스 목록
HR 주제 범주	HR 서비스 목록 주제 범주
HR 관계	사용자들의 상호 관계
HR 직책	회사 테이블에서 사용 가능한 직책
HR 할당 티어 정의	에스컬레이션 계층 구조 지정
HR 그룹 역할	HR 그룹 역할이 있는 그룹 목록
HR 이메일 스크립트	모든 HR 이메일 스크립트 목록
HR 사용자 역할	HR 사용자 역할이 있는 사용자 목록
HR 템플릿	카탈로그 항목을 기반으로 하는 케이스 기록 작성용 템플릿
클라이언트 역할 규칙	클라이언트 역할을 생성하는 규칙 지정
HR 주제	HR 서비스 세부 목록 주제 상세 정보
HR 서비스 옵션	케이스 생성에 영향을 주는 HR 서비스 옵션 목록
HR 부서	회사 테이블에서 사용 가능한 부서
HR 위치	회사 테이블에서 사용 가능한 위치
HR 채팅 큐	HR 채팅 큐 목록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

용어	정의
HR 설문 조사	HR 애플리케이션에서 사용하는 설문 조사
HR 링크	HR 애플리케이션에서 사용하는 외부 링크
HR 속성	HR 애플리케이션에서 사용하는 시스템 속성
HR 이메일 템플릿	모든 HR 관련 이메일 템플릿 목록
HR 지식베이스(KB)	HR 애플리케이션에서 사용하는 지식베이스
HR 지식 문서	HR 애플리케이션에서 사용하는 지식 문서
HR 알림	HR 애플리케이션에서 사용하는 이메일 알림
HR 서비스 카탈로그 범주	HR 애플리케이션에서 사용하는 서비스 카탈로그 범주
HR 서비스 카탈로그 항목	HR 애플리케이션에서 사용하는 서비스 카탈로그 항목
HR 문서 템플릿	HR 애플리케이션에서 사용하는 문서 컨텐츠의 문서 템플릿
HR 그룹	HR 사용자가 사용하는 그룹
HR 기술	회사 사용자에게 제공되는 기술
HR 역할	HR 사용자가 사용하는 역할
HR 혜택 제공자/계획	HR 혜택 서비스에서 사용하는 혜택 제공자 및 계획
HR 혜택 유형	HR 혜택 서비스에서 사용하는 혜택 유형
징계 문제 유형	HR Employee Relations 서비스에서 사용하는 징계 문제 유형
징계 경고 유형	HR Employee Relations 서비스에서 사용하는 경고 유형
HR 시스템 보고서 빈도	HR 시스템 서비스에 대해 정의된 시스템 보고서 빈도
HR 시스템 보고서 유형	HR 시스템 서비스에서 사용하는 HR 시스템 보고서 유형

레거시 HR에 대한 구현 가이드

범위가 지정되지 않은 HR 버전을 구현하기 위해 HR 관리는 IT 직원과 협력하여 HR 데이터를 설정하고 애플리케이션을 구성하여 해당 조직의 HR 프로세스를 사용할 수 있습니다.

다음 항목에서는 조직에 성공적으로 출시하기 위한 계획, 구성 및 구현 지침을 제공합니다.

레거시 HR에 대한 **HR** 및 **IT** 구현 팀

먼저 범위가 지정되지 않은 HR 버전에 대해, 애플리케이션 구성을 결정할 수 있는 HR 직원 팀과 애플리케이션을 구성할 수 있는 IT 직원을 조합합니다.

구현 팀에서는 다음과 같은 책임을 담당할 수 있는 HR 및 IT 직원을 포함합니다.

HR 프로젝트 관리자

프로젝트 관리자는 부서 시스템과 프로세스를 이해하며 타임라인, 예산, 커뮤니케이션 등을 담당합니다.

HR IT 관리자

일반적으로 기존 HR 시스템을 관리하며 Human Resources 애플리케이션 구성을 관리하는 담당자입니다.

HR 관리자

수당, 급여, 직원 관계 등 다양한 HR 기능을 담당하는 관리자입니다.

기타 이해 관계자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성공적인 구현을 위해 승인을 부여하거나 입력 또는 서명을 제공하는 기타 업무 담당자입니다. 예를 들어 교육 조직입니다.

레거시 HR에 대한 구현 결정

HR 구현 팀에서는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에 대한 시스템 구성을 결정합니다.

팀에서는 다음 항목에 대해 논의합니다. 계정 관리자나 일부 토론에 대한 다른 내부 그룹의 도움이 필요할 수 있습니다.

통합

기존 HR 직원 데이터베이스가 있는 경우 HR 프로파일 데이터베이스와 통합할 것인지 결정합니다.

다른 시스템을 사용하는 경우 통합을 위해 전문 서비스 사용이 필요할 수 있습니다.

프로세스 플로우

HR 케이스를 해결하는 프로세스를 실행하기 위해 상태 플로우 또는 워크플로우 사용을 결정합니다.

HR 지식베이스(KB)

출시 전 HR 지식베이스를 설정할 것인지 결정합니다. 즉, 직원이 HR 케이스를 제출하기 전에 지식베이스를 통하여 HR 문서를 사용할 수 있습니다.

HR 시스템의 중요한 이점은 정책, 복리 후생, 휴일 일정 등을 포함할 수 있는 HR 지식베이스입니다. 직원이 케이스를 제출하면 지식베이스에서는 직원이 짧은 설명으로 입력하는 키워드를 기반으로 검색됩니다. 자세한 지식베이스를 사용하면 케이스를 제출할 필요 없이 질문에 답할 수 있습니다.

서로 다른 직원 집합에 대해 HR 지식베이스를 여러 개 정의할 수도 있습니다. 예를 들어 정책, 휴일 등이 서로 다를 수 있으므로 미국 직원과 멕시코 직원에 대한 지식베이스를 각각 따로 생성합니다.

HR 케이스 및 작업 할당

HR 케이스와 작업을 HR 에이전트에게 할당하는 방법을 결정합니다. 다음 정보를 검토하여 할당 과정을 이해하고 미리 정의한 항목과 옵션에 대해 숙지합니다.

- 레거시 HR에서 케이스 및 작업을 할당하는 방법
- HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 사용자 그룹
- HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 HR 기술
- HR Service Management 레거시와 함께 설치되는 HR 카탈로그 항목
- 레거시 HR의 구성

현재 HR 프로세스

조직의 온보딩 및 등록 취소 프로세스와 같은 중요한 HR 프로세스를 간략하게 설명합니다. Human Resources 애플리케이션으로 미리 정의한 프로세스를 비교하고 미리 정의된 프로세스를 수정해야 하는 경우를 식별합니다. 구성해야 하는 다른 프로세스를 식별합니다.

서비스 수준 계약(SLA)

다양한 HR 케이스 유형을 해결하는 데 걸리는 시간을 결정하고 이 정보를 사용하여 HR 프로세스의 효율성을 추적하는 HR 서비스 수준 계약(SLA)을 정의합니다.

HR 출시

계획 과정의 일부로 직원에게 HR을 출시하는 방법과 필요한 교육을 결정합니다. 다음과 같은 질문을 고려합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 단계별로 직원 그룹에 출시할 것입니까?
- 단계별로 HR 일부를 출시할 것입니까? 예를 들어 첫 번째 단계에서는 모든 직원이 간단한 HR 질문을 제출할 수 있습니다. 두 번째 단계에는 온보딩 및 등록 취소와 같은 자동화 프로세스의 교육 및 구현을 포함하고 있습니다.
- 직원들이 새로운 HR 프로세스에 대해 어떻게 흥미를 갖도록 하시겠습니까?
- 아래 나열된 각 사용자 유형에게 어떤 교육이 필요합니까?
  - HR 요청을 제출한 최종 사용자
  - 케이스를 담당하는 HR 에이전트
  - 시기 적절하게 응답해야 하는 HR 승인자
  - HR 케이스 활동을 추적하고 모니터링하려는 HR 관리자
  - 제시되지 않은 기타 이해 관계자

레거시 HR의 상태 플로우 및 워크플로우 비교

Human Resources 애플리케이션에 사용할 수 있는 구성 설정 중 하나는 상태 플로우의 자동화 여부를 지정하는 것입니다. 상태 흐름을 자동화하지 않으면 작업을 완료한 HR 케이스의 상태를 수동으로 변경하거나 워크플로우를 사용하여 프로세스를 자동화할 수 있습니다.

정의

상태 플로우

상태 플로우 사용자 지정은 작업(task) 테이블에서 파생된 테이블의 특정 상태를 다른 상태로 전환합니다. 시스템은 지정한 상태로 전환하는 동안 작업을 수행하도록 구성됩니다. 상태 전환의 예로는 케이스의 상태 필드가 준비 상태에서 진행 중으로 변경되는 경우입니다.

상태 플로우를 생성할 때 시스템은 작업 상태를 제어하는 일반적인 프로그래밍 요소를 사용자 지정이 가능한 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트 및 다양한 처리 옵션을 제공하는 UI 작업으로 자동 대체합니다. 자동 또는 수동 혹은 순서에 관계 없이 상태 전환을 사용자 지정하여 구성할 수 있습니다. 특정 상태에만 적용되는 비즈니스 규칙 및 UI 작업을 생성할 수 있습니다.

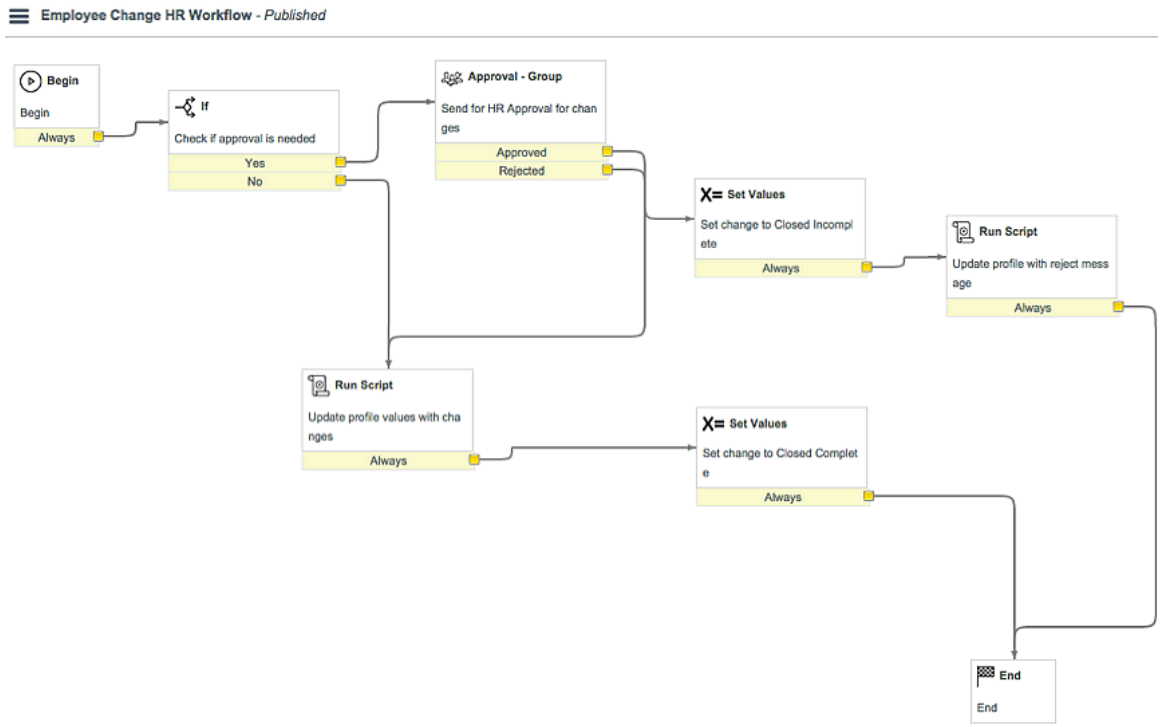
워크플로우

워크플로우는 프로세스에 대한 동일한 사용자 지정을 제공하지만 워크플로우 활동은 상태 변경 이외의 트리거를 기반으로 할 수 있습니다. 워크플로우를 사용하는 경우에는 활동을 정의하여 상태를 변경하지만 수행할 작업에 대한 타이머 설정, 활동 스트림에 메시지 추가 및 다른 워크플로우 시작 등의 다른 활동을 포함할 수 있습니다.

다음 HR 워크플로우 예와 같이 워크플로우 편집기에서 워크플로우를 생성하고 수정하여 전체 워크플로우가 그래픽으로 한 화면에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 워크플로우 예



HR과 함께 설치되는 상태 플로우 및 워크플로우 이해

Human Resources가 활성화되면 상태 플로우 및 워크플로우가 모두 설치됩니다. 상태 플로우는 기본적으로 다음에서 활성화됩니다. 인사 관리 〉 관리자 〉 구성.

다음 프로세스로 워크플로우를 정의합니다.

직원 변경 HR 워크플로우

먼저 승인이 필요한지 확인합니다. 승인이 필요하지 않거나 승인을 얻은 경우 프로파일이 업데이트되고 케이스가 종결됩니다. 변경 내용이 거부되면 케이스가 미완료 상태로 종결됩니다.

직원 온보딩 HR 워크플로우

자동으로 HR 프로파일을 생성하고 승인 요청을 보냅니다. 승인을 얻은 경우 사용자 기록을 생성하고 신입 직원의 관리자에게 환영 이메일 템플릿을 보내며 직원 온보딩 HR 작업 워크플로우를 시작합니다. 작업이 완료되면 케이스를 종결합니다. 온보딩 케이스가 거부되면 케이스가 미완료 상태로 종결되고 HR 프로파일은 비활성으로 표시됩니다.

직원 온보딩 HR 작업

온보딩 워크플로우에서 시작한 경우에는 온보딩 작업을 생성하여 각 작업을 지정한 속성대로 할당합니다.

직원 등록 취소 HR 워크플로우

승인 요청을 보냅니다. 승인을 얻으면 직원 등록 취소 HR 작업 워크플로우를 시작합니다. 종료 날짜에 도달하여 작업이 종결되면 HR 프로파일 및 사용자 기록이 비활성 상태로 설정됩니다.

직원 등록 취소 HR 작업

등록 취소 워크플로우에서 시작한 경우에는 등록 취소 작업을 생성하여 각 작업을 지정한 속성대로 할당합니다.

HR 케이스 사용자 수락

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 에이전트가 케이스를 완료한 후에는 사용자에게 해결 방법을 검토하고 수락하거나 거부하도록 알립니다. 사용자가 해결 방법을 수락하거나 영업일 기준 2일 이내에 응답하지 않으면 케이스를 종결합니다. 사용자가 해결 방법을 거부하면 HR 에이전트에게 알립니다.

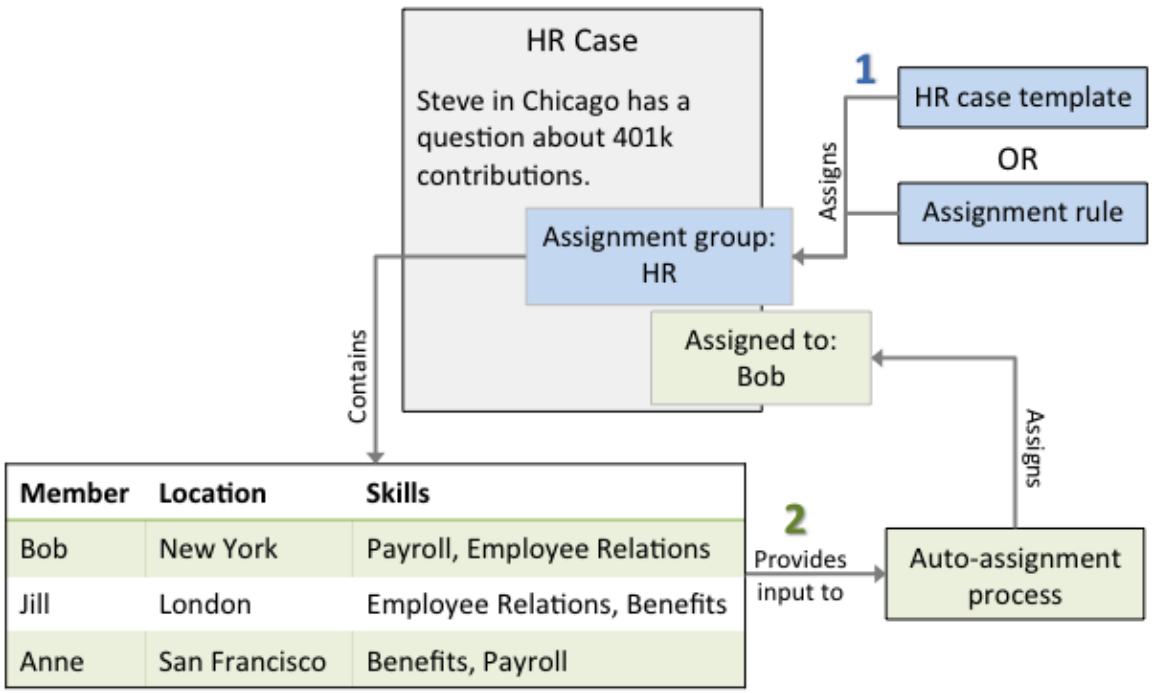
다음으로 이동하여 상태 플로우를 볼 수 있습니다. 인사 관리 〉 상태 플로우. 각 상태 플로우는 상태 흐름이 처리될 때 시작 및 종료 상태를 나타냅니다. HR 사용을 처음 시작하는 경우 상태 흐름을 활성화하고 워크플로우를 수정하지 않은 경우에는 상충되지 않은 상태 흐름을 사용할 수 있습니다.

레거시 HR에서 케이스 및 작업을 할당하는 방법

HR 에이전트는 HR 케이스 및 작업을 어떻게 할당하는지 이해하여 자동 할당이 예상대로 작동하도록 설정하는 것이 중요합니다.

이 다이어그램에서는 할당 프로세스의 계층 구조를 보여줍니다.

HR 할당 프로세스



1. HR 케이스를 입력하면 HR 그룹이 HR 케이스 템플릿이나 할당 규칙에서 할당됩니다. HR 케이스 템플릿은 케이스가 제출되기 전에 케이스를 입력하는 동안 그룹을 할당합니다. 할당 그룹이 비어 있는 경우 할당 규칙은 케이스가 제출될 때 그룹을 할당합니다.
2. 케이스가 제출되면 자동 할당 프로세스는 활성화한 구성 옵션에 따라 할당 그룹의 각 구성원에 대한 표준 시간대, 위치 및 기술을 평가합니다. 또한 작업 부하 또는 각 사용자에게 할당된 케이스 수를 평가합니다. 작업 부하를 기준으로 가장 일치하는 할당 그룹 구성원을 할당합니다.

다음의 미리 정의된 항목은 HR 케이스 및 작업 할당을 지원합니다.

미리 정의된 **HR** 항목

항목	설명
HR 그룹	여러 HR 그룹이 **HR**을 비롯하여 미리 정의되어 있으며 모든 HR 직원 구성원을 포함하고 있습니다.
HR 케이스 템플릿	케이스 템플릿은 카탈로그 항목을 생성하는 데 사용됩니다. 학자금 지원 및 401k 질문 등의 일반적인 HR 요청에 대해 미리 정의된 여러 카탈로그 항목이 제공됩니다. 대부분의 HR 케이스 템플릿은 **HR**을 할당 그룹으로 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

미리 정의된 **HR** 항목

항목	설명
	또한 카탈로그 항목과 연결된 HR 작업 템플릿으로 HR 케이스 이행에 대한 작업을 생성할 수 있습니다. 케이스 및 작업 템플릿 모두 할당 그룹을 지정할 수 있습니다.
할당 규칙	사전 정의된 할당 규칙은 HR 케이스가 제출되고 할당된 그룹이 없는 경우 **HR**을 그룹으로 할당합니다.

다음 자동 할당 옵션은 HR 구성 모듈에서 구성됩니다.

HR 구성 자동 할당 옵션

옵션	설명
에이전트의 자동 선택은 작업에 대한 시간대를 고려함	HR 작업은 HR 케이스를 해결하기 위해 완료해야 하는 개별 작업입니다. HR 작업은 시간대에 할당할 수 있습니다. 시간대를 할당하면 작업의 시간대와 HR 에이전트의 위치를 사용하여 에이전트를 자동으로 할당할 수 있습니다.
에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함	조직이 둘 이상의 위치로 분산되어 있고 각 위치에 HR 팀이 있는 경우 HR 에이전트의 위치를 사용할 수 있습니다. 예를 들어 독일에 있는 직원이 휴직에 대해 질문하면 베를린 사무실에 있는 복리 후생 그룹의 구성원에게 할당됩니다.
작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 **[all][some] [none]** 기술을 보유해야 함	그룹 내에 있는 HR 에이전트는 특정 분야를 전문으로 할 수 있습니다. 예를 들어 복리 후생 팀의 일부 에이전트는 의료 보험 청구에 대해 자세히 알거나 또는 요청을 남길 수 있습니다. HR 기술의 할당 및 유지관리 여부에 따라 **[all] [some] [none]**에서 선택합니다.

레거시 HR에 필요한 구현 정보

HR 애플리케이션을 구성하는 방법을 결정한 후에는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에 대해 HR 모듈로 입력하거나 임포트할 정보 목록을 얻습니다.

기존 시스템 또는 데이터베이스에서 이러한 목록을 얻거나 부서 책임자에게 요청하여 해당 부서의 정보 목록을 컴파일합니다. 설명된 정보를 사용하여 Human Resources 애플리케이션에 입력할 준비가 된 목록을 개발할 수 있습니다.

1. 다음 정보를 수집합니다.
   - 조직 내 위치 목록입니다.
   - 전문 분야의 HR(예: 복리 후생, 급여, 정책 등)
2. 다음 목록을 컴파일하려면 전문 분야의 HR 목록을 사용합니다.

   HR 역할

   역할은 각 사용자가 액세스할 수 있는 시스템 부분을 식별합니다.

   일반적으로 사용자는 그룹에 배치된 다음 역할이 그룹에 할당됩니다. 그룹의 모든 사용자는 그룹에 할당된 사용 권한을 받습니다. HR 관리자, 전문가 및 제너럴리스트 역할 등의 여러 역할이 미리 정의되어 있습니다. 미리 정의된 역할을 검토하고 추가해야 할 새 역할을 식별합니다.

   HR 그룹

   HR 그룹은 모든 HR 사용자를 포함하도록 미리 정의되어 있습니다. 필요한 추가 그룹을 식별합니다. 조직에 정의된 이메일 그룹의 목록을 사용하여 시작할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

있습니다. 그룹에 역할을 할당할 수 있으며 그룹에 추가된 모든 구성원에게 관련 역할이 할당됩니다.

> **주:**
> HR 그룹은 계층 구조로 설정할 수 있습니다. 하위 그룹에 할당된 사용자는 상위 그룹 및 하위 그룹에 할당된 역할을 얻습니다.

HR 기술

HR 사용자가 보유할 수 있는 기술 목록을 컴파일합니다. 이는 전문 분야와 외국어 구사 등의 기타 기술에 해당될 수 있습니다. 그룹 및 사용자 모두에게 기술을 할당할 수 있습니다. 역할과 마찬가지로 그룹에 할당된 기술은 그룹의 모든 구성원에게 할당됩니다.

> **주:**
> HR 기술은 계층 구조로 설정할 수 있습니다. 기술에 할당된 사용자는 해당 기술과 그에 포함된 모든 기술을 받습니다.

3. HR 사용자 목록을 계층적으로 얻습니다. 각 사용자에 대해 다음 정보를 식별합니다. 이 목록은 HR 구현을 위한 입력 문서로 사용됩니다.
   - 사용자의 HR 그룹 구성원
   - 사용자의 HR 기술
   - 사용자가 그룹의 구성원으로 할당되지 않으면 사용자에게 할당할 HR 역할 목록이 표시됩니다.
   - 사용자 위치(해당하는 경우)
   - 사용자가 HR 케이스를 승인할 것인지 여부를 지정합니다. 예를 들어 지역의 HR 제너럴리스트가 등록 취소 HR 케이스를 승인해야 할 수 있습니다.
4. 지식베이스에 포함할 문서와 각 문서의 정보 출처를 간략하게 설명합니다.

레거시 **HR** 구성

구성 검사 목록을 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에 대해 조직의 HR을 설정할 수 있습니다.

모든 구성 항목을 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 이러한 항목의 대부분은 동시에 수행할 수 있으며 예외 항목에는 설명이 표시됩니다. 구현을 완료하는 데 몇 개월이 소요되는 경우 초기 구성 작업 과정에서 입력한 정보를 검토하여 변경 내용을 반영하도록 업데이트합니다.

HR 구성

✓	구성
	사용자 HR 프로파일을 임포트하기 전에 다음 정보를 입력하거나 임포트하십시오. • 레거시 HR의 조직 직책 정의 • HR 사용자 그룹을 생성합니다 . HR 그룹을 쉽게 검색할 수 있도록 그룹 이름에 HR을 프리픽스로 포함합니다. • 레거시 HR에서 HR 기술 생성 또는 수정
	레거시 HR의 구성을 설정합니다.
	레거시 HR에서 HR 프로파일 생성 또는 수정 데이터베이스로, 결정 단계에서 확인됩니다.
	HR 그룹 및 직원에게 사용자에게 역할을 할당합니다 . 케이스를 승인하는 모든 사용자에게 hr_approver_user를 할당하십시오.
	레거시 HR에서 그룹에 HR 기술 할당.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 구성

✓	구성
	HR 카탈로그에 대한 HR 템플릿을 생성합니다. 이는 계획 수립 단계에서 식별한 추가 프로세스에 해당합니다.
	설치된 HR 케이스 및 작업 상태 플로우를 검토하고 필요에 따라 상태 플로우를 사용자 지정합니다 . 주: 수동으로 또는 워크플로우를 통하여 케이스를 관리하는 경우에는 상태 흐름을 비활성화할 수 있습니다.
	설치된 HR 워크플로우를 검토하고 필요에 따라 워크플로우 편집하거나 새 워크플로우를 생성합니다.
	레거시 HR의 할당 규칙 정보를 검토하고 구성합니다.
	검토하고 구성합니다. 기존 알림 텍스트를 사용자 지정하고 알림을 생성할 수 있습니다.
	HR 서비스 수준 계약(SLA)을 검토하고 구성합니다.
	레거시 HR의 지식 관리을 설정합니다. 이는 컨텐츠 및 작성을 담당하는 HR 지식베이스 관리자가 완료합니다. 또한 지식베이스 관리자는 검토, 게시 및 폐기 프로세스를 정의하고 모니터링합니다.

레거시 HR에 대한 자동화 프로세스

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 새 직원을 온보딩하는 등의 HR 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 자동화 워크플로우를 실행하는 미리 정의된 프로세스가 있습니다. 미리 정의된 프로세스를 사용자 지정하고 생성할 수 있습니다.

미리 정의된 프로세스를 사용하여 다음 요청 또는 HR 카탈로그 항목을 이행할 수 있습니다.

- 직원 온보딩: HR 관리자가 새 직원에 대한 HR 온보딩 요청을 제출할 수 있습니다.
- 직원 정보 변경: HR 관리자는 이름, 위치 또는 위치 변경 사항과 같은 직원에 대한 HR 프로파일 정보를 업데이트하는 요청을 제출합니다. 직원은 집 주소나 개인 이메일과 같은 일부 프로파일 필드를 변경하는 요청을 제출할 수 있습니다. 요청을 제출하면 HR 프로파일 필드가 자동으로 변경됩니다.
- 직원 등록 취소: HR 관리자가 직원에 대한 HR 등록 취소 요청을 제출할 수 있습니다.

예를 들어 HR 카탈로그 항목을 사용자 지정하고 더 넓은 조직과 통합하여 IT 팀에서 새 직원을 위한 노트북을 구성할 수 있습니다. HR 프로세스에 대한 표준 작업 집합이 정의되어 있으며 시스템은 적절한 시기에 자동으로 이 작업을 생성하고 할당하도록 구성할 수 있습니다.

프로세스를 시작하기 위해 직원 정보를 다른 부서에 자동으로 전달할 수 있습니다. HR 팀에서는 이러한 다른 프로세스의 세부 사항을 알 필요가 없습니다. IT 또는 시설 등의 부서는 프로세스를 제어하고 완료하면 HR 부서에 알립니다.

다음은 앨런이라는 새 직원에 대해 미리 정의된 온보딩 프로세스가 작동하는 방법입니다.

1. 앨런의 HR 관리자는 HR 카탈로그나 HR Service Portal에서 직원 온보딩 요청을 제출합니다. 다음과 같은 작업이 발생합니다.
   - 새 HR 케이스는 온보딩 범주를 사용하여 생성됩니다.
   - 온보딩 양식에서 앨런의 개인 정보를 저장할 수 있도록 새 HR 프로파일 기록이 생성됩니다. HR 팀은 HR 프로파일에 정보를 추가하여 앨런이 제공하는 모든 데이터를 저장하고 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 승인 요청이 생성되고 온보딩 요청을 확인하고 승인할 수 있는 사용자에 게 자동으로 할당됩니다.
3. 승인을 얻은 후에는 앨런에 대한 사용자 기록이 자동으로 생성되고 HR 프로파일에 연결됩니다. 표준 HR 작업은 HR 팀에서 급여 및 복리 혜택 설정, 신원 조사 수행 등을 이행할 수 있도록 자동으로 생성됩니다.
4. 워크플로우는 부서, 위치 및 직위에 따라 올바른 IT 하드웨어, 소프트웨어 및 시스템 액세스를 앨런에게 제공하는 요청을 자동으로 생성합니다.
5. 모든 작업이 완료되면 HR 부서에서는 모든 항목이 입사일에 맞춰 준비되었음을 확인하고 케이스 기록을 종결합니다.

HR 팀은 전체 온보딩 프로세스의 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

이벤트를 사용하여 **HR** 프로세스 시작

일반적으로 새 HR 케이스를 생성하면 이벤트를 사용하여 워크플로우 프로세스를 시작할 수 있습니다. 이 프로세스는 다음과 같이 작동합니다.

1. HR 케이스를 생성하거나 수정하면 HR 이행 이벤트가 발생합니다. 예를 들어 새 HR 케이스를 생성하면 *`hr_case.inserted`* 이벤트가 발생합니다.
2. 이 이벤트는 필요한 경우 스크립트를 실행하고 워크플로우를 시작하는 스크립트 작업을 트리거합니다. 예를 들어 *`IT ## ### ##`* 스크립트 작업은 직원 온보딩 **IT** 워크플로우를 시작합니다.

관련 정보

워크플로우

워크플로우 편집기

레거시 HR에 대한 워크플로우 기반 프로세스 디자인

미리 정의된 프로세스가 부족하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 새로운 워크플로우 기반 HR 프로세스를 디자인할 수 있습니다. HR 프로세스에서 완전히 새로운 워크플로우를 생성하거나 기존 구성요소를 사용할 수 있습니다.

새 워크플로우를 디자인하거나 미리 정의된 워크플로우를 사용자 지정하려면 일반적으로 워크플로우 디자인 및 사용자 지정 경험이 있는 조직의 사용자와 함께 작업합니다.

HR 프로세스에 대해 다음 구성요소를 사용하거나 사용자 지정할 수 있습니다.

- 온보딩, 등록 취소 및 정보 변경에 대해 제공하는 미리 정의된 프로세스입니다.
- IT 직원 온보딩 작업 및 IT 직원 등록 취소 작업 스크립트 작업입니다.
- HR 및 IT 작업을 생성하는 워크플로우입니다.
- 카탈로그 항목 요청을 생성하는 주문 가이드입니다.
- HR 자동화 프로세스를 시작하는 카탈로그 항목이라고 하는 기록 생성자입니다.

기본적으로 다음과 같은 항목을 HR 프로세스에서 사용합니다. 필요에 따라 수정할 수 있습니다. 예를 들어 HR 프로파일 테이블을 확장하여 추가 정보를 캡처할 수 있습니다.

- HR 프로파일[hr_profile] 테이블
- HR 케이스[hr_case] 테이블
- 스크립트 포함

다음 목록은 새로운 자동화 HR 프로세스를 디자인하기 위해 수행하는 작업에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 상위 수준에서 프로세스 플로우를 간략하게 설명하는 프로세스 단계를 설계합니다. 예가 테이블에 제시되어 있습니다.
2. HR 케이스를 생성하는 카탈로그 항목을 만들거나 사용자 지정합니다.
3. 다음의 관련 구성을 포함하여 요청을 처리할 워크플로우를 만듭니다.

   승인 규칙

   요청을 검토하고 승인하거나 거부합니다. 예를 들어 휴직에 대한 요청을 승인합니다.

   할당 규칙

   특정 개인 또는 그룹에 요청을 할당합니다. 예를 들어 특정 복리 혜택 관리자에게 복리 혜택 변경 기록을 할당합니다. HR 그룹, 기술 및 위치가 모두 자동 할당에 대해 고려될 수 있습니다.

   이메일 알림

   HR 팀 구성원 또는 그룹에게 요청을 알립니다. 예를 들어 케이스가 할당된 HR 에이전트에게 알림을 보냅니다.

   이행 작업

   HR 작업 및 다른 부서가 이행하는 항목에 대한 요청을 만듭니다. 예를 들어 HR 작업을 통해 휴직이 끝나면 사용자의 이메일 계정을 다시 활성화합니다.

4. 새 프로세스에 필요한 경우 프로파일 정보를 사용자 지정합니다. 예를 들어 HR 프로파일 테이블을 확장하여 직원 보험 청구를 처리하는 데 필요할 수 있는 종속 테이블을 만들 수 있습니다.
5. HR 케이스를 생성할 때 워크플로우를 시작할 이벤트를 선택하십시오.

온보딩 프로세스의 일반적인 단계 예

스테이지	설명
정보 캡처	• 고용 제안이 수락되면 새 직원에 대한 기본 정보를 캡처합니다. • 캡처한 정보를 사용하여 직원에 대한 HR 케이스 및 HR 프로파일을 만듭니다. • 온보딩에 대한 승인을 요청합니다.
승인	온보딩 요청을 승인한 후 다음과 같이 이 작업에 대한 작업을 생성합니다. • 참조 확인을 수행하는 등의 HR 작업 • 서비스 카탈로그 요청 항목을 생성하는 관련 하드웨어 및 소프트웨어와 같은 비 HR 요청입니다. HR 이외의 부서에서 이러한 요청을 수행합니다.
이행	온보딩에 필요한 생성된 작업을 이행합니다.
시작 날짜	직원이 참여하면 다음과 같은 작업을 수행합니다. • 직원의 암호를 다시 설정하거나 Active Directory 계정을 잠금 해제합니다. • 직원에게 역할을 추가합니다. • 팀에 환영 이메일을 보냅니다.

레거시 HR의 직원 온보딩 워크플로우

직원 온보딩에 대해 미리 정의된 HR 자동화 프로세스의 세부 개요를 검토하여 조직의 요구를 충족하는지 확인합니다. 필요에 따라 온보딩 워크플로우를 사용자 지정하거나 새 워크플로우를 디자인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 워크플로우를 디자인하거나 미리 정의된 워크플로우를 사용자 지정하려면 일반적으로 워크플로우 디자인 및 사용자 지정 경험이 있는 조직의 사용자와 함께 작업합니다.

온보딩 프로세스는 HR 관리자가 HR 카탈로그 또는 HR Service Portal에서 온보딩 요청을 제출할 때 시작되며 이때 직원 데이터 관리 케이스를 입력합니다.

HR 직원이 케이스에 할당되면 모든 작업을 수행하기 전에 승인을 얻어야 합니다. 승인 후 HR 직원은 새 채용을 온보딩하기 위한 온보딩 작업을 정의합니다.

새 채용에서는 HR Service Portal을 사용하여 온보딩 작업을 완료합니다.

시스템에서는 먼저 온보딩할 사람의 이름, 성 및 개인 이메일 주소를 기준으로 기존 HR 프로파일을 확인합니다. 예를 들어 사용자가 이전 직원인 경우 기존 HR 프로파일이 존재합니다. 일치하는 HR 프로파일이 발견되면 시스템에서 관련 정보를 프로파일에 추가하고 고용 상태를 업데이트합니다. 기존 HR 프로파일이 없는 경우 새 직원에 대한 HR 프로파일 기록이 생성됩니다. 카탈로그 양식에 입력한 개인 정보로 기록이 채워집니다.

HR 프로파일은 승인 플로우가 트리거되기 전에 생성되기 때문에 보안 HR 프로파일 기록의 기밀 의견 및 작업 메모 기록을 사용할 수 있습니다. 중요한 정보는 초기 단계에서 캡처됩니다.

> **주:**
> 온보딩 요청이 새 기록 양식에서 생성된 경우 사용자는 **HR -** 직원 데이터 관리 범주를 선택하여 시작해야 합니다. 사용자는 새로 만들기를 클릭하고 정보를 입력한 다음 HR 케이스를 제출할 수 있습니다.

요청을 전송한 후 다음을 수행합니다.

1. 직원에 대해 새 사용자 기록[sys_user] 이 생성되고 HR 프로파일에 입력한 정보로 채워집니다.
2. 사용자 기록은 HR 케이스에 연결되며 그 이름은 직원 데이터 관리 케이스 페이지에서 오픈 대상 필드에 나타납니다.
3. HR 케이스의 상태가 준비됨으로 설정됩니다.
4. 직원 온보딩 HR 워크플로우는 승인자에게 이메일을 보내 새 직원의 온보딩 승인을 요청합니다.

> **주:**
> 승인에 주의를 필요하다는 알림과 함께 승인자에게 이메일로 보내도록 인스턴스를 구성해야 합니다.

1. *hr_case.approved* 이행 이벤트가 발생합니다. 다음과 같은 하위 플로우 및 주문 가이드가 시작됩니다.
2. HR 팀에서 수행할 작업을 생성하는 HR 작업 워크플로우입니다.
   - 직원 정보 변경
   - 직원 등록 취소
   - 재직 증명서
   - 신입 직원 온보딩
   - 신규 직원 급여 설정
   - 새 직원 신원 조사
   - 새 직원 부패 방지 정책 수용
   - 새 직원 복리 혜택 설정
   - 새 직원 교육 요구사항

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. IT 작업 워크플로우는 IT 팀에 대한 서비스 카탈로그 요청을 생성합니다. *IT ## ### ##* 스크립트 작업은 스크립트 가능한 주문 가이드 활동을 사용하여 주문 가이드를 트리거하고 실행합니다.
   - 주문 가이드에서는 온보딩 요청에 대해 응답한 질문을 기준으로 요청되는 항목을 지정하는 규칙을 사용합니다. 이러한 응답은 변수 값을 채우고 주문 가이드가 생성하는 요청 항목을 결정합니다. 예를 들어 모든 직원은 이메일 계정을 받지만 일부 직원만 노트북을 받습니다. 질문은 고용 유형, 부서 및 위치 유형입니다.
   - 요청 대상 필드가 새 직원으로 설정되어 있습니다.
   - 서비스 카탈로그 항목에 대한 승인 요청이 생성되고 알림이 IT 승인자에게 전송됩니다.
   - 승인을 받은 후에는 서비스 카탈로그 요청이 승인됨으로 설정되고 요청 항목 상태가 열기로 설정됩니다.

   주:
   온보딩 케이스가 취소되면 요청 항목도 취소됩니다.

4. 고용 시작 날짜 이전의 날짜에는 환영 이메일이 새 직원의 관리자에게 전송됩니다. 관리자는 새 직원을 소개하기 위해 팀에 이메일을 수정하고 보낼 수 있습니다.
5. 온보딩 요청이 승인되면 다음 작업이 발생합니다.
6. 생성된 모든 HR 작업 및 요청 항목이 완료되면 다음 작업이 발생합니다.
   - HR 프로파일 및 HR 케이스는 고용 상태를 고용됨으로 설정하여 업데이트됩니다.
   - HR 케이스가 종결됩니다.

   주:
   미완료 HR 작업 또는 요청이 있으면 HR 케이스를 종결할 수 없습니다.

온보딩 요청이 거부되면 다음 작업이 발생합니다.

1. HR 케이스가 종결되고 HR 프로파일이 비활성으로 설정됩니다.
2. 작업 메모가 HR 프로파일에 추가되어 거부를 기록합니다.
3. 온보딩 기록 작성자에게 해당 알림이 전송됩니다.
4. 요청 항목이 취소됩니다.
5. 온보딩 프로세스가 종료됩니다.

레거시 HR의 직원 등록 취소 워크플로우

미리 정의된 HR 등록 취소 워크플로우에 대한 상세 정보를 검토하여 조직의 요구를 충족하는지 확인합니다. 등록 취소 워크플로우를 사용자 지정하거나 새 워크플로우를 디자인할 수 있습니다.

새 워크플로우를 디자인하거나 미리 정의된 워크플로우를 사용자 지정하려면 일반적으로 워크플로우 디자인 및 사용자 지정 경험이 있는 조직의 사용자와 함께 작업합니다.

등록 취소 요청을 제출할 때 기본 등록 취소 프로세스가 시작됩니다. 이후 종료 직원에 대한 HR 케이스를 생성하고 직원 등록 취소 HR 워크플로우를 트리거합니다. 직원에게 HR 프로파일 기록이 없는 경우에는 워크플로우가 트리거될 때 만들어집니다.

직원 등록 취소에 대한 승인을 요청하고 **HR** 리더십 그룹의 구성원에게 승인 요청을 보냅니다. 등록 취소 요청이 승인되면 다음 작업이 발생합니다.

1. HR 케이스에 대한 고용 상태 및 직원의 HR 프로파일이 모두 등록 취소로 설정됩니다.
2. HR 케이스는 진행 중 상태가 됩니다.
3. *hr_case.approved* 이행 이벤트가 발생합니다. 다음과 같이 트리거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 등록 취소 HR 작업 워크플로우를 통해 HR 작업을 HR 케이스에 추가할 수 있습니다. 등록 취소 워크플로우는 온보딩과 마찬가지로 템플릿에서 동적으로 작업을 생성합니다.
- `IT ## ## ## ##` 스크립트 작업을 통해 직원에게 할당된 각 자산의 작업을 생성하여 직원의 자산을 검색합니다.

4. 고용 종료 날짜에 도달하고 직원 등록 취소 HR 작업 워크플로우가 완료되면 다음 작업이 발생합니다.
   - HR 케이스의 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

     주:
     미완료 HR 작업 또는 요청이 있으면 HR 케이스를 종결할 수 없습니다.

   - HR 케이스 및 HR 프로파일에 대한 고용 상태가 모두 이전 직원으로 설정됩니다.
   - HR 케이스 및 HR 프로파일이 모두 비활성으로 설정됩니다.

등록 취소 요청이 거부되면 다음 작업이 발생합니다.

1. 고용 상태가 HR 케이스 및 HR 프로파일에서 모두 고용됨으로 설정됩니다.
2. HR 케이스의 상태가 미완료 종결로 설정됩니다.
3. HR 케이스에 할당된 사용자에게 알림이 전송됩니다.

레거시 HR의 직원 변경 워크플로우

미리 정의된 직원 변경 HR 워크플로우에 대한 상세 정보를 검토하여 조직의 요구를 충족하는지 확인합니다. 직원 변경 HR 워크플로우는 직원 및 해당 관리자에게 편집 권한이 없는 HR 프로파일 정보에 대한 업데이트를 요청하는 데 사용됩니다.

일반적으로 조직에서는 직원이 특정 개인 정보를 업데이트할 수 있도록 허용하지만 HR 에이전트 또는 직원의 관리자가 변경한 고용 정보는 업데이트할 수 없습니다. 예를 들어 관리자는 직원이 새 직위로 승진하면 프로파일을 업데이트합니다.

HR 구성에서 편집할 수 있는 HR 프로파일 필드를 선택할 수 있습니다. 개인 및 고용 정보를 비롯한 기타 중요한 정보에 대한 필드를 선택할 수 있습니다. 직원은 자신의 HR 프로파일에서 직접 편집 가능한 개인 정보 필드를 업데이트할 수 있습니다.

편집에 사용할 수 있는 고용 정보 필드는 직원의 관리자가 해당 필드를 업데이트할 수 있도록 허용합니다. 그러나 관리자는 직원의 HR 프로파일을 열 수 없습니다. 관리자는 업데이트된 정보를 사용하여 직원 정보 변경 요청을 제출해야 합니다. 편집 가능한 필드에 대한 변경 요청이 제출되면 HR 직원 변경 워크플로우는 다음 작업을 수행합니다.

- HR 케이스를 엽니다.
- 직원의 HR 프로파일을 업데이트합니다.
- HR 케이스를 종결합니다.

편집할 수 없는 HR 프로파일 필드를 업데이트하려면 직원 또는 해당 관리자가 직원 정보 변경 요청을 제출합니다. 지정된 사용자에게 HR 프로파일이 있는 경우 기록 생성자는 사용 가능한 데이터를 해당 필드에 배치합니다. 요청자는 변경할 필드를 업데이트하고 요청을 제출하여 다음과 같은 직원 변경 HR 워크플로우를 시작합니다.

- HR 케이스를 엽니다.
- HR 그룹의 구성원에게 승인 요청을 보냅니다. 알림에는 요청된 변경 내용이 나열되고 변경 내용을 승인하거나 거부하는 링크를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인이 제공되면 HR 프로파일이 업데이트되고 HR 케이스가 종결됩니다. HR 프로파일이 간단하게 업데이트되므로 더 이상 알림을 보내지 않습니다.
- 요청한 변경 내용이 거부되면 HR 프로파일에 요청을 거부한 사람을 지정하는 의견이 추가되고 HR 케이스는 미완료 종결로 설정되어 케이스에 할당된 HR 에이전트에게 알립니다.

HR 에이전트가 HR 직원 변경 요청을 제출하면 직원 또는 관리자가 HR 에이전트를 호출하는 경우와 같이, HR 프로파일이 업데이트되고 케이스가 종결됩니다. 알림은 전송되지 않습니다.

레거시 HR의 사용자 지정 프로파일 정보

HR 프로세스를 설계할 때 HR 프로파일 정보가 처리되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다. 표시되는 일부 필드는 사용자[sys_user] 테이블에서 참조된다는 점을 유념하십시오.

hr_admin 역할이 있는 경우 HR 프로파일 정보를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로파일 정보 확장

별도의 테이블에 추가 프로파일 정보를 수집할 수 있습니다. 예를 들어 HR 프로파일[hr_profile] 테이블을 확장하는 종속 테이블을 생성할 수 있습니다.

프로파일 정보는 중요하고 기밀이 유지되어야 하므로 시스템 관리자가 이 정보를 볼 수 없습니다. 자세한 내용은 레거시 HR의 HR 프로파일 및 HR 케이스 보안 문서를 참조하십시오.

사용자 기록과 프로파일 연결

HR 프로파일 기록을 사용자[sys_user] 테이블의 직원 기록과 연결해야 직원 기록을 모두 편리하게 액세스할 수 있습니다. HR 프로파일 기록을 생성하는 과정에서 프로파일과 연결할 사용자 기록을 선택할 수 있습니다.

기본 직원 온보딩 프로세스를 사용하면 온보딩 기록이 생성되어 승인될 때 자동으로 연결됩니다. 일반적으로 설계하는 온보딩 프로세스에 대해 자동 연결을 유지합니다.

특정 필드는 사용자와 HR 프로파일 기록에 모두 표시되지만 테이블, 사용자[sys_user] 또는 HR 프로파일[hr_profile] 중 하나에만 있습니다. 사용자[sys_user] 테이블에는 다음 필드가 있습니다.

- 프리픽스[introduction]
- 이름[first_name]
- 중간 이름[middle_name]
- 성[last_name]
- 관리자[manager]
- 부서[department]
- 위치[location]

주:
봇 전화 번호 동기화가 지원되지 않습니다.

다음 테이블에서는 *`Synchronize fields to hr_profile`*비즈니스 규칙에 의해 동기화되는 기타 필드에 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 규칙을 사용하여 동기화되는 필드

HR 프로파일 **[hr_profile]** 필드	사용자 **[sys_user]** 필드	메모
직책 〔position〕	제목 〔title〕	HR 프로파일의 직책은 참조 필드입니다. HR 프로파일을 업데이트하지 못했습니다 메시지가 다음의 경우에 나타납니다. • 사용자 양식에서 제목이 업데이트되는 경우 • 같은 값을 가진 위치 기록이 존재하지 않는 경우
집 주소 〔address〕	주소 〔street〕	
국가 〔country〕	국가 코드 〔country〕	필드 이름이 동일해도 이러한 필드의 유형은 서로 다릅니다. HR 프로파일에서 〔country〕는 참조 필드입니다. 사용자 기록에서 〔country〕는 선택 목록입니다. HR 프로파일에서 선택한 국가가 선택 목록에 없을 때 국가 이름 대신 국가 코드가 사용자 양식에 나타납니다.
회사 이메일 〔work_email〕	이메일 〔email〕	HR 프로파일에는 개인 및 회사 이메일 필드가 있으며 사용자 기록에는 회사 이메일만 포함되어 있습니다.

주:
사용자 양식에 주소, 국가 및 이메일 필드를 표시하도록 구성해야 합니다.

레거시 HR에 대한 **HR** 관리

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 케이스를 생성하고 할당하는 데 사용되는 HR 조직 데이터를 정의하고 유지관리할 수 있습니다.

다음 정보는 Human Resources 애플리케이션 관리의 일부로 설정되고 유지관리됩니다.

- 조직 내에서 직원 직무를 설명하는 직책
- HR 케이스의 자동 할당을 돕는 HR 기술
- 특정 사용자나 그룹에 자동으로 케이스를 할당하는 규칙
- HR 케이스를 생성하는 데 사용하는 HR 템플릿 및 카탈로그 항목
- HR 프로파일 기록

HR 관리자 또는 관리자가 정보를 설정합니다. HR 에이전트는 HR 프로파일 기록을 생성하고 유지관리할 수 있습니다.

이 데이터를 유지관리하는 프로세스를 정의해야 합니다. 예를 들어 위치를 다시 정의하고 HR 조직 내에서 새로운 전문 분야를 설정하거나 새로운 HR 요청 프로세스가 필요할 수 있습니다. HR 관리자는 HR 데이터가 정확하도록 프로세스를 정의하고 적절한 책임을 할당하는 것이 중요합니다.

레거시 HR의 **HR** 설문 조사

HR 설문 조사를 통해 사용자는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스 해결에 대한 만족도를 평가하고 HR 프로세스를 개선할 수 있는 피드백을 경영진에게 제공할 수 있습니다.

HR 요청 만족도 설문 조사 및 HR 설문 조사 종료의 두 가지 사전 정의된 HR 설문 조사가 제공됩니다. HR 관리자는 HR 설문 조사 및 관련 트리거 조건을 편집할 수 있습니다.

HR 요청 만족도 설문 조사는 종결된 HR 케이스의 50%에 임의로 트리거됩니다. 사용자가 해결책을 수락한 후 또는 HR 케이스가 미완료 종결된 경우 설문 조사 링크가 포함된 이메일을 받습니다. HR

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 종료는 등록 취소 프로세스 중인 직원에게 트리거됩니다. HR 작업 상태가 진행 중인 경우 모든 등록 취소 중인 직원에게 전송됩니다.

HR 관리자는 질문별 응답을 검토하고 성과표를 볼 수 있습니다. 사용자가 입력한 의견은 HR 케이스 관리의 성과를 향상하는 데 사용할 수 있는 피드백을 제공합니다. 다음과 같은 설문 조사 옵션을 구성할 수 있습니다.

- 질문서의 모양과 느낌(예: 회사 로고를 추가하여 구성).
- 사용자가 특정 방식으로 다른 질문에 답할 때 표시되는 조건부 질문.
- 트리거 조건(예: 모든 케이스 또는 낮은 비율의 사용자에게 전송).

트리거 조건을 사용하면 HR 요청이 종결될 때처럼 특정 테이블에서 특정 작업이 발생할 때마다 시스템이 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 조건을 충족할 때마다 설문 조사를 보내거나 조건이 충족되면 임의로 설문 조사를 보내는 확률값을 설정합니다. 트리거 조건은 HR 요청 종결과 같은 최근 경험에 대한 만족도를 측정하기 위해 설문 조사를 보내기에 이상적입니다.

레거시 HR에서 **HR** 설문 조사 생성 또는 수정

미리 정의된 HR 만족도 설문 조사를 조직의 필요에 맞게 수정하고 추가 HR 설문 조사를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_admin 또는 hr_manager

이 태스크 정보
예를 들어 HR 설문 조사를 생성하여 온보딩과 같은 보다 복잡한 HR 프로세스에 대한 만족도를 측정할 수 있습니다.

다음 단계에서는 설문 조사 정의 양식에서 설문 조사 질문에 대한 작업을 수행하는 방법을 설명합니다. 설문 조사 디자이너를 클릭하여 설문 조사 디자이너에서 설문 조사와 질문을 열 수도 있습니다. 설문 조사를 저장하면 설문 조사 정의가 자동으로 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 설문 조사 〉 **HR** 설문 조사.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 설문 조사를 엽니다.

3. 양식을 작성합니다.

설문 조사 정의 양식

필드	설명
이름	질문서에 표시되는 설문 조사의 이름입니다.
설명	설문 조사에 대한 유용한 정보입니다.
서명	설문 조사 관련 요구사항, 어설션 또는 정책에 대한 설문 조사 수신자의 동의입니다. 서명을 위해 수신자가 확인란을 선택하거나 전체 서명을 입력하여 이러한 어설션을 읽었음을 확인해야 할 수 있습니다. 서명 요구 없이 어설션을 표시할 수 있습니다. 목록에서 기존 서명을 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다. 서명 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 이름: 이 서명을 설명하는 이름입니다. ○ 서명 유형: 필요한 서명 유형입니다. 확인란, 전체 이름 또는 어설션만 중에서 선택할 수 있습니다. 어설션만을 선택한 경우에는 설문 조사를 제출할 때 서명이 필요하지 않습니다. ○ 어설션: 수신자에게 표시할 텍스트입니다. 기본적으로 *Require authentication for user signature*속성은 사용자가 전체 이름 서명을 제공할 때 인증을 받도록 구성됩니다.
활성	설문 조사 정의를 활성화하는 확인란입니다. 활성 확인란을 선택하지 않으면 새 설문 조사 인스턴스를 생성할 수 없으며 사용자가 기존 설문 조사 인스턴스를 완료할 수 없습니다. 게시된 설문 조사를 비활성화하거나 활성화하려면 활성 확인란을 사용합니다.
응답 익명화	이 설문 조사에 대한 모든 응답을 제출한 사용자 이름 없이 저장하기 위한 확인란입니다. 사용자가 설문 조사를 제출하면 시스템은 연결된 설문 조사 인스턴스에 대해 할당 대상 필드를 지웁니다. 또한 익명 설문 조사의 설문 조사 응답에는 할당 대상 값이 없습니다. **주:** 할당 대상 필드 선택은 취소됩니다. 그러나 각 응답 기록에는 survey_admin 역할을 가진 사용자에게 액세스할 수 있는 생성자 및 업데이트한 사람 필드가 포함됩니다.
상태	설문 조사의 상태(초안 또는 게시됨)입니다.
일정 기간	사용자가 동일한 설문 조사를 수행할 수 있는 빈도, 시스템이 일정에 따라 설문 조사 인스턴스를 생성하는지 여부를 결정하는 옵션입니다. **주:** 설문 조사에 트리거 조건을 사용하는 경우에는 일정 기간이 제한 없음으로 설정되어 있는지 확인하십시오. 트리거 조건은 다른 방법을 사용하여 사용자가 설문 조사 인스턴스를 수신할 수 있는 빈도를 조절합니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 설문 조사 범주 및 질문 생성 또는 수정

HR 설문 조사 정의를 생성하면 설문 조사 범주가 자동으로 추가됩니다. 이 범주와 관련된 질문을 만들거나 다른 질문 범주를 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
질문을 입력하기 전에 설문 조사 질문 데이터 유형을 숙지하십시오.

필요한 역할: admin, hr_admin 또는 hr_manager

이 태스크 정보
예를 들어 HR 요청 만족도 설문 조사에는 HR 요청 프로세스 만족도에 대한 네 개의 질문이 있는 하나의 범주가 있습니다. 케이스를 처리한 HR 에이전트의 만족도를 묻는 다른 범주를 정의하거나 기존 범주에 더 많은 질문을 추가할 수 있습니다.

다음 단계에서는 설문 조사 정의 양식에서 설문 조사 질문에 대한 작업을 수행하는 방법을 설명합니다. 설문 조사 디자이너를 클릭하여 설문 조사 디자이너에서 설문 조사와 질문을 열 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 설문 조사 〉 **HR** 설문 조사을 클릭하고 설문 조사를 열어 질문을 추가합니다.
2. 메트릭 범주 관련 목록에서 다음 작업 중 하나를 완료하십시오.

옵션	설명
기존 범주에서 질문 추가 또는 편집	범주 이름을 클릭합니다.
범주 및 질문 추가	새로 만들기를 클릭합니다. 범주 이름 및 설명을 입력하고 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 후 저장을 클릭하십시오.

   표시되는 설문 조사 범주 양식에는 평가 메트릭 관련 목록이 포함되어 있으며 여기에는 이미 정의된 질문이 포함됩니다.
3. 질문을 편집하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 질문 텍스트를 클릭하고 양식의 필드를 편집하십시오.
   b. 업데이트를 클릭합니다.
   c. 질문 유형에 필요한 경우 평가 메트릭 정의 관련 목록에 정의를 추가하십시오.

      Example
      예를 들어 Likert 및 소수 자릿수 데이터 유형에는 규모 메트릭 정의가 필요합니다.
4. 질문을 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성합니다.
   b. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
      선택한 데이터 형식에 따라 추가 필드가 나타날 수 있습니다. 예를 들어 선택을 선택하면 규모 정의를 입력해야 합니다.
   c. 해당하는 경우 평가 메트릭 정의 관련 목록에 정의를 추가하십시오.

      Example
      예를 들어 선택 데이터 유형에는 선택 항목을 입력해야 합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   설문 조사 정의가 다시 열립니다.

레거시 HR에서 새 **HR** 설문 조사 게시

사용자가 새 설문 조사를 완료하려면 먼저 게시해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_admin 또는 hr_manager

이 태스크 정보
설문 조사가 게시된 후 편집할 수 있으며 게시된 상태로 유지됩니다. 설문 조사 정의 양식의 상태 필드는 설문 조사의 게시 여부를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 설문 조사 〉 **HR** 설문 조사을 클릭하고 게시할 설문 조사를 엽니다.
2. 게시를 클릭합니다.

결과
할당된 사용자가 있는 경우 시스템은 자동으로 설문 조사 인스턴스를 생성합니다. 초대 보내기를 클릭하여 링크가 있는 할당된 사용자에게 알림을 보낼 수 있습니다. 할당된 사용자는 다음으로 이동할 수도 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 평가 및 설문 조사 설문 조사에 참여합니다.

주:
설문 조사는 게시된 이후에는 초안 상태로 되돌릴 수 없습니다. 그러나 활성 확인란을 선택 취소하여 설문 조사를 비활성화할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
직원이 HR 요청 만족도 설문 조사와 같은 설문 조사 링크를 받도록 하려면 알림을 생성하십시오. 게시된 설문 조사의 URL을 알림에 포함시키기 위해 가져오려면 설문 조사 **URL** 보기 관련 링크를 클릭하십시오. URL을 복사하여 알림에 하이퍼링크로 붙여 넣을 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 설문 조사의 트리거 조건 생성

새 HR 설문 조사를 생성할 때 트리거 조건을 추가하여 설문 조사 전송 시기와 대상을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_admin 또는 hr_manager

이 태스크 정보
트리거 조건은 HR 요청 종결과 같은 최근 경험에 대한 만족도를 측정하기 위해 설문 조사를 보내기에 이상적입니다. 설명 중 일부는 인시던트 테이블을 예로 사용합니다. HR 케이스 정보를 대체하여 HR 설문 조사 트리거 조건을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 설문 조사 〉 트리거 조건.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 설문 조사에 대한 트리거 조건 양식을 참조하십시오
4. 제출을 클릭합니다.

레거시 HR의 지식 관리

HR 시스템의 중요한 이점은 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 정책, 복리 혜택, 휴일 일정 등을 포함할 수 있는 HR 지식베이스입니다.

HR 지식 관리를 통하여 HR 관련 문서를 생성하고 유지관리하며 조직 전체에서 공유할 수 있습니다. Human Resources 애플리케이션에서는 이 컨텐츠에 대한 HR 일반 지식베이스를 구체적으로 제공합니다. 이 지식베이스를 사용함으로 다음과 같은 이점을 얻을 수 있습니다.

- 직원은 검색하기 쉬운 정보 소스를 보유합니다.
- 지식 문서에는 작성, 검토, 업데이트, 게시 및 폐기와 같은 수명주기가 정의되어 있어 정보를 최신 상태로 유지할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- HR 지식베이스의 문맥 검색은 짧은 설명에 입력한 단어를 기준으로 HR 케이스를 입력하는 동안 수행됩니다. 관련 문서 목록이 자동으로 표시됩니다. 질문에 대한 답변이 문서에 있는 경우 직원은 케이스를 제출할 필요가 없습니다.
- HR 에이전트는 HR 케이스에 지식 문서를 첨부하여 직원 요청에 응답할 수 있습니다.

조직은 위치 또는 비즈니스 단위를 기준으로 다른 HR 정책 및 복리 혜택 패키지를 보유할 수 있습니다. 예를 들어 휴일 일정과 의료 혜택이 국가별로 다르거나 제조 공장에는 회사 사무실과 다른 정책을 적용할 수 있습니다. 필요에 따라 HR 지식베이스를 다양하게 정의하고 사용자 기준을 정의하여 액세스 권한이 있는 지식베이스 사용자를 지정할 수 있습니다.

지식 관리자를 각 HR 지식베이스에 할당하는 것이 중요합니다. hr_kb_writer 역할을 가진 사용자는 HR 지식 문서를 생성하고 편집할 수 있습니다. HR 지식 관리자는 다음과 같은 업무를 담당합니다.

- HR 지식베이스에 모든 HR 문서가 포함되어 있는지 확인합니다.
- 지식 문서에서 답변되지 않은 직원의 질문 등 누락된 컨텐츠를 식별하고 컨텐츠를 추가하는 방법을 고안합니다.
- HR 지식 문서 수명주기(작성, 검토, 업데이트, 게시 및 폐기)에 대한 프로세스를 구현합니다.
- 업데이트하거나 폐기할 컨텐츠를 정기적인 일정으로 검토합니다.

HR 지식 문서는 다음을 통해 관리됨 **HR** • 관리 〉 지식 관리 모듈.

레거시 HR의 **HR** 케이스에 지식 문서 첨부

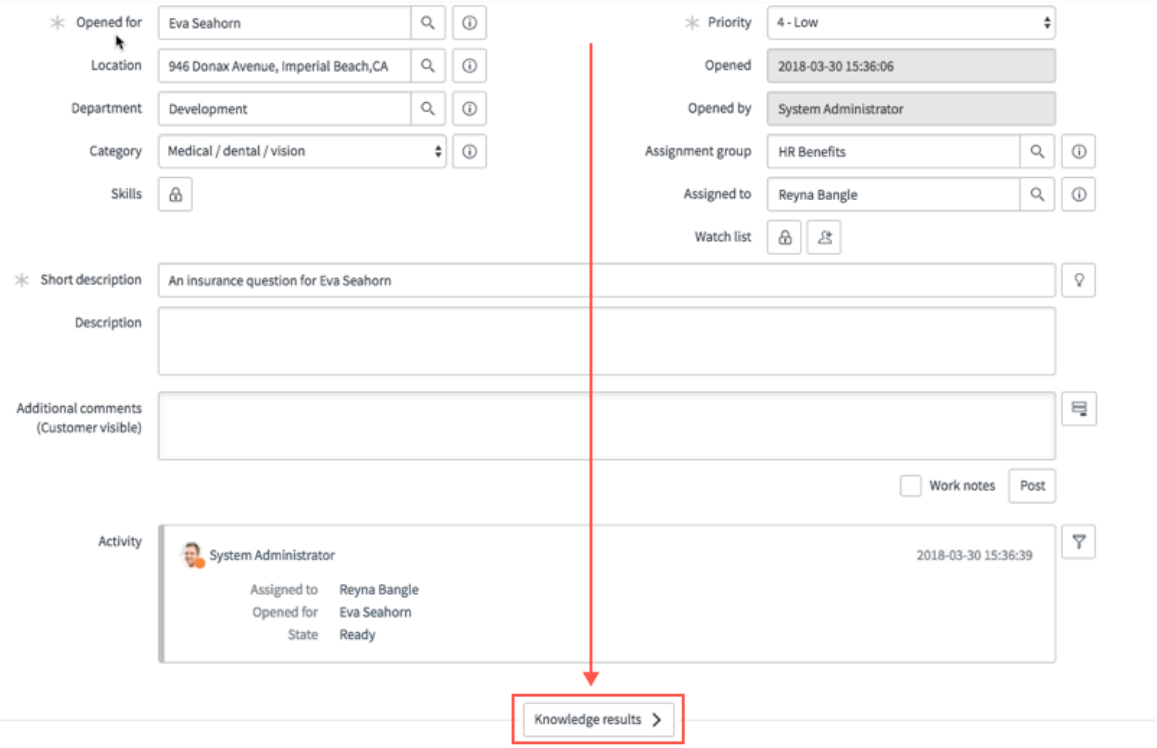
HR 케이스에 지식 문서를 추가하여 해당 기록을 처리할 수 있습니다. 예를 들어 근무 시 반바지를 입을 수 있도록 요청하는 HR 케이스를 제출할 때 회사 드레스 코드에 대한 문서를 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

프로시저

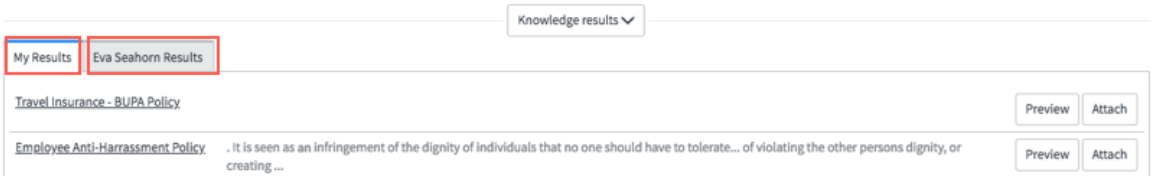
1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 을 클릭하고 나에게 할당됨 또는 열기와 같은 모듈 중 하나를 엽니다.
2. HR 케이스를 엽니다.
3. 지식 결과를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 지식 결과 목록은 텍스트의 키워드를 기준으로 의견 아래에 표시됩니다. 지식베이스와 연결된 사용자 기준에 따라 결과 탭이 두 개입니다.

- 내 결과에는 액세스할 수 있는 문서의 목록이 표시됩니다.
- 〔직원 이름〕 결과에는 오픈 대상 직원이 액세스할 수 있는 문서 목록이 표시됩니다.



5. 제안된 지식 문서 목록을 검토하고 다음과 같이 수행합니다.

옵션	설명
문서 미리 보기	문서 옆에 있는 미리 보기를 클릭합니다. 팝업 창의 문서를 검토한 후 관련이 있는 경우 **HR** 케이스에 첨부를 클릭하거나 **(X)**를 클릭하여 문서를 닫습니다.
미리 보기 없이 문서 첨부	문서 옆에 있는 첨부를 클릭합니다. 주: 문서를 첨부하면 해당 텍스트가 추가 의견에 복사됩니다. 케이스를 저장하면 첨부된 지식베이스 관련 목록에도 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 클릭합니다.
7. 또는 첨부된 지식베이스 관련 목록에서 지식 문서를 첨부하려면 다음 단계를 완료합니다.

   a. 첨부된 지식베이스 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   b. 옵션: 필요한 경우 검색할 지식베이스를 변경합니다.

   c. 문서의 내용을 기반으로 문서를 검색하려면 조건을 추가하십시오. 예를 들어〔간단한 설명〕〔포함〕〔드레스 코드〕를 추가하고 필터 실행을 클릭합니다.

   d. 컬렉션 목록에서 지식베이스 번호를 선택하고 오른쪽 화살표를 클릭하여 첨부된 지식베이스 목록으로 이동합니다.
   문서 번호를 선택하면 해당 주제와 짧은 설명이 목록 아래에 표시됩니다.

   e. 저장을 클릭합니다.

레거시 HR의 조직

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 조직의 직원 데이터를 생성, 수정, 조회, 정의, 유지관리할 수 있습니다.

다음과 같은 조직 정보를 설정하고 유지관리합니다.

- 조직 내 HR 프로파일
- 조직 내의 모든 사용자가 포함된 사용자 디렉터리(보기 전용)
- 조직 직책
- 조직 위치(보기 전용)
- 조직 부서(보기 전용)

HR 관리자 또는 관리자가 정보를 설정합니다. HR 에이전트는 조직 내의 HR 프로파일 기록 및 직책을 생성하고 유지관리할 수 있습니다.

이 데이터를 유지관리하려면 정의된 프로세스가 필요합니다. 직책을 다시 정의하고 HR 조직 내에서 새로운 전문 분야를 설정하거나 새로운 HR 요청 프로세스가 필요할 수 있습니다. HR 관리자는 HR 데이터가 정확하도록 프로세스를 정의하고 적절한 책임을 할당하는 것이 중요합니다.

레거시 HR의 조직 내 **HR** 프로파일

HR 프로파일 기록은 이름, 개인 연락처 정보, 이메일 주소, 고용 기록 및 연락처와 같은 기밀 직원 데이터를 범위가 지정되지 않은 HR 버전으로 저장합니다.

HR 프로파일 기록을 사용하면 조직에서 고용 기간 및 그 이후의 직원 정보를 액세스하고 추적할 수 있습니다. HR 프로파일 기록이 사용자 기록과 연결되지만 사용자 기록과 달리 HR 프로파일 기록은 기밀로 저장되어 공개적으로 볼 수 없습니다.

HR 프로파일 기록은 온보딩 프로세스와 같은 HR 프로세스의 일부로 생성됩니다. 기본 온보딩 프로세스는 새 직원에 대한 HR 프로파일 기록을 생성하고 온보딩 케이스가 승인되면 해당 프로파일 기록을 직원 사용자 기록에 자동으로 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조직에서는 통합 방법을 사용하여 직원 데이터베이스에서 HR 프로파일 기록을 채울 수 있습니다. 또한 직원 데이터 관리 케이스에는 HR 프로파일이 자동으로 생성됩니다.

주:
HR 케이스 범주가 신입 직원 온보딩, 직원 정보 변경, 직원 등록 취소 또는 재직 증명서일 때 HR 프로파일이 자동으로 생성되거나 수정됩니다.

HR 프로파일에는 사용자 기록에도 있는 기본 사용자 정보 외에 다음과 같은 섹션과 관련 목록이 포함되어 있습니다.

HR 프로파일 섹션 및 관련 목록

섹션 또는 관련 목록	설명
메모	설명 및 작업 메모
고용 정보	고용 상태 및 고용 유형, 직원 번호, 시작 및 종료 날짜와 같은 정보입니다.
연락처 정보	주소, 전화 번호, 개인 이메일 주소와 같은 정보입니다. 일부 필드 값은 온보딩 양식에서 복사됩니다.
비상 연락처	직원 비상 연락처 목록입니다. 목록에 있는 하나의 연락처를 기본으로 지정하고 다른 연락처는 대체 항목으로 입력할 수 있습니다.
고용 기록	이전 고용주 및 고용 날짜 목록입니다.
다음 관련 목록은 자동으로 채워집니다. 목록에서 기록을 볼 수 있지만 관련 목록에서 새 기록을 입력할 수는 없습니다.	
부하 직원	사용자에게 직접 보고하는 직원 목록입니다.
동료	관리자가 사용자와 같은 다른 직원의 목록입니다.
케이스	사용자에 대한 HR 케이스를 엽니다.

레거시 HR의 **HR** 프로파일 및 **HR** 케이스 보안

HR 프로파일 정보는 중요하고 기밀이 유지되어야 하므로 시스템 관리자가 볼 수 없도록 보호됩니다. HR 케이스 및 HR 작업의 일부 정보에 대해서도 동일하게 적용됩니다.

시스템에서 관리자 역할이 있는 시스템 관리자는 모든 작업을 수행하고 모든 데이터를 볼 수 있습니다. 그러나 HR 프로파일 정보는 기밀로 유지되므로 hr_basic과 같이 hr_profile_reader 또는 hr_profile_writer를 포함하는 역할을 할당받은 인증된 HR 담당자만 볼 수 있습니다.

마찬가지로 HR 케이스 및 HR 작업의 경우에는 인증된 HR 담당자만 첨부 파일, 작업 메모 및 의견, 설명, 달력 및 페이로드(페이로드 필드를 표시하도록 양식을 구성한 경우)를 볼 수 있습니다. 인증된 HR 담당자에는 hr_basic과 같이 hr_case_reader 및 hr_task_reader 역할을 할당받은 사람이 포함됩니다.

따라서 특정 HR 프로파일, 케이스 및 작업 데이터에 대한 액세스는 관리자 역할을 가진 사용자가 볼 수 없도록 제한됩니다.

시스템 관리자가 액세스할 수 있는 **HR** 프로파일 정보

시스템 관리자는 새 HR 프로파일을 생성할 수 없습니다. HR 프로파일 목록 및 HR 프로파일 기록을 볼 수 있지만 다음 정보에 대한 액세스만 가능합니다.

- HR 프로파일 번호 및 직원의 프리픽스입니다.
- 사용자 기록(sys_user)과 동기화되는 고용 정보입니다. 여기에는 이름, 직원 번호, 부서, 관리자 및 위치가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 회사 이메일 주소 및 직장 전화 번호와 같은 회사 연락처 정보입니다. 개인 정보는 숨겨집니다.
- 설명입니다. 작업 메모는 숨겨집니다.
- 다음 관련 목록에 표시되는 정보입니다.
  - 비상 연락처
  - 고용 기록
  - 부하 직원
  - 동료
  - 케이스

시스템 관리자가 액세스할 수 있는 **HR** 케이스 및 **HR** 작업 정보

시스템 관리자는 위치, 부서 및 짧은 설명과 같은 직원 사용자 정보를 볼 수 있습니다. 상태 변경과 같은 활동은 활동 스트림에 표시되지만 설명 및 작업 메모는 숨겨집니다.

시스템 관리자가 HR 케이스 또는 HR 작업을 열면 표시되지 않은 정보를 설명하는 메시지가 나타납니다.

사용자 가장

시스템 관리자가 사용자를 가장하는 경우 가장한 사용자에게 HR 프로파일에 대한 액세스를 허용하는 HR 역할이 있더라도 시스템 관리자는 HR 프로파일 정보를 볼 수 없습니다. 사용자가 가장할 때 다음과 같은 제약 조건이 적용됩니다.

- 가장한 사용자가 HR 프로파일에 액세스하는 경우 HR 프로파일 목록에는 보안 제약 조건에 따라 기록이 제거되었다는 메시지가 표시됩니다. HR 프로파일 기록이 나열되지 않습니다.
- 가장한 사용자의 경우 HR Service Portal의 내 프로파일 링크에 프로파일 정보가 표시되지 않습니다. 위에서 설명한 관련 목록에 있는 정보만 표시합니다.

레거시 HR의 사용자 지정 프로파일 정보

HR 프로세스를 설계할 때 HR 프로파일 정보가 처리되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다. 표시되는 일부 필드는 사용자[sys_user] 테이블에서 참조된다는 점을 유념하십시오.

hr_admin 역할이 있는 경우 HR 프로파일 정보를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로파일 정보 확장

별도의 테이블에 추가 프로파일 정보를 수집할 수 있습니다. 예를 들어 HR 프로파일[hr_profile] 테이블을 확장하는 종속 테이블을 생성할 수 있습니다.

프로파일 정보는 중요하고 기밀이 유지되어야 하므로 시스템 관리자가 이 정보를 볼 수 없습니다. 자세한 내용은 레거시 HR의 HR 프로파일 및 HR 케이스 보안 문서를 참조하십시오.

사용자 기록과 프로파일 연결

HR 프로파일 기록을 사용자[sys_user] 테이블의 직원 기록과 연결해야 직원 기록을 모두 편리하게 액세스할 수 있습니다. HR 프로파일 기록을 생성하는 과정에서 프로파일과 연결할 사용자 기록을 선택할 수 있습니다.

기본 직원 온보딩 프로세스를 사용하면 온보딩 기록이 생성되어 승인될 때 자동으로 연결됩니다. 일반적으로 설계하는 온보딩 프로세스에 대해 자동 연결을 유지합니다.

특정 필드는 사용자와 HR 프로파일 기록에 모두 표시되지만 테이블, 사용자[sys_user] 또는 HR 프로파일[hr_profile] 중 하나에만 있습니다. 사용자[sys_user] 테이블에는 다음 필드가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 프리픽스[introduction]
- 이름[first_name]
- 중간 이름[middle_name]
- 성[last_name]
- 관리자[manager]
- 부서[department]
- 위치[location]

주:
봇 전화 번호 동기화가 지원되지 않습니다.

다음 테이블에서는 *Synchronize fields to hr_profile*비즈니스 규칙에 의해 동기화되는 기타 필드에 대해 설명합니다.

비즈니스 규칙을 사용하여 동기화되는 필드

HR 프로파일 **[hr_profile]** 필드	사용자 **[sys_user]** 필드	메모
직책 〔position〕	제목 〔title〕	HR 프로파일의 직책은 참조 필드입니다. HR 프로파일을 업데이트하지 못했습니다 메시지가 다음의 경우에 나타납니다. • 사용자 양식에서 제목이 업데이트되는 경우 • 같은 값을 가진 위치 기록이 존재하지 않는 경우
집 주소 〔address〕	주소 〔street〕	
국가 〔country〕	국가 코드 〔country〕	필드 이름이 동일해도 이러한 필드의 유형은 서로 다릅니다. HR 프로파일에서 〔country〕는 참조 필드입니다. 사용자 기록에서 〔country〕는 선택 목록입니다. HR 프로파일에서 선택한 국가가 선택 목록에 없을 때 국가 이름 대신 국가 코드가 사용자 양식에 나타납니다.
회사 이메일 〔work_email〕	이메일 〔email〕	HR 프로파일에는 개인 및 회사 이메일 필드가 있으며 사용자 기록에는 회사 이메일만 포함되어 있습니다.

주:
사용자 양식에 주소, 국가 및 이메일 필드를 표시하도록 구성해야 합니다.

레거시 HR에서 **HR** 프로파일 생성 또는 수정

직원은 비상 연락처 정보와 같은 HR 프로파일의 일부 정보를 직접 편집할 수 있지만 특정 필드는 편집할 수 없습니다. 직원이 편집할 수 없는 정보를 변경하려는 경우 HR에 변경 사항에 대한 요청을 제출해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_profile_writer, hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
HR 관리자〔hr_admin〕는 직원이 업데이트할 수 있는 HR 프로파일 필드를 구성할 수 있습니다. 직원은 업데이트할 수 없는 정보에 대한 HR 직원 정보 변경 요청을 제출합니다. 직원 정보 변경 요청이 사용자에게 할당될 때 HR 프로파일을 업데이트하려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 조직 〉 **HR** 프로파일.
   HR 프로파일 목록이 열립니다.
2. HR 프로파일 목록 드롭다운 검색 메뉴에서 사용자를 선택하여 업데이트할 기존 HR 프로파일을 찾습니다.
   사용자 이름을 입력하고 Enter 키를 누를 수 있습니다. 또한 프로파일 번호를 클릭하여 사용자 프로파일을 열 수도 있습니다. HR 프로파일을 생성하려면 **HR** 프로파일에서 새로 만들기 를 클릭합니다. HR 프로파일 새 기록 양식의 사용자 필드에 사용자 이름을 입력하여 프로파일을 생성합니다. HR 프로파일을 저장한 후에는 사용자 이름을 변경할 수 없습니다.
3. 프로파일 번호를 클릭하여 사용자 프로파일을 엽니다.
   사용자 기록에서 채워진 이름, 관리자, 부서, 위치 및 연락처 필드를 표시하는 프로파일이 열립니다.
4. 추가 정보를 최대한 활용하여 양식을 작성하거나 업데이트합니다.

HR 프로파일 섹션 및 관련 목록

섹션 또는 관련 목록	설명
메모	설명 및 작업 메모
고용 정보	고용 상태 및 고용 유형, 직원 번호, 시작 및 종료 날짜와 같은 정보입니다.
연락처 정보	주소, 전화 번호, 개인 이메일 주소와 같은 정보입니다. 일부 필드 값은 온보딩 양식에서 복사됩니다.
비상 연락처	직원 비상 연락처 목록입니다. 목록에 있는 하나의 연락처를 기본으로 지정하고 다른 연락처는 대체 항목으로 입력할 수 있습니다.
고용 기록	이전 고용주 및 고용 날짜 목록입니다.
다음 관련 목록은 자동으로 채워집니다. 목록에서 기록을 볼 수 있지만 관련 목록에서 새 기록을 입력할 수는 없습니다.	
부하 직원	사용자에게 직접 보고하는 직원 목록입니다.
동료	관리자가 사용자와 같은 다른 직원의 목록입니다.
케이스	사용자에 대한 HR 케이스를 엽니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

> **주:**
> 부서와 같은 일부 HR 프로파일 정보는 사용자(sys_user) 및 HR 프로파일(hr_profile) 기록 간에 동기화됩니다. 한 기록의 정보를 업데이트하면 다른 기록에 업데이트 사항이 자동으로 적용됩니다.

레거시 HR에서 사용자 디렉터리 보기

HR 사용자 디렉터리는 관련 목록에 HR 케이스 정보가 있는 회사 사용자 디렉터리의 보기입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin, hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
회사 사용자 디렉터리는 사용자[sys_user] 테이블의 기록을 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 조직 〉 사용자 디렉토리.
2. 사용자 기록의 HR 뷰를 보거나 편집하려면 사용자 기록을 클릭합니다.
   이 뷰는 작업 정보 및 연락처 정보를 포함하는 사용자 정보의 하위 집합입니다. 또한 다음의 두 가지 관련 목록이 있습니다.
   - **HR** 케이스: 사용자의 모든 HR 케이스 목록입니다.
   - 사용자: 해당 사용자가 관리하는 사용자 목록입니다.

레거시 HR의 조직 직책 정의

HR 설정 프로세스의 일부로 조직 내에서 직원 직무를 설명하는 직책을 정의합니다. 직책은 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 프로파일에 있는 직원들과 연결됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin, hr_position_writer, hr_basic, hr_dispatcher 또는 hr_manager

이 태스크 정보
조직의 직책 기록을 생성합니다. 위치 및 부서 정보와 같은 다른 조직 정보는 이미 ServiceNow 시스템에 설정되어 있으며 사용자[sys_user] 기록에 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 조직 〉 위치.
2. 새로 만들기를 클릭하여 직책을 생성하거나 항목을 클릭하여 기존 직책을 엽니다.
   기존 직책을 보는 경우 **HR** 프로파일 관련 목록에 해당 직책에 할당된 사용자의 HR 프로파일이 표시됩니다.
3. 직책 제목을 입력하고 부서를 선택합니다.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 조직 위치 보기

위치 기록은 조직의 각 사이트에 대한 주소 및 연락처 정보를 저장하며 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 직원의 HR 프로파일 및 사용자 기록에 할당됩니다. HR 에이전트의 위치는 HR 케이스를 자동으로 할당하는 데 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_basic

이 태스크 정보
HR 에이전트는 위치를 볼 수 있지만 업데이트할 권한이 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 조직 〉 위치.
2. 해당 위치의 상세 정보를 보려면 위치 이름을 클릭하십시오.

관련 정보

레거시 HR의 구성

레거시 HR에서 조직 부서 보기

부서는 직원의 사용자 프로파일에 할당되며 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 프로파일과 동기화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_basic

이 태스크 정보
HR 에이전트는 부서를 볼 수 있지만 업데이트할 권한이 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 조직 〉 부서.
2. 해당 부서의 상세 정보를 보려면 부서 이름을 클릭하십시오.

레거시 HR의 **HR** 카탈로그 및 템플릿

HR 카탈로그와 템플릿에는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 직원이 HR 지원을 요청하는 데 사용하는 카탈로그 항목과 템플릿이 포함되어 있습니다. 미리 정의된 카탈로그 항목에는 HR 케이스 범주와 HR 케이스 템플릿이 연결되어 있습니다.

미리 정의된 카탈로그 항목은 필요에 따라 검토하고 수정할 수 있습니다. 조직에 중요한 다른 HR 요청 유형에 사용할 카탈로그 항목을 생성할 수 있습니다. 카탈로그 항목, HR 케이스 범주 및 HR 케이스 템플릿 간의 1:1 관계를 유지합니다. 이를 통하여 카탈로그에서 항목을 쉽게 구성하고 케이스 작업 부하를 관리하며 보고서를 작성할 수 있습니다. HR 카탈로그 관리 모듈을 사용하면 카탈로그 항목을 만들고 HR 케이스 범주 및 HR 케이스 템플릿을 자동으로 생성할 수 있습니다.

HR 카탈로그에서 사용되는 용어

Human Resources 애플리케이션 전체에서 사용되는 여러 용어는 서로 동의어입니다. 이러한 항목은 대개 내비게이터에서 하나의 방식으로 참조되지만 모듈을 열면 상위 이름이 달라집니다. 다음 목록에는 HR 카탈로그와 관련된 항목에 사용되는 용어가 포함되어 있습니다.

HR 카탈로그 동의어

용어	용어와의 동의어
카탈로그 항목	기록 생성자
HR 요청	HR 케이스
HR 템플릿	제품 모델 또는 모델
지식 문서	지식 모델

두 가지 HR 범주 유형을 이해하는 것도 중요합니다.

- HR Service Portal 또는 HR 카탈로그에서 카탈로그 항목을 그룹화하는 데 사용되는 HR 카탈로그 범주입니다.
- 보고에 사용하며 HR 케이스에 템플릿을 할당할 때 선택하는 HR 케이스 범주입니다. 일반적으로 HR 에이전트가 호출자를 위해 케이스를 입력할 때 사용됩니다. **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.

카탈로그 항목 계획 및 생성

다음은 카탈로그 항목을 계획하고 생성할 때 사용하는 프로세스에 대한 개요입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 새 카탈로그 항목 정의: HR 요청의 목적을 결정하고 변수, 작업 또는 모두에 대한 필요 여부를 지정합니다.
   - 변수는 질문을 하고 응답을 필드에 매핑하는 데 사용됩니다(예: 설명 필드).
   - 작업은 요청을 완료하기 전에 지정된 순서로 완료해야 하는 작업을 정의하는 데 사용됩니다. 작업을 다른 HR 에이전트에게 할당할 수 있습니다.
2. 카탈로그 항목 생성: HR 카탈로그 관리 모듈을 사용하여 카탈로그 항목을 생성합니다. 이름과 설명을 입력하고 카탈로그 범주, 할당 그룹 및 기본 우선순위를 선택할 수 있는 간단한 양식이 제공됩니다.

   카탈로그 항목을 제출하거나 게시할 수 있습니다. 제출을 클릭하면 카탈로그 항목이 저장되지만 활성화되지는 않습니다. 예를 들어 변수를 게시하기 전에 변수를 추가하여 업데이트할 수 있습니다. 카탈로그 항목을 게시하여 즉시 활성화할 수 있습니다.

   간단한 양식으로 제출하거나 게시하면 카탈로그 항목, HR 케이스 범주 및 HR 케이스 템플릿이 모두 생성됩니다.
3. 카탈로그 항목 수정: 카탈로그 항목을 생성한 후 HR 카탈로그 관리 페이지에서 카탈로그 항목 또는 HR 케이스 템플릿에 액세스할 수 있습니다. HR 케이스 템플릿에 액세스하여 필드를 추가하고 필요한 기술 및 할당 그룹을 정의하며 작업을 추가합니다. 카탈로그 항목에 액세스하여 변수를 추가하고 사용자 기준을 지정합니다.

관련 정보

레거시 HR에서 케이스 및 작업을 할당하는 방법

레거시 HR에서 HR 기술 생성 또는 수정

레거시 HR의 온보드 및 등록 취소 작업 템플릿

HR 온보드 및 등록 취소 작업 템플릿에는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 온보딩 및 등록 취소 작업을 정의하는 카탈로그 항목과 템플릿을 포함하고 있습니다.

HR 온보딩 및 등록 취소 작업 템플릿은 신규 채용을 온보딩하거나 퇴사하는 직원에 대한 등록 취소의 작업을 정의합니다.

- 여러 개의 템플릿을 가질 수 있습니다.
- 시스템은 중복 작업을 방지합니다.
- 조건은 템플릿 할당을 결정합니다.
- 각 템플릿에는 여러 개의 조건이 있을 수 있습니다.
- 조건을 정의하지 않은 경우 템플릿이 모든 온보딩 또는 오프보딩 직원에게 할당됩니다.

레거시 HR에서 등록 취소 작업 템플릿 생성 또는 수정

등록 취소 작업 템플릿을 사용하여 퇴사하는 직원에 대한 할당 작업을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_admin 또는 hr_basic

이 태스크 정보
등록 취소 작업 템플릿을 생성하거나 기존 작업 템플릿을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR • 관리** 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 작업 템플릿 등록 취소.
   작업 템플릿 목록이 열리고 등록 취소 작업 템플릿이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 작업 취소 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 열어 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 작업 템플릿 페이지가 열립니다.
4. 필요에 따라 필드를 편집합니다.

HR 작업 템플릿 필드

필드	설명
이름	이 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다.
활성	템플릿을 활성화하려면 선택합니다.
HR 범주	등록 취소 작업 템플릿과 연결된 HR 카탈로그 항목 그룹입니다.
조건	다음과 같은 조건이 충족되면 등록 취소 작업 템플릿의 사용을 트리거합니다. 기본 템플릿에는 조건이 비어 있습니다. 기본 템플릿은 모든 등록 취소된 직원에게 할당됩니다.
필터 조건 추가	조건을 더 추가하려면 첫 번째 조건을 정의한 후 클릭합니다. 첫 번째 조건을 만들려면 필드 선택으로 건너 뜁니다.
"OR" 절 추가	조건을 더 만들려면 클릭하십시오. 첫 번째 조건을 만들려면 필드 선택으로 건너 뜁니다.
--필드 선택--	필터 조건을 선택합니다.
--연산자--	조건을 필터링하는 방법을 선택합니다.
--값--	필터 조건을 정의하는 값을 클릭하여 선택합니다. ○ **Location** in --필드 선택-- ○ **is** in --연산자-- ○ **California** in --값-- 이 템플릿을 캘리포니아에 있는 모든 등록 취소된 직원에게 할당하는 조건을 생성합니다.
설명	이 등록 취소 작업 템플릿에 대한 정보입니다.

5. 양식 컨텍스트 헤더를 클릭하고 저장하여 템플릿을 저장하고 작업 템플릿 온보딩 페이지에 남아 있거나 제출하여 작업 템플릿 페이지로 돌아갑니다.
6. 등록 취소 작업을 할당하려면 편집을 클릭하십시오.

HR 작업 템플릿 필드

필드	설명
필터 추가	필터를 더 추가하려면 클릭하십시오. 필터를 실행하려면 --필드 선택--으로 이동합니다.
필터 실행	필터 기준을 입력한 후 클릭하여 작업 검색 범위를 좁힙니다.
--필드 선택--	작업 검색 범위를 좁히려면 필터를 선택하십시오.
--연산자--	조건을 필터링하는 방법을 선택합니다.
--값--	필터링할 값을 입력하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	할당 그룹, **is**를 선택하고 **HR**을 입력하여 HR에 할당된 작업만 표시할 수 있습니다.
컬렉션	온보딩 작업을 선택하여 오른쪽 열로 이동합니다. 작업은 HR 템플릿에서 정의됩니다.

7. 저장을 클릭하면 작업 템플릿 페이지가 표시됩니다.

레거시 HR에서 온보딩 작업 템플릿 생성 또는 수정

온보딩 작업 템플릿을 사용하여 새 직원을 온보딩하는 할당 작업을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_admin 또는 hr_basic

이 태스크 정보
온보딩 작업 템플릿을 생성하거나 기존 작업 템플릿을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR • 관리** 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 온보딩 작업 템플릿.
작업 템플릿 목록이 열리고 온보딩 작업 템플릿이 표시됩니다.

2. 새로 만들기를 클릭하여 온보딩 작업 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 열어 수정합니다.

3. 작업 템플릿 페이지가 열립니다.

4. 필요에 따라 필드를 편집합니다.

HR 작업 템플릿 필드

필드	설명
이름	이 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다.
활성	템플릿을 활성화하려면 선택합니다.
HR 범주	온보딩 템플릿과 연결된 HR 카탈로그 항목 그룹입니다.
조건	다음과 같은 조건이 충족되면 온보딩 템플릿의 사용을 트리거합니다. 기본 템플릿에는 조건이 비어 있습니다. 기본 템플릿은 모든 온보딩된 직원에게 할당됩니다.
필터 조건 추가	조건을 더 추가하려면 첫 번째 조건을 정의한 후 클릭합니다. 첫 번째 조건을 만들려면 필드 선택으로 건너 뜁니다.
"OR" 절 추가	조건을 더 만들려면 클릭하십시오. 첫 번째 조건을 만들려면 필드 선택으로 건너 뜁니다.
--필드 선택--	필터 조건을 선택합니다.
--연산자--	조건을 필터링하는 방법을 선택합니다.
--값--	필터 조건을 정의하는 값을 클릭하여 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ **Location** in --필드 선택-- ○ **is** in --연산자-- ○ **California** in --값-- 이 템플릿을 캘리포니아에 있는 모든 온보딩된 직원에게 할당하는 조건을 생성합니다.
설명	이 온보딩 작업 템플릿에 대한 정보입니다.

5. 양식 컨텍스트 헤더를 클릭하고 저장하여 템플릿을 저장하고 작업 템플릿 온보딩 페이지에 남아 있거나 제출하여 작업 템플릿 페이지로 돌아갑니다.
6. 온보딩 작업을 할당하려면 편집을 클릭하십시오.

HR 작업 템플릿 필드

필드	설명
필터 추가	필터를 더 추가하려면 클릭하십시오. 필터를 실행하려면 --필드 선택--으로 이동합니다.
필터 실행	필터 기준을 입력한 후 클릭하여 작업 검색 범위를 좁힙니다.
--필드 선택--	작업 검색 범위를 좁히려면 필터를 선택하십시오.
--연산자--	조건을 필터링하는 방법을 선택합니다.
--값--	필터링할 값을 입력하십시오. 할당 그룹, **is**를 선택하고 **HR**을 입력하여 HR에 할당된 작업만 표시할 수 있습니다.
컬렉션	온보딩 작업을 선택하여 오른쪽 열로 이동합니다. 작업은 HR 템플릿에서 정의됩니다.

7. 저장을 클릭하면 작업 템플릿 페이지가 표시됩니다.

레거시 HR에서 **HR** 카탈로그 범주 관리

HR 카탈로그 범주는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 카탈로그 항목을 그룹화하는 방법을 제공합니다. 예를 들어 **HR** 복지 혜택 카탈로그 범주에는 퇴직 및 휴직와 같은 카탈로그 항목이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin

이 태스크 정보
HR 카탈로그 범주를 생성할 때 카탈로그 항목을 범주에 할당하여 새 카탈로그 범주를 HR Service Portal 및 HR 카탈로그에 게시합니다. HR 케이스 범주 및 HR 케이스 템플릿이 자동으로 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 카탈로그 범주를 생성하거나 수정하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
카탈로그 범주 생성	새 범주를 클릭하고 범주 이름 및 설명을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
기존 카탈로그 범주 편집	커서를 범주에 가리키고 편집 아이콘을 클릭합니다. 필요에 따라 범주 또는 설명 필드를 수정하고 제출을 클릭합니다.

3. 범주에 HR 카탈로그 항목을 할당하려면 왼쪽 목록에서 HR 범주를 선택하고 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 카탈로그 항목 할당/제거를 클릭합니다.
   b. 할당할 카탈로그 항목을 선택하고 제거할 카탈로그 항목을 선택 취소합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
4. 범주를 카탈로그 항목에 할당하려면 왼쪽 목록에서 모든 카탈로그 항목을 선택하고 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 오른쪽에서 카탈로그 항목을 찾아 범주 선택 목록을 엽니다.
   b. 카탈로그 항목을 할당할 범주를 선택하고 해당 범주를 선택 취소하여 할당을 제거합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

레거시 HR에서 케이스 및 작업을 할당하는 방법

서비스 카탈로그 변수 세트

콘텐츠 관리 시스템

레거시 HR에서 **HR** 카탈로그 항목 생성

HR 카탈로그 항목은 범위가 지정되지 않은 HR 버전의 HR 카탈로그 관리 모듈에서 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin

이 태스크 정보
HR 카탈로그 관리 모듈에서 새 HR 카탈로그 항목을 생성하면 연관된 HR 케이스 범주 및 HR 케이스 템플릿이 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 새 카탈로그 항목을 포함하는 왼쪽 목록에서 HR 범주를 선택합니다.
3. 새 카탈로그 항목을 클릭합니다.
4. 카탈로그 항목 이름 및 간단한 설명을 입력합니다.
   짧은 설명은 직원이 HR 카탈로그를 선택하는 데 도움이 됩니다. 또한 직원이 카탈로그 항목을 선택할 때 간단한 설명 필드에도 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 선택 목록에서 카탈로그 범주 를 선택합니다.
6. 옵션: 이 카탈로그 항목을 제출할 때 HR 에이전트를 자동으로 할당할 수 있도록 하려면 HR 할당 그룹을 선택합니다.
7. 옵션: 필요한 경우 우선순위를 높거나 낮게 변경합니다.
8. 게시를 클릭하여 카탈로그 항목을 저장하고 바로 사용할 수 있도록 합니다.
   제출을 클릭하면 카탈로그 항목이 저장되지만 활성화되지는 않습니다. 예를 들어 변수를 게시하기 전에 변수를 추가하여 업데이트할 수 있습니다.
   다음 세 가지 항목이 생성됩니다.
   - **hrsm_benefit_questions** 변수 집합을 포함하는 카탈로그 항목입니다. 정의된 필드에는 오픈 대상, 우선순위, 간단한 설명 및 질문 등이 포함됩니다. 지식베이스의 문맥 검색은 간단한 설명 필드에서도 사용할 수 있습니다.
   - 카탈로그 항목의 이름이 있는 HR 케이스 범주입니다.
   - 카탈로그 항목의 이름이 있는 HR 템플릿입니다.

다음에 수행할 작업

새로 게시된 카탈로그 항목을 사용자 지정하려는 경우(예: 변수 추가) 나타나는 편집 아이콘을 가리킨 다음 클릭합니다. 카탈로그 항목을 게시하지 않고 제출하면 해당 목록의 배경은 회색으로 표시됩니다. 이 설정을 편집하는 경우 활성화를 선택하여 사용할 수 있도록 해야 합니다.

연결된 HR 케이스 템플릿을 편집하려면 편집 아이콘 옆에 있는 템플릿 아이콘을 클릭합니다. 레거시 HR에서 HR 케이스 템플릿 수정 문서에서 설명하는 단계를 따르십시오.

관련 정보

레거시 HR에서 케이스 및 작업을 할당하는 방법

서비스 카탈로그 변수 세트

콘텐츠 관리 시스템

레거시 HR의 **HR** 범주 항목에 지식 문서 추가

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 사용자가 범주와 관련된 정보에 액세스할 수 있도록 지식 문서를 HR 범주 항목에 추가할 수 있습니다. 예를 들어 치과 혜택 범주 항목에 회사의 치과 혜택에 대한 문서를 첨부할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin

프로시저

1. 범주 항목에 지식 문서를 추가하는 가장 쉬운 방법은 다음으로 이동하는 것입니다. **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 카탈로그 관리.
2. 치과 혜택 등의 지식 문서를 추가할 범주 항목을 클릭합니다.
   범주 항목의 오른쪽 아래 모서리에 세 개의 아이콘이 표시됩니다.
3. **KB** 문서 관리 아이콘을 클릭합니다.
   KB 링크에 대한 카탈로그 항목 목록이 열립니다.
4. 새로 만들기를 클릭하여 카탈로그 항목을 KB 링크 새 기록 양식으로 엽니다.
5. 사용 가능한 참조 조회 아이콘을 사용하여 필수 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

KB 링크에 대한 카탈로그 항목 필드

필드	설명
이름	지식 문서에 대한 설명 이름입니다. 문서의 실제 이름일 수 있습니다.
카탈로그 항목	치과 혜택 등의 지식 문서를 연결할 카탈로그 항목입니다.
지식 문서	치과 혜택 등록 양식과 같은 카탈로그 항목에 연결할 지식 문서입니다.
관리 대상 문서	보험 회사 치과 청구 양식과 같은 내부 통제 문서입니다.
활성	범주 항목이 사용 중인 상태를 지정하는 확인란입니다.
순서	목록에서 문서가 처리되는 순서입니다. 번호가 낮은 문서가 목록에 먼저 나타납니다.

레거시 HR에서 **HR** 케이스 템플릿 수정

HR 케이스 템플릿은 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 카탈로그 항목을 생성하는 데 사용됩니다. HR 케이스 템플릿은 특정 HR 케이스 유형이 제출될 때 수행되는 작업을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 model_manager

이 태스크 정보

미리 정의된 여러 HR 케이스 템플릿이 HR 카탈로그 항목에 사용됩니다. 미리 정의된 HR 케이스 템플릿을 수정하거나 생성할 수 있습니다.

카탈로그 항목을 생성하는 가장 쉬운 방법은 HR 카탈로그 관리 모듈을 사용하는 것입니다. 카탈로그 항목을 생성할 때 관련된 HR 케이스 범주 및 템플릿도 만들어집니다. 그리고 HR 케이스 템플릿을 사용자 지정하여 변수를 추가할 수 있습니다. 다음 목록에는 HR 케이스 템플릿을 사용자 지정하는 방법이 포함되어 있습니다.

- 필요한 기술 및 할당 그룹 또는 사용자를 지정합니다.
- 완료해야 하는 HR 에이전트 작업을 정의합니다.
- 작업 의존 관계를 할당하여 작업 완료 순서를 정의합니다.

템플릿에는 지식 모델이 연결될 수 있습니다. 지식 모델은 템플릿과 관련된 지식 문서입니다. 새 케이스를 생성하면 지식 문서가 자동으로 케이스에 할당되어 HR 에이전트에 정보를 제공합니다.

HR 카탈로그 관리 모듈에서 카탈로그 항목을 생성한 후에 HR 케이스 템플릿을 편집할 수 있습니다. 새 카탈로그 항목에 대해 HR 케이스 템플릿 편집 아이콘을 클릭하면 다음 단계에서 설명하는 것과 동일한 양식이 열립니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 템플릿.
   제품 모델 목록이 열리고 HR 케이스 및 HR 작업 템플릿이 모두 표시됩니다. 모델 범주 필드를 보고 HR 케이스 및 HR 작업 템플릿이 열려 있는지 확인합니다.
2. 수정할 HR 케이스 템플릿을 엽니다.
   목록에서 템플릿을 생성하는 경우에는 인터셉터 페이지에서 **HR** 케이스 모델을 선택합니다.
3. 양식을 완성하거나 필드를 편집합니다.
   정보를 입력할 때 이름 필드 오른쪽에 있는 최소 및 최대 버튼을 클릭하여 표시된 필드를 축소 및 확장할 수 있습니다. 아래 표에 나열된 필드는 HR 카탈로그 관리 모듈에서 카탈로그 항목을 사용하여 자동으로 생성되는 HR 케이스 템플릿의 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 케이스 템플릿 필드

필드	설명
이름	이 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다.
간단한 설명	이 HR 케이스 템플릿이 연결된 카탈로그 항목에서 HR 요청을 제출하는 데 사용되는 경우 HR 요청의 간단한 설명 필드에 복사되는 컨텐츠입니다.
설명	이 템플릿으로 생성한 HR 요청에 복사된 자세한 설명입니다.
검사 목록 템플릿	이 케이스에서 HR 에이전트 작업에 대해 미리 알림으로 사용되는 비공식적인 질문 또는 작업 목록입니다.
워크플로우	이 템플릿에서 HR 케이스를 처리하는 데 사용되는 워크플로우입니다.
담당 그룹	이 템플릿을 사용할 때 케이스 또는 작업에 할당할 HR 그룹입니다. HR 그룹은 자동 할당에 대한 HR 에이전트 목록을 제공합니다.
기술	HR 에이전트가 이 케이스 또는 작업에 할당해야 하는 기술입니다. 필요한 만큼 기술을 선택합니다. 선택 목록 이외의 곳을 클릭하여 닫습니다. 조직에서 자동 할당에 기술을 사용할지 여부를 구성합니다.
우선순위	HR 요청이 이 템플릿에서 생성될 때의 기본 우선순위입니다.
청구 가능	HR 케이스에는 적용되지 않습니다.
다음 필드는 미리 정의된 여러 템플릿에 사용됩니다. 필드를 편집하고 이 필드를 템플릿에 추가하여 새 카탈로그 항목에서 사용합니다.	
일시 중단 사유	HR 에이전트가 상위 HR 케이스를 일시 중단해야 하는 이유에 대한 정보입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택하면 연관된 관련 링크가 HR 작업에 추가됩니다. ○ 사용자: 추가 사용자 정보 요청 ○ 문서: 문서 요청 ○ 기타, 회사, 그룹: 케이스 일시 중단

작업 정보

필드	설명
복사 작업 템플릿	이 작업에 사용할 작업 템플릿입니다(있는 경우). 링크를 클릭한 다음 선택 목록에서 템플릿을 선택합니다.
작업 유형	작업의 유형입니다. **HR** 작업을 선택해야 합니다.
이름	작업에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다. 새 작업의 이름을 입력하면 추가 작업에 대한 필드가 나타납니다. 주: 작업의 다른 필드에 정보를 입력하는 경우 이름 필드가 필요합니다.
설명	이 HR 케이스 템플릿을 사용할 때 작업에 대한 설명으로 복사되는 컨텐츠입니다.
종속 대상	이 작업을 수행하기 전 먼저 완료해야 하는 작업입니다. 다음 작업을 생성한 이후에 이 목록에 옵션이 표시됩니다.
검사 목록 템플릿	이 작업에서 HR 에이전트 작업에 대해 미리 알림으로 사용되는 비공식적인 질문 또는 작업 목록입니다.

4. 요청 또는 작업 섹션에 대한 필드를 더 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 필드 편집을 클릭합니다.
필드 추가 선택 목록이 요청 정보 및 작업 정보 섹션에 나타납니다.

b. 추가할 필드를 선택합니다.
필드는 양식에 추가되며 필요한 경우 필드를 추가할 수 있습니다.

5. 지식 모델을 템플릿에 첨부하려면 모델 지식 관련 목록으로 스크롤합니다.

6. 추가할 모든 지식 모델에 대해 다음 단계를 완료합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 지식 필드 옆에 있는 조회 아이콘을 클릭합니다.

c. 추가할 지식 문서를 찾아 해당 번호를 클릭합니다.

d. 모델 지식 양식에서 제출을 클릭합니다.

7. 저장을 클릭합니다.
HR 케이스 템플릿에 추가한 각 HR 작업에 대해 새 HR 작업 템플릿이 생성됩니다.

관련 정보

레거시 HR의 구성

레거시 HR에서 HR 케이스 일시 중단 및 다시 시작

레거시 HR에서 케이스 및 작업을 할당하는 방법

검사 목록

레거시 HR에서 **HR** 작업 템플릿 수정

HR 작업 템플릿은 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스 템플릿에 작업을 추가하면 자동으로 생성됩니다. HR 작업 템플릿을 사용하여 HR 작업에 대한 할당 규칙을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 model_manager

이 태스크 정보
여러 HR 작업 템플릿이 미리 정의되어 있으며, 관련 HR 작업으로 HR 케이스 템플릿을 생성할 때 다른 템플릿이 추가될 수 있습니다. 모든 HR 작업 템플릿을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 템플릿.
제품 모델 목록이 열리고 HR 케이스 및 HR 작업 템플릿이 모두 표시됩니다. 모델 범주 필드를 보고 HR 케이스 및 HR 작업 템플릿이 열려 있는지 확인합니다.

2. 수정할 HR 작업 템플릿을 엽니다.

3. 필요에 따라 필드를 편집합니다.

HR 작업 템플릿 필드

필드	설명
복사 작업 템플릿	이 작업에 사용할 작업 템플릿입니다(있는 경우). 링크를 클릭한 다음 선택 목록에서 템플릿을 선택합니다.
작업 유형	작업의 유형입니다.
이름	이 템플릿에 대한 고유하고 설명적인 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
간단한 설명	이 템플릿을 사용할 때 HR 작업에 대한 간단한 설명 필드로 복사되는 컨텐츠입니다.
설명	이 HR 작업 템플릿에 대한 정보입니다.
검사 목록 템플릿	이 작업에서 HR 에이전트 작업에 대해 미리 알림으로 사용되는 비공식적인 질문 또는 작업 목록입니다.
확인 문서	데이터 관리 작업의 일부로 직원에게 보낸 문서입니다. 문서는 **Managed Documents** 또는 **PDF** 문서 템플릿에서 작성하고 유지관리합니다.
예상 작업 기간	작업을 완료하는 데 걸리는 예상 시간(일, 시간, 분 단위)입니다.
확인 유형	데이터 관리 작업이 완료되었는지 확인하는 방법입니다.
오픈 대상에게 할당	작업이 직원에게 할당되었는지 확인합니다. 작업을 HR에 할당하려면 선택하지 않습니다.
시작 전 기한 일 수	온보딩 작업이 예정된 온보딩 대상 직원의 시작 날짜 이전일 수입니다.
담당 그룹	이 템플릿을 사용할 때 케이스 또는 작업에 할당할 HR 그룹입니다. HR 그룹은 자동 할당에 대한 HR 에이전트 목록을 제공합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

검사 목록

레거시 HR의 **HR** 케이스 범주 보기 또는 수정

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 새 카탈로그 항목을 HR 카탈로그 관리 모듈에서 생성할 때 자동으로 만들어진 HR 케이스 범주를 확인하고 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 또는 hr_admin

이 태스크 정보

Human Resources 애플리케이션에서 카탈로그 항목, HR 케이스 범주 및 HR 케이스 템플릿 간에는 1:1 관계가 있습니다. HR 에이전트가 카탈로그 항목을 사용하지 않고 새 HR 케이스를 생성하는 경우 범주를 선택하면 연결된 템플릿도 선택됩니다. 이러한 방식으로 할당 그룹 같은 일부 필드가 양식에 채워집니다. HR 카탈로그 관리 모듈을 사용하여 케이스 범주를 보고 필요에 따라 수정하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 범주.
2. 보거나 수정할 범주를 선택하십시오.
   새 HR 케이스 범주를 생성할 수 있지만 HR 카탈로그 관리 모듈을 사용하여 카탈로그 항목과 관련 범주를 만드는 것이 좋습니다.
3. 세부 사항을 검토하고 필요에 따라 편집합니다.
   템플릿을 변경해야 하는 경우에는 범주에 할당되지 않은 템플릿만 나열됩니다. HR 케이스 유형은 보고서를 필터링할 때 유용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 더 이상 사용하지 않는 범주를 비활성화하려면 활성 확인란 선택을 취소합니다.

5. 변경한 경우 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR의 **HR** 케이스 범주

HR 케이스 범주는 HR 카탈로그 항목과 연결됩니다. HR 케이스 범주와 HR 카탈로그 항목 사이에는 1:1 관계가 있습니다.

다음 HR 케이스 범주가 미리 정의됩니다. 관리자는 HR 범주 모듈에서 새 HR 범주를 생성하고 범주를 사용할 카탈로그 항목을 정의할 수 있습니다. HR 카탈로그 관리 모듈에서 새 HR 카탈로그 항목을 생성할 수 있고 연관된 HR 케이스 범주가 자동으로 생성됩니다.

HR 범주

범주	설명	예
401(k)	401(k) 계획에 대해 문의합니다.	각 급여액에서 얼마를 기부할 수 있습니까?
수혜자	수혜자를 관리합니다.	사망 시 보험 혜택을 받을 사용자와 분배할 비율을 결정합니다.
경력 지도	경력 성장과 기회에 대해 질문합니다.	상급 수준으로 승진하려면 어떻게 해야 합니까?
치과 혜택	치과 혜택에 대한 등록 및 수정 또는 질문하기입니다.	내 치과 보험에는 교정기를 보장합니까?
직접 입금	직접 입금에 대한 등록 및 수정, 또는 질문하기입니다.	내 급여액을 두 개의 다른 은행 계좌로 입금할 수 있습니까?
징계 문제		
직원 변경	HR 프로파일에 대한 업데이트를 요청합니다.	내 직원의 상태를 임시직에서 정규직으로 어떻게 변경합니까?
직원 정보 변경	직원의 개인 정보 변경을 요청합니다.	내 상태가 미혼에서 기혼으로 변경되었습니다.
직원 등록 취소	직원을 등록 취소하는 요청입니다.	직원을 등록 취소해야 합니다.
직원 관계	직원 관계 질문을 요청합니다.	계속해서 언쟁하는 두 직원에 대해 어떻게 해야 합니까?
재직 증명서	재직 확인을 요청합니다.	대출을 위한 재직 확인이 필요합니다.
재직 증명서	재직 증명서를 요청합니다.	대출을 위해 은행에 제출할 재직 증명서가 필요합니다.
일반	특정 기록 생성자가 없는 일반 질문에 대해 질문합니다.	회사에서는 직원을 위한 연말 파티를 구상합니까?
불만	불만 제기를 접수합니다.	내 사무실 동료가 스피커 폰으로 통화해서 업무에 집중할 수 없습니다.
HR 암호 재설정	HR 시스템의 암호 재설정을 요청합니다.	HR 암호를 재설정해야 합니다.
HR 포털 서비스	HR 포털에 대한 질문을 하거나 HR 포털 서비스를 요청합니다.	기술적인 문제가 있습니다.
HR 시스템 접근	HR 시스템에 대한 접근을 요청하거나 수정합니다.	특정 시스템에 액세스해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 범주

범주	설명	예
HR 시스템 보고서	HR 보고서를 요청하거나 HR 보고서에 대해 질문합니다.	특정 보고서에 액세스해야 합니다.
휴직	휴직을 요청합니다.	육아 휴직을 어떻게 준비합니까?
일반 질문 남기기	휴직 이외의 휴직을 신청하는 일반적인 질문입니다.	휴직을 얻을 수 있는 승인 사유는 무엇입니까?
생활 이벤트	생활 이벤트와 복지 혜택에 대해 질문합니다.	결혼 후 시스템에서 내 이름을 어떻게 변경합니까?
의료/치과/안과	보험 문제에 대해 질문합니다.	안과 보험에 배우자를 추가할 수 있습니까?
의료 혜택	의료 혜택에 대한 등록 및 수정 또는 질문하기입니다.	다른 나라에서 휴직을 보내는 경우 의료 보험이 적용됩니까?
신입 직원 온보딩	직원을 온보딩하는 요청입니다.	새 직원을 온보딩하십시오.
등록 취소	종료 직원의 계정을 닫고 회사 자산을 회수하는 작업을 완료합니다.	직원이 사직했습니다.
온보딩	새 직원의 계정을 설정하고 컴퓨터와 같은 회사 자산을 제공하는 작업을 완료합니다.	새 직원이 고용되었습니다.
급여 불일치	급여에 대한 차이를 질문하거나 보고합니다.	이 기간의 급여가 적은 이유가 무엇입니까?
급여	급여에 대해 질문합니다.	매월 몇 일에 계정에 크레딧이 적립됩니까?
약제 혜택	약제 혜택에 대한 등록 및 수정 또는 질문하기입니다.	유명 브랜드 의약품을 제공받을 수 있습니까? 아니면 내 혜택에는 일반 의약품만 포함됩니까?
퇴직	퇴직 혜택에 대해 질문합니다.	퇴직할 수 있는 최소 연령은 어떻게 됩니까?
퇴직 401(k)	퇴직과 관련한 401(k)에 대해 질문합니다.	퇴직할 계획이라면 401(k) 기부금을 줄여야 합니까?
학자금	학자금에 대해 질문합니다.	교육 학자금을 지원받을 수 있습니까?
학자금 지원	학자금 지원을 요청합니다.	방금 완료한 클래스에 대해 지원해 주시기 바랍니다.
휴가	휴가에 대해 질문합니다.	매년 휴가를 더 많이 얻을 수 있는 시기가 언제입니까?
안과 혜택	안과 혜택에 대한 등록 및 수정 또는 질문하기입니다.	혜택의 일부로 매년 구입할 수 있는 안경이 몇 개입니까?

레거시 HR의 **HR PDF** 문서 템플릿

HR 문서 템플릿은 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 직원의 HR 프로파일 정보를 포함하는 PDF 문서를 생성하는 데 사용됩니다. 기존 직원에 대한 PDF 재직 증명서를 생성할 수 있습니다. PDF 문서 템플릿은 회사 정보 및 로고를 사용하여 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, 국가마다 서식이 다른 경우 여러 PDF 문서 템플릿을 구성할 수 있습니다. 다음과 같은 템플릿이 미리 정의됩니다.

- 캐나다 직원 재직 증명서
- 미국 직원 재직 증명서

문서를 생성하기 전에 회사 로고 및 텍스트를 사용하여 템플릿을 구성해야 합니다. 미리 정의된 HR 문서 템플릿을 구성하거나 새로운 템플릿을 생성하려면 다음 항목과 정보를 얻는 것이 좋습니다.

- 회사 레터헤드 페이지.
- 현재 재직 증명서 및 입사 제안서 템플릿 사본(사용 가능한 경우).
- 헤더에 사용할 로고 이미지. 헤더 이미지의 최대 높이는 50픽셀입니다. 레터헤드에 로고와 텍스트가 포함된 경우 헤더의 이미지만 구성할 수 있으므로 로고 이미지에 텍스트가 포함되어 있는지 확인하십시오.
- 해당하는 경우 바닥글에 사용할 로고 이미지. 로고 이미지의 최대 높이는 15픽셀입니다. 바닥글에 이미지와 텍스트를 모두 구성할 수 있습니다.

레거시 HR의 **HR PDF** 문서 템플릿 수정

회사 로고와 사용자 지정 텍스트를 사용하여 미리 정의된 HR PDF 문서 템플릿을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin
필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin

이 태스크 정보

각 PDF 문서 템플릿에는 헤더, 본문 및 바닥글에 사용할 수 있는 구성 가능한 영역이 있습니다. WYSIWYG 텍스트 편집기에서 서식 본문을 입력하고 변수를 배치하여 직원 또는 후보자의 HR 프로파일에서 정보를 검색할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR • 관리** 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **PDF** 문서 템플릿.
2. 로고와 같은 헤더 이미지를 추가하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 헤더 이미지 옆에 있는 클릭하여 추가를 선택합니다.
   b. 파일 선택을 클릭하고 컴퓨터에서 헤더 로고 이미지를 선택한 다음 확인을 클릭합니다.
   c. 이미지 위치 선택 목록에서 로고 위치를 선택합니다.
3. 본문을 편집하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 텍스트를 검토하고 현재 문서 템플릿의 텍스트로 업데이트합니다.

   b. 필요에 따라 변수를 추가합니다.
   다음 목록은 추가할 수 있는 모든 변수입니다.

{{날짜}}	{{이메일(직장)}}	{{부서}}
{{이름}}	{{전화(직장)}}	{{직원 번호}}
{{직책}}	{{프리픽스}}	{{고용 상태}}
{{시간 유형}}	{{국적}}	{{고용 유형}}
{{고용 시작 날짜}}	{{관리자}}	{{성별}}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

{{새 직원}}	{{새 직원 주소}}	{{직책 제목}}
{{새 직원 성}}	{{직책 유형}}	{{시작 날짜}}
{{채용 관리자}}	{{연별 보상}}	{{초과 근무 급여}}
{{보너스}}	{{RSU 수}}	{{HR 관리자}}
{{HR 관리자 타이틀}}	{{서명}}	{{시작 날짜}}

사용 가능한 변수 목록을 수정하려면 *generalhrform* 스크립트 포함을 편집합니다.

c. 옵션: 서식 도구를 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

텍스트 서식 지정	서식을 지정할 텍스트를 선택하고 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 스타일 등의 서식 옵션을 적용합니다. 필요에 따라 근거, 글머리 기호 및 숫자를 적용할 수 있습니다.
이미지 추가	이미지 아이콘을 클릭하고 이미지를 첨부하거나 이미지 라이브러리에서 검색합니다. 라이브러리에 새 이미지를 추가할 수도 있습니다.

4. 바닥글을 구성하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 바닥글 이미지가 있는 경우 바닥글 이미지 옆에 있는 클릭하여 추가를 선택합니다.

b. 파일 선택을 클릭하고 컴퓨터에서 바닥글 로고 이미지를 선택한 다음 확인을 클릭합니다.

c. 이미지 위치 목록에서 로고 위치를 선택합니다.

d. 바닥글 텍스트를 입력합니다(해당하는 경우).
바닥글 텍스트는 선택한 바닥글 이미지 위치를 기준으로 표시됩니다. 이미지를 오른쪽 또는 가운데에 배치하도록 선택한 경우 바닥글 텍스트는 왼쪽에 정렬됩니다. 이미지를 왼쪽에 배치하도록 선택한 경우 바닥글 텍스트는 오른쪽에 정렬됩니다. 바닥글 이미지가 없는 경우 바닥글 텍스트는 가운데에 정렬됩니다.

e. 페이지 크기를 선택합니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
직원을 가장하고 관련 카탈로그 항목을 제출하여 생성된 서식 모양을 검토하십시오. HR 케이스 내에서 서식을 생성하려면 케이스에서 작업하도록 할당된 사용자를 가장해야 합니다. PDF가 올바르게 생성될 때까지 서식 템플릿을 계속 편집하고 테스트합니다.

레거시 HR의 **HR PDF** 문서 템플릿 추가

필요에 따라 고용 확인 또는 입사 제안에 사용할 HR PDF 문서 템플릿을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin

이 태스크 정보
새 HR PDF 문서 템플릿을 추가하는 가장 쉬운 방법은 기존 템플릿 중 하나를 열고 새 템플릿으로 저장하는 것입니다. 이 과정은 다음 단계와 같이 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 〉 관리자 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **PDF** 문서 템플릿.
2. 추가하려는 HR PDF 문서 템플릿 유형 중 하나를 엽니다.
3. 새 이름을 입력합니다.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 삽입 및 유지를 선택합니다.
   새 HR PDF 문서 템플릿이 저장되고 페이지가 새 이름으로 새로 고쳐집니다.
5. 템플릿을 수정하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   양식 섹션을 업데이트하는 자세한 내용은 레거시 HR의 HR PDF 문서 템플릿 수정문서를 참조하십시오.

옵션	설명
헤더 로고 업데이트	필요에 따라 새 이미지와 위치를 선택합니다.
텍스트 업데이트	본문에 텍스트를 입력하고 서식을 지정합니다. 사용 가능한 변수가 아래에 나열됩니다.
바닥글 업데이트	필요에 따라 새 바닥글 이미지와 위치를 선택합니다. 필요한 경우 텍스트를 수정합니다.
페이지 크기 변경	선택 목록에서 페이지 크기를 선택합니다.

HR PDF 문서 템플릿 변수:

{{날짜}}	{{이메일(직장)}}	{{부서}}
{{이름}}	{{전화(직장)}}	{{직원 번호}}
{{직책}}	{{프리픽스}}	{{고용 상태}}
{{시간 유형}}	{{국적}}	{{고용 유형}}
{{고용 시작 날짜}}	{{관리자}}	{{성별}}
{{새 직원}}	{{새 직원 주소}}	{{직책 제목}}
{{새 직원 성}}	{{직책 유형}}	{{시작 날짜}}
{{채용 관리자}}	{{연별 보상}}	{{초과 근무 급여}}
{{보너스}}	{{RSU 수}}	{{HR 관리자}}
{{HR 관리자 타이틀}}	{{서명}}	{{시작 날짜}}

6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
직원을 가장하고 관련 카탈로그 항목을 제출하여 생성된 서식 모양을 검토하십시오. HR 케이스 내에서 서식을 생성하려면 케이스에서 작업하도록 할당된 사용자를 가장해야 합니다. PDF가 올바르게 생성될 때까지 서식 템플릿을 계속 편집하고 테스트합니다.

레거시 HR의 **PDF API** 및 **PDF** 문서 템플릿

PDF API를 사용하여 PDF 문서 템플릿을 작성합니다.

PDF API는 비즈니스 규칙 및 스크립트 포함과 같은 서버 측 스크립트를 통해 호출됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 상세 정보

GeneralFormAPI.setDocument()는 PDF 생성을 위한 문서 매개변수를 설정합니다. 매개변수는 다음과 같습니다. setDocument(.

headerImage	문서 템플릿의 헤더에 있는 이미지입니다.
, footerImage	문서 템플릿의 바닥글에 있는 이미지입니다.
, footnote	하단 중앙에 있는 각주입니다.
, headerPosition	헤더 이미지의 위치입니다. 값은 왼쪽, 오른쪽 및 가운데입니다.
, footerPosition	바닥글 이미지의 위치입니다. 값은 왼쪽, 오른쪽 및 가운데입니다.
, pageSize	문서 템플릿의 페이지 크기를 설정합니다. 값은 Letter, Legal, A4입니다.

API의 작동 방식을 보려면 다음과 같이 GeneralHRForm 스크립트 포함에서 'generate()' API 함수를 보십시오.

코드 스니펫:

```
var generalFormAPI = new global.GeneralFormAPI(this.fileName, this.targetTable,
 this.targetId);
```

```
generalFormAPI.setDocument(this.headerImage, this.footerImage, this.footnote,
 this.headerPosition, this.footerPosition, this.pageSize);
```

```
generalFormAPI.createPDF)this.body);
```

레거시 HR의 문서 생성 API 및 스크립트 포함

PDF 문서를 생성하는 데 사용할 수 있는 API 및 스크립트 포함은 다음과 같습니다.

GeneralHRForm 스크립트 포함에는 다음과 같은 API가 있습니다.

API	입력	출력	설명
생성	수동(부울)	생성 상태(부울)	PDF 문서를 생성합니다. True로 설정하면 문서를 수동으로 생성합니다. 예를 들어 문서 미리 보기에 대한 작업을 생성합니다. 이 API는 PDF가 생성될 때 부울 값을 반환합니다.
createPDF	tableName(문자열), tableId(문자열)	해당 사항 없음	InactivateRelatedDrafts는 tableName 및 tableId 입력 매개변수에 대한 초안 문서를 비활성화합니다. tableId가 하위 작업이 있는 케이스의 sys_id인 경우 작업에 대한 draft_documents도 비활성화됩니다.
hasDraftDocument	tableName(문자열), tableId(문자열)	부울	초안 문서가 첨부된 경우 부울 값을 반환합니다. 입력 매개변수는 tableName(초안 문서가 첨부된 테이블의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API	입력	출력	설명
			이름을 사용함), tableId(테이블의 sys_id를 사용함)입니다. 테이블은 API 호출 내의 sys_class_name인 경우 HR 작업 또는 HR 케이스가 될 수 있습니다.
getDraftDocument	tableName(문자열), tableId(문자열)	초안 문서 Glide 기록 (GlideRecord)	초안 문서가 첨부된 기록의 tableName 및 tableId를 사용합니다. 입력 값을 기준으로 쿼리된 초안 문서 GlideRecord 일치를 반환합니다.
remove_all_variables	parsedBody(문자열)	parsedBody(문자열)	remove_all_variables 메서드는 문서 본문을 사용하고 태그를 제거합니다 (${dummy_tag_value}).
validateTemplate	parsedBody(문자열), tableName(문자열)	parsedBody(문자열)	문서 템플릿 본문에서 태그를 확인합니다. 태그의 변수는 입력 인수로 전달된 tableName의 필드/닷워킹 필드와 일치합니다.

GeneralFormAPI 스크립트 포함에는 다음과 같은 API가 있습니다.

API	입력	출력	설명
setDocument	headerImage(문자열), footerImage(문자열), footnote(문자열), headerPosition(문자열), footerPosition(문자열), pageSize(문자열)	해당 사항 없음	PDF 생성을 위해 문서의 구성요소/매개변수를 설정합니다.
createPDF	body(문자열), pages(번호)	해당 사항 없음	페이지 본문과 수를 가져와서 PDF 문서를 생성합니다. 문서를 생성한 후에는 createPDF 작업이 요청된 테이블에 문서가 첨부됩니다.
setDocTempleInfo	headerImage(문자열), footerImage(문자열), footnote(문자열), headerPosition(문자열), footerPosition(문자열), pageSize(문자열)	해당 사항 없음	문서 템플릿 구성요소를 설정하기 위한 설정기 메서드입니다.
startHTMLParser	해당 사항 없음	해당 사항 없음	htmlparser에 대한 쓰기 스트림을 열어 문서 생성을 활성화합니다.

GeneralPDF 스크립트 포함에는 다음과 같은 API가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API	입력	출력	설명
setDocument	headerImage(문자열), footerImage(문자열), footnote(문자열), headerPosition(문자열), footerPosition(문자열), pageSize(문자열)	해당 사항 없음	문서 템플릿 구성요소를 설정합니다.
startHTMLParser	해당 사항 없음	해당 사항 없음	htmlparser에 대한 쓰기 스트림을 열어 문서 생성을 활성화합니다.
stopHTMLParser	해당 사항 없음	해당 사항 없음	문서 생성 메서드가 완료된 후 쓰기 스트림을 닫습니다.
addHTML	html(문자열)	해당 사항 없음	문서 본문에 HTML 스니펫을 추가합니다.
addNewPage	해당 사항 없음	해당 사항 없음	커서를 다음 페이지로 이동합니다.
addCells	cells(객체), row_length(문자열)	해당 사항 없음	테이블에 셀, 관련 텍스트 및 속성을 추가합니다.
addSVG	svg(문자열), position(객체)	해당 사항 없음	SVG를 문서 템플릿에 추가합니다.
setPDFDoc	pdfDoc(객체)	해당 사항 없음	PDFDoc 객체를 설정합니다.
setProperties	properties(객체)	해당 사항 없음	문서 속성을 설정합니다.
setHeader	header(문자열)	해당 사항 없음	문서 템플릿의 헤더를 설정합니다. 주: 사용하지 않습니다.
setFooter	footer(문자열)	해당 사항 없음	문서 템플릿의 바닥글을 설정합니다. 주: 사용하지 않습니다.
setWatermark	watermark(문자열)	해당 사항 없음	생성한 PDF 문서에 워터마크를 설정합니다.
get	해당 사항 없음	ByteArrayInputStream	문서를 ByteArrayInputStream으로 반환합니다.

레거시 HR의 **HR** 기술 관리

조직에서는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 직원의 적격성을 설정하는 HR 기술을 정의할 수 있습니다. HR 에이전트를 HR 케이스 및 작업에 할당하는 데 사용되는 자동 할당 프로세스에 기술을 포함할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일부 HR 기술은 미리 정의되어 있으며 필요한 만큼 다른 기술을 생성할 수 있습니다. 사용자 또는 그룹에 기술을 할당할 수 있습니다. 기술을 그룹에 할당하면 해당 기술이 모든 그룹 구성원에게 할당됩니다.

기술에는 다른 기술을 포함할 수 있습니다. 예를 들어 **HR** 정책 기술에 출장 및 경비 및 회사 정책 기술이 포함될 수 있습니다.

HR - 관리 카탈로그 및 템플릿 또는 기술 애플리케이션에서 HR 기술 관리 모듈을 통해 기술을 생성할 수 있습니다. 그러나 기술 계층 구조를 정의하려면 기술 애플리케이션을 사용해야 합니다.

HR 케이스 및 작업의 기술 및 자동 할당

HR 구성 모듈에서 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함 옵션은 HR 케이스 및 작업의 자동 할당에 기술을 포함하는지 여부를 결정합니다. 이 옵션을 일부 또는 모두로 설정하는 경우 적절한 기술이 정의되고 HR 직원에게 할당되었는지 확인하는 것이 중요합니다.

그런 다음 HR 케이스를 생성하는 데 사용되는 HR 케이스 및 작업 템플릿에 필요한 기술을 할당합니다. 예를 들어 출장 및 경비 정책 질문을 제출할 때 HR 작업 템플릿에는 **HR** 정책 및 출장 및 경비 기술이 할당됩니다. 템플릿을 HR 케이스 제출에 사용하면 자동 할당 프로세스에서 구성 설정에 따라 이러한 기술을 하나 또는 모두 사용하는 HR 에이전트를 찾습니다.

레거시 HR에서 **HR** 기술 생성 또는 수정

HR 기술을 생성하고 HR 직원에게 할당하여 HR 케이스 및 작업의 자동 할당을 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin

이 태스크 정보
기술에는 다른 기술을 포함할 수 있습니다. 예를 들어 **HR** 정책 기술에 출장 및 경비 및 회사 정책 기술이 포함될 수 있습니다.

다음 절차에서는 기술 애플리케이션에서 HR 기술을 생성하고 편집하는 방법에 대해 설명합니다. 에서 기술을 생성하고 편집할 수 있지만 **HR -** 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 기술 관리 모듈에서 기술 애플리케이션을 사용하여 하위 기술을 할당해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 기술 〉 기술.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기술을 엽니다.
3. 기술 이름 및 설명을 입력하거나 편집합니다.
4. 변경 내용을 저장하거나 제출합니다.
5. 하위 기술을 연결하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 기술 포함 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. 컬렉션 목록에서 기술을 두 번 클릭하여 기술 포함 목록으로 이동합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
   그룹으로 할당된 기술에 하위 기술을 추가하면 해당 그룹의 구성원에게 하위 기술이 할당됩니다. 하위 기술이 할당된 그룹 구성원에게 알림 메시지가 표시됩니다.
6. 기술에 사용자를 할당하려면 다음 단계를 완료하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 사용자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

b. 컬렉션 목록에서 사용자를 두 번 클릭하여 사용자 목록으로 이동합니다.

c. 저장을 클릭합니다.
하위 기술이 있는 기술에 사용자를 추가하면 하위 기술이 사용자에게 할당됩니다. 할당된 기술을 알리는 메시지가 표시됩니다.

7. 작업 모델을 기술과 연결하려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 모델 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

b. HR 모델만 보려면 컬렉션 목록 위에 있는 필터 필드에 용어를 입력합니다.

Example
예를 들어 HR 템플릿에 추가되는 작업의 이름을 지정하는 데 사용되는 표준 프리픽스인 경우 hr을 입력합니다.

c. 컬렉션 목록에서 모델을 두 번 클릭하여 모델 목록으로 이동합니다.

d. 저장을 클릭합니다.

8. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 그룹에 **HR** 기술 할당

HR 그룹에 기술을 할당하면 그룹의 모든 구성원이 기술 및 모든 하위 기술을 상속합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 〉 그룹.
이 목록은 아래에 표시되는 목록과 같습니다. 사용자 관리 〉 그룹.

2. 기술을 할당할 HR 그룹을 선택합니다.

3. 기술 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

4. 컬렉션 목록에서 기술을 두 번 클릭하여 기술 목록으로 이동합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
각 그룹 구성원에게 할당된 기술을 알리는 메시지가 표시됩니다.

그룹 기술 할당에 대해 표시되는 메시지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR의 사용자에게 **HR** 기술 할당

HR 사용자에게 기술을 할당하여 HR 케이스 및 작업을 자동으로 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

HR 기술 및 자동 할당 프로세스에 대한 자세한 내용은 레거시 HR의 HR 기술 관리 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin 또는 hr_manager

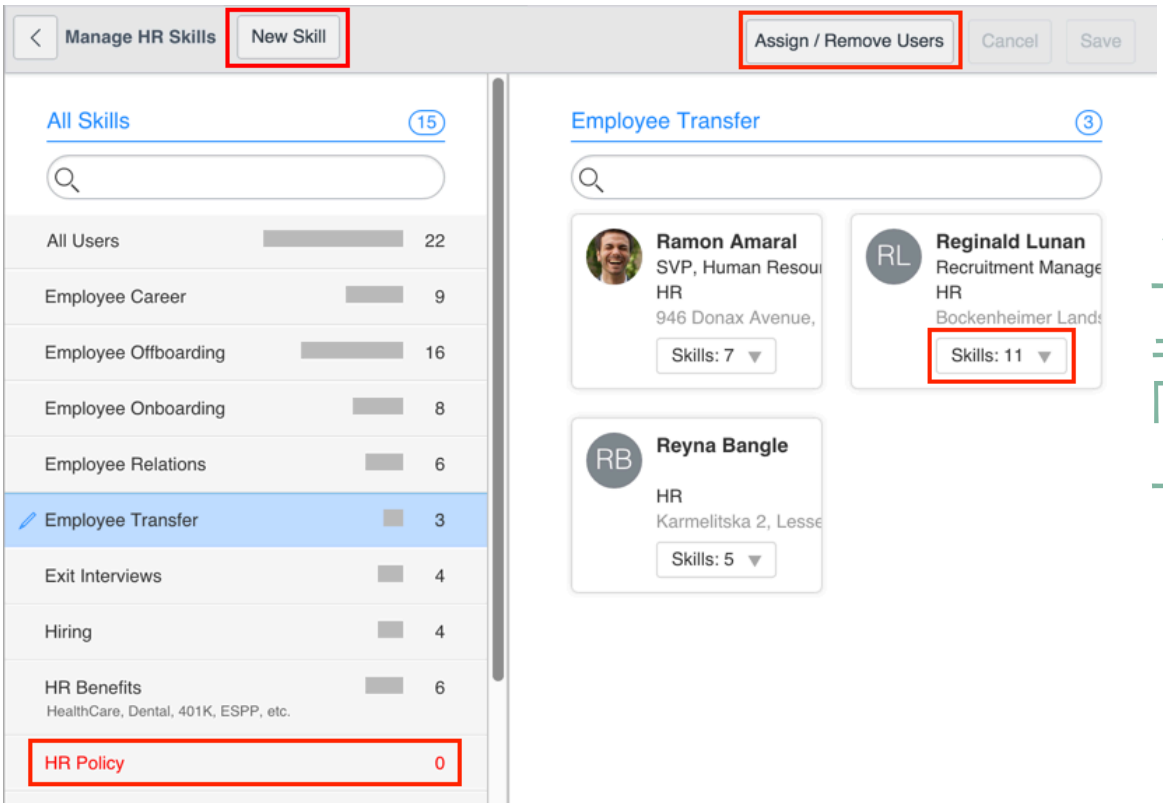
이 태스크 정보

다음 절차에서는 HR 기술 관리 모듈에서 HR 기술을 할당하는 방법을 설명합니다. HR 기술에 대한 상위 및 하위 계층 구조를 정의하려면 Skills 애플리케이션을 사용해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 기술 관리.

HR 기술 할당



기술이 왼쪽에 표시됩니다. 기술을 선택하면 할당된 사용자가 오른쪽에 표시됩니다. 사용자 카드는 각 직원에게 할당된 기술 수를 나타냅니다. 사용자에게 할당된 기술이 없는 경우 사용자 카드의 숫자가 빨간색으로 표시됩니다. 사용자가 할당되지 않은 기술은 기술 목록에 빨간색으로 표시됩니다.

2. 모든 기술 목록에서 기술을 선택하여 사용자에게 할당하십시오.
3. 사용자 할당/제거를 클릭합니다.
   그러면 HR 부서의 모든 사용자 목록이 오른쪽에 나타납니다. 기술에 할당된 사용자는 파란색으로 강조 표시됩니다.
4. HR 사용자를 검색하려면 사용자 목록 위의 검색 상자에 이름, 위치 또는 제목과 같은 정보를 입력합니다.
   입력하면 목록 범위가 제한되어 모든 필드에서 해당 문자를 포함하는 사용자 카드가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
사용자 할당	사용자 카드를 클릭합니다. 그러면 파란색으로 강조 표시됩니다.
사용자 할당 해제	강조 표시된 사용자 카드를 클릭합니다. 해당 강조 표시가 제거됩니다.

6. 저장을 클릭합니다.
7. 사용자에게 다른 기술을 할당하려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 왼쪽에 있는 목록에서 모든 사용자를 선택하고 오른쪽에서 사용자를 찾습니다.
   b. 사용자 카드에서 기술: # 옆에 있는 화살표를 클릭합니다.
   c. 사용자의 기술을 선택하고 저장을 클릭합니다.
8. 기술을 구성하려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
기술 추가	새 기술을 클릭하고 기술 이름 및 설명을 입력한 다음 제출을 클릭합니다.
기술 편집	**HR** 기술 목록의 기술 이름 옆에 있는 연필 아이콘을 클릭합니다. 정보를 변경한 다음 제출을 클릭합니다.

레거시 HR의 구성

HR 애플리케이션의 구성을 설정하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 일상적인 작업을 처리하는 방법을 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin

이 태스크 정보
HR 구성 옵션을 설정하려면 전역 도메인에 있어야 합니다. 전역 도메인보다 낮은 도메인의 관리자는 구성 페이지를 볼 수 있지만 그 설정을 수정할 수는 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 관리자 〉 구성.
   구성 화면의 옵션은 다음과 같이 다중 탭 레이아웃으로 배열되어 있습니다.
   - 비즈니스 프로세스 탭에는 요청 수명주기 설정, 카탈로그와 요청 생성, 알림 구성 옵션이 있습니다.
   - 할당 탭에는 수동과 자동 할당을 설정하는 옵션이 있습니다.
   - 추가 기능 탭에는 지식베이스, 관리 대상 문서, 작업 활동을 사용하도록 설정하는 옵션이 있습니다.
   - **HR** 탭에는 HR 애플리케이션에 대한 특정 옵션이 있습니다.

   스위치가 녹색으로 나타나고 오른쪽으로 전환되면 구성 옵션이 활성화됩니다. 해당 옵션을 표시하려면 의존성 열에 나열된 모든 구성 옵션을 활성화해야 합니다.
2. 비즈니스 프로세스 탭에서 구성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비즈니스 프로세스 탭 옵션

필드	설명	의존성
수명주기		
요청에 대한 할당 방법	요청을 할당하는 방법을 선택합니다. ○ 자동 할당 사용: 요청이 자동으로 할당됩니다. ○ 워크플로우 사용: 할당 워크플로우를 선택합니다. ○ 수동으로: 수동으로 요청을 할당합니다. **주:** 할당됨 상태가 기본 시스템에서 제거되었습니다. 할당됨 상태 사용을 사용자 지정한 경우 해당 항목을 현재 버전으로 임포트합니다. 이전 인스턴스로 이동하여 사용자 지정 할당됨 상태(XML로 익스포트)를 복사하고 현재 인스턴스로 임포트합니다.	HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다.
이 워크플로우를 사용하여 요청 할당	작업을 할당할 워크플로우를 선택합니다.	HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다.
작업에 대한 할당 방법	작업을 할당하기 위한 방법을 선택합니다. ○ 자동 할당 사용: 작업이 자동으로 할당됩니다. ○ 워크플로우 사용: 사용자에게 할당을 위한 워크플로우를 선택하는 메시지가 표시됩니다. ○ 수동으로: 수동으로 작업을 할당합니다.	HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다.
이 워크플로우를 사용하여 작업 할당	작업을 할당하기 위한 워크플로우를 선택합니다.	HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다.
요청에 작업 메모 복사	작업 메모 작업을 주문이나 요청의 작업 메모와 동기화하려면 이 옵션을 활성화합니다. 작업에 작업 메모가 추가되면 동일한 작업 메모가 주문이나 요청에 나타납니다.	HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다.
카탈로그 및 요청 생성		
인바운드 이메일을 통해 요청 생성 또는 업데이트.	인바운드 이메일 메시지가 요청을 생성하거나 업데이트할 수 있도록 하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
템플릿에서 전용 카탈로그 항목 생성	애플리케이션에 대한 카탈로그 항목 자동 게시를 허용하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
알림		
테이블 필드	HR 케이스 또는 작업에 대한 변경 내용에 대한 알림을 설정합니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	의존성
수명주기		
수신자	○ 테이블: 요청 또는 작업 테이블의 변경 내용에 대해 이 알림의 전송 여부를 선택합니다. ○ 필드: 알림을 트리거하기 위해 변경해야 하는 필드를 선택합니다. ○ 수신자: 알림을 받는 사람을 선택합니다. 특정 사용자 또는 특정 그룹을 선택하면 사용자 또는 그룹을 선택하는 메시지가 사용자에게 표시됩니다. 필요한 만큼 알림을 입력합니다. 알림을 제거하려면 오른쪽에 있는 삭제 **(-)** 아이콘을 클릭합니다.	

3. 할당 탭을 클릭하고 구성을 선택합니다.

할당 탭 옵션

필드	설명	의존성
수동 할당		
평가 그룹 범위 영역을 기준으로 요청 또는 작업 할당	디스패치 그룹과 할당 그룹 필드에서 그룹 선택을 작업 위치를 관리하는 그룹으로 제한하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
자동 할당/일정		
에이전트의 자동 선택은 작업에 대한 시간대를 고려함	작업을 할당할 때 에이전트의 시간대를 고려하려면 이 옵션을 활성화합니다.	HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다.
추가 요인		
에이전트의 자동 선택은 에이전트의 위치를 고려함	누구에게 작업을 할당할 것인지를 결정할 때 에이전트와 위치를 사용하려면 이 옵션을 사용합니다. 작업 위치에 더 가까운 에이전트가 선택됩니다.	○ HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다. ○ 요청에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용 ○ 작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용
작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함	이 옵션은 자동 할당을 결정할 때 작업과 일치해야 하는 기술 정도를 결정합니다. ○ 할당된 에이전트가 작업을 수행하기 위한 기술을 모두 가지고 있도록 하려면 모두를 선택합니다. 기술이 하나라도 부족한 에이전트는 제거됩니다.	○ HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다. ○ 요청에 대한 할당 방법:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	의존성
수동 할당		
	○ 작업을 수행하기 위한 대부분의 기술을 에이전트가 가지고 있기를 원한다면 일부를 선택합니다. ○ 필요한 기술 없이 에이전트를 자동 할당하려면 없음을 선택합니다.	○ 자동 할당 사용 ○ 작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용
자동 선택을 통해 동일한 에이전트를 요청의 모든 작업에 할당하려고 함	요청에 대한 모든 작업을 동일한 에이전트에 자동 할당하려면 이 옵션을 활성화합니다.	○ HR 탭에서 상태 플로우 자동화가 활성화됩니다. ○ 요청에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용 ○ 작업에 대한 할당 방법: 자동 할당 사용

4. 추가 기능 탭을 클릭하고 구성을 선택합니다.

추가 기능 탭 옵션

필드	설명	의존성
설명서		
전용 지식베이스 (KB) 사용	애플리케이션에 대한 지식베이스(KB)를 설치하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관리 대상 문서 사용	관련 목록을 관리 대상 문서에 추가하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
작업 활동 사용	전화, 이메일 메시지와 같은 작업 상호작용과 통신을 기록하려면 이 옵션을 활성화합니다.	
관련 작업 테이블		
관련 테이블 선택	추가를 클릭하여 추가 테이블을 선택합니다.	

5. HR 탭을 클릭하고 구성을 선택합니다.

주:
Microsoft Internet Explorer 8 또는 9를 사용하는 경우 **HR** 탭이 나타나지 않습니다. 이러한 속성은 시스템 속성[sys_properties] 테이블에서 설정할 수 있습니다.

HR 탭 옵션

구성 설정	설명
HR 승인 없이 사용자나 관리자가 편집할 수 있는	편집할 수 있는 HR 프로파일 필드를 선택합니다. 저장을 클릭하여 선택 대화 상자를 닫고 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 설정	설명
HR 프로파일 필드에는 〈number of fields〉가 포함됨	사용자가 사용할 수 있는 개인 정보 필드(예: 이름, 주소, 개인 연락처 정보)는 직원이 HR 프로파일에서 직접 편집할 수 있습니다. 예를 들어 직원이 집 주소와 개인 이메일 주소를 편집할 수 있도록 허용 하지만 이름이나 결혼 여부는 편집할 수 없습니다. 편집 가능한 중요한 고용 정보 필드는 직원 관리자 또는 HR 에이전트가 직원의 변경 요청을 제출할 수 있도록 허용합니다. 편집 가능한 정보만 변경된 경우에는 HR 프로파일이 업데이트되고 요청을 제출하고 종결할 때 HR 케이스가 생성됩니다.
HR 그룹 이메일	HR 팀의 이메일 주소를 입력합니다. 이 이메일 주소는 HR 포털의 HR에 문의 링크에 대한 것입니다. 사용하는 경우에는 인바운드 이메일 작업을 사용하여 HR 케이스를 생성합니다.
상태 플로우 자동화	HR 케이스 및 작업에 상태 플로우를 사용하려면 이 옵션을 활성화합니다. 워크플로우만 사용하여 HR 케이스 및 작업 상태를 자동화하려면 비활성화합니다. 상태 플로우를 자동화하면 HR 에이전트는 HR 케이스 및 작업 상태를 수동으로 변경할 수 없습니다. 상태 플로우를 자동화하지 않으면 HR 케이스 및 작업 상태를 수동으로 변경할 수 있습니다. 또한 상태 플로우 프로세스를 호출하는 HR 비즈니스 규칙이 비활성화됩니다.
VIP 사용자에 대한 기본 HR 케이스 우선순위는 2-높음	VIP 사용자에 대해 입력한 HR 케이스에 할당할 기본 우선순위를 선택합니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   탭에서 저장을 클릭하면 모든 구성 설정이 저장됩니다.

레거시 HR의 **HR** 프로파일 편집 가능 필드 구성

HR 구성 옵션은 편집에 사용할 수 있는 HR 프로파일 필드 목록을 제공합니다. 이 구성을 기반으로 HR 프로파일에서 개인 및 고용 정보 필드를 업데이트하는 방법의 차이점을 이해하십시오.

일반적으로 조직에서는 직원이 특정 개인 정보를 업데이트할 수 있도록 허용하지만 중요한 고용 정보는 업데이트할 수 없습니다. HR 에이전트 또는 직원 관리자가 중요한 정보를 변경합니다. 예를 들어 직원은 자신의 집 주소와 개인 이메일 주소를 변경할 수 있지만 직원이 승진하는 경우 관리자가 해당 직책을 업데이트해야 합니다.

HR 구성에서 **HR** 승인 없이 사용자나 관리자가 편집할 수 있는 **HR** 프로파일 필드에는 **<number of** fields〉가 포함됨 옵션에는 편집 가능한 HR 프로파일 필드 목록을 제공합니다. 다음 필드 목록에서는 개인 정보 및 중요한 고용 정보를 포함하고 있는 구성 가능한 필드를 나타냅니다.

구성 옵션 필드 목록에는 기본적으로 모든 개인 정보 필드가 편집할 수 있도록 설정되어 있습니다. 모든 직원이 HRSM 포털에서 해당 HR 프로파일을 열고 이러한 필드를 업데이트할 수 있습니다. 직원이 이러한 필드 중 하나라도 업데이트하지 못하게 하려면 구성 가능한 목록에 있는 확인란 선택을 취소하여 편집을 해제합니다. 예를 들어 직원이 회사 이메일 주소나 전화 번호를 업데이트하는 것을 제한할 수 있습니다.

ACL은 HR 프로파일의 개인 정보 필드를 제어하며 액세스 권한을 더 통제하려는 경우 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

편집에 사용할 수 있는 고용 정보 필드는 직원의 관리자가 해당 필드를 업데이트할 수 있도록 허용합니다. 그러나 관리자는 직원의 HR 프로파일을 열 수 없습니다. 관리자는 업데이트된 정보를 사용하여 직원 정보 변경 요청을 제출해야 합니다. 편집 가능한 필드에 대한 변경 요청이 제출되면 HR 직원 변경 워크플로우는 다음 작업을 수행합니다.

- HR 케이스를 엽니다.
- 직원의 HR 프로파일을 업데이트합니다.
- HR 케이스를 종결합니다.

편집할 수 없는 HR 프로파일 필드를 업데이트하려면 직원 또는 해당 관리자가 직원 정보 변경 요청을 제출합니다. HR 케이스가 생성되고 HR 직원 변경 워크플로우가 시작됩니다. 워크플로우를 사용하려면 변경 요청이 승인되어야 합니다. 승인이 되면 필드가 업데이트되고 HR 케이스가 종결됩니다.

레거시 HR의 할당 규칙

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 규칙 조건에 따라 특정 사용자나 그룹에 자동으로 케이스를 할당하는 규칙을 정의할 수 있습니다.

할당 규칙을 통해 해결하려는 새로운 또는 수정된 HR 케이스를 신속하게 할당할 수 있습니다. 예를 들어 할당 규칙으로 독일에 있는 사용자가 제출한 케이스가 베를린의 HR 그룹에 자동으로 할당되도록 지정할 수 있습니다.

할당 규칙에는 다음 요소를 포함합니다.

- 적용 대상: 규칙을 처리하기 위해 충족해야 하는 조건입니다.
- 할당 대상: 조건이 충족될 경우 케이스를 할당할 사용자 및 그룹입니다.
- 스크립트: 필요한 경우 입력하여 할당 규칙을 추가로 사용자 지정합니다.

할당 규칙은 HR 케이스가 제출되고 템플릿을 선택하지 않았거나 선택한 템플릿에서 할당 그룹을 할당하지 않은 경우에만 적용됩니다. 이와 같은 경우에서 사전 정의된 할당 규칙으로 HR 그룹에 HR 케이스를 할당합니다.

HR 부서가 둘 이상인 경우 HR 템플릿에서 HR 그룹 할당을 제거하고 할당 규칙을 사용하여 HR 그룹을 할당할 수 있습니다. 예를 들어 미국 및 독일 사무실에 모두 HR 부서가 있는 경우 각 사무실에 대해 HR 그룹을 생성할 수 있습니다. 할당 규칙을 설정하여 HR 케이스를 제출한 직원의 위치를 기준으로 HR 그룹을 할당합니다.

조직에서 HR 기술을 사용하여 HR 케이스 할당을 한정하는 경우에는 할당된 사용자나 그룹 구성원이 필요한 기술을 보유하고 있는지 확인합니다. 기술 사용하고 할당했는지 확인하려면 다음 구성 옵션을 확인하십시오.

- **HR** • 관리 〉 관리자 〉 구성: 할당 탭에서 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함을 선택합니다. 모두 또는 일부를 선택한 경우 계속해서 다음 옵션을 확인합니다.
- **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 템플릿: 할당 규칙에 해당하는 템플릿을 보고 필요한 기술이 있는지 확인합니다.
- **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 기술 관리: 케이스에 할당된 HR 사용자를 찾고 기술: **#** 버튼을 클릭하여 필요한 기술이 할당되었는지 확인합니다. 할당되지 않은 경우에는 확인란을 선택하여 할당하고 저장을 클릭합니다.

레거시 HR의 **HR** 할당 규칙 생성

할당 규칙은 카탈로그 항목 템플릿에서 HR 그룹이 할당되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하는 데 사용됩니다. 필요에 따라 HR 할당 규칙을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 관리자 〉 담당 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   기본적으로 할당 규칙은 HR 작업[hr_task] 테이블에 적용됩니다.
3. 양식을 작성합니다.

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	HR 할당 규칙에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
순서	규칙이 처리되는 순서입니다. 순서가 낮은 규칙이 먼저 처리됩니다. 규칙이 적용되면 순서 번호가 높은 규칙은 처리되지 않습니다. 예를 들어 순서가 100 상태인 할당 규칙은 지정된 기술을 가진 그룹에 케이스를 할당합니다. 순서가 200 상태인 할당 규칙은 그룹 **HR**에 케이스를 할당합니다. 그룹에 지정된 기술이 있는 경우 할당됩니다. 그렇지 않은 경우 두 번째 규칙이 실행되어 **HR**에 할당됩니다.
애플리케이션	전역 애플리케이션 범위를 나타냅니다.
활성	규칙이 사용 중임을 지정하는 확인란입니다.
적용 대상	
테이블	할당 규칙이 적용되는 기록이 포함된 테이블입니다. 기본값은 HR 작업[hr_task] 테이블입니다.
조건	할당 규칙을 적용하는 조건입니다.
담당자	
적용 대상	이 규칙이 적용될 때 해당 케이스에 할당할 사용자입니다.
담당자	이 규칙이 적용될 때 해당 케이스에 할당할 그룹입니다.
스크립트	
스크립트	고급 할당 규칙 기능을 정의하는 스크립트입니다. current.variable_pool 변수 집합을 사용할 수 있습니다. **주:** 두 개의 예제 스크립트가 주석으로 제공됩니다. 스크립트를 수정하거나 정보를 사용자 스크립트의 시작점으로 사용할 수 있습니다. 완료되면 예제를 제거합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
할당 규칙을 만든 후 테스트하여 작동 결과를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR의 할당 규칙 테스트

새 할당 규칙을 테스트하여 예상한 대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 hr_admin

프로시저

1. 새 HR 케이스를 생성합니다.
2. 할당 규칙 조건과 일치하는 데이터로 필드를 채웁니다.
3. HR 케이스를 제출합니다.
4. 케이스를 다시 열고 올바른 할당 정보가 추가되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
올바른 할당 정보가 추가되지 않았다면 HR 기술을 사용 중인지, 사용자가 필요한 기술을 보유하고 있는지 확인하십시오.

- **HR** • 관리 〉 관리자 〉 구성: 할당 탭에서 작업에 대한 에이전트의 자동 선택을 사용하려면 에이전트가 기술을 보유해야 함을 선택합니다. 모두 또는 일부를 선택한 경우 계속해서 다음 옵션을 확인합니다.
- **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 템플릿: 할당 규칙에 해당하는 템플릿을 보고 필요한 기술이 있는지 확인합니다.
- **HR** • 관리 〉 카탈로그 및 템플릿 〉 **HR** 기술 관리: 케이스에 할당된 HR 사용자를 찾고 기술: **#** 버튼을 클릭하여 필요한 기술이 할당되었는지 확인합니다. 할당되지 않은 경우에는 확인란을 선택하여 할당하고 저장을 클릭합니다.

필요한 기술이 올바른 사용자에게 할당되었는지 확인한 후 할당 규칙을 다시 테스트합니다.

레거시 HR에 대한 **HR** 케이스 관리

HR Case Management는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 정보 요청과 같은 HR 요청과 온보딩 및 등록 취소와 같은 HR 프로세스에 대한 세부 정보를 보유합니다.

사용자는 HR Service Portal을 통해 HR 케이스를 제출할 수 있습니다.

HR 전문가, 제너럴리스트 및 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 휴직에 대한 직원 요청과 같은 HR 요청 처리를 기록하는 직원용 HR 케이스를 생성합니다.
- 직원 온보딩 및 등록 취소 등의 자동화된 HR 프로세스에 대한 HR 케이스를 생성합니다.
- HR 케이스 정보를 보고 전체 HR 작업 부하를 관리합니다. 예를 들어 관리자는 할당되지 않은 모든 HR 케이스를 사용할 수 있습니다.

HR 케이스는 하나 이상의 HR 작업과 연결하여 케이스 내의 개별 작업을 관리할 수 있습니다.

관리자는 문의, 온보딩 및 등록 취소와 같은 미리 정의된 HR 케이스 프로세스를 사용자 지정할 수 있습니다. 조직의 요구사항을 충족하도록 새로운 HR 프로세스를 설계할 수 있습니다. 예를 들어 자동화할 수 있는 출산 및 육아 휴직 신청에 대한 프로세스가 있을 수 있습니다.

프로세스는 연관된 직원, 팀, 위치, 직책 및 기타 요인에 따라 달라질 수 있습니다. 예를 들어 영업 직원에 대한 온보딩 프로세스는 IT 직원의 온보딩 프로세스와 다를 수 있으며 출장 직원은 랩톱이 필요하지만 사무실에서 근무하는 직원에게는 데스크톱을 제공합니다. 프로세스가 정의되면 연관된 부서에서 해당 프로세스에 대한 규칙 및 조건을 설정하고 유지관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 요청 예

한 직원이 회사의 육아 휴직 정책에 대해 궁금해합니다. 또한 출산 예정일에 맞춰 탄력적 근무 시간제에 대해 의논하고자 합니다.

1. 이 직원은 HR Service Portal을 통해 HR 요청을 제출하여 육아 휴직 정책에 대해 질문하고 탄력적 근무 시간제를 의논하고자 미팅을 요청할 수 있습니다.
2. HR 케이스는 할당 규칙에 따라 전문가 또는 제너럴리스트와 같은 HR 에이전트에게 생성되어 할당됩니다.
3. HR 에이전트는 HR 케이스를 처리하여 두 부문으로 구성된 요청에 대해 두 개의 HR 작업을 생성합니다. 각 작업이 해당 작업을 처리할 수 있는 사용자에게 할당됩니다.
4. 모든 작업이 완료되면 HR 케이스가 종결됩니다.

레거시 HR의 HR 케이스 생성

HR 에이전트는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 직원이 조사해야 하는 질문으로 호출하는 경우 직원에 대한 HR 케이스를 생성할 수 있습니다. 일반적으로 직원은 HR Service Portal을 사용하여 HR Service Portal 또는 카탈로그를 통해 요청을 제출하여 HR 케이스를 직접 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보

HR 에이전트는 새 케이스 생성 양식을 사용하여 새 HR 케이스를 만들 수 있습니다. HR 에이전트는 범주를 선택하여 각 케이스 유형에 대한 표준 작업을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 양식 왼쪽에 있는 필드에 내용을 입력합니다.

HR 케이스 필드

필드	설명
번호	자동 할당된 케이스 ID 번호이며 변경할 수 없습니다.
오픈 대상	HR 지원이 필요한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다. 사용자의 위치와 부서 정보는 알려진 경우 자동으로 채워집니다. 온보딩 케이스를 생성하는 경우에는 사용자가 아직 시스템에 있지 않습니다. 이 필드를 비워 두고 온보딩 범주를 선택합니다.
위치	케이스와 연관된 사용자의 지리적 위치입니다.
부서	케이스와 연관된 사용자의 부서입니다. 부서를 선택하면 할당된 부서장이 있는 경우 관리자 필드가 채워집니다.
범주	HR 케이스의 범주입니다. 범주를 선택하면 새 케이스를 저장하고 가능한 경우 자동 할당 프로세스를 시작할 수 있습니다. 주: 일부 케이스 범주에는 관련 워크플로우가 있습니다. 온보딩 범주를 선택하면 온보딩 사용자 생성 대화 상자가 열립니다. 아래의 3 단계를 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
HR 프로파일	연결된 HR 프로파일입니다(있는 경우). HR 프로파일이 없는 경우 자동으로 생성하려면 프로파일 생성을 클릭합니다.

3. 옵션: 온보딩 범주를 선택한 경우에는 온보딩 사용자 생성 대화 상자에 사용자의 이름 및 이메일 주소를 입력합니다.
4. 짧은 설명을 입력하십시오.
   짧은 설명을 입력하면 입력하는 단어와 일치하는 지식 문서 목록이 메모 섹션 아래에 표시됩니다. 문서를 미리 보고 호출자의 질문에 대한 대답이 있는지 확인할 수 있습니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   새 케이스가 자동으로 할당되면 워크플로우 스테이지 및 상태 필드가 할당됨으로 이동합니다. 할당 그룹 및 할당 대상 필드가 채워집니다. 필요한 경우 이 필드를 변경할 수 있습니다.

   짧은 설명을 입력했을 때 나타난 지식 문서가 나열됩니다. 여기에는 두 개의 탭이 있습니다. 하나는 사용자가 액세스할 수 있는 문서를 표시하고 다른 하나는 호출자가 액세스할 수 있는 문서를 표시합니다. 예를 들어 사용자가 미국에 거주하고 호출자가 멕시코에 있을 때 각 국가의 휴일 일정에 대한 다른 문서가 있는 경우에는 문서가 서로 다를 수 있습니다.
6. 케이스에 대한 지식 문서를 미리 보고 첨부하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 문서 옆에 있는 미리 보기를 클릭합니다.
      문서에 필요한 정보가 포함되어 있어 미리 보기하지 않는 경우에는 문서 옆에 있는 첨부를 클릭합니다.
      문서가 팝업 창에 열립니다. 위 또는 아래 화살표를 클릭하여 이전 또는 다음 문서를 검토합니다. 창을 닫으려면 (X)를 클릭합니다.

   b. 이 문서를 첨부하려면 **HR** 케이스에 첨부를 클릭합니다.

   문서 컨텐츠가 활동 필드에 복사됩니다. 케이스를 업데이트하면 문서가 첨부된 지식베이스 관련 목록에 표시됩니다.
7. 양식을 작성합니다.

HR 케이스 필드

필드	설명
상태	케이스의 상태입니다.
우선순위	범주 및 VIP 직원 여부를 기준으로 하는 케이스의 우선순위입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	기록을 생성하는 사용자입니다.
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다.
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다.
간단한 설명	케이스에 대한 간단한 설명입니다. 범주를 선택하면 기본값이 나타납니다.
설명	케이스에 대한 보다 길고 자세한 설명입니다.
작업 메모 또는 추가 의견	케이스에 대한 추가 정보입니다. 작업 메모를 클릭하여 내부 작업 메모로 추가합니다. 사용자에게 표시하려면 정보를 입력하고 추가 의견을 클릭합니다.

8. 옵션: 케이스 범주에 따라 HR 프로파일 필드가 나타날 수 있습니다.
9. 옵션: 사용자에 대한 새로운 또는 변경된 프로파일 정보를 입력합니다.
10. 옵션: 관련 링크에서 옵션을 클릭하여 작업, 고용 기록 또는 비상 연락처를 추가하거나 호출자의 조직도를 봅니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.

결과
HR 케이스를 생성하면 SLA(서비스 수준 계약)가 적용되어 진행률을 추적합니다. SLA는 HR 케이스를 종결하기까지 걸리는 시간을 정의합니다. 기본적으로 HR 온보딩 및 등록 취소 케이스는 2일로 설정되고 다른 HR 케이스는 4시간으로 설정됩니다. 예를 들어 HR 에이전트가 정보를 얻기 위해 벤더에게 연락해야 하고 벤더가 즉시 지원할 수 없는 경우에는 SLA를 일시 중지할 수 있습니다. HR 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 SLA 기록을 볼 수 있습니다. **HR -** 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**. SLA 보고서를 실행할 수도 있습니다.

관련 정보

레거시 HR의 HR 케이스 범주

레거시 HR의 HR 케이스 SLA

레거시 HR의 **HR** 케이스 작업

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스에 대해 작업하여 질문에 답변하거나 문제를 해결합니다. HR 케이스 대시보드를 사용하여 우선순위를 검토하고 할당된 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보
HR 케이스 대시보드에는 사용자에게 할당되는 케이스 수, 우선순위가 높은 케이스 수 및 위반 케이스 수가 한 눈에 표시됩니다. 할당된 HR 케이스가 목록에 표시됩니다.

HR 케이스를 해결하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

- 추가 의견 필드에 답변을 입력합니다.
- 문의된 복지 혜택 또는 정책을 설명하는 지식 문서를 첨부합니다.
- 해당하는 경우 요청 항목을 추가합니다. 예를 들어 부서 및 위치 변경에 대한 케이스에는 새 역할에 필요한 소프트웨어를 제공받아야 하는 작업이 필요할 수 있습니다.
- 작업을 추가하여 이행 그룹에 할당합니다.

주:
상태 변경 사항은 기본 HR 구성에 대해 설명한 것입니다. 조직에서 워크플로우를 구성한 경우일 수 있습니다. 그러한 경우 프로세스 플로우에 차이가 발생할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. HR 케이스 대시보드 또는 다른 오픈 HR 케이스의 목록에서 작업할 HR 케이스를 엽니다.
   오픈 대상 필드의 이름이 빨간색인 경우 해당 HR 케이스는 VIP 사용자가 대상이며 다른 케이스보다 우선적입니다. SLA(서비스 수준 계약)가 더 짧은 기간으로 설정됩니다.

   짧은 설명을 기준으로 시스템은 해당 HR 케이스를 해결할 수 있는 유사한 케이스를 찾습니다. HR 케이스에 대한 자세한 내용을 살펴보면서 유사 케이스 관련 목록을 검토하십시오. 또한 사용자가 읽은 **KB** 문서**(#)** 관련 목록을 검토하여 사용자가 조회한 지식베이스 문서를 확인할 수 있습니다.

2. 옵션: HR 케이스가 다른 사람에게 할당된 경우에는 양식 상단에 있는 나에 게 할당을 클릭합니다.
   양식이 새로 고쳐지고 사용자 이름이 할당 대상 필드에 나타납니다.
3. 초안 또는 준비 상태인 경우 양식 헤더에서 작업 시작을 클릭합니다.
   상태가 작업 진행 중으로 변경됩니다.
4. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
직원 HR 프로파일 정보 업데이트	다음 섹션 또는 관련 목록에 정보를 입력합니다. ○ 고용 정보 ○ 직원 정보 ○ 연락처 정보 ○ 비상 연락처 ○ 고용 기록 주: 케이스 범주에 따라 일부 섹션과 관련 목록은 표시되지 않을 수 있습니다.
지식 문서 첨부	레거시 HR의 HR 케이스에 지식 문서 첨부 문서에서 설명하는 단계를 따르십시오.
추가 정보 요청	레거시 HR에서 HR 케이스 일시 중단 및 다시 시작 문서에서 설명하는 단계를 따르십시오.
주문 요청 항목	요청 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다. 양식을 완성하고 제출을 클릭합니다.
작업 추가	관련 링크에서 작업 추가를 클릭합니다. 생성할 작업 유형을 선택합니다. 양식을 완성하고 작업 준비 완료를 클릭한 다음 제출을 클릭합니다. 작업이 사용자에게 할당되어 작업에 대한 준비가 완료되면 작업을 다시 열고 작업 시작을 클릭할 수 있습니다.

5. 옵션: 오픈 대상 필드에서 사용자의 관리자를 보려면 관련 링크로 스크롤하여 직원 조직도 표시를 클릭합니다.
   조직도 보기를 완료한 후 왼쪽 상단에 있는 뒤로 화살표를 클릭합니다.
6. 옵션: 케이스를 취소할 수 있다고 확인한 경우 양식 상단에 있는 취소를 클릭합니다.

   (Optional) 팝업 창이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 메모 필드에서 케이스 취소 사유를 작성하고 확인을 클릭합니다.

7. 옵션: 검사 목록을 추가하려면 검사 목록 옆에 있는 화살표를 클릭하고 추가할 검사 목록을 선택합니다.
   관리자가 양식에 표시하도록 구성한 경우 검사 목록이 나타납니다. 새 검사 목록을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오.
   a. 검사 목록 옆의 화살표를 클릭하고 새로 생성을 선택합니다.
   b. 나타나는 텍스트 상자에 첫 번째 항목을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   c. 검사 목록을 완료하려면 다음 항목을 입력합니다.
   d. 옵션: 다시 사용할 수 있도록 검사 목록을 저장하려면 검사 목록 옆에 있는 화살표를 클릭하고 템플릿으로 저장을 선택합니다.
   e. 옵션: 이름을 입력하고 저장을 클릭합니다.
   검사 목록 항목 오른쪽에 있는 빼기 아이콘을 클릭하여 삭제할 수 있습니다. 검사 목록 항목을 클릭하여 목록의 다른 위치로 끌어올 수 있습니다.
8. 완료되면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
케이스 종결	해결 정보를 입력하고 호출자에 대한 의견을 클릭하여 내부 정보에 대한 메모 또는 작업 메모를 봅니다. 양식 상단에서 완료 종결을 클릭합니다. 주: 모든 HR 작업을 종결해야 상위 HR 케이스를 종결할 수 있습니다.
케이스를 저장하여 계속 작업	진행 상황을 설명하는 작업 메모를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.

케이스를 종결하면 상태가 수락 대기 중으로 변경되고 호출자에게 해당 케이스를 검토하여 해결 방법을 수용 또는 거부하거나 케이스를 다시 열도록 알림이 표시됩니다. 수용이 되면 상태가 종결로 변경됩니다. 영업일 기준 2일 이내에 응답이 없는 경우 케이스는 자동으로 종결됩니다.

해결 방법이 거부되면 케이스는 진행 중 상태로 다시 열립니다.

레거시 HR에서 **HR** 작업 보기 및 업데이트

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스에 할당된 HR 작업을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_task_writer

이 태스크 정보

작업 관련 목록으로 스크롤하여 상위 HR 케이스에서 HR 작업을 볼 수 있습니다. HR 작업을 직접 사용하려면 다음 단계를 수행하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 **HR** 작업을 클릭하고 열기 또는 나에게 할당됨과 같은 모듈을 선택합니다.
2. 작업을 클릭하여 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
새 작업에 대한 작업 시작	작업 시작을 클릭합니다. 주: 상위 HR 케이스는 작업에 대한 작업을 시작하기 위해 진행 중 상태이어야 합니다.
작업 종결	필요에 따라 작업 메모 필드 및 기타 필드에 정보를 입력하고 상태를 완료 종결로 변경합니다. 주: 모든 HR 작업을 종결해야 상위 HR 케이스를 종결할 수 있습니다.
작업을 복제하여 새 작업 생성	작업 클론 관련 링크를 클릭합니다. 작업 양식에 새 작업 정보를 입력하고 업데이트를 클릭합니다.
작업 취소	양식 헤더에서 작업 삭제를 클릭합니다.
형제 작업의 진행 상황 검토	형제 작업 관련 목록으로 스크롤합니다. 형제 작업이 나열되면 작업 번호를 클릭하여 상세 정보를 봅니다.

HR 케이스에 대한 모든 작업이 종료되면 이메일 알림이 케이스에 할당된 HR 에이전트에게 전송됩니다.

4. 옵션: 상위 HR 케이스 SLA(서비스 수준 계약)를 일시 중단하여 자세한 정보를 얻으려면 관련 링크에서 다음 옵션 중 하나를 찾습니다.
   - 요청 문서: 문서가 필요하므로 작업을 일시 중단합니다.
   - 추가 사용자 정보 요청: 자세한 정보가 필요하므로 작업을 일시 중단합니다.
   - 케이스 일시 중단: 다른 기타 이유로 작업을 일시 중단합니다.

   옵션이 나타나면 선택한 다음 필요한 정보에 대한 설명을 입력합니다. 선택 항목이 나타나지 않고 케이스를 일시 중단하려면 상위 HR 케이스를 열고 일시 중단하십시오. 필요한 경우 둘 이상의 작업에서 HR 케이스를 일시 중단할 수 있습니다.
   HR 케이스가 일시 중단됩니다. 직원은 이메일 알림을 받고 정보를 제공하여 응답합니다. 이 작업이 완료되면 알림을 받습니다.
5. 옵션: 검사 목록을 추가하려면 검사 목록 옆에 있는 화살표를 클릭하고 추가할 검사 목록을 선택합니다.
   새 검사 목록을 생성하려면 다음 단계를 수행하십시오. 관리자가 양식에 표시하도록 구성한 경우 검사 목록이 나타납니다.
   a. 검사 목록 옆의 화살표를 클릭하고 새로 생성을 선택합니다.
   b. 나타나는 텍스트 상자에 첫 번째 항목을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   c. 검사 목록을 완료하려면 다음 항목을 입력합니다.
   d. 옵션: 다시 사용할 수 있도록 검사 목록을 저장하려면 검사 목록 옆에 있는 화살표를 클릭하고 템플릿으로 저장을 선택합니다.
   e. 이름을 입력하고 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검사 목록 항목 오른쪽에 있는 빼기 아이콘을 클릭하여 삭제할 수 있습니다. 검사 목록 항목을 클릭하여 목록의 다른 위치로 끌어올 수 있습니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 케이스 일시 중단 및 다시 시작

서비스 수준 계약(SLA)에 지정된 기간 내에 케이스를 종결할 수 없는 경우에는 HR 케이스를 일시 중단할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보
예를 들어, 케이스를 종결하는 데 필요한 정보를 얻으려면 보험 관리자 또는 급여 처리 회사와 같은 벤더에 문의해야 할 수 있습니다. 케이스 작업이 시작된 후 정보를 받을 때까지 작업을 일시 중단할 수 있습니다. 이런 식으로 HR 케이스는 SLA가 위반되었음을 나타내지 않습니다. 정보가 수신되면 케이스에 정보를 입력하고 SLA 추적을 다시 시작합니다.

프로시저

1. 일시 중단할 HR 케이스를 여십시오.
   케이스에 대한 작업을 시작한 후에만 일시 중단할 수 있습니다.
2. 일시 중단을 클릭합니다.
   일시 중단 사유 팝업 창이 열립니다.
3. 다음 일시 중단 사유 중 하나를 선택하고 기다리고 있는 정보를 입력합니다.
   - 사용자: 계속 진행하기 전에 직원의 추가 정보가 필요합니다.
   - 회사: 벤더나 기타 외부 회사의 회신을 기다리고 있습니다.
   - 문서: 직원이 HR 케이스에 문서를 첨부해야 합니다.
   - 그룹: 내부 그룹의 회신을 기다리고 있습니다.
   - 기타: 다른 이유로 케이스를 일시 중단합니다.

   Example
   예를 들어, 건강 보험 관리자가 직원 클레임을 조사할 때까지 기다리는 경우에는 해당 사유에 회사를 선택하고 `## ##` 또는 비슷한 항목을 입력합니다.
4. 일시 중단을 클릭합니다.
   SLA가 진행을 중지하고 일시 중단 메모는 작업 메모로 활동 스트림에 표시됩니다. 일시 중단된 케이스에 작업 메모를 계속 추가할 수 있습니다.
5. 일시 중단된 HR 케이스를 다시 시작하려면 케이스를 열고 다시 시작을 클릭하십시오.
   SLA 진행이 다시 시작됩니다.

레거시 HR에 사용자 문서 요청

직원에게 필요한 문서를 HR 케이스에 첨부하도록 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보
문서를 요청하려면 문서 일시 중단 사유를 사용하여 케이스를 일시 중단합니다. 케이스 SLA가 중지되고 작업이 만들어지고 오픈 대상 직원에게 할당됩니다. 필요한 문서의 예는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 학자금 지원 영수증
- 혜택을 확장하기 위한 국내 파트너 관계 증명서
- Work visas

프로시저

1. 문서가 필요한 HR 케이스를 엽니다.
2. 일시 중단을 클릭합니다.
3. 이유 선택 목록에서 문서를 선택합니다.
4. 케이스를 해결하는 데 필요한 문서를 설명하는 작업 메모를 입력합니다.
   직원은 이메일 알림에서 이 설명을 확인합니다.
5. 일시 중단을 클릭합니다.
   케이스가 일시 중단되고 문서를 제출해야 하는 사용자에게 작업이 할당됩니다. 해당 작업에 대한 링크가 포함된 이메일 알림이 직원에게 전송됩니다.

결과

직원은 이메일의 링크를 클릭하여 해당 작업을 엽니다. 문서가 첨부되면 자동으로 완료 종결로 설정됩니다. 첨부된 문서가 HR 케이스로 옮겨지고 HR 케이스가 다시 시작되고 작업이 종결되었다는 알림을 받게 됩니다.

다음에 수행할 작업

이메일 알림에서 링크를 클릭하여 HR 케이스를 열 수 있습니다. 첨부 파일을 검토한 다음 HR 케이스를 완료하고 종결합니다.

레거시 HR의 **HR** 케이스 에스컬레이션

문제를 해결할 수 없는 경우에는 HR 작업을 에스컬레이션할 수 있습니다. 이 작업은 HR 그룹의 관리자에게 재할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보

다음과 같은 조건에서는 HR 케이스를 에스컬레이션해야 할 수 있습니다.

- 과도한 작업 부하로 인해 작업을 완료할 수 없습니다.
- 반드시 필요한 기술을 가지고 있지 않습니다.
- HR 케이스의 일부에 대한 도움이 필요합니다.

에스컬레이션된 HR 케이스는 케이스에 할당된 HR 그룹의 관리자에게 다시 할당됩니다. 관리자가 케이스를 해결하거나, 필요한 기술이나 시간이 있는 사람에게 다시 할당할 수 있습니다.

주:
관리자는 할당된 그룹의 구성원이어야 합니다. 관리자가 그룹의 구성원이 아닌 경우에는 에스컬레이션이 제출되고 아무 작업도 수행되지 않을 때 오류 메시지가 나타납니다.

프로시저

1. 에스컬레이션할 HR 케이스를 엽니다.
2. 관련 링크에서 케이스 에스컬레이션을 클릭합니다.
3. 대화 상자 창이 열리면 에스컬레이션 사유를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 확인을 클릭합니다.
   케이스가 관리자에게 다시 할당됩니다. 관리자가 진행 방법을 결정할 수 있도록 에스컬레이션 이유가 포함된 이메일 알림이 전송됩니다.

레거시 HR의 VIP에 대한 **HR** 케이스

조직은 CEO, 부사장 같은 사용자에게 VIP 상태를 할당하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 작업 해결에 높은 우선순위를 부여할 수 있습니다.

조직에서 VIP 기능을 사용하는 경우 VIP HR 케이스가 적절하게 처리되도록 다음을 설정합니다.

- 다음으로 이동 기술 〉 그룹.
- **HR VIP** 주시 목록에 구성원 또는 그룹을 추가합니다. HR 케이스가 제출되면 이 그룹의 구성원은 케이스가 진행되는 동안 알림을 받습니다.
- VIP 케이스를 처리하기 위해 HR 서비스 수준 계약(SLA)을 검토합니다. 기간은 2시간입니다. 이 기간에 도달하면 SLA가 위반되고 감시 목록의 구성원에게 알려집니다.
- 다음으로 이동 **HR** 관리 〉 속성.
- **VIP** 요청자에 대한 기본 케이스 우선순위 필드에 케이스 우선순위 번호를 입력합니다.
- VIP 직원의 경우 HR 프로파일의 **VIP** 확인란을 선택하십시오.

> **주:**
> 양식 디자이너에서 HR 프로파일 양식을 사용자 지정하여 VIP 확인란을 표시합니다.

다음과 같은 방법으로 VIP HR 케이스를 식별할 수 있습니다.

- **HR** 케이스 목록: 오픈 대상 필드에 VIP 아이콘이 나타납니다. 오픈 대상 필드를 보려면 목록을 개인화해야 할 수 있습니다.
- **HR** 케이스 양식: 오픈 대상 필드의 직원 이름이 빨간색입니다.
- HR 카탈로그 항목: 양식이 제출되면 맨 위에 제출자가 VIP임을 식별하는 메시지가 나타납니다.

레거시 HR에 있는 **HR** 케이스 및 작업의 검사 목록

작업의 한 기능은 범위를 지정하지 않은 HR 버전에서 검사 목록을 추가하는 기능입니다. HR 케이스 또는 작업의 검사 목록은 HR 에이전트에 대한 미리 알림으로 사용되어 절차 준수를 보장할 수 있습니다.

검사 목록을 현재 케이스에 대해서만 미리 알림으로 추가하거나, HR 에이전트가 다시 사용하기 위해 검사 목록을 저장할 수 있습니다. 검사 목록을 HR 작업과 혼동하지 마십시오. 다음은 두 경우 모두 직원 HR 프로파일 정보 변경 요청에 어떻게 사용될 수 있는지 보여주는 예입니다.

1. 관리자는 직원이 승진할 때 HR Service Portal을 통해 직원 변경 요청을 제출합니다. 직함 및 직책에 대한 변경 요청을 포함하는 HR 케이스가 만들어집니다. 이 HR 케이스에는 HR 프로파일 뿐만 아니라 해당 직원의 급여 및 성과 관리 시스템에 있는 기록에 대한 변경도 포함됩니다.
2. HR 작업이 HR 케이스에 추가되어 급여와 성과 관리 시스템을 업데이트합니다. 각 HR 작업은 급여 담당자 및 HR 제너럴리스트 같은 적절한 HR 팀의 에이전트에게 할당됩니다.
3. 급여 담당자는 정확한 급여 주기에 급여 기록을 업데이트하는 타이밍에 대한 미리 알림으로 검사 목록을 HR 작업에 추가합니다.
4. HR 에이전트는 검사 목록을 미리 알림으로 HR 케이스에 추가하여 조직 내에서의 승진 사실을 전달합니다. 예를 들어, 검사 목록 항목은 다음과 같습니다.
   - 다음 회사 뉴스레터로 승진 알림 받기
   - 시스템에 변경 사항이 반영되는 시점을 관리자에게 알립니다.
   - 해당하는 경우 새 명함을 주문하도록 직원에게 미리 알립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검사 목록 활성화 및 재사용

검사 목록은 HR 케이스와 HR 작업 양식에 자동으로 표시되지 않습니다. 검사 목록 기능을 사용하기로 결정한 경우에는 관리자가 양식 디자이너에서 양식을 구성하여 검사 목록 포매터를 추가해야 합니다.

특정 유형의 작업에 대한 검사 목록을 다시 사용할 계획인 경우, 검사 목록을 쉽게 찾을 수 있는 명명 규칙을 결정합니다. 모든 검사 목록은 같은 목록에 저장되며 모든 유형의 작업에서 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 검사 목록 이름을 HR로 시작하도록 만든 다음, 케이스 또는 작업에 대한 것인지 여부와 용도를 지정할 수 있습니다. 시나리오를 기반으로 하는 예는 다음과 같습니다.

- HR 케이스 승진 알림
- HR 작업 급여 타이밍

레거시 HR의 **HR** 케이스 승인

HR 케이스 프로세스를 진행하려면 먼저 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 검토와 승인이 필요할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_admin, hr_approver_user, hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
승인은 개별 사용자 또는 지정된 그룹의 구성원에게 할당될 수 있습니다. 예를 들어 HR 그룹의 모든 구성원은 미리 정의된 HR 프로세스(예: 온보딩 및 오프보딩)에 대한 승인자입니다.

그룹의 한 구성원만 응답하고 요청을 승인하거나 거부해야 계속 진행할 수 있습니다.

> **주:**
> 직원 온보딩 및 오프보딩 HR 케이스에는 항상 승인이 필요합니다.

새 케이스가 제출되면 그룹 승인 작업이 생성되고 승인자가 할당됩니다. 이메일 알림이 모든 승인자에게 전송됩니다. HR 케이스의 승인자 관련 목록에 나타납니다.

프로시저

1. 다음 작업 중 하나를 수행하여 HR 케이스를 엽니다.
   - 이메일에 제공된 링크를 클릭합니다.
   - 다음으로 이동 **HR** • 케이스 관리 〉 내 승인를 클릭한 다음 기록을 선택합니다.
   - 다음으로 이동 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털 을 클릭하고 내 승인을 클릭합니다.
2. HR 케이스를 검토하고 승인 또는 거부를 클릭합니다.
   - 요청이 승인되면 프로세스가 계속 진행되고 HR 케이스 상태가 진행 중으로 바뀝니다. 템플릿 또는 워크플로우에 정의된 HR 작업 및 요청과 같은 관련 항목이 자동으로 만들어집니다.
   - 요청이 거부되면 프로세스가 종료되고 HR 케이스 상태는 미완료 종결로 바뀝니다.
   - 한 명의 승인자가 응답하면 다른 승인자의 승인 상태는 더 이상 필요하지 않음으로 변경됩니다.

관련 정보

레거시 HR의 구성

레거시 HR에서 **HR** 케이스 보기 및 관리

케이스 관리 모듈을 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 본인에게 할당된 HR 케이스, 열린 케이스와 종결된 케이스, 할당되지 않은 모든 케이스를 보고 관리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_case_reader

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리을 클릭한 후 다음 모듈 중 하나를 선택합니다.
   - 나에게 할당됨: 로그인한 사용자에게 할당된 모든 케이스.
   - 열림: 모든 열린 케이스.
   - 열림 - 미할당: 할당되지 않은 모든 열린 케이스.
   - 종결됨: 모든 종결된 케이스.
   - 모두: 모든 케이스.
   - 케이스 **SLA:** SLA가 있는 모든 케이스.
2. 보려는 케이스를 선택합니다.

레거시 HR에서 **HR** 작업 보기 및 관리

HR 작업 모듈을 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 본인에게 할당된 작업, 열린 작업과 종결된 작업, 할당되지 않은 모든 작업을 보고 관리할 수 있습니다.

HR 케이스 관련 작업을 보고 작업을 관리할 수 있습니다.

HR 작업 및 작업 상태는 다음에서 볼 수 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 **HR** 작업.

레거시 HR의 **HR** 대시보드 및 보고서

HR 대시보드, 보고서 및 기타 HR 관리 모듈을 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스 및 직원 만족도를 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

HR 직무에 따라 일상적인 HR 작업에 도움이 되는 다음 도구를 사용할 수 있습니다.

- 개요, 관리자 대시보드 및 온보딩 대시보드를 포함한 대시보드 대시보드는 보고서와 기타 위젯을 포함하는 홈페이지의 한 유형입니다. 보고서에서 나열된 기록이나 세그먼트를 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 대시보드에서 사용할 수 있는 보고서를 포함한 HR 보고서입니다. 많은 HR 보고서가 미리 정의되어 있으며, 추가 보고서를 만들 수 있습니다.
- HR 케이스 만족도 설문 조사 또는 직접 생성하는 기타 HR 설문 조사의 설문 조사 응답 차트 및 세부 사항입니다.

HR Performance Analytics

HR Performance Analytics를 구독하여 평가 및 계획 수립을 위한 추가 메트릭을 제공할 수 있습니다.

레거시 HR에서 범주별 **HR** 케이스 관리

HR 개요 대시보드를 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스를 범주별로 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic

이 태스크 정보
기본적으로 개요 대시보드에는 다음 보고서가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
지난 6개월 내에 범주별로 열린 HR 케이스	시간 경과에 따라 처리되는 케이스의 유형을 평가하고, 케이스 부하를 관리하기에 충분히 숙련된 HR 담당자가 있는지 확인합니다.
범주별 활성 HR 케이스	범주별로 열린 모든 HR 케이스의 원형 차트를 봅니다.
범주별 활성 HR 케이스 세분화	필요한 경우 작업 부하를 조정할 수 있도록 범주별로 각 HR 에이전트에게 할당된 HR 케이스 개수를 검토합니다.
범주별 활성 HR 케이스 피벗 테이블	다른 유형의 보고서를 사용하여 범주별 HR 에이전트를 봅니다.

보고서와 기타 위젯을 추가하거나 제거하기 위해 액세스할 수 있는 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, HR 혜택 관리자는 혜택 범주에 HR 케이스 상태를 표시하는 보고서를 개요 대시보드에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 개요.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
차트 세그먼트로 표현된 정보 보기	상세 정보가 포함된 도구 설명을 보려면 세그먼트 위에 커서를 놓습니다.
차트 세그먼트의 해당 케이스 보기	차트 세그먼트를 클릭합니다. 케이스 목록이 열립니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

레거시 HR에서 보고별 **HR** 케이스 관리

HR 개요(보고) 대시보드를 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스를 보고별로 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic

이 태스크 정보

기본적으로 개요(보고) 대시보드에는 다음 보고서가 표시됩니다.

이름	설명
열린 중요 케이스	개요.
미할당 케이스	개요.
위반 SLA가 포함된 케이스 열기	개요.
승인 대기 중인 케이스	개요.
이번 달에 시작하는 신입 직원	개요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
7일 동안 업데이트하지 않은 오픈 케이스	개요.
HR 케이스 열기 - 그룹화	가로 막대형 차트.
30일 초과 HR 케이스 열기 - 그룹화	가로 막대형 차트.
우선순위 및 상태별로 HR 케이스 열기	히트맵 차트입니다.
우선순위 및 상태별로 30일 초과한 HR 케이스 열기	히트맵 차트입니다.
월별 열리는 HR 케이스 수	선 그래프입니다.
월별 종결된 HR 케이스 수	선 그래프입니다.

보고서와 기타 위젯을 추가하거나 제거할 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다. 차트 아래에 있는 차트 구성 선택 목록을 사용하여 그룹화된 차트를 그룹화하고 스태킹할 수 있습니다. 그룹화 및 스택 기준: 우선순위, 상태, 범주, 할당 그룹, 부서 또는 SLA.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 개요(보고).
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
차트 세그먼트로 표현된 정보 보기	상세 정보가 포함된 도구 설명을 보려면 세그먼트 위에 커서를 놓습니다.
차트 세그먼트의 해당 케이스 보기	차트 세그먼트를 클릭합니다. 케이스 목록이 열립니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.
차트나 위젯을 편집하거나 새로 고치거나 종결합니다.	차트 세그먼트를 클릭하고 가리킵니다. 차트의 오른쪽 위 모서리에 아이콘이 나타납니다.

레거시 HR에서 **HR** 관리자 대시보드 사용

관리자 대시보드를 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 에이전트별로 할당된 케이스 상태 및 서비스 수준 계약(SLA) 경과 시간 백분율과 같은 메트릭을 기반으로 HR 팀 효과를 모니터링합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_manager

이 태스크 정보

기본적으로 관리자 대시보드에는 다음 보고서가 표시됩니다.

이름	설명
케이스 만족도 설문 조사 - 30일 평균	HR 케이스 처리에 대한 직원의 만족도를 평가합니다. 이 차트는 직원에게 HR 요청 만족도 설문 조사를 완료하도록 요청하는 경우의 정보를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
HR 케이스 SLA(경과 시간 백분율)	케이스 SLA가 위반된 경우 HR 케이스를 해결하고 후속 조치하는 데 걸린 시간을 모니터링합니다.
할당 및 상태별 활성 HR 케이스	준비 또는 진행 중과 같이 상태별로 각 HR 에이전트에게 할당된 HR 케이스 수를 검토하여 각 HR 에이전트의 효과성을 평가하는 데 도움을 줍니다.
HR 케이스 전송 속도	케이스 범주별로 다른 HR 에이전트에 전송되는 케이스 수를 검토하여 정확한 할당이 이루어지고 있는지 확인합니다.

보고서와 기타 위젯을 추가하거나 제거하기 위해 액세스할 수 있는 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, HR 혜택 관리자는 혜택 범주에 HR 케이스의 할당과 상태를 표시하는 보고서를 관리자 대시보드에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 관리자 대시보드.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
차트 세그먼트로 표현된 정보 보기	상세 정보가 포함된 도구 설명을 보려면 세그먼트 위에 커서를 놓습니다.
차트 세그먼트의 해당 케이스 보기	차트 세그먼트를 클릭합니다. 케이스 목록이 열립니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 온보딩 케이스 모니터링

온보딩 대시보드를 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 직원 온보딩 케이스의 진행률과 상태를 모니터링할 수 있습니다. 이를 통해 온보딩 요청이 적시에 승인될 수 있도록 하고, 작업 및 이행 요청이 완료된 후 신입 직원이 업무를 시작하도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_manager

이 태스크 정보

또한 온보딩 대시보드를 사용하여 HR 에이전트와 온보딩 관련 작업을 수행하는 채용자의 작업 부하 사이에서 균형을 조정할 수 있습니다. 기본적으로 대시보드에는 다음 보고서가 표시됩니다.

이름	설명
활성 HR 온보딩 케이스	각 케이스의 스냅샷과 워크플로우 스테이지 및 상태, 할당 대상을 확인합니다.
온보딩 케이스 열기/요청 승인 대기 중/HR 프로파일 개수	이러한 빠른 링크 중 하나를 클릭하여 해당 기록을 확인합니다.
위치별 HR 온보딩 케이스	각 위치에 대해 상태별 온보딩 케이스 수를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이름	설명
할당 대상별 활성 HR 온보딩 케이스	각 HR 에이전트에게 할당된 온보딩 케이스의 작업 부하를 평가합니다.
할당 대상별 활성 HR 온보딩 작업	각 HR 에이전트에게 할당된 온보딩 작업의 작업 부하를 평가합니다.
활성 HR 온보딩 IT 요청	상태별 IT 이행 요청의 목록을 검토합니다. 신입 직원에게 컴퓨터를 설치, 전달하라는 요청을 예로 들 수 있습니다.

위젯과 보고서를 추가하거나 제거하기 위해 액세스할 수 있는 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어 HR 채용 관리자는 온보딩 대시보드에 위치별로 그룹화된 승인 대기 중 요청을 나열하는 보고서를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 온보딩 대시보드.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
온보딩 케이스 목록에 워크플로우 작업 설명 표시	설명이 포함된 도구 설명을 보려면 커서를 워크플로우 아이콘에 댑니다. 아이콘 왼쪽에 있는 화살표를 클릭하여 아이콘 목록과 설명을 확장할 수도 있습니다.
HR 케이스에 대한 작업	케이스 번호를 클릭합니다. 내용을 변경한 후 업데이트를 클릭하면 온보딩 대시보드가 다시 열립니다.
차트 세그먼트의 케이스 보기	차트 세그먼트를 클릭합니다. 케이스 목록이 열립니다.
HR 에이전트에게 할당된 작업 또는 케이스 검토	할당 대상별 활성 **HR** 온보딩 케이스 또는 할당 대상별 활성 **HR** 온보딩 작업 목록에서 HR 에이전트의 이름을 클릭합니다.
IT 이행 요청 상태 보기	활성 **HR** 온보딩 **IT** 요청 목록에서 요청 상태를 클릭합니다. 요청을 선택하고 요청 항목 관련 목록에서 항목을 봅니다.
차트를 이미지 파일로 저장	차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

관련 정보

레거시 HR의 직원 온보딩 워크플로우

레거시 HR에서 **HR** 보고서 실행

보고서를 실행하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전으로 HR 케이스 상태를 보고 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_manager 또는 hr_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

HR 보고서를 사용하여 전반적인 효율성과 효과성을 개선합니다. 예를 들어 지난달에 생성된 모든 Employee Relations 케이스를 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 보고서.

   HR 보고서 그룹의 보고서가 나열됩니다. 보고서 왼쪽에 있는 아이콘은 보고서의 유형(예: 목록, 원형 차트, 막대형 차트)을 나타냅니다. 아이콘을 커서로 가리키면 보고서 정보의 팝업 창이 표시됩니다. 보고서를 즐겨찾기에 추가하려면 왼쪽에 있는 별을 클릭하십시오. 보고서 목록 위에 있는 별을 클릭하여 즐겨찾기 보고서를 필터링할 수 있습니다.

2. 실행할 보고서 이름을 클릭하십시오.
   맨 위에 런타임 옵션이 있고 아래에 결과가 있는 보고서가 열립니다.
3. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 런타임 옵션을 변경하고 실행을 클릭하여 결과를 확인합니다.
   - 목록 보고서에서 나열된 케이스를 클릭하여 상세 정보를 확인합니다.
   - 차트에서 세그먼트를 클릭하여 해당하는 케이스를 봅니다.
   - 보고서를 게시하거나 예약합니다.
   - 런타임 옵션을 편집하고 새 보고서를 저장합니다.

다음에 수행할 작업

HR 보고서를 추가로 생성하려면 보고서 목록 위에 보고서 생성을 클릭합니다. 보고서를 만든 후 보고서 목록에서 볼 수 있도록 HR 보고서 그룹과 공유합니다.

레거시 HR에서 사용 가능한 **HR** 보고서

미리 정의된 HR 보고서는 **HR -** 케이스 관리 〉 보고서 목록.

사용 가능한 보고서

보고서 이름	설명	표시
활성 HR 케이스	모든 활성 케이스의 표 형식 뷰입니다.	번호, 유형, 범주, 상태, 간단한 설명, 시작한 사람, 할당 그룹, 할당 대상
범주별 활성 HR 케이스 피벗 테이블	모든 활성 케이스의 표 형식 뷰입니다.	할당 대상, 범주
할당 대상별 활성 HR 온보딩 케이스	할당 대상별로 그룹화된 활성 온보딩 케이스의 표 형식 뷰입니다.	번호, 우선순위, 상태, 간단한 설명, 시작한 사람, 오픈 대상, 할당 그룹, 할당 대상
활성 HR 온보딩 IT 요청	컴퓨터와 기타 사무 기기 등에 할당된 온보딩 작업의 표 형식 뷰입니다.	번호, 우선순위, 상태, 간단한 설명, 할당 대상, 위치
할당 대상별 활성 HR 온보딩 작업	할당 대상별로 그룹화된 활성 온보딩 HR 케이스에 대해 열린 HR 작업의 표 형식 뷰입니다.	번호, 케이스, 우선순위, 상태, 간단한 설명, 할당 그룹, 할당 대상
케이스 만족도 설문 조사 - 30일 평균	30일 동안 HR 케이스 만족도 설문 조사에 대한 응답의 평균을 보여주는 막대형 차트입니다.	평균 실제 값, 메트릭

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 가능한 보고서

보고서 이름	설명	표시
승인 대기 중인 케이스	승인되지 않은 HR 케이스 또는 요청의 수입니다.	숫자
할당된 HR 케이스 SLA	할당된 사용자별 지연된 케이스 수를 보여주는 막대형 차트입니다.	개수, 사용자, 상태
HR 케이스 SLA(경과 시간 백분율)	SLA가 위반될 때까지 경과한 시간(백분율)별로 케이스 수를 보여주는 막대형 차트입니다.	개수, 경과 시간 백분율
HR 케이스 전송 속도	지난 6개월 동안 할당된 HR 에이전트가 변경된 횟수를 범주별로 보여주는 막대형 차트입니다.	재할당 수, 범주
지난달 범주별로 열린 HR 케이스	지난달 HR 케이스 범주별로 제기된 케이스의 막대형 차트입니다.	범주, 개수, 월
이번 달 범주별로 열린 HR 케이스	이번 달 HR 케이스 범주별로 제기된 케이스의 막대형 차트입니다.	범주, 개수
위치별 HR 온보딩	위치별 온보딩 케이스의 수를 표시하는 막대형 차트입니다.	위치, 개수
범주별 내 HR 케이스	할당된 케이스의 원형 차트(각 조각은 HR 케이스 범주를 나타냄)입니다.	범주, 개수
HR 프로파일 수	HR 프로파일 기록 개수입니다.	숫자
우선순위가 높은 케이스 열기	높은 우선순위의 활성 HR 케이스 수	숫자
오픈 온보딩 케이스	활성 온보딩 케이스 수	숫자
SLA 위반됨	SLA 위반이 있는 HR 케이스 수	숫자
할당되지 않은 HR 케이스	어떤 사용자에게도 할당되지 않은 HR 케이스 목록입니다.	번호, 유형, 범주, 상태, 간단한 설명, 시작한 사람, 할당 그룹, 할당 대상

레거시 HR의 **HR** 케이스 **SLA**

HR 서비스 수준 계약(SLA)을 사용하면 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 케이스의 진행률을 추적할 수 있습니다. SLA는 특정 기간 내에 HR 케이스나 작업이 해결되도록 하는 데 사용됩니다.

SLA는 작업이 특정 조건에 도달하도록 설정된 시간을 정의하는 기록입니다. 예를 들어, 혜택 질의는 며칠 내에, 온보딩 케이스는 2주 내에 해결되어야 합니다. 케이스 또는 작업이 설정된 시간 내에 조건에 도달하지 않으면 위반됨으로 표시됩니다.

SLA는 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 〉 **SLA** 정의. 다음과 같은 HR SLA가 미리 정의됩니다.

HR SLA

SLA	담당자
HR 케이스 SLA - 4시간	VIP에 대해 입력되지 않은 케이스 관리 범주의 HR 케이스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR SLA

SLA	담당자
HR VIP 케이스 SLA - 2시간	VIP에 대해 입력한 HR 케이스입니다.
HR 변경 SLA - 2일	VIP에 대해 입력되지 않은 직원 변경 범주의 HR 케이스입니다. 예를 들어, 온보딩 및 오프보딩 케이스에는 이 SLA가 할당됩니다.

이러한 SLA 중 하나는 열려 있는 각 케이스에 자동으로 할당됩니다. 관리자는 이러한 SLA를 수정하거나 HR 케이스에 대한 새 SLA를 만들 수 있습니다.

케이스가 입력될 때마다 케이스 기간을 추적하는 SLA 기록이 만들어집니다. HR 애플리케이션에 대한 다음 모듈 중 하나에서 케이스의 SLA 진행률 및 상태를 볼 수 있습니다.

HR SLA를 보기 위한 모듈

HR 모듈	설명
관리자 대시보드	활성 HR 케이스 SLA의 에이징을 보여주는 경과 시간 백분율별 **HR** 케이스 **SLA**를 표시합니다.
Performance Analytics	지난 4주 동안 각 에이징 버킷에 있었던 평균 케이스 수를 보여주는 주별 활성 **HR** 케이스 **SLA** 표시기 **-** 평균을 표시합니다.
케이스 관리 〉 케이스 **SLA**	SLA와 함께 모든 HR 케이스 목록을 표시합니다.
보고서	SLA 정보를 보기 위해 실행할 수 있는 할당별 **HR** 케이스 **SLA** 및 경과 시간 백분율별 **HR** 케이스 **SLA** HR 보고서를 나열합니다.

SLA 경과 시간은 일정 항목[sys_trigger] 테이블의 예약된 작업을 통해 다시 계산됩니다. 예약된 작업은 SLA가 위반되는 시기를 기준으로 실행됩니다.

SLA 예약된 작업

이름	설명
SLA 업데이트(이미 위반됨)	매일 반복됩니다.
SLA 업데이트(30일 후 위반)	5일마다 반복됩니다.
SLA 업데이트(1일 내 위반)	매시간 반복됩니다.
SLA 업데이트(1시간 내 위반)	10분마다 반복됩니다.
SLA 업데이트(10분 내 위반)	1분마다 반복됩니다.
SLA 업데이트(30일 내 위반)	매일 반복됩니다.

레거시 HR에서 **HR** 케이스의 **SLA** 보기

HR 케이스가 열려 있을 때 생성되는 SLA 기록을 볼 수 있습니다.

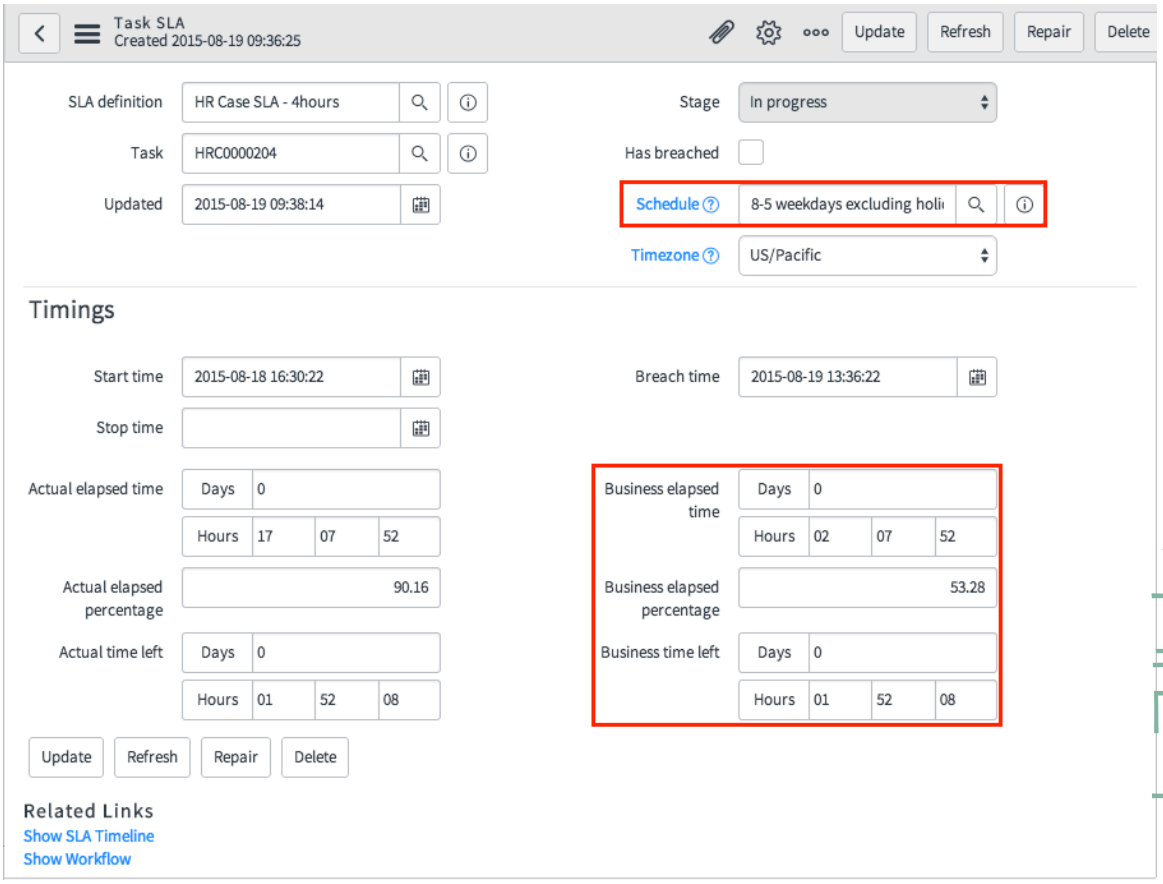
시작하기 전에
필요한 역할: hr_admin 또는 hr_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**.
   작업 열에서 HR 케이스 번호를 클릭하여 케이스를 열거나 **SLA** 정의 값을 클릭하여 SLA 조건을 확인할 수 있습니다.
2. 케이스에 대한 SLA 기록을 열려면 스테이지 열의 값을 클릭합니다.

SLA 기록



이 기록에는 실제 및 업무 경과 시간 및 SLA를 위반하기 전에 남은 시간이 포함됩니다. 비즈니스 경과 시간 및 남은 시간에는 일정이 고려됩니다. 위 그림에 표시된 기록 예제에서 SLA는 오후 4시 30분에 시작했으며 오후 5시부터 오전 8시까지 일시 중단되었습니다.

3. SLA 기록을 볼 때 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.
   - SLA 백분율 및 경과 시간 값을 업데이트하려면 새로 고침을 클릭합니다.
   - SLA 기록을 다시 만들고 다시 계산하려면 복구를 클릭합니다.
   - 그래프에서 SLA를 보려면 **SLA** 타임라인 표시 관련 링크를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 설문 조사 응답 평가

HR 설문 조사에 대한 응답을 수집한 후에는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 설문 조사 응답 및 성과표를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, hr_manager 또는 hr_admin

이 태스크 정보
성과표는 범주 및 질문 응답이 분석되고 현재 등급이 이전 등급과 비교되는 설문 조사 결과에 대한 차트를 보여줍니다. 사용자는 시간이 지남에 따라 등급을 검토하고, 질문 등급을 비교하거나, 모든

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범주의 등급을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다. 시스템은 확인할 때마다 동적으로 성과표를 업데이트하므로, 등급은 최근에 완료된 설문 조사를 반영합니다.

성과표는 범주 및 질문 응답이 분석되고 현재 등급이 이전 등급과 비교되는 설문 조사 결과에 대한 차트를 보여줍니다. 사용자는 시간이 지남에 따라 등급을 검토하고, 질문 등급을 비교하거나, 모든 범주의 등급을 비교할 수 있습니다. 모든 등급은 선택한 시간 범위의 평균입니다. 시스템은 확인할 때마다 동적으로 성과표를 업데이트하므로, 등급은 최근에 완료된 설문 조사를 반영합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 관리 〉 설문 조사 〉 **HR** 설문 조사.
2. 설문 조사를 클릭하여 응답을 평가합니다.
3. 각 질문에 대한 개별 응답을 검토하려면 응답 보기 관련 링크를 클릭하고 다음 작업을 수행합니다.
   설문 조사가 익명으로 제출되지 않은 경우, 필요에 따라 사용자들이 어떻게 응답하고 후속 작업을 수행했는지 볼 수 있습니다.
4. 설문 조사 성과표를 검토하려면 성과표 보기 관련 링크를 클릭하고 다음 작업을 수행 합니다.

관련 정보

레거시 HR의 HR 설문 조사

설문 조사 응답 및 결과

설문 조사 성과표 보기

레거시 HR에 대한 채팅

HR 채팅 큐를 관리 및 모니터링하고, 범위가 지정되지 않은 HR 버전으로 채팅에서 HR 케이스를 만들 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 채팅 큐 관리

HR 부서 채팅 큐를 구성하고 채팅 기록을 검토하여 직원이 대화를 시작할 때 얼마나 잘 도움을 받고 있는지 측정할 수 있습니다.

시작하기 전에

HR 채팅 큐를 사용하려면 관리자가 Human Resources Application: HR Connect 플러그인을 활성화해야 합니다.
필요한 역할: admin 또는 hr_admin

이 태스크 정보

직원이 대화를 시작할 때와 대기 중에 보게 되는 메시지와 채팅 큐를 모니터링할 할당 그룹을 구성할 수 있습니다.

채팅 기록을 검토하여 직원이 응답을 기다린 시간과 누가 채팅 요청을 수락했는지 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 커넥트 지원 〉 지원 관리 〉 큐.
2. 채팅 큐 목록에서 **HR** 부서 채팅 큐를 선택합니다.
3. 필드에 적절하게 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 큐 양식

필드	설명
이름	큐 이름.
활성	Connect에 사용되지 않습니다.
할당 그룹	큐에 대한 지원 직원을 포함하고 있는 사용자 그룹입니다. 그룹에 있는 사용자는 Connect 사이드바의 큐를 보고 채팅을 허용할 수 있습니다. 다른 사용자는 큐에 액세스할 수 없습니다. 이 필드는 채워야 합니다.
평균 대기 시간	에이전트가 큐에서 채팅을 수락하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 이 값은 자동으로 계산됩니다. 수동으로 편집하지 마십시오.
문제 확인	Connect에 사용되지 않습니다.
에스컬레이션 대상	에이전트가 채팅을 에스컬레이션할 수 있는 다른 큐입니다. 예를 들어 우선순위가 높은 지원 채팅에 대한 큐가 있습니다. 이 필드에 큐가 정의되면 에이전트는 대화의 에스컬레이션 옵션에 액세스할 수 있습니다.
초기 에이전트 응답	에이전트가 채팅을 수락할 때 표시되는 메시지입니다. 예를 들어 고객 지원에 문의해 주셔서 감사합니다. 현재 귀하의 질문을 검토 중이며 곧 연락드릴 예정입니다.
사용할 수 없음	정의된 큐 일정 외부에서 채팅을 시작하려고 할 때 사용자에게 표시되는 메시지입니다. HTML을 사용하여 메시지의 서식을 지정하고 링크나 미디어를 포함할 수 있습니다.
질문	사용자가 큐에서 새 채팅을 시작할 때 표시되는 초기 구문입니다. 예를 들어 어떻게 도와 드릴까요?
일정	큐를 사용할 수 있는 시간을 정의하는 일정입니다. 큐를 항상 사용할 수 있도록 하려면 필드를 비워 두십시오. 사용자는 일정 시간 외에는 큐에서 새 대화를 시작할 수 없습니다.

4. 큐와 연결된 대화를 검토하려면 채팅 큐 항목 관련 목록을 추가하고 다음 정보에 대한 기록을 검토하십시오.

옵션	설명
사용자가 대기한 시간과 결과	상태 및 대기 시간 열의 정보를 검토합니다.
큐에 있는 직원에게 적극적으로 도움을 주는 사람	할당 대상 열에서 에이전트의 이름을 검토합니다.

레거시 HR에서 **HR** 채팅 큐 모니터링

직원들은 HR 포털의 HR과 채팅 링크를 통해 질문할 수 있습니다. 해당 질문이 HR 채팅 큐에 놓이고, 큐를 모니터링하는 임의의 HR 에이전트가 응답할 수 있습니다.

시작하기 전에

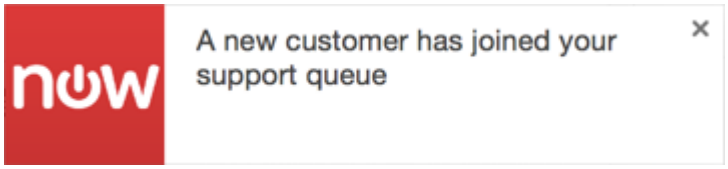
HR 채팅 큐를 사용하려면 관리자가 Human Resources Application: HR Connect 플러그인을 활성화해야 합니다.
필요한 역할: hr_basic

이 태스크 정보

기본적으로 HR 그룹의 모든 구성원이 HR 채팅 큐를 모니터링합니다. 질문이 큐에 제출되면 팝업 알림이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

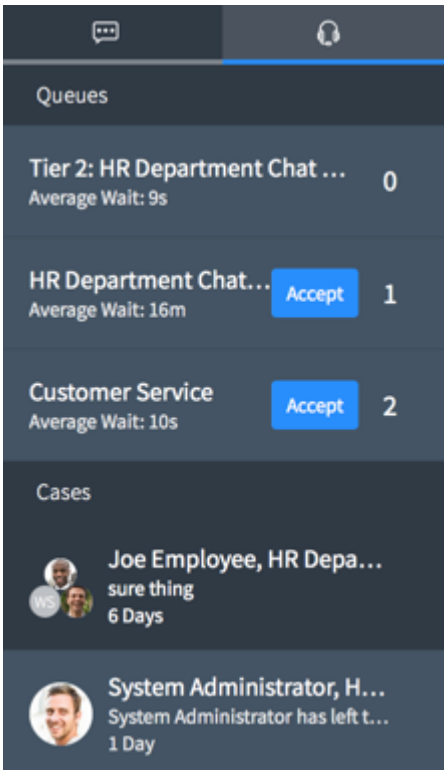
HR 채팅 큐 알림



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 **Connect** 지원레이블이 표시됩니다.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
   지원 탭에 사용자가 속하는 큐가 표시됩니다. 또한 케이스 아래에 열려 있는 지원 대화가 표시됩니다. 사용자가 지원 대화를 시작하거나 에이전트가 대화를 큐로 전송하면, 연결된 큐에 속한 모든 에이전트가 대화를 수락할 수 있습니다. 에이전트는 사용자에게 직접 대화를 전송 하도록 요청할 수도 있습니다.

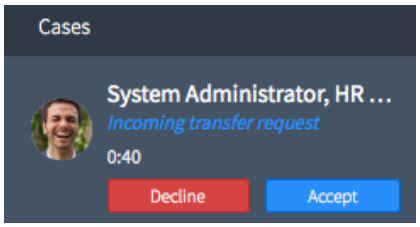
Connect 사이드바의 지원 탭



3. 다음과 같은 방법으로 대화를 수락합니다.

옵션	설명
큐에서 대화 수락	큐에서 큐별로 수락을 클릭합니다. 대화가 대화 창에서 열리고 사이드바의 케이스 섹션에 항목이 나타납니다.
전송 요청 수락	케이스에서 전송 요청별로 수락을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	전송 요청  대화가 대화 창에서 열립니다. 대화를 전송한 에이전트는 대화를 계속할 수 있습니다.

4. 사용자에게 응답하고 문제 해결에 도움을 줍니다.
   기본적으로 메시지는 대화 기록에 설명으로 추가되고 사용자에게 표시됩니다.
5. 옵션: 고객 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있도록 Zoom 회의를 시작합니다.
   자세한 내용은 채팅에서 Zoom 회의 시작 을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

필요한 경우 자세한 조사를 위해 대화에서 새 HR 케이스 또는 인시던트를 열 수 있습니다. 다른 에이전트 또는 큐로 대화를 전송하거나 우선순위가 높은 큐로 대화를 에스컬레이션할 수도 있습니다.

레거시 HR의 채팅에서 **HR** 케이스 생성

HR 채팅 결과 케이스를 열어야 하는 경우 대화에서 바로 케이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보

지원 대화에서 HR 케이스를 만들면 시스템은 대화 이력을 코멘트 및 작업 메모로 케이스 활동 스트림에 복사합니다. 미래 메시지도 케이스에서 추적됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 **Connect** 지원레이블이 표시됩니다.
   Connect 작업 공간이 새 탭에서 열립니다.
2. 헤드셋 아이콘( )으로 표시되는 Connect 사이드바의 지원 탭을 클릭합니다.
3. 케이스 아래에서 HR 대화를 엽니다.
4. 대화의 맨 아래에서 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 Connect 작업 메뉴를 엽니다.
5. Connect 작업 메뉴에서 **HR** 케이스 생성을 선택합니다.
6. 필요에 따라 양식을 작성하고 제출을 클릭합니다.
   기록 대화의 설명 또는 작업 메모는 인시던트 양식에 대한 설명으로 나타납니다. 작업 메모는 ESS 사용자에 대한 채팅에 나타나지 않습니다. 채팅 에이전트는 대화에서 메시지를 설명 또는 작업 메모로 선택할 수 있습니다.

   a. 기록 대화의 텍스트 입력 필드에서 메시지 유형 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 설명 또는 작업 메모를 선택합니다.

   c. 메시지를 입력합니다.
   기본적으로 기록 대화 메시지는 설명으로 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
기록 대화에 첨부 파일을 추가한 경우에는 기본 기록에도 연결됩니다.

시스템이 대화의 기록을 자동으로 공유하고, 대화를 기록 활동 스트림에 복사하고, 채팅 큐 항목 [chat_queue_entry] 테이블의 기록을 참조합니다. 기록에 추가된 새 저널 필드는 채팅에 표시되지 않습니다. 또한 채팅 큐 항목 테이블에 있는 항목 대신에 인시던트 번호를 참조하도록 대화의 문서 ID가 변경됩니다.

레거시 HR에 대한 서명 패드

문서 또는 작업과 연결할 수 있는 전자 서명을 캡처하려면 서명 패드를 사용합니다.

사용

디지털 서명 또는 이름 입력 등의 사용자 확인이 필요한 문서를 직원에게 보낼 수 있습니다.

서명 패드가 문서 또는 작업과 연결되는 경우에는 그려진 서명을 이미지로 캡처하여 서명 이미지 [signature_image] 테이블에 저장합니다.

주:
서명을 입력하면 확인이 제공되지만 저장된 이미지는 캡처하지 않습니다.

HR Service Delivery 애플리케이션은 입사 제안서, 신원 조사 승인, 회사 정책 확인 등의 온보딩 문서와 함께 서명 패드를 사용합니다.

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] 플러그인이 서명 패드 [com.snc.signaturepad] 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인과 함께 서명 이미지 [signature_image] 테이블이 설치됩니다.

HR 문서 템플릿의 경우 서명 삽입 버튼을 사용하여 사용자에게 문서 서명을 요구하는 변수를 삽입하십시오. **HR PDF** 문서 템플릿의 경우, 직원 서명 필드 이름 및 **PDF** 템플릿 매핑을 사용하여 사용자에게 문서에 서명하라는 메시지를 표시합니다. HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

주:
이 기능이 올바르게 작동하도록 문서 생성 UI 작업 조건을 확인합니다.

예시

HR Delivery 시스템은 다양한 시나리오에 PDF 문서를 사용합니다. 서명 패드에 대한 UI 페이지 또는 대화 상자를 호출하는 데 사용되는 코드의 예:

```
132         var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
133         gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
134         gDialog.setWidth("500");
135         gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
136         gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
137         gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
138         gDialog.render();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서명이 수락되고 최종 PDF 문서가 작성된 후 문서에 사용된 코드의 예:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
            <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

레거시 HR에서 서명 패드 플러그인 활성화

애플리케이션에서 서명 패드를 활성화하려면 서명 패드 플러그인(com.snc.signaturepad)을 활성화합니다. 이 플러그인과 함께 서명 이미지[signature_image] 테이블이 설치됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 서명 패드 플러그인 (com.snc.signaturepad)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR에서 서명 패드 테스트

서명 패드 플러그인을 활성화한 후 시도할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지 〉 **accept_signature**.
2. 아래로 스크롤하여 시도를 클릭하십시오.
3. 이름 인쇄 필드에 본인의 이름을 입력합니다.
4. 수락을 클릭합니다.
   서명 이미지(signature_image) 테이블에 기록이 삽입됩니다.
5. 서명을 그리려면 그리기 탭을 선택합니다.
6. 마우스를 사용하여 서명을 그립니다.
7. 수락을 클릭합니다.
   서명 이미지(signature_image) 테이블에 기록이 삽입됩니다.

HR Service Portal 레거시

HR Service Portal 애플리케이션은 범위가 지정되지 않은 레거시 버전의 HR에 직원이 필요한 모든 HR 서비스를 빠르고 쉽게 받을 수 있는 단일 장소를 제공합니다.

직원 또는 HR 에이전트로 HR Service Portal 사용

레거시 HR Service Portal을 사용하는 직원

직원은 HR 프로파일을 업데이트하고, 열린 케이스를 보고, HR 서비스를 요청하고, 케이스에 문서를 첨부하고, HR 지식베이스를 검색하고, 셀프 서비스 HR Service Portal에서 HR과 채팅하거나 이메일을 보낼 수 있습니다.

레거시 HR Service Portal을 사용하는 HR 에이전트

HR 에이전트는 HR 혜택, 직원 관계, 시스템, 급여 및 직원 데이터 관리에 대한 직원 데이터를 정의하고 관리할 수 있습니다.

활성화 정보

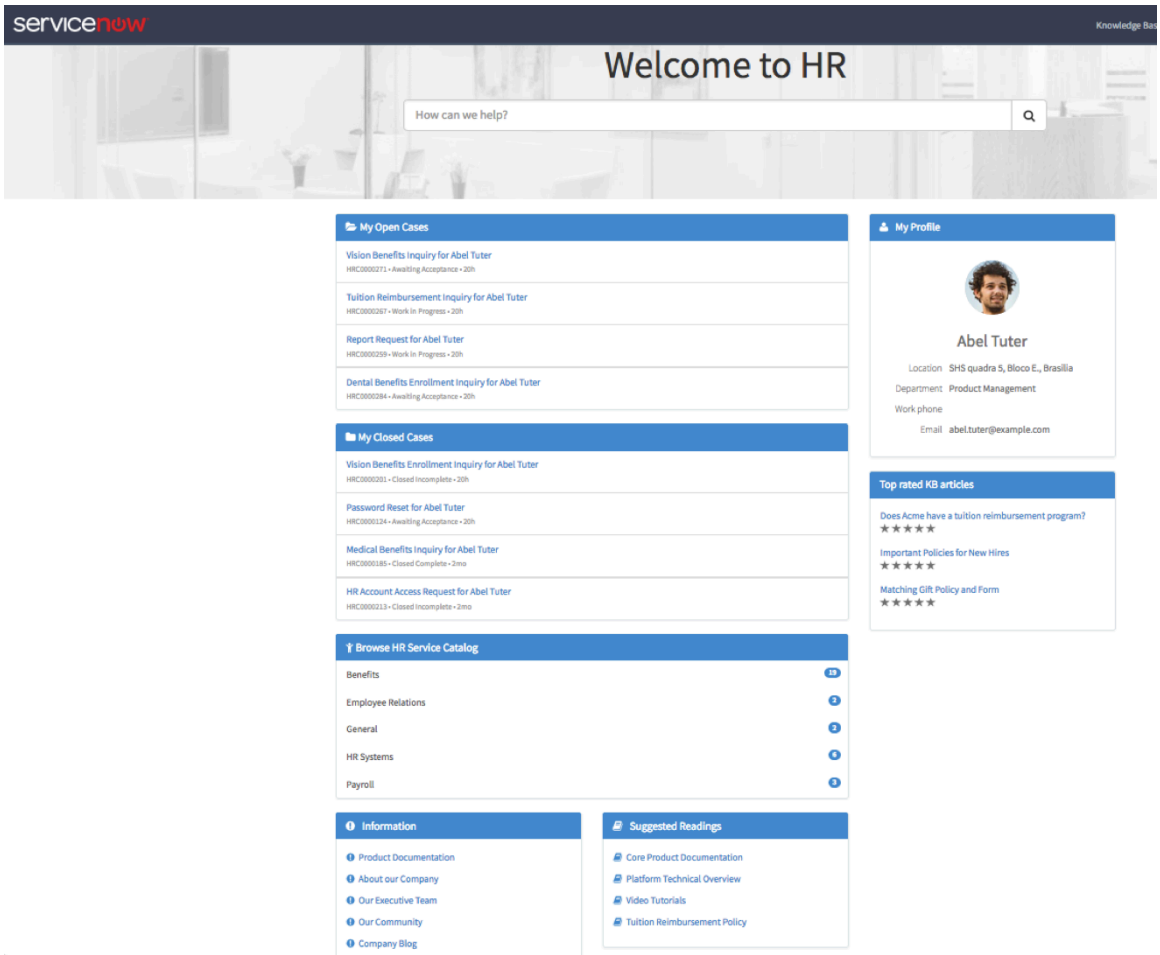
HR Service Portal 레거시 활성화해야 합니다.

HR Service Portal

사용자 유형에 따라 HR Service Portal 뷰가 다를 수 있습니다. 이것은 한 가지 뷰의 예입니다.

주:
HR Service Portal에는 Microsoft Internet Explorer 10 이상이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



HR Service Portal 레거시 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범위가 지정되지 않은 HR 버전의 Human Resources Application: Service Portal [com.sn.hr.service_portal] 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Human Resources Application: Service Portal은 직원 셀프 서비스 HR Service Portal을 제공합니다.

이와 관련된 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

Human Resources Application: Service Portal 플러그인

플러그인	설명
Human Resources Application: Core [com.snc.hr.core]	기본적인 HR 기능을 제공합니다.
Human Resources Application: HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	HR 채팅 큐를 설정하고 HR Service Portal에서 사용할 수 있게 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

레거시 **HR Service** Portal을 사용하는 직원

직원은 범위가 지정되지 않은 HR 버전의 셀프 서비스 HR Service Portal에서 HR 프로파일을 업데이트하고, 열린 케이스를 보고, HR 서비스를 요청하고, 케이스에 문서를 첨부하고, HR 지식베이스를 검색하고, HR과 채팅하거나 이메일을 보낼 수 있습니다.

주:
HR Service Portal 뷰는 회사에 이미 근무하고 있는 직원과 온보딩 중인 직원의 뷰가 약간 다릅니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 **HR** 프로파일 업데이트

직원들은 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 개인 정보, 연락처 정보, 비상 연락망 및 고용 이력을 포함하여 일부 정보를 HR 프로파일에 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
HR 관리자는 직원이 편집할 수 있는 개인 정보 필드를 구성합니다. 예를 들어 직원들이 생일과 출생지를 업데이트하도록 허용할 수 있습니다. 직원이 HR 프로파일을 볼 때는 편집할 수 없는 필드가 비활성화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. 내 프로파일 범주에서 본인의 이름을 클릭합니다.
3. 정보 섹션을 클릭하여 개인 연락처 정보를 추가하거나 업데이트합니다.
4. 약력 정보를 추가하려면 약력 옆의 비어 있음을 클릭하고 짧은 설명을 추가합니다.
5. 사진 업로드를 클릭하여 프로파일에 추가할 사진 파일을 찾아봅니다.
6. 새 연락처 생성을 클릭하여 내 연락처 창구에 추가합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 **HR Service** Portal에 연락처 추가

직원은 자신의 HR 프로파일에 연락처 정보를 추가하고 비상시 연락할 사람을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. 내 프로파일 범주에서 본인의 이름을 클릭합니다.
3. 내 연락처 범주에서 새 연락처 생성을 클릭합니다.
4. 연락처 이름, 전화 번호 및 기타 정보를 입력합니다.
5. 개인을 비상 연락처로 지정하려면 비상 연락처 확인란을 선택합니다.
   우선순위 필드가 나타납니다.
6. 기본 또는 대체 중에서 연락처의 우선순위를 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 열린 케이스 보기

범위가 지정되지 않은 HR 버전의 HR Service Portal에서 열린 HR 케이스를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
   다음으로 이동할 수도 있습니다. 셀프 서비스 〉 내 요청그러나 표시되는 목록에는 HR 케이스뿐만 아니라 열려 있는 모든 요청이 포함됩니다.
2. 내 오픈 케이스에서 케이스 설명을 클릭하여 상세 정보 또는 본인에게 할당된 작업을 확인합니다.
   할당된 작업을 보려면 Service Portal 역할(sn_hr_sp.xxxx)을 가지고 있어야 합니다.
3. 정보를 편집하려면 필드를 클릭하고 정보를 편집한 다음 저장을 클릭합니다.
4. 옵션: 필요한 경우 활동 탭을 클릭하여 메시지를 입력합니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 서비스 카탈로그 요청 제출

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR Service Portal을 열어 질문을 제출하고 HR 팀에 도움을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
요청을 하거나 HR Service Portal에 질문하는 방법에는 여러 가지가 있습니다.

카탈로그

HR Service Portal의 상단 배너에 있는 카탈로그 링크를 사용하여 포털에서 사용할 수 있는 모든 HR 범주에 액세스합니다. 이러한 범주에서 범주를 클릭하여 일반적인 질문하거나 요청할 수 있습니다.

HR 서비스 카탈로그 찾아보기

HR 서비스 카탈로그 찾아보기 아래에서 아무 범주 링크나 클릭하여 포털에서 사용할 수 있는 특정 HR 범주에 액세스합니다. 이러한 범주에서 일반적인 질문을 하거나 요청할 수 있습니다.

일반 조회

포털 범주와 관련이 없는 질문을 하려면 **HR** 서비스 카탈로그 찾아보기 아래의 일반 조회 범주 링크를 클릭합니다.

HR과 채팅 또는 이메일

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR Service Portal의 상단 배너에 있는 HR과 채팅 및 HR에 이메일 링크를 사용하여 HR과 채팅하거나 이메일로 HR에 질문 또는 요청을 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
   - **HR** 서비스 카탈로그를 찾아보고 질문이나 요청에 관련된 주제를 선택하십시오.
   - HR Service Portal의 상단 배너 카탈로그에서 질문이나 요청에 관련된 주제를 선택하십시오.
2. 표시되는 지식 문서를 검토하고 질문이나 요청이 해결되면 양식을 종료합니다. 그렇지 않으면 나머지 단계를 계속 진행합니다.
3. 요청 양식의 질문에 대답합니다. 질문은 선택한 항목에 따라 다릅니다. 필수 필드 옆에는 빨간색 별표(*)가 있습니다.
4. 제출을 클릭합니다. 페이지가 새로 고쳐지고 내 열린 케이스에 케이스 링크가 표시됩니다. 케이스를 확인하여 할당 대상을 볼 수 있습니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 혜택 등록 또는 수정

HR Service Portal을 열어 혜택을 등록하거나 기존 혜택 계획을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
HR Service Portal에서 등록해야 하는 카탈로그 섹션에는 몇 가지 유형의 혜택이 있습니다.

의료 혜택

이 링크를 사용하여 해당 등록 양식을 다운로드하고 작성한 다음 HR에 업로드합니다. 혜택 옵션 또는 등록 프로세스에 대해 질문할 수도 있습니다.

치과 혜택

이 링크를 사용하여 해당 등록 양식을 다운로드하고 작성한 다음 HR에 업로드합니다. 혜택 옵션 또는 등록 프로세스에 대해 질문할 수도 있습니다.

안과 혜택

이 링크를 사용하여 해당 등록 양식을 다운로드하고 작성한 다음 HR에 업로드합니다. 혜택 옵션 또는 등록 프로세스에 대해 질문할 수도 있습니다.

약제 혜택

이 링크를 사용하여 해당 등록 양식을 다운로드하고 작성한 다음 HR에 업로드합니다. 혜택 옵션 또는 등록 프로세스에 대해 질문할 수도 있습니다.

401(k) 연금

이 링크를 사용하여 해당 등록 양식을 다운로드하고 작성한 다음 HR에 업로드합니다. 혜택 옵션 또는 등록 프로세스에 대해 질문할 수도 있습니다.

직접 입금

급여 링크를 클릭하여 급여에 대해 직접 입금을 등록합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. **HR** 서비스 카탈로그 찾아보기에서 혜택을 선택합니다. 혜택 범주가 열립니다.
3. 의료 혜택처럼 등록하거나 수정할 항목을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의료 혜택 페이지가 열리고, 정보를 확인할 수 있는 최신 의료 보험 제공자 및 관련 지식 문서가 표시됩니다.

4. 원하는 경우 표시되는 지식 문서를 검토합니다.
   그렇지 않으면 나머지 단계를 계속 진행합니다.
5. 오늘은 무엇을 하시겠습니까?에서 의료 보험 등록 또는 수정을 선택합니다.
   해당 등록 양식을 다운로드하여 작성하라는 지침이 나타납니다. 양식 아래에 다운로드할 양식에 대한 링크도 표시됩니다.
6. 해당 양식을 클릭합니다.
   양식이 컴퓨터에 다운로드됩니다.
7. 양식을 열고 필요한 정보를 입력합니다.
8. 양식을 컴퓨터에 저장합니다.
9. HR Service Portal의 의료 혜택 페이지로 돌아가 작성한 양식을 첨부합니다.
10. 첨부 파일 추가를 클릭합니다.
11. 컴퓨터에서 작성한 양식을 찾은 다음 첨부할 양식을 한 번 또는 두 번 클릭합니다.
12. 제출을 클릭합니다.

결과
작성한 양식을 제출하면 회사 의료 혜택 제도에 사용자를 등록하는 프로세스가 시작됩니다. 동일한 단계에 따라 치과, 안과, 약제, 401(k) 및 직접 입금 혜택 계획에 등록합니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 재직 증명서 요청

HR 요청을 제출하여 재직 증명서를 작성하고, 요청을 하는 기관에게 이메일을 통해 보낼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
포털 페이지의 상단 배너 영역에 있는 카탈로그 또는 **HR** 서비스 카탈로그 찾아보기를 통해 재직 증명서를 요청할 수 있습니다. 이 증명서는 HR 프로파일 정보를 기반으로 생성됩니다. 요청에 할당된 HR 에이전트는 이메일 메시지에 증명서를 첨부하여 입력된 연락 이메일 주소로 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. **HR** 서비스 카탈로그 찾아보기에서 직원 데이터 관리를 선택합니다.
   또는 포털 페이지의 상단 배너 영역에서 카탈로그를 클릭하여 요청 양식으로 이동할 수도 있습니다.
3. 재직 증명서를 선택합니다.
   재직 증명서를 요청하는 양식이 열립니다.
4. 서류가 필요한 이유, 회사 또는 기관 이름, 연락처 이름, 주소 및 연락처의 이메일 주소를 입력하여 양식을 작성합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 학자금 지원 요청

조직에서 직원의 역할 수행에 도움이 되는 교육 과정에 지불한 학자금을 지원하는 경우, HR Service Portal에서 학자금 지원 요청 양식을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
요청을 제출할 때 케이스에 필요한 문서를 첨부해야 합니다. 일반적으로 지불 영수증 및 성적 증명서/과정 수료증입니다.

포털 페이지의 상단 배너 영역에 있는 카탈로그 또는 **HR** 서비스 카탈로그 찾아보기를 통해 학자금 지원을 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. **HR** 서비스 카탈로그 찾아보기에서 혜택을 선택합니다.
   또는 포털 페이지의 상단 배너 영역에서 카탈로그를 클릭하여 요청 양식으로 이동할 수도 있습니다.
3. 학자금 지원을 선택합니다.
4. 원하는 경우 표시되는 지식 문서를 검토합니다.
   그렇지 않으면 나머지 단계를 계속 진행합니다.
5. 승인 과정에 대한 배상 청구서 제출을 선택합니다.
6. 드롭다운 목록에서 상환에 승인된 과정을 선택합니다.
7. 지불 영수증 및 성적 증명서/과정 수료증의 디지털 사본이 있는 경우 각 범주 옆의 확인란을 클릭합니다.
8. 파일 브라우저에서 양식으로 문서를 끌어서 놓거나, 첨부 파일 아이콘을 클릭하여 문서 위치로 이동하고 첨부할 항목을 선택합니다.
   양식의 맨 위에 문서가 나타납니다. 이러한 항목을 보거나 첨부 파일 관리를 클릭하여 필요에 따라 제거할 수 있습니다.
9. 제출을 클릭합니다.
   케이스는 두 가지 작업으로 생성됩니다. 하나는 HR 에이전트가 문서를 검토하는 **HR** 작업이며, 다른 하나는 급여 에이전트가 상환을 처리하는 작업입니다. HR Service Portal에서 내 열린 케이스에서 케이스를 확인할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
필수 문서를 첨부하지 않은 경우, 준비가 되었을 때 HR 요청에 첨부할 수 있습니다. HR 요청을 열고 파일 브라우저에서 문서를 끌어서 놓거나, 첨부 파일 아이콘을 클릭하여 문서 위치로 이동하고 항목을 선택합니다.

레거시 **HR Service** Portal의 케이스에 문서 첨부

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 에이전트로부터 영수증 또는 법률 문서와 같은 문서를 제출하라는 요청을 받을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
예를 들어, 학자금 지원을 요청하는 경우 HR 에이전트는 상환 요청을 제출하기 위해 학자금 지불 영수증 사본을 필요로 합니다. 서류가 필요하면 문서를 첨부할 수 있는 작업이 생성되고 이메일 알림을 받게 됩니다.

이메일 알림을 받았을 때 요청한 문서의 디지털 사본이 있는 경우, 알림에 회신하고 파일을 회신 이메일에 첨부할 수 있습니다. 시스템이 작업에 이를 연결하고 작업을 종결합니다. 다음 절차에서는 이를 시스템의 HR 케이스에 첨부하는 방법을 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 필요한 문서에 대한 알림을 받으면 문서를 컴퓨터에 스캔하거나 업로드합니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
이메일 알림에서 응답하려면	이메일 알림에서 작업 링크를 클릭합니다. HR 작업 양식이 열립니다. 이 설명에는 필요한 문서가 나열되어 있습니다. 첨부 파일 아이콘을 클릭하고 문서를 첨부한 다음 업데이트를 클릭합니다.
HR Service Portal에서 해당 작업으로 이동하려면	내 작업을 선택하고 다음 단계를 완료합니다. **a.** 문서가 필요한 요청을 엽니다. 맨 위에 작업이 필요하다는 메시지가 나타납니다. **b.** 메시지의 링크를 클릭합니다. 대화 창이 열립니다. **c.** 첨부해야 하는 문서를 알면 첨부 파일 아이콘을 클릭하여 첨부합니다. **d.** 무엇을 첨부할지 모르는 경우 **HR** 케이스에 대해 요청된 문서 옆의 화살표를 클릭하여 HR 에이전트가 무엇을 요청했는지 확인합니다. **e.** 첨부 파일 아이콘을 클릭하고 문서를 첨부한 다음 업데이트를 클릭합니다.

파일 브라우저에서 HR 작업 또는 HR 케이스 양식으로 끌어서 놓는 방법으로 파일을 첨부할 수도 있습니다.
작업이 파란색에서 회색으로 변경되고 내 작업 아래 작업 상자에 작업이 완료 종결 상태임을 나타내는 확인 표시가 나타납니다. 문서를 사용할 수 있다는 알림이 HR 에이전트에게 전송됩니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 **HR** 지식베이스 검색

조직의 정책이나 혜택에 대해 궁금한 점이 있으면 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 질문이나 요청을 제출하기 전에 HR Service Portal에서 HR 지식베이스를 검색하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
HR Service Portal에 검색 텍스트를 입력하고, 입력하는 동안 일치하는 문서를 볼 수 있습니다. 질문에 답이 되는 문서가 있는 경우, HR 요청을 제출할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털
2. 배너에서 지식베이스를 클릭합니다.
3. 상위 등급 문서 또는 혜택, FAQ 또는 급여 같은 다양한 범주와 연관된 문서를 읽을 수 있습니다. 또는 검색 텍스트를 입력하고 다음 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
검색 상자 아래에 나타나는 문서 열기	문서 이름을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
HR 지식베이스 고급 검색 열기	목록 맨 위의 검색을 클릭합니다.

4. 고급 검색을 완료하려면 문서 목록 위에 텍스트를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   일치하는 문서가 나열되고 왼쪽에 필터가 표시되어 지식베이스, 범주 또는 작성자별로 검색 결과를 세분화할 수 있습니다.
5. 읽을 문서를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

지식베이스 문서에 액세스할 때는 특히 정보가 없거나 오래 된 경우에 제공되는 정보를 평가하고 검토하는 것이 좋습니다. 조직이 등급 및 코멘트 필드를 표시하지 않기로 선택할 수도 있지만, 문서에 나타나는 경우에는 시간을 들여 평가하십시오. 이렇게 하면 정보를 최신 상태로 유지하고 다른 사용자에게 유용할 수 있습니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 HR과 채팅

범위가 지정되지 않은 HR 버전의 HR Service Portal에서 채팅 큐를 모니터링하는 HR 에이전트에게 질문할 수 있습니다. 질문에 대한 자세한 조사가 필요한 경우 HR 에이전트가 대화에서 케이스를 열 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자가 활성화한 경우 HR 채팅 큐를 사용할 수 있습니다. 이 설정을 비활성화하면 채팅 링크가 HR 포털에 나타나지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. 배너에서 HR과 채팅을 클릭합니다.
   HR 부서 채팅 큐가 새 창에서 열립니다.
3. 질문을 입력하고 보내기를 누릅니다.
   큐를 모니터링하는 HR 에이전트가 대화에 참여합니다. HR 에이전트는 필요한 경우 대화를 다른 HR 에이전트에게 전송하거나 HR 케이스를 만들 수 있습니다. 채팅 창에 정책 문서 또는 스크린샷 같은 파일을 첨부할 수 있습니다.

레거시 **HR Service** Portal에서 **HR** 이메일 보내기

범위가 지정되지 않은 HR 버전의 HR Service Portal에서 HR에 이메일을 보낼 수 있습니다. 질문이나 요청에 대한 자세한 조사가 필요한 경우 HR 에이전트가 이메일 컨텐츠에서 케이스를 열 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 **HR** 서비스 포털.
2. 배너에서 **HR** 부서에 이메일 보내기를 클릭합니다.
   HR로 전송되는 새 이메일이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 이메일 제목과 컨텐츠를 입력하고 보내기를 누르십시오.
   이메일을 모니터링하는 HR 에이전트나 그룹은 필요한 경우 이메일을 다른 HR 에이전트에게 전송하거나 HR 케이스를 만들 수 있습니다. 이메일에 정책 문서 또는 스크린샷 같은 파일을 첨부할 수 있습니다.

레거시 **HR Service** Portal을 사용하는 **HR** 에이전트

HR 에이전트는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 혜택, 직원 관계, 시스템, 급여 및 직원 데이터 관리에 대한 직원 데이터를 정의하고 관리할 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 혜택 관리

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 혜택 케이스를 생성하고 할당하는 데 사용되는 HR 혜택 데이터를 정의하고 유지관리할 수 있습니다.

HR 혜택 모듈에는 모든 열린 혜택 케이스의 목록이 포함되며 HR 에이전트는 회사의 혜택 계획에 직원을 등록할 수 있습니다. HR 에이전트는 혜택 제공자와 혜택 유형을 추가하고 수정할 수 있습니다. 학자금 지원 케이스는 **HR** 혜택 모듈을 통해 관리됩니다.

다음 정보는 **HR** 혜택 모듈의 일부로 설정 및 유지됩니다. 직원들은 HR 혜택 정보에 액세스하고 HR Service Portal에서 HR 혜택 케이스를 제출할 수 있습니다. HR 관리자 또는 관리자가 정보를 설정하고 수정합니다.

- HR 혜택 케이스 관리
- HR 혜택
  - 수혜자
  - 치과 혜택
  - 의료 혜택
  - 약제 혜택
  - 퇴직 혜택
  - 안과 혜택
- 혜택 제공자 및 유형
- 학자금 지원

HR 전문가, 제너럴리스트 및 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원이 학자금 지원에 대한 직원의 요청 또는 혜택에 대한 정보 요청 등의 HR 요청 처리를 기록할 수 있는 HR 혜택 케이스를 만듭니다.
- 직원 의료 보험 등록과 같은 자동화된 HR 프로세스에 대한 HR 케이스를 만듭니다.
- HR 혜택 케이스 정보를 보고 전체 HR 작업 부하를 관리합니다. 예를 들어 관리자는 할당되지 않은 모든 HR 케이스를 사용할 수 있습니다.

HR 혜택 케이스는 하나 이상의 HR 작업과 연결하여 케이스 내의 개별 작업을 관리할 수 있습니다.

레거시 HR에서 혜택 케이스 관리

HR 대시보드, 보고서 및 기타 HR 관리 모듈을 사용하여 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 혜택 케이스를 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

다음에서 모든 혜택 케이스 목록을 볼 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리 〉 혜택 케이스 모듈.

다음에서 학자금 지원 사례 목록을 볼 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 학자금 지원 모듈.

HR 직무에 따라 일상적인 HR 혜택 케이스와 작업에 도움이 되는 다음 도구를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 개요, 개요(보고), 관리자 대시보드를 포함한 대시보드. 대시보드는 보고서와 기타 위젯을 포함하는 홈페이지의 한 유형입니다. 보고서에서 나열된 혜택 기록이나 세그먼트를 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 대시보드에서 사용할 수 있는 보고서를 포함한 HR 보고서입니다. 다양한 HR 보고서가 미리 정의되어 있으며, 추가 보고서를 만들 수 있습니다.

레거시 HR에서 수혜자 생성 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원 수혜자를 만들거나 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 특정 혜택 계획에 대한 수혜자를 작성, 추가 또는 수정하도록 요청합니다. 수혜자 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리. HR 애플리케이션에 수혜자가 추가되면 HR 에이전트는 조회 아이콘을 사용하여 직원 혜택 기록에 수혜자를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 이점 〉 수익자.
   HR 수혜자 목록이 열립니다.
2. 수혜자 기록을 열려면 신규를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 수혜자 양식

필드	설명
전체 이름	수혜자의 전체 이름
SSN	수혜자의 주민 등록 번호입니다.
직원 관계	직원과의 관계입니다.
생년월일	수혜자 생년월일입니다.
백분율	수혜자에게 분배된 혜택의 백분율입니다.
혜택 유형	401(k), 기본 수명, 퇴직 연금 또는 자발적 수명과 같은 혜택의 유형입니다.
수혜자 연락처	수혜자 연락처 정보입니다(해당하는 경우).
수혜자 유형	기본 또는 임시입니다.
직원	케이스를 제출한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
시작 날짜	수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   수혜자는 HR 수혜자 목록에 표시됩니다.
5. 수혜자 데이터를 수정하려면 HR 수혜자 목록에서 기존 수혜자를 찾습니다.
   수혜자 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다. 또한 같은 방법으로 직원 이름을 검색할 수도 있습니다.
6. 수혜자 이름을 클릭하여 양식을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 치과 혜택 생성 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 치과 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 치과 혜택에 대해 질문하고 치과 보험 혜택 가입을 요청할 수 있습니다. 치과 혜택 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 이점 〉 치과 혜택.
   HR 치과 혜택 목록이 열립니다.
2. 치과 혜택 기록을 열려면 신규를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 치과 혜택 양식

필드	설명
이름	혜택의 이름입니다.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
제공자	보험 제공자입니다.
상세 정보	혜택에 대한 세부 사항입니다.
급여 공제 금액	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 달러 금액.
수혜자	가족 구성원은 혜택을 받을 수 있습니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   치과 혜택은 HR 치과 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 치과 혜택 데이터를 수정하려면 HR 치과 혜택 목록에서 기존 치과 혜택을 찾아보십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 치과 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 의료 혜택 생성 또는 수정

HR 혜택모듈을 사용하여 직원에 대한 의료 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 의료 혜택에 대해 질문하고 의료 보험 혜택 가입을 요청할 수 있습니다. 의료 혜택 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 이점 〉 의료 혜택.
   HR 의료 혜택 목록이 열립니다.
2. 의료 혜택 기록을 열려면 신규를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 의료 혜택 양식

필드	설명
이름	혜택의 이름입니다.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
제공자	보험 제공자입니다.
등록 양식	직원들이 혜택을 등록하는 데 사용하는 관리 대상 문서입니다.
상세 정보	혜택에 대한 세부 사항입니다.
급여 공제 금액	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 달러 금액.
수혜자	가족 구성원은 혜택을 받을 수 있습니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   의료 혜택은 HR 의료 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 의료 혜택 데이터를 수정하려면 HR 의료 혜택 목록에서 기존 의료 혜택을 찾아보십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 의료 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 약제 혜택 생성 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 약제 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보

직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 약제 혜택에 대해 질문하고 약제 혜택 가입을 요청할 수 있습니다. 약제 혜택 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 이점 〉 약제 혜택.
   HR 약제 혜택 목록이 열립니다.
2. 약제 혜택 기록을 열려면 신규를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 약제 혜택 양식

필드	설명
이름	혜택의 이름입니다.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
제공자	혜택 제공자입니다.
상세 정보	혜택에 대한 세부 사항입니다.
급여 공제 금액	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 달러 금액.
수혜자	가족 구성원은 혜택을 받을 수 있습니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   약제 혜택은 HR 약제 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 약제 혜택 데이터를 수정하려면 HR 약제 혜택 목록에서 기존 약제 혜택을 찾아보십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 약제 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 퇴직 혜택 생성 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 퇴직 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 퇴직 혜택에 대해 질문하고 퇴직 혜택 가입을 요청할 수 있습니다. 퇴직 혜택 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 이점 〉 퇴직 혜택.
   HR 퇴직 혜택 목록이 열립니다.
2. 퇴직 혜택 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 퇴직 혜택 양식

필드	설명
이름	혜택의 이름입니다.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
제공자	혜택 제공자입니다.
상세 정보	혜택에 대한 세부 사항입니다.
급여 공제 금액	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 달러 금액.
급여 공제 백분율	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 비율.
잔액	혜택 계정의 통화 금액입니다.
기부	고용주 매칭 기부입니다.
수혜자	가족 구성원은 혜택을 받을 수 있습니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   퇴직 혜택은 HR 퇴직 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 퇴직 혜택 데이터를 수정하려면 HR 퇴직 혜택 목록에서 기존 치과 혜택을 찾아보십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 퇴직 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 안과 혜택 생성 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원에 대한 퇴직 혜택을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
직원은 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 안과 혜택에 대해 질문하고 안과 혜택 가입을 요청할 수 있습니다. 안과 혜택 케이스가 열리며, 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 케이스 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 이점 〉 안과 혜택.
   HR 안과 혜택 목록이 열립니다.
2. 안과 혜택 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 비전 혜택 양식

필드	설명
이름	혜택의 이름입니다.
직원	등록을 요청한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
제공자	혜택 제공자입니다.
상세 정보	혜택에 대한 세부 사항입니다.
급여 공제 금액	직원 급여에서 혜택에 대해 공제된 달러 금액.
수혜자	가족 구성원은 혜택을 받을 수 있습니다.
시작 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 활성화되는 날짜입니다.
종료 날짜	직원과 수혜자에 대한 혜택이 더 이상 활성이 아닌 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   안과 혜택은 HR 안과 혜택 목록에 나와 있습니다.
5. 안과 혜택 데이터를 수정하려면 HR 안과 혜택 목록에서 기존 안과 혜택을 찾아보십시오.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 안과 혜택을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR의 **HR** 혜택 제공자

HR 혜택 제공자를 사용하여 혜택 제공자와 혜택 유형을 유지관리하고 HR 애플리케이션에 추가할 수 있습니다.

HR 혜택 모듈에는 모든 혜택 제공자 및 혜택 유형 목록이 포함되어 있습니다. HR 에이전트는 혜택 제공자와 유형을 추가하고 수정할 수 있습니다.

다음 정보는 다음의 일부로 설정 및 유지됩니다. **HR** 혜택 〉 혜택 제공자 모듈.

- HR 혜택 제공자
  - 치과 혜택 제공자
  - 의료 혜택 제공자
  - 약제 혜택 제공자
  - 401(k) 또는 IRA 같은 퇴직 혜택 제공자
  - 안과 혜택 제공자
  - 자발적 수명 혜택 제공자
  - 단기 장애 혜택 제공자
  - 장기 장애
  - 기본 수명 혜택 제공자
- HR 혜택 유형
  - 치과
  - 의료

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 약제
- 퇴직
- 안과
- 자발적 수명
- 단기 장애
- 장기 장애
- 기본 수명

레거시 HR에서 혜택 제공자 생성 또는 수정

HR 혜택 제공자 모듈을 사용하여 혜택 제공자를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
혜택 제공자는 다음에서 볼 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 혜택 제공자 〉 **HR** 혜택 제공자.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 혜택 제공자 〉 **HR** 혜택 제공자.
   HR 혜택 제공자 목록이 열립니다.
2. HR 혜택 제공자 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 혜택 제공자 양식

필드	설명
이름	혜택의 이름입니다.
제공자	혜택 제공자의 이름입니다.
계획 유형	계획 유형(예: 의료 PPO, HMO 또는 Total Life Platinum 또는 Bronze)입니다.
활성	시스템에서 계획 제공자를 활성화하려면 선택합니다. 확인란을 비워 두거나 선택을 취소하면 시스템에서 제공자가 비활성화됩니다.
혜택 유형	의료, 치과, 퇴직 등과 같은 혜택의 유형입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   혜택 제공자는 HR 혜택 제공자 목록에 나열되어 있습니다.
5. 혜택 제공자 데이터를 수정하려면 HR 혜택 제공자 목록에서 기존 혜택 제공자를 찾으십시오.
   혜택 제공자 또는 혜택 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 혜택 제공자 또는 혜택 이름을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR에서 혜택 유형 생성 또는 수정

HR 혜택 제공자 모듈을 사용하여 혜택 유형을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
혜택 유형은 다음에서 볼 수 있습니다. **HR** • 혜택 〉 혜택 제공자 〉 **HR** 혜택 유형.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 혜택 〉 혜택 제공자 〉 혜택 유형.
   HR 혜택 유형 목록이 열립니다.
2. HR 혜택 유형 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 혜택 유형 양식

필드	설명
이름	의료, 치과, 약제 등과 같은 혜택의 유형입니다.
값	약제 또는 의료 등 혜택의 값 이름입니다.
활성	시스템에서 계획 제공자를 활성화하려면 선택합니다. 확인란을 비워 두거나 선택을 취소하면 시스템에서 제공자가 비활성화됩니다.
혜택 클래스	혜택의 테이블 이름(예: sn_hr_sp_pharmacy_benefit)

4. 제출을 클릭합니다.
   혜택 유형은 HR 혜택 유형 목록에 나와 있습니다.
5. 혜택 유형 데이터를 수정하려면 혜택 제공자 유형 목록에서 기존 혜택 유형을 찾으십시오.
   혜택 유형 이름 또는 혜택 값 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 혜택 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR의 **HR** 학자금 지원

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원의 학자금 지원 케이스를 유지하고 관리할 수 있습니다.

HR 혜택 모듈에는 모든 학자금 지원 케이스 목록이 포함되어 있습니다. HR 에이전트는 학자금 지원 케이스를 추가하고 수정할 수 있습니다.

레거시 HR에서 학자금 지원 만들기 또는 수정

HR 혜택 모듈을 사용하여 직원의 학자금 지원을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

직원들은 승인된 과정과 클래스에 대해 질문하고 HR Service Portal을 통해 요청을 제출하여 학자금 지원을 요청할 수 있습니다. 학자금 지원 케이스가 열리며, 다음에서 보고 할당할 수 있습니다. **HR • 혜택** 〉 학자금 지원.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR • 혜택** 〉 학자금 지원.
   HR 학자금 지원 목록이 열립니다.
2. HR 학자금 지원 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 학자금 지원 양식

필드	설명
과정 제목	과정의 이름입니다.
직원	학자금 지원을 요청한 사용자입니다. 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
학교/프로그램 이름	직원이 과정을 수강하는 학교 또는 프로그램의 이름입니다.
과정 등급	과정 이수 후 받은 직원의 성적입니다.
과정 정당성	직원이 과정을 수강한 이유에 대한 설명입니다.
상태	환급 요청의 상태(예: 승인됨 또는 지급됨)입니다.
과정 시작 날짜	과정이 시작된 날짜입니다.
과정 종료 날짜	과정이 끝난 날짜입니다.
과정 비용	과정의 비용입니다.
환급	직원에게 환급된 금액입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   학자금 지원은 HR 학자금 지원 목록에 나열되어 있습니다.
5. 학자금 지원 데이터를 수정하려면 HR 학자금 지원 목록에서 기존 학자금 지원을 찾습니다.
   과정 제목이나 직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 학자금 지원을 클릭하여 양식을 여십시오.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 학자금 지원 요청 승인

학자금 지원 요청을 승인하려면 제출된 서류와 정당성 설명을 검토하여 해당 과정이 직원의 직무에 도움이 되는지 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_approver_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

요청을 제출한 직원은 HR Service Portal을 사용하여 학자금 양식에 지불 영수증과 성적을 첨부합니다. 요청이 제출되면 두 가지 HR 작업(지불을 검토하고 승인하는 작업 및 지불을 처리하는 급여 작업)이 생성됩니다.

프로시저

1. 학자금 지원 요청을 열고 작업 시작을 클릭하십시오.
2. 첨부된 문서를 확인하고 검토하여 요청을 승인할지 여부를 결정합니다.
3. 옵션: 하나 이상의 문서가 연결되어 있지 않거나 잘못된 경우 일시 중단를 클릭하고 이유에 해당하는 문서를 선택한 다음 필요한 문서에 대한 메모를 입력합니다.
   HR 케이스가 일시 중단됩니다. 직원은 이메일 알림을 받고 문서를 첨부하여 응답합니다. 이 작업이 완료되면 알림을 받습니다.
4. 첫 번째 작업을 열고 작업 시작을 클릭합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 완료합니다.

옵션	설명
요청 승인됨	완료 종결을 클릭하고, 문서 및 환급이 승인되었다는 메모를 입력한 다음 확인을 클릭합니다.
요청이 승인되지 않음	완료 종결을 클릭하고 문서 또는 정당성을 승인하지 않는 이유에 대한 메모를 입력한 다음 확인을 클릭합니다.

6. 이 지불 요청에 대한 승인 사실을 급여 팀에 알리려면 HR 급여 팀에 할당된 작업을 열고 작업을 수행할 준비가 되었다는 설명을 입력합니다.
   그러면 할당된 급여 담당자에게 코멘트가 포함된 이메일 알림이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업

급여 담당자가 지불을 처리한 후 케이스를 종결할 수 있음을 알립니다.

레거시 HR에서 학자금 지불 처리

학자금 지원 요청을 검토하고 승인한 후에는 환급 지불을 처리하는 작업을 수행할 준비가 되었다는 알림을 받게 됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_task_writer

이 태스크 정보

학자금 지원 요청이 제출되었을 대 지불을 처리하기 위해 HR 작업이 생성되었습니다. 문서를 검토하는 HR 에이전트는 급여에 대한 HR 작업에 코멘트를 입력하고 작업 링크와 함께 이메일 알림을 받습니다.

프로시저

1. 이메일 알림에서 링크를 클릭하여 HR 작업을 엽니다.
   다음으로 이동할 수도 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 **HR** 작업 〉 나에게 할당됨.
2. 작업 시작을 클릭합니다.
3. 급여 시스템에서 직원에 대한 환급 프로세스를 완료합니다.
4. HR 작업에서 완료 종결을 클릭하고 환급에 대한 메모를 입력한 다음 확인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
이 작업이 종결되면 학자금 지원 케이스에 할당된 HR 에이전트에게 이메일 알림이 전송됩니다. HR 에이전트는 정보를 검토하고 HR 케이스를 종결할 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR Employee Relations** 관리

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 Employee Relations 케이스를 생성하고 할당하는 데 사용되는 HR Employee Relations 데이터를 정의하고 유지관리할 수 있습니다.

HR • Employee Relations 모듈에는 열린 모든 Employee Relations 케이스의 목록이 포함되어 있습니다. 이 모듈을 사용하면 HR 에이전트가 징계 문제와 유형, 경고 유형을 추가하고 수정할 수 있습니다.

다음 정보는 **HR • Employee Relations** 모듈의 일부로 설정 및 유지됩니다. 직원들은 HR Employee Relations 정보에 액세스하고 HR Service Portal에서 HR Employee Relations 케이스를 제출할 수 있습니다. HR 관리자 또는 관리자가 정보를 설정하고 수정합니다.

- HR Employee Relations 케이스 관리
- 징계 문제
  - 징계 문제 유형
  - 경고 유형

HR 전문가, 제너럴리스트 및 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원에 대한 HR Employee Relations 케이스를 생성하여 동료의 부재 또는 위법 행위에 대한 직원의 보고서와 같은 HR 징계 문제의 처리를 기록 합니다.
- HR Employee Relations 케이스 정보를 보고 전체 HR 작업 부하를 관리합니다. 예를 들어 관리자는 할당되지 않은 모든 HR 케이스를 사용할 수 있습니다.

HR Employee Relations 케이스는 하나 이상의 HR 작업과 연결하여 케이스 내의 개별 작업을 관리할 수 있습니다.

레거시 HR의 **Employee Relations** 케이스 관리

HR 대시보드, 보고서 및 기타 HR 관리 모듈을 사용하여 HR Employee Relations 케이스를 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

다음에서 Employee Relations 케이스 목록을 볼 수 있습니다. **HR • Employee Relations** 〉 케이스 관리 〉 직원 관계 케이스 모듈.

HR 직무에 따라 일상적인 HR Employee Relations 케이스와 작업에 도움이 되는 다음 도구를 사용할 수 있습니다.

- 개요, 개요(보고), 관리자 대시보드를 포함한 대시보드. 대시보드는 보고서와 기타 위젯을 포함하는 홈페이지의 한 유형입니다. 보고서에서 나열된 직원 관계 기록이나 세그먼트를 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 대시보드에서 사용할 수 있는 보고서를 포함한 HR 보고서입니다. 다양한 HR 보고서가 미리 정의되어 있으며, 추가 보고서를 만들 수 있습니다.

레거시 HR에서 징계 문제 생성 또는 수정

HR • Employee Relations 모듈을 사용하여 직원의 징계 문제를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
직원들은 HR Service Portal을 통해 질문 및 보고서를 제출하여 직원 관계에 관한 질문을 하거나 징계 문제를 보고할 수 있습니다. Employee Relations 케이스가 열리며, 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR • Employee Relations** 〉 케이스 관리 〉 직원 관계 케이스.

모든 Employee Relations 케이스가 징계 문제로 이어지지는 않습니다. 그러나 케이스가 징계 문제로 이어지면 징계 문제 목록에 징계 문제가 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR • Employee Relations** 〉 징계 문제 〉 징계 문제.
   HR 징계 문제 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 징계 문제 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 징계 문제 양식

필드	설명
직원	징계를 받을 사용자입니다.
유형	지각, 부적절한 복장 또는 위법 행위와 같은 징계 문제입니다.
경고 유형	구두 또는 서면 경고 등, 주어진 경고입니다.
설명	징계 문제에 대한 상세 정보입니다.
징계 조치	HR 또는 경영진이 취한 조치입니다.
이전 상호작용	직원과의 기타 상호작용에 대한 상세 정보입니다.
권장 개선	문제를 시정하거나 완화하는 방법에 대한 상세 정보입니다.
검토 날짜	징계 문제가 만들어지거나 수정된 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   징계 문제는 HR 징계 문제 목록에 나와 있습니다.
5. 징계 문제 데이터를 수정하려면 HR 징계 문제 목록에서 기존 징계 문제를 찾습니다.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 징계 문제를 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 징계 문제 유형 생성 또는 수정

HR • Employee Relations 모듈을 사용하여 징계 문제 유형을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
.
징계 문제 유형은 다음에서 볼 수 있습니다. **HR • Employee Relations** 〉 징계 문제 〉 징계 문제 유형.

징계 문제의 유형은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 결근
- 폭력적 언어 또는 행위
- 부적절한 복장
- 위법 행위
- 불복종
- 지각
- 부적절한 장비 사용
- 불충분한 직무 성과
- 회사 정책 미준수
- 기타

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR • Employee Relations** 〉 징계 문제 〉 징계 문제 유형.
   HR 징계 문제 유형 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 징계 문제 유형 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 징계 문제 유형 양식

필드	설명
문제	징계 문제.
순서	기록에 문제가 표시되는 순서를 나타내도록 설정된 숫자입니다.
값	absenteeism 또는 improper_dress 같은 문제 값 이름입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   징계 문제 유형은 HR 징계 문제 유형 목록에 나와 있습니다.
5. 징계 문제 유형 데이터를 수정하려면 HR 징계 문제 유형 목록에서 기존 징계 문제 유형을 찾습니다.
   징계 문제 유형을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 징계 문제 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 징계 경고 유형 생성 또는 수정

HR • Employee Relations 모듈을 사용하여 징계 경고 유형을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
.
징계 경고 유형은 다음에서 볼 수 있습니다. **HR • Employee Relations** 〉 징계 문제 〉 경고 유형.

징계 경고의 유형은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 구두 경고
- 서면 경고
- 최종 경고
- 해고
- 기타

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR • Employee Relations** 〉 징계 문제 〉 경고 유형.
   HR 징계 경고 유형 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 징계 문제 유형 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 징계 경고 유형 양식

필드	설명
경고	경고 유형.
순서	기록에 문제가 표시되는 순서를 나타내도록 설정된 숫자입니다.
값	absenteeism 또는 improper_dress 같은 문제 값 이름입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   징계 경고 유형은 HR 징계 경고 유형 목록에 나와 있습니다.
5. 징계 경고 유형 데이터를 수정하려면 HR 징계 경고 유형 목록에서 기존 징계 경고 유형을 찾습니다.
   징계 경고 유형을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 징계 경고 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 시스템 관리

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 시스템 케이스를 생성하고 할당하는 데 사용되는 HR 시스템 데이터를 정의하고 유지할 수 있습니다.

HR 시스템은 HR 애플리케이션을 형성하는 개별 시스템으로 구성됩니다.

- 혜택 관리 시스템
- HR 포털
- 학습 관리 시스템
- 급여 체계
- 성과 관리 시스템
- 시간 및 출퇴근 시스템

HR • 시스템 모듈에는 열린 모든 HR 시스템 케이스의 목록이 포함되어 있습니다. HR 에이전트는 시스템에 대한 운영 액세스 권한을 부여하고 시스템 보고서를 만들고 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 정보는 **HR** • 시스템 모듈의 일부로 설정 및 유지됩니다. 직원들은 HR 시스템 정보에 액세스하고 HR Service Portal에서 HR 시스템 케이스를 제출할 수 있습니다. HR 관리자 또는 관리자가 정보를 설정하고 수정합니다.

- HR 암호 재설정
- HR 포털 서비스
- HR 시스템 접근
- HR 시스템 보고서

HR 전문가, 제너럴리스트 및 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 HR 암호 재설정이나 HR Service Portal 지원과 같은 HR 시스템 요청의 처리를 기록할 수 있는 HR 시스템 케이스를 만듭니다.
- HR 시스템 케이스 정보를 보고 전체 HR 작업 부하를 관리합니다. 예를 들어 관리자는 할당되지 않은 모든 HR 케이스를 사용할 수 있습니다.

HR 시스템 케이스는 하나 이상의 HR 작업과 연결하여 케이스 내의 개별 작업을 관리할 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 시스템 케이스 관리

HR 대시보드, 보고서 및 기타 HR 관리 모듈을 사용하여 HR 시스템 케이스를 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

다음에서 모든 시스템 케이스 목록을 볼 수 있습니다. **HR** • 시스템 〉 케이스 관리 〉 **HR** 시스템 케이스 모듈.

HR 직무에 따라 일상적인 HR 시스템 케이스와 작업에 도움이 되는 다음 도구를 사용할 수 있습니다.

- 개요, 개요(보고), 관리자 대시보드를 포함한 대시보드. 대시보드는 보고서와 기타 위젯을 포함하는 홈페이지의 한 유형입니다. 보고서에서 나열된 시스템 기록이나 세그먼트를 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 대시보드에서 사용할 수 있는 보고서를 포함한 HR 보고서입니다. 다양한 HR 보고서가 미리 정의되어 있으며, 추가 보고서를 만들 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 시스템 액세스 권한 부여 또는 수정

HR • 시스템 모듈을 사용하여 직원에 대한 HR 시스템 액세스 권한을 부여하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
HR 시스템 액세스 권한은 급여 시스템이나 혜택 관리 시스템과 같은 특정 HR 시스템에 액세스할 자격이 있는 직원들에게 부여됩니다. 직원들은 HR Service Portal을 통해 HR 시스템에 관한 질문을 하거나 시스템 액세스를 요청할 수 있습니다. HR 시스템 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 시스템 〉 케이스 관리 〉 **HR** 시스템 케이스.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 시스템 〉 시스템 접근 〉 시스템 접근.
   HR 운영 액세스(시스템 액세스) 목록이 열립니다.
2. HR 운영 액세스 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 운영 액세스 양식

필드	설명
활성	시스템 액세스를 활성화하는 확인란을 선택합니다. 액세스를 비활성화하려면 선택을 취소합니다.
직원	시스템 액세스를 요청하는 사용자입니다.
만료 날짜	날짜 액세스가 비활성화됩니다.
근거	사용자에게 시스템 액세스 권한이 필요한 이유에 대한 상세 정보입니다.
정책 수용	정책 수용이 필요한 경우 이 확인란을 선택합니다. 그렇지 않으면 선택을 취소합니다.
역할	HR 시스템에 대한 특정 역할 할당입니다.
사용자 이름	직원 사용자 이름입니다.
케이스 부여 중	HR 시스템 케이스 번호입니다.
부여 날짜	액세스 권한이 부여됩니다.
HR 시스템	급여 시스템이나 혜택 관리 시스템 등 HR 시스템에 액세스했습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시스템 액세스는 HR 운영 액세스 목록에 나열됩니다.
5. 시스템 액세스 데이터를 수정하려면 HR 운영 액세스 목록에서 기존 시스템 액세스를 찾습니다.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 직원 이름을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 시스템 보고서 정의 만들기 또는 수정

HR • 시스템 모듈을 사용하여 직원에 대한 HR 시스템 보고서를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
직원들은 HR Service Portal을 통해 HR 보고서에 대해 문의하거나 HR 보고서를 요청할 수 있습니다. HR 보고서 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 시스템 〉 케이스 관리 〉 **HR** 시스템 케이스.

프로시저
1. 다음으로 이동 **HR** • 시스템 〉 시스템 보고서 〉 보고서 정의.
   HR 운영 보고서(보고서 정의) 목록이 열립니다.
2. HR 운영 보고서 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 운영 보고서 양식

필드	설명
이름	보고서 이름
설명	보고서에 대한 설명.
보고서 유형	고객 만족도, 규정 준수 또는 운영 등의 보고서 유형입니다.
시스템	급여 시스템처럼 보고서가 필요한 시스템입니다.
근거	보고서가 필요한 이유
연락처	양식에 대해 문의할 사람입니다.
요청자	보고서를 요청하는 사람입니다.
시작일	구성된 보고서 데이터의 시작 날짜입니다.
종료일	구성된 보고서 데이터의 종료 날짜입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시스템 보고서는 HR 운영 보고서(보고서 정의) 목록에 나열됩니다.
5. 시스템 보고서 정의 데이터를 수정하려면 HR 운영 보고서(보고서 정의) 목록에서 기존 시스템 보고서 정의를 찾습니다.
   보고서 이름 또는 요청자 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 시스템 보고서를 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 시스템 보고서 빈도 만들기 또는 수정

HR • 시스템 모듈을 사용하여 직원에 대한 시스템 보고서 빈도를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
직원들은 HR Service Portal을 통해 HR 보고서 빈도에 대해 문의하거나 HR 보고서 빈도를 요청할 수 있습니다. HR 보고서 케이스가 열리고 다음에서 보고 관리할 수 있습니다. **HR** • 시스템 〉 케이스 관리 〉 **HR** 시스템 케이스.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** 시스템 〉 시스템 보고서 〉 보고서 빈도.
   HR 운영 보고서 빈도 목록이 열립니다.
2. HR 운영 보고서 빈도 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 운영 보고서 빈도 양식

필드	설명
보고서 빈도	보고서가 생성되는 빈도(예: 매일, 매주, 매월)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시스템 보고서는 HR 운영 보고서 빈도 목록에 나열됩니다.
5. 시스템 보고서 빈도 데이터를 수정하려면 HR 운영 보고서 빈도 목록에서 기존 시스템 보고서 빈도를 찾습니다.
   보고서 빈도 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 시스템 보고서 빈도를 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 시스템 보고서 유형 만들기 또는 수정

HR • 시스템 모듈을 사용하여 시스템 보고서 유형을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
.
다음에서 시스템 보고서 유형을 볼 수 있습니다. **HR** • 시스템 〉 시스템 보고서 〉 보고서 유형.

시스템 보고서의 유형은 다음과 같습니다.

- 고객 만족도
- 준수
- 운영
- 추세 분석
- 기타

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 시스템 〉 시스템 보고서 〉 보고서 유형.
   HR 운영 보고서 유형 목록이 열립니다.
2. 시스템 보고서 유형 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 운영 보고서 유형 양식

필드	설명
보고서 유형	생성할 보고서의 종류(예: 규정 준수 또는 운영)입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   시스템 보고서는 HR 운영 보고서 유형 목록에 나열됩니다.
5. 시스템 보고서 유형 데이터를 수정하려면 HR 운영 보고서 유형 목록에서 기존 시스템 보고서 유형을 찾습니다.
   보고서 유형 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 시스템 보고서 유형을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 급여 관리

범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 HR 급여 케이스를 생성하고 할당하는 데 사용되는 HR 급여 데이터를 정의하고 유지할 수 있습니다.

HR • 급여 모듈에는 열린 모든 급여 케이스의 목록이 포함되어 있습니다. 이 모듈을 사용하면 HR 에이전트가 급여 기록, 은행 계좌 및 직접 입금 데이터를 추가하고 수정할 수 있습니다.

다음 정보는 **HR** • 급여 모듈의 일부로 설정 및 유지됩니다. 직원은 HR Service Portal에서 HR 급여 정보에 액세스하고, 직접 입금을 등록하고, HR 급여 케이스를 제출할 수 있습니다. HR 관리자 또는 관리자가 정보를 설정하고 수정합니다.

- HR 급여 케이스 관리
- 직원 급여 기록
- 은행 상세 정보
  - 은행 계좌
  - 직접 입금

HR 전문가, 제너럴리스트 및 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 HR 급여 문제나 등록 처리를 기록하게 하려면 HR 급여 케이스를 만듭니다.
- HR 급여 케이스 정보를 보고 전체 HR 작업 부하를 관리합니다. 예를 들어 관리자는 할당되지 않은 모든 HR 케이스를 사용할 수 있습니다.

HR 급여 케이스는 하나 이상의 HR 작업과 연결하여 케이스 내의 개별 작업을 관리할 수 있습니다.

레거시 HR에서 **HR** 급여 케이스 관리

HR 대시보드, 보고서 및 기타 HR 관리 모듈을 사용하여 HR 급여 케이스를 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

다음에서 모든 급여 케이스 목록을 볼 수 있습니다. **HR** • 급여 〉 케이스 관리 〉 급료 지불 명세표 케이스 모듈.

HR 직무에 따라 일상적인 HR 급여 케이스와 작업에 도움이 되는 다음 도구를 사용할 수 있습니다.

- 개요, 개요(보고), 관리자 대시보드를 포함한 대시보드. 대시보드는 보고서와 기타 위젯을 포함하는 홈페이지의 한 유형입니다. 보고서에서 나열된 급여 기록이나 세그먼트를 클릭하면 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 대시보드에서 사용할 수 있는 보고서를 포함한 HR 보고서입니다. 다양한 HR 보고서가 미리 정의되어 있으며, 추가 보고서를 만들 수 있습니다.

레거시 HR에서 직원 급여 기록 만들기 또는 수정

HR • 급여 모듈을 사용하여 직원 급여 기록을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
급여 기록은 다음에서 볼 수 있습니다. **HR** • 급여 〉 **=** 〉 직원 급여 기록 〉 급료 지불 명세표.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 급여 〉 직원 급여 기록 〉 급료 지불 명세표.
   HR 급여 목록이 열립니다.
2. HR 급여 기록을 열려면 새로 만들기를 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식을 작성합니다.
(양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 급여 양식

필드	설명
직원	직원의 이름입니다.
급여 기간 시작	급여 기간이 시작되는 날(날짜)입니다.
급여 기간 종료	급여 기간이 종료되는 날(날짜)입니다.
현재 급여 날짜	가장 최근 또는 가장 임박한 급여 날짜입니다.
당기 소득	현재까지 직원이 받은 총 수입 금액입니다.
YTD 소득	총 급여와 성과급 수입입니다.
당기 공제액	현재까지 수입에서 공제된 금액입니다.
YTD 공제액	연봉에서 공제된 총 액수입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
급여 기록은 HR 급여 목록에 나열됩니다.
5. 급여 기록 데이터를 수정하려면 HR 급여 목록에서 기존 급여 기록을 찾습니다.
직원 이름을 입력하여 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 직원 이름 옆의 정보 아이콘을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 직원 은행 계좌 만들기 또는 수정

HR • 급여 모듈을 사용하여 직원 은행 계좌를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
다음에서 직원 은행 계좌 데이터를 볼 수 있습니다. **HR** • 급여 〉 은행 상세 정보 〉 은행 계좌.

프로시저
1. 다음으로 이동 **HR** • 급여 〉 은행 상세 정보 〉 은행 계좌.
은행 계좌 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 은행 계좌 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
(양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

은행 계좌 양식

필드	설명
이름	직원 이름.
계좌 보유자	계좌 소유자 이름.
계정 별칭	계정의 개인화된 이름(휴직 저축 또는 대학생 예금 등)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
은행 이름	은행의 이름입니다.
계정 유형	당좌, 저축 등 은행 계좌 유형입니다.
계좌 번호	은행 계좌 번호.
라우팅 번호	은행 라우팅 번호.

4. 제출을 클릭합니다.
   은행 계좌는 은행 계좌 목록에 나열됩니다.
5. 은행 계좌 데이터를 수정하려면 은행 계좌 목록에서 기존 은행 계좌를 찾습니다.
   직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.
6. 직원 이름을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 직원 직접 입금 만들기 또는 수정

HR • 급여 모듈을 사용하여 직원 직접 입금을 추가하거나 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_manager

이 태스크 정보
혜택 제공자는 다음에서 볼 수 있습니다. **HR** • 급여 〉 은행 상세 정보 〉 직접 입금.

프로시저

1. 다음으로 이동 **HR** • 급여 〉 은행 상세 정보 〉 직접 입금.
   HR 직접 입금 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 HR 직접 입금 기록을 엽니다.
3. 양식을 작성합니다.
   (양식에 표시되는 필드는 양식이 구성된 방식과 표시하기로 선택한 필드에 따라 다릅니다.)

HR 직접 입금 양식

필드	설명
직원	직원 이름.
은행 계좌	계좌 소유자 이름.
입금액	급여에서 직접 입금을 위한 액수입니다.
입금 유형	금액, 백분율 또는 잔고 등의 직접 입금 유형입니다.
활성	직원의 직접 입금을 활성화하려면 선택합니다. 확인란을 비워 두거나 선택을 취소하면 직접 입금이 비활성화됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   직접 입금은 HR 직접 입금 목록에 나열됩니다.
5. 직접 입금 데이터를 수정하려면 HR 직접 입금 목록에서 기존 직접 입금을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 이름을 입력하고 Enter 키를 눌러 목록 검색 메뉴를 사용할 수 있습니다.

6. 목록의 업데이트됨 열에 있는 날짜 또는 정보 아이콘을 클릭하여 양식을 엽니다.
7. 양식을 수정합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

레거시 HR에서 **HR** 직원 데이터 관리 관리

HR 직원 데이터 관리는 범위가 지정되지 않은 HR 버전에서 직원 개인 정보, 재직 증명서 요청, 신입 직원을 위한 온보딩 작업, 퇴사 직원을 위한 오프보딩 작업을 관리합니다.

HR 스페셜리스트, 제너럴리스트 및 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 신입 직원 온보딩
- 퇴사 직원 등록 취소
- 직원 개인 정보를 업데이트합니다.
- 재직 증명서를 보냅니다.

직원 데이터 관리 케이스에는 여러 작업이 할당될 수 있습니다.

HR 케이스 요청 예

HR 채용자 Alan이 신입 직원에게 온보딩 문서를 보내고자 합니다.

1. 채용 관리자가 **HR Service Portal**을 통해 온보딩 요청을 만들거나 Alan이 **HR** • 직원 데이터 관리를 통해 HR 온보딩 요청을 만듭니다. HR 온보딩 케이스는 할당 규칙에 따라 전문가 또는 제너럴리스트와 같은 HR 에이전트에게 생성되어 할당됩니다.
2. 케이스가 승인을 위해 제출됩니다.
3. 승인을 받은 후 HR 에이전트는 HR 케이스를 처리하여 이 요청에 대한 HR 작업을 생성합니다. 신입 직원 및 HR 에이전트에게 작업이 할당됩니다.
4. 모든 작업이 완료되면 HR 케이스가 종결됩니다.

레거시 HR에서 직원 정보 변경 케이스 생성 및 완료

직원은 **HR Service Portal**을 통해 직원 정보 변경을 요청할 수 있습니다. HR 에이전트는 직원 데이터 관리 케이스를 생성하고 **HR** • 직원 데이터 관리를 통해 이 요청을 이행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
HR • 직원 데이터 관리를 통해 직원 정보 변경 요청을 이행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 직원 데이터 관리 〉 케이스 관리 〉 직원 데이터 관리 케이스.
   직원 데이터 관리 케이스 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기 또는 케이스 번호를 클릭합니다.
   워크플로우 스테이지가 상단에 나열되고 새 케이스가 초안 단계에 있습니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 데이터 관리 케이스 필드

필드	설명
번호	자동 할당된 케이스 ID 번호이며 변경할 수 없습니다.
오픈 대상	HR 지원이 필요한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오. 위치와 부서 정보는 자동으로 채워집니다.
위치	케이스와 연관된 사용자의 지리적 위치입니다.
부서	케이스와 연관된 사용자의 부서입니다. 부서를 선택하면 할당된 부서장이 있는 경우 관리자 필드가 채워집니다.
범주	HR 케이스의 범주입니다. 범주를 선택하면 새 케이스를 저장하고 가능한 경우 자동 할당 프로세스를 시작할 수 있습니다. 직원 정보 변경을 선택합니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다.
상태	상태 또는 케이스의 상태입니다.
우선순위	범주 및 VIP 직원 여부를 기준으로 하는 케이스의 우선순위입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다.
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.
간단한 설명	케이스에 대한 간단한 설명입니다. 범주를 선택하면 기본값이 나타납니다.
설명	케이스에 대한 보다 길고 자세한 설명입니다.
작업 메모 또는 추가 의견	케이스에 대한 추가 정보입니다. 작업 메모를 클릭하여 내부 작업 메모로 추가합니다. 사용자에게 표시하려면 정보를 입력하고 추가 의견을 클릭합니다.

4. 케이스를 계속 진행하려면 승인이 필요합니다.
   승인을 받으면 정보가 업데이트되고 상태가 완료 종결로 변경됩니다.
5. 추가 정보를 업데이트하려면 직원 정보, 고용 정보및 연락처 정보 탭을 클릭하여 개인 정보를 추가하거나 변경합니다.
6. 제출을 클릭하여 케이스를 저장하고 종결한 다음 직원 데이터 관리 케이스 목록으로 돌아가거나, 작업 준비 완료를 클릭하여 케이스를 저장, 종결하고 직원 데이터 관리 케이스 양식에 남아 있습니다.

결과
HR 직원 데이터 관리 케이스를 생성하면 SLA(서비스 수준 계약)가 적용되어 진행률을 추적합니다. SLA는 HR 케이스를 종결하기까지 걸리는 시간을 정의합니다. 기본적으로 HR 온보딩 및 등록 취소 케이스는 2일로 설정되고 다른 HR 케이스는 4시간으로 설정됩니다. HR 에이전트가 정보를 얻기 위해 벤더에게 연락해야 하고 벤더가 즉시 지원할 수 없는 경우에는 SLA를 일시 중지할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 SLA 기록을 볼 수 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**. SLA 보고서를 실행할 수도 있습니다.

레거시 HR에서 등록 취소 케이스 만들기

HR 에이전트는 **HR** • 직원 데이터 관리 모듈을 사용하여 직원을 등록 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보
HR 에이전트는 직원 데이터 케이스 관리 양식을 사용하여 퇴사하는 직원을 등록 취소할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 직원 데이터 관리 〉 케이스 관리 〉 직원 데이터 관리 케이스.
   직원 데이터 관리 케이스 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기 또는 케이스 번호를 클릭합니다.
   워크플로우 스테이지가 상단에 나열되고 새 케이스가 초안 단계에 있습니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원 데이터 관리 케이스 필드

필드	설명
번호	자동 할당된 케이스 ID 번호이며 변경할 수 없습니다.
오픈 대상	조회 아이콘을 클릭하고 등록 취소할 직원을 선택합니다.
위치	케이스와 연관된 사용자의 지리적 위치입니다.
부서	케이스와 연관된 사용자의 부서입니다. 부서를 선택하면 할당된 부서장이 있는 경우 관리자 필드가 채워집니다.
범주	HR 케이스의 범주입니다. 직원 등록 취소를 선택합니다. 주: 일부 케이스 범주에는 관련 워크플로우가 있습니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다.
상태	케이스의 상태입니다. 상태는 맨 위를 따라서도 표시됩니다.
우선순위	범주 및 VIP 직원 여부를 기준으로 하는 케이스의 우선순위입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	기록을 생성하는 사용자입니다.
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.
간단한 설명	케이스에 대한 간단한 설명입니다. 범주를 선택하면 기본값이 나타납니다.
설명	케이스에 대한 보다 길고 자세한 설명입니다.
작업 메모 또는 추가 의견	케이스에 대한 추가 정보입니다. 작업 메모를 클릭하여 내부 작업 메모로 추가합니다. 사용자에게 표시하려면 정보를 입력하고 추가 의견을 클릭합니다.

4. 케이스를 계속 진행하려면 승인이 필요합니다.
   승인을 받으면 정보가 업데이트되고 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
5. 등록 취소를 위해 할당된 작업을 보려면 아래로 스크롤하십시오.
6. 상세 정보를 보고 상태를 업데이트하려면 작업 번호(HRTxxxxxxx)를 클릭합니다.
7. 업데이트를 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 양식으로 돌아가거나 저장을 클릭하여 **HR** 작업 양식을 저장하고 남아 있습니다.

결과

HR 케이스를 생성하면 SLA(서비스 수준 계약)가 적용되어 진행률을 추적합니다. SLA는 HR 케이스를 종결하기까지 걸리는 시간을 정의합니다. 기본적으로 HR 온보딩 및 등록 취소 케이스는 2일로 설정되고 다른 HR 케이스는 4시간으로 설정됩니다. HR 에이전트가 정보를 얻기 위해 벤더에게 연락해야 하고 벤더가 즉시 지원할 수 없는 경우에는 SLA를 일시 중지할 수 있습니다. HR 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 SLA 기록을 볼 수 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**. SLA 보고서를 실행할 수도 있습니다.

레거시 HR에서 직원 등록 취소 케이스 만들기

오프보딩 요청 작업을 통해 직원이 마지막 근무일 전에 모든 필수 문서를 검토하고 서명하도록 보장할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보

HR 에이전트는 오프보딩 프로세스의 일부로 필요한 모든 오프보딩 작업이 완료되었는지 확인합니다.

승인이 필요합니다. 승인자는 **HR Service Portal** 또는 직원 데이터 관리 케이스 페이지의 케이스를 사용합니다. 승인을 받으면 상태가 진행 중으로 변경됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 직원 데이터 관리 〉 케이스 관리 〉 직원 데이터 관리 케이스 또는 **HR** • 케이스 관리 〉 **HR** 작업 〉 나에게 할당됨.
2. 케이스 번호를 클릭합니다.
3. 아래로 스크롤하여 **HR** 작업을 검토합니다.
   할당된 작업이 완료되면 상태가 완료 종결로 변경됩니다. 준비 상태의 작업이 완료되지 않았습니다.
4. 자신에게 할당된 작업 번호를 클릭합니다.
5. 케이스 정보를 저장하고 준비 상태에서 진행 중상태로 변경하려면 작업 시작을 클릭합니다.
6. 작업이 완료되면 상태가 완료 종결로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 업데이트를 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 양식으로 돌아가거나 저장을 클릭하여 **HR** 작업 양식을 저장하고 남아 있습니다.
8. 모든 작업이 완료되면 케이스의 상태를 완료 종결로 변경합니다.
9. 업데이트를 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 목록으로 돌아가거나 저장을 클릭하여 직원 데이터 관리 케이스 양식에 남아 있습니다.

결과
HR 직원 데이터 관리 케이스를 생성하면 SLA(서비스 수준 계약)가 적용되어 진행률을 추적합니다. SLA는 HR 케이스를 종결하기까지 걸리는 시간을 정의합니다. 기본적으로 HR 온보딩 및 등록 취소 케이스는 2일로 설정되고 다른 HR 케이스는 4시간으로 설정됩니다. HR 에이전트가 정보를 얻기 위해 벤더에게 연락해야 하고 벤더가 즉시 지원할 수 없는 경우에는 SLA를 일시 중지할 수 있습니다. HR 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 SLA 기록을 볼 수 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**. SLA 보고서를 실행할 수도 있습니다.

레거시 HR에서 재직 증명서 케이스 만들기

직원은 **HR Service Portal**을 통해 재직 증명서를 요청할 수 있습니다. HR 에이전트는 HR 케이스를 생성하고 **HR** • 직원 데이터 관리를 통해 이 요청을 이행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
직원이 재직 증명서를 요청하면 HR 에이전트가 **HR** • 직원 데이터 관리를 사용하여 이 요청을 이행합니다. 이 증명서는 HR 프로파일 정보를 기반으로 생성됩니다. 요청에 할당된 HR 에이전트는 이메일 메시지에 증명서를 첨부하여 입력된 연락 이메일 주소로 보낼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 직원 데이터 관리 〉 케이스 관리 〉 직원 데이터 관리 케이스.
   직원 데이터 관리 케이스 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기 또는 케이스 번호를 클릭합니다.
   워크플로우 스테이지가 상단에 나열되고 새 케이스가 초안 단계에 있습니다.
3. 양식을 작성합니다.

직원 데이터 관리 케이스 필드

필드	설명
번호	자동 할당된 케이스 ID 번호이며 변경할 수 없습니다.
오픈 대상	HR 지원이 필요한 사용자입니다. 사용 목록 조회 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택하십시오. 위치와 부서 정보는 자동으로 채워집니다.
위치	케이스와 연관된 사용자의 지리적 위치입니다.
부서	케이스와 연관된 사용자의 부서입니다. 할당된 부서장이 있는 경우 관리자 필드가 채워집니다.
범주	HR 케이스의 범주입니다. 범주를 선택하면 새 케이스를 저장하고 가능한 경우 자동 할당 프로세스를 시작할 수 있습니다. 주: 일부 케이스 범주에는 관련 워크플로우가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	재직 증명서를 선택합니다.
PDF 템플릿	직원의 위치에 따라 서류 템플릿이 결정됩니다. 조회 아이콘을 클릭하여 서류 목록을 보도록 변경합니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다.
상태	케이스 상태는 맨 위를 따라서도 표시됩니다.
우선순위	범주 및 VIP 직원 여부를 기준으로 하는 케이스의 우선순위입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	기록을 생성하는 사용자입니다.
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다.
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.
간단한 설명	케이스에 대한 간단한 설명입니다. 범주를 선택하면 기본값이 나타납니다.
설명	직원이 제공한 연락처 정보가 표시됩니다.
작업 메모 또는 추가 의견	케이스에 대한 추가 정보입니다. 작업 메모를 클릭하여 내부 작업 메모로 추가합니다. 사용자에게 표시하려면 정보를 입력하고 추가 의견을 클릭합니다.

4. 직원 정보, 고용 정보및 연락처 정보 탭을 클릭하여 개인 정보를 추가하거나 변경합니다.
5. 업데이트를 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 목록으로 돌아가거나 작업 시작을 클릭하여 직원 데이터 관리 케이스 양식을 저장하고 남아 있습니다.

   상태가 작업 진행 중으로 변경됩니다.

   짧은 설명에 따라 지식 문서가 나열됩니다. 두 개의 탭이 있습니다. 하나는 사용자가 액세스할 수 있는 문서를 표시하고 다른 하나는 호출자가 액세스할 수 있는 문서를 표시합니다. 카운티별로 다른 지리적 위치 또는 휴직 일정에 따라 문서 선택이 결정됩니다.
6. 케이스에 대한 지식 문서를 미리 보고 첨부하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. 문서 옆에 있는 미리 보기를 클릭합니다.
   문서에 필요한 정보가 포함되어 있어 미리 보기하지 않는 경우에는 문서 옆에 있는 첨부를 클릭합니다.
   문서가 팝업 창에 열립니다. 위 또는 아래 화살표를 클릭하여 이전 또는 다음 문서를 검토합니다. 창을 닫으려면 (X)를 클릭합니다.

   b. 이 문서를 첨부하려면 **HR** 케이스에 첨부를 클릭합니다.

   문서 컨텐츠가 활동 필드에 복사됩니다. 케이스를 업데이트하면 문서가 첨부된 지식베이스 관련 목록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

HR 직원 데이터 관리 케이스를 생성하면 SLA(서비스 수준 계약)가 적용되어 진행률을 추적합니다. SLA는 HR 케이스를 종결하기까지 걸리는 시간을 정의합니다. 기본적으로 HR 온보딩 및 등록 취소 케이스는 2일로 설정되고 다른 HR 케이스는 4시간으로 설정됩니다. HR 에이전트가 정보를 얻기 위해 벤더에게 연락해야 하고 벤더가 즉시 지원할 수 없는 경우에는 SLA를 일시 중지할 수 있습니다. HR 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 SLA 기록을 볼 수 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**. SLA 보고서를 실행할 수도 있습니다.

레거시 HR에서 재직 증명서 요청 작성

직원이 요청할 때 재직 증명서를 생성할 수 있습니다. 이 서류는 **HR** • 직원 데이터 관리 양식의 버튼에서 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보

재직 증명서는 PDF로 생성됩니다. 서류를 인쇄하여 우편으로 보내거나 직원 데이터 관리 케이스 양식에서 이메일에 첨부할 수 있습니다.

프로시저

1. 재직 증명서 요청을 열고 작업 시작을 클릭합니다.
2. 설명 필드에서 직원이 제공한 연락처 정보를 검토합니다.
3. 옵션: 누락된 정보를 얻으려면 다음 단계를 완료하십시오.
   a. 일시 중단을 클릭합니다.
   b. 이유로 사용자를 선택하고 작업 메모 필드에 필요한 정보를 입력합니다.
      직원은 누락된 정보에 대한 코멘트를 포함하는 이메일 알림을 받습니다. 직원이 정보를 추가한 후에는 해당 정보가 코멘트에 추가되었다는 이메일 알림을 받게 됩니다.
   c. 재직 증명서 요청을 다시 열고 다시 시작을 클릭합니다.

   직원의 재직 증명서가 표시됩니다.
4. 다른 **PDF** 템플릿을 선택하려면 목록 조회 아이콘을 클릭합니다.
5. 서류를 PDF로 생성하려면 문서 생성을 클릭합니다.
   문서 편집 페이지에 서류가 열립니다.
6. 서류를 편집합니다.
7. 서명을 그리려면 서명을 클릭합니다.
8. 수락을 클릭합니다.
   서류가 PDF로 생성되고 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다. 첨부 파일처럼 관리할 수 있습니다. 케이스는 수락 대기 중 상태로 설정되고 해당 서류를 요청한 직원이 요청을 검토하고 종결할 수 있도록 알림이 전송됩니다.
9. 서류를 보내려면 이메일 보내기를 클릭하십시오.
10. 이메일 주소를 확인합니다.
11. 확인을 클릭하여 이메일을 보냅니다.
12. 직원의 수락을 받은 후 상태가 완료 종결로 변경됩니다.
13. 업데이트를 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 양식에 남아 있거나 저장을 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 목록으로 돌아갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR에서 신입 직원 온보딩 케이스 만들기

HR 에이전트는 **HR** • 직원 데이터 관리 모듈을 사용하여 신입 직원을 온보딩할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보
HR 에이전트는 직원 데이터 케이스 관리 양식을 사용하여 신입 직원을 온보딩할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 직원 데이터 관리 〉 케이스 관리 〉 직원 데이터 관리 케이스.
   직원 데이터 관리 케이스 목록이 열립니다.
2. 새로 만들기 또는 케이스 번호를 클릭합니다.
   워크플로우 스테이지가 상단에 나열되고 새 케이스가 초안 단계에 있습니다.
3. 양식을 작성합니다.

직원 데이터 관리 케이스 필드

필드	설명
번호	자동 할당된 케이스 ID 번호이며 변경할 수 없습니다.
오픈 대상	온보딩 케이스의 경우에는 사용자가 아직 시스템에 있지 않습니다. 이 필드를 비워 두고 범주에서 신입 직원 온보딩을 선택합니다.
위치	케이스와 연관된 사용자의 지리적 위치입니다.
부서	케이스와 연관된 사용자의 부서입니다. 부서를 선택하면 할당된 부서장이 있는 경우 관리자 필드가 채워집니다.
범주	HR 케이스의 범주입니다. 범주를 선택하면 새 케이스를 저장하고 가능한 경우 자동 할당 프로세스를 시작할 수 있습니다. 주: 일부 케이스 범주에는 관련 워크플로우가 있습니다. 신입 직원 온보딩을 선택하면 온보딩 사용자 생성 대화 상자가 열립니다. 온보드한 직원의 이름, 성, 개인 이메일을 입력합니다.
기술	HR 케이스 범주에 할당된 사용자에게 필요한 기술입니다.
상태	케이스 상태는 맨 위를 따라서도 표시됩니다.
우선순위	범주 및 VIP 직원 여부를 기준으로 하는 케이스의 우선순위입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	기록을 생성하는 사용자입니다.
담당 그룹	기록이 할당된 그룹입니다. 그룹이 자동으로 설정되지 않은 경우 HR 그룹을 할당하여 할당 대상 필드에서 HR 사용자를 선택합니다. 할당 그룹은 human_resources 유형의 그룹으로 제한됩니다.
담당자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. 사용자가 자동으로 할당되지 않은 경우 조회 아이콘을 클릭하여 선택한 할당 그룹의 구성원인 사용자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
감시 목록	케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 목록입니다. 잠금 아이콘을 클릭하여 사용자를 추가합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 포함합니다.
간단한 설명	케이스에 대한 간단한 설명입니다. 범주를 선택하면 기본값이 나타납니다.
설명	케이스에 대한 보다 길고 자세한 설명입니다.
작업 메모 또는 추가 의견	케이스에 대한 추가 정보입니다. 작업 메모를 클릭하여 내부 작업 메모로 추가합니다. 사용자에게 표시하려면 정보를 입력하고 추가 의견을 클릭합니다.

4. 직원 정보, 고용 정보및 연락처 정보 탭을 클릭하여 개인 정보를 추가하거나 변경합니다.
5. 제출을 클릭하여 저장한 다음 직원 데이터 관리 케이스 목록으로 돌아가거나, 작업 준비 완료를 클릭하여 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 양식에 남아 있습니다.
   상태가 준비로 변경됩니다.

결과
HR 케이스를 생성하면 SLA(서비스 수준 계약)가 적용되어 진행률을 추적합니다. SLA는 HR 케이스를 종결하기까지 걸리는 시간을 정의합니다. 기본적으로 HR 온보딩 및 등록 취소 케이스는 2일로 설정되고 다른 HR 케이스는 4시간으로 설정됩니다. HR 에이전트가 정보를 얻기 위해 벤더에게 연락해야 하고 벤더가 즉시 지원할 수 없는 경우에는 SLA를 일시 중지할 수 있습니다. HR 관리자는 다음으로 이동하여 케이스 SLA 기록을 볼 수 있습니다. **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 케이스 **SLA**. SLA 보고서를 실행할 수도 있습니다.

레거시 HR에서 신입 직원 온보딩 케이스 완료

온보딩 요청 작업을 통해 신입 직원이 첫 근무일 전에 모든 필수 문서를 검토하고 서명하도록 보장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_case_writer

이 태스크 정보
HR 에이전트는 온보딩 프로세스의 일부로 신입 직원이 필요한 모든 문서를 검토하고 서명하도록 합니다.

승인이 필요합니다. 승인자는 **HR Service Portal** 또는 직원 데이터 관리 케이스 양식의 케이스를 사용합니다. 승인을 받으면 상태가 진행 중으로 변경됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** • 직원 데이터 관리 〉 케이스 관리 〉 직원 데이터 관리 케이스.
2. 케이스 번호를 클릭합니다.
3. 아래로 스크롤하여 **HR** 작업을 검토합니다.
   신입 직원이 할당된 작업을 완료하면 상태가 완료 종결로 변경됩니다. 준비 상태의 작업이 완료되지 않았습니다.
4. 자신에게 할당된 작업 번호를 클릭합니다.
5. 상태를 클릭하거나 페이지 맨 위에 있는 버튼을 사용합니다.
6. 케이스 정보를 저장하고 진행 중 상태로 변경하려면 저장 또는 작업 시작을 클릭합니다.
7. 케이스 정보를 저장하고 직원 데이터 관리 케이스 목록으로 돌아가려면 업데이트를 클릭하십시오.
   모든 작업이 완료되면 케이스의 상태가 종결로 변경됩니다. 취소됨 상태의 사용자를 재활성화하려면 사용자 ID 아래의 활성 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레거시 HR에서 직원 변경 요청 승인

직원의 HR 프로파일 정보 변경 요청을 승인하면 HR 프로파일이 업데이트되고 케이스가 자동으로 종결됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: hr_basic 또는 hr_approver_user

이 태스크 정보
직원이 해당 HR 프로파일에서 개인 정보를 변경하거나 관리자가 직속 부하의 요청을 제출할 수 있습니다. 직속 부하가 새 직책으로 승진하는 경우를 예로 들 수 있습니다.

변경 요청이 제출되면 HR 케이스가 열리고 직원 변경 HR 워크플로우가 승인 요구사항을 결정합니다.

- 승인이 필요하지 않으면 HR 프로파일이 자동으로 업데이트되고 HR 케이스가 종결됩니다.
- 승인이 필요한 경우 HR 그룹 구성원은 승인 요청과 함께 알림을 받습니다. 요청이 승인되면 HR 프로파일이 업데이트되고 HR 케이스가 자동으로 종결됩니다.

프로시저

1. 요청을 승인하려면 먼저 다음 방법 중 하나로 HR 케이스를 열어 시작합니다.
   - 이메일 알림의 링크를 클릭하여 케이스를 승인, 거부하거나 볼 수 있습니다.
   - 다음으로 이동 **HR** • 케이스 관리 〉 케이스 관리 〉 나에게 할당됨 을 클릭하고 케이스를 선택합니다.
2. 이메일 링크나 메뉴에서 HR 케이스를 연 경우 제안된 변경 내용을 검토합니다.
3. 승인자 관련 목록에서 승인 기록을 승인됨으로 설정합니다.
   HR 프로파일이 업데이트되고 HR 케이스가 완료 종결로 설정됩니다.

결과
HR 케이스가 거부되면 거부 메시지와 함께 HR 프로파일이 업데이트되고 HR 케이스가 미완료 종결로 설정됩니다.

HR Performance Analytics 레거시

레거시(범위가 지정되지 않은) 버전의 HR Service Delivery HR Performance Analytics는 핵심성과지표를 측정하여 시간에 따른 HR 성과를 추적합니다.

활성화 정보

HR Performance Analytics Non-Scoped를 사용하려면 Performance Analytics 애플리케이션에 대한 별도의 프리미엄 구독이 필요하며 Performance Analytics - 컨텐츠 팩 - Human Resources [com.snc.pa.hr_core] 컨텐츠 팩을 활성화해야 합니다.

자세한 내용은 고객 관리자에게 문의하십시오.

관련 정보

Performance Analytics and Reporting

HR Performance Analytics 레거시 보기

범위가 지정되지 않은 버전의 HR Service Delivery HR Performance Analytics는 리소스와 시스템을 전략적 목표에 맞추는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
HR Performance Analytics 데이터를 보려면 먼저 Performance Analytics Premium에 대한 구독을 구입하고 관리자가 플러그인을 활성화합니다.

필요한 역할: hr_basic

이 태스크 정보
HR Performance Analytics가 활성화되면 수집 작업이 매일 실행됩니다. 수집한 데이터는 30일 동안 유지됩니다. 성과 분석 보고서의 데이터는 매일 예약된 작업을 기반으로 수집되기 때문에 날짜는 과거의 하루입니다. 시간이 지나면 과거 추세에 더 많은 데이터를 사용할 수 있습니다.

Performance Analytics 대시보드는 다음과 같은 보고서를 표시합니다.

범주별 오픈/종결된 케이스의 볼륨

꺾은선형 차트는 지난 4주 동안의 오픈 및 종결 케이스 추세를 보여줍니다. 해당 기간에 대한 오픈 또는 종결 케이스를 보려면 선에서 한 지점을 클릭합니다. 분석 결과 탭은 범주별 오픈 또는 종결 케이스 수를 보여줍니다. 최상의 데이터 형식을 위해서는 선택 목록에서 누적 가로 막대형을 선택합니다.

주별 활성 HR 케이스 - 평균

가로 막대형 차트에는 지난 4주 동안 상태별 평균 활성 케이스 수가 표시됩니다. 각 주의 총 케이스 수도 보여줍니다. 분석 결과 탭에는 에이징 버킷과 각 버킷의 총 케이스 수가 표시됩니다.

상태별 활성 HR 케이스

추세 차트는 지난 30일 동안 각 HR 케이스 상태로 이동한 케이스의 추세를 보여줍니다. 추세 열 왼쪽의 회색 막대는 총 케이스 수 대비 이동한 케이스의 비율을 나타냅니다. 분석 결과 탭에는 에이징 버킷과 해당 날짜에 대한 각 버킷의 케이스 수가 표시됩니다.

에이전트 관리 활성 HR 케이스 - 주별 평균

추세 차트에는 지난 4주 동안 각 에이전트에게 할당된 케이스 수가 표시됩니다.

주별 활성 HR 케이스 SLA 표시기 - 평균

가로 막대형 차트는 지난 4주 동안 각 에이징 버킷에 있었던 평균 케이스 수를 보여줍니다. 분석 결과 탭은 선택한 에이징 버킷의 에이전트 및 해당 날짜의 케이스 수를 보여줍니다. 최상의 데이터 형식을 위해서는 선택 목록에서 열을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **HR** 케이스 관리 〉 퍼포먼스 분석
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 요소(예: 막대나 원형 세그먼트)를 커서로 가리키면 요소가 무엇을 나타내는지 볼 수 있습니다.
   - 세그먼트를 클릭하면 요소에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다. 이 정보를 보려면 위로 스크롤해야 할 수 있습니다. 선택한 요소에 따라 상세 정보에 다음 탭이 포함됩니다.
     - 차트: 차트에 표시되는 요소의 상세 정보입니다. 오른쪽 위에 있는 컨트롤을 사용하여 설명, 대상 및 임계치를 추가하거나 변경할 수 있습니다.
     - 분석 결과: 보고서에 사용된 버킷 분석 결과입니다. 데이터를 다른 형식으로 보려면 오른쪽 위의 선택 목록에서 차트 유형을 선택합니다.
     - 기록: 선택한 요소를 구성하는 기록입니다. 각 기록의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
     - 점수: 각 주의 보고서에 포함된 기록 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 의견: 이 보고서에 대해 입력한 의견입니다. 의견이 없으면 탭이 비활성화됩니다.
- 추가 정보: 보고서를 생성하는 논리, 작업 실행 빈도, 데이터가 마지막으로 수집된 시간에 대한 설명입니다.

○ 차트에 커서를 댈 때 메뉴 아이콘이 나타나면 이 아이콘을 클릭하여 차트를 이미지 파일로 내보낼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
성능 분석 및 조직에 적합한 위젯을 개발하고 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 성능 분석 개념을 참조하십시오 .

직원 센터

ServiceNow 직원 센터 포털은 여러 부서의 사용 사례에 활용하여 서비스 제공 및 직원 참여를 촉진할 수 있도록 표준화된 동적 포털입니다.

또한 직원 센터 포털을 통해 고객은 디지털 워크플로우를 사용하여 IT, HR, Workplace, Legal 및 Procurement와 같은 부서 간에 서비스 솔루션을 쉽게 확장할 수 있습니다. 이 통합 포털은 기본 서비스 제공 수준을 넘어 직원 센터 프로 구독을 통해 커뮤니케이션, 참여 및 컨텐츠 경험을 위한 플랫폼을 제공합니다.

이 비디오를 통해 직원 센터와 그 기능에 대해 자세히 알아보십시오.

Employee Center 개요 비디오입니다. 약 7분 56초 길이입니다.

직원 센터 포털의 주요 속성은 다음과 같습니다.

- 다중 부서 서비스 제공을 지원하도록 손쉽게 확장할 수 있습니다.
- 포털 페이지를 사용자 지정하여 조직의 특정 테마와 브랜딩을 적용할 수 있습니다.
- 통합 분류 모델을 사용하여 모든 컨텐츠 유형에 대한 통합 찾아보기가 가능합니다.
- 보다 원활한 기업 서비스 제공 및 채택을 지원하는 위젯 및 페이지 전체에 걸쳐 확장 지점이 내장되어 있습니다.
- 공통 프로세스를 자동화하는 통합 워크플로우를 제공합니다.
- 대상 그룹을 기반으로 개인화되고 대상 지정된 컨텐츠를 생성합니다.
- 인기 주제 목록을 표시하는 선별된 페이지를 제공합니다.
- 직원 중심의 접근 방식에 중점을 둔 탐색을 제공합니다.
- 다음 항목을 통해 인트라넷에서와 같은 참여 및 커뮤니케이션이 가능합니다.
  - 실행 가능한 캠페인
  - 머신 러닝 기반 추천
  - 엔터프라이즈 검색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Center 개요

통합 포털 경험

직원이 서비스, 업데이트 및 정보를 찾는 데 들이는 시간과 노력을 줄여 직원 생산성을 향상합니다. 직원 센터 포털을 사용하면 모든 부서 간에 정보와 서비스에 대한 액세스가 간소화되고 어떤 장치를 통해서든 액세스가 가능하게 됩니다.

확장 가능한 서비스 제공 플랫폼

단일 부서 서비스 제공 사용 사례에서 다중 부서 서비스 제공 사용 사례로 손쉽게 확장됩니다. 여기에는 다중 부서 작업을 위해 재설계된 동급 최상의 홈페이지 및 특수 위젯이 포함됩니다. 또한 직원 센터 포털은 직원 중심 컨텐츠 검색, AI Search, 통합 찾아보기를 제공하는 향상된 고객 경험을 통해 선별된 경험을 선사합니다.

모든 고객이 사용 가능

직원 센터와 결부된 추가 라이센스 비용이 없습니다. 모든 고객은 직원 센터 포털을 사용하여 ServiceNow로 직원 포털 여정을 시작할 수 있습니다.

직원 참여 및 커뮤니케이션

뉴스 및 이벤트에 대한 최신 정보를 받고 기업 전체에서 답변을 찾고 캠페인을 실행하며 직원 센터 프로 애플리케이션을 사용하여 소통하고 참여할 수 있는 플랫폼을 직원에게 제공합니다. 직원 센터 프로에는 추가 라이센스가 필요합니다. 직원 센터 프로는 독립 실행형 서비스로 제공되며 HR Service Delivery Professional 또는 Enterprise 오퍼링에 포함되어 있습니다.

직원 센터와 직원 센터 프로 기능 비교

다음은 라이센스와 함께 직원 센터직원 센터 프로 사용할 수 있는 기능 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EC 및 **EC Pro** 기능 비교

기능	직원 센터	Employee Center Pro
Service Catalog 및 지식베이스 문서	✓	✓
AI 검색	✓	✓
선별된 경험 (분류, 동적 주제 페이지)	✓	✓
채팅(라이브 에이전트, 가상 에이전트)	✓	✓
작업 및 요청	✓	✓
통합 직원 프로파일	✓	✓
컨텐츠 권장 사항(나에게 권장됨)	✓	✓
교차 채널 즐겨찾기	✓	✓
컨텐츠 게시(컨텐츠 라이브러리, 서식 있는 컨텐츠 편집기, 뉴스 기사)	✗	✓
콘텐츠 경험 (캠페인)	✗	✓
컨텐츠 분석	✗	✓
Content Governance	✗	✓
엔터프라이즈 검색 (SharePoint Online 검색 커넥터)	✗	✓
통합 기반 기능(앱 시작 관리자, 승인 허브)	✗	✓
Manager Hub	✗	✓
직원 포럼(커뮤니티), 조직도	✗	✓
경험 피드백	✗	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

IT Service Management용 Employee Center

직원 센터를 사용하여 IT 티켓 관리 및 기타 서비스 관리 작업을 간소화합니다. 직원을 위한 맞춤형 머신 러닝 기반 추천 및 솔루션을 통해 지원되는 높은 케이스 편향으로 에이전트 경험을 개선합니다. 자세한 내용은 IT Service Management용 직원 센터 문서를 참조하십시오.

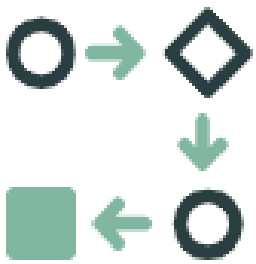
탐색

직원, 에이전트 및 관리자가 Employee Center 포털을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성

구현을 계획하고 구성합니다.

관리



컨텐츠 요청을 관리하고, 컨텐츠를 만들고, 캠페인을 제작하고, 영향을 측정합니다.

사용

프로파일, 애플리케이션, 할 일 및 문서를 봅니다.

참조

필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

직원 센터 탐색

직원 센터 포털은 기업 전체의 시스템을 하나의 대상 사이트에 연결할 수 있도록 도와주는 통합 포털로, 직원에게 구성하기 쉬운 옵션을 통해 간단하고 중앙 집중화된 환경을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터는 기본적으로 모든 고객이 사용할 수 있는 ServiceNow Store 애플리케이션입니다.

Employee Center는 두 개의 개별 스토어 애플리케이션으로 구성된 하나의 포털입니다.

- 직원 센터: 직원이 문제를 보고하고, 항목 또는 서비스를 요청하고, 서비스 관련 답변을 찾고, 할 일을 완료할 수 있는 다중 부서 서비스 제공입니다. 이 애플리케이션과 해당 기능은 기본적으로 모든 고객이 사용할 수 있습니다.
- 직원 센터 프로: 직원 커뮤니케이션 및 참여가 확대됨에 따라 표준 직원 센터 기능을 확장하는 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션은 직원이 뉴스 및 이벤트에 대한 정보를 계속 제공받고 기업 전체에서 답변을 찾을 수 있도록 하는 데 사용됩니다. 이 애플리케이션에는 추가 라이센스가 필요합니다.

직원 센터 및 직원 센터 프로 홈페이지

직원 센터 애플리케이션은 직원 중심의 포털 경험을 제공하는 위젯을 사용하여 동종 최상의 포털 홈페이지를 제공합니다. 애플리케이션에는 두 개의 개별 구독에 대한 두 개의 기본 홈페이지가 있습니다.

- Employee Center - ec_home
- Employee Center Pro - ec_pro_home

> **주:**
> 직원 센터 프로 는 별도로 라이센스가 부여되며 구매 후에 설치해야 합니다.

직원 센터 프로는 표준 직원 센터 기능을 확장하고 다음과 같은 추가 기능을 제공합니다.

- 실행 가능한 타겟형 캠페인
- 엔터프라이즈 검색
- 직원 커뮤니티

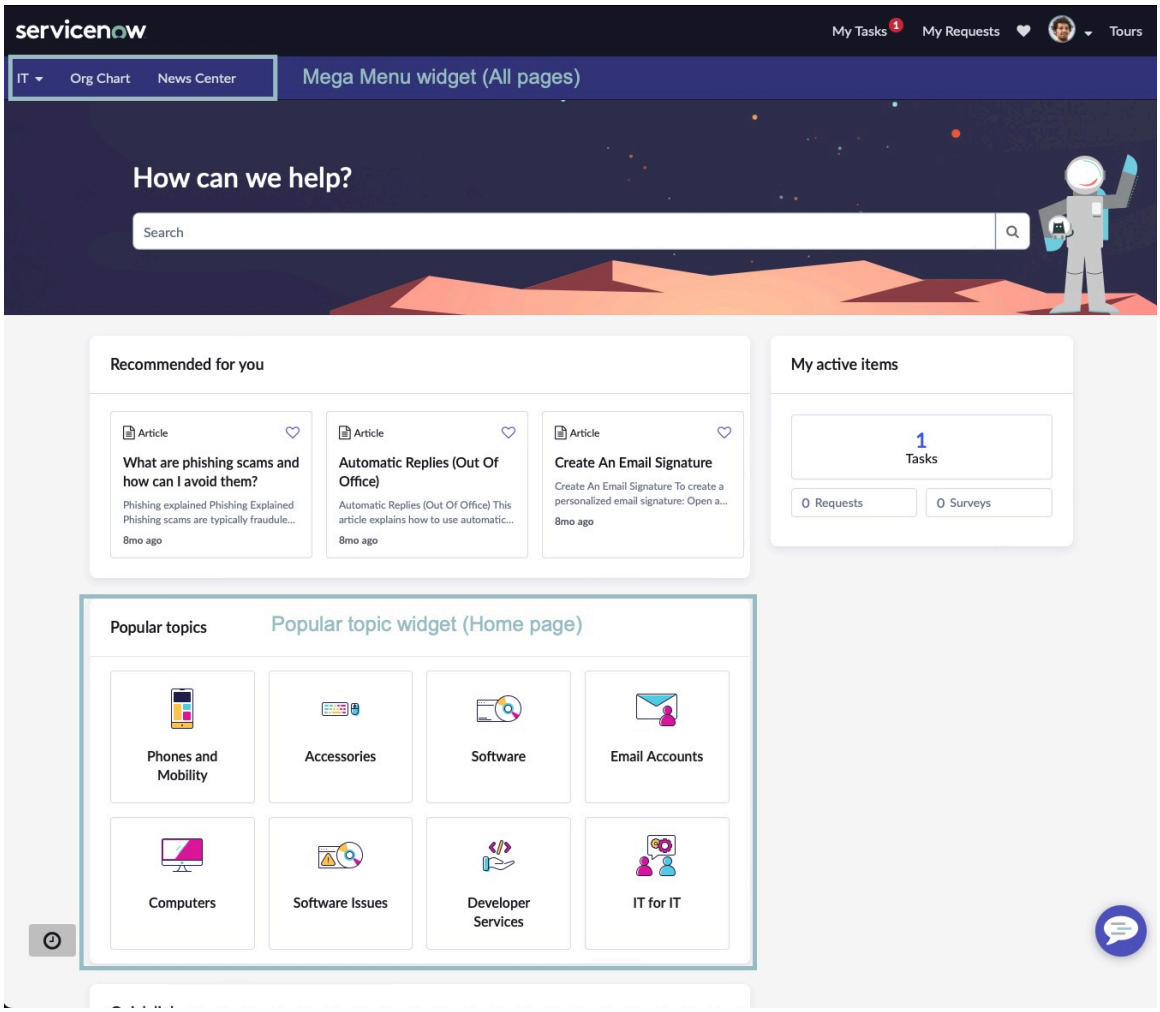
직원 센터 및 직원 센터 프로 기능

여러 부서와 확장 가능한 서비스 제공 경험을 제공하는 동시에 직원 센터 궁극적인 직원 대상 사이트입니다. 은 선별된 컨텐츠 검색을 통해 최신 셀프 서비스 경험을 직원 센터 프로 제공합니다. 직원 센터 반면, 대상 커뮤니케이션, 직원 센터 프로 엔터프라이즈 검색 및 통합 외부 시스템을 통해 개인화되고 개인화된 경험을 제공합니다.

선별된 경험

선별된 경험 포털 전체에서 직원 중심의 검색 경험을 제공합니다. 통합 컨텐츠 분류를 사용하는 위젯과 포털 페이지를 하나로 결합하여 직원의 필요에 기반한 컨텐츠 경험을 제공합니다. 예를 들어 HR, IT, 법무 및 직장 페이지를 동일한 포털의 일부로 포함할 수 있습니다. 선별된 경험 향상된 컨텐츠 검색 환경을 제공하기 위해 사용할 Now Mobile 앱 수도 있습니다. 자세한 내용은 직원 센터의 선별된 경험 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

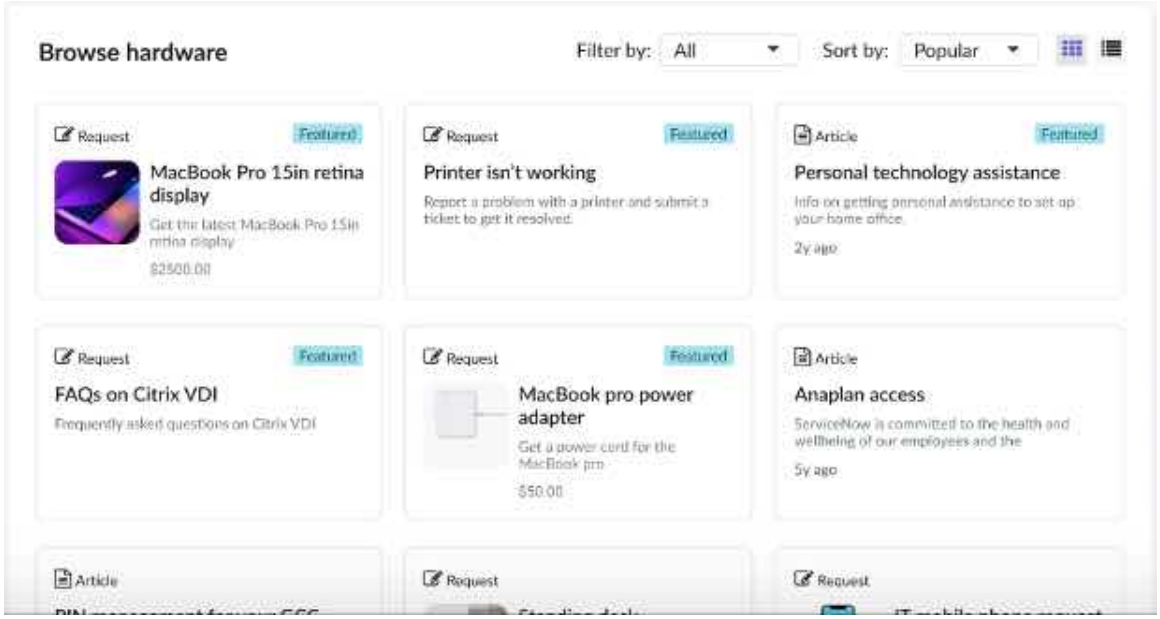


모든 부서에 걸쳐 통합 분류에 태그가 지정된 컨텐츠를 사용하여 동적으로 구성된 포털 페이지입니다. 자세한 내용은 동적 주제 페이지 문서를 참조하십시오.

통합 찾아보기

주제와 해당 하위 주제와 연결된 요청 및 문서에 대한 통합 컨텐츠 뷰를 제공합니다. 포털 관리자는 이 기능 아래에 어떤 컨텐츠라도 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

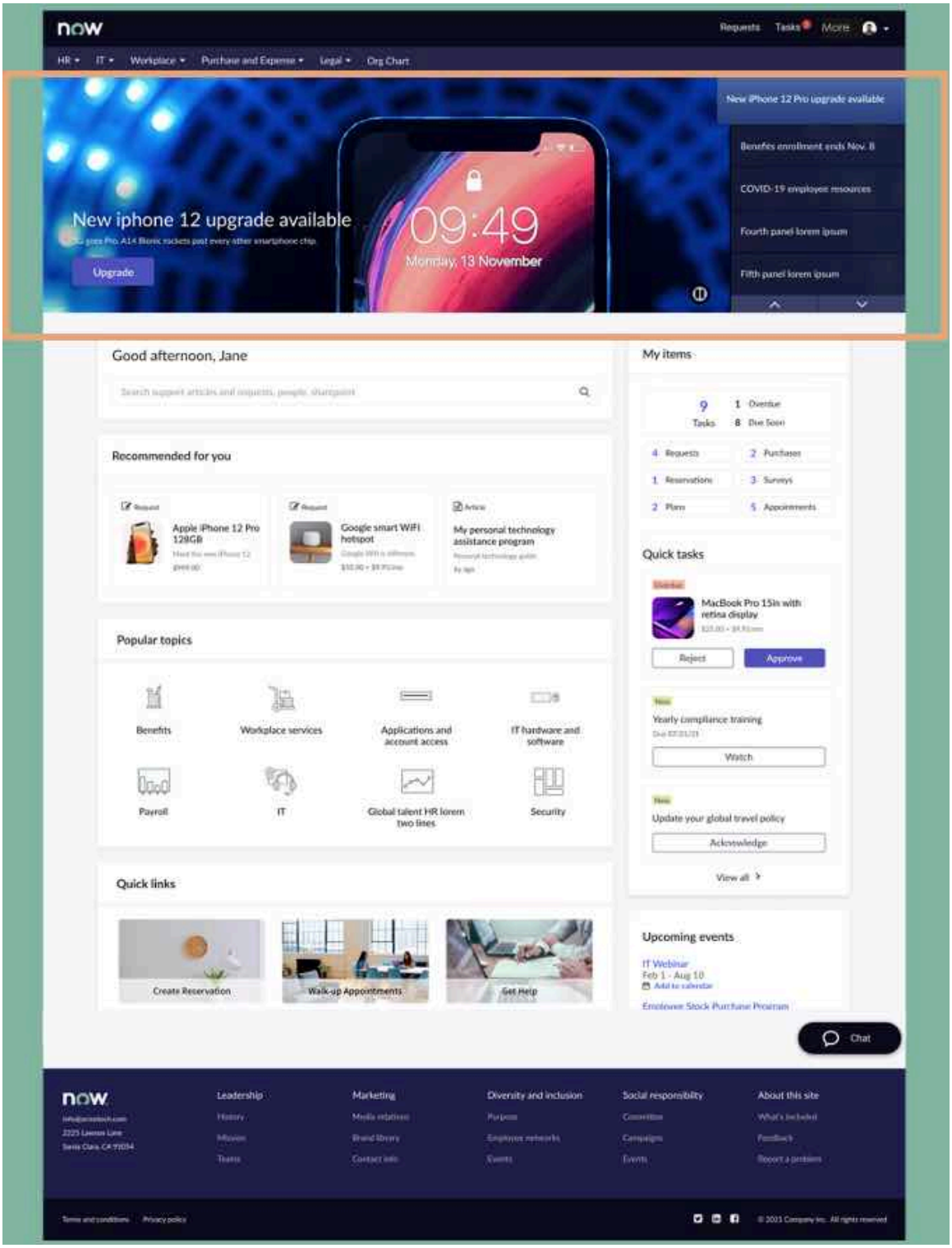


콘텐츠 경험 위젯 (직원 센터 프로)

콘텐츠 경험 위젯은 배너, 공지, 비디오 및 이벤트와 같은 여러 컨텐츠 유형을 지원하도록 설계되었습니다. 손쉽게 구성하고 다양한 레이아웃으로 조정할 수 있습니다. 이 위젯은 포털 페이지에서 모든 모양, 크기 및 공간에 맞게 여러 컨텐츠 유형과 공지 구성을 통합하는 인터페이스 역할을 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 경험 위젯

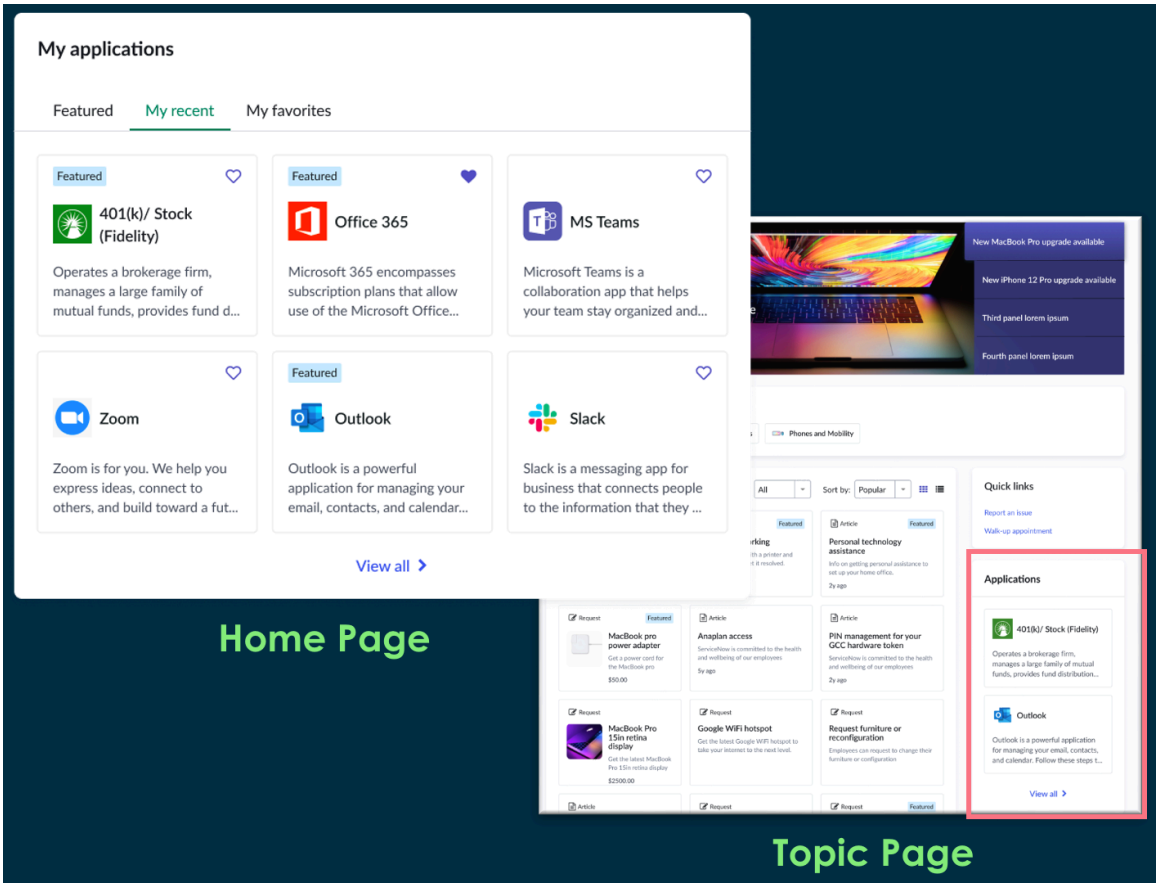


통합 기반 기능(직원 센터 프로)

App Launcher를 사용하여 한 번의 클릭으로 중앙 위치에서 모든 애플리케이션에 액세스합니다. SSO(Single Sign-On) 애플리케이션과 비SSO 애플리케이션의 전체 목록을 한 곳에서 볼 수 있습니다. 동적 주제 페이지와 검색을 통해 홈페이지 위젯에서 애플리케이션에 직원 센터 접근할 수 있습니다. 자세한 내용은 앱 시작 관리자 문서를 참조하십시오.

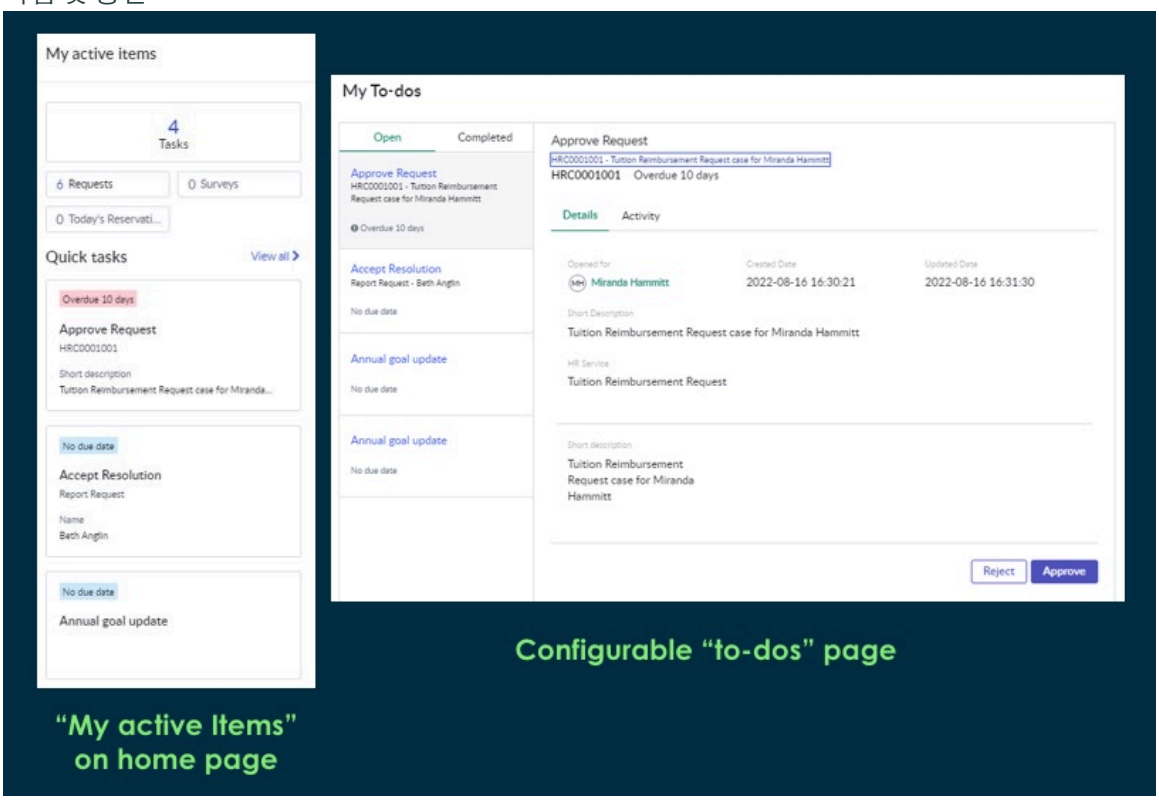
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱 시작 관리자



정확한 정보를 가진 승인자가 정보에 입각하여 우선순위에 따라 승인할 수 있도록 합니다. 단일 위치에서 내부 및 외부 승인을 관리할 수 있는 통합 승인 작업 목록을 사용하여 생산성을 향상시킵니다. 자세한 내용은 승인 환경 사용 문서를 참조하십시오.

작업 및 승인



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 권장 사항

기사, 항목, 서비스 카탈로그Learning 컨텐츠 등 지식베이스 가장 관련성이 높은 컨텐츠를 인기도 또는 ML 기반 사용자 메트릭별로 선택한 컨텐츠를 가져옵니다.

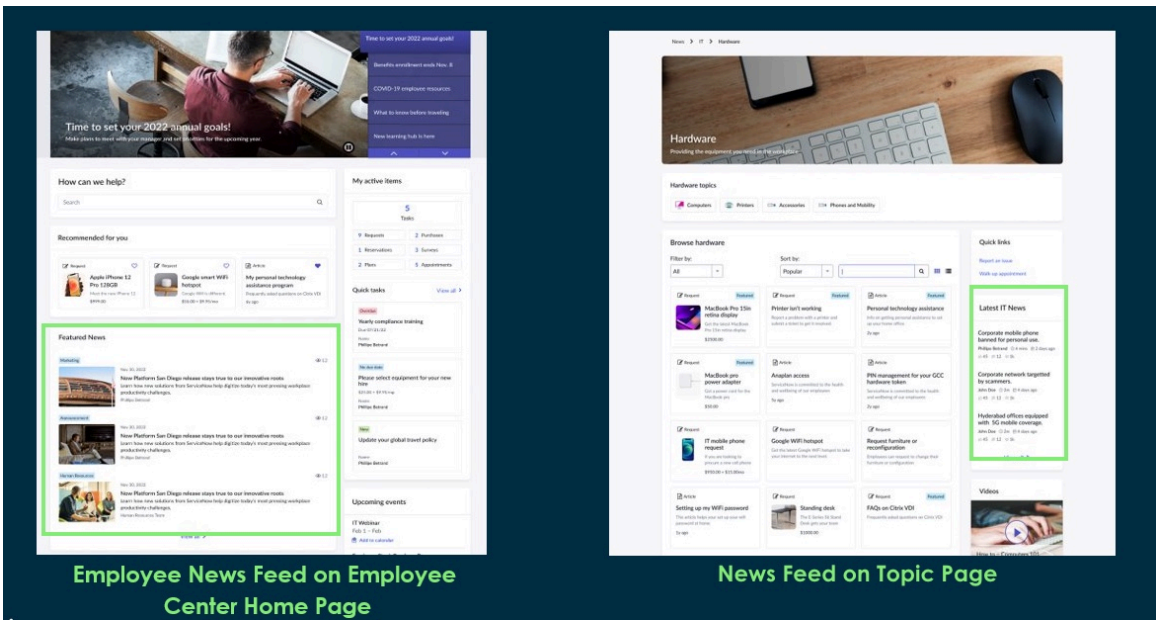
컨텐츠 게시 (직원 센터 프로)

Content Publishing을 사용하면 풍부한 컨텐츠, 뉴스 기사, 작업, 알림, 설문 조사, 소셜 미디어 메시지 등 다양한 컨텐츠를 만들고 게시할 수 있습니다. 재사용 가능한 구성요소를 활용하고, 컨텐츠를 예약하고, 조직도를 생성하고, 를 사용하여 직원 센터 프로데모 포털을 만듭니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시 문서를 참조하십시오.

서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하면 컨텐츠 관리자가 시각적 끌어서 놓기 인터페이스를 사용하여 Employee Center Pro 주제 및 포털 페이지에 대한 HTML 기반 컨텐츠를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 서식 있는 컨텐츠 편집기 문서를 참조하십시오.

직원 뉴스 경험에는 전용 새 센터 페이지, 뉴스 기사 뷰 페이지 및 뉴스피드 위젯이 함께 제공됩니다. 뉴스 기사 컨텐츠 유형에는 서식 있는 컨텐츠 편집기의 컨텐츠 생성 기능과 포털 및 Now Mobile 앱에 대용량 컨텐츠 게시가 가능하도록 하는 게시 방법이 결합되어 직원이 회사 소식 및 공지 사항에 대한 최신 정보를 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 뉴스 기사 문서를 참조하십시오.

뉴스 경험

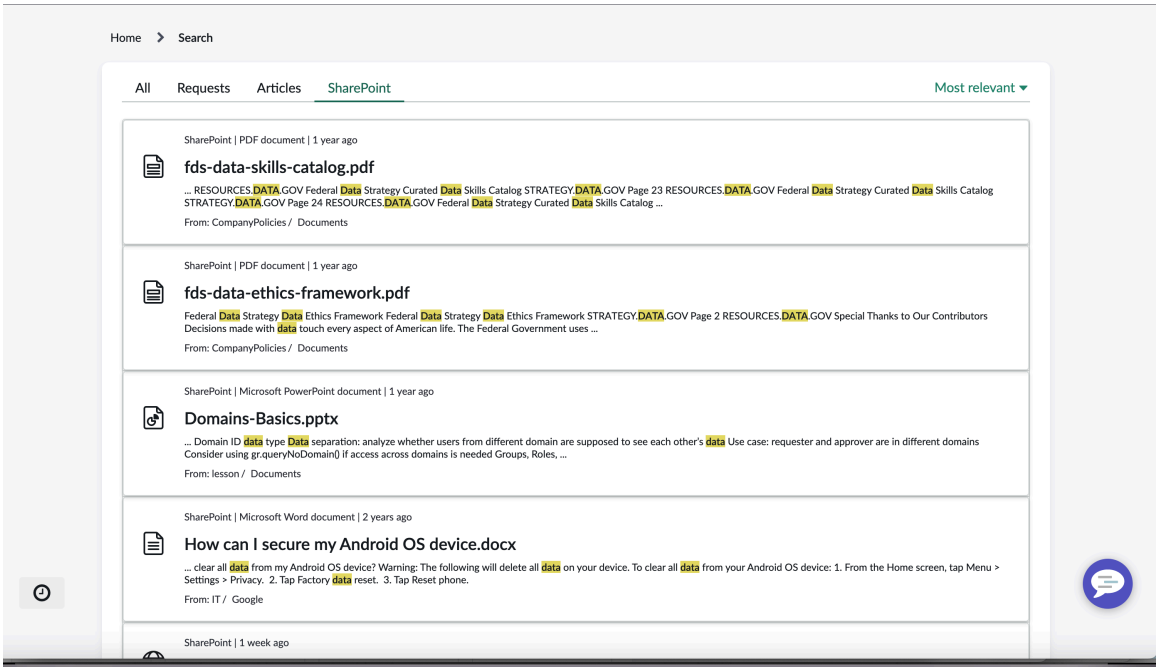


엔터프라이즈 검색 (직원 센터 프로)

직원이 휴가 잔여일과 같은 중요한 정보를 찾고, 주제 페이지 검색을 통해 컨텐츠 검색을 개선하고, 사소한 문제를 스스로 해결하기 위한 학습 기반 권장 사항을 통해 액세스 및 사용할 SharePoint Online 검색 커넥터직원 센터 프로수 있도록 하는 엔터프라이즈 AI 기반 검색을 활용합니다. 자세한 내용은 SharePoint Online 검색 커넥터 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SharePoint Online 검색 커넥터의 검색 결과



직원 포럼 (직원 센터 프로)

직원 포럼은 직원들이 서로 효과적으로 연결하고, 참여하고, 협업하는 데 도움이 됩니다. 직원 포럼을 사용하여 업무 정보를 공유하고, 직원 참여를 촉진하고, 아이디어 및 피드백을 장려하고, 직원이 의견을 제시하게 합니다.

직원 센터 및 직원 센터 프로

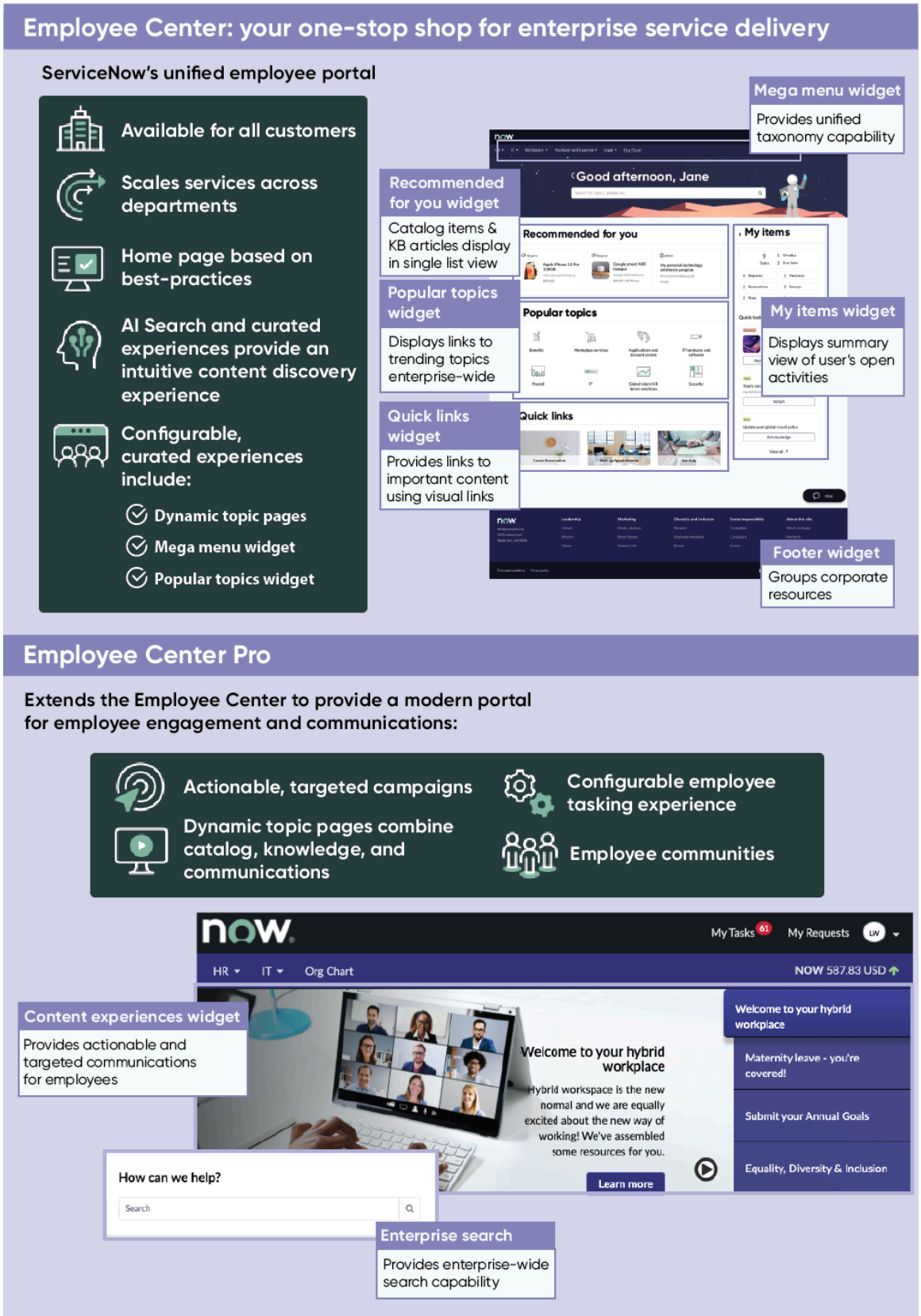
ServiceNow 직원 센터 애플리케이션은 직원 센터와 직원 센터 프로라는 두 개의 별개의 ServiceNow Store 애플리케이션으로 구성되어 있습니다.

직원 센터는 모든 고객에게 사전 설치 애플리케이션으로 제공되며 직원 센터 프로는 라이센스 방식의 애플리케이션으로 별도로 설치해야 합니다. 자세한 내용은 직원 센터 프로 설치 문서를 참조하십시오.

주:

- 신규 또는 업그레이드 고객인 경우 ServiceNow Store에서 최신 Employee Center 또는 Employee Center Pro 애플리케이션을 다운로드하십시오.
- Rome 버전 이상인지 확인하십시오.
- 직원 센터에서 직원 센터 프로로 업그레이드하려면 ServiceNow Store에서 구독하고 직원 센터 프로 설치해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

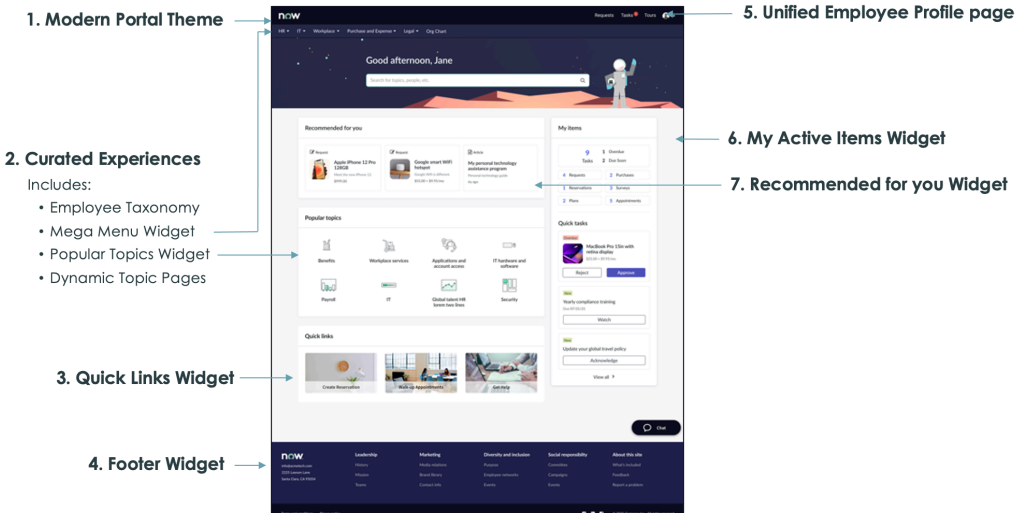


직원 센터 홈페이지 위젯

직원 센터 애플리케이션은 기본적으로 제공됩니다. 이 포털에는 직원 중심 컨텐츠 제공 경험을 제공하는 여러 최신 위젯과 최신 포털 테마가 로드되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Center OOB Portal home page

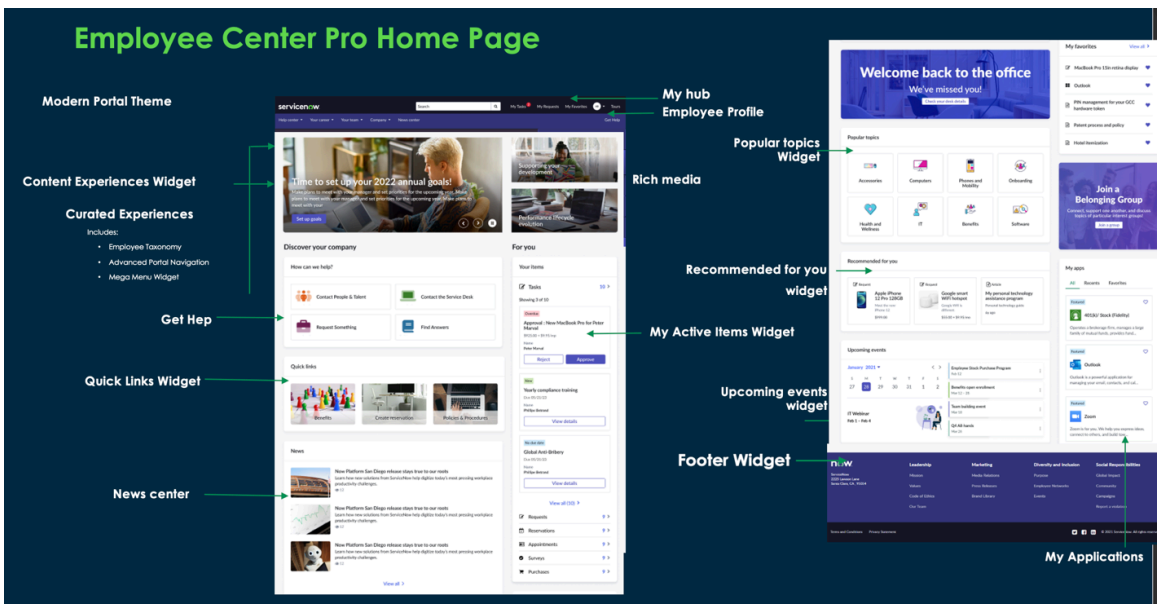


주:
최신 위젯은 ServiceNow Store에서 직원 센터를 설치한 후에만 사용할 수 있습니다.

직원 센터 프로 홈페이지 위젯

직원 센터 프로는 표준 직원 센터 기능을 확장하고 다음과 같은 추가 기능을 제공합니다.

- 실행 가능한 타겟형 캠페인
- 엔터프라이즈 검색
- 직원 커뮤니티



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터와 직원 센터 프로 기능 비교

EC 및 **EC Pro** 기능 비교

기능	직원 센터	**Employee Center Pro**
서비스 카탈로그 및 지식베이스 문서	✓	✓
AI Search	✓	✓
선별된 경험 (분류, 동적 주제 페이지)	✓	✓
채팅(라이브 에이전트, 가상 에이전트)	✓	✓
작업 및 요청	✓	✓
통합 직원 프로파일	✓	✓
컨텐츠 권장 사항(나에게 권장됨)	✓	✓
교차 채널 즐겨찾기	✓	✓
Content Publishing(컨텐츠 라이브러리, 서식 있는 컨텐츠 편집기, 뉴스 기사)	✗	✓
콘텐츠 경험 (캠페인)	✗	✓
컨텐츠 분석	✗	✓
컨텐츠 거버넌스	✗	✓
엔터프라이즈 검색 (SharePoint Online 검색 커넥터)	✗	✓
통합 기반 기능(앱 시작 관리자, 승인 허브)	✗	✓
Manager Hub	✗	✓
직원 포럼(커뮤니티), 조직도	✗	✓

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

향상된 홈페이지

이제 바로 사용 가능한 향상된 홈페이지(ec_home 및 ec_pro_home)를 사용하여 실행 가능하고 보다 개인화된 서비스 제공 경험을 제공할 수 있습니다.

- 빠른 링크 중앙에서 쉽게 사용할 수 있도록 위젯 순서가 개선되었습니다.
- 보다 개인화된 콘텐츠와 실행 가능한 항목을 지원하기 위해 새로운 위젯과 개선 사항이 추가되었습니다.
- 홈페이지에서 직접 승인할 수 있도록 내 활성 항목 위젯이 개선되었습니다.
- 최근 프레임워크를 사용하여 최근에 액세스한 주제 페이지, 애플리케이션, 권장 항목 및 즐겨찾기를 표시합니다.
- 내 즐겨찾기 및 지원 받기와 같은 새로운 업데이트가 추가되었습니다.

주:
사용자 지정된 홈페이지가 있는 경우 새 홈페이지가 표시되지 않습니다.

자세한 내용은 포털 구성 문서를 참조하십시오.

서비스 포털과 직원 센터 애플리케이션 비교

서비스 포털과 직원 센터 애플리케이션 모두 Now Platform을 기반으로 구축되고 최신 기술을 사용하며, 브랜드화 및 사용자 지정이 가능하고, 200개가 넘는 위젯을 제공합니다. 그러나 직원 센터는 모든 서비스 요구에 맞게 여러 부서로 확장되도록 구축됩니다.

다음 표에는 서비스 포털과 직원 센터 포털 간의 주요 차이점이 정리되어 있습니다.

Employee Center	Service Portal
포털 전체에 걸쳐 일관되게 구성된 위젯이 미리 로드되어 있는 베스트 프랙티스 기반 포털 환경입니다.	고객이 자신이 원하는 환경을 처음부터 새로 디자인할 수 있는 데모 홈페이지 디자인입니다.
부서 전체의 모든 컨텐츠 유형에 대한 통합 분류를 기반으로 동적으로 생성된 주제 페이지입니다.	개별 주제 페이지를 디자인, 생성 및 유지관리해야 합니다.
뛰어난 확장성: 엔터프라이즈 서비스 제공을 위해 위젯을 포함한 모든 포털 요소가 확장되도록 설계되었습니다.	새로운 사용 사례나 부서가 추가될 때마다 포털을 다시 디자인해야 합니다.
AI Search를 지원하는 통합 분류를 통해 페이지를 전환하지 않고도 부서 전체에 있는 다양한 컨텐츠 유형을 찾아볼 수 있습니다.	컨텐츠가 다양한 컨텐츠 유형 및 부서에 격리되어 있어 검색 환경이 비효율적입니다.
모든 컨텐츠 유형에 대해 통합 분류를 사용하여 직원 중심 컨텐츠 검색을 촉진합니다.	컨텐츠 검색의 비효율성으로 인해 포털 전체를 탐색하기 위한 직원 중심 분류를 정의하기가 어렵습니다.
Now Mobile과 통합되어 옴니채널 사용자 경험을 창출합니다.	

직원 센터 위젯

기본 시스템 위젯을 직원 센터에서 있는 그대로 사용하거나 복제하여 자신의 비즈니스 요구에 맞게 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 위젯

위젯	이점	역할/사용자 기준
선별된 경험	모든 컨텐츠 유형에 걸쳐 통합 분류를 기반으로 직원 중심의 동적 찾아보기 경험을 제공합니다. • 직원 분류: 조직에서 시작점으로 사용할 수 있는 기본 시스템 직원 중심 분류입니다. • 메가 메뉴 위젯: 직원이 사용 가능한 모든 주제를 찾아볼 수 있는 상단 탐색 모음입니다. • 인기 주제 위젯: 모든 조직에서 강조 표시된 가장 인기 있는 주제입니다. • 동적 주제 페이지: 주제와 연결된 모든 컨텐츠에 액세스하기 위해 동적으로 생성된 전용 페이지입니다.	관리자
직원 프로파일 페이지	조직에서 시작점으로 사용할 수 있는 직원 중심 분류를 제공합니다.	sn_employee.admin
즐겨찾기 페이지	모든 즐겨찾기 항목에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 별도의 페이지에서 열리며 즐겨찾는 모든 컨텐츠를 관리할 수 있습니다.	관리자
바닥글 위젯	더 많은 확장성과 구성 옵션을 허용합니다.	admin, sp_admin
최신 포털 테마	모든 포털 페이지에서 일관성을 제공합니다.	관리자
내 활성 항목 위젯	직원에게 할당된 모든 작업과 할 일에 대한 통합 뷰를 제공합니다. 구성 및 추가 작업으로 확장되도록 설계되었습니다.	관리자, sp_admin esc_admin
빠른 링크 위젯	모든 중요한 컨텐츠와 페이지(내부 및 외부)에 빠르게 액세스할 수 있습니다.	sp_admin, user_criteria_admin, 분류 관리자
나에게 권장됨 위젯	직원에게 가장 관련성이 높은 컨텐츠를 강조 표시합니다. 인기도 또는 직원 프로파일의 유사성을 살펴보는 ML 알고리즘(Predictive Intelligence 역량에 대한 자격이 있는 경우)을 기반으로 하여 인기 컨텐츠를 표시합니다.	admin, sp_admin

직원 센터 프로 위젯

위젯	ID	설명
앱 시작 관리자	앱 시작 관리자	최근 사용한 애플리케이션과 즐겨찾기에 클릭 한 번으로 액세스할 수 있도록 홈페이지에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯	ID	설명
조직도(EC)	org_chart	직원의 조직도, 다른 직원과의 관계 등을 표시합니다.
웹 애플리케이션	web_applications	사용자에게 할당된 애플리케이션에 대한 원클릭 액세스를 제공합니다.

위젯이 표시되는 직원 센터방식을 보려면 을 참조하십시오 직원 센터 및 직원 센터 프로.

Content Publishing 및 컨텐츠 경험 위젯

위젯	ID	설명
공지(CD)	cd-announcements	서식 있는 텍스트의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 일반적으로 여러 항목이 있을 때 간단한 브로드캐스트 메시지가 캐러셀에 표시됩니다.
범주 뉴스 피드	cd-news-feed-category	특정 범주에 대한 뉴스 기사의 미리 보기를 표시합니다.
콘텐츠 경험	cd-content-experience	직원에게 구체적이고 실행 가능한 커뮤니케이션을 제공합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.
컨텐츠 할 일(CD)	cd-content-todo	이 위젯은 Employee Service Center에서 사용하는 HR 할 일 완료 프로세스의 일부이지만 독립 실행형 위젯으로 사용할 수 없습니다.
이벤트 달력(CD)	cd-event-calendar	달력의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 일정을 표시합니다.
추천 뉴스	cd-뉴스 특집	뉴스 센터 상단에 강조 표시된 기사를 표시합니다.
정보 링크(CD)	cd-information-links	URL의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 하이퍼링크를 표시합니다.
뉴스 기사 상세 정보	cd-뉴스-기사-세부 정보	문서 상세 정보 페이지에 나타나고 서식 있는 컨텐츠 편집기에서 생성된 문서 본문을 유지합니다.
뉴스 범주 목록	cd-뉴스-카테고리-목록	사용 가능한 모든 뉴스 기사 범주를 나열합니다.
뉴스 범주 헤더	cd-news-category-header	범주 뉴스 피드 위젯 위에 나타나고 뉴스 범주의 이름을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯	ID	설명
뉴스 데이터로더	cd-뉴스-데이터로더	문서 상세 정보 페이지에 추가하여 페이지의 위젯 간에 데이터를 쉽게 공유하여 페이지 로드 시간을 줄일 수 있습니다.
뉴스 피드	cd-news-feed	홈페이지, 뉴스 센터 및 기사 세부 정보 페이지에 표시되며 뉴스 기사의 미리 보기를 제공합니다.
뉴스 헤더	cd-news-header	문서 상세 정보 페이지에 표시되며 헤드라인, 하위 헤드라인 및 이미지 썸네일을 포함합니다.
뉴스 정보	cd-news-info	문서 상세 정보 페이지에 표시되며 뉴스 문서 게시 날짜와 링크 복사 버튼을 유지합니다.
조직도(CD)	cd-orgchart	직원 조직도를 표시합니다.
모바일 컨텐츠 미리 보기(CD)	cd-preview-mobile-content	모바일 뷰에 나타나는 알림입니다.
할 일 컨텐츠 미리 보기(CD)	preview_content_todos	할 일 컨텐츠의 미리 보기를 표시합니다.
빠른 링크(CD)	cd-quick-links	이미지 기반 링크의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 클릭 가능한 이미지 행을 표시합니다.
서식 있는 컨텐츠(CD)	CD-리치콘텐트	세 가지 서식 있는 컨텐츠의 미리 보기를 표시합니다. 게시된 서식 있는 컨텐츠가 3개 이상인 경우 캐러셀로 표시됩니다.
스타일 컨텐츠(CD)	cd-styled-content	스타일 컨텐츠의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 정보 배너 또는 텍스트를 표시합니다. 텍스트와 배경의 색상, 정렬 및 기타 옵션을 구성할 수 있습니다. 항목이 여러 개인 경우 캐러셀에 표시됩니다.
예정 이벤트(CD)	cd-upcoming-events	이벤트의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 예정 이벤트를 표시합니다.
비디오 캐러셀(CD)	cd-video-carousel	비디오의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 여러 동영상이 캐러셀에 표시됩니다. 이 위젯을 사용하여 비디오의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯	ID	설명
		스크롤 목록을 표시할 수 있습니다. 주: YouTube 및 Vimeo에 포함된 링크만 지원됩니다.
환영 배너(CD)	cd-banner	배너의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 일반적으로 정보 배너/텍스트를 표시하는 데 사용됩니다. 항목이 여러 개인 경우 캐러셀에 표시됩니다.

주:
이러한 위젯은 컨텐츠 경험 위젯을 지원합니다. CD 미리 보기 위젯, CE 배너 컨텐츠, CE 캐러셀 레이아웃, CE 목록 레이아웃, CE 스타일 컨텐츠 및 CE 타일 레이아웃 등 포털에서 직접 사용할 수 없습니다.

컨텐츠 분석 위젯

위젯	ID	설명
컨텐츠 분석 사이트 추적기	cda-site-analytics	사용자 경험 대시보드에서 사용자 동작, 사용 메트릭 등을 분석하는 데 도움이 됩니다.

위젯 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위젯 수정 직원 센터.

직원 센터 사용자 및 역할

다양한 직원 센터 사용자와 필요한 역할 및 사용자 기준을 통해 수행할 수 있는 작업에 대한 개요입니다.

사용자 및 역할

사용자	설명	필요한 역할
직원 센터 관리자 (sn_hr_sp.esc_admin)	이 역할을 가진 사용자는 직원 센터를 관리하고 구성할 수 있습니다. 주: sp_admin 및 esc_admin에게는 스크립팅 권한이 있습니다. 이러한 역할은 위젯을 생성하고 스크립트를 실행하여 교차 범위 테이블을 업데이트할 수 있습니다.	• sn_hr_sp.admin • sp_admin • esc_admin • catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 및 역할

사용자	설명	필요한 역할
컨텐츠 관리자 (sn_cd.content_manager)	이 역할을 가진 사용자는 대상에 없는 컨텐츠를 포함하여 모든 콘텐츠 게시 컨텐츠에 액세스할 수 있습니다.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
캠페인 관리자 (sn_ca.campaign_manager)	이 역할을 가진 사용자는 모든 콘텐츠 경험 컨텐츠에 액세스할 수 있습니다.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
분류 관리자 (taxonomy_admin)	이 역할을 가진 사용자는 분류 및 주제 테이블 이름에서 생성된 모든 분류를 업데이트하고 수정할 수 있습니다.	user_criteria_admin
분류 매니저	분류 기록의 사용자 기준입니다. 분류 매니저로 할당된 사용자는 주제 및 연결된 컨텐츠를 관리할 수 있지만 분류 기록을 관리할 수는 없습니다.	해당 사항 없음
분류 기고자	분류 기록의 사용자 기준입니다. 분류 기고자로 할당된 사용자는 컨텐츠를 주제에 연결할 수 있습니다.	해당 사항 없음
주제 관리자	주제 관리 분산을 위한 주제 기록의 사용자 기준입니다. 주제 관리자로 할당된 사용자는 할당된 권한에 따라 분류 내에서 또는 분류 간에 주제를 생성, 이동 또는 복제할 수 있습니다.	해당 사항 없음
주제 기고자	연결된 컨텐츠 처리, 기능 컨텐츠 등과 같은 주제 관리 수준 작업에 대한 주제 기록의 사용자 기준입니다. 지식베이스	해당 사항 없음

직원 센터용 모바일 환경

직원 센터 모바일 기능은 직원이 언제, 어디서, 어떻게 일하든 연결 상태를 유지할 수 있도록 해줍니다.

ServiceNow Store에서 Now Mobile 애플리케이션을 설치하여 직원 컨텐츠 스토어 애플리케이션에 대한 기본 분류를 설치합니다. 이 애플리케이션은 직원 분류를 Mobile Employee Service Portal(MESP) 기록에 자동 할당합니다.

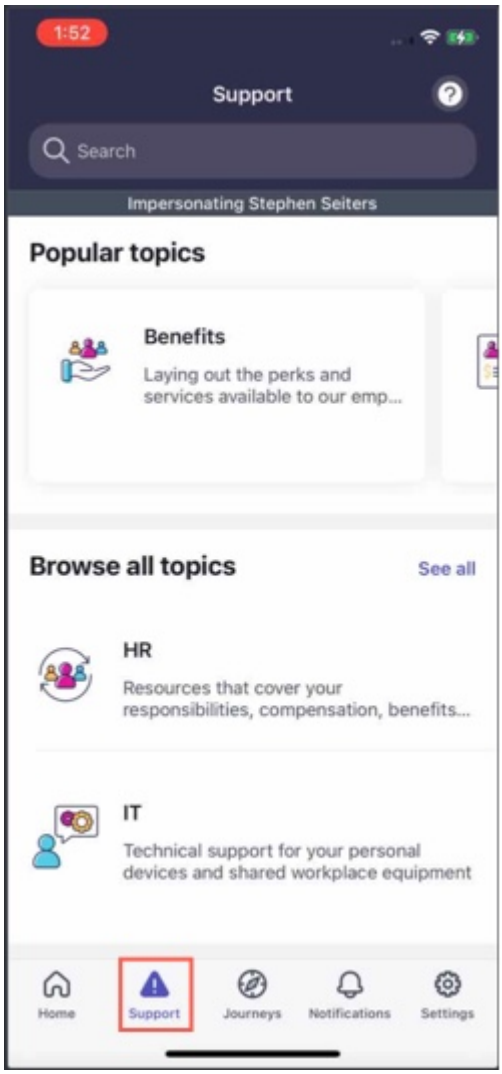
Now Mobile의 선별된 경험

다음은 모바일 장치에서 선별된 경험을 제공하기 위해 제공되는 기능입니다.

지원 탭

여러 부서에 산재된 요청 및 문서와 같은 지원 문서를 통합합니다.

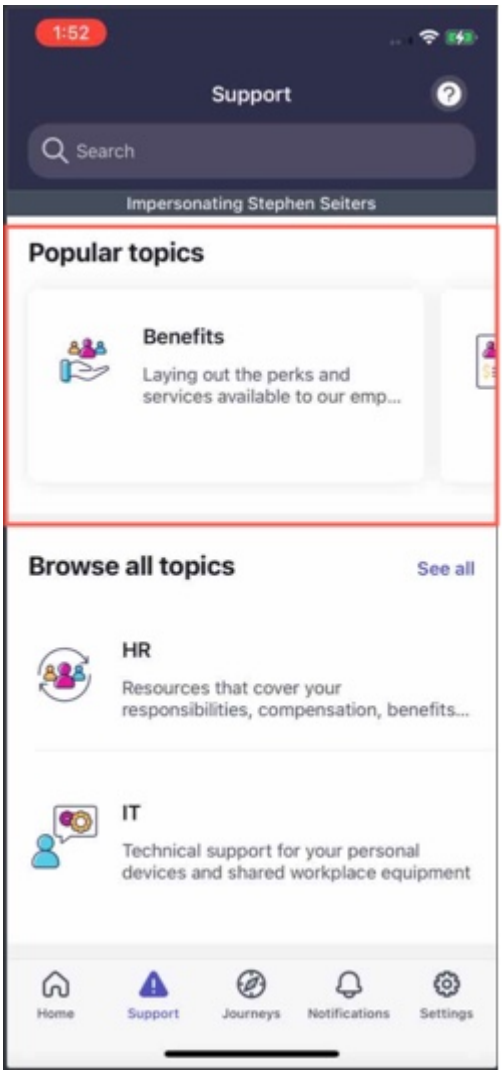
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



인기 주제 섹션

컨텐츠 인기도에 따라 최대 6개의 인기 주제를 표시합니다.

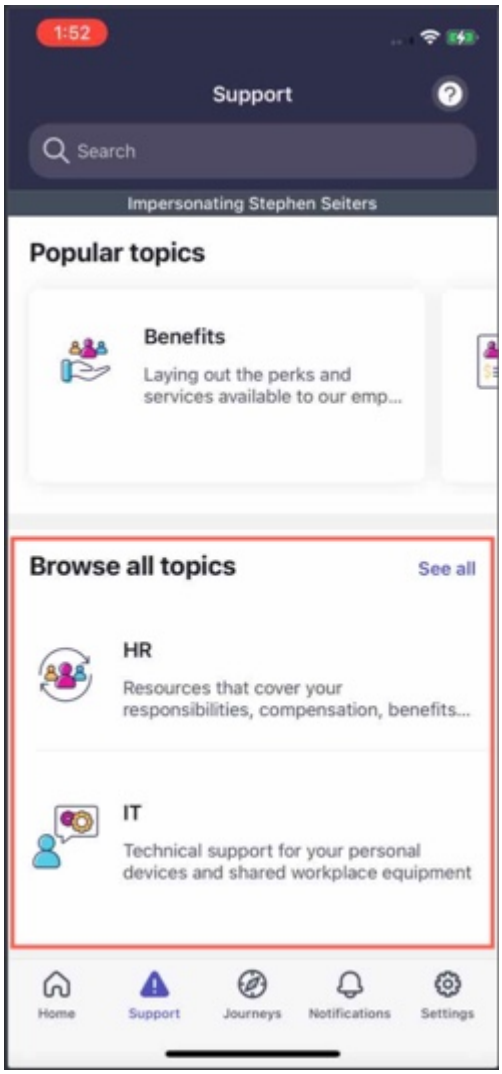
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



모든 주제 섹션 찾아보기

MESP 포털 기록에 연결된 분류의 처음 10개의 루트 주제를 표시합니다.

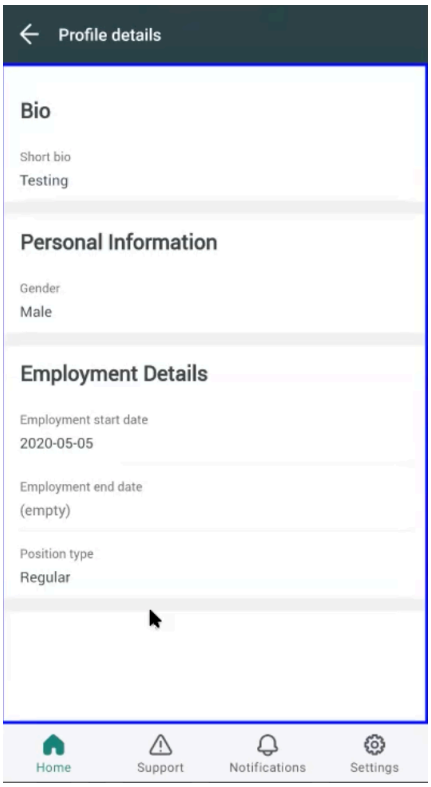
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Now Mobile의 Employee Profile

Now Mobile에서 정보, 약력, 개인 정보 및 고용 상세 정보와 같은 직원 프로파일 상세 정보를 볼 수 있습니다.

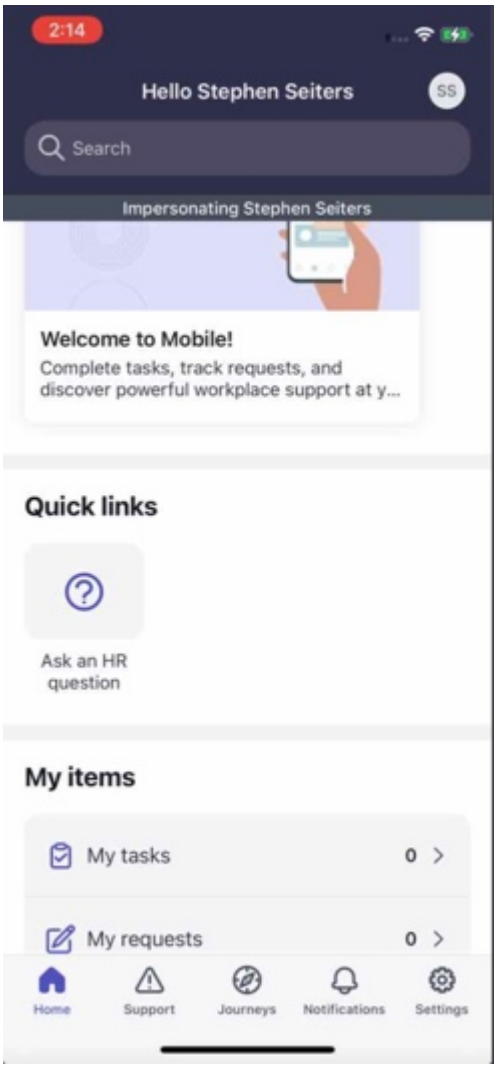
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



홈의 빠른 링크

홈페이지에서 제공되는 유용한 빠른 링크를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



직원 센터 구성에 대한 자세한 내용은 직원 센터 for Mobile 문서를 참조하십시오.

관련 정보

직원 센터 및 직원 센터 프로

IT Service Management용 직원 센터

직원 센터 를 IT Service Management 사용하면 셀프 서비스 기능을 개선하고 동적 통합 직원 포털에서 다양한 관리 및 서비스 관리 작업을 수행할 수 있습니다.

일상적인 에이전트 상호작용을 자동화하고 직원 센터 포털에서 해결 속도를 높입니다. 머신 러닝에 기반한 권장 사항을 통해 인시던트 분류 및 할당을 자동화할 수 있습니다. 에서 수동 인시던트 관리로 인해 발생하는 병목 현상을 IT Service Management ITSM제거하는 데 도움이 됩니다.

직원 센터 포털 및 기능에 대한 자세한 내용은 직원 센터를 참조하십시오.

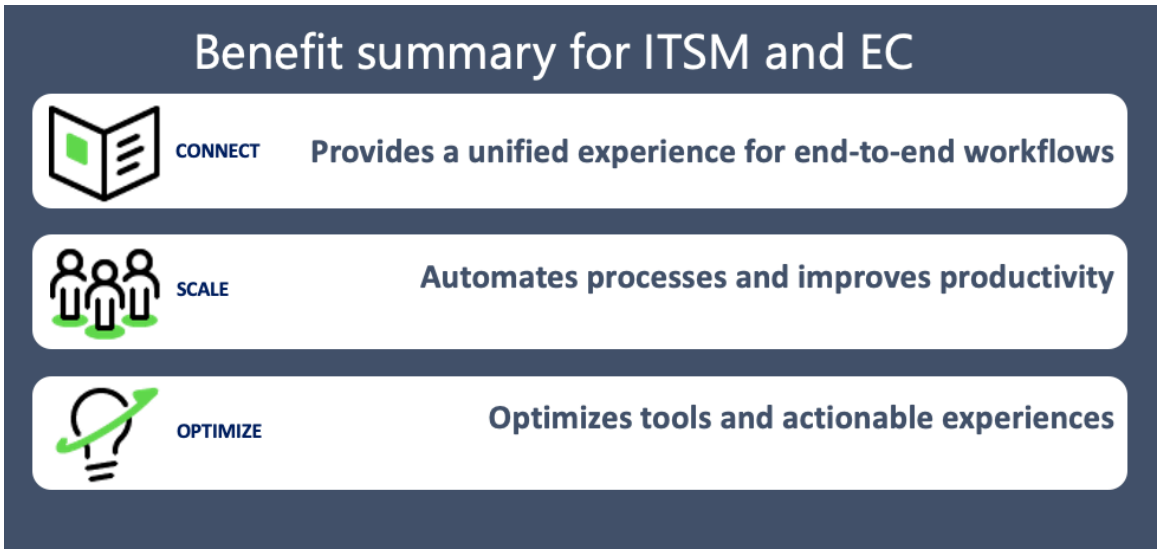
당신이 얻는 직원 센터 모든 것 ITSM

모든 것을 연결하고 기업 전체로 쉽게 확장하여 필요한 경험을 제공할 수 있습니다. 기업 전체에 현대적인 직원 경험 플랫폼을 제공하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 관리자가 보다 복잡한 작업에 집중할 수 있도록 케이스 편향을 개선합니다.
- 및 문서 관리 서비스 카탈로그 와 같은 서비스 관리를 개선합니다 지식베이스 . ITSM
- 직원을 위한 셀프 서비스 개선

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

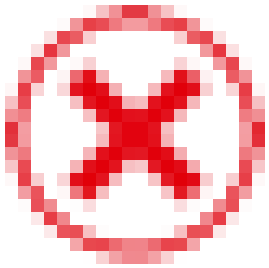
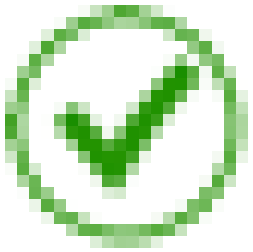
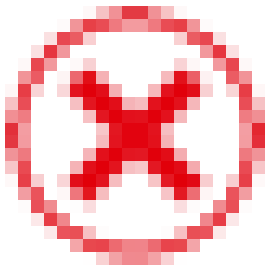
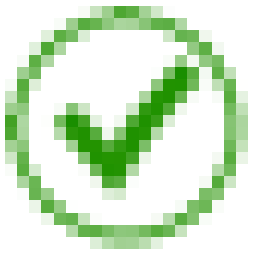
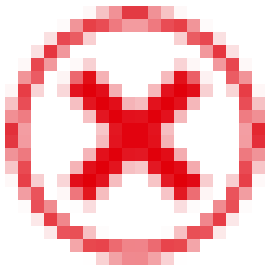
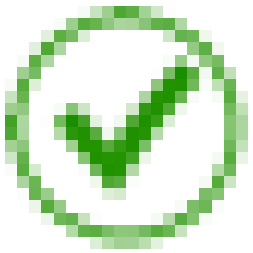
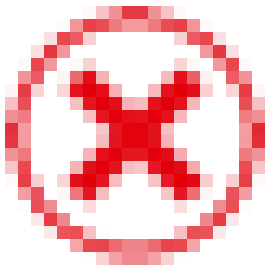
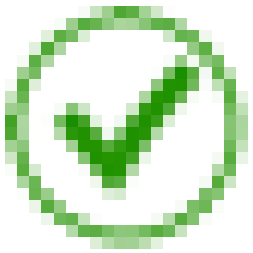
- 직원 참여 증대
- 직원 생산성 향상



에 대한 사용 직원 센터 방법 **ITSM**

기능	ITSM 표준	ITSM Pro/엔터프라이즈	Employee Center Pro
통합 직원 프로파일	✓	✓	✓
작업 완료	승인	승인, 범용 작업	캠페인 작업
선별된 경험(풍부한 컨텐츠, 통합 찾아보기 옵션) 및 AI Search	✓	✓	✓
서비스 카탈로그 및 지식베이스 지원	✓	✓	✓
컨텐츠 권장 사항	인기	머신 러닝 기반	인기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능	ITSM 표준	ITSM Pro/엔터프라이즈	Employee Center Pro
컨텐츠 경험(컨텐츠 자동화, 캠페인)			
Content Publishing(컨텐츠 라이브러리, 일정 컨텐츠, 조직도)			
통합 기반 기능(SSO가 있는 앱 시작 관리자 및 비SSO 앱)			
직원 포럼			

기존 IT 직원과 관리 직원이 보다 의미 있는 작업에 집중할 수 있도록 권한을 부여하면서 직원을 추가하지 않고도 늘어나는 요구를 충족할 수 있습니다. 직원들에게 더 나은 경험과 지원을 제공합니다.

직원 센터하이라이트용 **ITSM**

운영 효율성을 향상하여 셀프 서비스, 실행 가능한 커뮤니케이션, 통합된 경험을 통해 사용자에게 권한을 부여합니다.

직원 센터 직원을 위한 경험

Employee Center를 사용하여 직원에게 개인화된 소비자 수준의 경험을 제공할 수 있습니다. 직원들은 한 곳에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 관련 IT 지원, 주제 페이지, 커뮤니케이션, 애플리케이션 찾기
- 프로세스, 운영 효율성 및 직원 생산성 향상

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 관리자를 위한 환경

권장 사항 및 셀프 서비스를 통해 간단한 케이스를 우회할 수 있는 더욱 간소화된 사용자 인터페이스를 경험하십시오. 전반적인 ITSM 포털 환경을 개선하는 보다 복잡한 문제에 시간을 할애할 수 있습니다.

또한 서식 있는 컨텐츠 편집기와 통합 찾아보기를 통해 모든 컨텐츠 유형을 한 곳에서 볼 수 있어 서비스 관리가 더 쉬워집니다.

용 **Employee Center** 기능 **ITSM**

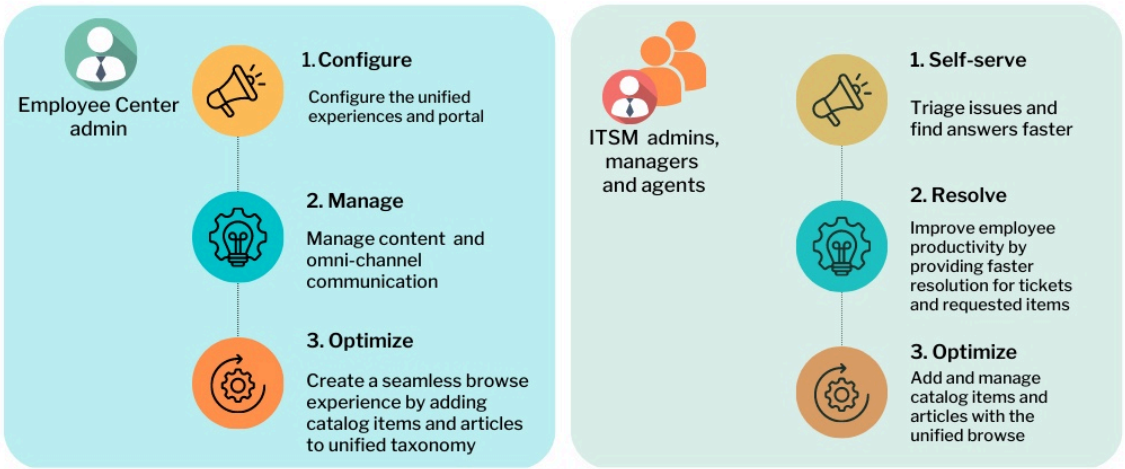
직원 센터 및 **ITSM** 워크플로우

셀프 서비스 및 가치 실현 시간을 개선하기 위한 역량을 구성하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우용 **ITSM Employee Center**

Employee Center and ITSM workflow



에 사용할 직원 센터 필요 조건 **ITSM**

와 함께 ITSM사용하려면 직원 센터 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

- Pro 구독과 함께 ITSMITSM 사용할 직원 센터 수 있습니다.
- 스토어와 ServiceNow 별도로 구독 직원 센터 프로 해야 합니다.

직원 센터 에 대한 기능 구성**ITSM**

Employee Center ITSM 를 활용하여 직원, 에이전트 및 서비스 관리자에게 옴니채널 경험을 제공합니다.

for ITSM를 시작하려면 직원 센터 다음 단계를 따르세요.

ITSM용 **EC** 기능 구성

작업	역량	역할
시작하기	, EC Pro 및 플러그인 설치 EC완료설치 계획	관리자
포털 구성	사용자 경험을 최적화하기 위해 다음 기능을 구성합니다. • 직원 요청 페이지 • 빠른 링크 구성 • 나에게 권장됨 • Employee Center에 대한 개인화된 답변 • 직원 요청 페이지 • 내 활성 항목 위젯 구성	관리자
모바일 컨텐츠 구성	모바일 구성	sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ITSM용 **EC** 기능 구성

작업	역량	역할
선별된 경험 구성	직원 센터의 선별된 경험	관리자
작업 프레임워크 작업	작업 프레임워크	sp_admin 또는 sn_hr_sp.esc_admin
통합 승인 환경 구성	구성 가능한 승인 경험	sn_hr_sp.esc_admin
구성 직원 프로파일	직원 프로파일	sn_employee.admin

구성에 직원 센터대한 자세한 내용은 직원 센터 포털 구성을 참조하십시오.

에 직원 센터 대한 기능 관리 **ITSM**

운영 활동을 관리하여 프로세스와 워크플로우를 개선합니다.

에 대한 ITSMEmployee Center 운영을 관리하려면 다음 단계를 수행합니다.

ITSM용 **EC** 기능 관리

작업	역량	역할
분류를 사용한 작업	분류 관리	sp_admin, 분류 관리자 또는 분류 매니저
컨텐츠 관리	Content Governance	컨텐츠 관리자
애플리케이션 관리	앱 시작 관리자에서 애플리케이션 액세스	관리자
캠페인 관리	컨텐츠 경험용 캠페인	캠페인 관리자
즐겨찾기 관리	즐겨찾기 관리	관리자

관리에 직원 센터대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직원 센터 관리.

직원 센터 에 대한 기능 사용**ITSM**

Employee Center for ITSM Together를 사용하여 비용을 절감하고, 우수한 고객 및 직원 경험을 제공하고, 운영 복원성을 향상합니다.

기능에 Employee Center를 ITSM 사용하려면 다음 단계를 따르십시오.

에 **EC** 기능 사용 **ITSM**

작업	역량	역할
직원 요청 승인	승인 환경 사용	직원/승인자
한 곳에서 모든 애플리케이션에 액세스	앱 시작 관리자	직원/에이전트
통합 직원 프로파일을 통해 모든 작업 추적	내 할 일 페이지 사용	직원/승인자
서비스 카탈로그 항목 및 지식베이스 문서를 즐겨찾기로 표시	즐겨찾기 관리	직원/에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 **EC** 기능 사용 **ITSM**

작업	역량	역할
동일한 플랫폼에서 휴가 잔여일 추적	개인화된 답변	직원/에이전트

사용 직원 센터방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직원 센터 사용.

직원 센터 설정

직원 센터를 설정 및 구성하여 직원 중심 및 다중 부서 서비스 제공 경험을 제공합니다.

설치 계획

필요성을 식별하고 직원 센터 또는 직원 센터 프로 애플리케이션 설치를 계획합니다.

직원 센터의 필요 조건

직원 센터 애플리케이션을 설치하는 동안 아직 설치되지 않은 경우 종속 플러그인을 확인하고 설치합니다.

직원 센터 애플리케이션(sn_ex_sp)은 다음과 같은 종속 플러그인을 설치합니다.

- Employee Center Core(sn_hr_sp)
- Employee experience taxonomy(sn_ect)
- Employee Experience Foundation(sn_ex_emp_fd)

주:
나열된 종속 플러그인에 대한 데모 데이터는 자동으로 설치되지 않습니다. 데모 데이터를 사용하려면 데모 데이터를 확인한 상태에서 플러그인을 복구합니다.

직원 센터 프로의 필요 조건

아직 설치되지 않은 경우 직원 센터 프로 설치와 함께 모든 종속 플러그인을 식별하고 설치합니다.

직원 센터 프로는 다음과 같은 종속 플러그인을 설치합니다.

종속 ServiceNow 플러그인

직원 센터 애플리케이션(sn_ex_sp)

관리자가 직원에게 뛰어난 셀프 서비스 경험을 제공하는 셀프 서비스 포털을 구축할 수 있도록 사용자 지정 가능한 다중 부서 포털 및 프레임워크를 설치합니다.

Employee Center Core(sn_hr_sp)

관리자가 사용자를 위해 모바일에 익숙한 셀프 서비스 경험을 구축할 수 있는 포털 프레임워크를 활성화합니다.

Employee experience taxonomy(sn_ect)

다중 부서 서비스 제공을 위한 직원 컨텐츠 분류를 제공합니다.

Employee Experience Foundation(sn_ex_emp_fd)

이 플러그인에는 직원 경험을 개선하는 베스트 프랙티스 이메일 레이아웃과 같은 구성요소가 포함되어 있습니다.

컨텐츠 경험(com.sn_content_automation)

여러 채널을 사용하여 컨텐츠를 캠페인에 패키징함으로써 적절한 시기에 올바른 대상에게 올바른 메시지를 전달할 수 있습니다. 이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 경험 활성화 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Content Publishing(con.sn_content_delivery)

Content Publishing을 사용하여 직원에게 배포할 다양한 유형의 정보를 만듭니다. 이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 Content Publishing 활성화 문서를 참조하십시오.

Content Analytics(com.sn_content_analytics)

Content Analytics는 컨텐츠가 부실해지는 시기, 새로 고침이 필요한 시기 및 통신을 통한 직원의 참여도를 확인하는 데 도움이 됩니다. 이 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 Content Analytics 활성화 문서를 참조하십시오.

주:
나열된 종속 플러그인에 대한 데모 데이터는 자동으로 설치되지 않습니다. 데모 데이터를 사용하려면 데모 데이터를 확인한 상태에서 플러그인을 복구합니다.

Employee Center Pro를 사용하려면 Now Platform의 나머지 부분에서 별도의 구독이 필요합니다. 이미 직원 센터를 사용 중이고 직원 센터 프로로 업그레이드하려면 구독을 구매하고 ServiceNow Store에서 애플리케이션을 설치합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 고객 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 유료 플러그인이 자동으로 활성화되지 않은 경우, 인스턴스의 모든 애플리케이션 목록에서 수동으로 활성화할 수 있습니다.

주:
구독을 구입하기 전에 Now Support Service Catalog에서 요청하면 무료로 비프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다. 자세한 내용은 플러그인 요청을 참조하십시오

Employee Service Center에서 마이그레이션하는 업그레이드 고객인 경우 Employee Service Center(HR)에서 직원 센터 프로로 업그레이드 문서를 참조하십시오.

직원 센터 필요 플러그인

직원 센터 애플리케이션을 사용하려면 다음 플러그인을 설치하고 활성화합니다.

플러그인 목록

구현 요구 사항에 따라 다음 플러그인을 설치합니다.

- Employee Centre Core: com.snc.employee_center_core
- Employee Center: com.snc.employee_center
- Employee Center Pro: com.snc.employee_center_pro
- Employee Experience Taxonomy: com.snc.emp_content_taxonomy
- Employee Experience Foundation: com.snc.sn_ex_emp_fd
- Content Experiences: com.sn_content_automation(app-content-automation)
- Content Publishing: com.sn_content_publishing_store(app-content-delivery)
- Employee Profile: com.sn_employee

자세한 내용은 플러그인 목록을 참조하십시오. 플러그인 목록

직원 센터 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 직원 센터 애플리케이션(sn_ex_sp)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

직원 센터는 기업 전체의 시스템을 하나의 대상 사이트에 연결하는 데 도움이 되는 통합 포털입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 직원 센터 애플리케이션(sn_ex_sp)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 직원 센터 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 설치와 함께 데모 데이터를 포함하거나 데모 데이터를 확인한 상태에서 설치를 복구합니다.

   주:
   종속 플러그인 및 애플리케이션에는 데모 데이터가 설치되지 않습니다. 선별된 경험 기능에 대한 데모 데이터를 포함하려면 데모 데이터를 확인한 상태에서 Employee experience taxonomy 앱을 복구합니다.
5. 설치를 선택합니다.
6. 수정 스크립트#직원 분류의 기본 주제 설정을 실행하여 선별된 경험 데모 데이터를 검색 및 권장 컨텐츠로 인덱싱합니다.
   자세한 내용은 수정 스크립트를 실행하여 직원 센터 업데이트 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
Employee Center에서 요청한 모든 RCA(요청된 호출자 액세스) 권한을 확인하고 허용합니다.
RCA 승인 수정 스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 RCA 승인을 위한 수정 스크립트 실행 문서를 참조하십시오.

직원 센터 프로 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ex_sp_pro)을 설치할 직원 센터 프로 수 있습니다.

시작하기 전에
직원 센터 프로는 표준 직원 센터 기능을 확장하고, 직원이 소통하고 참여할 수 있는 플랫폼을 제공합니다.

이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 직원 센터 프로 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 직원 센터 프로 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 직원 센터 프로 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ex_sp_pro)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 직원 센터 프로 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 설치와 함께 데모 데이터를 포함하거나 데모 데이터를 확인한 상태에서 설치를 복구합니다.

   주:
   종속 플러그인 및 애플리케이션에는 데모 데이터가 설치되지 않으므로 복구하려면 다음을 수행합니다.
   - 선별된 경험 기능에 대한 데모 데이터를 포함하려면 데모 데이터를 확인한 상태에서 Employee experience taxonomy 앱을 복구합니다.
   - 컨텐츠 경험 기능에 대한 데모 데이터를 가져오려면 데모 데이터를 확인한 상태에서 컨텐츠 경험 앱을 복구합니다.
   - 컨텐츠 게시 기능에 대한 데모 데이터를 가져오려면 데모 데이터를 확인한 상태에서 Content Publishing 앱을 복구합니다.
   - 또는 Employee Center 및 선별된 경험에 대한 데모 데이터를 가져오기 위해 데모 데이터를 확인한 상태에서 Employee Center 및 Employee experience taxonomy 앱을 복구합니다.
5. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 수정 스크립트#직원 분류의 기본 주제 설정을 실행하여 선별된 경험 데모 데이터를 검색 및 권장 컨텐츠로 인덱싱합니다.
   자세한 내용은 수정 스크립트를 실행하여 직원 센터 업데이트 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
Employee Center에서 요청한 모든 RCA(요청된 호출자 액세스) 권한을 확인하고 허용합니다.
RCA 승인 수정 스크립트 실행에 대한 자세한 내용은 RCA 승인을 위한 수정 스크립트 실행 문서를 참조하십시오.

직원 센터 프로 앱과 함께 설치되는 구성요소

직원 센터 프로 플러그인을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
직원 센터 [com.sn_hr_service_portal] 플러그인은 sn_hr_sp.min_admin_count 시스템 속성 [sys_properties.list]을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 직원 센터 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

직원 센터 애플리케이션(sn_ex_sp)을 설치하면 다음 역할이 설치됩니다.

Employee Center 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
컨텐츠 관리자 [sn_cd.content_manager]	모든 콘텐츠 게시 컨텐츠에 대한 액세스를 제공합니다. 여기에는 직원 센터에 대한 컨텐츠 생성 및 예약이 포함됩니다.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
캠페인 관리자 [sn_ca.campaign_manager]	모든 컨텐츠 경험 컨텐츠에 대한 액세스를 제공합니다. 여기에는 직원 센터와 캠페인에 대한 컨텐츠 생성 및 예약이 포함됩니다.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

직원 센터 이용 및 역할에 대한 자세한 내용은 직원 센터 사용자 및 역할 문서를 참조하십시오.

HR Service Portal(sn_hr_sp) 역할이 없는 사용자는 여전히 다음에 액세스할 수 있습니다.

- HR 문의 양식(hri_contact_form)
- HR 작업 상세 정보(hrj_task_details)
- HR 티켓 페이지(hrj_ticket_page)
- HRM 티켓 페이지(hrm_ticket_page)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직원 센터 관리자 [sn_hr_sp.esc_admin]	직원 센터를 구성할 수 있습니다. 이 역할은 시스템 관리자[admin] 역할에 포함되어 있습니다. HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할만 중요한 정보에 액세스할 수 있도록 하려면 설치 및 구성 후에 관리자 역할에서 HR 관리자 [sn_hr_core.admin] 역할을 제거하십시오. 자세한 내용은 IT 시스템 관리자에서 HR 관리자 역할 제거를 참조하십시오. 관리자 역할을 제거한 후에 조직의 다른 사용자에게 직원 센터관리자 [sn_hr_sp.esc_admin] 역할이 있는지 확인하십시오.	• sn_hr_sp.admin • sp_admin • catalog_admin
퇴사 직원 [sn_hr_sp.hrsp_alumni]	(HR Service Delivery 전용) 퇴사 직원 주: HR Service Delivery가 포함된 직원 센터를 사용하는 경우 이 역할을 사용할 수 있습니다.	sn_hr_core.hrsm_alumni
임시 직원 [sn_hr_sp.hrsp_contingent]	(HR Service Delivery 전용) 임시 직원 주: HR Service Delivery가 포함된 직원 센터를 사용하는 경우 이 역할을 사용할 수 있습니다.	sn_hr_core.hrsm_contingent
협력업체 직원 [sn_hr_sp.hrsp_contractor]	(HR Service Delivery 전용) 협력업체 직원 주: HR Service Delivery가 포함된 직원 센터를 사용하는 경우 이 역할을 사용할 수 있습니다.	sn_hr_core.hrsm_contractor
직원 [sn_hr_sp.hrsp_employee]	(HR Service Delivery 전용) 직원 주: HR Service Delivery가 포함된 직원 센터를 사용하는 경우 이 역할을 사용할 수 있습니다.	sn_hr_core.hrsm_employee
신입 직원	(HR Service Delivery 전용) 신입 직원	sn_hr_core.hrsm_new_hire

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_hr_sp.hrsp_new_hire]	주: HR Service Delivery가 포함된 직원 센터를 사용하는 경우 이 역할을 사용할 수 있습니다.	

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하려면 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.

사용자 관리 및 사용자 관리 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 관리를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
EC 포털 구성 [sn_hr_sp_esc_portal_config]	EC 포털 구성 테이블입니다.
할 일 구성 [sn_hr_sp_todos_config]	할 일 구성 테이블입니다.
할 일 위젯 매핑 [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	할 일 위젯 매핑 테이블입니다.

테이블 관리 및 데이터 관리 방법에 대한 자세한 내용은 테이블 관리를 참조하십시오.

설치되는 위젯

위젯	ID	설명
앱 시작 관리자	앱 시작 관리자	최근 사용한 애플리케이션과 즐겨찾기에 클릭 한 번으로 액세스할 수 있도록 홈페이지에 나타납니다.
조직도(EC)	org_chart	직원의 조직도, 다른 직원과의 관계 등을 표시합니다.
웹 애플리케이션	web_applications	사용자에게 할당된 애플리케이션에 대한 원클릭 액세스를 제공합니다.

Employee Experience Taxonomy 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Employee Experience Taxonomy 애플리케이션(sn_ect)을 설치하여 다중 부서 서비스 제공을 위한 컨텐츠 분류를 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Employee Experience Taxonomy와 함께 다음 역할이 설치됩니다.

Employee experience taxonomy 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
사용자 기준 관리자 [user_criteria_admin]	사용자 기준 기록을 관리합니다.	없음

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Employee Experience Taxonomy 애플리케이션(sn_ect)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Employee Experience Taxonomy를 설치할 수 있습니다.
4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
5. 설치를 선택합니다.

Employee Experience Foundation 설치
관리자 역할이 있는 사용자는 Employee Experience Foundation 애플리케이션(sn_ex_emp_fd)을 설치할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
이 플러그인에는 직원 경험을 개선하는 베스트 프랙티스 이메일 레이아웃과 같은 구성요소가 포함되어 있습니다.

이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Employee Experience Foundation 애플리케이션 ((sn_ex_emp_fd))을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Employee Experience Foundation을 설치할 수 있습니다.
4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
5. 설치를 선택합니다.

컨텐츠 경험 활성화

대상 컨텐츠 및 캠페인을 제공하여 직원에게 지속적으로 알리고 참여를 유지할 수 있는 관리자 역할이 있는 경우 컨텐츠 경험 플러그인을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
컨텐츠 경험 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록

컨텐츠 경험과 함께 설치되는 구성요소

컨텐츠 경험 [com.sn_content_automation] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

테이블에 대한 자세한 정보는 테이블 관리의 내용을 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
컨텐츠 경험〔com.sn_content_automation〕 플러그인은 sn_ca.min_admin_count 시스템 속성〔sys_properties.list〕을 활성화합니다. 이 속성은 이 역할이 있는 최소 활성 사용자 수(기본값: 2)를 요구하여 유일한 컨텐츠 경험 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

역할

애플리케이션(sn_ex_sp)을 직원 센터 설치할 때 포함되는 역할은 다음과 같습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
캠페인 승인자〔sn_ca.campaign_approver〕	구성된 경우 캠페인의 컨텐츠를 승인할 수 있습니다. 캠페인을 게시하기 전에는 승인이 필요합니다.	컨텐츠 승인자〔sn_cd.content_approver〕
컨텐츠 관리자〔sn_ca.campaign_admin〕	모든 컨텐츠 경험 정보와 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 캠페인을 생성, 구성, 관리 및 예약할 수 있습니다.	컨텐츠 경험 관리자〔sn_ca.campaign_manager〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	컨텐츠 경험 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 기록에 액세스할 수 있습니다. 캠페인과 함께 분석 추적 프로파일을 사용할 수 있습니다. **주:** 추적 프로필을 설정하기 위해 컨텐츠 제공 분석 관리자(sn_cda.analytics_admin) 역할을 상속하지 않습니다.	
컨텐츠 관리자(sn_ca.campaign_manager)	모든 컨텐츠 경험 컨텐츠에 대한 액세스를 제공합니다. 여기에는 다음이 포함됩니다. 직원 센터 및 캠페인에 대한 컨텐츠 생성 및 예약	• 캠페인 승인자 [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
컨텐츠 경험: 비포털 캠페인 컨텐츠 추가	보낸 이메일에 대한 sn_ca_campaign_item_user_records를 생성합니다. 이메일을 보내지 않습니다. 기본적으로 4시간마다 실행됩니다.
컨텐츠 경험: 캠페인 참여 계산	기록된 실행 가능한 총 참여 수(조회한 비디오 수, 클릭한 링크 수)를 참여 비율로 가능한 총 수로 나눈 값을 계산합니다. 지정된 반복 간격으로 실행됩니다.
컨텐츠 경험: 캠페인 성공 기준	기본 수 및 평가 기간 수를 채웁니다. 캠페인에 대해 설정된 평가 기준을 실행합니다. 성공 목표를 게시 또는 완료(종료 날짜가 지난) 캠페인에서 가져와서 평가하여 다음을 계산합니다. • 기준선 수 • 대상 수 • 평가 횟수 성공을 결정하기 위해 대상 수와 비교하여 평가 수가 분석됩니다. 매일 실행됩니다.
콘텐츠 경험: 할 일 작성	캠페인에 할당된 대상을 위해 할 일 작업을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 작업	설명
	기본적으로 1시간마다 실행됩니다.
컨텐츠 경험: 캠페인 사용자 비활성화	종료된 캠페인에 할당된 사용자를 비활성화합니다. 기본적으로 6시간마다 실행됩니다.
컨텐츠 경험: 컨텐츠 상태 관리	대상 컨텐츠의 상태를 업데이트하고 컨텐츠를 사용 가능 또는 만료됨으로 표시합니다. 예: • 대상 컨텐츠 기록은 2019년 12월 1일부터 사용할 수 있습니다. • 오늘은 2019년 11월 27일입니다. • 2019년 12월 1일이 되면 대상 컨텐츠의 상태가 보류 중에서 준비 또는 사용 가능으로 변경됩니다. • 일부 컨텐츠는 2019년 12월 5일까지만 사용 가능하고 2019년 12월 6일이 되면 대상 컨텐츠의 상태가 완료 또는 미완료로 변경됩니다. 기본적으로 1시간 5분마다 실행됩니다.
컨텐츠 경험: SNC 분석 처리	ServiceNow 추적기를 사용하여 캡처한 분석을 처리하여 캠페인 통계를 업데이트합니다. 매일 실행됩니다. 주: SNC 추적 프로파일이 업그레이드에 실패하여 Flow Designer와 호환되지 않는 경우에 사용할 수 있습니다.
컨텐츠 경험: 캠페인 데이터 제거	컨텐츠 경험 구성 속성 설정에 따라 캠페인과 사용자를 제거합니다. 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성의 제거 섹션을 참조하십시오. 기본적으로 1시간마다 실행됩니다.
컨텐츠 경험 프로파일	컨텐츠 경험 프로파일과 연결된 트리거와 함께 작동합니다. 컨텐츠 경험 프로파일 추적기에서 수집한 분석을 처리하여 캠페인 통계를 업데이트합니다. 매일 실행됩니다.
콘텐츠 경험: 이메일 알림 전송	캠페인에 대해 이메일을 보냅니다. 기본적으로 1시간마다 실행됩니다.
콘텐츠 경험: 푸시 알림 전송	캠페인에 대해 SMS 알림을 보냅니다. 지정된 반복 간격으로 실행됩니다.
컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트	캠페인 대상을 재평가하고 더 이상 기준을 충족하지 않는 직원을 제거합니다. 정의된 기준과 일치하는 사용자를 캠페인에 추가합니다. 캠페인 사용자가 캠페인 대상 관련 목록에 표시됩니다. 캠페인의 캠페인 대상 탭에서 업데이트된 대상을 볼 수 있습니다. 캠페인 대상 보기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 작업	설명
	기본적으로 매일 실행됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
캠페인 〔sn_ca_campaign〕	캠페인이 실행되는 날짜 범위와 이를 볼 수 있는 대상을 포함하여 캠페인에 대한 고급 정보를 정의합니다.
캠페인 번들 〔sn_ca_campaign_bundle〕	트리거 메커니즘 및 가용성이 동일한 항목에 대한 그룹화 메커니즘입니다.
캠페인 컨텐츠 〔sn_ca_campaign_item〕	번들과 연관된 캠페인 컨텐츠입니다.
대상 컨텐츠 〔sn_ca_campaign_item_user〕	대상에게 사용할 수 있는 캠페인 컨텐츠입니다. 캠페인이 게시되고 컨텐츠를 사용할 수 있게 되면 사용자는 캠페인의 캠페인 대상 탭에 표시됩니다.
캠페인 대상 〔sn_ca_campaign_user〕	회사에 있는 캠페인의 일부입니다.
생성 상태 〔sn_ca_creation_status〕	캠페인 대상이 캠페인의 일부인 특정 위젯 인스턴스를 방문했는지 여부를 추적합니다.

컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성

컨텐츠 경험 [com.sn_content_automation] 플러그인은 예약된 작업 및 성능과 관련하여 캠페인이 실행되는 방법을 결정하는 속성을 추가합니다.

컨텐츠 경험 속성에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 콘텐츠 경험 〉 구성 〉 속성.

컨텐츠 경험 속성은 예약된 작업을 실행하는 방법을 결정하며 인스턴스의 성능에 미치는 영향을 제한하는 데 도움이 됩니다.

주:
이름 앞에 별표(*)가 있는 속성은 대상 사용자 수가 10만 명 이하일 때 기본값이 권장 사항임을 나타냅니다. 대상이 10만 명을 초과하고 예약된 작업이 예상보다 오래 실행되는 경우 값을 높일 수 있습니다.

승인

속성	사용
모든 승인자는 게시를 위해 모든 일정 컨텐츠 기록을 승인해야 함(sn_ca.all_must_approve)	모든 승인자가 게시하기 전에 승인해야 함을 나타냅니다. **No**를 선택하면 캠페인을 게시하는 데 한 명의 승인자만 필요합니다.

Content Management 소유권 사용

속성	사용
대상에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	콘텐츠 경험 내에서 대상 소유권을 활성화할 수 있음을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Content Management 소유권 사용

속성	사용
	자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.
컨텐츠 항목에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	콘텐츠 경험 내에서 컨텐츠 항목 소유권을 활성화할 수 있음을 나타냅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.
주제에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_topic_ownership)	콘텐츠 경험 내에서 주제 소유권을 활성화할 수 있음을 나타냅니다. 주제의 소유권은 다음과 같습니다. • 캠페인 주제로 컨텐츠를 예약할 수 있는 그룹 또는 사용자를 제한할 수 있습니다. • 주제에 할당된 컨텐츠를 편집할 수 있습니다. • 주제에 대한 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. 주: 컨텐츠에 대한 액세스 권한이 있는 다른 사용자는 제한된 주제로 예약된 컨텐츠를 볼 수 있지만 일정에서 주제를 제거할 수는 없습니다. 이에 대한 자세한 내용과 필요한 역할은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.
포털 페이지에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_page_ownership)	그룹 또는 해당하지 않는 컨텐츠 관리자 (특정 사용자)가 컨텐츠를 특정 포털 페이지에 할당하지 못하도록 제외하려고 함을 나타냅니다.

사용자 추가

속성	사용
*예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간 (이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침) (sn_ca.add_users.max_run_time)	컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 예약된 작업의 길이를 제한하지만 진행 중인 작업을 모두 완료하며 새 작업을 선택하지 않습니다. 기본값: 1,800초
컨텐츠의 처리를 위해 이벤트를 스태거하는 시간(초) (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	예약된 작업을 실행할 때 캠페인 이벤트 사이의 시간입니다. 시차 실행은 시차를 적용하는 동안 이벤트를 처리할 시간을 제공합니다. 기본값: 300초
사용자 추가를 위해 이벤트를 스태거하는 시간 (초) (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업이 실행될 때 사용자 추가를 위한 캠페인 이벤트 사이의 시간입니다. 시차 실행은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 추가

속성	사용
	시차를 적용하는 동안 이벤트를 처리할 시간을 제공합니다. 기본값: 3초
캠페인당 사용자를 추가할 최대 이벤트 수 (sn_ca.add_users.max_events)	컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업이 실행될 때 캠페인에 사용자를 추가할 수 있는 최대 이벤트 수입니다. 기본값: 1,000
이벤트당 추가할 최대 사용자 수 (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	단일 이벤트에서 추가할 수 있는 최대 사용자 수입니다. 기본값: 1000

비포털 컨텐츠

속성	사용
*예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간 (이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침)(sn_ca.campaign.max_run_time)	컨텐츠 경험: 비포털 캠페인 컨텐츠 추가 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 컨텐츠 경험: 이메일 알림 전송 예약된 작업의 길이를 제한하지만 진행 중인 작업을 모두 완료하며 새 작업을 선택하지 않습니다. 기본값: 2,700초
*작업 실행당 처리할 최대 캠페인 대상 수 (sn_ca.campaign.max_records_process)	실행된 예약된 작업당 캠페인의 대상이 될 수 있는 최대 사용자 수입니다. 기본값: 100,000
*작업 실행당 생성할 최대 기록 수 (sn_ca.campaign.max_records_create)	실행된 작업당 생성할 최대 기록 수입니다. 기본값: 100,000
보류 중인 컨텐츠의 처리를 위해 이벤트를 스태거하는 시간(초) (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	비포털 컨텐츠를 전송하기 위해 컨텐츠 경험: 비포털 캠페인 컨텐츠 추가 예약된 작업이 실행되는 각 시간 사이의 간격(초)입니다. 기본값: 3초

주:
이러한 속성은 비포털 컨텐츠(이메일 및 SMS)에 대한 제한을 결정합니다. 컨텐츠 경험: 이메일 알림 전송 예약된 작업은 기본적으로 1시간마다 실행되며 첫 번째 통과 시에 전송되지 않은 비포털 컨텐츠를 보내려고 시도합니다. 대규모 데이터베이스를 사용하는 고객은 성능에 미칠 수 있는 영향을 테스트 후에 이 속성을 늘리는 것을 고려해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 컨텐츠

속성	사용
예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간(이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침) (sn_ca.task.max_run_time)	컨텐츠 경험: 할 일 생성 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 예약된 작업의 길이를 제한하지만 진행 중인 작업을 모두 완료하며 새 작업을 선택하지 않습니다. 기본값: 300초
작업 실행당 생성할 최대 기록 수 (sn_ca.task.max_records_create)	실행된 예약된 작업당 생성할 최대 기록 수입니다. 기본값: 25,000

알림

속성	사용
SMS에 대해 이벤트당 추가할 최대 사용자 수 (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	SMS 알림에 대해 이벤트당 추가할 최대 사용자 수입니다. 기본값: 1,000
*예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간 (이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침)(sn_ca.notification.max_run_time)	컨텐츠 경험: 이메일 알림 전송, 컨텐츠 경험: 푸시 알림 전송, 컨텐츠 경험: SMS 알림 전송 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 기본값: 1,800초
*SMS에 대해 실행된 작업당 대기하는 최대 이벤트 수(sn_ca.sms_notification.max_events)	컨텐츠 경험: 이메일 알림 전송, 컨텐츠 경험: 푸시 알림 전송, 컨텐츠 경험: SMS 알림 전송 예약된 작업이 실행될 때 SMS 메시지에 대해 대기하는 최대 이벤트 수입니다. 기본값: 100 주: 이 sys 속성 및 컨텐츠 경험: SMS 알림 전송 예약된 작업을 표시하려면 Notify(com.snc.notify) 플러그인을 활성화해야 합니다.
이벤트를 스태거하는 시간(초) (sn_ca.notification.event_stagger)	컨텐츠 경험: 이메일 알림 전송, 컨텐츠 경험: 푸시 알림 전송, 컨텐츠 경험: SMS 알림 전송 예약된 작업이 실행될 때 이벤트 사이의 시간입니다. 시차 실행은 시차를 적용하는 동안 이벤트를 처리할 시간을 제공합니다. 기본값: 3초
*이메일에 대해 실행된 작업당 대기하는 최대 이벤트 수(sn_ca.notification.max_events)	컨텐츠 경험: 이메일 알림 전송, 컨텐츠 경험: 푸시 알림 전송, 컨텐츠 경험: SMS 알림 전송 예약된 작업 실행에 대해 대기하는 최대 이벤트 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림

속성	사용
	기본값: 100
이메일에 대해 실행된 작업당 대기하는 최대 이벤트 수(sn_ca.notification.max_events)	이메일 알림에 대해 실행된 작업당 대기하는 최대 이벤트 수입니다. 기본값: 100
이메일에 대해 이벤트당 추가할 최대 사용자 수(sn_ca.notification.max_users_per_event)	이메일 알림에 대해 이벤트당 추가할 최대 사용자 수입니다. 기본값: 1,000

상태 관리

속성	사용
할 일 생성 및 알림 전송 플로우 디자이너 작업을 수행한 후 sn_ca.campaign.published 이벤트를 스태거하는 시간(초)입니다. 기본값은 2,700초(45분)입니다. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	할 일 생성 및 알림 전송 플로우 디자이너 작업이 시작된 후 캠페인 게시를 지연할 시간을 결정합니다. 이 시스템 속성은 다른 상태를 통과한 후 캠페인의 상태가 게시됨으로 다시 설정되는 시기를 결정합니다. 향후 처리를 위해 예약된 작업을 선택하려면 게시됨 상태가 필요합니다. 기본값은 2,700초(45분)입니다.
예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간(이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침) (sn_ca.state_management.max_run_time)	컨텐츠 자동화: 컨텐츠 상태 관리 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 기본값: 300초
캠페인을 게시한 직후 캠페인 게시 프로세스를 트리거할지 여부를 관리하는 데 사용됩니다. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	예를 선택하여 게시 버튼을 선택한 직후에 캠페인을 트리거할 것임을 나타냅니다. 100,000명 미만의 사용자를 대상으로 하는 캠페인에는 예를 선택하는 것이 좋습니다. 주: 예를 선택하면 시작 날짜와 시간에 따라 예약된 작업이 바이패스됩니다.
작업 실행당 업데이트할 최대 기록 수 (sn_ca.state_management.max_records_update)	실행된 작업당 업데이트할 최대 기록 수입니다. 기본값: 25,000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 비활성화

속성	사용
예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간(이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	컨텐츠 자동화: 캠페인 사용자 비활성화 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 예약된 작업에서 플래그가 지정된 사용자는 비활성화됩니다. 기본값: 300초
작업 실행당 비활성화할 최대 사용자 수 (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	실행된 작업당 비활성화할 최대 사용자 수입니다. 컨텐츠 자동화: 캠페인 사용자 비활성화 예약된 작업은 기본적으로 6시간마다 실행됩니다. 기본값: 25,000명의 사용자

주:
이러한 속성은 최적의 성능을 위하여 컨텐츠 자동화: 캠페인 사용자 비활성화 예약된 작업에 대한 제한을 결정합니다. 대규모 데이터베이스를 사용하는 고객은 성능에 미칠 수 있는 영향을 테스트 후에 이 속성을 늘리는 것을 고려해야 합니다.

제거

속성	사용
예약된 작업의 초 단위 최대 실행 시간(이 시간이 지나면 작업이 현재 항목 처리를 마침) (sn_ca.purging.max_run_time)	컨텐츠 자동화: 캠페인 데이터 제거 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 기본값: 300초
작업 실행당 제거할 최대 사용자 수 (sn_ca.purging.max_users_per_job)	실행된 작업당 제거할 최대 사용자 수입니다. 기본값: 25,000
캠페인 종료 후 캠페인 데이터 제거 (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	종료 날짜에 도달하면 모든 캠페인을 제거합니다. 기본값: 예
캠페인이 종료된 다음 캠페인 데이터 제거를 시작하기까지의 일 수 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	캠페인을 제거할 때 캠페인 종료 날짜 이후의 일 수입니다. 기본값: 180일
사용자가 캠페인을 종료한 후 사용자에 대한 캠페인 데이터 제거 (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	사용자를 캠페인에서 제거한 후 사용자에 대한 캠페인 정보를 제거해야 하는지 여부를 나타냅니다. 기본값: 예
사용자가 캠페인 데이터 제거를 위해 캠페인을 종료한 시점으로부터의 일 수 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	캠페인 정보를 제거하기 위해 캠페인에서 사용자를 제거한 이후의 일 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제거

속성	사용
	기본값: 180일

캠페인 재평가

속성	사용
캠페인 대상을 다시 평가할 경과 일 수 (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	캠페인 대상을 재평가하는 기본 일 수입니다. 캠페인 양식의 캠페인 재평가 및 재평가 빈도에서 이 기본값을 무시할 수 있습니다. 자세한 내용은 캠페인 대상 보기 문서를 참조하십시오. 기본값: 7일

포털 미리 보기

속성	사용
포털 미리 보기에 사용하려는 Service Portal URL 서픽스 (sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix)	회사에서 포털 미리 보기에 사용하는 서비스 포털 또는 직원 센터(EC)의 URL 서픽스입니다. 컨텐츠를 다른 포털에서 미리 보려는 경우 이 시스템 속성을 변경하면 됩니다. 기본값: esc

Content Publishing 활성화

여러 채널을 통해 직원에게 의미 있는 컨텐츠를 배포하는 관리자 역할이 있는 경우 Content Publishing을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다. 직원 커뮤니티 기능을 사용하려면 고객 커뮤니티 (com.sn_customer_communities) 플러그인을 활성화하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

플러그인 목록

Content Publishing과 함께 설치되는 구성요소

컨텐츠 제공 [com.sn_content_delivery] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
Content Publishing (com.sn_content_delivery) 플러그인은 sn_cd.min_admin_count 시스템 속성 (sys_properties.list)을 활성화합니다. 이 속성은 관리자 역할이 있는 최소 활성 사용자 수 (기본값: 2)를 요구하여 유일한 Content Publishing 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

애플리케이션(sn_ex_sp)을 설치할 직원 센터 때 포함되는 역할은 다음과 같습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Content Publishing 관리자 (sn_cd.content_admin)	모든 Content Publishing 정보와 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 컨텐츠 게시 테이블에 대한 읽기 및 쓰기 기록에 액세스할 수 있습니다. 컨텐츠 유형을 추가하거나 편집할 수 있습니다. 컨텐츠 템플릿을 만들거나 편집할 수 있습니다. 서비스 포털 또는 직원 센터의 컨텐츠를 예약할 수 있습니다.	• Content Publishing 매니저 [sn_cd.manager] • 템플릿 관리자 [sn_cd.content_template_owner]
Content Publishing 매니저 (sn_cd.content_manager)	Content Publishing의 컨텐츠를 만들고 예약할 수 있습니다.	없음
템플릿 관리자 (sn_cd.content_template_owner)	뉴스 기사에 대한 컨텐츠 템플릿을 만들고 볼 수 있습니다.	없음
캠페인 관리자 (sn_ca.campaign_manager)	모든 컨텐츠 경험 컨텐츠에 대한 액세스를 제공합니다. 여기에는 다음이 포함됩니다. 직원 센터 및 캠페인에 대한 컨텐츠 생성 및 예약	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Content Publishing 분석 관리자 〔sn_cda.analytics_admin〕	분석 프로파일을 설정하는 데 필요합니다.	없음
Content Publishing 분석 독자 〔sn_cda.analytics_reader〕	분석 보고서에 액세스하고 볼 수 있습니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
Content Publishing: 알림 전송	지정된 대상과 지정된 날짜에 대한 이메일 알림을 보냅니다. 기본적으로 1시간마다 실행됩니다.
Content Publishing: 포럼에 게시	커뮤니티 컨텐츠를 커뮤니티 포럼에 게시합니다. 기본적으로 1시간마다 실행됩니다.
Content Publishing: 할 일 처리	할당된 대상을 위해 할 일 작업을 생성합니다. 기본적으로 1시간마다 실행됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
대상 〔sn_cd_audience〕	사용자의 대상 그룹입니다.
대상 데이터 〔sn_cd_audience_data〕	대상 유형이 대상 그룹에서 파일 업로드일 때 사용됩니다. 업로드된 사용자를 저장하는 위치입니다.
블록 컨텐츠〔sn_cd_block〕	알림, 서식 있는 텍스트 공지 또는 커뮤니티 게시물 (Communities 설치 시)을 위해 재사용 가능한 컨텐츠입니다.
커뮤니티 컨텐츠 〔sn_cd_content_community〕	커뮤니티의 주제 또는 포럼에 게시된 컨텐츠입니다. 커뮤니티 컨텐츠는 다음과 같은 것이 될 수 있습니다. • 블로그 • 이벤트 • 비디오 • 게시물 목록
할 일 컨텐츠 〔sn_cd_content_todo〕	할 일 컨텐츠를 정의합니다. 할 일 컨텐츠는 캠페인의 일부일 수 있는 직원에게 할당된 작업입니다. 할 일은 초기 작업을 완료한 후 추가 컨텐츠를 트리거할 수도 있습니다. 사용자는 다음을 사용하여 작업 완료를 확인합니다. • 단추 클릭 • 비디오 시작 • 링크 클릭

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
컨텐츠 작업〔sn_cd_task〕	HR 작업〔sn_hr_core_task〕 테이블과 직원 센터 할 일을 위해 작업을 생성하는 위치를 확장합니다.
조직도 구성〔sn_cd_config_org_chart〕	조직도에 표시되는 정보입니다.
사용자 표시 구성〔sn_cd_user_display_configuration〕	직원 센터의 조직도 페이지와 HRI 내 팀 위젯에 사용자가 표시하는 시기를 제어합니다.
컨텐츠〔sn_cd_content_base〕	컨텐츠 테이블의 공통 필드에 대한 기본 테이블입니다.
뉴스 컨텐츠〔sn_cd_content_news〕	위젯을 통해 포털에 게시된 회사 뉴스 및 공지
알림 컨텐츠〔sn_cd_content_notification〕	사용자를 Service Portal로 안내하는 중요한 뉴스와 링크를 알리는 이메일 블라스트를 정의합니다.
포털 컨텐츠〔sn_cd_content_portal〕	직원 센터에서 직원이 사용할 수 있는 컨텐츠 또는 정보입니다. 컨텐츠는 배너, 달력, 이벤트, 이미지 기반 링크, 서식 있는 텍스트, URL 또는 비디오가 될 수 있습니다.
컨텐츠 유형〔sn_cd_content_type〕	직원 센터에 표시할 컨텐츠를 분류합니다. 예: • 커뮤니티 컨텐츠 • 포털 컨텐츠 • 알림 컨텐츠 • 할 일 컨텐츠
컨텐츠 예약〔sn_cd_content_visibility〕	직원 센터에 표시되는 컨텐츠, 컨텐츠의 대상과 시기를 결정합니다.
링크 컨텐츠〔sn_cd_url_asset〕	직원 센터에 표시되는 정보로 연결되는 URL 링크입니다.

설치되는 위젯

위젯	ID	설명
공지(CD)	cd-announcements	서식 있는 텍스트의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 일반적으로 여러 항목이 있을 때 간단한 브로드캐스트 메시지가 캐러셀에 표시됩니다.
범주 뉴스 피드	cd-news-feed-category	특정 범주에 대한 뉴스 기사의 미리 보기를 표시합니다.
콘텐츠 경험	cd-content-experience	직원에게 구체적이고 실행 가능한 커뮤니케이션을 제공합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.
컨텐츠 할 일(CD)	cd-content-todo	이 위젯은 Employee Service Center에서 사용하는 HR 할 일 완료 프로세스의 일부이지만

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯	ID	설명
		독립 실행형 위젯으로 사용할 수 없습니다.
이벤트 달력(CD)	cd-event-calendar	달력의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 일정을 표시합니다.
추천 뉴스	cd-뉴스 특집	뉴스 센터 상단에 강조 표시된 기사를 표시합니다.
정보 링크(CD)	cd-information-links	URL의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 하이퍼링크를 표시합니다.
뉴스 기사 상세 정보	cd-뉴스-기사-세부 정보	문서 상세 정보 페이지에 나타나고 서식 있는 컨텐츠 편집기에서 생성된 문서 본문을 유지합니다.
뉴스 범주 목록	cd-뉴스-카테고리-목록	사용 가능한 모든 뉴스 기사 범주를 나열합니다.
뉴스 범주 헤더	cd-news-category-header	범주 뉴스 피드 위젯 위에 나타나고 뉴스 범주의 이름을 표시합니다.
뉴스 데이터로더	cd-뉴스-데이터로더	문서 상세 정보 페이지에 추가하여 페이지의 위젯 간에 데이터를 쉽게 공유하여 페이지 로드 시간을 줄일 수 있습니다.
뉴스 피드	cd-news-feed	홈페이지, 뉴스 센터 및 기사 세부 정보 페이지에 표시되며 뉴스 기사의 미리 보기를 제공합니다.
뉴스 헤더	cd-news-header	문서 상세 정보 페이지에 표시되며 헤드라인, 하위 헤드라인 및 이미지 썸네일을 포함합니다.
뉴스 정보	cd-news-info	문서 상세 정보 페이지에 표시되며 뉴스 문서 게시 날짜와 링크 복사 버튼을 유지합니다.
조직도(CD)	cd-orgchart	직원 조직도를 표시합니다.
모바일 컨텐츠 미리 보기(CD)	cd-preview-mobile-content	모바일 뷰에 나타나는 알림입니다.
할 일 컨텐츠 미리 보기(CD)	preview_content_todos	할 일 컨텐츠의 미리 보기를 표시합니다.
빠른 링크(CD)	cd-quick-links	이미지 기반 링크의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 클릭 가능한 이미지 행을 표시합니다.
서식 있는 컨텐츠(CD)	CD-리치콘텐트	세 가지 서식 있는 컨텐츠의 미리 보기를 표시합니다. 게시된 서식 있는 컨텐츠가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯	ID	설명
		3개 이상인 경우 캐러셀로 표시됩니다.
스타일 컨텐츠(CD)	cd-styled-content	스타일 컨텐츠의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 정보 배너 또는 텍스트를 표시합니다. 텍스트와 배경의 색상, 정렬 및 기타 옵션을 구성할 수 있습니다. 항목이 여러 개인 경우 캐러셀에 표시됩니다.
예정 이벤트(CD)	cd-upcoming-events	이벤트의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 예정 이벤트를 표시합니다.
비디오 캐러셀(CD)	cd-video-carousel	비디오의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 여러 동영상이 캐러셀에 표시됩니다. 이 위젯을 사용하여 비디오의 스크롤 목록을 표시할 수 있습니다. 주: YouTube 및 Vimeo에 포함된 링크만 지원됩니다.
환영 배너(CD)	cd-banner	배너의 컨텐츠 유형을 사용하여 포털 컨텐츠를 표시합니다. 일반적으로 정보 배너/텍스트를 표시하는 데 사용됩니다. 항목이 여러 개인 경우 캐러셀에 표시됩니다.

주:
이러한 위젯은 컨텐츠 경험 위젯을 지원합니다. CD 미리 보기 위젯, CE 배너 컨텐츠, CE 캐러셀 레이아웃, CE 목록 레이아웃, CE 스타일 컨텐츠 및 CE 타일 레이아웃 등 포털에서 직접 사용할 수 없습니다.

Content Publishing과 함께 설치되는 속성

Content Publishing [com.sn_content_delivery] 플러그인은 예약된 작업이 알림, 할 일 및 커뮤니티와 관련하여 작동하는 방법을 제어하도록 설계된 다음 속성을 추가합니다.

Content Admin (sn_cd.content_admin)으로 Content Publishing 속성을 수정하려면 콘텐츠 게시 > 구성 > 속성.

Content Publishing 속성은 예약된 작업을 실행하는 방법을 결정하며 인스턴스의 성능에 미치는 영향을 제한하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인

속성	설명
sn_cd all_must_approve	모든 승인자가 게시하기 전에 승인해야 함을 나타냅니다. No를 선택하면 게시하는 데 한 명의 승인자만 필요합니다.

Content Management 소유권 사용

속성	설명
대상에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	콘텐츠 게시 내에서 대상 소유권을 활성화할 수 있음을 나타냅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.
컨텐츠 항목에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	콘텐츠 게시 내에서 컨텐츠 항목 소유권을 활성화할 수 있음을 나타냅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.
주제에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_topic_ownership)	콘텐츠 게시 내에서 주제 소유권을 활성화할 수 있음을 나타냅니다. 주제의 소유권은 다음과 같습니다. • 게시할 컨텐츠를 예약할 수 있는 그룹 또는 사용자를 제한할 수 있습니다. • 주제에 할당된 컨텐츠를 편집할 수 있습니다. • 주제에 대한 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. 주: 컨텐츠에 대한 액세스 권한이 있는 다른 사용자는 제한된 주제로 예약된 컨텐츠를 볼 수 있지만 일정에서 주제를 제거할 수는 없습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 버전 관리 및 변경 이력 활성화

속성	설명
sn-cd.activate_content_snapshots	컨텐츠 라이브러리에 대한 컨텐츠 버전 관리를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 컨텐츠 버전 관리 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림

속성	설명
sn_cd.notification.max_run_time	Content Publishing: 알림 전송 예약된 작업이 실행되는 최대 시간(초)입니다. 예약된 작업의 길이를 제한하지만 진행 중인 작업을 모두 완료하며 새 작업을 선택하지 않습니다. 기본값: 600
sn_cd.sms_notification.max_recipients	SMS 알림을 보낼 수 있는 최대 사용자 수입니다. 기본값: 50,000 주: 최대값을 초과하는 경우 SMS가 전송되지 않습니다. 컨텐츠 예약 양식의 알림 상태가 최대 초과함입니다.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	SMS 알림에 대해 이벤트당 추가할 최대 사용자 수입니다. 기본값: 1,000
sn_cd.notification.event_stagger	예약된 작업을 실행할 때 이벤트 사이의 시간입니다. 시차 실행은 시차를 적용하는 동안 이벤트를 처리할 시간을 제공합니다. 기본값: 60초
sn_cd.notification.max_events	예약된 작업을 수행하는 동안 처리할 캠페인의 최대 이벤트 수입니다. 기본값: 50
sn_cd.notification.max_users_per_event	이메일 알림에 대해 이벤트당 추가할 최대 사용자 수입니다.
sn_cd.notification.max_recipients	이메일 알림당 허용되는 최대 수신자 수입니다.

할 일

속성	설명
sn_cd.todo.max_run_time	Content Publishing의 최대 실행 시간(초): 할 일 예약된 작업을 생성합니다. 작업이 완료되면 경과 시간 후에도 현재 항목이 계속 처리됩니다.
sn_cd.todo.event_stagger	이벤트 사이의 간격(초)입니다.
sn_cd.todo.max_events	실행된 예약된 작업당 대기하는 최대 이벤트 수입니다.
sn_cd.todo.max_users_per_event	이벤트당 추가할 수 있는 최대 사용자 수입니다.
sn_cd.todo.max_assignees	작업에 할당할 수 있는 최대 사용자 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포럼

속성	설명
sn_cd.content_community.max_posts	Content Publishing: 포럼에 게시 예약된 작업별로 허용된, 포럼에 대한 최대 게시물 수입니다.

번역 및 언어 전환

속성	설명
sn_cd.enable_language_switching	컨텐츠 라이브러리에서 시스템 설정 언어를 변경할 수 있습니다. 이 시스템 속성을 켜면 컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠를 생성한 후 언어 전환 버튼이 나타납니다. 언어 전환 버튼을 선택하면 선택한 언어로 표시할 양식의 필드를 볼 수 있습니다. 검토 후 이 버튼을 선택하여 원래 언어로 다시 전환할 수 있습니다. 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Localization Framework와의 통합을 활성화합니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

포털 미리 보기

속성	설명
포털 미리 보기에 사용하려는 Service Portal URL 서픽스 (sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix)	회사에서 포털 미리 보기에 사용하는 서비스 포털 또는 직원 센터(EC)의 URL 서픽스입니다. 컨텐츠를 다른 포털에서 미리 보려는 경우 이 시스템 속성을 변경하면 됩니다. 기본값: esc

뉴스

속성	설명
뉴스 위젯에 표시되는 뉴스 기사 수 제한 (sn_cd.content_page_limit)	시스템 최대 500개로 모든 뉴스 위젯에 표시할 수 있는 뉴스 기사의 최대치를 설정합니다.
뉴스 센터에 사용할 페이지 ID(sn_cd.news_center_page_id)	뉴스 컨텐츠의 방문 페이지를 정의합니다. 기본 탐색의 뉴스 센터 버튼과 위젯의 이동 경로 및 작업 호출 버튼도 이 페이지로 리디렉션됩니다.
뉴스 기사를 표시할 페이지 ID(sn_cd.news_article_page_id)	전체 뉴스 기사를 볼 페이지를 정의합니다. 사용자가 뉴스 위젯에서 뉴스 기사를 클릭하면 위젯이 이 페이지로 리디렉션됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

뉴스

속성	설명
모바일 앱에 뉴스 기사가 표시되는 섹션의 시스템 ID(sn_cd.mobile_record_section)	뉴스 기사가 표시되는 모바일 앱의 섹션을 정의합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

서식 있는 컨텐츠 편집기

속성	설명
"코드 편집" 기능 사용 (sn_cd.activate_rce_edit_code)	컨텐츠 관리자가 서식 있는 컨텐츠를 만들거나 편집할 때 HTML 및 CSS 코드를 수동으로 변경할 수 있습니다.
컨텐츠 제공자 하위 플로우의 시간 초과까지 대기할 시간(초)	시스템이 비디오 제공자로부터 데이터를 검색하려고 시도하는 기간입니다.

〔End〕

직원 포럼 활성화

직원 포럼은 직원 센터 프로와 함께 사용할 수 있는 기능입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
직원 포럼을 활성화하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 직원 센터 설치
- 직원 센터 프로 설치
- Communities [com.sn_communities] 플러그인 활성화

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

Content Analytics 활성화

웹 포털 트래픽 분석 및 컨텐츠 경험(일명 캠페인) 관련 참여 통계를 제공하는 기본 분석 솔루션을 사용할 관리자 역할이 있는 경우 Content Analytics를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 플러그인을 활성화합니다.

- Content Publishing [sn_cd]
- 컨텐츠 경험 [sn_ca]
- 컨텐츠 분석[sn_cda, com.sn_content_analytics]
- Performance Analytics - 포털 분석[sn_cdap, com.snc.pa.premium.content_automation]
- Performance Analytics - 컨텐츠 계약 분석[sn_ca_pa, com.snc.pa.premium.content_automation]

주:
컨텐츠 분석 〔com.sn_content_analytics〕 플러그인은 독립 실행형 플러그인이며 분석을 수집합니다. 다른 플러그인은 컨텐츠가 상주하는 위치입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
컨텐츠 분석

Content Analytics와 함께 설치되는 구성요소

Content Analytics [com.sn_content_analytics] 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

주:
Content Analytics (com.sn_content_analytics) 플러그인은 sn_ca.min_admin_count 시스템 속성 (sys_properties.list)을 활성화합니다. 이 속성은 이 역할이 있는 최소 활성 사용자 수 (기본값: 2)를 요구하여 유일한 Content Analytics 관리자를 삭제하지 못하게 합니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
분석 관리자 (sn_cda.analytics_admin)	추적 프로파일을 만들고, sn_cda.analytics_admin 및 sn_cda.analytics_reader 역할을 할당하고, 대시보드를 볼 수 있습니다.	없음
분석 독자 (sn_cda.analytics_reader)	추적 프로파일과 대시보드를 볼 수 있습니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
컨텐츠 자동화: 캠페인 참여 계산	추적이 설정되어 있는 모든 게시된 캠페인에 대한 참여 점수를 계산합니다. 기본적으로 5분마다 실행됩니다.
컨텐츠 자동화: SNC 분석 처리	분석을 추적된 이벤트 (sn_cda_tracked_evt_agg) 테이블에서 분석 통계 (sn_ca_analytics_stat) 테이블로 변환합니다. 이렇게 하면 캠페인, 작업 및 컨텐츠 참조가 채워집니다. 기본적으로 매일 실행됩니다.

주:
추적 프로파일 목록에서 추적 프로파일 예약된 작업을 트리거 또는 실행할 수 있습니다. 개인화된 목록 업데이트 기능을 사용하여 트리거 필드를 추가해야 할 수 있습니다. 개인 목록을 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
분석 임포트 (sn_cda_import)	프로파일 임포트와 관련된 정보를 저장합니다.
분석 로그 (sn_cda_analytics_log)	프로파일 유효성 검사 또는 임포트가 실패할 때 생성된 로그를 저장합니다.
Analytics 방문 통계 (sn_cda_analytics_visit_stat)	일별 및 프로파일 기준별 방문 통계의 누적입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
	예를 들어, 세션 당 방문객 수 및 페이지 뷰가 있습니다.
브라우저 (sn_cda_visit_browser)	고유한 브라우저 목록을 저장합니다.
브라우저 통계 (sn_cda_browser_stat)	브라우저와 장치를 기준으로 한 방문 관련 분석을 저장합니다.
장치 통계 (sn_cda_device_stat)	장치 유형(예: 데스크톱, 모바일)과 관련된 분석을 저장합니다.
이벤트 통계(sn_cda_event_stat)	모든 프로파일에서 브라우저 이벤트 분석(예: 비디오 재생, 버튼 클릭)을 저장합니다.
외부 추적 프로파일 (sn_cda_external_tracking_profile)	외부 추적 프로파일을 포함하는 일반 테이블입니다.
페이지 통계(sn_cda_page_stat)	모든 프로파일의 페이지 뷰 분석을 저장합니다.
프로파일 트리거 (sn_cda_profile_trigger)	추적 프로파일의 데이터를 임포트하는 일정 작업을 프로파일당 하나씩 저장합니다.
제한된 국가 (sn_cda_m2m_prof_country)	추적하지 않을 국가를 정의합니다. 정의된 국가에 거주하는 사용자는 추적하지 않습니다.
ServiceNow 추적 프로파일 (sn_cda_snc_tracking_profile)	ServiceNow를 사용하여 추적할 때 프로파일을 저장합니다. 추적 프로파일 (sn_cda_tracking_profile)을 확장합니다.
추적된 이벤트 (sn_cda_tracked_evt_agg)	ServiceNow 프로파일에 대해 추적된 원시 이벤트를 저장합니다. 임포트할 때 sn_cda_event_stat 테이블로 변환합니다.
추적된 필드 값 (sn_cda_tracked_fld_value)	고유한 필드/값 조합에 대한 참조를 저장하기 위해 추적하는 동안 사용할 도우미 테이블입니다. 분석 세부 항목을 활성화합니다.
추적된 페이지 (sn_cda_tracked_page_agg)	ServiceNow 프로파일에 대한 원시 페이지 뷰 이벤트를 저장합니다. 임포트할 때 sn_cda_page_stat 테이블로 변환합니다.
추적 프로파일 (sn_cda_tracking_profile)	분석 프로파일을 포함하는 일반 테이블입니다.
추적된 방문 (sn_cda_tracked_visit_agg)	ServiceNow 프로파일에 대한 원시 방문 이벤트를 저장합니다. 임포트할 때 sn_cda_visit_analytics_stat 테이블로 변환합니다.
방문 추천 (sn_cda_visit_referral)	페이지 참조와 관련된 분석을 저장합니다.

컨텐츠 자동화 및 **Content** Analytics와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
분석 통계 (sn_ca_analytics_stat)	캠페인, 작업 및 컨텐츠와의 상호작용을 포함하여 캠페인에 대한 집계 분석을 저장합니다.
보관된 캠페인 통계 (sn_ca_campaign_arch)	보관된 캠페인 통계를 저장합니다.
추적 대상 작업 (sn_ca_tracked_action)	캠페인을 사용하여 추적할 고유한 작업입니다.
캠페인 추적 대상 작업 (sn_ca_m2m_campaign_action)	작업과 캠페인 간의 다대다 관계를 추적합니다. 캠페인의 일부인 작업만 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 자동화 및 **Content** Analytics와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
전환 작업 (sn_ca_m2m_action_content_type)	작업과 컨텐츠 유형 간의 다대다 관계입니다. 캠페인의 참여 점수에 기여하는 작업 유형을 정의합니다. 예를 들어, 배너 광고 노출 작업은 참여 점수를 변경하지 않지만 배너 클릭스루는 변경합니다.

설치되는 위젯

위젯	ID	설명
컨텐츠 분석 사이트 추적기	cda-site-analytics	사용자 경험 대시보드에서 사용자 동작, 사용 메트릭 등을 분석하는 데 도움이 됩니다.

Content Governance 활성화

애플리케이션(sn_cg)을 설치하여 직원이 Content Publishing을 Content Governance 위해 컨텐츠를 생성하도록 요청하는 간소화된 방법을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

다음 플러그인을 활성화합니다.

- Content Publishing [sn_cd]
- 컨텐츠 경험 [sn_ca]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

Content Governance 설치

관리자 역할이 있으면 설치 Content Governance (sn_cg)할 수 있습니다.

Content Governance는 콘텐츠 게시 또는 콘텐츠 경험에 대한 컨텐츠를 생성하도록 요청하는 간소화된 방법을 제공합니다.

이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

설치되는 역할

Content Governance (sn_cg) 및 콘텐츠 게시 (sn_cd)를 설치하면 다음 역할을 사용할 수 있습니다.

- 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_admin)
- 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager)

주:
두 역할에 컨텐츠 요청 사용자(sn_cg.content-request_user)와 컨텐츠 요청 항목 사용자(sn_cg.content_request_item_user) 역할이 자동으로 할당됩니다. 이러한 역할은 Content Governance에 대한 모든 권한을 제공합니다.

두 역할 모두 컨텐츠 요청에 대한 읽기 및 쓰기 권한이 있습니다.

직원 센터 프로에서 컨텐츠를 요청하는 직원에게는 특정 역할이 필요하지 않습니다.

업그레이드 단계 계획

업그레이드하려는 스토어 애플리케이션을 결정하고 단계를 따릅니다.

서비스 포털에서 직원 센터로 마이그레이션

직원에게 통합 포털 경험을 제공하기 위해 직원 센터 포털로 마이그레이션합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 스토어에서 직원 센터 설치 작업을 수행합니다.
2. 카탈로그 항목 및 지식 문서에 대한 통합 분류를 생성하여 통합 찾아보기 기능을 구현합니다. 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오.

주:
비즈니스 요구에 맞게 데모 데이터와 함께 제공되는 기본 분류를 복사하여 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 주제별로 배너 및 썸네일 이미지를 추가합니다.
4. 모든 요청 유형이 내 요청 필터에 캡처되어 있어야 요청 유형을 통합할 수 있습니다.
   자세한 내용은 직원 요청 페이지 문서를 참조하십시오.
5. 할 일 구성을 사용하여 승인이 포함되도록 작업을 구성합니다.
   자세한 내용은 직원 작업 페이지 문서를 참조하십시오.
6. 옵션: 포털 테마를 수정합니다.
   자세한 내용은 직원 센터 포털 테마 사용자 지정 문서를 참조하십시오.
7. 옵션: Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 플러그인과 함께 제공되는 이메일 알림 레이아웃과 템플릿을 사용하여 일관된 알림을 제공합니다.
   자세한 내용은 이메일 알림 레이아웃 사용 문서를 참조하십시오.
8. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 포털 직원이 가지고 있는 이전 URL 참조가 손상되지 않도록 기존 포털 URL 접미사를 변경할 수 있습니다.
9. 사용자 지정 구축 페이지가 있는 경우 페이지 경로 맵을 사용하여 새 포털의 적절한 페이지로 리디렉션합니다.
10. 새 포털의 페이지가 이전 포털 경험과 동등하지 않은 경우 페이지 경로 맵을 사용하여 적절한 페이지나 방문 페이지로 리디렉션합니다.
11. 웹 분석을 위해 **Service Portal** 분석을 설치합니다.
    a. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 포털.
    b. **Employee Center**를 클릭합니다.
    c. 분석 설정 생성을 클릭합니다.

Employee Service Center(HR)에서 직원 센터 프로로 업그레이드

직원에게 통합 포털 및 컨텐츠 경험을 제공하기 위해 직원 센터 프로 포털로 마이그레이션합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

직원 센터는 모든 고객에게 기본 애플리케이션으로 제공되며 직원 센터 프로는 라이센스 방식의 애플리케이션으로 별도로 설치해야 합니다. 자세한 내용은 직원 센터 프로 설치 문서를 참조하십시오.

주:
Employee Service Center를 사용하는 기존 고객이 향상된 컨텐츠 경험 기능을 경험하려면 ServiceNow Store에서 최신 직원 센터 프로 애플리케이션으로 업데이트해야 합니다. 설치 단계에 대한 자세한 내용은 직원 센터 프로 설치 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 최신 기능을 가져오려면 직원 센터 프로 설치합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.

   주:
   기존 포털 홈페이지와 주제 페이지를 기본 직원 센터 홈페이지로 재설정하려는 경우에만 수정 스크립트를 실행합니다.

3. 애플리케이션 범위가 **Employee Center Core**로 설정되어 있는지 확인합니다.
4. **Employee Center** 쉬운 설치 수정 스크립트를 클릭하여 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. "var runManually = false" 줄에서 값 **false**를 **true**로 변경합니다.
6. 수정 스크립트를 실행합니다.
7. 직원 컨텐츠에 대한 분류 복제.
8. 선별된 경험용 AI 검색
9. 내 활성 항목 위젯을 구성합니다.
   자세한 내용은 내 활성 항목 위젯 구성 문서를 참조하십시오.
10. 빠른 링크를 구성합니다.
    자세한 내용은 빠른 링크 구성 문서를 참조하십시오.
11. 포털 바닥글을 구성합니다.
    자세한 내용은 바닥글 구성 문서를 참조하십시오.

결과
이렇게 하면 Employee Service Center가 최신 직원 센터 프로 테마와 기능으로 업그레이드됩니다.

설치 후 문제 해결

선별된 경험 데모 데이터를 검색 및 권장 컨텐츠에 인덱싱하고 모든 RCA 권한을 허용하려면 수정 스크립트를 실행합니다.

RCA 승인을 위한 수정 스크립트 실행

ServiceNow Store에서 최신 Employee Experience 애플리케이션을 설치하거나 업그레이드한 후에는 액세스 요청의 업데이트를 요청하는 제한된 호출자 접근(RCA) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

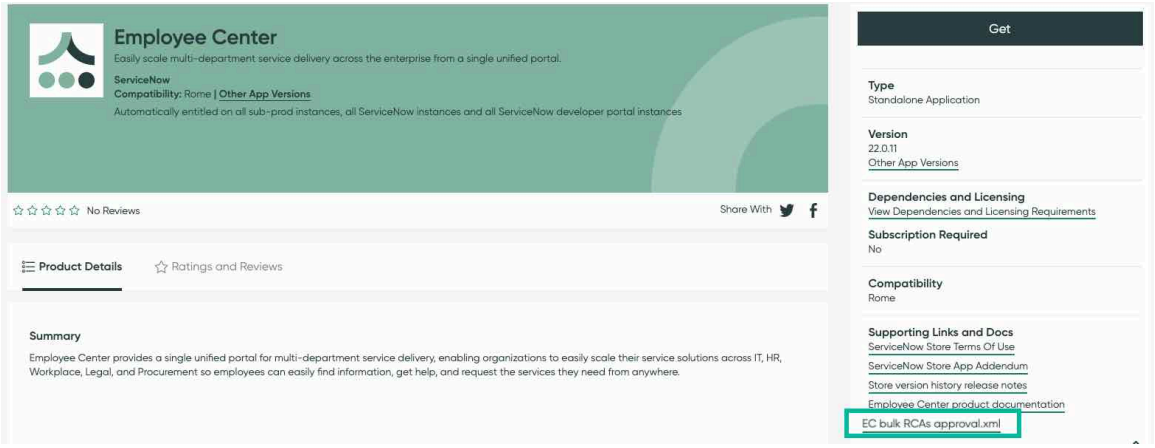
이 태스크 정보
다음 Employee Experience 애플리케이션 및 구독을 설치합니다.

- Employee Center Core
- 직원 센터
- 직원 센터 프로
- 콘텐츠 경험
- 콘텐츠 게시

설치 후 생성되는 RCA는 요청됨 상태에 있고 수동으로 RCA를 허용됨으로 표시해야 하며 이 작업에는 많은 시간이 소요될 수 있습니다.

모든 기록에 대한 RCA 승인을 자동화하려는 경우, 제공된 Employee Experience 애플리케이션 중 하나로 소스 범위가 지정된 **EC** 대량 **RCA** 승인 스크립트를 실행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow Store에서 다음 **EC** 대량 **RCA** 승인 파일을 

다운로드합니다.

주:
이 파일은 관련된 수동 작업을 줄여주는 독립 실행형 스크립트입니다.

스크립트 파일을 다운로드한 후 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트를 선택합니다.
3. 파일 선택을 클릭하고 다운로드한 XML 파일을 선택합니다.
4. **EC** 대량 **RCA** 승인 스크립트 기록을 검색하여 찾습니다.
5. 스크립트 실행을 클릭하여 요청된 모든 RCA를 승인합니다.

수정 스크립트를 실행하여 직원 센터 업데이트

수정 스크립트를 수동으로 실행하여 최신 분류 기반 Employee Center로 업그레이드합니다. 스크립트를 실행하기 전에 ServiceNow® Store에서 최신 버전을 다운로드하십시오. 스크립트는 여러 설정 또는 구성 단계를 수행하지 않고도 기존 포털 설정을 직원 센터로 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음과 같은 경우 스크립트를 수동으로 실행합니다.

- 기존 직원 서비스 센터(HR) 고객이며 포털 기록을 수정했습니다.
- 설치 시점에 데모 데이터를 설치하지 않았고 직원 센터 설치 및 직원 센터 프로 설치 문서에 설명된 대로 종속 플러그인을 복구했습니다.

수정 스크립트

수정 스크립트	설명
Employee Center 쉬운 설치	직원 센터에 대한 분류를 확인하는 데 도움이 됩니다. 이 스크립트는 설치 또는 업그레이드 중에 자동으로 실행됩니다. Employee Center 포털 기록이 사용자 지정되지 않은 경우 다음을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수정 스크립트

수정 스크립트	설명
	• 카탈로그 검색 소스를 업데이트합니다. • 분류를 포털에 연결합니다. • Employee Center 포털 기록의 대시보드, 테마 및 메뉴를 업데이트합니다. 주: 이 스크립트를 실행하면 포털 구성에 대한 수정 사항이 재정의되고 재설정됩니다.
직원 분류의 기본 주제 설정	직원 분류가 포털에 연결되어 있는 경우 나에게 권장됨 및 부하 직원으로 보기와 같은 기능을 수정하고 검색합니다. 지식 문서 및 카탈로그 항목의 **taxonomy_topic** 열을 m2m_connected_content 테이블에 있는 해당 매핑으로 업데이트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. Employee Center ## ## 또는 ## ### ## ## ## 스크립트를 검색한 다음 이를 클릭하여 엽니다.
3. 스크립트 필드에서 *runManually* 매개변수 값을 **true**로 변경합니다.
4. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.

결과
기존 포털이 통합 분류를 사용하는 최신 직원 센터 포털로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
선별된 경험에 맞게 AI Search를 구성합니다. 자세한 내용은 선별된 경험용 AI 검색 문서를 참조하십시오.

직원 센터 포털 구성

직원이 직접 서비스를 제공하고 요청을 제기할 수 있도록 직원 센터 포털을 사용자 지정하고 구성합니다.

포털 구성

특정 위젯 경험이 홈페이지에 통합되도록 기본 직원 센터 포털을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
직원 센터 애플리케이션은 직원 중심의 포털 경험을 제공하는 모든 관련 위젯을 사용하여 동종 최상의 포털 홈페이지를 제공합니다. 애플리케이션에는 두 개의 기본 홈페이지가 있습니다.

- 직원 센터: ec_home.
- 직원 센터 프로: ec_pro_home.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
직원 센터 프로 포털 홈페이지는 ServiceNow Store에서 직원 센터 프로 (com.snc.employee_center_pro) 애플리케이션을 설치하고 별도로 라이센스를 부여받은 경우에만 사용할 수 있습니다.

바로 사용 가능한 최신 홈페이지를 사용하려면:

- 업그레이드 고객의 경우 포털 기록과 직원 센터 연결된 기본 홈페이지가 업그레이드 전과 동일하게 유지됩니다. 새 포털 홈페이지를 사용하기 위해 포털 홈페이지 기록을 수동으로 편집합니다.
- 새 EC 및 EC Pro 고객에게는 기본적으로 포털과 연결된 새 홈페이지가 표시됩니다.

주:
사용자 지정된 홈페이지가 있는 경우 새 홈페이지가 표시되지 않습니다.

필요에 맞게 기본 직원 센터 또는 직원 센터 프로 포털 페이지를 수정하십시오.

이미지와 아이콘의 표준 크기는 최적의 포털 성능에 대한 표준 배너 및 아이콘 크기 문서를 참조하십시오.

프로시저

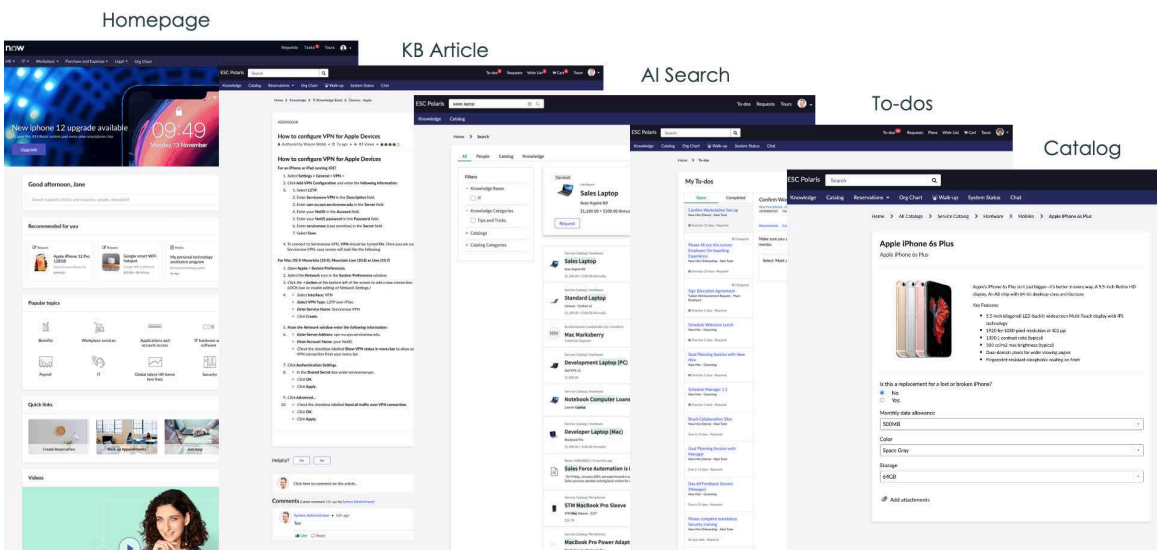
1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 포털 구성.
2. 필요에 맞게 포털을 편집합니다.
   포털 양식 필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 포털 생성을 참조하십시오.
3. 내가 만든 분류를 매핑하거나 기본 분류를 사용합니다.
   분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오.

직원 센터 포털 테마 사용자 지정

테마는 페이지 세트의 일관된 모양을 정의하는 하나 이상의 스타일시트(CSS 파일)를 모아 놓은 것입니다. 기본 포털 테마를 사용자 지정하면 내 브랜딩에 맞는 나만의 테마를 적용하고 포털 페이지의 시각적 디자인을 개선할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
직원 센터 애플리케이션은 최상의 시각적 디자인 경험이 포함된 기본 **EC** 테마를 제공합니다. EC 테마는 모든 포털 페이지에 걸쳐 일관된 경험을 제공합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 테마.
2. EC ##를 검색하여 기본 테마를 사용합니다.

   주:
   시각적 경험과 사용성 경험을 향상시키려면 기본 테마를 사용합니다. 그러나 필요에 맞게 다른 테마를 선택할 수 있습니다.

3. 요구 사항에 맞게 테마 컨텐츠를 사용자 지정합니다.
   테마 필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 포털 테마 생성을 참조하십시오.
4. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털 〉 직원 센터에서 **Try it** to preview 직원 센터를 클릭합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

Configure portal branding

직원 센터 오른쪽에서 왼쪽으로 언어 지원

세션 언어가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어인 경우 포털 사용자 인터페이스의 방향이 오른쪽에서 왼쪽으로 표시되도록 미러링됩니다.

시작하기 전에
오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대해 UI가 작동하는 방식을 이해 하려면 포털에서 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 CSS를 참조하세요.

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
여러 위젯의 화살표와 드롭다운은 RTL 언어 표준에 맞춰 조정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. 직원 센터 포털을 선택합니다.
3. 오른쪽에서 왼쪽으로 언어 지원 옵션을 선택합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
   오른쪽에서 왼쪽으로 쓰기 언어에 대한 포털 사용자 인터페이스의 방향을 반영하는 CSS가 생성됩니다.

결과
세션 언어가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어인 경우 포털 사용자 인터페이스의 방향이 오른쪽에서 왼쪽으로 표시됩니다. employee_profile 위젯의 조직도 보기, ec_pro_dashboard의 모두 보기, 직원 분류 주제 위젯 및 가로틀 직원 센터 림 옆에 있는 화살표는 RTL 형식에 따라 왼쪽을 가리킵니다. 자세한 내용은 에 대한 RTL 지원 직원 센터 문서를 참조하십시오.

위젯 수정 직원 센터

위젯 인스턴스 옵션을 구성하여 위젯 내에 데이터가 표시되는 방식을 제어할 수 있습니다.

다음 주제를 사용하여 위젯을 직원 센터 수정하는 방법을 안내합니다.

위젯이 포털에 나타나는 방식을 보려면 다음을 직원 센터 참조하십시오. 직원 센터 및 직원 센터 프로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인기 주제 위젯 표시 수정

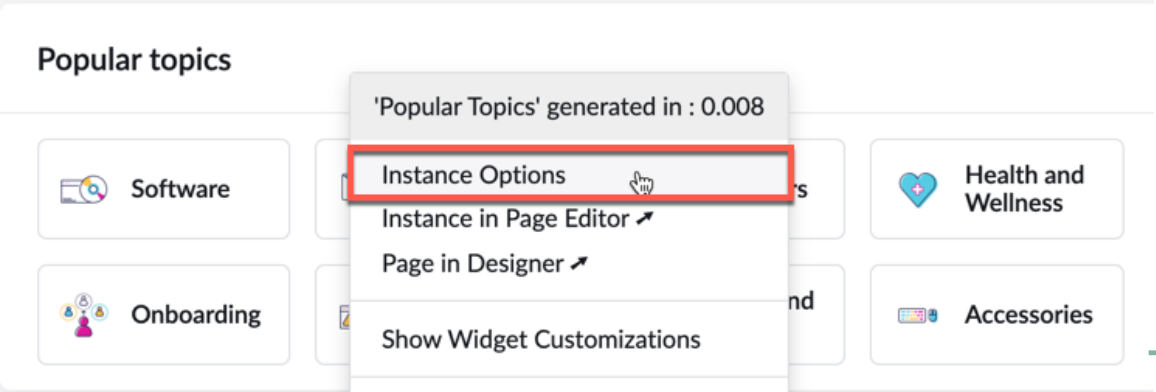
인기 주제 위젯을 사용하면 가장 많이 본 주제를 빠르게 보고 액세스할 수 있습니다. Employee Center에서는 알고리즘을 사용하여 어떤 주제를 위젯에 표시해야 하는지 결정합니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 제목, 주제 수, 표시 크기, 테두리 색상 등 위젯의 모양을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 컨트롤 키를 누르고, 인기 주제 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.



3. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
제목	위젯의 제목입니다.
주제 수	위젯에 표시할 주제의 수입니다. 기본값: 8
표시 크기	위젯의 카드 타일 크기입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 일반 ○ 작게 기본값: 일반
테두리 색상	위젯의 테두리 색상입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 테두리-기본 ○ 테두리-2차색 ○ 테두리-3차색 ○ 16진수 코드 기본값: 테두리-3차색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
16진수 코드	테두리 색상으로 사용할 16진수 코드를 지정합니다. 테두리 색상 필드에서 16진수 코드를 선택하는 경우에만 이 필드에 값을 입력합니다.
주제 표시 아이콘	주제 아이콘을 표시하는 옵션입니다. 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다. 이 옵션을 선택 취소하여 주제 아이콘을 숨길 수 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.

빠른 링크 위젯 표시 수정

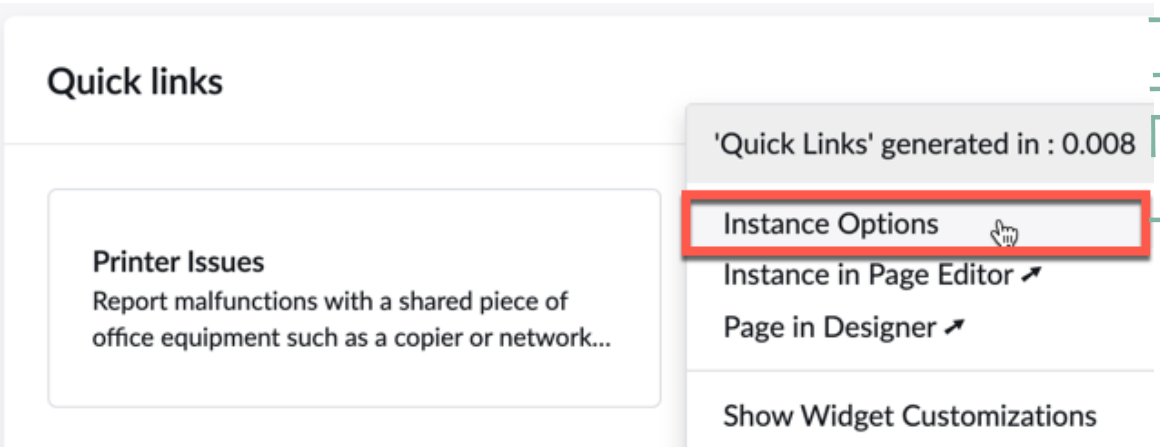
제목, 표시 스타일, 타일 크기, 컨텐츠 정렬 등 위젯의 모양을 설계하고 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 직원 센터 홈페이지에서 컨트롤 키를 누르고 빠른 링크 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.



3. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
제목	위젯의 제목을 나타냅니다.
카드 표시 스타일	위젯에 카드 타일을 표시할 방식을 나타냅니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 썸네일 ○ 단순 기본값: 썸네일
카드 타일 크기	위젯의 카드 타일 크기를 나타냅니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	○ 보통 ○ 작게 기본값: 보통
카드 컨텐츠 정렬	위젯에 카드 컨텐츠를 정렬할 방식을 나타냅니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 중앙 ○ 왼쪽 기본값: 왼쪽
아이콘 이미지 표시	카드 타일의 아이콘 이미지를 표시합니다. 다음 카드에만 유효합니다. ○ 썸네일 중앙 보통 카드 ○ 썸네일 왼쪽 보통 및 소형 카드
배경 이미지 표시	카드 타일의 배경 이미지를 표시합니다. 썸네일 중앙 보통 및 소형 카드에만 유효
설명 포함	카드 타일에 대한 설명을 포함하는 옵션입니다. 다음 카드에만 유효합니다. ○ 썸네일 왼쪽 보통 카드 ○ 단순 보통 카드
타일 배경 색상	카드 타일의 배경 색상입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 기본 ○ 진하게 ○ 연하게 ○ 강조 ○ 16진수 코드 썸네일 카드에만 유효합니다.
타일 배경 색상 16진수 코드	타일 배경 색상으로 사용할 16진수 코드를 지정합니다. 타일 배경 색상 필드에서 16진수 코드를 선택하는 경우에만 이 필드에 값을 입력합니다.
아이콘 오버레이 표시	아이콘의 원형 배경을 표시하는 옵션입니다. 이 옵션은 아이콘을 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.
아이콘 오버레이 색상 16진수 코드	아이콘의 원형 배경에 대한 색상을 지정하는 옵션입니다. 아이콘 오버레이 표시 옵션을 선택한 후 이 필드에 값을 입력합니다. 이 필드에 값을 지정하지 않으면 이 필드의 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
텍스트 오버레이 표시	텍스트 오버레이를 표시하는 옵션입니다. 썸네일 중앙 보통 및 소형 카드에만 유효
텍스트 오버레이 색상 16진수 코드	텍스트 오버레이의 색상을 지정하는 옵션입니다. 텍스트 오버레이 표시 옵션을 선택한 후 이 필드에 값을 입력합니다. 이 필드에 값을 지정하지 않으면 이 필드의 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.
사용자 지정 텍스트 색상	텍스트의 사용자 지정 색상을 나타냅니다. 썸네일 카드에만 유효합니다.
사용자 지정 텍스트 색상 16진수 코드	텍스트의 사용자 지정 색상을 지정합니다. 사용자 지정 텍스트 색상 옵션을 선택한 후 이 필드에 값을 입력합니다. 이 필드에 값을 지정하지 않으면 이 필드의 기본값은 #FFFFFF(흰색)입니다.
빠른 링크	위젯에 표시할 빠른 링크를 추가하거나 제거합니다.

4. 저장을 클릭합니다.

관련 정보

빠른 링크 구성

내 즐겨찾기 위젯 표시 수정

내 즐겨찾기 위젯은 빠른 사용을 위해 즐겨찾기 컨텐츠를 표시합니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 표시할 표시할 항목의 제목이나 수 등 위젯의 모양을 제어할 수 있습니다.

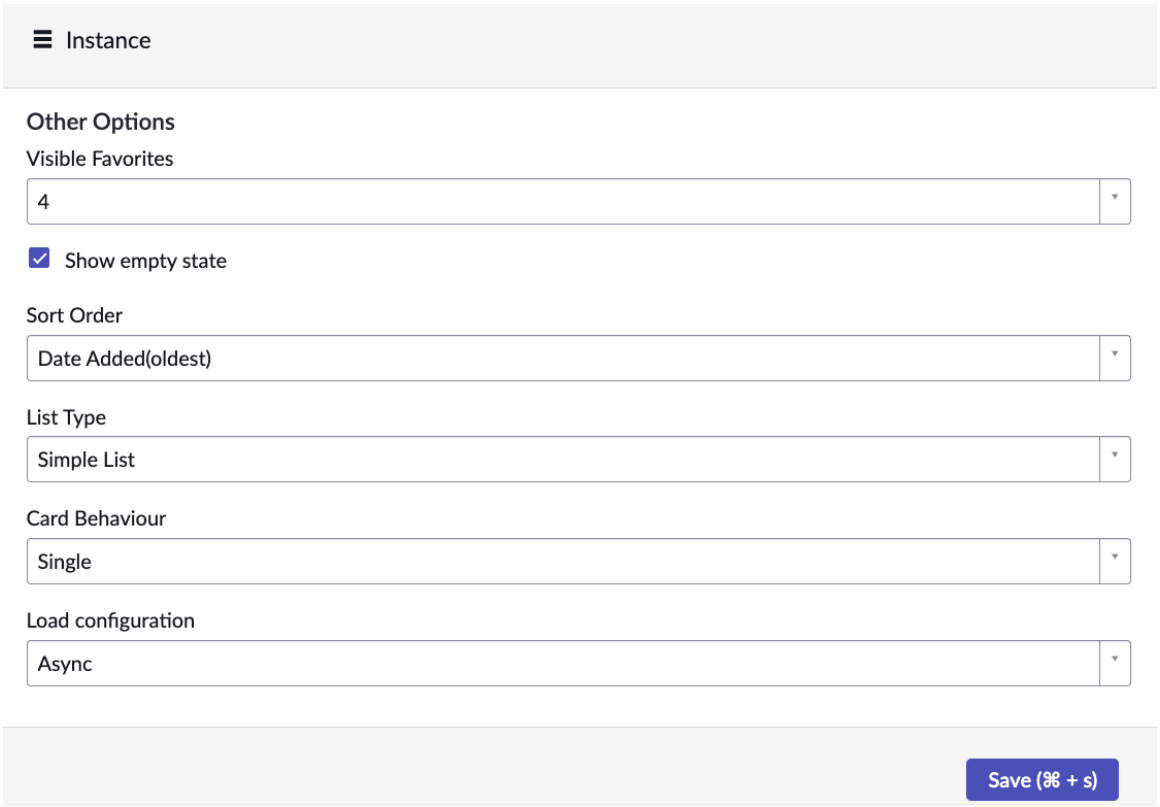
시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 컨트롤 키를 누르고, 〔Favorites〕 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 **[Instance Options]**를 선택합니다.
   인스턴스 옵션 페이지가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션



.

3. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
표시되는 즐겨찾기	표시할 즐겨찾기 수입니다. 기본값: 4.
빈 상태 표시	즐겨찾기로 표시된 컨텐츠가 없을 때 빈 상태 메시지와 함께 위젯을 표시하려면 옵트인합니다.
정렬 순서	위젯에서 보려는 즐겨찾기 항목의 순서를 정렬합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 최근에 접근 ○ 추가된 날짜(최신순) ○ 추가된 날짜(오래된 순) 기본값: 최근에 액세스
목록 유형	위젯에 항목을 표시할 방식입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 카드 목록 ○ 단순 목록 기본값: 단순 목록
카드 동작	위젯에 카드를 표시할 방식입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	○ 단일 ○ 래핑 기본값: 단일
구성 로드	구성 로드 옵션 목록을 선택합니다. ○ 비동기 ○ 동기화 더 나은 로드 경험을 위해 홈페이지에 표시되는 위젯에 대한 로드 구성을 동기식으로 설정할 수 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.
   자세한 내용은 교차 채널 즐겨찾기 문서를 참조하십시오.

직원 프로파일 위젯 표시 수정

직원 프로파일 위젯에는 탭과 작업 관련 정보 계층 구조가 표시됩니다. 표시할 탭 수를 제어하는 인스턴스 옵션을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 기본 탐색 모음에서 프로파일 위젯을 클릭합니다.
   프로파일 페이지가 나타납니다.
3. 키보드에서 컨트롤 키를 누르고, 내 정보 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음, 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
표시할 탭 수	1-10 범위에서 직원 프로파일에 표시할 탭 수입니다. 기본값: 4
위젯 개요 패널	왼쪽 탐색 메뉴(위젯 개요 패널)를 표시하려면 선택합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

주제 헤더 위젯 표시 수정

주제 헤더 위젯에는 주제 및 하위 주제(해당 주제와 연결된 모든 컨텐츠 포함)가 표시됩니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 주제 설명, 주제 배너 및 아이콘 등 주제 헤더 위젯의 모양을 제어할 수 있습니다.

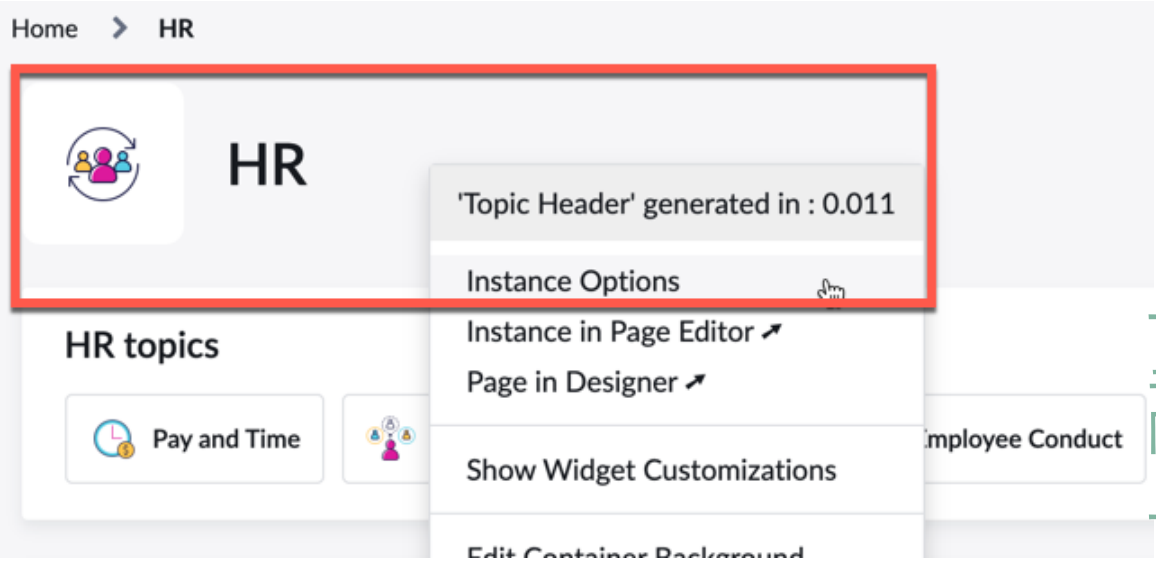
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 단계를 사용하여 주제 헤더 위젯 표시를 구성할 수 있습니다. 배너 이미지, 페이지 헤더 또는 설명을 편집하려면 을 참조하십시오 주제 생성 및 연결.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 기본 탐색 모음의 주제를 클릭합니다.
   주제 페이지가 표시됩니다.
3. 컨트롤 키를 누르고, 주제 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.



4. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
설명 포함	주제에 대한 설명입니다. 주제에 대한 설명을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.
기본 표시	이 설정은 모든 주제에 적용됩니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 텍스트만: 주제 이름만 표시하려면 선택합니다. ○ 아이콘: 주제 이름 옆에 아이콘을 표시하려면 선택합니다. ○ 배너: 배경에 주제 이름이 포함된 배너를 표시하려면 선택합니다. 기본값: 아이콘

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
보조 표시	이 설정을 몇 가지 선별 주제에만 적용할 수 있는 유연성을 제공합니다. 이 설정은 기본 표시 설정을 무효화합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 텍스트만: 주제 이름만 표시하려면 선택합니다. ○ 아이콘: 주제 이름 옆에 아이콘을 표시하려면 선택합니다. ○ 배너: 배경에 주제 이름이 포함된 배너를 표시하려면 선택합니다. 기본값: 배너
주제 목록 선택	보조 표시 설정을 적용할 주제를 검색하여 선택합니다.
배너 배경 색상	배너의 배경 색상입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 브랜드 기본 ○ 진한 브랜드 기본 ○ 가장 연한 브랜드 기본 ○ 사용자 지정, 16진수 코드 입력 기본값: 브랜드 기본
배너 배경 색상 16진수 코드	배너 배경 색상으로 사용할 16진수 코드를 지정합니다. 배너 배경 색상 필드에서 사용자 지정, 16진수 코드 입력을 선택하는 경우에만 이 필드에 값을 입력합니다.
배너 이미지 위치	배너를 위젯에 배치할 방법입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 왼쪽 상단 ○ 왼쪽 중앙 ○ 왼쪽 하단 ○ 중앙 상단 ○ 중앙 중앙 ○ 중앙 하단 ○ 오른쪽 상단 ○ 오른쪽 중앙 ○ 오른쪽 하단 기본값: 중앙 중앙
배너 이미지 표시	선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	○ 배율 맞춤: 이미지의 배율을 전체 위젯에 맞게 조정합니다 ○ 원본 크기: 위젯에 원본 이미지를 표시합니다. 기본값: 배율 맞춤
배너 텍스트 오버레이 색상	배너 텍스트의 오버레이 색상입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 진한 오버레이 ○ 연한 오버레이 기본값: 진한 오버레이
배너 텍스트 오버레이 불투명도	배너 텍스트 오버레이의 불투명도입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ **0** ○ **0.1** ○ **0.2** ○ **0.3** ○ **0.4** ○ **0.5** ○ **0.6** ○ **0.7** ○ **0.8** ○ **0.9** ○ **1** 완전히 투명하게 하려면 **0**을 선택하고 완전히 불투명하게 하려면 **1**을 선택합니다. 기본값: 0.5
아이콘 배경 색상	아이콘의 배경색입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 배경 기본 ○ 배경 2차 ○ 배경 3차 ○ 사용자 지정, 16진수 코드 입력 기본값: 배경 기본
아이콘 배경 색상 16진수 코드	아이콘 배경 색상으로 사용할 16진수 코드를 지정합니다. 아이콘 배경 색상 필드에서 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 옵션	설명
	지정, 16진수 코드 입력을 선택하는 경우에만 이 필드에 값을 입력합니다.

5. 저장을 클릭합니다.

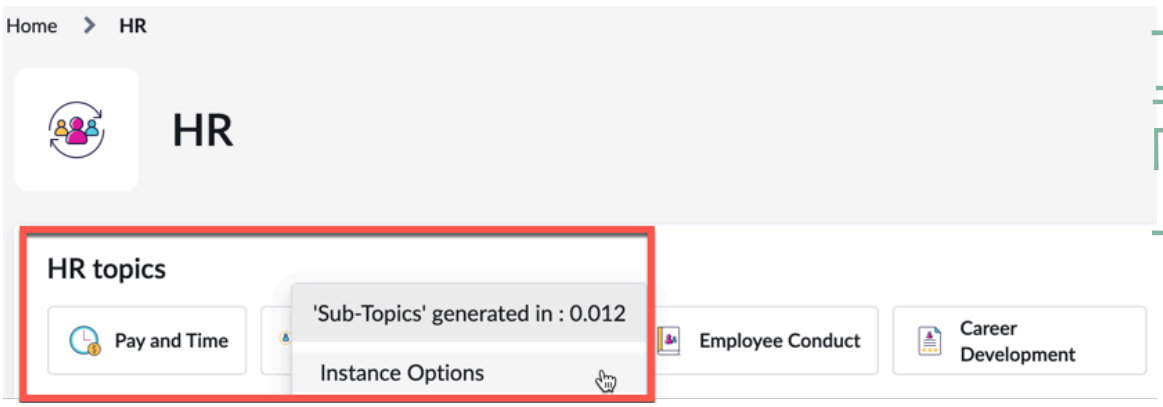
하위 주제 위젯 표시 수정

하위 주제 위젯에는 분류에서 상위 주제와 연결된 모든 하위 주제가 표시됩니다. 하위 주제를 클릭하여 하위 주제에 대한 페이지를 엽니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 위젯에 하위 항목의 주제 아이콘을 표시하거나 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 기본 탐색 모음의 주제를 클릭합니다.
   주제 페이지가 표시됩니다.
3. 키보드에서 컨트롤 키를 누르고, 하위 주제 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.



4. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 주제 표시 아이콘 확인란을 선택하여 주제 아이콘을 표시합니다.
   - 주제 표시 아이콘 확인란을 선택 취소하여 주제 아이콘을 숨깁니다.

   이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.
5. 저장을 클릭합니다.

조직도 위젯 표시 수정

조직도 위젯에는 직원 및 조직 계층 구조가 표시됩니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 직원 수를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 기본 탐색 모음의 조직도를 클릭합니다.
   조직도 페이지가 나타납니다.
3. 키보드에서 컨트롤 키를 누르고, 주제 찾아보기 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
직속 보고 직원 수 표시	직원의 직속 보고 직원 수입니다. 기본값: 선택됨
표시할 직속 보고 직원 수	단일 페이지에 표시할 항목 수입니다. 12, 24, 36을 선택할 수 있습니다. 기본값: 12
검색 최소 입력 길이	검색을 위한 최소 입력으로 필요한 글자 수입니다. 기본값: 1

5. 저장을 클릭합니다.

주제 컨텐츠 위젯 표시 수정

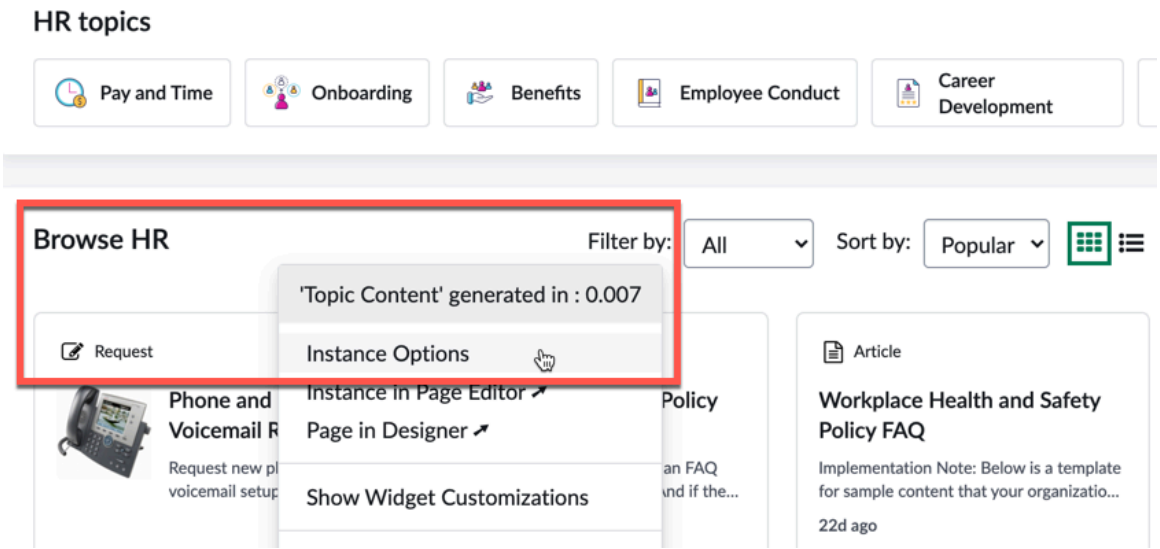
주제 컨텐츠 위젯에는 분류에 있는 주제와 연결된 지식 문서와 요청이 표시됩니다. 지식 문서 또는 요청을 클릭하여 엽니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 페이지당 표시할 항목 수와 정렬 순서를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 기본 탐색 모음의 주제를 클릭합니다.
   주제 페이지가 표시됩니다.
3. 키보드에서 컨트롤 키를 누르고, 주제 찾아보기 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
페이지당 항목 수	단일 페이지에 표시할 항목 수입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ **12** ○ **24** 기본값: 12
기본 정렬 순서	항목이 정렬되고 표시되는 순서입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 인기도 ○ 사전순 기본값: 인기도

5. 저장을 클릭합니다.

배너 너비 옵션 수정

홈페이지에서 기본 설정에 맞게 배너 위젯의 너비 직원 센터 프로 를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 크기 중 하나로 배너 위젯의 직원 센터 프로 너비를 구성합니다.

- 고정 너비 뷰
- 유체 폭 보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
배너 너비 구성 가능 옵션은 버전 25.0.3이 있는 직원 센터 프로 경우에만 사용할 수 있습니다. 이전 버전에서는 Fluid 옵션만 사용할 수 있습니다.

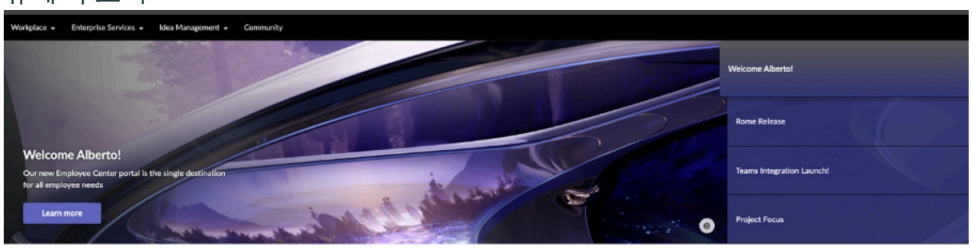
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지 〉 **ec_pro_dashbaord**.
2. 페이지 컨텐츠까지 아래로 스크롤하고 **Employee Center Pro** 홈페이지 - 컨테이너 **1**을 선택합니다.
3. 페이지를 편집 가능하게 만듭니다.
4. 옵션: 배너를 압축된 상태로 유지하려면 너비 를 고정 으로 변경하고 업데이트를 선택합니다.

고정 너비 뷰

5. 옵션: 화면에 맞게 배너를 확장하려면 너비 를 유동 으로 변경하고 업데이트를 선택합니다.

유체 폭 보기



결과
홈페이지의 직원 센터 프로 배너 위젯을 원하는 너비로 설정합니다.

이메일 알림 레이아웃 사용

Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 플러그인과 함께 제공되는 이메일 알림 레이아웃과 템플릿을 사용하여 알림을 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
레이아웃을 이메일 알림에 적용하여 모양과 느낌을 향상시키고, 브랜드 알림을 전달합니다.

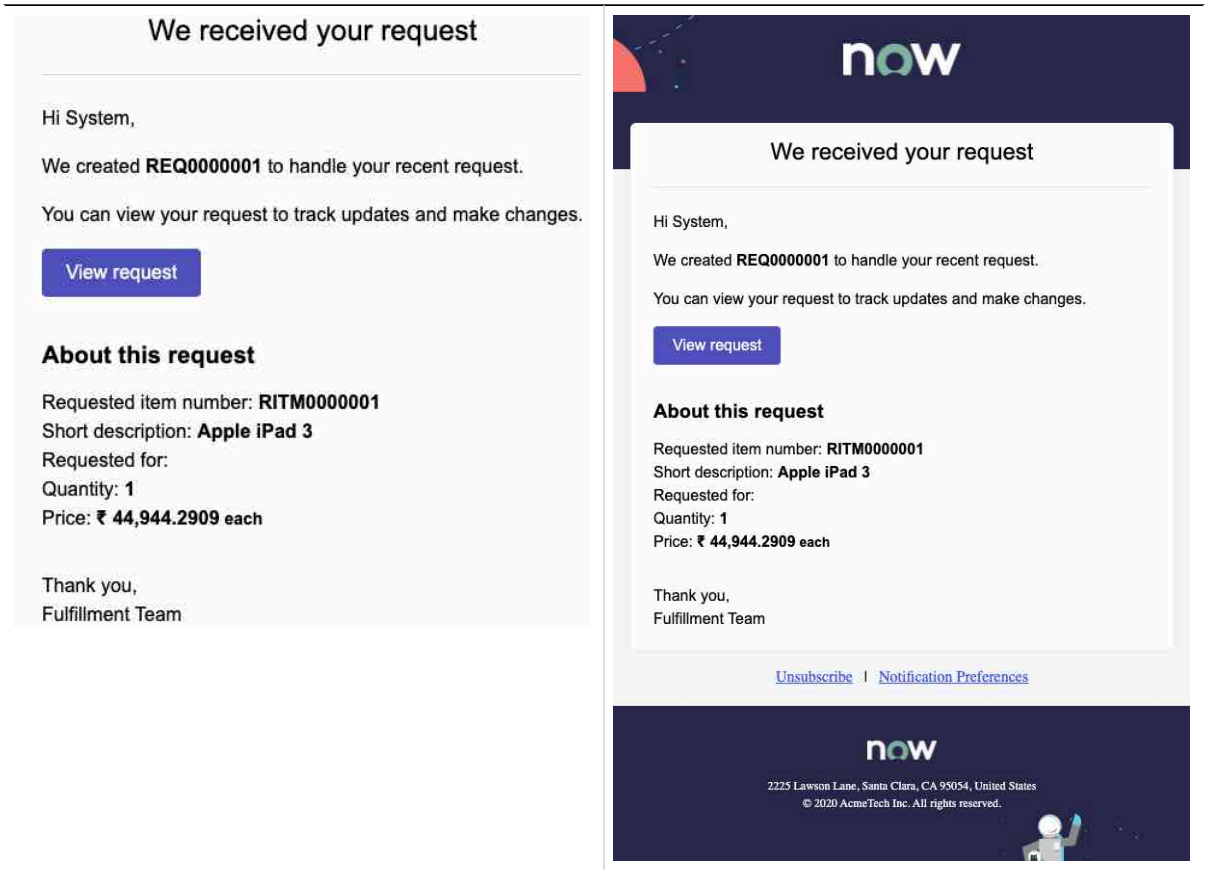
주:
Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 플러그인이 직원 센터 또는 직원 센터 프로와 같이 종속 플러그인으로 설치됩니다. 그러나 ServiceNow Store에서 플러그인을 개별적으로 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 Employee Experience Foundation 설치 문서를 참조하십시오.

Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 플러그인이 다음과 함께 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 알림 레이아웃: 모든 직원에 연결된 알림의 이메일 템플릿에 적용할 Next Experience 테마 레이아웃을 제공합니다. 이 레이아웃에는 베스트 프랙티스, 표준 및 스타일이 포함됩니다. 다음 레이아웃 항목을 사용합니다.
  - 헤더
  - 바닥글
  - 구독 취소 및 기본 설정 변경 링크
  - 쉽게 수정할 수 있는 브랜드 로고
  - 웹 응답성
- 직원 알림 템플릿: 이메일 알림 레이아웃에 대한 템플릿을 제공하여 제목 줄 및 메시지 본문에 재사용 가능한 컨텐츠를 생성합니다. 일관된 정보를 제공하려면 직원에 연결된 알림에 템플릿을 적용합니다.

예를 들어, 이메일 알림 레이아웃이 없는 경우와 있는 경우에 알림이 어떻게 보이는지 확인합니다.

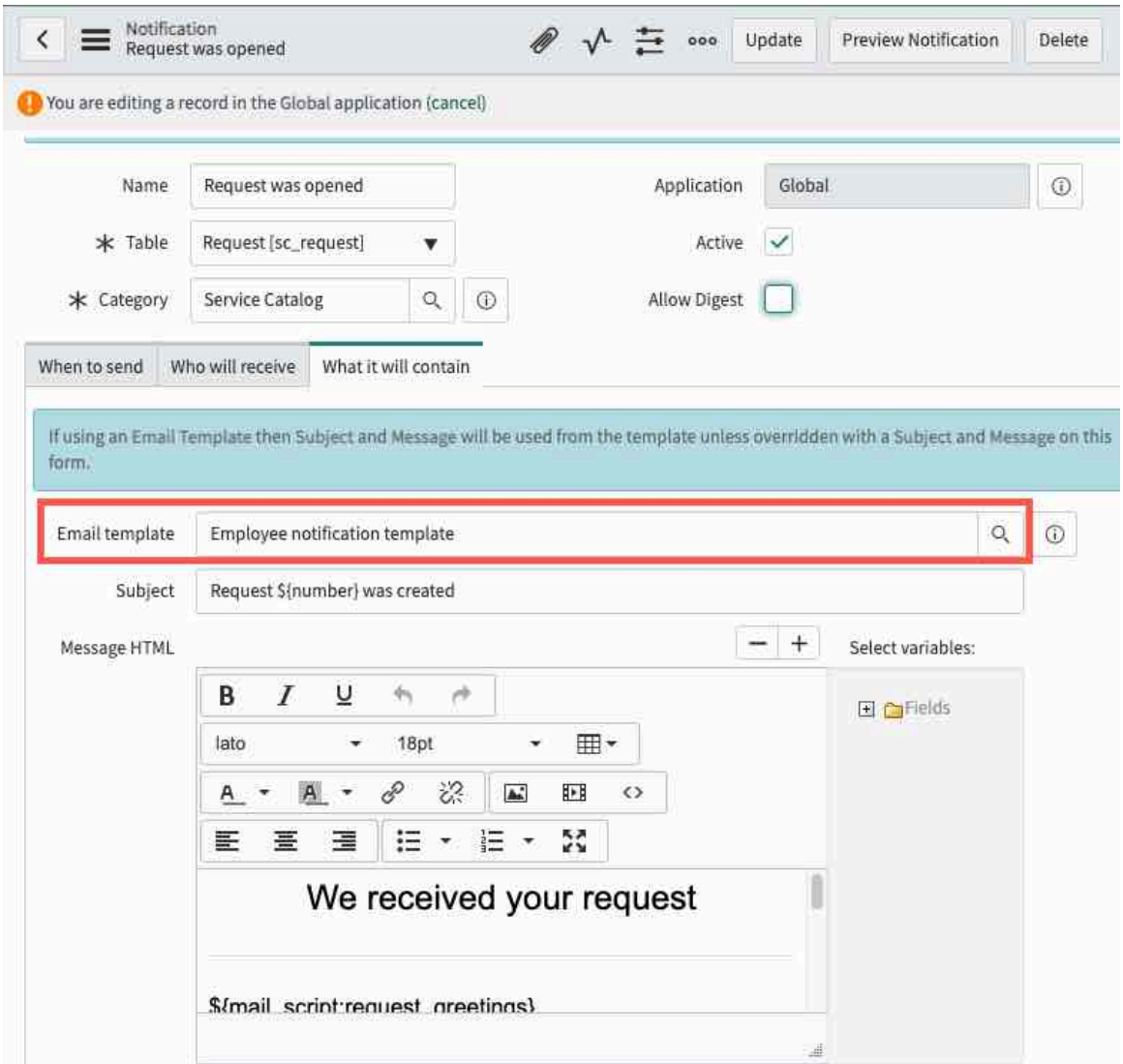


주:
업그레이드 고객인 경우 최신 이메일 레이아웃을 사용하려면 ServiceNow# Store에서 Employee Experience Foundation(com.snc.sn_ex_emp_fd) 앱을 설치하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 템플릿을 적용할 알림을 검색합니다.
3. 알림을 열고 활성 상태인지 확인합니다.
4. 포함할 항목 탭에서 검색을 선택하고 이메일 템플릿에 대한 ### ## ###을 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 이메일 본문을 수정하거나 제공된 대로 사용합니다.
6. 알림을 미리 보고 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

템플릿 중 하나에 대해 직원 알림 레이아웃을 재사용하여 일관된 알림을 작성합니다.

추천 뉴스 위젯 수정

추천 뉴스 위젯은 회사 소식 및 공지 사항에 대한 특집 기사를 표시합니다.

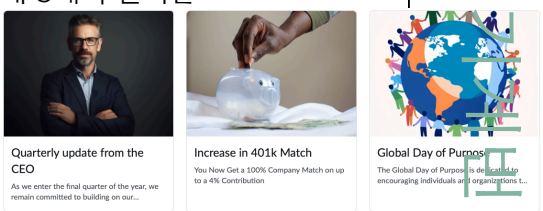
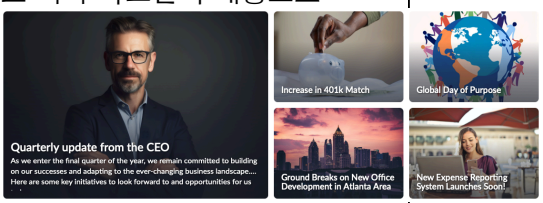
시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터 〉 뉴스 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 컨트롤 키를 누르고, 추천 뉴스 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음, 인스턴스 옵션을 선택합니다.
3. 위젯을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 옵션	설명
비동기 로드	백그라운드에서 위젯 데이터를 로드합니다. 이 옵션을 선택하면 뉴스 위젯 로드가 완료되지 않은 경우에도 Employee Center 홈페이지가 표시됩니다.
헤더	뉴스 센터 페이지 위쪽에 표시되는 텍스트입니다.
썸네일 표시	각 뉴스 기사의 썸네일 이미지를 표시하는 옵션입니다
기본 썸네일 이미지	뉴스 기사에 썸네일 이미지가 없을 때 표시할 이미지를 선택합니다.
빈 상태 표시	추천 뉴스 위젯에 게시된 뉴스 기사가 없는 경우 위젯이 표시되도록 허용하는 옵션입니다.
빈 상태 메시지	추천 뉴스 위젯에 게시된 뉴스 기사가 없을 때 표시할 메시지입니다.
레이아웃	위젯에 뉴스 기사를 표시하는 방법입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 카드: 제목 및 부제목 위에 썸네일이 표시되는 최대 3개의 문서를 표시합니다.  ○ 타일: 큰 타일 1개와 작은 타일 4개로 최대 5개의 뉴스 기사를 표시하며, 각 타일에는 뉴스 기사 축소판이 배경으로 사용됩니다. 
고정 레이아웃	페이지 매김을 끄고 뉴스 기사의 첫 페이지만 표시하는 옵션입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

뉴스 피드 위젯 수정

뉴스 피드 위젯은 회사 소식 및 공지 사항에 대한 기사를 표시합니다. 모든 뉴스, 기타 뉴스 및 관련 뉴스는 뉴스 피드 위젯의 인스턴스입니다.

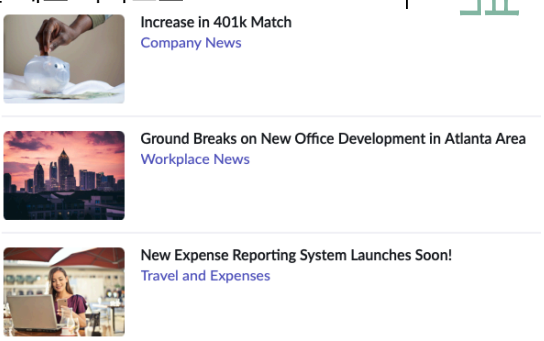
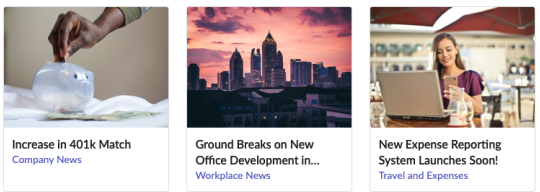
시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 컨트롤 키를 누르고, 뉴스 피드 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음, 인스턴스 옵션을 선택합니다.
3. 위젯을 구성합니다.

위젯 옵션	설명
비동기 로드	백그라운드에서 위젯 데이터를 로드합니다. 이 옵션을 선택하면 뉴스 위젯 로드가 완료되지 않은 경우에도 Employee Center 홈페이지가 표시됩니다.
제목 표시	뉴스 기사 헤더 제목을 표시하는 옵션입니다
제목	위젯의 제목
썸네일 표시	각 뉴스 기사의 썸네일 이미지 표시
하위 헤드라인 표시	뉴스 기사 하위 헤드라인을 표시하는 옵션입니다
인라인 로딩	직원이 웹 페이지를 새로 고치지 않고 문서 상세 정보 페이지에서 다른 뉴스 문서를 열 수 있습니다.
그리드/목록 컨트롤 사용	사용자가 뉴스 기사의 그리드와 목록 뷰 사이를 전환하는 옵션을 표시합니다.
기본 뷰	뉴스 기사의 기본 뷰를 설정합니다. ○ 목록: 문서를 세로 목록으로 정렬합니다.  ○ 그리드: 행당 최대 3개의 문서를 배치하여 그리드에 문서를 정렬합니다. 
범주 표시	할당된 범주를 표시하거나 숨기는 옵션입니다
페이지 매김 유형	사용자가 뉴스 기사를 탐색하는 방법입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 옵션	설명
	○ 점선: 문서의 각 페이지를 나타내는 탐색 가능한 점을 표시합니다. ○ 번호 매기기: 탐색 가능한 페이지 번호를 표시합니다. ○ 동작 호출: 동작 호출 링크가 있는 버튼을 표시합니다. 예를 들어 '모든 뉴스 보기'는 사용자를 뉴스 센터 페이지로 리디렉션합니다. ○ 더 보기: 클릭하면 모든 뉴스 기사를 표시하는 "더 보기" 단추가 표시됩니다.
페이지당 항목 수	표시할 최대 문서 수(시스템 최대 항목 수는 500개)
행동 촉구: 텍스트	작업 호출 링크에 대한 텍스트입니다. 작업 호출 레이아웃을 선택하여 이 요소를 표시합니다.
동작 호출: 페이지 ID	작업 호출 링크를 클릭하는 사용자를 리디렉션할 페이지
기본 썸네일 이미지	뉴스 기사에 썸네일 이미지가 없을 때 표시할 이미지를 선택합니다.
빈 상태 허용	게시된 뉴스 기사가 없는 경우 위젯이 표시되도록 허용합니다.

4. 저장을 클릭합니다.

콘텐츠 경험 위젯 수정

위젯의 배너 콘텐츠 경험 를 편집하여 위젯의 콘텐츠 경험 컨텐츠에 대해 현대적이고 고유한 레이아웃을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 컨트롤 키를 누르고, 컨텐츠 경험 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.
3. 위젯을 구성합니다.

위젯 옵션	설명
표제 텍스트 표시	컨텐츠 경험 위젯 제목을 표시합니다 제목을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 서비스 포털 〉 페이지 〉 <페이지 이름**>** 〉 인스턴스: 컨텐츠 경험 헤더

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 옵션	설명
경계 상자 표시	위젯을 그림자로 둘러싸서 3차원 모양을 제공합니다.
위젯 배경색 표시	위젯에 게시된 컨텐츠에 이미지가 없는 경우 위젯은 포털 페이지 배경색 대신 설정된 배경색을 표시합니다.
위젯 스타일	데스크톱에서 컨텐츠를 볼 때 위젯에 표시할 방식입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 오른쪽 목록 메뉴: 위젯 오른쪽에 컨텐츠 제목 메뉴를 표시합니다. ○ 점선 캐러셀: 문서의 각 페이지를 나타내는 탐색 가능한 점을 표시합니다. ○ 타일: 왼쪽의 큰 타일 하나와 오른쪽에 세로로 쌓인 작은 타일 두 개에 콘텐츠를 표시합니다.
오른쪽 목록 메뉴에서 배경 이미지를 부분적으로 가릴 수 있습니다.	위젯의 너비에 걸쳐 이미지를 늘입니다. 이 옵션은 위젯 스타일의 오른쪽 목록 메뉴 설정에만 적용됩니다.
위젯 높이	위젯 높이 설정
작은 타일 3개 표시	타일 위젯 스타일을 선택하고 위젯 높이가 600픽셀 이상인 경우 이 옵션은 오른쪽에 세로로 쌓인 세 개의 작은 타일에 콘텐츠를 표시합니다
구성 로드	페이지 및 위젯 데이터가 로드되는 순서를 설정합니다. 다음 중에서 선택합니다. ○ 비동기: 먼저 페이지가 로드된 다음 위젯 데이터가 로드됩니다. 사용자는 각 개별 위젯이 로드되는 즉시 위젯에 컨텐츠가 나타나는 것을 볼 수 있습니다. ○ 동기: 페이지와 위젯 데이터가 동시에 로드됩니다. 모든 데이터가 로드될 때까지 페이지가 비어 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.

직원 센터 포털의 성능 향상

동기 로드 구성, 개별 위젯 성능 상세 정보, 빈 상태 메시지 표시를 통해 포털의 직원 센터 성능을 세부적으로 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
위젯이 동기식으로 로드되도록 하여 직원 센터 홈페이지의 인식 성능을 개선할 수 있습니다.

모든 직원 센터 페이지에 있는 각 위젯의 성능 상세 정보를 통해 전체 사용자 환경을 더 잘 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

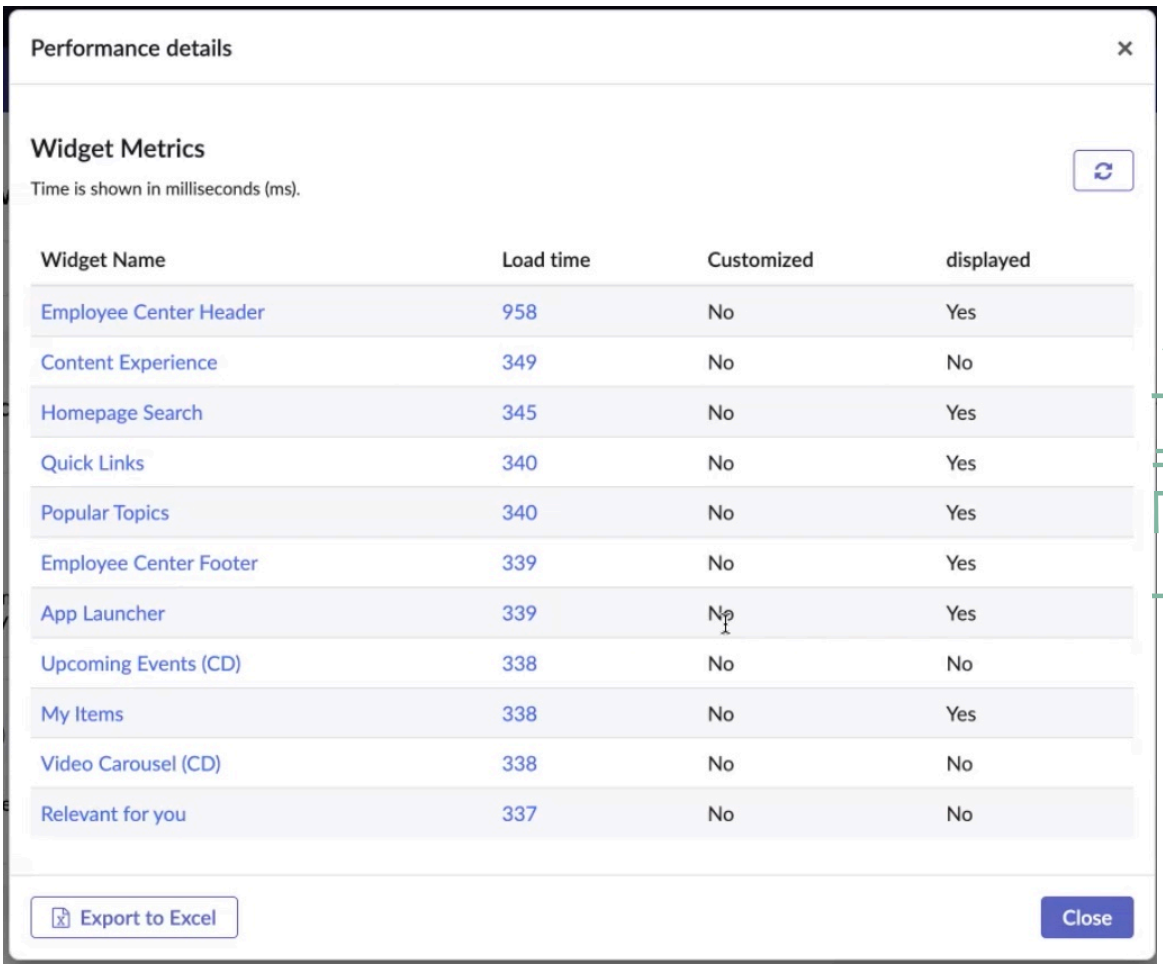
컨텐츠가 없는 위젯에 대해 빈 상태 메시지가 표시됩니다. 표시할 컨텐츠가 없을 때 위젯이 사라지지 않도록 합니다. 이렇게 하면 전체 페이지가 로드될 때 페이지의 컨텐츠가 이동하지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 시계 아이콘을 선택하여 성능 세부 정보 창을 표시합니다.
   아이콘입니다. 아이콘은 화면의 왼쪽 하단 모서리에 표시됩니다. 위젯이 로드되는 데 걸린 시간, 이루어진 사용자 지정 작업(있는 경우) 또는 위젯 표시/숨김 여부를 측정할 수 있습니다.

   주:
   이 아이콘은 관리자에게만 표시됩니다.

   성능 상세 정보 창



   사용자를 가장하여 위젯 로드 시간과 마지막에 언급된 다른 기능을 확인할 수 있습니다. 성능 상세 정보 창에서 위젯을 선택하면 별도의 탭에서 해당 위젯에 대한 코드가 바로 열립니다. Excel로 내보내기를 선택하여 성능 메트릭의 다운로드한 복사본을 가져옵니다.

   성능 상세 정보 창을 새로 고침하여 최신 상세 정보를 얻을 수 있습니다. 페이지는 읽기 전용이며 페이지를 통해 변경하는 작업은 지원되지 않습니다.

3. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 위젯에서 인스턴스 옵션을 선택합니다.
4. 옵션: 구성 로드 옵션 목록에서 동기를 선택합니다.
   첫눈에 홈페이지에 표시되는 위젯의 로드 구성을 동기 식으로 설정할 수 있습니다.

   다음 위젯은 변경 로드 구성을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 컨텐츠 경험
- 나에게 권장됨
- 인기 주제
- 빠른 링크
- 내 애플리케이션
- 내 활성 항목

5. 위젯에 대한 빈 상태 메시지를 받으려면 위젯 인스턴스 옵션 창에 빈 상태 표시 확인란을 선택합니다.
   위젯에 표시할 결과가 없는 경우 화면에 표시할 빈 상태 메시지를 선택하면 위젯이 화면에서 사라지지 않습니다.
   - 직원 센터 홈페이지에서 필요에 따라 동기 로드 구성을 사용합니다. 이 기능을 홈페이지의 최상위 위젯에 적용하면 첫 화면에 표시하여 사용자 경험을 향상할 수 있습니다.
   - 빈 상태 메시지 표시를 사용하여 직원 센터 홈페이지에 있는 위젯 수와 위젯에서 사용할 수 있는 컨텐츠에 대해 확실히 파악할 수 있습니다.
   - 직원 센터 포털 페이지에서 관리자는 성능 상세 정보에 대한 가용성을 포함하여 위젯의 작동 방식을 빠르게 측정할 수 있습니다.

이미지 로드 시간 개선 직원 센터

CDN URL을 사용하여 포털에서 배너 이미지, 배경 이미지 및 앱 아이콘 직원 센터 의 로드 시간을 줄입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

포털의 기능 지원에 대해 시스템 속성 〔sn_ex_sp.enable.image.url.support〕을 직원 센터 활성화합니다.

이 태스크 정보
아이콘 이미지, 프로필 페이지의 배경 이미지, 주제 페이지의 배너 이미지를 모두 로컬 CDN 서버에 저장하여 관리할 수 있습니다. 서버에서 가져올 Now Platform# 필요가 없습니다.

이 기능은 그래픽의 첫 번째 로드 시간을 상당히 향상시킵니다. 로드 시간은 페이지를 자주 사용하고 다시 로드함에 따라 계속 향상됩니다.

CDN URL 지원은 인기 항목, 빠른 링크 및 내 응용 프로그램 위젯에 사용할 수 있습니다.

주:

- 내 애플리케이션은 라이센스가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다 직원 센터 프로 .
- Now Platform# 자체 CDN 서버 및 URL을 생성하고 관리할 수 있도록 지원합니다. 구성 및 유지 관리는 고객의 책임입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 주제를 선택하여 아이콘 URL과 배너 이미지 **URL**을 업데이트합니다.
   로컬 CDN 서버에서 아이콘 URL 및 배너 이미지 **URL** 을 업데이트합니다. 이를 통해 로드 시간을 단축하고 이미지에 대한 접근성을 높일 수 있습니다.
3. 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 빠른 링크.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 로컬 서버에서 배경 이미지 URL과 아이콘 **URL** 을 업데이트하려면 항목을 선택합니다.
5. 이동 모두 〉 직원 센터 〉 웹 애플리케이션.
6. 애플리케이션 아이콘 **URL**을 업데이트할 웹 애플리케이션을 선택합니다.

주:

- 인기 주제 및 빠른 링크에는 CDN URL로 설정된 기본 시스템 기본 설정이 있습니다. URL 이미지를 사용할 수 있는 경우 서버의 아이콘과 이미지는 Now Platform# 사용되지 않습니다.
- 내 애플리케이션에 애플리케이션 아이콘에 대한 기본 설정이 있습니다. CDN URL을 검색하고 사용하려면 응용 프로그램 아이콘을 삭제해야 합니다.

직원 센터의 선별된 경험

선별된 경험직원 센터 포털에는 뛰어난 사용자 환경을 제공하기 위해 함께 제공되는 기능 집합이 있습니다. 다중 부서 포털 페이지를 직원 센터 포털의 일부로 추가하여 통합 경험을 제공할 수 있습니다.

선별된 경험 포털 전체에서 직원 중심의 검색 경험을 제공합니다. 통합 컨텐츠 분류를 사용하는 위젯과 포털 페이지를 하나로 결합하여 직원의 필요에 기반한 컨텐츠 경험을 제공합니다.

직원 센터용 통합 분류 의 잠재력을 선별된 경험최대한 활용하도록 설정합니다.

요청, 문서 및 빠른 링크와 같은 다양한 유형의 컨텐츠를 한데 모아 새롭고 향상된 찾아보기 환경을 제공하는 생성 동적 주제 페이지 입니다.

이를 사용하면 메가 메뉴 한 곳에서 주제와 해당 하위 항목을 메뉴 항목으로 쉽게 탐색할 수 있습니다.

비디오를보고 그 기능에 대해 선별된 경험 자세히 알아보십시오.

Employee Center의 선별된 경험. 약 17분 길이입니다.

당신과 함께 선별된 경험 할 수 있습니다.

- 컨텐츠를 직원 중심적이고 체계화된 컨텐츠로 만들 수 있습니다.
- 모든 부서 및 컨텐츠 유형에 걸쳐 통합된 컨텐츠 뷰를 제공합니다. 예를 들어 HR, IT, 법무 및 직장 포털 페이지를 직원 센터 포털에 추가하여 통합 경험을 제공할 수 있습니다.
- 개인화된 탐색 경험을 제공할 수 있습니다.
- 인기 의도에 대한 클릭 기반 탐색을 제공할 수 있습니다.

직원 센터용 통합 분류

통합 분류 는 요청, 문서, 빠른 링크, 학습 컨텐츠 및 직원 커뮤니케이션과 같은 다양한 컨텐츠 유형을 한데 모아 놓은 계층 구조로 된 주제 모음입니다.

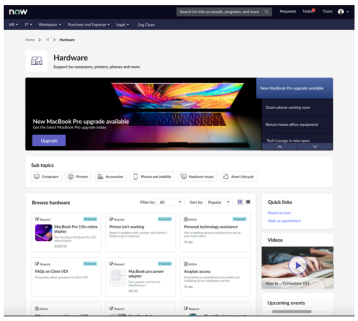
직원 센터 포털에서 이 기능을 사용하여 전체 부서를 아울러 단일한 직원 중심 분류를 제공할 수 있습니다. 의 핵심에 선별된 경험위치합니다. 통합 분류 통합 분류 의 잠재력을 선별된 경험최대한 활용하도록 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

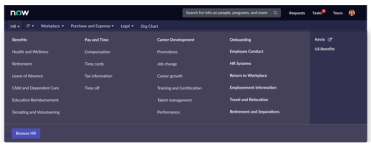
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

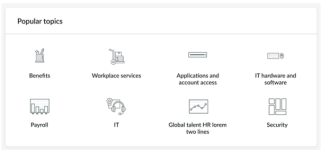
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



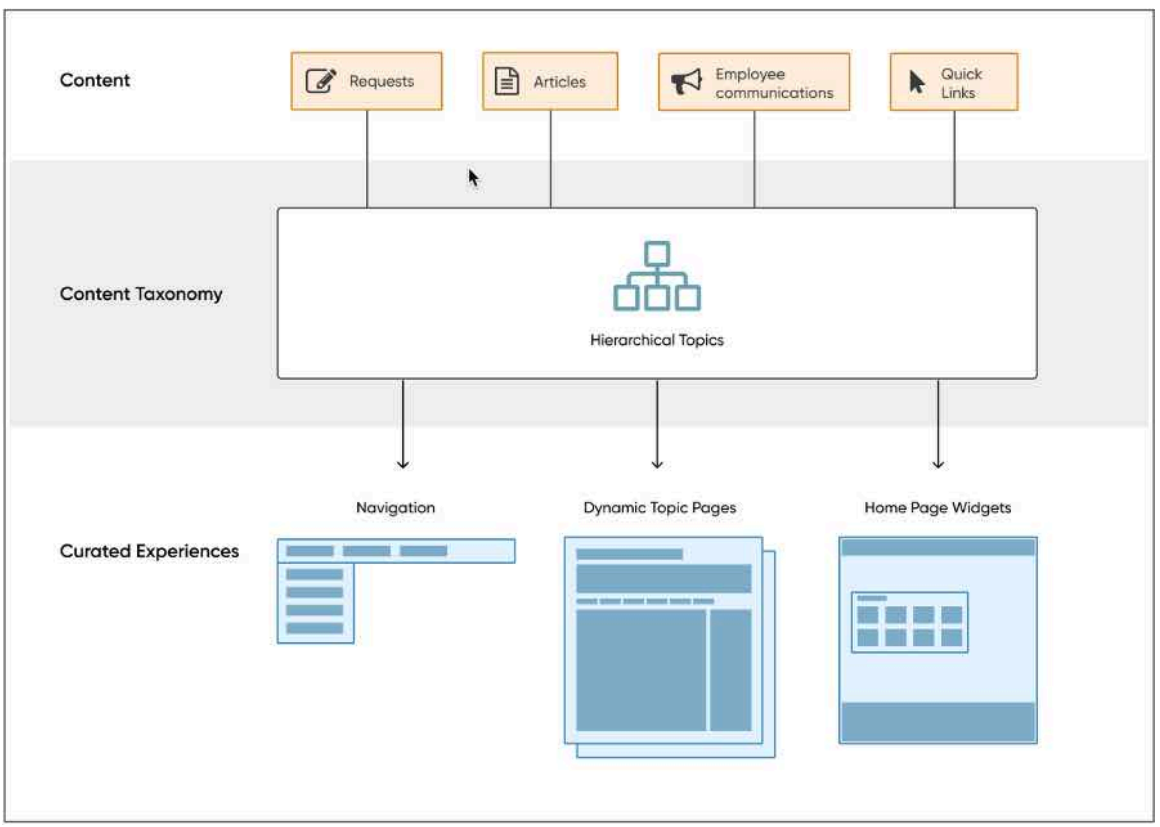
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

이 통합 분류 모델을 기반으로 합니다.

- 컨텐츠 분류(데이터 모델): 컨텐츠를 매핑하는 기준이 되는 데이터 모델 또는 프레임워크를 제공합니다. 이는 주제의 상위 3개 수준입니다. 예: **IT** 〉 하드웨어 〉 프린터.
- 컨텐츠 작성(분류 관리): 컨텐츠 관리자 및 기고자에게 분류를 기준으로 컨텐츠에 태그를 지정하고 분류를 관리하는 기능을 제공합니다.
- 직원 컨텐츠에 대한 분류: 분류에 매핑된 실제 컨텐츠입니다. 이렇게 하면 IT, HRSD 및 법무에서 컨텐츠 분류로 전달되는 기본 컨텐츠에 대한 매핑이 제공됩니다.



이 통합 분류 기능은 두 개의 Now Platform 별도의 플러그인과 애플리케이션으로 제공됩니다.

컨텐츠 분류

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 통합 분류데이터 모델 또는 주제 계층 구조와 분류 관리(컨텐츠 작성) 기능을 제공하는 애플리케이션입니다.

이 애플리케이션은 기본적으로 모든 고객이 사용할 수 있습니다.

Employee Experience Taxonomy

IT, HR, Workplace, 법무 및 Procurement에 대한 모든 기본 컨텐츠를 기본 컨텐츠 분류로 매핑하는 기능을 제공하는 플러그인입니다. 기본적으로 매핑되는 컨텐츠 유형은 요청, 문서, 빠른 링크, 학습 컨텐츠 및 직원 커뮤니케이션입니다. 플러그인이 다운로드되면 이 매핑은 플랫폼에서 컨텐츠 분류 앱의 일부로 표시됩니다.

직원 컨텐츠에 대한 기본 분류를 가져오려면 ServiceNow Store에서 이를 다운로드해야 합니다. 설치 시 기본 컨텐츠 분류는 IT, HR, WSD, PSM 또는 Legal과 같이 라이센스가 부여된 바에 따라 제품 또는 서비스에 대해 규정된 사용 가능한 주제 목록을 표시합니다.

설치를 완료한 후 다음을 수행하여 환경을 완성합니다 통합 분류 .

- 직원 컨텐츠 분류를 복제하고 제공된 주제 구조를 적절하게 추가하거나 수정합니다. 용어와 사용 가능한 서비스를 반영하도록 분류가 업데이트됩니다. 자세한 내용은 직원 컨텐츠에 대한 분류 복제 문서를 참조하십시오.
- 기존의 컨텐츠와 새 컨텐츠를 모두 복제된 분류 주제에 연결합니다.
- 클론된 분류에 연결된 컨텐츠를 기반으로 필터링하도록 검색 구성을 업데이트합니다.

직원 컨텐츠에 대한 분류 복제

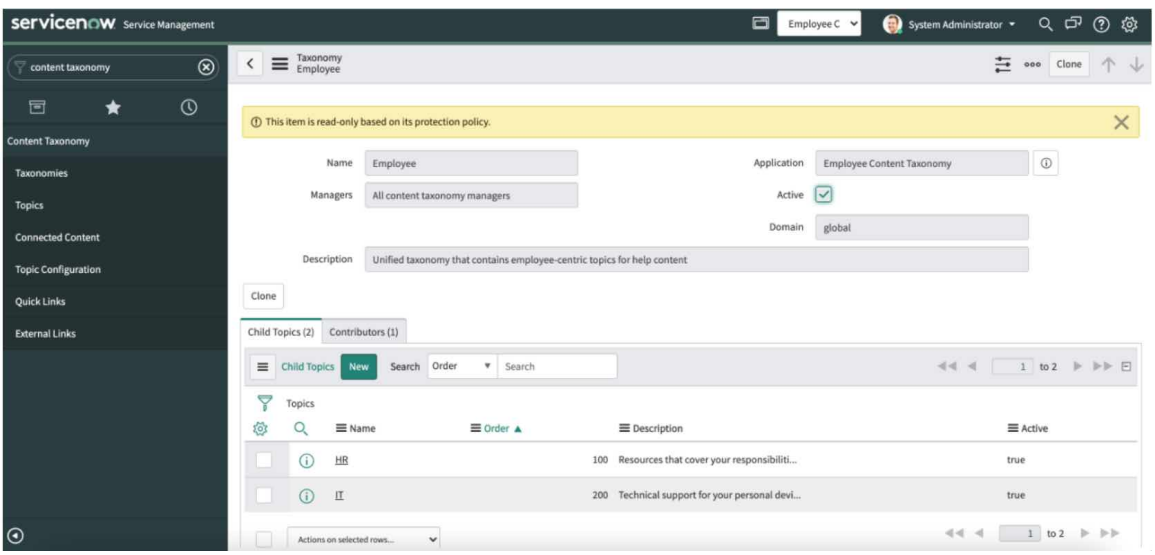
직원 컨텐츠에 대한 분류를 복제하여 제공된 주제 구조를 통합 포털의 필요에 맞게 직접 추가하거나 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: taxonomy_admin

이 태스크 정보

기본적으로 직원 센터 애플리케이션은 IT, HR, Workplace, Legal 및 Procurement에 대한 직원 중심 분류 및 분류 주제를 전달합니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 분류.
2. 기본 직원 분류를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 복제를 클릭합니다.
4. 표시되는 대화 상자에 새 분류 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
   이렇게 하면 분류와 해당 컨텐츠가 새 분류에 복사됩니다. 필요에 따라 수동으로 분류를 만들고 주제를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 분류 생성 문서를 참조하십시오.
5. 분류 컨텐츠를 수정하고 업데이트를 클릭합니다.
6. 기존 컨텐츠와 새 컨텐츠를 모두 복제된 분류 주제에 연결합니다.
7. 생성된 포털에 분류를 연결합니다.
8. 검색 구성이 새 분류에서 컨텐츠를 선택할 수 있도록 기존 분류를 비활성화합니다.

분류 생성

직원 컨텐츠에 대한 분류를 만들어 제품 또는 서비스의 컨텐츠를 컨텐츠 분류 계층 구조에 매핑합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

> **주:**
> 컨텐츠 분류 모듈은 모든 사용자가 볼 수 있지만 변경하려면 관리자 권한이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 분류.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 분류 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
기존 컨텐츠와 새 컨텐츠를 모두 생성된 분류에 연결합니다.

주제 생성 및 연결

새 분류 또는 복제된 분류와 연결할 주제를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: taxonomy_admin, taxonomy_contributor, 또는 직원 분류의 분류 관리자 사용자 기준을 충족하는 사용자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 주제 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
상위 주제에 대한 하위 주제를 만듭니다. 자세한 내용은 하위 주제 만들기 문서를 참조하십시오.

관련 정보

연결된 컨텐츠를 주제에 연결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

하위 주제 만들기

분류에서 상위 주제에 대한 하위 주제를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 하위 주제를 추가할 상위 주제를 클릭하고 엽니다.
3. 하위 주제 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 주제 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

연결된 컨텐츠를 주제에 연결

연결된 컨텐츠를 주제에 연결

기존 컨텐츠와 새 컨텐츠를 모두 복제된 분류 주제에 연결합니다. 주제에 카탈로그 항목, 지식베이스 및 빠른 링크를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 연결된 컨텐츠.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 연결된 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

Knowledge 범주의 컨텐츠를 주제에 연결

여러 Knowledge 범주의 컨텐츠를 분류의 주제에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin, taxonomy_admin

필요한 사용자 기준: 분류 매니저

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. Knowledge 범주의 컨텐츠를 연결할 주제를 선택합니다.
3. **Knowledge** 범주 관련 링크에서 콘텐츠 추가를 선택합니다.
4. 컬렉션 목록에서 다음 중 하나를 수행하여 Knowledge 범주를 Knowledge 범주 목록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Knowledge 범주를 선택한 다음 오른쪽 화살표 아이콘(>)을 클릭합니다.
- Knowledge 범주를 두 번 클릭합니다.

> **주:**
> 컬렉션 목록에서 범주 이름을 입력하거나 와일드카드(*)를 사용하여 Knowledge 범주를 검색할 수 있습니다.

5. 확인을 클릭합니다.
   Knowledge 범주 목록으로 이동한 범주에 속하는 모든 지식 문서는 주제와 연결됩니다. 모든 컨텐츠를 주제와 연결하는 데 걸리는 시간은 범주에 포함된 지식 문서 수에 따라 달라집니다.

관련 정보

지식 문서 범주 정의

카탈로그 범주의 컨텐츠를 주제에 연결

여러 카탈로그 범주의 컨텐츠를 분류의 주제에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin, taxonomy_admin 또는 직원 분류의 분류 관리자 사용자 기준을 충족하는 사용자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 카탈로그 범주에서 컨텐츠를 추가할 주제를 클릭합니다.
3. 카탈로그 범주의 컨텐츠 추가 관련 링크를 클릭합니다.
4. 컬렉션 목록에서 다음 중 하나를 수행하여 카탈로그 범주를 카탈로그 범주 목록으로 이동합니다.
   - 카탈로그 범주를 선택한 다음 오른쪽 화살표 아이콘(>)을 클릭합니다.
   - 카탈로그 범주를 두 번 클릭합니다.

   > **주:**
   > 컬렉션 목록에서 범주 이름을 입력하거나 와일드카드(*)를 사용하여 카탈로그 범주를 검색할 수 있습니다.

5. 확인을 클릭합니다.
   카탈로그 범주 목록으로 이동한 범주에 속하는 모든 카탈로그 항목은 주제와 연결됩니다. 모든 컨텐츠를 주제와 연결하는 데 걸리는 시간은 범주에 포함된 카탈로그 항목 수에 따라 달라집니다.

관련 정보

서비스 카탈로그 범주

추천 컨텐츠를 주제에 연결

연결된 컨텐츠를 주제에 대한 추천 컨텐츠로 표시할 수 있습니다. 추천 컨텐츠는 주제 페이지 상단에 표시되므로 주의가 필요한 컨텐츠를 쉽게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 추천 컨텐츠를 연결할 주제를 클릭하고 엽니다.
3. 추천 컨텐츠 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 추천 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

주제에 빠른 링크 연결

주제에 대한 빠른 링크를 연결하여 지식 문서, 카탈로그, 항목, 내부 페이지 및 외부 링크와 같은 중요한 컨텐츠를 빠르게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 주제를 클릭하고 열어 빠른 링크와 연결합니다.
3. 빠른 링크 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 연결된 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

관련 정보

빠른 링크 만들기

학습 컨텐츠를 주제에 연결

주제 페이지에서 학습 컨텐츠를 연결된 컨텐츠 중 하나로 지원합니다. 빠른 액세스를 위해 적절한 주제 페이지에 적합한 성향의 컨텐츠를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: taxonomy_admin

필요한 사용자 기준: 분류 매니저, 분류 기고자, 주제 매니저, 주제 기고자

이 태스크 정보
학습 컨텐츠를 주제 페이지의 연결된 컨텐츠 섹션에 연결합니다. 문서 및 서비스 카탈로그 항목과 함께 지식베이스 통합 찾아보기 위젯에서 특정 직원에게 할당된 다양한 코스에 액세스합니다.

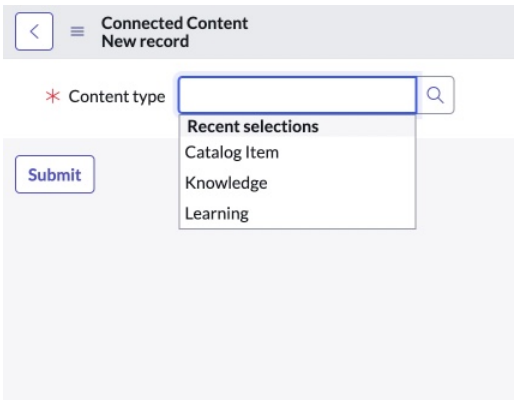
- **주:**
  기능에 액세스하려면 Employee Center 28.0과 함께 Learning〔sn_lep〕 및 Learning Core〔sn_lc〕 플러그인을 설치합니다.
- 학습 컨텐츠를 연결된 컨텐츠 지원의 또 다른 메커니즘으로 활용합니다.
- 직원에게 Employee Growth and Development 라이센스를 제공하여 주제 페이지에서 연결된 컨텐츠로 학습에 액세스할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 주제를 선택하고 연결된 컨텐츠 로 이동한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 컨텐츠 유형 학습을 선택합니다.
   컨텐츠 유형에는 주제에 추가할 코스를 선택하는 필수 필드인 학습 코스와 함께 목록에 새 항목인 **Learning**이 있습니다.

컨텐츠 유형으로서의 학습



주:
직원이 통합 찾아보기 위젯에서 코스를 볼 수 있도록 직원 성장 및 개발 라이센스를 제공해야 합니다.

4. 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 직원 프로파일.
5. 신규를 클릭하여 직원 기록을 생성합니다.
6. 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 애플리케이션 라이선싱 〉 직원 라이선싱.
7. 직원 라이센스 애플리케이션 기록 생성 **Employee Growth and Development**
   라이센스를 사용하면 **Employee Profile** 에 추가된 직원이 통합 찾아보기 위젯에서 연결된 컨텐츠로 학습에 액세스할 수 있습니다.
8. 다음으로 이동합니다. 예약된 작업 〉 모든 앱에 대한 액세스 새로 고침.
9. 지금 실행을 클릭합니다.
   실행이 성공하면 직원 애플리케이션 액세스〔sn_employee_app_access.list〕 테이블에서 새 기록을 사용할 수 있습니다.

결과
라이센스가 부여된 모든 직원은 주제 페이지의 사용 가능한 연결된 컨텐츠에서 자신에게 할당된 학습 컨텐츠에 액세스할 수 있습니다.

동적 주제 페이지

동적 주제 페이지는 모든 부서에 걸쳐 통합 분류에 태그가 지정된 컨텐츠를 사용하여 동적으로 구성된 주제 페이지입니다.

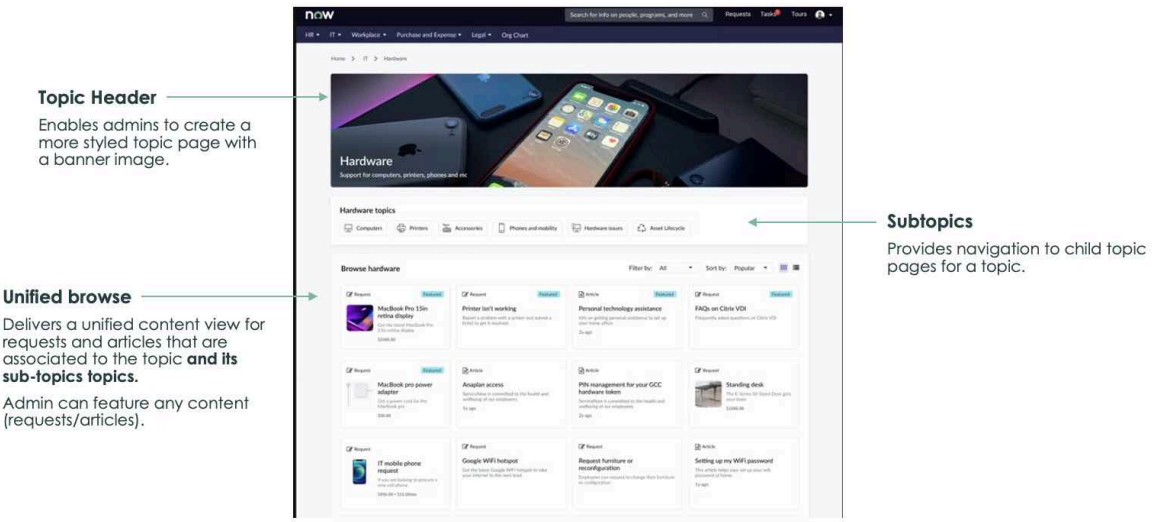
이러한 주제 페이지는 사용자가 메가 메뉴 탐색이나 인기 주제에서 주제를 클릭할 때 열리는 별도의 포털 페이지입니다. 동적 주제 페이지는 홈페이지의 일부가 아닙니다. 메가 메뉴나 인기 주제 위젯에서 이러한 페이지로 이동할 수 있습니다. 이러한 페이지는 웹과 Now Mobile 앱 모두에서 주제 및 채널에 걸쳐 일관된 경험을 제공하도록 디자인되었습니다.

동적 주제 페이지는 다음 페이지로 분류됩니다.

직원 커뮤니케이션 컨텐츠가 없는 주제 페이지

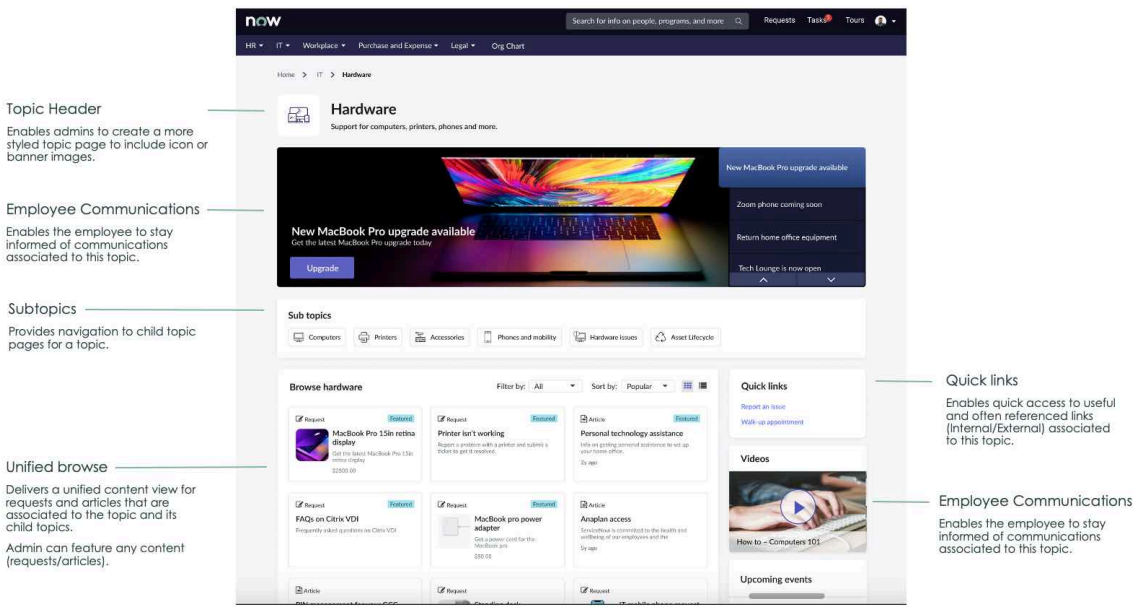
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청, 문서 및 빠른 링크와 같은 다양한 유형의 컨텐츠를 한데 모아 동적으로 생성한 주제 페이지로 새롭고 향상된 찾아보기 경험을 제공합니다. 이러한 페이지는 기본적으로 모든 고객이 사용할 수 있습니다.



직원 커뮤니케이션 컨텐츠가 있는 주제 페이지

요청, 문서, 빠른 링크 및 직원 커뮤니케이션과 같은 다양한 유형의 컨텐츠를 한데 모아 동적으로 생성한 주제 페이지로 새롭고 풍부한 찾아보기 경험을 제공합니다. 직원 커뮤니케이션 컨텐츠는 별도로 라이센스가 부여된 직원 센터 프로 애플리케이션을 설치한 후에만 사용할 수 있습니다.



컨텐츠 분류를 설정하고 컨텐츠를 주제에 연결합니다. 직원 센터 프로 애플리케이션을 설치한 경우 컨텐츠 제공을 사용하여 직원 커뮤니케이션이 주제를 대상으로 삼도록 할 수 있습니다. 컨텐츠 분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오.

동적 주제 페이지의 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서식 있는 컨텐츠 편집기. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하면 끌어서 놓기 방식으로 풍부한 내용의 긴 형식 컨텐츠를 만들고 예약할 수 있으며 컨텐츠를 작성하는 기술에 익숙하지 않은 사용자를 위해 설계되었습니다. 에서 콘텐츠 라이브러리 컨텐츠를 생성하고 에서 기본 시스템을 컨텐츠 범주 생성사용할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 관리를 위한 추가 권한 수준 구성

두 가지 새로운 권한 수준, 즉 주제 관리자 및 주제 기고자를 구성하여 주제의 분산 관리를 경험합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: taxonomy_admin

이 태스크 정보
주제 관리자와 주제 기고자, 두 가지 새로운 사용자 기준을 설정하여 분산 주제 관리를 사용합니다. 이러한 역할은 기존 분류 관리자, 분류 매니저 및 분류 기고자와 함께 도입된 추가 제어 수준입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 분류 내에서 원하는 주제를 선택하고 사용자 기준, 즉 주제 관리자 및 주제 기고자를 정의합니다.

결과
관리자는 주제 관리 수준 작업을 이 두 사용자 기준에 위임하기 위해 추가 권한 수준을 구성할 수 있습니다. 이 두 가지 사용자 기준에 대한 자세한 내용은 주제 페이지 관리를 위한 주제 관리자 및 기고자 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

주:

- 두 권한 수준에 여러 가상 사용자를 추가할 수 있습니다. 주제 수준에서 제공된 추가 권한은 재정의 없이 추가됩니다.
- 하향식으로 루트 주제에서 하위 트리로 플로우에 액세스합니다.

  주제 관리자와 주제 기고자는 하위 트리에 대한 액세스 권한을 제공한 수준에서만 변경할 수 있습니다.

다양한 템플릿으로 주제 페이지 사용자 지정

주제의 분위기에 맞게 다양한 맞춤형 템플릿으로 주제 페이지를 설계하여 사용자 경험을 향상시킵니다.

시작하기 전에
필요한 역할: taxonomy_admin

이 태스크 정보
주제 템플릿을 사용자 지정하여 사용자 경험을 개선합니다. 각 주제에는 최적의 고객 참여를 위한 다른 프레젠테이션 방식이 필요합니다.

- 상위 주제 또는 전체 하위 트리의 모양을 변경할지 여부를 결정합니다.
- 주제에 필요한 경우 주제 하위 트리마다 다른 모양을 갖도록 합니다.
- 상위 주제, 하위 트리 주제 또는 모든 주제에 대해 기본 템플릿으로 쉽게 전환합니다.
- 게시하기 전에 모양을 미리 봅니다.

주:

기능을 사용하려면 앱 버전 24.0.5와 함께 직원 센터 설치했는지 San Diego 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 분류.
   분류 내 주제와 분류를 선택하여 사용자 지정 템플릿을 할당할 수 있습니다.
2. 템플릿 목록에서 선호하는 템플릿을 선택하여 선택한 주제 페이지를 사용자 지정합니다.
3. 옵션: 적용하기 전에 새 템플릿에서 주제 페이지를 보려면 템플릿 미리 보기를 클릭하십시오.
4. 옵션: 모든 하위 주제에 템플릿을 적용하려면 하위 주제에 템플릿 적용을 클릭하십시오.

   주:
   - 새 템플릿이 주제 페이지에 적용된 후에는 예약된 모든 컨텐츠(예: 캠페인 또는 각 주제에 대해 대상 지정된 컨텐츠)를 다시 예약해야 합니다.
   - 주제를 복제, 이동 또는 생성하면 기본 템플릿이 자동으로 적용됩니다. 원하는 사용자 지정 템플릿을 주제에 할당해야 합니다.

5. 옵션: **Reset to default** templates(기본 템플릿으로 재설정)를 클릭하여 사용자 지정을 제거하고 기본 템플릿으로 재설정합니다.
6. 저장을 클릭하여 게시합니다.

결과
주제 페이지를 사용자 지정하면 사용자가 다양한 컨텐츠를 더 잘 표현하고 자율성을 가질 수 있습니다.

단순화된 주제 페이지 템플릿의 계단식 규칙

큐레이터에게 더 나은 디자인 환경을 제공하는 단순화된 계단식 규칙을 사용하여 다양한 템플릿으로 주제 페이지를 설계합니다.

주제 페이지를 사용자 지정하는 프로세스를 간소화하기 위해 주제 페이지의 계단식 규칙이 몇 가지 수정되었습니다.

- 하위 주제에 템플릿 적용을 선택하여 상위 주제가 템플릿을 하위 주제로 계단식 배열하면 하위 주제의 변경 내용은 주제 수준에서 재정의되고 상위 항목의 계단식 규칙에 맞게 조정됩니다.
- 하위 주제를 한 상위 주제에서 다른 상위 주제로 이동하면 하위 주제는 새 상위 주제가 계단식으로 배열한 템플릿을 반영합니다.

  주:
  하위 주제를 한 하위 트리에서 다른 하위 트리로 이동하려고 하면 주제 페이지에 있는 현재 변경 내용이 손실된다는 경고가 표시됩니다.

  이 기능이 업그레이드되어 주제를 복제할 때 적용된 템플릿이 복제됩니다.

주제 페이지 템플릿 생성

사용자 지정 주제 페이지 템플릿을 생성하여 다양한 유형의 주제를 고유한 방식으로 표현함으로써 고객의 활발한 참여를 이끌어 냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin

애플리케이션 범위: 직원 센터

이 태스크 정보
새 주제 페이지를 생성하거나 복제한 후에는 컨텐츠를 기반으로 다양한 주제 템플릿을 할당합니다. 자세한 내용은 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 페이지 템플릿에 대한 설계 권장 사항은 선별된 경험 - 주제 페이지 템플릿 UX 지침 (KB1002813) 을 참조하십시오.

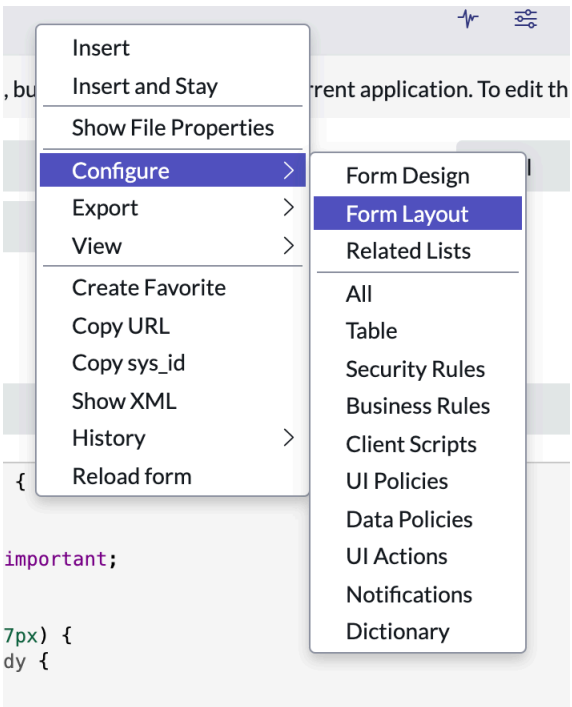
주:
주제 페이지를 생성하는 대신 주제 페이지를 복제하고 필요에 따라 수정하는 것이 좋습니다.

이렇게 하면 주제 페이지 간의 일관성이 유지됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 포털 > 페이지.
2. 이전에 생성한 주제 페이지 템플릿을 선택합니다.
3. 페이지에서 범주 를 사용할 수 있도록 하려면 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 구성 > 양식 레이아웃 기본적으로 액세스할 수 없는 범주 를 표시합니다.

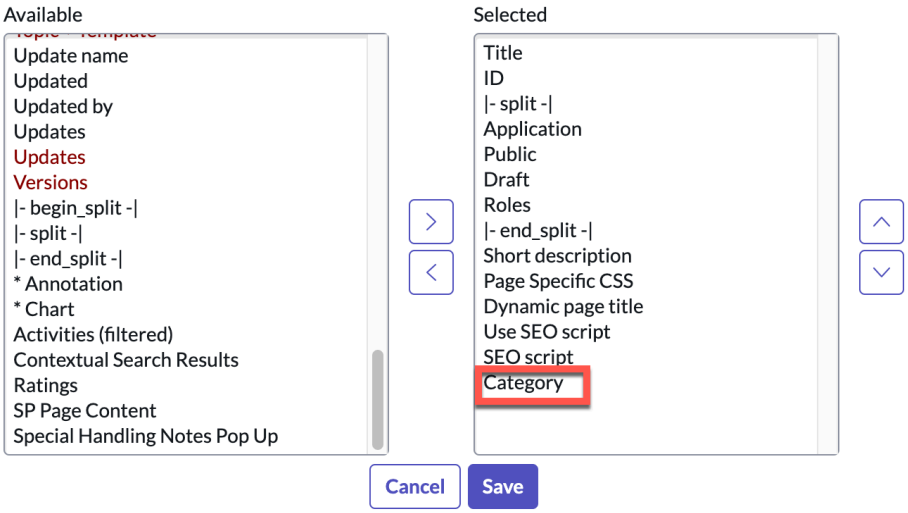
범주 가시성 설정



4. 선택됨 목록에 범주를 추가하고 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택된 목록의 범주 필드



주:
범주를 분류로 설정하는 것이 필수적입니다. 범주가 분류로 설정된 템플릿만 주제 양식 템플릿 목록에 표시됩니다.

번역된 지식베이스 문서 첨부 파일 동작

업그레이드 및 번역된 지식베이스 문서 첨부 파일 기능을 사용하여 주제 페이지에서 자신의 언어로 지식베이스 문서를 찾을 수 있습니다. 관리자는 번역된 모든 문서를 쉽게 연결합니다. 직원은 번역된 여러 버전을 빠르게 찾아 다양한 주제 페이지에서 탐색 경험을 개선합니다.

주제 페이지의 연결된 컨텐츠 섹션이 관리자 사용자를 위해 번역된 지식베이스 문서를 보다 쉽게 대량으로 연결하고 제거할 수 있도록 업그레이드되었습니다.

이 업그레이드를 통해 특정 지식베이스 문서의 번역된 버전을 추가하면 번역된 모든 버전이 동일한 주제에 연결됩니다. 번역된 문서 중 하나가 주제와 연결되지 않은 경우에는 비슷한 논리가 적용됩니다. 이 경우 해당 문서의 모든 번역이 자동으로 제거됩니다.

주제에 처음 연결한 후에 생성된 지식베이스 문서 번역은 해당 주제에 자동으로 연결됩니다.

번역된 버전을 연결하거나 연결 해제하면 자동 변경이 있음을 경고하는 알림이 화면에 나타납니다.

자동 변경에 대한 알림

시나리오	알림
번역된 버전 중 하나가 연결되면 모든 번역이 주제에 자동으로 연결됩니다.	번역된 모든 버전이 자동으로 추가됩니다.
번역된 버전 중 하나가 삭제되면 모든 번역이 주제와 자동으로 연결 해제됩니다.	삭제된 지식베이스 문서의 번역된 모든 버전이 자동으로 제거되었습니다.

번역된 지식베이스 문서 뷰 직원 센터

직원 사용자는 개별 직원 센터 설정을 사용하여 원하는 언어로 문서를 봅니다. 문서에 원하는 언어 번역이 제공되지 않는 경우, 문서는 기본 언어로 표시됩니다. 기본 언어는 `glide.sys.language` 시스템 속성에 의해 구성됩니다.

이 기능은 포털 직원 센터 및 Now Mobile 앱에서 나에게 권장됨 섹션에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱 업그레이드 후 번역된 지식베이스직원 센터 모든 문서 추가

유틸리티 스크립트를 실행하여 직원 센터를 업그레이드한 후 대량 태그 지정을 완료합니다. 이 스크립트를 사용하면 연결되지 않은 지식베이스 문서 번역 수와 연결되지 않은 주제 수를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보
스크립트를 사용하여 모든 지식베이스 문서 번역이 해당 주제에 올바르게 연결되어 있는지 평가하려면 직원 센터 앱 버전 25.0.3으로 업그레이드합니다.

유틸리티 스크립트를 실행하면 번역된 모든 지식베이스 문서 버전을 해당 주제 페이지에 대량으로 한꺼번에 태그를 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스 URL 끝에 UI 링크 sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do를 추가합니다.
   스크립트로 작성된 다음 버튼 중 하나를 선택합니다.
   - 연결되지 않은 지식 문서가 있는 주제의 개수는 하나 이상의 연결되지 않은 지식베이스 문서 번역이 있는 주제의 개수를 제공합니다.
   - 연결되지 않은 번역된 지식 문서 개수에는 연결되지 않은 번역된 문서 버전의 정확한 개수가 표시됩니다.
2. 연결을 완료하려면 번역된 모든 지식 문서 연결을 선택합니다.
3. 옵션: 연결하기 전에 개수를 업데이트하려면 목록 새로 고침을 선택합니다.

결과
직원 센터 앱을 San Diego 또는 Rome 최신 버전으로 업그레이드한 후 지식베이스 문서의 연결되지 않은 모든 번역을 해당 주제에 연결합니다.

주제 페이지의 검색 기능

주제 페이지의 새로운 검색 기능은 에서 데이터를 보다 쉽게 직원 센터검색할 수 있도록 다양한 필터와 정렬 옵션을 제공합니다.

주제 페이지의 검색 기능은 항목, 학습 컨텐츠에 지식베이스대한 서비스 카탈로그 결과를 제공합니다.

- AI Search 기능과 함께 사용할 수 있습니다.
- 맞춤법 검사, 동의어 감지, 입력하는 키워드를 기반으로 한 제안을 제공합니다.
- 필터 옵션은 동일하게 유지됩니다. 검색을 통해 콘텐츠를 보다 쉽게 검색할 수 있도록 정렬 옵션이 변경됩니다.
- 재설정 옵션은 이전에 선택한 모든 필터 및 정렬 옵션을 지웁니다.
- 주제 페이지와 통합 찾아보기 위젯에서 검색하는 기본 결과 수는 한 번에 12개입니다.

  기본 결과 수 변경에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주제 페이지에서 검색 구성.

주:
주제 페이지 검색 기능이 작동하려면 Utah와 함께 28.0.4가 설치되어 있어야 직원 센터 합니다.

주제 페이지에서 검색 구성

조직의 요구 사항에 적합한 주제 페이지의 검색 출력을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보

- 주제 페이지에서 컨텐츠를 검색합니다.
- 문서Learning, 컨텐츠 및 서비스 카탈로그 항목 컨텐츠 유형에 대한 지식베이스 지원은 이 기능에서 사용할 수 있습니다.
- 조직의 요구 사항에 따라 표시되는 기본 결과 수를 변경합니다.

- **주:**
  Employee Center 28.0.4를 설치하거나 이 기능으로 업그레이드하면 주제 페이지 검색 기능에 대한 인스턴스 옵션이 표시됩니다. 그러나 이 기능은 28.0.4와 직원 센터 함께 업그레이드하거나 설치한 Utah 경우에만 작동합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 애플리케이션 검색 〉 **ESC Portal** 기본 검색 애플리케이션.
2. 검색 결과 제한을 기본 시스템 값 12에서 원하는 수로 변경합니다.

주제 페이지의 컨텐츠 모니터링

이 기능을 사용하면 분류 및 컨텐츠 가상 사용자가 생성되어 주제 페이지에 추가할 수 있는 새 컨텐츠를 추적할 수 있습니다. 주제에 연결된 범주에 새 컨텐츠를 연결합니다. 범주를 모니터링하여 연결된 연결된 컨텐츠 유형에서 사용할 수 있는 새 컨텐츠를 추적합니다.

이 기능을 사용하면 주제 페이지에 직원이 사용할 수 있는 최신 컨텐츠가 포함됩니다.

- 분류 및 주제 관리자는 범주와 연결된 연결된 컨텐츠 유형에 사용할 수 있는 새 컨텐츠를 검토하고 추가할 수 있습니다.
- 콘텐츠 제안은 정기적인 알림과 함께 제공되며 추가하거나 거부할 수 있습니다.
- 기능에 대해 지원되는 연결된 콘텐츠 유형은 문서 및 서비스 카탈로그 항목입니다지식베이스.

주제 페이지의 컨텐츠 관리

연결되지 않은 컨텐츠를 보다 쉽게 관리할 수 있도록 원하는 범주를 주제에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: taxonomy_admin

필요한 사용자 기준: 분류 매니저, 분류 기고자, 주제 매니저, 주제 기고자

이 태스크 정보
수정 스크립트는 Utah로 업그레이드할 때 자동으로 실행되는 기능과 함께 제공됩니다.

새 설치, 새로 생성된 분류 또는 기존 분류에 필요한 새 범주에 대해 원하는 범주를 주제에 수동으로 연결합니다.

주:
이 기능은 Utah 릴리스에서만 사용할 수 있습니다.

- 스크립트는 주제의 모든 연결된 컨텐츠를 살펴보고 연결된 컨텐츠의 범주를 식별합니다.
- 수정 스크립트는 모든 활성 분류에 대해 작동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 수정 스크립트가 성공적으로 실행된 후에는 카탈로그 및 지식 범주 탭에 주제에 연결될 식별된 범주가 표시됩니다.
- 범주를 주제에 연결하면 연결된 모든 컨텐츠가 주제에 대량 연결됩니다.

주제와 관련된 새 컨텐츠를 인식하기 위해 주간 예약 작업이 실행됩니다. 예약된 작업의 실행 및 수정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 컨텐츠 연결에 대한 예약된 작업 빈도 변경.

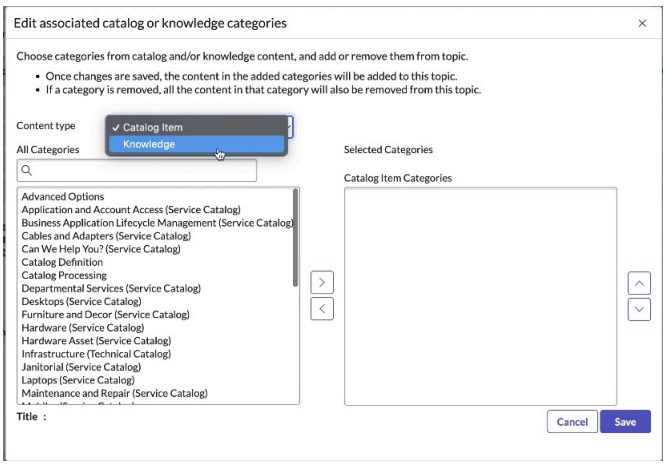
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 원하는 주제 페이지의 카탈로그 및 지식 범주 탭으로 이동하여 다른 범주를 추가하고 편집을 선택합니다.
   탭에서 사용할 수 있는 필드는 다음과 같습니다.

필드	값
콘텐츠 유형	카탈로그 항목, 지식베이스
연결된 범주	컨텐츠 유형에 따라 주제 페이지에 연결되는 범주
연결에 사용할 수 있는 콘텐츠	연결된 범주에서 탐지된 새 컨텐츠의 수

3. 팝업 창에서 컨텐츠 유형을 선택하고 주제 페이지에 연결할 범주를 선택합니다.

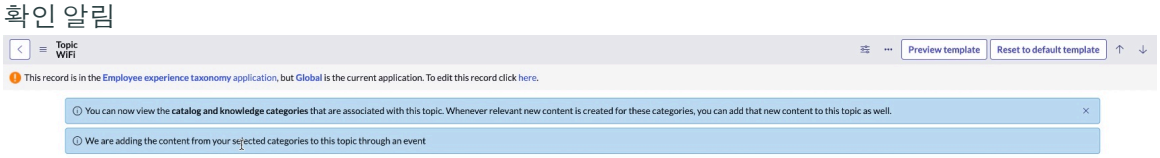
범주 편집 창



4. 저장을 선택하여 범주를 주제 페이지에 연결합니다.

   화면에 확인 메시지가 표시됩니다.

확인 알림



결과

주제 페이지에 연결된 범주에 연결된 모든 컨텐츠에 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 연결에 대한 예약된 작업 빈도 변경

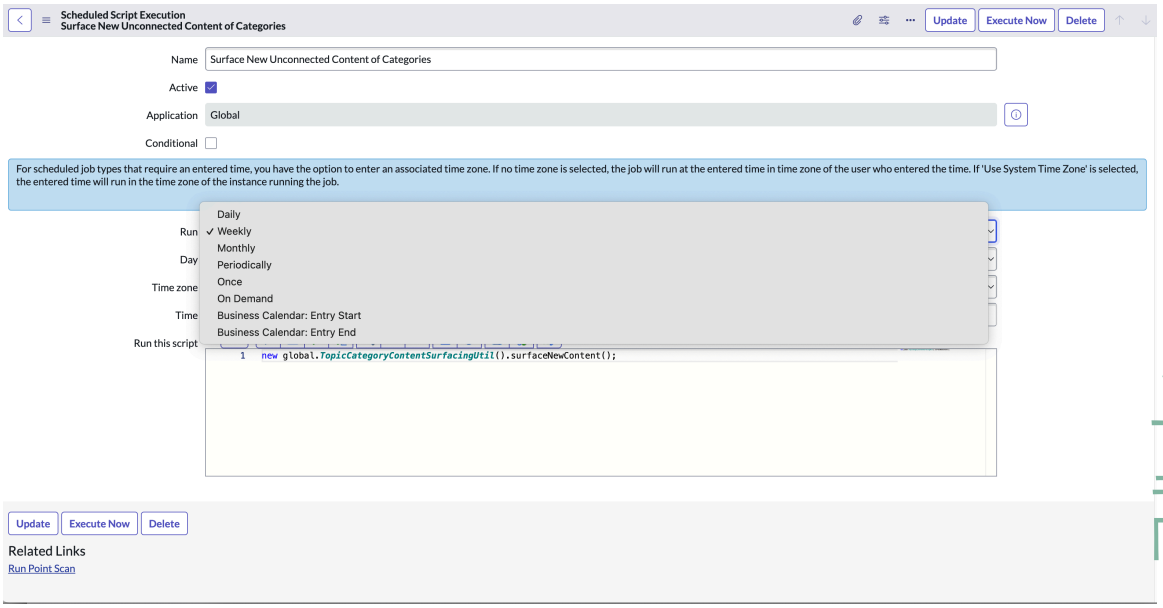
주제 페이지에 추가할 새 컨텐츠 가용성에 대한 알림이 정기적이고 중단되지 않도록 필요에 따라 예약된 작업 빈도를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무 〉 범주의 연결되지 않은 새 컨텐츠 표면.
2. 필드의 사용 가능한 목록에서 예약된 작업에 대해 선호하는 실행 시간 옵션을 선택합니다.

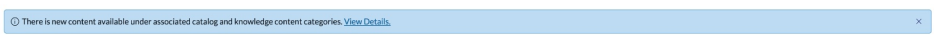
예약된 작업 런타임 옵션



> **주:**
> 기본 예약된 작업 실행 시간은 매주입니다. 필요에 따라 실행 빈도를 편집하고 업데이트합니다.

3. 주제에 사용할 수 있는 새 컨텐츠를 보려면 주제 페이지에 표시되는 팝업 알림에서 상세 정보 보기를 선택합니다.

새 컨텐츠 가용성 알림



4. 필요에 따라 주제에 컨텐츠 추가 또는 컨텐츠 해제를 각각 사용하여 컨텐츠를 추가하거나 해제합니다.

주제 목록 선택기를 사용하여 컨텐츠를 주제 페이지에 연결

의 주제 목록 선택기를 사용하여 일관된 서비스 카탈로그 항목 간 연결 경험을 얻을 수 직원 센터있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_builder_editor, taxonomy_admin

필요한 사용자 기준: 분류 관리자, 분류 기고자, 주제 관리자, 주제 기고자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주제 선택기 구성요소를 사용하여 항목을 서비스 카탈로그 여러 주제 페이지에 연결할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 카탈로그 작성기에 대해 컨텐츠와 주제를 쉽게 연결할 수 있습니다.

주:
주제 목록 선택기 기능은 릴리스부터 Washington DC 고객이 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Service Catalog** 〉 카탈로그 작성기 을 클릭하고 새 카탈로그 항목 만들기를 클릭합니다.
2. 시작하기 창에서 계속 을 클릭합니다.
3. 서비스 카탈로그 항목 템플릿을 선택하고 이 항목 템플릿 사용을 클릭합니다.
4. 기록 생성자 생성 창에서 위치로 이동합니다.
5. 주제 카드에서 선택한 주제 편집을 서비스 카탈로그 클릭하여 항목과 연결된 주제 페이지를 추가하거나 제거합니다.
   - 목록에서 분류 및 사용 가능한 주제를 선택하여 선택한 서비스 카탈로그 항목과 연결합니다.
   - 항목과 연결할 하위 트리 주제의 수준을 8개까지 드릴다운합니다 서비스 카탈로그 .

결과

- 활성 분류에서 여러 주제를 모두 선택하여 항목에 연결합니다 서비스 카탈로그 .
- 항목에 최대 8개 수준의 하위 트리 주제를 서비스 카탈로그 추가합니다.

메가 메뉴

메가 메뉴를 사용하면 주제와 해당 하위 주제로 쉽게 이동할 수 있습니다. Employee Center 포털 기록과 연결한 분류에 따라 메가 메뉴와 해당 메뉴 항목이 결정됩니다. 기본적으로 분류에서 생성하는 주제와 하위 주제는 메가 메뉴 항목으로 표시됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

분류 주제는 Employee Experience Taxonomy 플러그인(sn_ect)을 설치하고 활성화한 후에 사용할 수 있습니다. 기본 시스템 분류인 직원은 Employee Experience Taxonomy 플러그인을 설치할 때 설치됩니다.

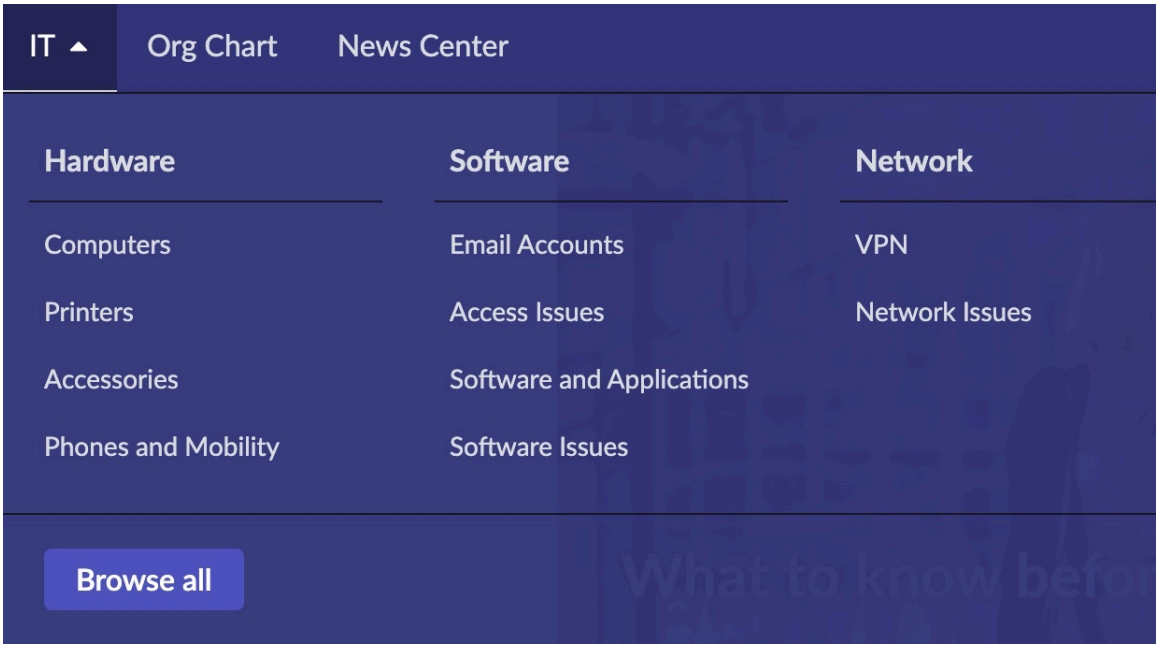
기본 분류를 수정하려면 먼저 분류를 복제한 다음 새 상위 주제와 해당 하위 주제를 만듭니다. 루트 주제는 메가 메뉴에 표시됩니다. 최대 두 가지 수준의 하위 주제가 메가 메뉴 아래에 나열되며 메가 메뉴를 클릭하면 표시됩니다. 상위 주제를 열려면 <topic_name><topic_name> 찾아보기를 클릭합니다. 예를 들어 모두 찾아보기 를 클릭하여 IT 상위 주제를 엽니다. 다음 그림은 IT 메뉴 항목을 보여줍니다.

주:
메가 메뉴에는 연결된 컨텐츠가 있는 활성 주제만 표시됩니다.

EC 정보 아키텍처 및 포털 탐색 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고급 포털 탐색.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 홈페이지의 메가 메뉴



직원 센터에서 기본 직원 분류에는 IT, HR, Workplace, Legal 및 Procurement 메가 메뉴가 포함됩니다. 메가 메뉴에는 세 가지 수준의 주제(루트 주제, 하위 주제 1, 하위 주제 2)가 표시됩니다. 예를 들어, **IT** > 하드웨어 > 프린터입니다.

- 간단한 목록: 루트 주제에 수준이 하위 주제 1 하나만 있는 경우, 즉 하위 주제 1에 하위 주제 2가 없는 경우 하위 주제 1은 루트 주제 메뉴 아래에 간단한 목록으로 표시됩니다.
- 단일 열: 하위 주제 2(두 번째 수준 주제)가 하위 주제 1에서 최대 10개인 경우 UI가 단일 열로 표시됩니다.
- 두 개의 열: 하위 주제 2가 하위 주제 1에서 10개를 초과하면 UI가 두 개의 열로 표시됩니다.
- 주제 페이지가 있는 두 개의 열: 하위 주제 2가 하위 주제 1에서 20개를 초과하는 경우 UI는 20개의 하위 주제 2만 두 개의 열로 표시합니다. 나머지 주제의 경우 하위 주제 1의 주제 페이지로 이동하여 하위 주제 위젯에서 확인합니다.

주:
변경 사항이 세션 캐시에 저장되면 사용자는 메가 메뉴에 주제 변경 사항을 반영하기 위해 다시 로그인해야 합니다.

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 직원 컨텐츠에 대한 분류를 복제합니다. 자세한 내용은 직원 컨텐츠에 대한 분류 복제 문서를 참조하십시오.
   - 수동으로 분류를 만듭니다. 자세한 내용은 분류 생성 문서를 참조하십시오.
2. 루트 주제를 만들고 이를 복제된 분류 또는 새 분류와 연결합니다.
   자세한 내용은 주제 생성 및 연결 문서를 참조하십시오.
3. 하위 주제를 만들고 이를 상위 주제와 연결합니다.
   자세한 내용은 하위 주제 만들기 문서를 참조하십시오. 이 단계를 반복하여 필요한 만큼 하위 주제를 만듭니다.
4. 연결된 컨텐츠를 주제에 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 연결된 컨텐츠를 주제에 연결 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 하나 이상의 연결된 컨텐츠에 액세스할 수 있는 경우에만 메가 메뉴에서 주제를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

기본 탐색 모음에 비분류 메뉴 항목을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 기본 탐색에 메뉴 항목 추가 문서를 참조하십시오.

메가 메뉴에서 빠른 링크 보기

메가 메뉴에서 루트 주제와 연결된 빠른 링크를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

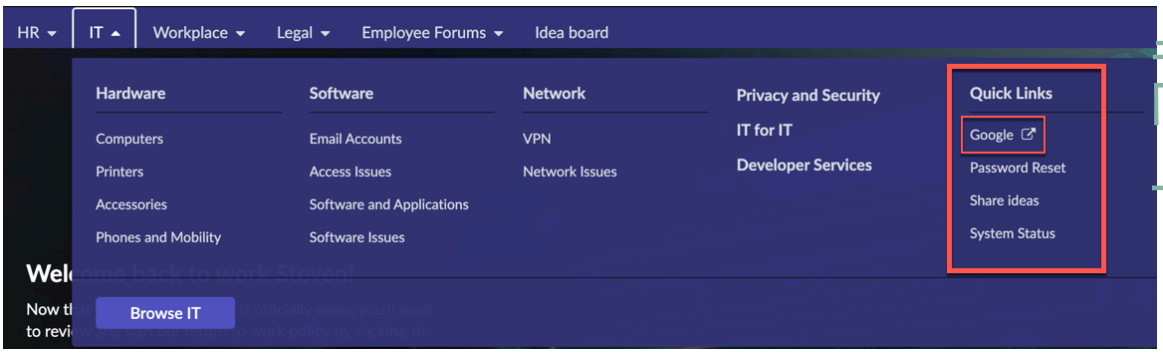
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

빠른 링크 아래의 메가 메뉴에 표시되도록 빠른 링크를 루트 주제와 연결할 수 있습니다. 루트 주제와 연결한 빠른 링크만 메가 메뉴에 표시됩니다. 자세한 내용은 주제에 빠른 링크 연결 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. Employee Center 홈페이지에서 루트 주제를 클릭합니다.
   루트 주제에 연결된 빠른 링크가 있고 빠른 링크에 액세스할 수 있는 경우 해당 루트 주제에 대한 빠른 링크가 메가 메뉴에 표시됩니다.



> **주:**
> 빠른 링크 옆에 있는 외부 링크 아이콘( )은 해당 링크가 외부 링크임을 나타냅니다.

2. 보려는 빠른 링크를 클릭합니다.
   빠른 링크와 연결된 컨텐츠 유형에 따라 관련 컨텐츠가 표시됩니다.

관련 정보

- 빠른 링크 만들기
- 빠른 링크에 주제 할당
- 빠른 링크에 대한 액세스 제한

기본 탐색에 메뉴 항목 추가

직원 센터 메뉴 기록을 구성하여 기본 탐색 모음에 비분류 메뉴 항목을 추가할 수 있습니다. 비분류 메뉴 항목은 간단한 목록으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
분류에서 생성하는 주제와 하위 주제는 직원 센터 홈페이지에서 메가 메뉴 항목으로 표시됩니다. 표시되는 기본 비분류 메뉴 항목은 설치한 플러그인에 따라 다릅니다. 예를 들어 Content Delivery(com.sn_content_delivery) 플러그인을 설치하면 직원 센터에 조직도 메뉴 항목이 표시됩니다. Communities(com.sn_communities) 플러그인을 설치하면 직원 센터 프로에 직원 포럼 메뉴 항목이 표시됩니다.

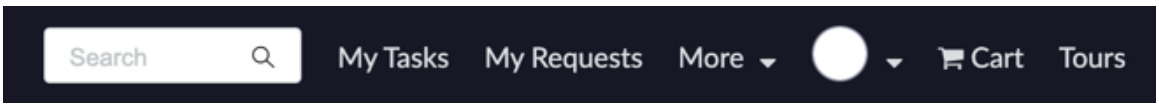
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
   Service Portal 모듈에는 사용 가능한 모든 포털 목록이 표시됩니다.
2. **Employee Center**를 클릭합니다.
   Employee Center 포털 페이지가 열리고 사용 가능한 관련 목록이 표시됩니다.
3. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 메뉴 항목 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.
   비분류 메뉴 항목은 기본 탐색 모음의 분류 메뉴 항목 옆에 표시됩니다.

직원 센터 전역 헤더

전역 헤더는 Employee Center 포털 헤더의 첫 번째 행입니다. 전역 헤더에는 내 할 일 페이지, 내 요청 페이지, 더 보기 메뉴, 사용자 프로파일 및 둘러보기로 이동할 수 있는 메뉴가 있습니다.

직원 센터의 전역 헤더



전역 헤더는 다음 옵션으로 구성됩니다.

전역 헤더 옵션

옵션	설명
브랜드 로고	회사의 로고입니다.
검색 창	분류 컨텐츠를 검색할 수 있습니다. 이 옵션은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
내 작업	할 일 페이지를 엽니다.
내 요청	내 요청 페이지를 엽니다.
더 보기	추가한 메뉴 항목을 표시합니다.
카트	카트에 추가한 항목을 표시합니다. 이 옵션은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
위시리스트	나중에 구입하려는 항목을 표시합니다. 이 옵션은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
둘러보기	기능을 사용하는 방법을 보여주는 가이드가 있는 둘러보기를 엽니다. 예를 들어 관리자는 설명선이 포함된 작업 데모를 만들어 작업을 수행하는 방법을 보여 줄 수 있습니다.

직원 센터 메뉴 기록에 대한 추가 옵션을 JSON 형식으로 구성하여 이러한 옵션을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

더 보기 메뉴 항목 추가

더 보기 메뉴에서 내 자산, 내 예약, 내 계획, 내 설문 조사 및 내 구매와 같은 사용자 관련 활동에 고유한 항목 목록을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

직원 센터의 전역 헤더에서 더 보기 메뉴

이 태스크 정보
더 보기 메뉴에서 내 자산, 내 예약, 내 계획, 내 설문 조사 및 내 구매와 같은 사용자 관련 활동에 대한 메뉴 항목을 추가할 수 있습니다. 전역 헤더에서 더 보기 메뉴를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 하나 이상의 메뉴 항목을 추가할 때만 더 보기 메뉴를 볼 수 있습니다. 더 보기 메뉴에 메뉴 항목을 하나만 추가하면 더 보기 메뉴가 표시되지 않고 메뉴 항목의 이름이 전역 헤더에 직접 표시됩니다. 자세한 내용은 전역 헤더 옵션 활성화 또는 비활성화 문서를 참조하십시오.

각 플러그인을 설치하여 메뉴 항목을 표시하도록 더 보기 메뉴를 구성할 수 있습니다. 예를 들어, Journey Accelerator 플러그인을 설치하면 더 보기 메뉴 아래에 내 작업 계획이 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
   Service Portal 모듈에는 사용 가능한 모든 포털 목록이 표시됩니다.
2. **Employee Center**를 클릭합니다.
3. 메인 메뉴 필드 옆의 이 기록 미리 보기를 클릭하고 기록을 엽니다.
4. 메뉴 항목 관련 목록에서 더 보기를 클릭합니다.
5. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 메뉴 항목 양식 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 클릭합니다.

전역 헤더 옵션 활성화 또는 비활성화

직원 센터 메뉴 기록에 대한 추가 옵션을 JSON 형식으로 구성하여 이러한 옵션을 활성화하거나 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
   Service Portal 모듈에는 사용 가능한 모든 포털 목록이 표시됩니다.
2. **Employee Center**를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Center 양식이 읽기 전용인 경우 맨 위에 # ### ##### ### ######라는 메시지가 표시됩니다.

3. 여기를 클릭하여 양식을 편집합니다.
4. 메인 메뉴 필드 옆의 이 기록 미리 보기 아이콘을 클릭하고 Employee Center 메뉴 기록을 엽니다.
5. 추가 옵션, **JSON** 형식 필드를 편집합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

선별된 경험용 **AI** 검색

AI Search를 조정하여 검색을 내 분류와 연결된 컨텐츠로 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

검색 구성이 내 분류에서 컨텐츠를 선택할 수 있도록 기존 분류를 비활성화합니다.

이 태스크 정보
새 고객의 경우 기본적으로 AI Search는 활성화되어 있습니다.
의 이전 Rome버전을 서비스 포털 설치하고 Employee Center 포털과 함께 기본적으로 제공되는 직원 분류를 사용하려는 경우 수정 스크립트를 실행해야 합니다. 자세한 내용은 수정 스크립트를 실행하여 직원 센터 업데이트 문서를 참조하십시오.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 검색 환경 〉 검색 소스.
2. **ESC** 포털 카탈로그를 클릭합니다.
3. 조건 필드에서 분류 주제를 설정합니다. 내 분류를 가리키도록 분류 필터 조건을 설정하면 검색 시 내 분류와 연결된 컨텐츠에 초점을 두도록 할 수 있습니다.
4. 다른 기본 필터 조건을 수정하거나 그대로 둘 수 있습니다.
5. 업데이트를 클릭하여 AI Search 소스 목록으로 돌아갑니다.
6. **ESC** 포털 지식베이스를 클릭합니다.
7. 조건 필드에서 분류 주제를 설정합니다**.** 내 분류를 가리키도록 분류 필터 조건을 설정하면 검색 시 내 분류와 연결된 컨텐츠에 초점을 두도록 할 수 있습니다.
8. 다른 기본 필터 조건을 수정하거나 그대로 둘 수 있습니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

향상된 검색 기능

향상된 전역 검색은 보다 빠르고 구체적인 컨텐츠 검색 환경을 위해 전역 검색에서 좁혀진 컨텐츠 검색 환경을 제공합니다.

주제 패싯별 향상된 전역 검색은 주제 및 하위 주제와의 연관성을 기반으로 필터링된 데이터를 제공합니다.

- 검색 패싯에 지원되는 컨텐츠 유형에는 통합 찾아보기 위젯에서 사용할 수 있는 컨텐츠(예: 서비스 카탈로그지식베이스 , 문서 및 학습 컨텐츠)가 포함됩니다.
- 주제 패싯은 계층 구조별로 컨텐츠를 필터링합니다. 하위 주제를 선택하여 특정 계층적 데이터를 가져옵니다.
- 사용할 수 있는 기본 시스템 패싯 수준은 두 가지입니다. 최대 10개의 레벨을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

패싯 수준 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주제 패싯별 검색 구성.

- 검색에서 사용할 수 있는 두 가지 정렬 옵션은 가장 관련성이 높은 정렬과 가장 최근입니다.
  - 가장 관련성이 높은 것은 기본 시스템 정렬 옵션입니다.
  - 가장 최근은 날짜별로 데이터를 필터링합니다.

주:
주제 패싯 기능으로 검색하려면 Utah와 함께 28.0.4가 설치되어 있어야 합니다 직원 센터 .

주제 패싯별 검색 구성

조직의 요구 사항에 적합한 주제 패싯별로 검색을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보
주제 패싯은 계층 구조별로 컨텐츠를 필터링하는 데 도움이 됩니다. 주제 및 하위 주제. 하나 또는 여러 패싯을 선택하여 검색 결과의 범위를 좁힐 수 있습니다.

기능에 대해 지원되는 컨텐츠 유형은 항목, 지식베이스및 학습 컨텐츠입니다서비스 카탈로그.

기본 시스템 패싯 수준 지원은 2입니다. 최대 10개 수준의 패싯을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 〉 애플리케이션 검색 〉 **ESC Portal** 기본 검색 애플리케이션.
2. Facets(패싯) 탭으로 이동하여 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 주제 또는 하위 주제에 따라 관련 상세 정보로 패싯을 생성합니다.

AI Search가 비활성화된 경우 검색 소스 구성

직원 센터에서 AI Search는 기본적으로 활성화되어 있습니다. AI Search가 비활성화된 상황에서는 검색 결과를 가져올 검색 소스를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
검색 소스 구성은 분류와 연결된 컨텐츠로 검색을 제한합니다. 직원 센터는 AI Search가 비활성화된 경우 Zing 검색 엔진을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
2. **Employee Center**를 클릭합니다.
3. 검색 소스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 검색 소스를 추가합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 검색 소스 정의를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 포털 탐색

APN(Advanced Portal Navigation)은 더 나은 정보 아키텍처와 주제 검색을 위한 직관적인 탐색을 설계하고 구성하는 데 도움이 됩니다. 직원의 필요에 따라 주제 및 서비스 포털 메뉴 항목을 관리할 수 있습니다. 더 나은 컨텐츠 검색에 도움이 되는 향상된 탐색 환경을 사용합니다.

고급 포털 탐색을 사용하여 기본 탐색 메뉴를 설계하고 직원의 요구와 컨텐츠 우선순위에 따라 탐색 설정을 구성할 수 있습니다. 주제, SP 메뉴 항목 및 이 둘의 조합을 관리할 수 있습니다.

주:
고급 포털 탐색을 활성화하면 분류 또는 SP 메뉴 항목이 아닌 이 테이블 자체에서 루트 수준 주제와 메뉴 항목을 관리할 수 있습니다.

다음은 수행할 수 있는 작업에 대한 간략한 요약입니다.

- 기본 탐색 모음의 디자인과 표시를 구성하고 제어합니다.
- 계층 구조를 동기화하여 메뉴 항목, 루트 주제 및 하위 주제를 가져옵니다.
- 메가 메뉴에 바로 사용 가능한 정보 아키텍처를 사용하거나 비즈니스 요구에 따라 사용자 지정하십시오.

주:
활성 포털 기록과 해당 메뉴 항목만 탐색에 표시됩니다.

고급 포털 탐색의 이점

컨텐츠에 대한 단순화된 탐색을 제공할 수 있습니다.

- 더 나은 검색과 소비를 위해 바로 사용 가능한 구조를 사용합니다.
- 분류 또는 SP 포털 메뉴에 따른 기본 설정에 따라 설계 및 구조를 사용자 지정합니다.
- 최소한의 클릭으로 올바른 컨텐츠로 이동합니다.
- 기본 탐색 모음에서 주제와 메뉴 항목을 봅니다.
- 필요에 맞게 사용자 지정된 루트 수준 주제 또는 메뉴 항목에 대한 표시 기본 설정을 사용합니다.

메가 메뉴 구성

관리자는 정보 아키텍처 및 탐색을 관리할 수 있습니다. 유연한 레이아웃 옵션을 사용하여 SP 메뉴 항목, APN 메뉴 항목 및 주제의 혼합 계층 구조를 표시하도록 메가 메뉴를 구성할 수 있습니다. 혼합 계층 구조를 만들고 소비자 수준의 찾아보기 환경을 활성화합니다. 자세한 내용은 메가 메뉴 문서를 참조하십시오.

- 컨텐츠를 표준 레이아웃 및 확장된 레이아웃으로 구성합니다.
- 루트 항목의 위치를 왼쪽 또는 오른쪽으로 구성합니다.
- 메가 메뉴에서 대화형 모달 창을 호출합니다.
- 계층 구조를 동기화하여 메뉴 항목, 루트 주제 및 하위 주제를 가져옵니다.

주:
기본적으로 EC 및 EC Pro에 대한 APN 레코드는 비활성 상태입니다. 최신 스토어 릴리스로 업그레이드하는 경우 APN 레코드를 활성화해야 합니다.

주:
기본적으로 EC 및 EC Pro에 대한 APN 레코드는 기존 고객에 대해 비활성 상태입니다. 최신 릴리스로 업그레이드할 때는 APN 레코드를 활성화해야 합니다.

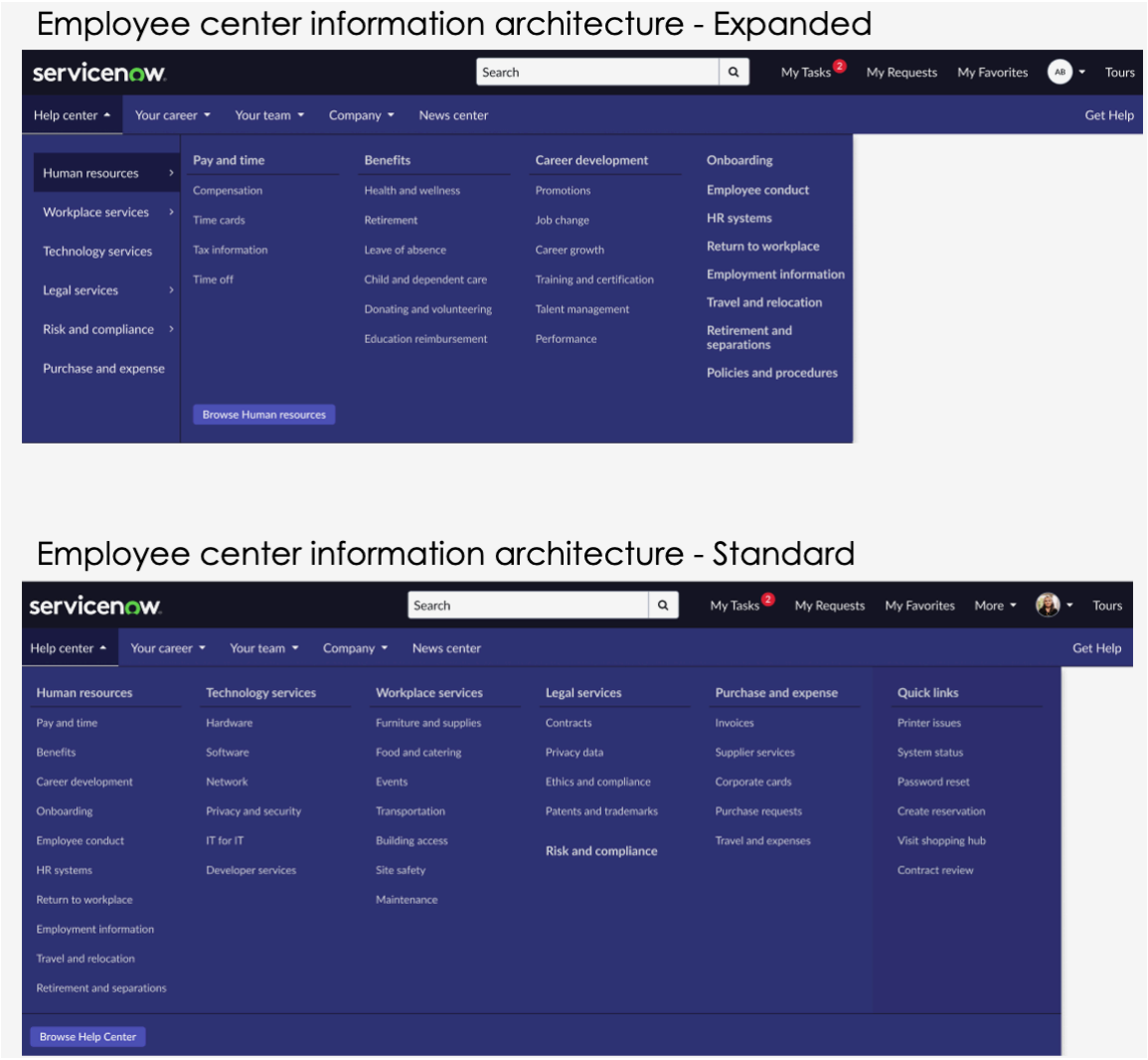
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EC 정보 아키텍처

이제 바로 사용 가능의 향상된 정보 아키텍처를 사용하여 콘텐츠 검색 및 가시성을 향상시킬 수 있습니다.

고급 포털 탐색을 사용하여 기본 탐색 메뉴를 설계하고 직원의 요구와 컨텐츠 우선순위에 따라 탐색 설정을 구성할 수 있습니다. 컨텐츠를 메뉴 또는 모달 창으로 구성합니다.

바로 사용 가능한 메가 메뉴 아키텍처 옵션



이 이미지는 바로 사용 가능한 메가 메뉴에 대한 설명 목적으로만 사용됩니다.

- OOTB EC Pro 메가 메뉴 레이아웃이 확장됩니다.
- OOTB EC 메가 메뉴 레이아웃이 표준입니다.

> **주:**
> 원하는 레이아웃을 사용하고 비즈니스 요구에 따라 분류에서 더 많은 수준을 구성할 수 있습니다.

유용한 팁과 정보

다음 지침과 팁 중 일부를 사용합니다.

- 표준 보기의 경우 최대 3개의 수준을 가질 수 있습니다.
- 확장된 보기의 경우 최대 4개의 수준을 가질 수 있습니다. 계층 구조에 하나의 메뉴 항목이 있는 경우 주제를 최대 3개 수준까지 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 루트 수준에서 최대 3개 수준까지 주제를 추가합니다. 예를 들어, Human Resources 아래에 주제를 추가하는 경우 ## ## 1 > ## ## 2> Human Resources 에서만 통과할 수 있습니다.
- 한 계층 구조의 주제는 다른 계층 구조의 주제와 혼합할 수 없습니다. 예:
  - ## # ## > ### > HR의 경우 하드웨어를 HR의 하위로 추가할 수 없습니다.
  - 기술 자원 > 하드웨어 > 컴퓨터의 경우 지불 및 시간을 ## ## ## #### ## #### 하위 항목으로 추가할 수 없습니다.
  - 급여와 시간은 기술 자원이나 하드웨어 또는 컴퓨터의 형제가 될 수 있습니다.
- 확장된 뷰의 수준 3과 표준 뷰의 수준 2는 사용 가능한 공간에 따라 동적으로 조정됩니다.
- 하위 항목 또는 연결된 활성 빠른 링크가 없는 루트 항목의 경우 찾아보기 버튼이 표시되지 않습니다.
- 주제의 햄버거 보기에는 찾아보기 버튼이 표시되고 SP 메뉴 항목의 햄버거 보기에는 찾아보기 버튼이 표시되지 않습니다.

  주:
  찾아보기 버튼을 구성할 수 있지만 버튼 텍스트는 햄버거 보기에 표시되지 않습니다. 햄버거 보기의 찾아보기 버튼 표시 텍스트는 모두 찾아보기입니다.

- 빠른 링크 관련 목록은 표준 보기의 루트 수준에서 사용할 수 있습니다.
- 빠른 링크 관련 목록은 확장된 보기의 경우 루트 수준과 한 수준 아래에서 사용할 수 있습니다.
- 포털 기록을 생성하면 빠른 링크를 가져옵니다.

  주:
  동기화 계층 구조를 사용하는 경우 빠른 링크를 가져오지 않습니다.

- 포털 분류와 연결된 세 가지 수준의 주제와 두 가지 수준의 SP 메뉴 항목만 가져옵니다.
- 메가 메뉴에서 주제의 가시성은 연결된 컨텐츠를 기반으로 합니다. 표시 문제를 방지하려면 소스(주제 또는 SP 메뉴 항목) 수준과 고급 포털 탐색의 탐색 항목 수준에서 활성 상태여야 합니다.

고급 포털 탐색 구성

고급 포털 탐색은 더 나은 정보 아키텍처와 주제 검색을 위해 직관적인 탐색을 설계하고 구성하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 및 SP 관리자

이 태스크 정보
고급 포털 탐색을 사용하여 기본 탐색 메뉴를 설계하고 직원의 필요와 컨텐츠 우선순위에 따라 탐색 설정을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 고급 포털 탐색.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 레코드를 만들거나 사용 가능한 APN 레코드 목록을 봅니다.
3. 활성을 선택하여 현재 직원 센터 를 새 탐색 메뉴로 교체합니다.

   주:
   포털당 하나의 고급 포털 탐색 기록(sn_ex_sp_portal_extensible_navigation)만 활성화할 수 있습니다. 활성 기록이 하나 있는 경우 먼저 다른 기록을 비활성화해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   다음 메시지와 함께 팝업이 나타납니다.

   ⊠⊠⊠⊠ ## ## ## ## ### ### # ### ⊠⊠⊠⊠ ### # ⊠⊠⊠⊠. # ### ⊠⊠⊠⊠ ⊠⊠⊠⊠ ### ## ⊠⊠⊠⊠. ## ### ⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠?

5. 현재 탐색 메뉴로 시작 메뉴에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 건너뛰기: 건너뛰기를 클릭하면 연결된 기존 탐색 메뉴 항목 및 주제를 가져오지 않고 계층 구조를 새로 작성할 수 있습니다.
   - 예: 예를 클릭하면 연결된 기존 탐색 메뉴 항목, 주제 및 연결된 빠른 링크를 즉시 가져와 계층 구조를 구체화할 수 있습니다.

   메뉴 항목 관련 목록이 나타납니다.

   주:
   건너뛰기 옵션을 클릭하면 빈 목록이 나타납니다.

6. 새로 만들거나 기존 계층 구조를 가져오려면 옵션 중 하나를 사용합니다.

   a. 새로 만들기를 클릭하여 사용 가능한 목록에서 만들거나 추가합니다.

   b. 동기화 계층 구조를 클릭하여 기존 항목을 가져옵니다.
      주제와 메뉴 항목만 동기화합니다. 빠른 링크는 가져오지 않습니다.

      주:
      수동으로 빠른 링크를 추가합니다.

7. 탐색 메뉴 항목 페이지에서 양식을 작성합니다.

   주:
   다음으로 시작하는 기본 시스템에서 사용할 수 있는 필드는 다음과 같습니다. 직원 센터 버전 31.
   - 상위 탐색 항목
   - 메뉴 경로
   - 위치
   - 다음으로 렌더링
   - 위젯
   - 위젯 매개변수
   - 하위 메뉴 표시 유형
   - 찾아보기 단추
   - 찾아보기 단추 표시 텍스트

   탐색 메뉴 항목 양식

필드	설명
소스	항목의 소스는 일반적으로 분류 주제 또는 서비스 포털 메뉴 항목입니다.
애플리케이션	이 활동 범위의 애플리케이션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주제	분류에서 가져온 주제 이름입니다. 수준에 따라 사용 가능한 목록에서 하위 주제를 선택할 수 있습니다. 주: 주제 또는 메뉴 항목이 상위 탐색에 이미 연결되어 있는지 확인합니다. 활성 주제와 메뉴 항목만 탐색을 생성하는 데 사용할 수 있습니다.
메뉴 경로	메뉴 항목의 경로입니다. 사용 가능한 APN 메뉴 항목을 열면 메뉴 경로가 나타납니다. Path는 부모-자식 연결(예: / **Help center/Technology services**)을 나타냅니다.
메뉴 항목	서비스 포털 메뉴에서 가져온 메뉴 항목입니다.
주문	다른 메뉴 항목을 기준으로 메뉴에서 이 항목이 나타나는 위치를 나타내려면 숫자를 입력합니다.
활성	기록의 상태입니다.
다음으로 렌더링	원하는 렌더링 유형을 나타냅니다. ○ 메뉴: 메뉴로 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 모달 창: 모달 창으로 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 위젯 및 위젯 매개변수를 사용하여 환경을 사용자 지정합니다.
하위 메뉴 표시 유형	메뉴에 표시할 렌더링 유형을 나타냅니다. 이 필드는 루트 수준 계층 구조에서 **Menu** 가 선택된 경우에만 나타납니다. ○ 확장: 확장된 뷰에 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 표준: 표준 뷰에 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 바로 사용 가능한 것이 표준입니다. 자세한 내용은 EC 정보 아키텍처 문서를 참조하십시오.
위젯	사용 가능한 위젯을 사용하여 환경을 사용자 지정하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 필드는 모달 창을 선택한 경우에만 나타납니다.
위젯 매개변수	모달 창은 위젯 매개변수의 이름-값 쌍을 기반으로 위젯 컨텐츠를 렌더링합니다. 이 필드는 모달 창을 선택한 경우에만 나타납니다.
찾아보기 단추	메뉴 찾아보기 옵션을 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. 루트 수준 계층 구조의 경우 찾아보기 단추를 선택하고 표시 텍스트를 지정합니다. 빈 텍스트가 있는 이 옵션을 선택하면 기본 표시는 모두 찾아보기입니다. 주: 표준 보기의 경우 찾아보기 옵션은 루트 수준에서 사용할 수 있으며 확장된 보기의 루트 수준 및 첫 번째 수준에서만 사용할 수 있습니다.
찾아보기 단추 표시 텍스트	메뉴에 찾아보기 옵션을 표시하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 분류를 소스로 선택하면 주제를 기반으로 찾아보기 버튼 표시 텍스트가 자동으로 생성됩니다. 예를 들어, HR 시스템을 주제로 선택하면 표시 텍스트에 **HR** 시스템 찾아보기가 표시됩니다. ○ 메뉴 항목을 편집하거나 동기화할 때 찾아보기 버튼 표시 텍스트를 수동으로 지정합니다(예: Browse <your text>). ○ 표시 텍스트를 지정하지 않으면 단추에 모두 찾아보기가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 테이블을 사용하여 기본 탐색의 모든 항목을 관리합니다. 분류 또는 SP 메뉴에서 변경한 계층 구조는 기본 탐색에 반영되지 않습니다.

8. 업데이트를 클릭하여 변경 사항을 반영합니다.

결과
고급 포털 탐색 기록이 저장되고 직원이 새 메가 메뉴 디자인을 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
포털 및 분류와 연결된 모든 활성 탐색 항목을 가져와 관련 목록에 표시합니다.

- 기록을 생성하는 동안 가져온 모든 탐색 메뉴 항목은 활성 상태에 있습니다.
- 후속 동기화의 경우, 가져온 탐색 메뉴 항목은 기본적으로 비활성 상태입니다.

각 동기화 후에 항목을 활성화해야 합니다. 서비스 포털 메뉴의 향후 변경 내용이나 활성 분류의 루트 주제를 포함하려면 동기화 계층 구조를 사용하여 현재 선택한 주제 또는 메뉴 항목 아래에 새로 추가된 주제나 메뉴 항목을 각각 가져올 수 있습니다. 새로 동기화된 항목은 주문 999999와 함께 기본적으로 비활성 상태입니다. 동기화가 완료된 후 활성화하고 편집할 수 있습니다.

주:
성공적인 동기화를 위해

- SP 메뉴 항목이 고급 포털 탐색 기록이 구성된 포털과 연결되어 있는지 확인합니다.
- 주제 및 메뉴 항목이 활성 상태인지 확인합니다.
- 주제 유형 탐색 메뉴 항목에서 계층 구조 동기화 버튼을 클릭하면 분류에서 세 가지 수준의 주제를 가져옵니다.

자세한 내용은 EC 정보 아키텍처 문서를 참조하십시오.

고급 포털 탐색 순서 구성

고급 포털 탐색은 더 나은 정보 아키텍처와 검색을 위한 직관적인 탐색을 설계하고 구성하는 데 도움이 됩니다. 직원의 필요에 따라 주제와 주제가 아닌 메뉴 항목의 순서를 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 고급 포털 탐색.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 사용 가능한 포털 목록을 봅니다.

3. 고급 포털 탐색 페이지에서 **Employee Center** 를 지정하고 저장을 클릭합니다.
포털 및 분류와 연결된 다음 활성 탐색 항목을 가져와 관련 목록으로 표시합니다.

필드	설명
주제	분류에서 가져온 주제 이름입니다.
메뉴 항목	서비스 포털 메뉴에서 메뉴 항목을 가져옵니다.
주문	다른 메뉴 항목을 기준으로 메뉴에서 이 항목이 나타나는 위치를 나타내려면 숫자를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
소스	항목의 소스는 일반적으로 분류 주제 또는 서비스 포털 메뉴 항목입니다.
분류	루트 주제의 연결된 활성 분류입니다.
상위 메뉴	메뉴 항목을 가져오는 상위 항목입니다.

주:
이 테이블을 사용하여 기본 탐색에 있는 모든 항목의 표시 순서를 관리합니다. 분류 또는 SP 메뉴에서 변경한 순서는 기본 탐색에 반영되지 않습니다.

4. 필요에 따라 탐색 메뉴 항목의 순서를 지정합니다.

주:
순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매기고 2 뒤에 새 컨텐츠를 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 합니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려는 경우 101에서 99999 사이의 숫자를 사용할 수 있습니다. -100과 같은 음수를 사용할 수 있습니다.

5. 업데이트를 클릭하여 변경 사항을 반영합니다.
순서 및 활성 상태 설정은 이 테이블에서 유지됩니다.

6. 고급 포털 탐색 기록 상태 값을 활성 으로 설정하여 표시 순서와 탐색 기본 설정을 관리합니다.

결과
고급 포털 탐색 기록이 저장됩니다. 여러 기록을 저장할 수 있지만 고급 포털 탐색 기록 하나만 활성화할 수 있습니다. 상태를 활성으로 설정하면 테이블 자체에서 탐색 메뉴 항목의 표시 순서를 직원 센터 제어할 수 있습니다. 이는 기존 메뉴 순서를 대체합니다.

다음에 수행할 작업
활성 분류의 루트 주제 또는 서비스 포털 메뉴에 향후 변경 사항을 포함하려면 다음을 수행할 수 있습니다

1. 메뉴 변경 사항 동기화를 클릭합니다. 다음과 같은 확인 메시지가 나타납니다.

#####. #### ### # ### ### ##### ### # ####. ## #########?

2. 딸깍 하는 소리 예 업데이트를 즉시 확인합니다.

동기화가 완료되면 마지막에 새 항목이 나타납니다. 표시 순서를 변경하려면 수동으로 순서를 업데이트합니다.

지원 받기

Get Support는 Employee Center에서 빠른 지원을 받을 수 있도록 탐색하기 쉬운 중앙 집중식 섹션을 통해 도움을 줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: SP 관리자 또는 ESC 관리자

이 태스크 정보
관리자는 직원이 컨텍스트를 전환할 필요 없이 신속하게 도움을 받을 수 있는 중앙 위치를 제공합니다. 지원 받기 섹션에서 몇 가지 유용한 리소스를 편리하게 만들 수 있습니다.

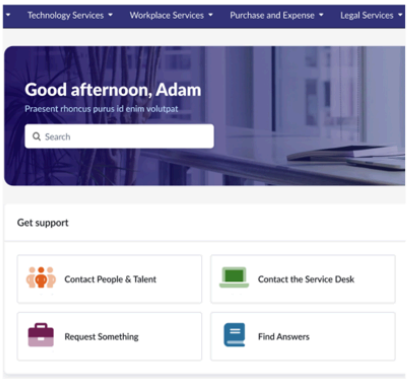
- 향상된 지원 받기 환경을 위해 위젯을 활성화합니다.
- 빠른 링크, 정적 컨텐츠 또는 사용자 지정 위젯으로 모달을 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

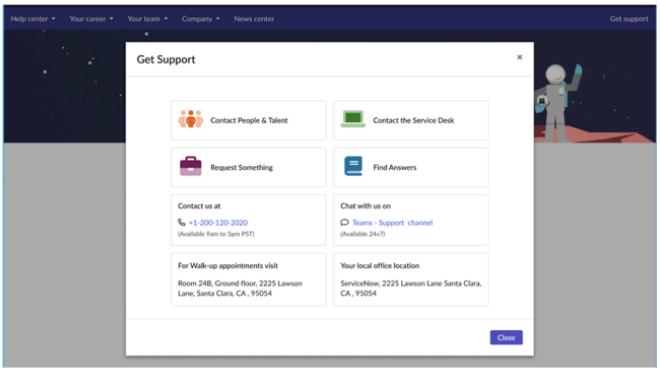
지원 받기를 홈페이지의 위젯이나 모달 창으로 렌더링할 수 있습니다. 자세한 내용은 고급 포털 탐색 구성 문서를 참조하십시오.

지원 받기

As a home page widget



As a modal window



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 지원 받기.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 엽니다.
3. 사용 가능한 옵션에서 테이블을 선택합니다.
   - 빠른 링크
   - 정적 컨텐츠
4. 사용 가능한 옵션에서 콘텐츠를 선택합니다.
   - 빠른 링크의 경우 테이블 이름(sn_ex_sp_quick_link)과 문서를 선택합니다. 빠른 링크에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 빠른 링크 구성.
   - 정적 콘텐츠의 경우 테이블 이름(sn_ex_sp_static_content) 및 문서를 선택합니다. 정적 컨텐츠에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 정적 컨텐츠 구성.

   주:
   관리자는 원하는 수의 항목을 구성할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 지원 에는 최대 8개 항목이 있습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

결과
지원 받기는 기본적으로 탐색의 일부로 구성됩니다. 다음에서 위치를 변경할 수 있습니다. 인스턴스 옵션 〉 디자이너의 페이지.

다음에 수행할 작업
에 설명된 대로 위젯을 선택하고 위젯 매개변수를 제공하여 지원 가져오기 섹션을 모달 창으로 표시하도록 선택할 수 있습니다 고급 포털 탐색 구성.

정적 컨텐츠 구성

정적 컨텐츠는 직원에게 유용한 컨텐츠를 모두 추가할 수 있는 중앙 위치를 만드는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 정적 컨텐츠.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

정적 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	기록의 이름입니다.
활성	활성화하려면 확인란을 선택합니다.
서식 있는 텍스트	정적 컨텐츠에 대한 설명 정보입니다.
다음에 사용할 수 있음	정적 컨텐츠를 사용자, 그룹, 역할 등을 선택하는 데만 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
사용 불가 대상	정적 컨텐츠를 사용할 수 없게 만드는 옵션입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
섹션에 유용한 정적 컨텐츠를 추가할 수 있습니다 지원 받기 .

Zoom에서 직원 센터 기능을 사용할 수 있게 하기

직원 센터 및 조직 내 직원의 Zoom 계정을 통합하여 Zoom 클라이언트 애플리케이션 내에서 직원 센터 기능을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
Zoom와 직원 센터의 통합 플러그인 〔sn_ex_ec_zm〕을 설치했는지 확인합니다.

Zoom 애플리케이션 버전이 5.13.11 이상이어야 하고 ServiceNow# 인스턴스에 설치해야 합니다.

필요한 역할: 관리자, Zoom 관리자

Zoom 관리자 역할은 Zoom 계정 관리자 역할이며 ServiceNow에서의 역할이 아닙니다.

이 태스크 정보
와의 통합을 Zoom 통해 OS 또는 의 클라이언트 Windows 내에서 Zoom 기능에 액세스할 직원 센터 수 있습니다iOS.직원 센터 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오사용 직원 센터 위치 Zoom.

Zoom와 ServiceNow의 통합 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Zoom용 ServiceNow을 참조하십시오.

프로시저

1. Zoom 앱 마켓플레이스 로 이동하여 Zoom 관리자 역할로 계정에 로그인합니다.
2. ServiceNow 인스턴스에서 Zoom 계정을 ServiceNow 직원 센터에 연결합니다.

   a. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.

   b. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 Zoom용 직원 센터 〉 설정.

   주:
   다른 도메인에는 다른 Zoom 계정이 매핑되어 있을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 계정 연결 페이지에서 Zoom과 관련된 연결을 선택합니다.

Zoom 앱 마켓플레이스로 리디렉션됩니다.

> **주:**
> 로그인하라는 메시지가 표시되면 관리자 역할로 Zoom 계정에 로그인합니다.

d. 모든 사용자 승인을 활성화합니다.

e. 모든 사용자의 앱 승인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

Zoom 애플리케이션에서 ServiceNow 직원 센터의 액세스 및 사용은 조직의 모든 직원을 대상으로 활성화됩니다.

f. 허용을 선택합니다.

Zoom ### ##### ### 메시지가 ServiceNow 인스턴스 설정에 표시됩니다.

3. 관리자 역할로 Zoom 애플리케이션의 ServiceNow 직원 센터에 액세스합니다.

a. Zoom 애플리케이션을 엽니다.

ServiceNow Employee Center# ### 알림이 표시됩니다.

b. 다음으로 이동 앱 〉 나의 앱.

이제 ServiceNow 직원 센터 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.

c. **ServiceNow Employee Center**를 선택합니다.

d. ServiceNow 로그인 자격 증명을 입력하고 로그인을 선택합니다.

ServiceNow 직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.

사용자 지정 포털 설정

ServiceNow# 직원 센터 에서 Zoom조직 사용자 지정 포털의 포털 모양을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.

2. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

3. 사용자 지정 포털을 만듭니다.

a. 열 검색 행 표시 아이콘을 선택하고 이름 검색 필드에 sn_ex_ec_zm.portal.suffix를 입력한 다음 **Enter** 키를 누릅니다.

b. sn_ex_ec_zm.portal.suffix를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 시스템 속성 양식에서 값 필드에 사용자 지정 포털 접미사를 입력합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

주:

시스템 속성은 도메인으로 분리되어 있기 때문에 여러 도메인 관리자가 서로 다른 사용자 지정 포털을 만들 수 있습니다.

4. 포함된 포털에 대한 사용자 지정 헤더를 생성합니다.

a. 탐색기 창에서 sys_response_header.list를 입력합니다.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP 응답 헤더 양식

필드	설명
활성	HTTP 응답 헤더 구성을 활성화하는 옵션입니다.
애플리케이션	사용자 지정 포털 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	유형 지정을 선택합니다.
유형	HTTP 응답 헤더 구성이 적용되는 기록의 유형 이 경우에는 Service Portal(Service Portal[sp_portal]) 기록입니다.
기록	사용자 지정 포털에 대한 기록입니다.
이름	HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍의 이름(예: Content-Security-Policy)입니다. ###-##-##
값	HTTP 응답 헤더에 대한 이름-값 쌍에 할당하려는 값입니다. frame-ancestors 'self' https://zoom.us
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 설명입니다.

d. 제출을 선택합니다.

헤더 추가에 대한 자세한 내용은 HTTP 응답 헤더 구성을 참조하세요.

연결된 **Zoom** 계정 보기

인스턴스에 연결된 계정 목록을 Zoom 봅니다 ServiceNow# .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 Zoom용 직원 센터 〉 연결된 **Zoom** 계정.
   설치된 계정 양식 Zoom 에서 인스턴스에 연결된 ServiceNow 계정이 나열됩니다.
3. 연결된 Zoom 계정 세부 정보를 보려면 계정 ID 값을 선택합니다.

계정을 **Zoom** 다른 **ServiceNow** 인스턴스에 연결

Zoom 기존 ServiceNow 인스턴스를 재정의하여 계정을 다른 ServiceNow# 인스턴스에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. ServiceNow 기존 Zoom 계정에 연결하려는 인스턴스를 엽니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 Zoom용 직원 센터 〉 설정.
3. 계정 연결 양식에서 연결된 연결을Zoom선택합니다.
4. 계속하려면 변경 유형 필드에 CHANGE를 입력하고 연결 재정의를 선택합니다.

결과
계정이 Zoom 다른 ServiceNow 인스턴스에 성공적으로 연결되었습니다.

기존 **Zoom** 계정 연결 변경

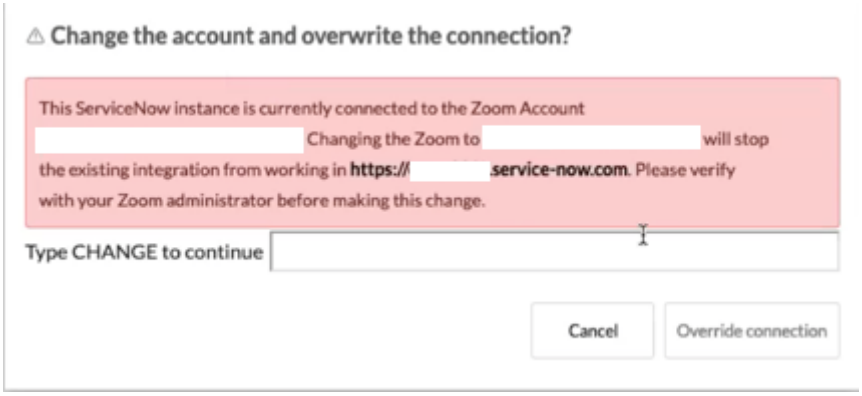
인스턴스에서 기존 Zoom 계정 연결을 ServiceNow# 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, Zoom 관리자

프로시저

1. Zoom App Marketplace 로 이동하여 기존 ServiceNow 인스턴스에 연결하려는 다른 Zoom 계정에 로그인합니다.
2. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 Zoom용 직원 센터 〉 설정.
4. 계정 연결 양식에서 계정 변경을 선택합니다.
5. 계정 변경 확인 팝업 페이지에서 확인을 선택합니다.
6. 계속할 변경 유형 필드에 CHANGE를 입력한 다음 연결 재정의를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
서로 Zoom 다른 계정이 매핑된 다른 도메인을 가질 수 있습니다.

결과
기존 ServiceNow 인스턴스가 다른 Zoom 계정에 성공적으로 연결되었습니다.

작업 프레임워크

작업 프레임워크에는 빠른 액세스를 위해 자주 사용하는 작업 항목이 포함되어 있습니다. 몇 가지 기본 작업을 사용하고 사용자 지정 작업을 만들 수 있습니다.

작업 그룹 프레임워크를 사용하여 사용자가 컨텍스트에서 수행할 수 있는 이러한 작업을 정의할 수 있습니다.

- 위젯으로 바로 사용할 수 있도록 작업 및 작업 그룹을 생성합니다.
- 사용자가 수행할 수 있는 작업 그룹을 구성합니다.
- 기본 작업 및 작업 그룹을 사용하거나 비즈니스 요구에 맞게 작업을 사용자 지정합니다.
- 표시 기본 설정 및 사용자 기준을 관리합니다.
- 빠른 실행에 액세스하여 직원 생산성을 향상시킵니다.

사용자 여정과 관련된 작업을 사용하여 워크플로우를 빠르게 완료할 수 있습니다. 예를 들어 기본 승인 또는 거부 작업을 사용하여 승인 페이지에서 직접 요청을 처리할 수 있습니다.

직원 프로파일 작업 그룹

직원 프로파일 작업 그룹은 이메일을 직접 사용하거나 전화를 걸 때 조직도 보기와 같이 자주 사용하는 작업 항목에 대한 빠른 액세스를 제공합니다. 요구 사항에 맞게 작업의 기본 동작을 편집할 수 있습니다.

승인 경험 작업 그룹

승인 경험 작업 그룹은 승인 페이지에서 직접 요청을 승인하거나 거부할 수 있는 빠른 액세스를 제공합니다. 비즈니스 요구 사항에 맞게 작업을 수정할 수 있습니다.

Manager Hub 작업 그룹

Manager Hub 작업 그룹은 직원 카드에서 사용할 수 있는 작업 항목에 빠르게 액세스하여 의 팀 페이지에서 Manager Hub직접 이메일을 보거나, 전화하거나, 액세스할 수 있도록 합니다. 비즈니스 요구 사항에 맞게 작업을 사용자 지정할 수 있습니다.

작업 구성

작업 프레임워크를 사용하여 작업을 구성하고 작업 세트를 다른 컨텍스트에서 사용할 작업 그룹으로 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보
작업 항목을 통해 다양한 컨텍스트에서 수행하는 작업에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 비즈니스 요구에 맞게 작업을 수정할 수 있습니다. 예를 들어 기본 승인 또는 거부 작업을 사용하여 승인 페이지에서 직접 요청을 처리할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 작업 프레임워크 〉 동작.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 편집합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 양식

필드	설명
작업 레이블	버튼에 표시되는 작업 레이블의 이름입니다.
작업 유형	사용 가능한 목록에서 작업 유형을 선택합니다.
활성	확인란을 선택하여 작업을 활성화합니다
작업 아이콘	작업의 아이콘입니다.
테이블	작업이 연결된 테이블의 이름입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 이 목록 작업이 나타납니다. 승인의 경우 sysapproval_approver를 선택합니다.

4. 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.
5. 작업 매개변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 편집합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 매개변수 양식

필드	설명
작업 매개변수 이름	작업 매개변수의 이름입니다.
매개변수 유형	사용 가능한 목록에서 매개변수 유형(예: JSON, 문자열 또는 참조)을 선택합니다.
클라이언트 매개변수 여부	클라이언트 스크립트에서 매개변수를 사용하려면 확인란을 선택합니다.
표시 값임	확인란을 선택하여 값을 표시합니다. 기본적으로 sn_ex_sp_action_parameter의 값은 false로 설정되며 매개변수 유형이 참조인 경우에만 양식에 표시됩니다. ○ 예일 경우 필드의 표시 값을 가져옵니다. ○ false인 경우 필드의 실제 db 값을 가져옵니다.
작업 매개변수 값	이 옵션은 를 선택한 *string*경우에만 나타납니다. 문자열의 매개변수 값(예: *approved*
테이블	이 구성요소가 연결된 참조 테이블입니다. 이 테이블의 기록이 열리면 이 목록 작업이 나타납니다. 승인의 경우

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	sysapproval_approver를 선택합니다. 이 옵션은 를 선택한 *Reference*경우에만 나타납니다.
필드	다음과 같은 요소 트리 *Sys ID*에서 선택할 수 있는 테이블의 필드입니다. 이 옵션은 를 선택한 *Reference*경우에만 나타납니다.
JSON 매개변수	지정하려는 JSON 문자열입니다. 예를 들어, *{"param": "value"}*을(를) 선택합니다. 이 옵션은 를 선택한 *JSON*경우에만 나타납니다.

OOTB 작업에서,

- 기본적으로 *isEsignatureEnabled* 이 값은 **true** 이며 전자 서명 승인 인증 창이 나타납니다.
- 이 *broadcastEventName* 값은 전자 서명이 성공할 때 단추를 숨기기 위해 매개 변수에 전달된 이벤트를 브로드캐스트하여 전자 서명 시나리오 전에 주석을 사용하도록 설정합니다.

주:
사용자 지정 작업의 경우 이 두 매개변수를 사용자 지정할 수 있습니다.

7. 저장 또는 업데이트를 선택합니다.

결과
작업이 구성되었습니다. 관련 작업 항목 세트를 그룹으로 결합할 수 있습니다.

작업 그룹 구성

관련 작업 항목 집합을 작업 그룹으로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보
작업 그룹은 승인 페이지에서 직접 요청 승인 또는 거부와 같은 작업 항목에 대한 빠른 액세스를 제공합니다. 비즈니스 요구에 맞게 작업을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 작업 프레임워크 〉 작업 그룹.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 와 같은 *Approvals action group*기존 기록을 편집합니다.

3. 작업 그룹 이름을 편집하거나 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.
작업 m2m 그룹 테이블을 사용하여 그룹에 여러 작업을 추가합니다.

4. 작업 그룹 **M2M** 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 업데이트합니다.

a. 승인 또는 거부 또는 작업 구성사용 가능한 옵션에서 작업을 선택합니다.

b. 작업 항목의 순서를 편집합니다.

c. 옵션을 기본으로 설정하려면 기본 을 선택합니다.

d. 다음 작업 표시 여부 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 자신에게 표시
- 관리자에게 표시

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 모두에게 표시
- 자신을 제외한 모두에게 표시
- 사용자 기준: 사용 가능한 옵션에서 사용자 기준을 선택합니다.
- 고급: 스크립트를 통해 고급 옵션으로 사용자 지정 가시성을 정의합니다. 예를 들어, answer = context.state.toString() === 'requested';###.

5. 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
작업 그룹은 작업에 빠르게 액세스할 수 있도록 구성됩니다. 예를 들어 승인 작업 그룹에는 승인 페이지에서 사용할 수 있는 기본 작업 승인 및 거부 세트가 있습니다.

작업 유형 구성

작업 유형으로서의 동작 동작을 기반으로 작업 유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보
작업 그룹은 승인 페이지에서 직접 요청을 승인하거나 거부할 수 있는 빠른 액세스를 제공합니다. 비즈니스 요구에 맞게 작업을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 작업 프레임워크 〉 동작.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 편집합니다.

3. 작업 유형에서 기존 기록을 검색하여 선택하거나 새 기록을 생성합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 유형 양식

필드	설명
작업 유형 이름	작업 유형의 이름입니다.
서버 스크립트 전에 클라이언트 스크립트 실행	서버 스크립트보다 먼저 클라이언트 스크립트를 실행해야 하는 시기를 선택하는 옵션입니다.
활성	작업 유형을 활성화하는 확인란을 선택합니다.
서버 스크립트	서버 스크립트는 서버에서 실행됩니다. 스크립트는 다음에서 실행됩니다.
서버 매개변수	기능을 실행하는 데 필요한 서버 매개변수 예시 *State, sys_id*
클라이언트 스크립트	클라이언트 스크립트는 클라이언트 측에서 실행됩니다.
클라이언트 매개변수	기능을 실행하는 데 필요한 클라이언트 매개변수입니다.

5. 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
작업 유형이 구성되었습니다. 이 작업 유형을 작업에 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 작업 그룹 업데이트

승인 작업 그룹은 승인 페이지에서 직접 요청을 승인하거나 거부할 수 있는 빠른 액세스를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보
기본 작업 집합을 사용하거나 비즈니스 요구에 맞게 작업을 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 작업 프레임워크 〉 작업 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 *Approvals action group* 기록을 편집합니다.
3. 작업 그룹명 편집
4. 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.
   작업 그룹 m2m 테이블을 사용하여 그룹에 여러 작업을 추가합니다.
5. 작업 그룹 **M2M** 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 업데이트합니다.
   a. 승인 또는 거부 또는 작업 구성와 같은 사용 가능한 옵션에서 작업 항목을 선택합니다.
   b. 작업 항목의 순서를 편집합니다.
   c. 옵션을 기본으로 설정하려면 기본 을 선택합니다.
   d. 다음 작업 표시 여부 옵션 중 하나를 선택합니다.
      - 자신에게 표시
      - 관리자에게 표시
      - 모두에게 표시
      - 자신을 제외한 모두에게 표시
      - 사용자 기준: 사용 가능한 옵션에서 사용자 기준을 선택합니다.
      - 고급: 스크립트를 통해 고급 옵션으로 사용자 지정 가시성을 정의합니다. 예를 들어, `answer = context.state.toString() === 'requested';###.`
6. 저장 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
승인 작업 그룹은 승인 페이지에서 승인 및 거부와 같은 빠른 작업을 수행하도록 구성됩니다.

Employee Profile 작업 그룹 수정

Employee Profile 작업에는 빠른 액세스를 위해 프레임워크에서 자주 사용하는 작업 항목이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보
Employee Profile 작업 프레임워크는 자주 사용하는 작업 항목(예: 조직도 보기, 직원 프로파일 페이지에서 바로 이메일 사용, 전화)에 대한 빠른 액세스를 제공합니다. 기본 동작 외의 작업을 요구 사항에 맞게 편집할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 작업 그룹.
   사용할 수 있는 기본 작업 그룹 항목은 다음과 같습니다.
   - 조직도 보기
   - 이메일
   - 호출
2. 옵션: 항목의 순서를 변경하고 기본 항목을 **True** 또는 **False**로 설정하여 해당 항목에 버튼으로 액세스하거나 목록에 모든 옵션을 포함할 수 있습니다.
3. 옵션: 순서를 우선순위에 맞게 편집하고 기본 버튼을 모두 제거할 수 있습니다.
4. 옵션: 제공되는 기본 작업 표시를 다음과 같이 설정할 수 있습니다.
   - 자신에게 표시
   - 관리자에게 표시
   - 모두에게 표시
   - 자신을 제외한 모두에게 표시
5. 옵션: 필요에 따라 작업을 수정하거나 고급 옵션을 사용하여 사용자 지정 표시를 생성할 수 있는 특정 사용자 기준을 만들 수도 있습니다.

결과
Employee Profile 페이지를 통해 업무 이메일, 통화 및 기타 조직 상세 정보에 빠르게 액세스할 수 있는 더 나은 직원 경험을 제공하기 위해 우선순위에 따라 작업 프레임워크를 사용하고 사용자 지정합니다.

관련 정보

작업 프레임워크

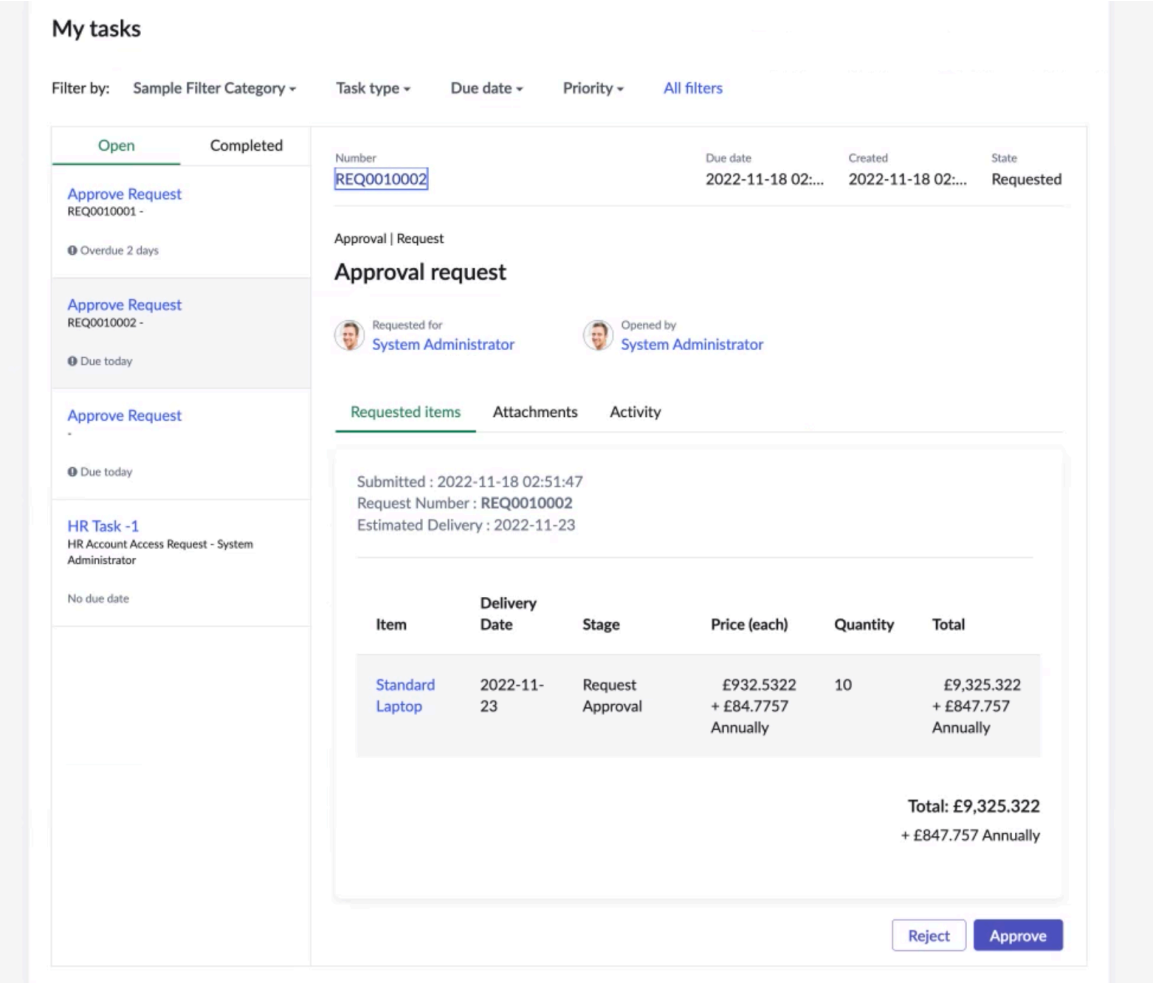
직원 작업 페이지

직원이 단일 페이지에서 모든 작업을 보고 완료할 수 있도록 작업 페이지를 구성합니다. 사용자 승인, 컨텐츠 작업 등을 표시하는 필터를 적용하여 페이지를 구성할 수 있습니다.

개요

내 작업 페이지에는 직원에 대해 열려 있고 완료된 모든 작업이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



작업 페이지 구성

필터를 구성하여 표시되는 열려 있고 완료된 작업의 유형을 제어합니다. 필터는 작업이 직원의 작업 페이지에 표시되기 위해 충족해야 하는 테이블 및 조건을 정의합니다. 테이블당 하나의 필터를 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 다음과 같은 방법으로 승인 필터를 구성할 수 있습니다.

- 직원이 승인자인 조건을 사용하여 승인[sysapproval_approver] 테이블에 연결
- 승인에 필요한 엔터티가 있습니다.
- 승인이 요청된 상태입니다.

주:
기본 순서는 기한입니다. 필터가 너무 많아서 성능이 영향을 받는 경우 필터를 기준으로 작업의 순서를 정할 수 있습니다. 필터를 기준으로 순서를 정하려면 필터 우선순위를 활성화하고 각 필터에 우선순위 번호를 지정해야 합니다.

질문하기 구성

질문하기는 HR 작업 또는 케이스에 대해 논의하기 위해 사용자와 HR 에이전트 또는 큐 간의 통신 링크를 구축하는 위젯입니다. 이러한 구성에 따라 통신에 사용할 HR 에이전트 또는 큐가 결정됩니다. HR 작업의 경우 작업 지원 팀 필드는 사용자가 질문하기 링크를 선택할 때 작업에 대한 통신을 선택하는 HR 에이전트 또는 큐를 정의합니다. 이 옵션을 사용하려면 Connect Service Portal 위젯(com.glide.connect.sp_widgets) 플러그인을 활성화합니다.

주:
Connect에 대한 자세한 내용은 Connect 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 케이스의 경우 **Conversational Interfaces**에서 구성을 정의합니다.

주:
대화형 인터페이스에 대한 자세한 내용은 대화형 인터페이스 및 에이전트 채팅 설정을 참조하십시오.

회사에서 커넥트 지원를 사용하지 않는 경우 질문하기 링크를 숨길 수 있습니다. 질문하기 링크를 숨기려면 **sys_properties.list**로 이동하여 **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled** 속성을 찾습니다. 기본값은 **true**입니다. 에서 HR 케이스 및 작업에 직원 센터대한 질문하기를 숨기려면 설정을 **false**로 변경합니다. HR 작업의 경우 작업 지원 팀 드롭다운 가상 에이전트 에서 Agent Workspace를 선택하면 가 사용됩니다. 사용자 및 그룹을 선택하면 커넥트 지원 가 사용됩니다. 자세한 내용은 HR 케이스에 HR 작업 추가를 참조하십시오.

고급 작업 할당 Advanced Work Assignment(AWA) for Agent Workspace 구성에 대한 자세한 내용은 Advanced Work Assignment(AWA) for HR Service Delivery Agent Workspace 개요를 참조하십시오.

미리 구성된 필터

다음 필터는 직원 센터애플리케이션에 포함되어 있습니다. 이를 사용하거나 직접 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 내 작업의 작업 필터 문서를 참조하십시오.

직원 할 일 승인 역할

역할은 직원 요청을 승인 및 거부하거나 의견을 제시할 수 있는 사람을 결정합니다.

다음 역할을 사용하여 직원 할 일 페이지에서 직원 요청을 처리하는 방식을 정의합니다.

할 일 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
approver_user	승인자 사용자에게 필요한 역할입니다. 승인자 사용자는 자신에게 라우팅된 승인 요청을 수정할 수 있습니다. 또한 요청자의 모든 기능을 보유합니다. 이 역할과 관련된 수수료가 있습니다. 사용자에게 할당하기 전에 조직에 적절한 권리가 있는지 확인하십시오.	없음
sn_request_read	Request Management 애플리케이션 및 관련 기능에 대한 읽기 액세스를 제공합니다(기록 승인 여부는 확인하지 않음). REQ 및 RITMS를 읽을 수 있습니다.	없음
sn_request_approver_read	Request Management 애플리케이션 및 관련 기능에 대한 읽기 액세스를 제공합니다(사용자에게 요청 기록에 대한 승인 기록이 있는 경우에만 액세스 허용).	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	이 역할을 가진 사용자는 승인을 읽을 수 있습니다.	
sn_request_write	Request Management 애플리케이션 및 관련 기능에 대한 쓰기 액세스를 제공합니다. 이 역할을 가진 사용자는 요청에 대해 의견을 제시할 수 있습니다.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	모든 HR 케이스를 읽을 수 있는 액세스 및 기능을 제공합니다.	없음

할 일 필터 생성 또는 수정

직원 센터 또는 직원 센터에서 할 일 페이지에 대한 할 일 필터를 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

각 할 일 필터는 작업[task] 테이블의 확장인 테이블에 연결되며, 테이블당 하나의 필터를 연결할 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 사용자의 할 일 페이지에 표시되기 위해 작업이 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다. 할 일 구성 헤더의 모양도 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할 일 구성 양식

필드	설명
이름	할 일 구성 필터의 이름입니다.
테이블	할 일 구성과 연관된 테이블의 이름입니다. 주: ○ 테이블당 하나의 필터를 연결할 수 있습니다. ○ 테이블은 작업[task] 테이블의 확장이어야 합니다.
탭	할 일을 표시할 탭입니다.
조건	직원 센터에서 할 일 페이지에 표시되기 위해 작업이 충족해야 하는 조건입니다 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	사용할 수 있는 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
활성	사용할 할 일 링크를 활성화하는 확인란입니다.
적용 대상	할 일 구성이 적용되는 서비스 포털을 나타냅니다.

4. 저장을 선택합니다.
   제목 행 및 상세 정보 행 탭이 나타납니다.
5. 제목 행 탭에서 할 일 구성 헤더의 제목 행을 구성합니다.

필드	설명
제목 유형	제목 유형이 적용되는 대상을 나타냅니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 필드: 제목에 대해 선택한 테이블의 필드를 사용합니다. ○ 사용자 지정: 할 일 구성 제목으로 표시할 사용자 지정 텍스트를 제공합니다.
제목 필드	제목 유형 목록에서 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다. 선택한 테이블의 필드를 매핑하여 할 일 구성 제목으로 표시합니다.
사용자 지정 제목	제목 유형 목록에서 사용자 지정을 선택한 경우에 표시됩니다. 제목에 표시할 텍스트를 입력합니다.

6. 상세 정보 행 탭에서 할 일 구성 헤더의 상세 정보 행을 구성합니다.

필드	설명
상세 유형	할 일에 표시하려는 상세 정보 유형을 나타냅니다. ○ 사용자 지정: 할 일 구성 상세 정보로 표시할 사용자 지정 텍스트를 나타냅니다. ○ 상위 필드: 상위 테이블을 선택한 다음 해당 테이블의 필드 하나 이상을 매핑하여 할 일 구성 상세 정보로 표시합니다. 필드는 하이픈으로 구분됩니다. 주: 상위 티켓 페이지에 대한 링크를 표시하려면 상위에 연결 확인란이 선택되어 있는지 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 필드: 연결된 테이블의 필드 하나 이상을 매핑하여 할 일 구성 상세 정보로 표시합니다. 필드는 하이픈으로 구분됩니다. 주: 해당 티켓 페이지에 대한 링크를 표시하려면 작업에 연결 확인란이 선택되어 있는지 확인하십시오.
사용자 지정 상세 정보	할 일 목록에 표시하려는 사용자 지정 텍스트를 입력합니다. 상세 정보 유형 목록에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 표시됩니다.
상위 테이블	할 일의 상세 정보 행에서 필드를 선택하는 데 사용할 테이블입니다. 상세 정보 유형 목록에서 상위 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다.
상위 필드	할 일의 상세 정보 행에서 표시할 필드입니다. 선택하는 필드는 선택한 테이블을 기반으로 합니다. 상세 정보 유형 목록에서 상위 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다.
상위에 연결	상위 작업을 여는 링크를 티켓 페이지에 표시할지 여부를 나타냅니다. 상세 정보 유형 목록에서 상위 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다.
상세 정보 필드	할 일 구성 상세 정보로 표시할 필드를 나타냅니다. 여러 필드를 선택하면 하이픈으로 구분됩니다. 상세 정보 유형 목록에서 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다.
작업에 연결	사용자에게 티켓 페이지에서 작업을 열지 선택하는 메시지를 표시하는 링크를 포함할지 여부를 나타냅니다. 상세 정보 유형 목록에서 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다.

7. 할 일 위젯 매핑 목록에서 하나 이상의 사용자 지정 할 일 위젯에 필터를 매핑할 수 있습니다.

주:
위젯 매핑이 제공되지 않으면 기본 할 일 위젯이 사용됩니다.

a. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 위젯 매핑 양식

필드	설명
할 일 구성	이 필드는 위젯 매핑과 연관된 할 일 구성에 자동으로 설정됩니다.
테이블	이 필드는 할 일 구성과 연관된 테이블에 자동으로 설정됩니다.
조건	위젯에 표시되기 위해 할 일이 충족해야 하는 조건입니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
활성	사용할 위젯 매핑을 활성화하는 확인란입니다.
위젯	할 일 구성과 연관된 위젯의 이름입니다. 주: 위젯 및 구성 방법에 대한 자세한 내용은 Service Portal 위젯을 참조하십시오.

c. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

8. 할 일 구성 상세 정보 목록에서 정의된 조건에 따라 소스 테이블 필드를 매핑할 수 있습니다.

a. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 엽니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력 또는 수정합니다.

할 일 구성 상세 정보 양식

필드	설명
할 일 구성	위젯과 연결할 할 일 구성을 선택합니다.
테이블	이 필드는 할 일 구성과 연관된 테이블에 자동으로 설정됩니다.
할 일 대상	구성을 매핑할 대상 테이블을 선택합니다.
조건	구성 매핑을 위해 할 일이 충족해야 하는 조건을 입력합니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.
활성	사용할 위젯 매핑을 활성화하는 확인란입니다.
순서	위젯에 할 일이 표시될 순서 번호를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 필드 매핑 아래에서 선택한 할 일 구성 테이블의 필드를 할 일 대상 테이블과 매핑합니다.

d. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

9. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

필터 기준 우선순위 활성화

기한 대신 필터를 기준으로 할 일의 순서를 정하는 경우 **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** 속성을 활성화하고, 할 일 구성 양식에 우선순위 표시 필드를 추가하고, 각 할 일 필터에 우선순위 번호를 할당해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

그러면 연관된 필터에 따라 할 일이 정렬됩니다. 각 필터 내에서 할 일이 기한별로 정렬됩니다.

대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

프로시저

1. Sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority 속성을 활성화합니다.

a. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
시스템 속성 목록이 표시됩니다.

b. sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority 속성을 엽니다.

c. 값 필드에서 값을 true로 설정합니다.

2. 할 일 필터 양식에 우선순위 표시 필드를 추가합니다.

a. 다음으로 이동 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성.

b. 또는 다음으로 이동합니다. **Employee Center Pro** 〉 관리자 〉 할 일 구성

c. 기록을 엽니다.

d. 할 일 구성 양식 헤더에서 메뉴 아이콘을 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.

> 주:
> 직원 센터 Core 애플리케이션에서 작업을 수행 중이어야 합니다.

e. 선택됨 열로 우선순위 표시 필드를 이동합니다.

f. 저장을 클릭합니다.

3. 각 할 일 필터의 우선순위 번호를 설정합니다.

a. 다음으로 이동 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성.

b. 할 일 필터 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 우선순위 표시 필드에서 우선순위 번호를 설정합니다.

d. 각 필터에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

구성 가능한 작업 필터

직원이 필터, 필터 그룹 및 범주를 사용하여 클릭 몇 번으로 작업을 쉽게 필터링, 검색 및 이행할 수 있습니다.

필터를 사용하면 직원과 관리자가 시간에 민감하고 비즈니스에 중요한 작업을 더 잘 파악할 수 있습니다. 관리자는 직원이 원하는 작업을 검색 및 필터링하고 범위를 좁힐 수 있는 권한을 부여합니다. 직원이 이러한 필터를 선택하고 선택한 필터 조건을 충족하는 기록을 표시할 수 있습니다.

직원이 내 작업 페이지에서 관리자가 구성한 필터를 사용하여 자신의 작업을 관리할 수 있습니다. 다음 옵션을 정의하여 원하는 작업의 범위를 좁힙니다.

- 조건: 조건을 생성하고 하나 이상의 필터에 매핑합니다.
- 필터: 필터를 생성하고 범주 또는 필터 그룹에 매핑합니다.
- 필터 그룹: 필터 그룹을 생성하고 여러 필터와 연결합니다.
- 범주: 범주를 생성하고 필터 또는 필터 그룹에 연결합니다.

관리자는 조건을 생성하고 필터에 매핑할 수 있습니다. 범주 및 필터 그룹으로 표시 기본 설정을 구성합니다. 표시 기준과 순서 기본 설정을 구성할 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 원하는 작업에 대한 조건을 지정하면 내 작업 페이지에서 보다 쉽게 검색할 수 있습니다.

비즈니스 요구 사항에 맞게 고유한 필터를 사용자 지정할 수 있습니다(예: SAP Concur 또는 Workday와 같은 외부 공급업체의 승인을 표시하는 사용자 지정 필터 만들기).

직원은 다음과 같은 필터와 조건을 사용할 수 있습니다. 내 작업의 작업 필터

> **주:**
> 필터 프레임워크를 확장할 수 있습니다. 비즈니스 요구에 맞게 필터를 사용자 지정할 수 있습니다.

에서 내 작업 페이지로 리디렉션되면 Manager Hub 관리자는 구성할 수 있는 추가 옵션을 통해 팀 작업 또는 승인을 더 잘 파악할 수 있습니다. 각 Manager Hub 필터는 미리 적용됩니다.

필터 조건 구성

이러한 조건을 사용하면 직원이 클릭 몇 번으로 작업을 쉽게 필터링, 검색 및 이행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Employee Center* 〉 관리자 〉 할 일 구성 필터 조건.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필터 조건 양식

필드	설명
이름	필터 조건의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션	필터 조건에 대한 애플리케이션입니다.
활성	사용할 필터 조건을 활성화하는 확인란을 선택합니다.
할 일 구성	할 일 구성 테이블입니다. 작업 유형에 적합한 적절한 할 일 구성을 선택합니다.
테이블	할 일 구성과 연관된 테이블의 이름입니다. 선택한 할 일 구성에 따라 테이블이 자동으로 채워집니다.
조건	작업이 충족해야 하는 조건입니다. 원하는 작업의 범위를 좁히는 데 도움이 되는 이러한 추가 조건을 사용합니다.
추가 조건 추가	스크립트를 사용하여 조건을 더 추가하려면 확인란을 선택합니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
조건이 생성됩니다.

필터 또는 필터 그룹 생성

이러한 필터와 필터 그룹을 사용하면 직원이 클릭 몇 번으로 작업을 쉽게 필터링, 구성, 검색 및 이행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Employee Center* 〉 관리자 〉 할 일 필터.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필터 양식

필드	설명
이름	필터 또는 필터 그룹의 이름입니다.
애플리케이션	필터 또는 필터 그룹에 대한 애플리케이션입니다.
활성	작업 필터 또는 필터 그룹을 활성화하는 확인란을 선택합니다.
필터 그룹임	필터 그룹을 생성하는 옵션입니다. 필터 그룹은 필터 또는 범주에만 연결할 수 있습니다.
다음에 사용할 수 있음	사용자, 그룹, 역할 등을 선택할 때만 필터를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 필터 그룹임을 선택하면 이 필드가 나타나지 않습니다.
사용 불가 대상	필터를 사용할 수 없게 만드는 옵션입니다. 주: 필터 그룹임을 선택하면 이 필드가 나타나지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설명	필터에 대한 설명이 포함된 정보입니다.

4. 저장을 선택합니다.
   필터 또는 필터 그룹이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

관련 목록에서 범주, 필터 및 조건 연결로 이동합니다. 관련 목록에서 필터의 범주를 선택합니다. 선택기 대화 상자에서 사용할 수 있는 목록에서 범주를 선택합니다.

> **주:**
> 필터를 하나의 범주 또는 필터 그룹에만 연결합니다.

특정 범주나 필터 그룹을 선택하지 않으면 필터가 내 작업 페이지에 표시되지 않습니다.

요구 사항에 따라 다음 매핑을 완료합니다.

- 필터 그룹의 경우 연결된 범주 및 필터를 매핑합니다. 또한 연결된 필터 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 클릭하고 양식을 작성하여 필터를 더 추가합니다.
- 필터의 경우 연결된 범주 와 연결된 조건을 매핑합니다. 하위 필터의 경우 하위 필터를 범주에 매핑할 수 없으므로 연결된 조건 만 매핑합니다.

매핑을 기반으로 직원이 내 작업 페이지에서 필터를 사용할 수 있도록 합니다.

필터 범주 구성

이러한 필터 범주를 사용하면 직원이 클릭 몇 번으로 작업을 쉽게 필터링, 구성, 검색 및 이행할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *Employee Center* 〉 관리자 〉 할 일 필터 범주.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필터 범주 양식

필드	설명
이름	필터 범주의 이름입니다.
애플리케이션	필터 범주에 대한 애플리케이션입니다.
활성	사용할 필터 범주를 활성화하는 확인란을 선택합니다.
주문	필터 범주가 표시되는 순서입니다.
UI에 표시	UI에 범주를 표시하려면 확인란을 선택합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 필터가 필터 막대에 표시되지 않습니다. **주:** 이 옵션을 선택하지 않으면 범주가 모든 필터 모달에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 저장을 선택합니다.
   범주가 생성되고 관련 목록 연결된 필터가 나타납니다.
5. 연결된 필터 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 필터를 범주에 연결합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연관된 필터 범주 매핑

필드	설명
범주	필터가 매핑되는 범주입니다. 예를 들어 ## ##, #######.
애플리케이션	필터 범주에 대한 애플리케이션입니다.
필터	범주와의 매핑에 사용할 수 있는 필터 또는 필터 그룹입니다.
주문	범주에 필터 또는 필터 그룹을 표시할 순서입니다.

7. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   필터 범주가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

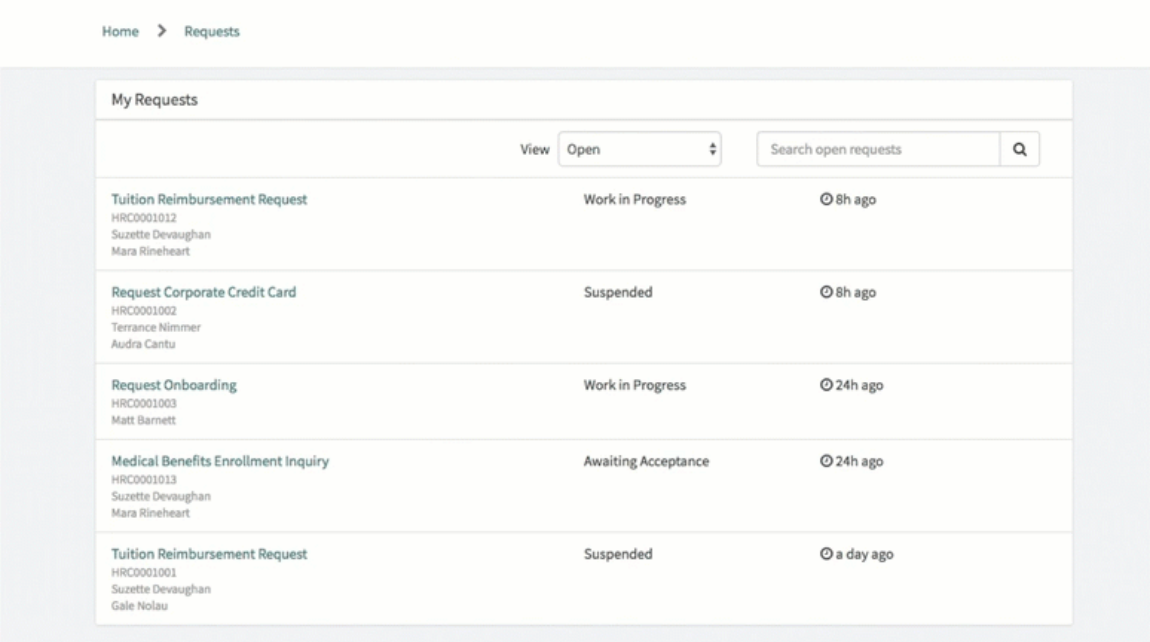
매핑을 기반으로 직원이 내 작업 페이지에서 필터를 사용할 수 있도록 합니다.

직원 요청 페이지

요청 페이지는 직원이 직원 센터의 단일 페이지에서 모든 요청을 볼 수 있는 곳입니다. 사용자의 서비스 카탈로그 요청, IT 인시던트, HR 케이스 등을 표시하는 필터를 적용하여 요청 페이지를 구성할 수 있습니다.

개요

요청 페이지에는 직원의 모든 요청이 표시됩니다. 다음 GIF는 요청 페이지에서 직원이 요청을 보고 여는 예를 보여줍니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 페이지 구성

요청 필터를 구성하여 표시되는 요청의 유형을 제어합니다. 필터는 요청을 직원 요청 페이지에 표시하기 위해 충족해야 하는 테이블 및 조건을 정의합니다. 예를 들어, 요청이 활성 상태이고 직원에 의해 또는 직원을 위해 열린 조건에서 요청[sc_request] 테이블과 연결하여 서비스 카탈로그 요청 필터를 구성할 수 있습니다.

주:
직원 센터를 HR Service Delivery의 일부로 사용하는 경우 케이스가 오픈된 사용자의 요청 페이지에 HR 케이스가 표시됩니다. HR 케이스에 하나 이상의 하위 케이스가 있는 경우, 하위 케이스는 자동으로 3세대(하위, 차하위 및 차차하위)까지 상위 케이스로 롤업됩니다. 또한

- 상위로 롤업된 HR 하위 케이스는 요청 페이지에 별도의 요청으로 표시되지 않습니다.
- 비HR 하위 케이스(IT 또는 서비스 카탈로그 요청 등)는 별도의 요청과 상위 케이스에서 롤업의 일부 모두로 표시됩니다.

HR 케이스의 대상자에 대한 뷰를 구성하는 방법을 포함하여 자세한 내용은 HR 티켓 페이지를 참조하십시오.

미리 구성된 필터

다음 필터는 직원 센터애플리케이션에 포함되어 있습니다. 이를 사용하거나 직접 구성할 수 있습니다.

애플리케이션	필터
직원 센터	• 인시던트 포털 • 서비스 카탈로그 요청 • 서비스 카탈로그 요청 포털 • 서비스 주문 포털
HR Service Delivery 포함	• HR-내 요청 • HR 케이스 종결 • HR 케이스 오픈 • HR 서비스 요청 종결 • HR 서비스 요청 오픈

요청 필터 생성 또는 수정

직원 센터의 요청 페이지에 대한 요청 필터를 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

각 요청 필터는 작업[task] 테이블의 확장인 테이블과 연결됩니다. 조건 작성기를 사용하여 사용자의 요청 페이지에 표시되기 위해 요청이 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다. 또한 요청 필터를 티켓 페이지에 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 관리 〉 내 요청 필터.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

내 요청 필터 양식

필드	설명
간단한 설명	요청 필터에 대한 설명입니다.
테이블 이름	요청 필터와 연관된 테이블의 이름입니다. 주: 테이블은 작업(task) 테이블의 확장이어야 합니다.
활성	사용할 요청 필터를 활성화하는 확인란입니다.
적용 대상	다음 중 하나를 선택합니다. ○ 데스크톱 ○ 서비스 포털 ○ 데스크톱/서비스 포털 ○ 모바일
필터	직원 센터의 요청 페이지에 표시되기 위해 요청이 충족해야 하는 조건입니다 . 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. 주: 사용할 수 있는 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다.
포털 페이지	요청 필터와 연관된 티켓 페이지입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

Employee Center에 대한 개인화된 답변

ServiceNow# 시스템 내 또는 통합된 외부 공급업체 애플리케이션을 통해 휴가 잔여일에 대한 개인화된 답변을 얻습니다.

이 기능을 통해 직원은 AI Search를 사용하여 개인 관련 데이터를 검색해 개인화된 답변을 얻을 수 있습니다. 이 검색은 데이터가 ServiceNow# 또는 다른 통합 외부 공급업체 애플리케이션에 있는지 여부와 관계없이 작동합니다.

개인화된 답변에 지원되는 두 가지 외부 공급업체 통합은 Kronos와 Workday입니다.

Kronos는 인도, 중국 및 북미에서 지원됩니다. Workday는 오스트레일리아에서 지원됩니다.

개인화된 답변 - 휴가 통합을 통해 직원은 휴가 잔여일에 대한 정보를 찾을 수 있습니다.

직원은 특히 휴직 잔여일을 검색하는 것 외에도 '남은 병가 수'와 같은 정보를 검색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PTO에 대한 개인화된 답변 설정

외부 공급업체 통합 인스턴스를 설정하여 직원에게 휴가 잔여일에 직원 센터대한 개인화된 답변을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보

직원 센터 검색 페이지에서 휴가 잔여일 등의 정보를 위해 AI Search에서 지원하는 기능인 개인화된 답변을 설정합니다.

PTO 잔여일 검색을 위한 기본 외부 공급업체 통합은 Kronos와 Workday이지만, 다른 정보에 대해 원하는 통합 앱을 추가할 수 있습니다.

주:
직원 센터 는 기본적으로 Workday 통합을 제공하지 않습니다.

라이브 쿼리는 Kronos 통합 인스턴스의 OAuth 인증을 기반으로 응답됩니다.

Kronos에서 이 기능을 설정하려면 다음 플러그인이 필요합니다.

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

플러그인에 ServiceNow# 대한 자세한 내용은 플러그인 목록을 참조하십시오.

주:
app_ex_integrated_answers 플러그인은 직원 센터 버전 26.0.1 및 Employee Experience Foundation 버전 25.0.1로 실행됩니다. 플러그인을 설치하면 해당 애플리케이션의 적절한 버전이 설치될 것이라는 메시지가 표시됩니다.

플러그인이 설치되면 UKG 스포크를 설정하여 Kronos를 OAuth 제공자로 등록하고 의 ServiceNow#요청을 인증합니다.

UKG 설정 후 NLU 모델을 교육하고 게시하기 전에 다음 필수 구성요소가 설정되었는지 확인합니다.

주:

1. 애플리케이션 레지스트리, 연결 및 자격 증명은 Kronos 애플리케이션 범위 내에 있어야 합니다.
2. **sys_user.list**의 개인화된 목록 열에는 직원 번호 필드가 있어야 합니다. 직원 센터 포털의 직원 번호가 Kronos 직원 번호와 동기화됩니다.

두 필수 구성요소가 순서대로 마련되면 다음 절차로 진행합니다.

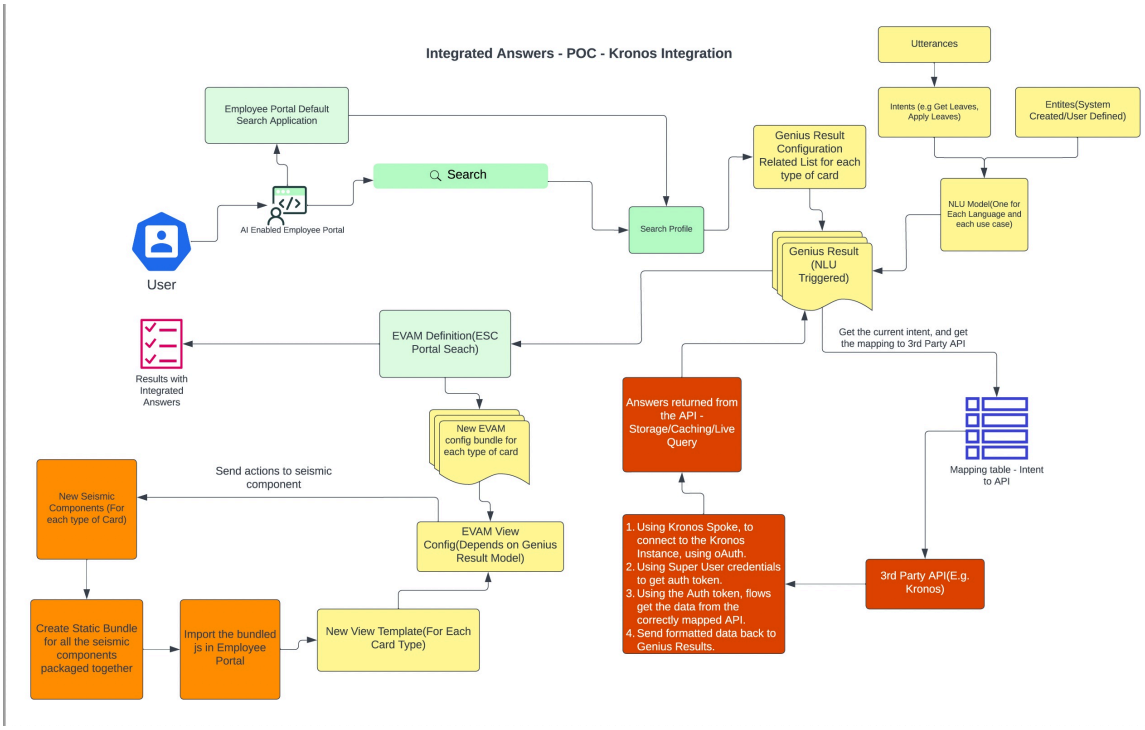
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델 〉 개인화된 답변 휴가 모델.
   개인화된 답변 휴가 모델 링크는 초안 상태여야 합니다.
2. 영어를 선택합니다.
3. 개인화된 답변 휴가 모델 페이지에서 의도를 선택합니다.
4. 페이지의 오른쪽 상단에서 교육 모델을 선택합니다.
5. 모델 게시 위젯을 보려면 교육이 끝난 후 개인화된 답변 휴가 모델 페이지로 돌아갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 뷰 단계를 선택합니다.
7. 게시를 선택합니다.

개인화된 답변 - **Kronos** 통합됨



8. 옵션: 게시된 모델을 테스트하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **NLU** 워크벤치 〉 모델 〉 개인화된 답변 휴가 모델 〉 의도 〉 모델 시도.

결과
새 Genius 결과 카드는 Kronos 데이터와 통합된 검색 결과 페이지에서 사용할 수 있습니다.

Kronos 통합 직원 센터 포털에서 개인화된 답변을 사용하여 남은 휴가에 대한 정보를 찾습니다.

주:
관리자는 **sys_search_event** 테이블에서 직원 검색 로그를 검토할 수 있습니다.

개인화된 답변에 대한 관련 작업 구성

휴가 잔여일 관련 작업 또는 급여, 의료 혜택과 같은 기타 정보를 구성합니다. 데이터 유형에 따라 관련 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보
개인화된 답변 관련 작업을 사용하여 직원 센터에서 개인화된 답변을 사용해 찾은 정보에 대해 조치를 취합니다. 다양한 외부 공급업체 통합, 다양한 유형의 정보를 설정하고 필요에 따라 작업 URL을 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 개인화된 답변 〉 **API** 매핑 구성 〉 휴가 잔액 가져오기.
2. 기본 작업 URL 및 보조 작업 **URL**을 구성하여 개인화된 응답 페이지에서 정책 보기 및휴가 요청이 작동하도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 정책 보기 및 휴가 요청 작업 이름은 기본 기능입니다. 작업 URL을 적절하게 구성할 수 있습니다.

3. 다중 위치 확인란을 선택하여 외부 공급업체 통합을 위한 다중 위치 지원을 활성화합니다.

> **주:**
> 여러 위치의 휴가 잔고 데이터를 가져오려면 이 확인란을 선택해야 합니다. 그렇지 않으면 한 위치의 데이터가 기본값으로 간주됩니다.

데이터 가져오기 유형 구성

개인화된 답변 - 휴가에 직원 센터대한 조직 요구 사항에 따라 데이터 가져오기 유형을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보
의 개인화된 답변 휴가 기능에 직원 센터필요한 데이터 가져오기 유형, 실시간 통화, AI Search 및 Glide 쿼리를 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 개인화된 답변 〉 외부 공급업체 통합.
2. 외부 공급업체 통합, Kronos 또는 Workday를 선택합니다.
3. 조직의 필요에 따라 실시간 통화, **AI Search** 또는 **Glide Query** 를 선택합니다.

> **주:**
> Workday 통합이 이미 사용 가능한 경우 Workday에서 실시간 통화를 지원합니다. 직원 센터는 기본적으로 Workday 통합을 제공하지 않습니다.

4. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 남은 직원 휴가 **AI Search** 및 **Glide** 쿼리 데이터의 소스를 볼 수 있습니다.

나에게 권장됨

나에게 권장됨에는 나와 가장 관련성이 높은 정보를 볼 수 있는 카탈로그 항목 및 지식 문서가 표시됩니다.

컨텐츠 권장 사항

이 위젯은 직원에게 가장 관련성이 높은 카탈로그 항목과 지식 문서를 강조 표시합니다.

- 나에게 권장됨 위젯은 Employee Profile 또는 HR 프로파일에 기반한 ML 알고리즘을 사용하여 유사한 프로파일을 가진 사용자가 접근한 인기 컨텐츠를 표시합니다.
- 권장 항목은 라이센스 권리를 기반으로 ML 또는 항목의 인기에 따라 채워집니다. 유사한 사용자를 계산하기 위한 기본 테이블은 Employee Profile 또는 HR 프로파일에 따라 결정됩니다.

> **주:**
> Employee Profile을 설치하면 직원 프로파일 테이블에 따라 권장 사항이 채워집니다.

- 항목의 시각적 표현에는 제목, 설명, 이미지가 있는 상세 카드 뷰와 제목만 있는 간단한 목록 뷰가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원은 포털 홈페이지와 페이지에서 ServiceNow Mobile 관련 문서와 카탈로그 항목을 볼 수 있습니다.
- 기본적으로 상위 5개 권장 사항을 위젯에서 볼 수 있습니다. 위젯은 사용자에게 제목, 설명 및 기타 유용한 정보가 담긴 지식 문서의 미리 보기를 제공합니다. 마찬가지로 카탈로그 항목에는 제품의 설명과 가격이 표시됩니다(있는 경우).

필요 조건

나에게 권장됨을 사용하는 버전, 라이센스 및 기타 요구사항에 대해 알아봅니다. San Diego에서 향상된 권장 사항 환경을 사용할 수 있습니다.

- Rome 또는 이전 릴리스를 사용하는 경우 San Diego로 업그레이드하여 권장 사항을 채웁니다.
- 위젯은 Employee Center의 모든 고객에게 제공됩니다. 직원 센터 프로에 대한 추가 라이센스가 필요하지 않습니다.

  주:
  ML 기반 권장 사항은 EC Pro 고객 또는 HRSD Pro, ITSM Pro, LSD, WSD와 같은 PI 권리에만 사용할 수 있습니다.

- 먼저 Employee Profile을 활성화하여 Employee Profile 테이블을 기반으로 권장 사항을 활성화합니다. Employee Profile은 유사한 프로파일 사용자가 있는 권장 사항을 공식화하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 직원 프로파일 AI 및 ML 모델 관리 문서를 참조하십시오.

직원 센터 홈페이지에 위젯을 표시하려면 다음을 수행합니다.

1. 활성 분류가 직원 센터 포털 기록에 연결되어 있는지 확인합니다.
2. 애플리케이션을 설치한 후 *`Set primary topics for Employee taxonomy`*가 수동으로 실행되는지 확인합니다.
3. 비어있지 않은 분류 주제 필드가 있는 문서 또는 카탈로그 항목이 있는지 확인합니다.

자세한 내용은 나에게 권장됨 구성 문서를 참조하십시오.

나에게 권장됨의 작동 방식

관리자, 개발자 및 고급 사용자는 위젯 옵션을 구성할 수 있습니다. 나에게 권장됨은 포털 관리자가 나에게 권장됨 위젯 표시 수정에서 정의한 기간에 모든 직원이 가장 많이 본 지식 문서와 가장 많이 요청한 카탈로그 항목을 강조 표시합니다.

- 지식 문서 권장 사항은 문서의 뷰 수를 기반으로 합니다.
- 카탈로그 항목 권장 사항은 요청된 횟수를 기준으로 합니다.
- 포털 분류와 관련된 권장 사항이 홈페이지에 표시됩니다.

나에게 권장됨 구성

나에게 권장됨 위젯에는 분류에 따라 나와 가장 관련성이 높은 정보를 볼 수 있는 카탈로그 항목 및 지식 문서가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 포털 구성.
2. 필요에 맞게 포털을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 양식 필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 포털 생성을 참조하십시오.

3. 내가 만든 분류를 매핑하거나 포털 수준에서 기본 직원 분류를 사용합니다.
   분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오.
4. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
   a. *Set primary topics for Employee taxonomy script*를 검색합니다.
   b. 스크립트를 수동으로 실행하여 직원 분류와 연결된 문서 및 카탈로그 항목의 *taxonomy_topic* 필드를 업데이트합니다.

결과
이 스크립트는 직원 분류가 포털에 연결되어 있는 경우 권장 사항을 수정하고 검색합니다. 지식 문서 및 카탈로그 항목의 taxonomy_topic 열을 m2m_connected_content 테이블에 있는 해당 매핑으로 업데이트합니다.

분류와 관련된 컨텐츠에서 가장 많이 보거나 권장하는 문서 또는 카탈로그 항목을 가져와 직원에게 표시합니다.

다음에 수행할 작업
인스턴스 옵션을 구성하여 위젯의 모양을 제어할 수 있습니다. 나에게 권장됨 위젯 표시 수정 문서를 참조하십시오.

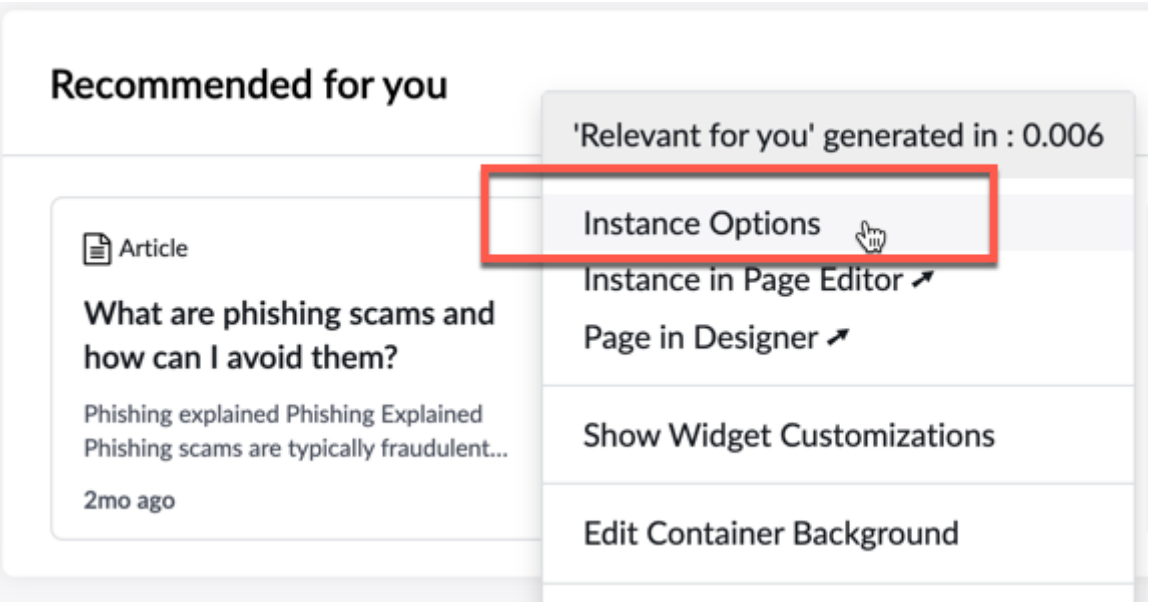
나에게 권장됨 위젯 표시 수정

나에게 권장됨(Recommended for you) 위젯에는 나와 가장 관련성이 높은 정보를 볼 수 있는 카탈로그 항목 및 지식 문서가 표시됩니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 제목, 표시할 항목 수, 보려는 항목의 범주 등 위젯의 모양을 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
   직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.
2. 컨트롤 키를 누르고, 나에게 권장됨 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 인스턴스 옵션을 구성합니다.

인스턴스 옵션	설명
예측에 사용되는 유사한 사용자 수	예측에 대한 유사한 사용자 수입니다. 예를 들면 25입니다.
최근 활동 차단(일)	일 단위의 최근 활동 차단입니다. 예를 들면 30일입니다.
제목	위젯의 제목입니다.
제한	위젯에 표시할 항목 수입니다. 기본값: 3
범주	위젯에서 보려는 항목의 범주입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 지식 ○ 카탈로그 ○ 지식 및 카탈로그 기본값: 지식 및 카탈로그
목록 유형	위젯에 항목을 표시할 방식입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 카드 목록 ○ 단순 목록 기본값: 단순 목록
카드 동작	위젯에 카드를 표시할 방식입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 단일 ○ 래핑 기본값: 단일

4. 저장을 클릭합니다.

빠른 링크 구성

빠른 링크는 조직 내의 특정 부서와 관련된 내부 및 외부 자원에 빠르게 액세스할 수 있는 통로입니다. 빠른 링크를 생성하고, 빠른 링크를 주제에 연결하고, 빠른 링크에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다.

빠른 링크 만들기

직원 센터에서는 빠른 링크 모듈을 사용하여 지식베이스, 카탈로그 항목, 페이지 및 링크와 같은 내부 및 외부 자원에 액세스할 수 있는 빠른 링크를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin, taxonomy_manager 또는 taxonomy_admin

이 태스크 정보
빠른 링크를 분류의 주제나 직원 센터 및 직원 센터 프로 홈페이지에 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 빠른 링크.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 빠른 링크 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장 또는 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
저장을 클릭하면 할당된 주제와 사용 가능한 대상 탭이 나타납니다.

- 주제를 빠른 링크에 할당합니다. 주제를 빠른 링크에 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 빠른 링크에 주제 할당 문서를 참조하십시오.
- 빠른 링크에 대한 액세스를 제한합니다. 빠른 링크에 대한 액세스를 제한하는 방법에 대한 자세한 내용은 빠른 링크에 대한 액세스 제한 문서를 참조하십시오.

sp_admin 역할을 가진 사용자는 빠른 링크 위젯 인스턴스 옵션을 사용하여 빠른 링크를 홈페이지에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 빠른 링크 위젯 표시 수정 문서를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 링크 위젯 표시 수정

외부 링크 만들기

빠른 링크에 주제 할당

빠른 링크를 만든 후에는 주제를 빠른 링크에 할당할 수 있습니다. 그러면 빠른 링크 컨텐츠가 직원 센터 및 직원 센터 프로에서 할당된 주제에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin, taxonomy_manager 또는 taxonomy_admin

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - (sp_admin 역할이 있는 경우) 다음으로 이동합니다. 직원 센터 〉 빠른 링크.
   - 다음으로 이동 컨텐츠 분류 〉 빠른 링크.
   빠른 링크 모듈에 기존 빠른 링크 목록이 표시됩니다.
2. 주제를 할당할 빠른 링크를 클릭합니다.
3. 할당된 주제 탭을 클릭합니다.
4. 추가를 클릭합니다.
5. 주제 선택 대화 상자에서 다음을 수행합니다.

   a. 분류 목록에서 분류를 선택합니다.
   선택한 분류와 연결된 모든 주제 목록이 표시됩니다.

   b. 빠른 링크에 할당할 주제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 확인을 클릭합니다.

주:
최적의 성능을 위해 루트 주제만 빠른 링크에 추가합니다. 상위 주제를 통해 하위 주제에 액세스합니다.

6. 탐색 탭을 클릭하여 연결된 고급 포털 탐색 및 메뉴 항목을 봅니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

빠른 링크 위젯 표시 수정

빠른 링크에 대한 액세스 제한

특정 사용자, 그룹, 역할 등에게만 액세스를 허용하는 사용자 기준을 설정하여 빠른 링크에 대한 액세스를 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin, taxonomy_manager 또는 taxonomy_admin 및 user_criteria_admin

프로시저

1. 다음 중 하나를 수행합니다.
   - (sp_admin 역할이 있는 경우) 다음으로 이동합니다. 직원 센터 〉 빠른 링크.
   - 다음으로 이동 컨텐츠 분류 〉 빠른 링크.
   빠른 링크 모듈에 기존 빠른 링크 목록이 표시됩니다.
2. 액세스를 제한할 빠른 링크를 클릭합니다.
3. 사용 가능한 대상 탭을 클릭합니다.

외부 링크 만들기

외부 자원 및 컨텐츠에 액세스할 수 있는 외부 링크를 만듭니다. 빠른 링크를 만들 때 주제에 표시할 컨텐츠 유형으로 외부 링크를 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin, taxonomy_admin 또는 taxonomy_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 외부 링크.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 외부 링크 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장 또는 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
저장을 클릭하면 사용할 수 있는 사람 및 사용할 수 없는 사람 탭이 나타납니다. 자세한 내용은 외부 링크에 대한 액세스 허용 또는 제한 문서를 참조하십시오.

관련 정보

빠른 링크 만들기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 링크에 대한 액세스 허용 또는 제한

특정 사용자, 그룹, 역할 등에게만 액세스를 허용하는 사용자 기준을 설정하여 외부 링크에 액세스할 수 있는 사람을 한정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin, taxonomy_admin 또는 taxonomy_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 외부 링크.
   외부 링크 모듈에 기존 외부 링크 목록이 표시됩니다.
2. 액세스를 허용하거나 제한할 외부 링크를 클릭합니다.
3. 외부 링크에 대한 액세스를 허용하려면 사용할 수 있는 사람 탭을 클릭합니다.
4. 외부 링크에 대한 액세스를 제한하려면 사용할 수 없는 사람 탭을 클릭합니다.

> **주:**
> 사용할 수 없는 사람 설정은 사용할 수 있는 사람 설정을 무효화합니다. 외부 링크의 사용할 수 없는 사람 목록에 있는 사용자는 해당 외부 링크의 사용할 수 있는 사람 목록에도 있더라도 해당 외부 링크에 액세스할 수 없습니다.

내 활성 항목 위젯 구성

내 활성 항목 위젯에는 내가 입력하거나 검토해야 하는 모든 사용자 활동이 표시됩니다.

내 활성 항목 위젯에서는 작업, 설문 조사 및 요청 활동을 기본적으로 직원 센터사용할 수 있습니다. 작업 활동은 기본적으로 기본으로 설정됩니다. 작업 활동은 기존 할 일 구성을 사용하여 표시되고 요청 활동은 기존 요청 필터를 사용하여 표시됩니다.

> **주:**
> 활동을 표시하기 위한 구성을 추가할 수 있습니다. 예를 들어 예약 활동을 표시하려면 애플리케이션에 대한 ServiceNow# Workplace Reservation Management 플러그인을 설치하고 활성화해야 합니다.

내 활성 항목 위젯에서 관리자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 우선순위 또는 긴급도를 기준으로 항목을 구성합니다.
- 항목을 세로 또는 가로 레이아웃으로 봅니다.
- 내 활성 항목에서 할당된 작업에 대한 작업을 수행합니다.

내 활성 항목 작업

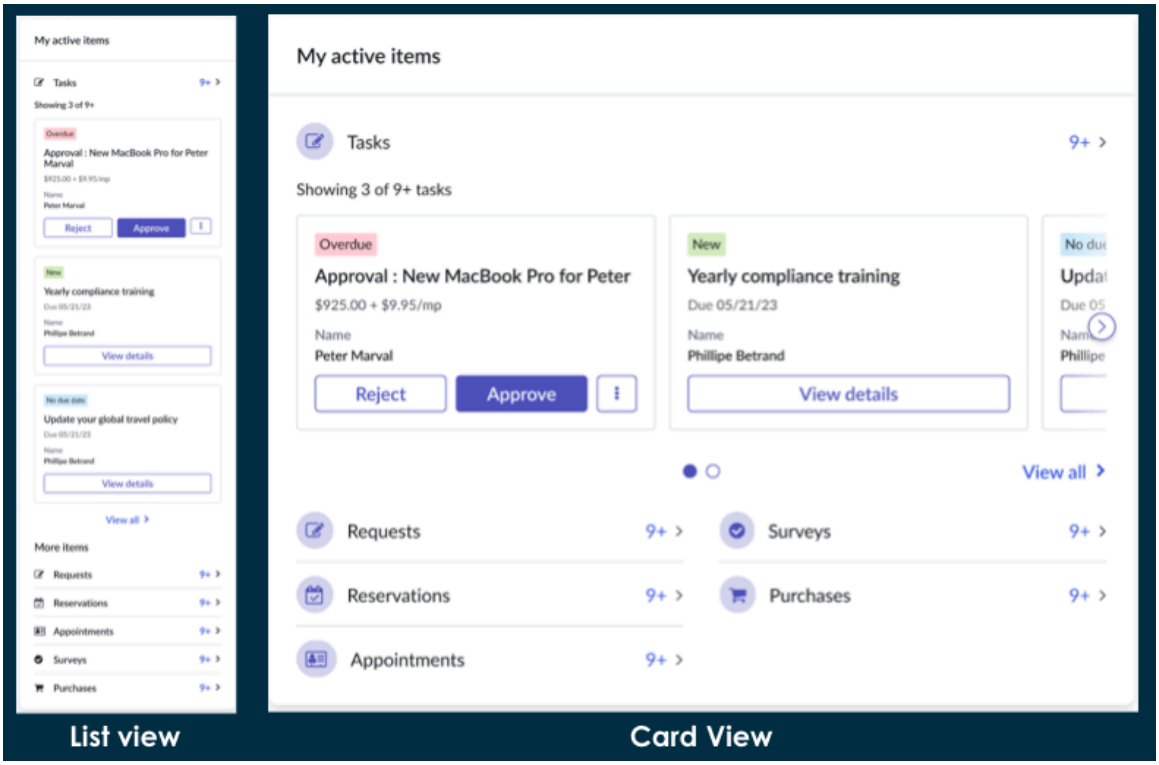
이제 직원이 내 활성 항목에서 작업을 수행할 수 있도록 작업 프레임워크를 구성할 수 있습니다.

기본 활동에 대한 작업 그룹을 구성하여 적절한 작업을 완료합니다. 작업의 경우 승인 및 거부 작업을 바로 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 승인을 위한 작업 구성 사용 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 작업 그룹을 작업과 연결하지 않으면 세부 정보 보기 옵션이 나타나 활동 세부 정보 페이지로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 활성 항목 위젯 항목



작업 그룹에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 프레임워크.

주:
작업 그룹을 작업과 연결하지 않으면 세부 정보 보기 옵션이 나타나 활동 세부 정보 페이지로 이동합니다.

요약 뷰

요약 뷰에는 모든 활동 수가 표시됩니다. 기본 활동 수는 위젯 상단에 표시됩니다. 기본 활동이 아닌 활동 수는 그 아래에 표시됩니다. 예를 들어 표시된 내 활성 항목 위젯 이미지에서 작업(9 Tasks)은 기본 활동이고 요청(9+ Requests)은 기본 활동이 아닌 활동입니다. 활동 수가 0개이면 요약 뷰의 활동 이름 옆에 **0** 이 표시됩니다. 예를 들어, 작업이 0개이면 요약 뷰에 0개의 작업이 표시됩니다. 작업 수가 숫자 9를 초과하면 요약 뷰의 활동 이름 옆에 9+가 표시됩니다. 예를 들어, 작업이 10개이면 요약 뷰에 9+ 작업이 표시됩니다.

위젯에서 활동을 클릭하면 활동 구성 양식의 내부 링크 필드에 지정한 페이지가 열립니다.

목록 뷰

목록 뷰에는 기본 활동에 대한 할 일 목록만 표시됩니다. 작업 활동을 기본으로 설정하면 목록 뷰에는 작업 활동에 대한 할 일만 표시됩니다.

모두 보기 옵션을 선택하면 기본 활동에 대해 구성한 페이지가 열립니다.

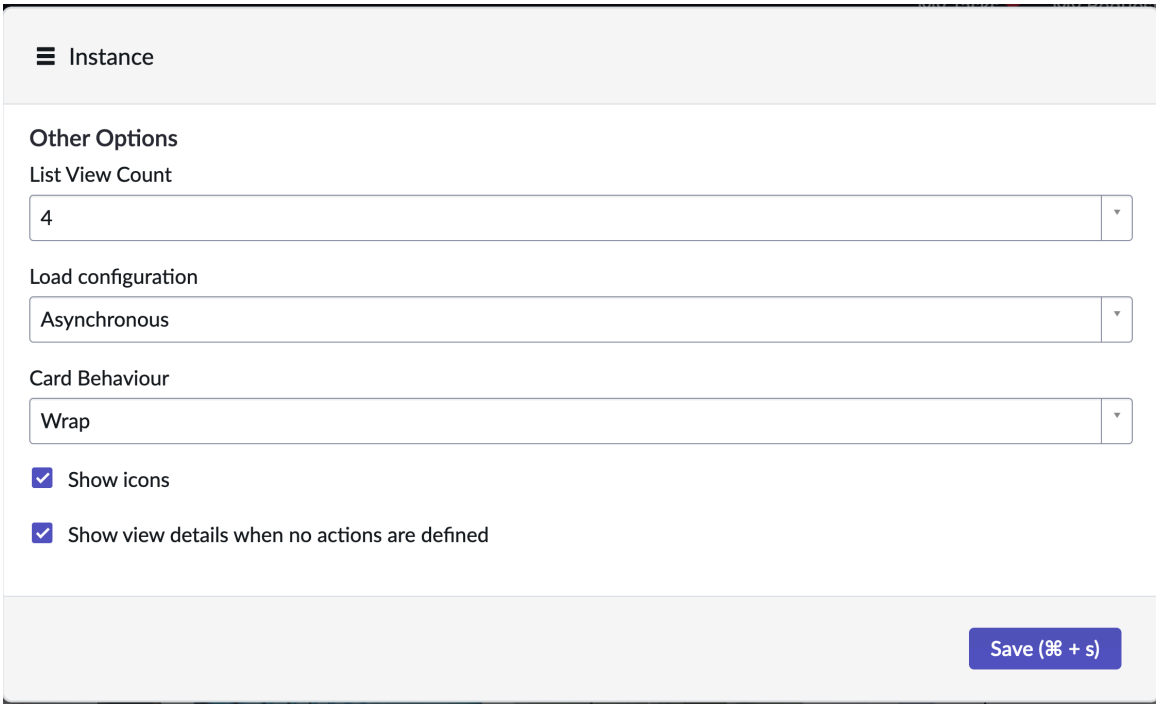
인스턴스 옵션

기본적으로 기본 활동에 대해서는 4개의 카드만 목록 뷰에 표시됩니다. 인스턴스 옵션을 구성하여 더 많은 카드를 볼 수 있습니다. Employee Center 홈페이지에서 컨트롤 키를 누르고 내 활성 항목 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.

- 목록 뷰 수 필드에서 **5**를 선택하여 5개의 카드를 보고 저장을 클릭합니다.
- 로드 구성 필드에서 동기식 또는 비동기식을 선택하여 위젯 로드 기본 설정을 구성합니다.
- 카드 동작 필드에서 줄 바꿈 또는 줄 바꿈을선택하여 5장의 카드를 보고 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 활성 항목 인스턴스 옵션



활동에 대해 고급 구성 또는 기본 구성을 수행할 수 있습니다.

바로 사용 가능한 승인 작업 그룹을 사용하여 승인 및 거부와 같은 작업을 표시합니다. 자세한 내용은 작업 프레임워크 문서를 참조하십시오.

주:
내 항목 위젯에 작업을 표시하려면 다음에서 OOTB 승인 작업 그룹을 추가할 수 있습니다. 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성에서 기존 할 일 구성을 클릭하고 할 일 구성 상세 정보 기록으로 이동한 다음 필드 매핑 아래의 OOTB 작업 그룹을 사용합니다.

관련 정보

기본 활동 구성 수행

고급 활동 구성 수행

기본 활동 구성 수행

특정 조건이 충족될 때 테이블에서 어떤 기록을 가져올지 결정하도록 활동을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sp_admin 또는 ESC 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 활동 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 활동 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장 또는 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

저장을 클릭하면 활동 구성 상세 정보 탭이 나타납니다. 기본 활동 구성에 대한 상세 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 기본 활동 구성 상세 정보 제공 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

저장을 클릭하면 활동 구성 상세 정보 및 활동 액세스 탭이 나타납니다.

- 기본 활동 구성에 대한 상세 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 기본 활동 구성 상세 정보 제공 문서를 참조하십시오.
- 활동에 대한 액세스를 제한합니다. 자세한 내용은 활동에 대한 액세스 제한 문서를 참조하십시오.

기본 활동 구성 상세 정보 제공

기본 활동 구성을 생성한 후에는 테이블에서 검색할 활동에 대한 기록을 지정해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sp_admin 또는 ESC 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 활동 구성.
2. 활동 구성 모듈은 기존 활동 구성 목록을 표시합니다.
3. 기본 활동 구성을 클릭하여 구성 상세 정보를 제공합니다.
4. 활동 구성 상세 정보 탭을 클릭합니다.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 활동 구성 상세 정보 양식 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 클릭합니다.

고급 활동 구성 수행

활동 수를 표시하고 기본 활동에 대해서는 항목을 목록으로 표시하도록 활동을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sp_admin 또는 ESC 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 활동 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 활동 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 고급 옵션을 선택합니다.
5. 요약 뷰 스크립트 필드에서 활동 수를 표시하는 스크립트(예: 새 sn_ex_sp)를 추가합니다.
   `ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   API는 정수 값을 반환합니다.
6. 목록 뷰 스크립트 필드에서 목록에 항목을 표시하는 스크립트(예: `# sn_ex_sp)# #####.`
   `ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   주:
   기본 옵션을 선택하여 이 활동을 기본 활동으로 표시한 경우에만 이 단계를 수행합니다.

7. 목록 뷰 **json**에서 테이블 필드를 구성요소 속성에 매핑하는 템플릿을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: { 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' / / ## ## ## ### URL# ## ### "###. URL# ### ## ### "_blank"입니다. }

8. 저장 또는 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

저장을 클릭하면 활동 액세스 탭이 나타납니다. 자세한 내용은 활동에 대한 액세스 제한 문서를 참조하십시오.

활동에 대한 액세스 제한

활동에 사용자 기준을 적용하여 활동에 액세스할 수 있는 사용자, 그룹 및 역할을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

내 활성 항목 위젯에는 사용자가 액세스할 수 없는 활동이 해당 사용자에 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 활동 구성.
   활동 구성 모듈은 기존 활동 구성 목록을 표시합니다.
2. 액세스를 제한할 활동 구성을 클릭합니다.
3. 활동 액세스 탭을 클릭합니다.

교차 채널 즐겨찾기

교차 채널 즐겨찾기는 직원이 자주 사용하는 컨텐츠에 빠르게 액세스할 수 있도록 지원하며 BU에 대한 확장성을 제공합니다.

직원은 홈페이지의 내 즐겨찾기 위젯 직원 센터 이나 전역 탐색 모음의 내 즐겨찾기 링크에서 직접 즐겨찾기 컨텐츠를 보고 액세스할 수 있습니다.

기본적으로 요청, 문서 및 애플리케이션 컨텐츠 유형에 대한 Employee Center 및 MESP 포털에 즐겨찾기가 활성화됩니다.

주:
앱 시작 관리자는 EC Pro 기능이므로 애플리케이션에 대한 즐겨찾기 옵션은 EC Pro 고객만 사용할 수 있습니다.

직원은 다음 유형의 페이지 또는 섹션에서 즐겨찾기 아이콘을 볼 수 있습니다.

- 주제 페이지
- 카탈로그 페이지 상세 정보 뷰
- 지식 페이지 상세 정보 뷰
- 서비스 카탈로그 페이지
- 내 애플리케이션 페이지
- 내 애플리케이션 위젯
- 나에게 권장됨 위젯

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

즐겨찾기 카드 상세 정보를 설정하고 기본 즐겨찾기 ♡ 아이콘도 컨텐츠를 즐겨찾기로 지정할 수 있습니다. 직원이 컨텐츠를 즐겨찾기로 표시하면 즐겨찾기 아이콘 모양이 ♥ 아이콘으로 변경됩니다.

주:
아이콘을 변경하려면 다음으로 이동하십시오. 서비스 포털 〉 포털 〉 직원 센터 〉 퀵 스타트 구성을 클릭하고 아이콘을 업데이트합니다.

내 즐겨찾기

홈페이지 헤더의 내 즐겨 찾기에서 위젯의 직원 센터 모든 즐겨찾기 항목에 접근할 수 있습니다. 즐겨찾기 목록을 찾아보고, 날짜 또는 최신순으로 정렬하고, 카드 뷰 및 목록 뷰를 봅니다.

내 즐겨찾기 위젯은 일부 컨텐츠를 즐겨찾기 로 표시한 경우에만 나타납니다. 그러나 인스턴스 옵션에서 빈 상태 표시를 선택하면 홈페이지에 빈 즐겨찾기 위젯을 표시할 수 있습니다.

즐겨찾기 정렬

인스턴스 옵션을 사용하여 즐겨찾기 항목의 정렬 순서를 구성할 수 있습니다. 구성 시 직원은 다음 방법 중 하나로 즐겨찾기 섹션에서 즐겨찾기를 정렬할 수 있습니다.

- 최근에 접근
- 추가된 날짜(최신순)
- 추가된 날짜(오래된 순)

즐겨찾기 문제 해결

다음 단계에 따라 즐겨찾기 관련 문제를 해결하십시오.

- 업그레이드의 경우 즐겨찾기와 관련된 RCA를 허용할 수 있습니다.
- 최신 플러그인을 설치하고 업데이트해야 합니다.
- sp_portal 테이블에서 즐겨찾기 값 사용을**True**로 설정합니다.
- 사용자 지정은 즐겨찾기의 표시와 기능에 영향을 줄 수 있음을 기억하십시오.
- 즐겨찾는 애플리케이션을 Now Mobile에서 볼 수 없습니다.

관련 정보

즐겨찾기 관리

즐겨찾기 컨텐츠 유형 구성

직원이 컨텐츠를 개인화하고 자주 사용하는 컨텐츠에 쉽게 액세스할 수 있도록 즐겨찾기 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 포털 관리자 및 sp_admin

이 태스크 정보

즐겨찾기 및 즐겨찾기 아이콘을 구성할 수 있습니다. 요청, 문서 및 애플리케이션(EC Pro만 해당)과 같은 컨텐츠 유형에 대한 즐겨찾기를 활성화하면 직원은 컨텐츠를 즐겨찾기로 표시할 수 있습니다.

주:
애플리케이션은 EC Pro 기능이므로 애플리케이션에 대한 즐겨찾기는 EC Pro 고객만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 컨텐츠 유형에 대한 즐겨찾기를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 즐겨찾기 〉 즐겨찾기 콘텐츠 유형.
2. 컨텐츠 유형을 지정합니다.
   예를 들면 문서입니다.
3. 배지 아이콘을 선택합니다.
4. 활성 옵션을 선택합니다.

결과

컨텐츠 유형 표시가 구성되었습니다.

모바일에서 즐겨찾기 컨텐츠 유형 구성

직원이 컨텐츠를 개인화하고 컨텐츠에 쉽게 액세스할 수 있도록 모바일에서 즐겨찾기 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 포털 관리자 및 sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 **UI** 〉 모바일.
2. 필요에 맞게 모바일 UI 규칙을 편집합니다.
   모바일 UI 규칙 을 보고 다음 필드 값을 구성합니다.

모바일 **UI** 규칙

필드	설명
조건	조건 필드의 경우 sysId가 새 즐겨찾기 컨텐츠 유형 기록의 sys_id를 나타내는 text_02=sysId를 지정합니다. 이 규칙은 이 컨텐츠 유형에 속한 즐겨찾기 항목에만 적용됩니다.
상위	내 즐겨찾기(이미지 없음)
상위 테이블	모바일 뷰
트리거	OnLoad

모바일 **UI** 규칙 작업

필드	설명
대상	text_01
운영	UI 스타일 설정
값	JSON 예시{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }

이 컨텐츠 유형과 연결된 컨텐츠 구성에 즐겨찾기 카드에서 렌더링할 이미지가 포함될 수 있는 경우, 내 즐겨찾기(이미지 포함)가 포함된 다른 기록을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 필요에 맞게 기능 및 기능 인스턴스를 생성합니다.
   기능 및 기능 인스턴스 생성을 참조하고 다음 필드 값을 구성합니다.

   모바일 기능

테이블	즐겨찾기(앱 사용)〔sn_ex_sp_st_favorite〕
조건	이 기능이 원하는 컨텐츠 유형에만 적용되도록 적절한 조건을 추가합니다.
상위	테이블 이름을 *sys_sg_master_item*으로 지정하고 문서를 이미지 없이 내 즐겨찾기로 설정합니다.

결과
컨텐츠 유형 표시는 모바일용으로 구성됩니다.

관련 정보

Now Mobile 앱

Mobile plugins

즐겨찾기 구성 옵션

직원이 컨텐츠를 개인화하고 자주 사용하는 컨텐츠에 쉽게 액세스할 수 있도록 즐겨찾기 옵션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin 및 sp_admin

이 태스크 정보

즐겨찾기 카드 상세 정보를 설정하고 기본 즐겨찾기 ♡ 아이콘도 컨텐츠를 즐겨찾기로 지정할 수 있습니다. 직원이 컨텐츠를 즐겨찾기로 표시하면 즐겨찾기 아이콘 모양이 ♥ 아이콘으로 변경됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 즐겨찾기 〉 즐겨찾는 컨텐츠 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 구성을 업데이트합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   즐겨찾는 컨텐츠 구성 양식

필드	설명
컨텐츠 유형	즐겨찾기 아이콘이 나타날 수 있는 컨텐츠의 유형입니다. 기본적으로 다음 컨텐츠 유형에 즐겨찾기 아이콘이 있습니다. ○ 요청 ○ 문서 ○ 애플리케이션
테이블	데이터를 가져오는 테이블의 이름입니다.
애플리케이션	애플리케이션의 범위입니다.
순서	즐겨찾기 컨텐츠를 표시할 순서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	연결된 컨텐츠 유형에 즐겨찾기 기능을 활성화하는 옵션입니다.
조건	즐겨찾기 기능에 맞는 조건입니다. 사용할 수 있는 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다.
표시 구성	즐겨찾기 아이콘의 설정을 표시합니다. 다음과 같이 적절한 표시 설정을 선택합니다. ○ 가용성 ▪ 모바일 전용 ▪ 데스크톱 전용 ▪ 데스크톱과 모바일 ○ 표시할 기본 필드 ○ 표시할 보조 필드 ○ 이미지
탐색 구성	즐겨찾기 아이콘의 탐색 설정입니다. 다음 옵션을 선택합니다. ○ 탐색 유형 ▪ 내부 사용자는 포털 페이지와 탐색 매개변수를 지정합니다. ▪ 외부: 사용자가 URL과 필드 간의 외부 탐색 유형을 선택합니다. *URL*의 경우, 사용자가 URL과 매개변수를 지정합니다(있는 경우). *field*의 경우, 사용자가 클릭 가능한 탐색 링크가 있는 테이블에서 필드를 선택합니다. ○ 포털 페이지 ○ **URL** 매개변수 ○ 필드

4. 제출을 클릭합니다.

결과
즐겨찾기 아이콘이 직원 센터 및 MESP 포털에 나타납니다.

즐겨찾기 비활성화

즐겨찾기 옵션을 활성화하거나 비활성화하여 즐겨찾기 아이콘을 표시하고 빠른 사용을 위한 즐겨찾기 목록에 액세스할 수 있습니다. 직원 센터 및 MESP에서는 즐겨찾기 기능이 기본적으로 활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
즐겨찾기 옵션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 포털 및 앱에서 지원되는 컨텐츠 유형에 즐겨찾기 아이콘을 표시합니다.
- 포털 헤더에 내 즐겨찾기 메뉴 항목을 표시합니다.
- 지정된 모든 즐겨찾기 목록에 액세스하여 메뉴 항목을 빠르게 참조할 수 있습니다.

즐겨찾기 기능은 기본적으로 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
EC 및 MESP 이외의 포털의 경우 다음에서 즐겨찾기 사용을 선택하여 즐겨찾기 옵션을 활성화할 수 있습니다. 서비스 포털 〉 포털 〉 직원 센터 〉 퀵 스타트 구성.

다음 단계를 사용하여 즐겨찾기 옵션을 비활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 포털 구성.
2. 필요에 맞게 포털을 편집합니다.
   포털 양식 필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 포털 생성을 참조하십시오.
3. 직원 센터 포털에서 즐겨찾기 활성화 옵션을 선택 취소하여 포털에서 내 즐겨찾기를 비활성화합니다.
   MESP에서는 즐겨찾기가 기본적으로 활성화되어 있습니다.

주:
MESP에서 즐겨찾기 를 비활성화하려면 지원팀에 문의하십시오.

결과
즐겨찾기 기능이 꺼집니다.

즐겨찾기 제거

RCA가 에서 직원 센터즐겨찾기 옵션을 관리할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
포털 즐겨찾기 테이블에서 애플리케이션 제한된 호출자 액세스를 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 즐겨찾기.
2. sp_favorite에서 애플리케이션 액세스 탭으로 이동합니다.
3. 모든 애플리케이션 범위를 사용하여 다음 옵션을 모두 선택해야 합니다.
   - 읽을 수 있음
   - 작성 가능
   - 업데이트 가능
   - 삭제 가능

주:
sp_favorite로 삭제 작업을 선택하지 않으면 즐겨찾기에서 즐겨찾기를 제거할 수 없습니다. 다음과 같은 메시지가 나타납니다.

```
⊠⊠⊠⊠ ## ## ## ⊠⊠⊠⊠ ## ## "sn_ex_sp"⊠⊠ "sp_favorite"⊠ ## ## ###
⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠. ⊠⊠⊠⊠⊠⊠⊠ # ### ### # ⊠⊠⊠⊠.
```

결과
즐겨찾기 기능이 활성화되고 지정된 CRUD 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱 시작 관리자

앱 시작 관리자를 통해 직원에게 Employee Center에서 모든 웹 비즈니스 애플리케이션에 대한 원클릭 액세스를 제공할 수 있습니다.

Azure AD 및 비SSO에서 모든 비즈니스 애플리케이션을 동기화하고 사용자 지정 애플리케이션을 수동으로 등록하며 직원이 이러한 애플리케이션에 액세스할 수 있도록 합니다. 동적 주제 페이지와 검색을 통해 상황에 맞게 Employee Center 홈페이지 위젯에서 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.

앱 시작 관리자는 앱 검색에 드는 노력을 줄이고 단일 사용 케이스 SSO 대시보드를 사용할 필요를 없앰으로써 직원 생산성을 향상시킬 수 있습니다. 직원 센터 프로와 함께 애플리케이션 시작 관리자를 사용하면 다음과 같은 유형의 애플리케이션을 관리할 수 있습니다.

- **SSO** 통합 앱: 앱 시작 관리자는 Azure AD와의 사전 구축 통합을 제공합니다. Microsoft Azure AD를 ID 및 액세스 관리 도구로 사용하는 경우 Azure AD 계정에 등록된 애플리케이션을 앱 시작 관리자와 자동으로 동기화할 수 있습니다. Microsoft Azure AD와 같이 사용자가 SSO에서 액세스할 수 있는 애플리케이션만 Employee Center에 표시됩니다. 앱 시작 관리자 프레임워크를 사용하면 다른 SSO 벤더와 통합하고 등록된 애플리케이션을 동기화할 수 있습니다. 필요한 스포크, 작업 및 라이센스 요구 사항의 가용성은 통합 허브를 참조하십시오.

  > **주:**
  > 이 특정 사용 케이스의 경우 Microsoft Azure AD 스포크는 Integration Hub 라이센스 요구 사항에서 제외되며 트랜잭션은 통합 허브 권리에 대해 계산되지 않습니다.

- 사용자 지정 웹 애플리케이션(비SSO): SSO에 등록되지 않은 애플리케이션을 수동으로 등록합니다. 웹 애플리케이션 테이블에 앱을 등록하고 사용자 기준을 정의하여 가시성을 제어합니다.

SSO 및 비SSO 앱 구성

홈 페이지 위젯 또는 주제 페이지에서 SSO 통합 앱과 사용자 지정 등록 앱을 모두 구성하고 위젯 기본 설정을 관리하며 애플리케이션을 주제에 연결합니다. 관리자는 애플리케이션을 등록하고 사용 가능한 애플리케이션을 동기화하며 애플리케이션에 대한 원클릭 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 주제를 애플리케이션에 연결하여 직원 포털 내에서 바로 유용한 애플리케이션을 시작할 수 있습니다.

- 직원 생산성을 높일 수 있는 통합 애플리케이션 시작 관리자를 생성합니다.
- SSO 애플리케이션 동기화, 사용자 지정 애플리케이션 등록, 사용자나 그룹에 애플리케이션 할당과 같은 통합을 구성합니다.
- 역할, 위치, 비즈니스 단위, 팀 및 기타 기준에 따라 사용자 지정 애플리케이션을 할당합니다.
- Azure AD를 통합하고 연결된 Azure AD 계정에서 등록된 애플리케이션을 동기화합니다.
- 컨텍스트 내 앱 검색을 위해 애플리케이션을 주제에 연결합니다.
- 즐겨찾기, 추천, 범주 및 최근 기준으로 애플리케이션을 찾습니다.
- 직원 생산성과 경험을 향상시킵니다.
- 앱 시작 관리자는 Employee Center Pro 기능입니다.

내 애플리케이션 사용자 경험 및 개인화

앱 검색 및 빠른 액세스를 위해 앱 시작 관리자에서 애플리케이션을 구성합니다. 추천, 최근, 범주 및 즐겨찾기 그룹을 사용하는 간소화된 탐색 경험을 통해 사용자 경험을 개선합니다. 이러한 기능은 기본적으로 활성화되어 있지만, 관리자는 이 옵션을 비활성화하거나 표시 기본 설정을 조정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 범주화: 관리자는 애플리케이션을 재무, IT, 이벤트 등과 같은 적합한 범주에 매핑할 수 있습니다. 범주를 생성하고 앱을 하나 이상의 앱 범주에 할당할 수 있습니다.
- 추천: 관리자는 가시성을 높이기 위해 이 옵션을 사용하여 새 애플리케이션, 중요한 애플리케이션 또는 계절의 영향을 받는 애플리케이션을 승격할 수 있습니다. 가시성을 높이기 위해 중요한 애플리케이션에 태그를 지정합니다. 추천 애플리케이션에는 필터나 정렬과는 별개의 표시 여부 기본 설정이 있으며, 이는 페이지 상단에 표시됩니다.
- 즐겨찾기: 직원은 쉽게 액세스할 수 있도록 애플리케이션을 즐겨찾기로 표시할 수 있습니다. 빠른 액세스를 위해 자주 사용하는 앱을 지정합니다.
- 최근에 열었음: 직원은 최근에 열었음 섹션에서 최근에 연 앱으로 이동할 수 있습니다.

애플리케이션 검색

앱 시작 관리자에 대해 AI Search 기능을 구성하고 활성화합니다. 방법을 알아보려면 다음 주제를 참조하십시오.

- 활성화 및 구성 AI 검색 위치 서비스 포털
- 구성 중 AI 검색
- 소스 검색

관련 정보

사용자 지정 웹 애플리케이션 등록

웹 애플리케이션에 주제 할당

Microsoft Azure AD에서 애플리케이션 동기화

애플리케이션 위젯 표시 수정

앱 시작 관리자에서 애플리케이션 액세스

Microsoft Azure AD에서 애플리케이션 동기화

관리자는 SSO(Single Sign-On) 애플리케이션을 동기화하고 애플리케이션에 대한 원클릭 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 주제를 애플리케이션에 연결하여 포털에서 바로 유용한 애플리케이션을 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin, 분류 관리자 또는 분류 매니저

- Azure에서 앱 시작 관리자가 애플리케이션을 동기화하는 작업은 최신 Microsoft Azure AD 스포크 버전과만 호환됩니다. 앱을 웹 애플리케이션과 동기화하려면 기존 Azure AD 스포크를 업그레이드해야 합니다.
- Azure AD 통합을 통해 직원은 사전 통합된 앱에 액세스하고 앱을 관리할 수 있습니다.
- Azure AD 스포크 설정에 설명된 대로 ServiceNow와 Azure AD 스포크를 통합하고 자격 증명 기록을 생성하며 연결 기록을 생성합니다.
- Azure 스포크 및 서비스 주체의 기본 사항을 이해합니다.
- 로그인 자격 증명 요청 없이 SSO에서 유효한 권리가 있는 모든 활성 앱에 보다 쉽게 액세스할 수 있습니다.

이 태스크 정보

직원 센터 프로와 함께 앱 시작 관리자를 사용하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 연결된 Azure AD 계정의 등록된 애플리케이션을 애플리케이션 위젯과 동기화합니다.
- Azure ID 관리에 대한 사용자 권한을 기반으로 애플리케이션에 대한 액세스를 활성화합니다.
- 인스턴스에서 Azure AD의 모든 활성 애플리케이션을 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자나 그룹에 애플리케이션 추가, 생성 및 할당과 같은 애플리케이션 통합을 구성합니다.
- 앱 아이콘, 레이블 및 링크를 변경하거나 앱을 비활성으로 표시합니다.

Azure AD 통합을 통해 직원은 사전 통합된 앱에 액세스하고 앱을 관리할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 웹 애플리케이션.
2. Azure 계정에서 애플리케이션을 가져오려면 애플리케이션 업데이트를 클릭합니다.
   모든 Azure 애플리케이션이 나타납니다. 다음 정보를 참조합니다.

필드	설명
이름	웹 애플리케이션 이름입니다.
설명	웹 애플리케이션에 대한 설명입니다. 주: Azure 앱의 경우 Azure API 제한으로 인해 설명이 비어 있습니다. 그러나 수동으로 설명을 추가할 수 있습니다.
활성	웹 애플리케이션 상태입니다. 사용자에 대한 활성 애플리케이션만 표시됩니다.
범주	애플리케이션이 할당된 범주입니다. 범주를 생성하고 앱을 하나 이상의 앱 범주에 할당할 수 있습니다.
앱 소스	애플리케이션의 소스입니다. Azure: Azure와 같은 외부 통합을 사용하는 관리자가 동기화한 애플리케이션입니다.
애플리케이션 URL	애플리케이션의 URL입니다.
애플리케이션 아이콘	애플리케이션의 아이콘입니다.
애플리케이션 아이콘 URL	애플리케이션 아이콘의 URL입니다.
다음에 사용할 수 있음	앱을 사용할 수 있는 사용자 그룹입니다. 비즈니스 요구에 따라 사용자 그룹을 정의하고 선택합니다. 이 필드는 사용자 지정 애플리케이션에만 적용됩니다.
다음에 사용할 수 없음	앱을 사용할 수 없는 사용자 그룹입니다. 사용 불가 대상에 정의된 값이 사용 가능한 대상보다 우선합니다. 이 필드는 사용자 지정 애플리케이션에만 적용됩니다.
기록 업데이트됨	Azure 앱 기록이 수동으로 업데이트되는지 여부를 나타내는 기록 업데이트 설정입니다. 수동 변경 시 값이 true로 변경됩니다. 사용자 지정 앱의 경우 기본값은 false입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 Azure 통합과 동기화된 앱에만 적용됩니다.
추천	애플리케이션을 추천으로 표시하는 옵션입니다. 가시성을 높이기 위해 추천 옵션을 사용하여 새 애플리케이션, 중요한 애플리케이션 또는 계절의 영향을 받는 애플리케이션을 승격할 수 있습니다. 주: 추천 애플리케이션에는 필터나 정렬과는 별개의 표시 기본 설정이 있으며, 이는 페이지 상단에 표시됩니다.

주:
API 스로틀링 제한은 다중 테넌트 또는 단일 테넌트 구성에 따라 달라집니다.

3. 저장을 클릭합니다.
애플리케이션을 가져왔습니다. 계속 진행하여 애플리케이션에 적합한 주제를 연결할 수 있습니다.
4. 애플리케이션에 주제를 할당하려면 웹 애플리케이션에 주제 할당 문서를 참조하십시오.

결과
애플리케이션을 동기화할 때 페이지의 관련 링크에서 Azure 앱 목록을 보고 플로우 실행 상태를 추적할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
최신 앱을 동기화하기 위해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 다음에서 애플리케이션 업데이트를 클릭합니다. 모두 〉 직원 센터 〉 웹 애플리케이션 : 업데이트를 sn_hr_sp.esc_admin 역할과 즉시 동기화합니다. 앱을 업데이트할 때 페이지의 관련 링크에서 플로우 실행 상태를 추적할 수 있습니다.
- 에서 애플리케이션 가져오기 예약 작업 실행 시스템 정의 〉 예약된 작업 필요에 따라 자동으로 또는 하루에 한 번 업데이트를 동기화합니다.

업그레이드의 경우: 기존 Azure AD 스포크 및 연결이 있고 앱 시작 관리자를 사용하여 Employee Center Pro로 업그레이드하면 앱이 자동으로 작업을 통해 동기화되고 야간에 업데이트됩니다. 애플리케이션 가져오기 작업을 사용하지 않으려면 다음에서 작업을 비활성으로 표시해야 합니다. 시스템 정의 〉 예약된 작업.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Azure 서비스 주체와 매핑된 사용자 권한, 서비스 주체 및 애플리케이션에 따라 앱 시작 관리자에 애플리케이션이 표시됩니다. Azure 앱 서비스 주체에서 서비스 주체를 확인합니다.

- Azure 측에서 사용자 액세스 권한이 변경되면 업데이트는 애플리케이션 위젯에서 실시간으로 동기화됩니다. 변경 내용을 보려면 Azure 계정에 다시 로그인합니다.
- 앱 메타데이터의 변경 내용은 다음 동기화 후에만 반영됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
애플리케이션이 숨겨져 있어도 사용자는 다음 동기화까지 애플리케이션에 대한 권한을 계속 보유합니다.

Okta와 앱 시작 관리자의 통합

OOTB Integration with Okta를 사용하면 Okta에서 등록된 애플리케이션을 자동으로 동기화하고 직원에게 할당된 개인화된 애플리케이션 목록에 대한 원클릭 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 직원은 로그인 자격 증명을 지정하지 않고도 Okta에서 유효한 권리가 있는 모든 활성 앱에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에

- Okta에서 애플리케이션의 앱 시작 관리자 동기화는 최신 Okta 스포크 버전과만 호환됩니다. 기존 Okta 스포크를 업그레이드하여 앱을 웹 애플리케이션과 동기화해야 합니다.
- Okta 스포크 설정 에 설명된 대로 ServiceNow, Inc.와 Okta 스포크를 통합하고 자격 증명 기록을 생성하며 연결 기록을 생성합니다.

필요한 역할: sp_admin, 분류 관리자 또는 분류 매니저

이 태스크 정보

스포크 설정 후 Okta 애플리케이션은 매일 Okta 계정의 웹 애플리케이션 테이블로 동기화됩니다. 최신 애플리케이션을 동기화하기 위해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- sn_hr_sp.esc_admin 역할로 모두 〉 직원 센터 〉 웹 애플리케이션 〉 애플리케이션 업데이트 업데이트를 즉시 동기화합니다.

  애플리케이션을 업데이트할 때 페이지의 관련 링크에서 플로우 실행 상태를 추적할 수 있습니다.

- 관리자는 필요에 따라 자동으로 또는 매일 한 번씩 애플리케이션 가져오기 예약 작업을 실행하여 업데이트를 동기화합니다 시스템 정의 〉 예약된 작업.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 웹 애플리케이션.
2. 애플리케이션 업데이트를 클릭하여 외부 통합 Okta에서 애플리케이션을 가져옵니다. 모든 Okta 애플리케이션이 다음과 같은 정보와 함께 표시됩니다.

필드	설명
이름	웹 애플리케이션 이름입니다.
설명	웹 애플리케이션에 대한 설명입니다.
활성	활성은 애플리케이션의 상태를 나타냅니다. 사용자에 대한 활성 애플리케이션만 표시됩니다.
범주	애플리케이션이 할당된 범주입니다. 범주를 생성하고 앱을 하나 이상의 앱 범주에 할당할 수 있습니다.
앱 소스	애플리케이션의 소스입니다. 통합을 사용하는 관리자가 동기화한 Okta 애플리케이션입니다.
애플리케이션 URL	애플리케이션의 URL입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
애플리케이션 아이콘	애플리케이션의 아이콘입니다.
애플리케이션 아이콘 URL	애플리케이션 아이콘의 URL입니다.
기록 업데이트됨	Okta 앱 기록이 수동으로 업데이트되는지 여부를 나타내는 기록 업데이트 설정입니다. 이름 및 애플리케이션 **URL**을 수동 변경할 시 값이 true로 변경됩니다. 사용자 지정 앱의 경우 기본값은 false입니다. **주:** Okta 통합과 동기화된 앱에만 적용됩니다.
추천	애플리케이션을 추천으로 표시하는 옵션입니다. 가시성을 높이기 위해 추천 옵션을 사용하여 새 애플리케이션, 중요한 애플리케이션 또는 계절의 영향을 받는 애플리케이션을 승격할 수 있습니다. **주:** 추천 애플리케이션에는 필터나 정렬과는 별개의 표시 기본 설정이 있으며, 이는 페이지 상단에 표시됩니다.

애플리케이션을 가져왔습니다. 계속 진행하여 애플리케이션에 적합한 주제를 연결할 수 있습니다.

3. 웹 애플리케이션에 주제 할당의 단계에 따라 애플리케이션에 주제를 할당합니다.

결과
애플리케이션을 동기화하면 Okta 앱 목록을 볼 수 있습니다. 페이지의 *Okta flow execution status* 관련 링크에서 플로우 실행 상태를 추적합니다.

다음에 수행할 작업
업그레이드의 경우: 기존 Okta 스포크 및 연결이 있고 앱 시작 관리자 기능을 사용하여 Employee Center Pro로 업그레이드하면 앱이 자동으로 작업을 통해 동기화되고 야간에 업데이트됩니다. 애플리케이션 가져오기 작업을 사용하지 않으려면 다음에서 작업을 비활성 상태로 표시해야 합니다. 시스템 정의 〉 예약된 작업.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Okta와 매핑된 사용자 권한 및 애플리케이션에 따라 앱 시작 관리자에 애플리케이션이 표시됩니다.

- Okta 측에서 사용자 액세스 권한이 변경되면 업데이트는 애플리케이션 위젯에서 실시간으로 동기화됩니다. 변경 내용을 보려면 직원 센터 계정에 다시 로그인합니다.
- 삭제, 상태 변경 또는 *Do not display application icon to users* 선택과 같은 앱 메타데이터의 변경 내용은 다음 동기화 후에만 반영됩니다. 동기화 후 앱은 비활성으로 표시되고 사용자로부터 숨겨집니다.

주: 애플리케이션이 숨겨져 있어도 사용자는 다음 동기화까지 애플리케이션에 대한 권한을 계속 보유합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 웹 애플리케이션 등록

관리자는 수동으로 애플리케이션을 등록하고 애플리케이션에 대한 원클릭 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 주제를 애플리케이션에 연결하여 주제 페이지에서 바로 유용한 애플리케이션을 검색하고 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin, 분류 관리자 또는 분류 매니저

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 웹 애플리케이션.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	웹 애플리케이션 이름입니다.
설명	웹 애플리케이션에 대한 설명입니다.
활성	활성은 웹 애플리케이션의 상태를 나타냅니다. 사용자에 대한 활성 애플리케이션만 표시됩니다.
범주	애플리케이션이 할당된 범주입니다. 범주를 생성하고 앱을 하나 이상의 앱 범주에 할당할 수 있습니다.
앱 소스	애플리케이션의 소스입니다. ○ 사용자 지정: EC 웹 애플리케이션 옵션을 사용하여 관리자가 등록한 애플리케이션입니다. ○ **Azure**: Azure와 같은 외부 통합을 사용하여 관리자가 동기화한 애플리케이션입니다.
애플리케이션 URL	애플리케이션의 URL입니다.
애플리케이션 아이콘	애플리케이션의 아이콘입니다.
애플리케이션 아이콘 URL	애플리케이션 아이콘의 URL입니다.
다음에 사용할 수 있음	앱을 사용할 수 있는 사용자 그룹입니다. 비즈니스 요구에 따라 사용자 그룹을 정의하고 선택합니다. 사용자 지정 애플리케이션에만 적용됩니다.
다음에 사용할 수 없음	앱을 사용할 수 없는 사용자 그룹입니다. 사용 불가 대상에 정의된 값이 사용할 수 있는 사람보다 우선합니다. 사용자 지정 애플리케이션에만 적용됩니다.
기록 업데이트됨	Azure 앱 기록이 수동으로 업데이트되는지 여부를 나타내는 기록 업데이트 설정입니다. 앱 기록을 수동 변경할 시 값이 true로 변경됩니다. 사용자 지정 앱의 경우 기본값은 false입니다. 이 플래그는 내부적으로 일반 데이터 동기화 작업에서 수정된 특정 애플리케이션을 제외하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: Azure 통합과 동기화된 앱에만 적용됩니다.
추천	애플리케이션을 추천으로 표시하는 옵션입니다. 가시성을 높이기 위해 추천 옵션을 사용하여 새 애플리케이션, 중요한 애플리케이션 또는 계절의 영향을 받는 애플리케이션을 승격할 수 있습니다. 주: 추천 애플리케이션에는 필터나 정렬과는 별개의 표시 기본 설정이 있으며, 이는 페이지 상단에 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   이제 애플리케이션이 등록되었습니다. 계속 진행하여 애플리케이션에 적합한 주제를 연결할 수 있습니다.
5. 웹 애플리케이션에 주제 할당의 단계에 따라 애플리케이션에 주제를 할당합니다.
6. 업데이트를 클릭하여 애플리케이션에 주제를 할당합니다.
7. 순서 점수를 정의하여 주제 페이지에 애플리케이션의 표시를 결정합니다.
   - 기본적으로 애플리케이션은 알파벳 순으로 표시됩니다. 사용 시 홈 페이지 위젯에서 최근 사용에 따라 표시 순서가 변경됩니다.
   - 표시 기본 설정의 경우 조직의 필요에 따라 순서 시퀀스를 구성합니다.

   요구 사항에 따라 여러 애플리케이션을 등록할 수 있습니다.

결과
애플리케이션을 생성하면 사용자 지정 앱 목록을 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
직원은 모든 애플리케이션 및 연결된 주제에 액세스할 수 있습니다. 앱 시작 관리자에서 애플리케이션 액세스 참조

웹 애플리케이션에 주제 할당

주제 페이지에서 바로 유용한 애플리케이션을 검색하고 시작하는 데 도움이 되는 애플리케이션에 주제를 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 분류 관리자, 분류 매니저 및 분류 기고자

프로시저
1. 이동 웹 애플리케이션 〉 애플리케이션 주제 〉 신규.
2. 주제 선택 대화 상자에서 다음 단계를 수행합니다.

   a. 분류 목록에서 적절한 분류를 선택합니다.
   예를 들면 직원입니다.
   선택한 분류와 연결된 모든 주제 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 애플리케이션에 할당할 주제 또는 하위 주제를 선택합니다.

c. 확인을 클릭합니다.

3. 업데이트를 클릭하여 애플리케이션에 주제를 할당합니다.

다음에 수행할 작업

직원은 모든 애플리케이션 및 연결된 주제에 액세스할 수 있습니다. 앱 시작 관리자에서 애플리케이션 액세스 참조

애플리케이션 위젯 표시 수정

직원 포털의 애플리케이션 위젯에서 통합 애플리케이션의 모든 유용한 애플리케이션에 액세스합니다. 주제를 찾아보고 애플리케이션을 시작하면 관련 애플리케이션 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sp_admin

이 태스크 정보

직원 센터 프로와 함께 애플리케이션 시작 관리자를 사용하면 애플리케이션에 원클릭 액세스를 제공하고 아이콘 및 설명과 같은 위젯의 모양을 제어하는 인스턴스 옵션을 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
직원 센터 홈페이지가 표시됩니다.

2. 모양을 구성하려면 컨트롤 키를 누르고 애플리케이션 위젯을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 인스턴스 옵션을 선택합니다.

3. 양식에서 다음 옵션을 선택합니다.

필드	설명
위젯 제목	위젯 제목(예: 내 애플리케이션)
애플리케이션 수	위젯에 표시할 애플리케이션 수
카드 표시 뷰	카드의 뷰 기본 설정을 표시합니다. 다른 옵션에는 앱 아이콘이나 제목이 필요합니다. 웹 애플리케이션에 대한 인스턴스 옵션

4. 저장을 클릭합니다.

5. 모든 애플리케이션을 보려면 모두 보기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
인스턴스 옵션 구성 후 직원은 사용자 지정 및 Azure 애플리케이션에 모두 액세스하고 위젯 모양을 관리하며 주제에서 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.

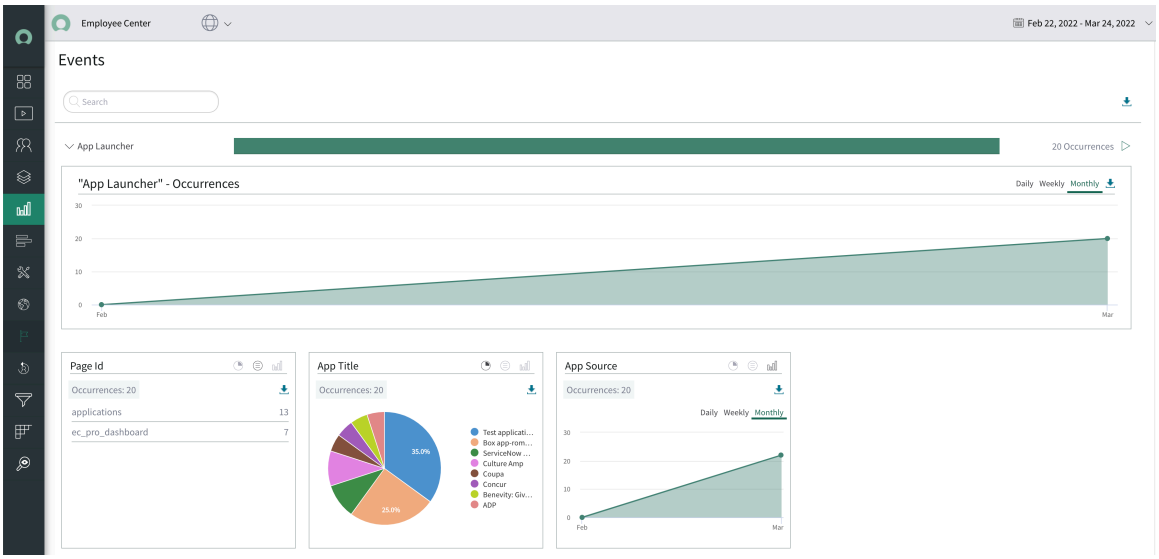
앱 시작 관리자 사용자 경험 분석

사용자 경험 대시보드에서 앱 사용량, 사용자 동작 및 기타 정보를 시각적으로 분석합니다.

대시보드를 사용하여 애플리케이션 사용량, 애플리케이션 참여 및 앱 시작 관리자 채택에 대한 정보를 볼 수 있습니다. 앱 시작 관리자 사용량을 추적하고, 앱 채택률을 분석하고, 사용자 활동을 분석하여 향후 비즈니스 결정을 내릴 수 있습니다.

다음으로 이동 사용자 경험 분석 〉 대시보드 자세한 보기 및 분석을 위해. 자세한 내용은 해당 위젯 또는 차트를 클릭합니다.

사용자 경험 분석 대시보드



사용자 및 역할

사용자	필요한 역할
분석 포털 관리자	portal_analytics_admin
분석 뷰어	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

위젯

대시보드는 다음과 같은 메트릭을 제공합니다.

- 페이지 **ID**: 홈페이지, 주제 페이지 및 앱 페이지의 페이지 이름을 기준으로 발생을 나타냅니다.
- 앱 제목: 애플리케이션의 제목을 기준으로 발생을 나타냅니다.
- 앱 소스: 사용자 지정, Okta 또는 Azure AD와 같은 애플리케이션 소스를 기반으로 발생을 나타냅니다.

사용자 동작

각 앱 소스, 제목 또는 페이지 ID별로 대시보드에서 제공되는 정보를 보고 분석합니다. 앱 시작 관리자에서 사용자 동작과 앱 사용량을 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원이 자주 실행하는 애플리케이션을 봅니다.
- 월별 및 일일 사용자 활동을 추적합니다.
- 홈페이지, 주제 페이지 및 앱 페이지에서 앱별 사용자 클릭 수를 봅니다.
- 주기적으로 사용자 활동의 추세를 분석합니다.
- 사용자 동작과 통찰력을 평가하고 비즈니스 결정을 주도합니다.

직원 실시간 채팅 개요

직원은 직원 센터를 통해 지원 에이전트와 실시간으로 직접 채팅할 수 있습니다. 채팅을 시작하고 대화 주제를 선택하면 해당 채팅 큐로 라우팅되고 지원 에이전트에게 연결됩니다.

Connect 지원은 지원 에이전트가 최종 사용자에게 실시간 지원을 제공할 수 있도록 하는 메시징 도구로, 직원 센터에서 자동으로 활성화됩니다. 관리자는 HR, IT, 급여, 시설 등 여러 부서에 대해 여러 채팅 큐를 생성할 수 있습니다. 채팅 큐를 설정하고 Connect 지원에 대해 자세히 알아보려면 Connect 지원을 참조하십시오.

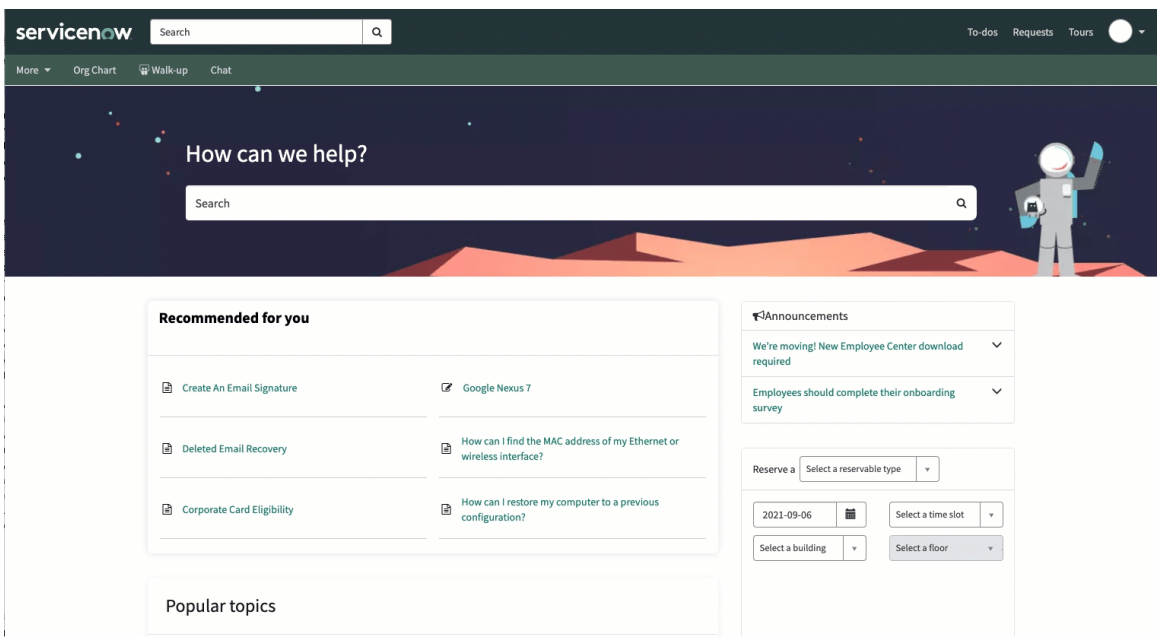
주:

Utah에서 커넥트 지원 시작 은 더 이상 사용되지 않으며 더 이상 지원되지 않거나 새 활성화에 사용할 수 없습니다. 유사한 기능을 사용하려면 및 에이전트 채팅로 이동하십시오고급 작업 할당. 자세한 내용은 Connect 지원에서 Advanced Work Assignment 및 에이전트 채팅으로 이동 을 참조하십시오.

채팅 큐가 정의되어 있지 않은 경우 채팅 큐의 기본 설정은 다음과 같습니다.

- Virtual Agent 지원
- HR Service Delivery(전용) HR 부서 채팅 큐

직원 센터에서 채팅을 시작하면 사전 채팅 대화가 사전 채팅 범주와 함께 표시됩니다. 다음 GIF는 채팅을 시작하는 예를 보여줍니다.



주:
이러한 사전 채팅 범주는 라이브 채팅에서만 사용됩니다. 직원 센터에서 Virtual Agent를 사용하는 경우 이러한 사전 채팅 범주가 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실시간 채팅에서 사전 채팅 범주 구성

관리자는 적절한 구성에서 설문 조사 선택 사항을 추가하여 사전 채팅 대화에 나타나는 사전 채팅 범주를 제어할 수 있습니다. 예를 들어, 관리자는 HR 채팅 큐로 라우팅되는 혜택, 직원 관계, 출장 및 경비 범주와 재무 채팅 큐로 라우팅되는 재무 및 급여 범주를 구성할 수 있습니다.

주:
설문 조사 옵션이 정의되어 있지 않은 경우 사전 채팅 대화가 데이터 없이 표시됩니다.

바닥글 구성

직원 센터와 직원 센터 프로에는 기본적으로 바닥글이 포함되며 직접 구성할 수 있습니다.

회사에 대한 다음 정보가 표시되도록 바닥글을 구성할 수 있습니다.

- 회사 사무실 주소
- 이메일 주소
- 사용 약관
- 개인정보 보호 정책
- 소셜 미디어 아이디

바닥글 구성

직원 센터 또는 직원 센터 프로의 바닥글을 구성하여 회사 사무실 주소, 이메일 주소 등을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 직원 센터 바닥글.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 바닥글 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장 또는 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
저장을 클릭하면 Employee Center 바닥글 메뉴 섹션이 나타납니다.

바닥글 메뉴를 구성하려면 바닥글 메뉴 구성 문서를 참조하십시오.

바닥글 메뉴 구성

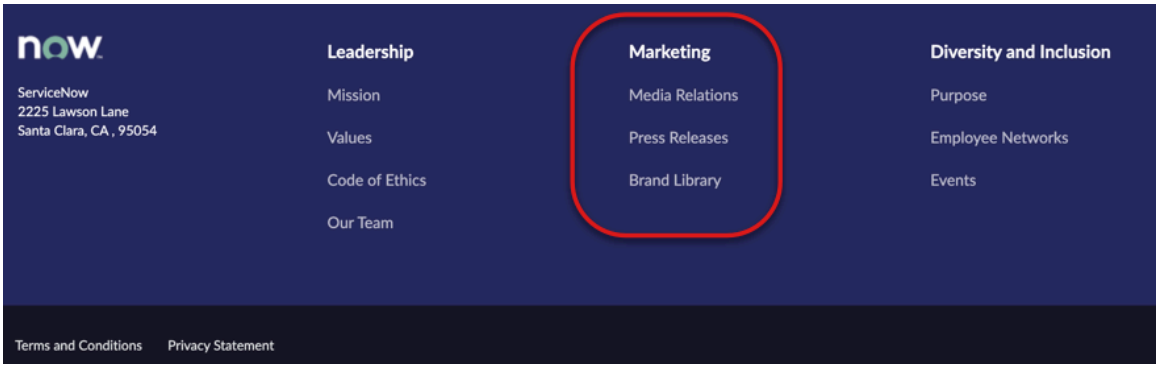
바닥글 메뉴를 사용하면 메뉴를 생성하고 각 메뉴 아래에 내부 및 외부 자원에 대한 링크를 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 또는 admin

이 태스크 정보
바닥글을 만든 후에는 바닥글의 메뉴를 구성합니다. 예를 들어 마케팅을 메뉴 범주로 만들고 미디어 관계, 보도 자료 및 브랜드 라이브러리와 같은 링크를 이 메뉴에 연결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

바닥글에 연결된 링크가 있는 마케팅 메뉴



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 직원 센터 바닥글.
2. 메뉴를 구성할 바닥글을 클릭합니다.
3. Employee Center 바닥글 메뉴 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 바닥글 메뉴 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

Employee Center에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드와 같은 구성 변경 후 또는 애플리케이션 개발 후에 Employee Center의 지속적인 기능을 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

모든 테스트 도구 모음 및 테스트는 기본 구현을 통과해야 합니다. 사용자 지정 구현을 검증하려면 자동화된 테스트를 복사하고 사용자 지정에 맞게 구성하십시오.

빠른 시작 테스트는 비활성화된 읽기 전용 테스트 템플릿입니다. 기본적으로 애플리케이션이나 기능 플러그인과 함께 제공되는 기본 데모 데이터를 사용하여 실행할 때만 통과 결과가 생성됩니다.

인스턴스별 데이터로 빠른 시작 테스트를 실행할 때 통과 결과를 생성하려면 인스턴스 데이터를 사용하도록 테스트를 복사하고 구성하십시오.

Agile Development 2.0(com.snc.sdlc.agile.2.0) 및 Agile Development 2.0 - ATF 테스트 (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) 플러그인을 활성화해야 합니다.

주:
실행할 때는 데모 데이터가 필요합니다.

직원 센터 및 직원 센터 프로

직원 센터 빠른 시작 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
승인 작업에 대한 임시 위임 생성	승인 작업에 대한 임시 위임을 직원 센터의 내 작업 양식에서 생성할 수 있는지 확인합니다.	San Diego
HR 작업에 대한 임시 위임 생성	HR 작업에 대한 임시 위임을 직원 센터의 내 작업 양식에서 생성할 수 있는지 확인합니다.	San Diego

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 빠른 시작 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
Employee Center - 내 즐겨찾기	직원 센터에서 즐겨찾기 기능을 검증합니다. KB 문서 또는 카탈로그 항목이 즐겨찾기 위젯에 추가되는 시기도 검증합니다.	San Diego
Employee Center - Approval Hub 요청 승인	직원 센터에서 승인 기능을 확인합니다. 또한 요청이 승인되면 사용자의 완료됨 열에 나타나는지 확인합니다.	San Diego
Employee Center - Approval Hub 요청 거부	거부 기능을 확인합니다. 또한 요청이 거부되면 사용자의 완료됨 열에 나타나는지 확인합니다.	San Diego
Employee Center - 주제 페이지	KB 문서 또는 카탈로그 항목을 주제에 연결하고 주제 페이지에 표시되는지 검증합니다.	San Diego
Employee Center - 홈페이지 위젯 확인	직원 센터 홈페이지에 다음 위젯이 있는지 확인합니다. • 나와 관련됨 • 인기 주제 • 내 활성 항목 • 빠른 작업 • 홈페이지 검색	San Diego
Employee Center Pro - 앱 시작 관리자	내 애플리케이션 페이지에서 다음을 확인합니다. • 애플리케이션을 생성하고 애플리케이션 페이지에 표시되는지 확인합니다. • 주제/범주를 생성하고 애플리케이션을 연결한 다음 주제 및 범주에 표시되는지 확인합니다.	San Diego
Employee Center Pro - 홈페이지 위젯 확인	직원 센터 프로 홈페이지에 다음 위젯이 있는지 확인합니다. • 콘텐츠 경험 • 나에게 권장됨 • 인기 주제 • 예정 이벤트 • 내 활성 항목 • 비디오	San Diego

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 빠른 시작 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
	• 앱 시작 관리자 • 홈페이지 검색	
ESC: 직원이 티켓 업데이트를 볼 수 있음	직원이 자신의 티켓에 대한 업데이트를 볼 수 있습니다.	Quebec
ESC: ESC 포털에 일반 HR 문의 질문 게시	HR 직원이 일반 문의 케이스를 생성하고 일반 HR 문의 질문을 ESC에 게시할 수 있는지 확인합니다.	Quebec
ESC: Universal Request와 HR 케이스를 생성하는 기록 생성자 제출	Universal Request를 생성하는 HR 카탈로그 항목을 사용자가 제출할 수 있는지 확인합니다. 또한 Universal Request와 HR 케이스가 생성 및 연결되어 있는지 확인합니다.	Quebec
ESC: HR 케이스에 대해 ESC의 표준 티켓 페이지 확인	서비스 포털에서 일반 문의 케이스를 생성하고 해당 케이스가 표준 티켓 페이지에 나타나는지 확인합니다.	Quebec
ESC: 카탈로그 항목에서 위젯 컨텐츠 확인	카탈로그 페이지에서 위젯 컨텐츠를 확인합니다.	Orlando
ESC: Knowledge 페이지에서 위젯 컨텐츠 확인	Knowledge 페이지에서 위젯 컨텐츠를 확인합니다.	Orlando
HR: ESC에서 카탈로그 항목 및 KB 검색	ESC에서 검색 기능을 확인합니다.	Quebec
분류 및 주제 생성	분류 및 주제를 생성한 다음 주제에 컨텐츠를 추가합니다.	San Diego

주:
다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Core 플러그인(com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- Employee Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 경험

테스트	설명	릴리스 버전
컨텐츠 경험: 캠페인 생성 및 게시	포털 컨텐츠로 캠페인을 생성하고 게시한 후 컨텐츠 경험 포털을 확인합니다.	Orlando
컨텐츠 경험: 포털 미리 보기	캠페인 관리자가 포털 미리 보기를 사용하여 포털 컨텐츠를 미리 볼 수 있는지 검증합니다.	Rome
컨텐츠 경험: 캠페인 게시 전에 개별 컨텐츠 미리 보기	캠페인 관리자가 캠페인의 개별 컨텐츠를 미리 볼 수 있는지 검증합니다.	San Diego

주:
다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Core 플러그인(com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- Employee Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Experiences [app-content-experiences]

Content Governance

테스트	설명	릴리스 버전
Content Governance - 새 콘텐츠 요청 E2E 워크플로우	콘텐츠 게시를 통해 콘텐츠 요청을 생성하여 엔드 투 엔드 테스트를 제공합니다.	San Diego

주:
다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Core 플러그인(com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- Employee Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]
- Content Governance [app-content-governance]

Content Publishing

테스트	설명	릴리스 버전
Content Publishing: 대상	Content Publishing에 대한 대상 구성을 테스트합니다.	Orlando
Content Publishing: SCA에서 배너 유형 컨텐츠 생성	Content Publishing 모듈에서 SCA(Streamlined Content	Rome

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Content Publishing

테스트	설명	릴리스 버전
	Authoring)를 사용할 때 배너 생성 유형을 생성할 수 있는지 확인합니다.	
Content Publishing: SCA에서 스타일 컨텐츠(비디오) 유형 컨텐츠 생성	관리자가 Content Publishing을 사용하여 비디오 유형인 스타일 컨텐츠를 만들 수 있는지 확인합니다.	Rome
Content Publishing: 포털 컨텐츠 예약	Content Publishing 데모 포털에 대한 테스트 콘텐츠를 생성하고 예약합니다.	Orlando

주:
다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Core 플러그인(com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- Employee Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]

직원 센터에 대한 빠른 시작 테스트 실행

직원 센터는 실행할 수 있는 몇 가지 빠른 시작 테스트를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Automated Test Framework** 〉 테스트.
2. 실행할 빠른 시작 테스트를 검색하여 선택합니다.
   사용 가능한 빠른 시작 테스트에 대한 자세한 내용은 Employee Center에 대한 빠른 시작 테스트를 참조하십시오.
3. 테스트 실행을 클릭합니다.
   테스트 단계 탭은 빠른 시작 테스트의 각 단계를 제공합니다.
   테스트를 실행한 후 단계 결과 탭에 각 테스트 단계의 상태가 표시됩니다. 스크린샷도 양식 상단에 첨부 파일로 표시됩니다.

구성 가능한 승인 경험

정보에 입각하여 우선순위가 지정된 승인 결정을 위해 승인자에게 컨텍스트 내 정보를 제공합니다.

공통 정보, 기본 정보, 탭 및 작업 그룹이 포함된 승인 템플릿을 사용하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다. 다른 승인 유형과 비슷한 일관된 레이아웃을 유지하면서 요청 관련 정보를 표시하도록 개별 승인 유형을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통합 승인 받은 편지함을 통해 생산성을 향상합니다. 한 위치에서 내부 및 외부 애플리케이션의 요청을 관리할 수 있습니다. 승인자는 구성 가능한 옴니채널 환경을 통해 Employee Center Pro에서 바로 Concur 경비를 승인하거나 요청자에게 다시 보낼 수 있습니다.

구성 가능한 경험
각 승인 유형에 대한 정보와 작업을 구성하여 직원 및 승인자 환경을 개선합니다.

통합 승인 받은 편지함
도구를 전환하지 않고도 SAP 통합된 위치에서 ConcurWorkday 와 같은 비즈니스 애플리케이션 전반의 모든 승인을 관리합니다.

옴니채널 승인
NowMobile, Outlook 및 MS Teams와 같은 모든 채널에서 승인 관리를 위해 있는 곳에서 직원을 만날 수 있습니다.

승인 사용자 및 역할

사용자 역할	필요한 역할
승인 관리자	sn_hr_sp.esc_admin
ESM 프레임워크 관리자	sn_hr_integr_fw.admin
Workday 관리자	sn_hr_workday.admin
Flow Designer 관리자	flow_designer

외부 통합의 작동 방식

승인 허브 통합을 통해 두 플랫폼 간에 데이터를 공유하고, 프로세스를 자동화하고, 효율성을 개선할 수 있습니다. ServiceNow 다음은 SAP Concur 및 Workday.

관리자가 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

관리자

- 사전 구축된 통합과 사용자 지정 통합을 구축하는 기능을 사용합니다.
- 외부 데이터를 끌어와서 에 표시 직원 센터 프로하기 위해 변환합니다.
- 기본 할 일 구성과 작업 구성을 사용하여 승인 플로우를 사용자 지정합니다.
- 빠른 실행을 활성화하여 요청을 처리합니다.
- 애플리케이션 간 데이터와 상태를 동기화합니다.

승인자가 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

승인자로서

- 통합 위치에서 오픈 및 외부 애플리케이션에서 오픈 및 할당된 요청을 ServiceNow 보고 관리합니다.
- 할 일 구성 및 작업 구성에 구성된 상황별 정보를 기반으로 승인을 결정합니다.
- 빠른 작업을 수행하여 요청을 처리합니다.

직원이 할 수 있는 일은 다음과 같습니다.

직원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 내부 및 외부 애플리케이션에서 승인 요청을 제출합니다.
- 요청의 진행률 또는 상태를 봅니다.

자세한 내용은 승인 경험 참조 및 승인 환경 사용 문서를 참조하십시오.

승인을 위한 작업 구성 사용

정보에 입각하여 우선순위가 지정된 승인 워크플로우에 대한 승인 요청에 대한 자세한 컨텍스트 내 정보를 승인자에게 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보

각 작업 구성은 할 일 구성의 확장인 테이블과 연결됩니다. 다음 작업 구성 섹션을 정의합니다.

- 작업 구성
- 공통 정보
- 기본 정보
- 탭 구성

페이지의 각 섹션에 표시되는 정보는 개별 승인 요청 유형에 따라 달라집니다. 구성 가능한 섹션에 지정된 값이 없거나 사용자에게 권한이 없는 경우 정보가 표시되지 않습니다.

- 작업 구성을 제외한 모든 섹션에 위젯을 포함하여 환경을 사용자 지정합니다.
- 추가 정보 및 컨텍스트를 보려면 URL을 클릭하십시오.
- 조건 작성기를 사용하여 할 일 페이지에 표시되기 위해 작업이 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성에서 기존 할 일 구성을 클릭하고 작업 구성 관련 목록으로 이동합니다.
2. 기존 작업 구성 기록을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

작업 구성 양식

필드	설명
이름	작업 구성의 이름입니다.
애플리케이션	작업 구성의 애플리케이션입니다.
활성	사용할 작업 구성을 활성화하는 확인란입니다.
테이블	작업 구성이 연결된 할 일 구성에 구성된 테이블의 이름입니다.
추가 조건	구성을 적용하기 위해 작업이 충족해야 하는 조건입니다. 연결된 테이블로 닷워킹하여 다른 테이블 열의 조건을 정의할 수 있습니다. 조건은 할 일 구성의 조건을 기반으로 구현됩니다. 요구 사항에 맞게 조건을 사용하십시오.
참조 열	연결되지 않은 테이블에 대한 조건을 정의하려는 경우 선택한 테이블의 참조 열을 사용하면 참조 테이블의 조건을 정의할 수 있습니다. 예를 들어 승인 참조 열은 **sysapproval**입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 기본 제출된 요청이 비작업 테이블에 저장되어 있는 경우 을 선택합니다 *Source table*.
참조 테이블	참조 테이블의 조건을 정의하는 데 도움이 되는 위 테이블의 참조 테이블입니다. 요청의 경우 참조 테이블이 **sc_request**. 와 *sn_wsd_rsv_reservation*같은 작업 구성에서 작업 또는 비작업 테이블을 선택할 수 있습니다. 또한 스크립팅된 확장점을 사용하여 *sn_ex_sp.RefNonTaskTables*.

4. 공통 정보로 이동하여 할 일 구성 헤더를 구성합니다.

일반 정보 양식

필드	설명
공통 정보 필드 유형	상위 테이블 또는 참조 테이블에서 공통 정보로 필드를 선택하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 필드 ○ 사용자 지정
공통 정보 필드 - 필드	공통 정보로 표시할 상위 테이블에서 선택하는 필드입니다. 와 같은 상위 테이블에서 필드를 선택하면 필드가 공통 정보로 나타납니다.*Approval for.Number, Due date, Created, State* 주: 4개보다 많은 필드를 선택하면 오류 메시지가 나타납니다.
공통 정보 필드 - 사용자 지정	상위 및/또는 참조 테이블에서 공통 정보로 표시되도록 지정하는 필드입니다. 와 같은 *{reference_table.number}, {table.state}*사용자 지정 필드를 지정하면 번호 및 상태 필드가 일반 정보로 나타납니다.
작업에 연결	상위 작업 또는 외부 링크를 여는 링크입니다. 작업 또는 비작업 테이블 승인에 연결할 수 있습니다. 외부 옵션을 선택하여 새 탭에서 링크를 여는 경우 또한 외부 링크를 나타내는 아이콘을 추가합니다. URL로 표시할 **URL** 소스 로 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 사용자 지정을 선택하는 경우 URL을 직접 지정합니다. URL은 테이블 및 참조 테이블의 값을 가질 수 있습니다. 예를 들어, *{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}*을(를) 선택합니다. ○ 필드를 선택할 때 테이블에서 필드를 매핑하고 페이지 매개변수 값을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 페이지를 선택할 때 페이지(예: esc_kb_category) 및 페이지 매개 변수 값을 지정합니다. **주:** 이러한 옵션은 비작업 테이블과 작업에 연결을 선택한 경우에만 나타납니다.

5. 기본 정보로 이동하여 상세 정보를 구성합니다.

기본 정보 양식

필드	설명
위젯 사용	위젯 및 위젯 매개변수를 사용하여 기본 정보의 환경을 사용자 지정하려면 이 옵션을 선택합니다.
위젯	기본 정보 섹션에 표시할 위젯입니다. 목록에서 위젯을 선택합니다. 이 필드는 위젯 사용 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다. 전체 기본 섹션에 사용자 지정 또는 ootb 위젯을 포함할 수 있습니다.
위젯 매개변수	쉼표로 구분된 위젯 매개 변수 목록입니다. 위젯 매개변수 값에 정적 텍스트와 동적 텍스트의 조합을 지정할 수 있습니다. 이 필드는 위젯 사용 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.
제목 유형	할 일에 표시할 제목 유형을 나타냅니다. ○ 사용자 지정: 할 일 구성 상세 정보로 표시되는 사용자 지정 텍스트를 나타냅니다. ○ 필드: 선택한 테이블의 필드를 제목으로 표시하기 위해 매핑합니다.
제목	기록의 제목입니다. ○ 제목 유형 목록에서 사용자 지정을 선택한 경우에 표시됩니다. 정적 텍스트와 동적 필드 값의 조합을 제목으로 지정합니다. ▪ 테이블에서 제목을 정의하려면 테이블 `{table.field_name}`을 사용합니다. ▪ 참조 테이블에서 제목을 정의하려면 참조 테이블을 `{reference_table.field_name2}`사용하십시오 . 필드 이름은 해당 테이블의 열 이름으로 대체할 변수를 나타냅니다. **주:** 렌더링 문제를 방지하기 위해 또는 `reference_table.` 을 접두사로 추가해야 `table.` 합니다. ○ 제목 유형 목록에서 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다. 선택한 테이블의 필드를 제목으로 표시하기 위해 매핑합니다.
페이지	링크를 클릭할 때 열리도록 할 페이지입니다. 이 필드(kb_article_view)는 참조 열이 소스 테이블이고 참조 테이블이 지식(kb_knowledge)인 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
페이지 매개변수	일부 페이지에서는 기록(sysparam_article)을 조회하기 위해 추가 매개변수가 필요합니다.
필드	할 일의 상세 정보 행에 표시할 필드입니다. 선택하는 필드는 선택한 테이블을 기반으로 합니다. 상세 정보 유형 목록에서 상위 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다.
필드(참조 테이블)	할 일 구성 상세 정보로 표시할 필드를 나타냅니다. 여러 필드를 선택하면 하이픈으로 구분됩니다. 상세 정보 유형 목록에서 필드를 선택한 경우에만 표시됩니다. 주: OOTB REQ 기록에 대한 기본 섹션의 가격 필드 매핑이 제거됩니다. 그러나 필요한 경우 관리자가 추가할 수 있습니다.

6. 작업을 클릭하여 필요한 작업 그룹을 검색하고 선택합니다.
승인 또는 거부와 같이 자주 사용하는 작업을 표시하려면 승인 작업 그룹을 선택합니다. 자세한 내용은 작업 프레임워크 문서를 참조하십시오.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

탭 구성 양식

필드	설명
유형	위젯이 표시되는 기준이 되는 탭 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 활동 스트림: 소스 작업 또는 요청의 활동을 표시합니다. ○ 라인 항목: 상위-하위 관계를 여러 줄로 표시합니다. ○ 첨부 파일: 소스 작업 또는 요청에서 첨부 파일을 추가하거나 표시합니다. ○ 사용자 지정: 위젯 및 매개변수를 선택합니다. ○ 변수 요약기: 요약된 형식으로 항목 요청 시 사용자가 선택한 변수만 표시합니다. ○ 변수 편집기(읽기 전용): 요청 생성 시 작업의 모든 변수를 해당 형식으로 표시합니다. ○ 선택 가능한 라인 항목: 작업을 일괄적으로 선택하고 수행할 수 있는 여러 라인 항목을 표시합니다. 주: 이 옵션을 사용하면 상태별로 요청을 필터링할 수 있습니다.
소스	선택한 유형의 소스입니다.
테이블	탭과 연결된 테이블의 이름입니다.
표시 이름	탭의 표시 이름입니다.
애플리케이션	승인 구성과 연결된 애플리케이션입니다.
주문	탭 섹션에 탭이 표시되는 순서입니다.
표시	탭 가시성에 대한 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
스크립트	탭 표시 여부에 대해 스크립트 추가를 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있지 않습니다.
표시되는 스크립트	탭 표시 여부에 대한 스크립트입니다. ○ 스크립트가 true를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시됩니다. ○ 스크립트가 false를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시되지 않습니다. 주: 이 필드는 스크립트 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
위젯	탭 섹션에 표시되는 위젯입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.
위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 탭 위젯 매개 변수 목록입니다.

8. 옵션: 사용자 지정 위젯에 주석 을 추가하여 의견을 표시합니다.

주:
의견 필드에 대한 쓰기 권한이 있는지 확인하십시오. ACL을 확인하고 설명을 추가할 수 있는 권한을 부여합니다.

9. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
이 구성에 따라 승인자는 승인에 대한 컨텍스트 내 중요 정보를 보고 승인을 완료합니다. 자세한 참조 정보는 다음을 참조하세요. 승인 경험 참조

바로 사용 가능한 승인 작업 그룹을 사용하여 승인 및 거부와 같은 작업을 표시합니다. 자세한 내용은 작업 프레임워크 문서를 참조하십시오.

주:
내 항목 위젯에 작업을 표시하려면 다음에서 OOTB 승인 작업 그룹을 추가할 수 있습니다. 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성에서 기존 할 일 구성을 클릭하고 할 일 구성 상세 정보 기록으로 이동한 다음 필드 매핑 아래의 OOTB 승인 작업 그룹을 사용합니다.

.

승인을 위한 전자 서명 구성

com.glide.e_signature_approvals(전자 서명 플러그인)을 사용한 승인을 사용하면 사용자가 로그인 자격 증명을 인증하여 요청을 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에
에서 전자 서명을 사용한 승인 플러그인(com.glide.e_signature_approvals)을 설치해야 합니다. 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활성화 시 전자 서명을 사용한 승인 플러그인은 승인자가 목록 컨텍스트 메뉴에서 요청을 승인하려고 할 때 자격 증명을 묻는 프롬프트를 추가합니다. 테이블별로 전자 서명 승인을 활성화합니다. 플러그인에 대한 자세한 내용은 전자 서명을 사용한 승인을 참조하십시오.

OOTB 승인의 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인 사용자에게는 항목을 승인하거나 거부하기 전에 전자 서명을 묻는 메시지가 표시됩니다.
- 승인 사용자는 전자 서명 없이 주석을 먼저 추가할 수 있습니다.
- 전자 서명을 취소하면 작업이 보류 중인 작업에 남아 있습니다.
- 전자 서명으로 승인하면 작업이 완료됨 섹션으로 진행됩니다.

전자 서명 승인은 작업을 수행하기 전에 사용자가 로그인 자격 증명을 입력할 수 있는 기능을 도입하여 보안, 규정 준수 및 책임을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 전자 서명 레지스트리.
2. 테이블 이름의 드롭다운 목록에서 기존 테이블을 선택합니다.

필드	설명
테이블	전자 서명이 필요한 테이블을 선택할 수 있는 테이블 목록입니다.
사용	선택 시 전자 서명이 필요합니다. 전자 서명 요구 사항을 제거하려면 이 옵션의 선택을 취소합니다.

3. 저장을 선택합니다.

결과
테이블(sc_request)을 선택하고 전자 서명을 활성화하면 승인자는 사용자 자격 증명 인증에 성공한 후에만 승인 또는 거부 동작을 수행할 수 있습니다. 승인자 인증 창은 SSO 지원 인스턴스에 대한 신원 확인 제공자 로그인 화면으로 리디렉션됩니다.

주:
최신 Employee Center로 업그레이드하지 않으면 이 인증 창이 표시되지 않습니다.

승인에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 승인 환경 사용.

SAP Concur와 Approvals Hub 통합

SAP Concur from 와 같은 외부 비즈니스 애플리케이션의 모든 활성 승인에 보다 쉽게 액세스할 수 있습니다직원 센터 프로. SAP Concur 스포크는 Bristlecone, Inc.에서 빌드했습니다.

SAP Concur와 승인 허브 통합을 사용하여 다음에서 직원 센터 프로다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- SAP Concur 보고서 및 경비 메타데이터를 애플리케이션으로 ServiceNow 끌어옵니다.
- 인스턴스에서 SAP Concur 경비 보고서, 경비 라인 항목, 영수증, 항목화 및 의견을 ServiceNow 봅니다.
- 승인자가 에서 직원 센터 프로바로 작업을 보고, 다시 보내고, 승인할 수 있도록 합니다.

필수 구성요소

통합을 시작하기 전에 다음 정보를 숙지하십시오.

- 다음 플러그인을 설치해야 합니다.
  - 직원 센터 프로
  - SAP Concur 스포크 2.0.0 이상 *(sn_sap_concur_spok)*
  - Concur 플러그인과 SAP Approvals Hub 통합 *sn_ex_cnc*

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크

  주:
  이 프레임워크는 와 함께 직원 센터 프로설치됩니다.

- Approval Hub와 SAP Concur 의 통합은 Utah에서 기능이 작동하는 데 지원되는 최소 릴리스로 Employee Center Utah 패치 3에서 지원됩니다.
- 작동 방식 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 , 보기 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 사용 및 이해 외부 공급업체 시스템의 작업 보기
- 에 설명된 SAP Concur Spoke 대로 통합 SAP Concur와 Approvals Hub 통합ServiceNow하고, 자격 증명 기록을 생성하고, 연결 기록을 생성합니다.
- SAP Concur 통합 및 비즈니스 프로세스의 기본 사항을 이해합니다.

주:
설치 후 생성되는 RCA는 요청됨 상태에 있고 수동으로 RCA를 허용됨으로 표시해야 하며 이 작업에는 많은 시간이 소요될 수 있습니다. 모든 기록에 대한 RCA 승인을 자동화하기 위해 Employee Experience 애플리케이션 중 하나로 소스 범위가 지정된 EC 대량 RCA 승인 스크립트를 실행할 수 있습니다.

SAP Concur 승인 워크플로우

승인 환경을 사용하여 직원 센터 프로 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- SAP Concur 경비 보고서를 의 내 작업 페이지와 동기화합니다직원 센터 프로.
- 경비 보고서, 경비 라인 항목, 영수증, 항목화 및 의견을 보고 관리합니다.
- 승인자가 승인과 같은 빠른 작업을 수행하거나 설명과 함께 요청을 되돌려 보낼 수 있도록 합니다.
- 승인 허브에서 Concur 사용자 플로우 및 승인 플로우를 활용합니다.

SAP Concur의 승인 관리

관리자는 통합 직원 센터 프로 위치에서 SAP Concur와 같은 다른 비즈니스 애플리케이션의 요청을 동기화, 확인, 추적 및 이행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin

이 태스크 정보
인스턴스에서 SAP Concur 계정의 ServiceNow 경비 보고서, 항목화 및 영수증을 봅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **Concur** 구성 (sn_ex_cnc_concur_configuration).
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 구성을 업데이트합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
기본 URL	인스턴스의 기본 URL입니다. 예를 들어 기본 URL이 https://api.example.com/ 이라고 가정하면 /reports 엔드포인트는 https://api.example.com/reports 를 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
보고서 상대 경로	/goto/expense-report/{report_id} 보고서의 상대 경로입니다.
활성	웹 애플리케이션 상태입니다. Concur 구성이 활성 상태인 경우에만 Concur 경비 보고서 테이블에 보고서 URL이 채워집니다. 내 작업 페이지 UI에서 동일한 URL을 사용하여 Concur 시스템으로 리디렉션합니다.
도메인	구성의 도메인입니다. 이 필드는 현재 도메인별로 자동으로 채워지며 도메인 분리에 사용됩니다. 도메인당 하나의 Concur 구성만 활성 상태일 수 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.
   구성이 완료되었습니다.

결과
기본 URL 및 상대 경로는 SAP Concur에서 가져온 보고서 및 경비 메타데이터를 표시하는 데 도움이 됩니다. 기본 URL과 상대 경로를 통해 승인자는 해당 승인 또는 보고서에서 SAP Concur 로 이동하여 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

SAP Concur 보고서 및 메타데이터 채우기

관리자는 SAP Concur 등 다른 비즈니스 애플리케이션에서 보고서 메타데이터를 가져옵니다. 인스턴스에서 Concur 경비 보고서, 항목화 및 영수증을 ServiceNow 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin 및 sn_hr_integr_fw.admin

이 태스크 정보
요청을 동기화하면 SAP 에서 바로 Concur 의 보류 중인 요청을 보고, 추적하고, 관리할 수 있습니다 직원 센터 프로.

프로시저

1. 다음 방법 중 하나를 사용하여 데이터를 가져옵니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 통합 프레임워크 〉 소스에서 Concur 통합을 선택하고 작업 실행을 클릭하여 **Concur** 경비 보고서를 가져옵니다.
   이 작업은 Concur 보고서 가져오기 서비스를 사용하여 사용 가능한 **Concur** 보고서 가져오기 플로우를 통해 사용자 및 보고서 데이터를 가져옵니다.

   b. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 예약된 작업 및 **Concur** 보고서 끌어오 기 작업을 실행하여 구성된 일정이나 필요에 따라 업데이트를 자동으로 동기화합니다.

   기본적으로 Concur 보고서는 매일 동기화되며 지난 3개월 간의 데이터를 가져옵니다. 관리자는 예약된 작업의 빈도를 구성할 수 있습니다.

   주:
   Concur에서 최신 데이터를 가져올 수 있도록 일별 예약된 작업에서 새 기록과 기존 기록에 대한 변경 사항을 가져옵니다.

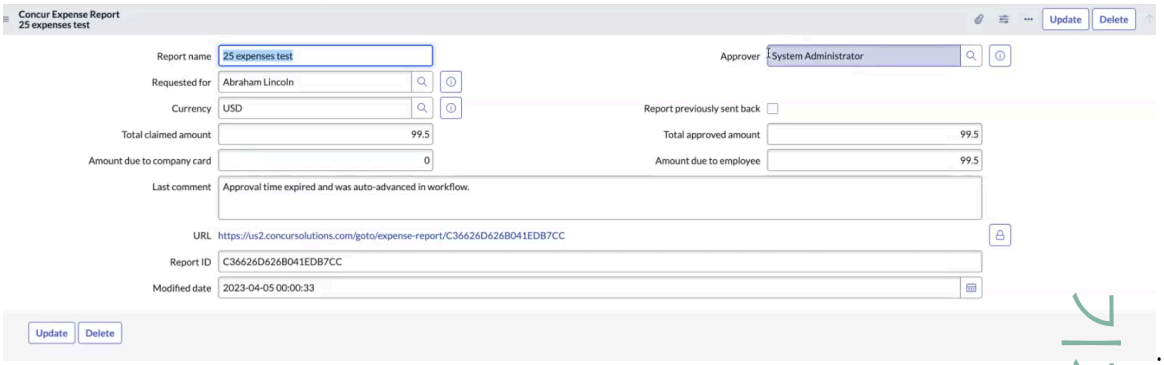
2. 옵션: 에서 작업 진행 상황 확인 모두 〉 통합 프레임워크 〉 작업 추적기
3. 옵션: 다음 테이블에서 채워진 데이터를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Concur 경비 보고서 준비(sn_ex_cnc_concur_report_staging)
- Concur 경비 보고서(sn_ex_cnc_concur_report)
- Concur 사용자 매핑(sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
- Concur 동기화 상세 정보(sn_ex_cnc_concur_sync_details)
- Concur 경비 항목(sn_ex_cnc_concur_expense)
- Concur 의견(sn_ex_cnc_concur_comment)

주:
Concur 경비 항목 및 Concur 설명 데이터는 승인자가 내 작업 페이지에서 오픈 요청을 클릭할 때 실시간으로 채워집니다.

테이블에는 경비 보고서와 관련 메타데이터가 표시됩니다. 샘플 Concur 경비 보고서 및 해당 메타데이터를



참조하십시오.

Trouble?
Concur 경비 보고서(sn_ex_cnc_concur_report)에 보고서가 표시되지 않으면 이름과 `SAP Concur`가 있는 자격 증명(oauth_2_0_credentials)을 `SAP Concur v4 Credentials`확인합니다. 자격 증명이 정상인 경우 자세한 내용은 **Concur Reports** 플로우 실행 가져오기를 선택합니다.

결과
SAP Concur 통합은 요청을 자동으로 동기화하고 보류 중인 오픈 요청을 내 작업에 표시합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 직원 센터 〉 **SAP Concur** 스포크 〉 **Concur** 동기화 상세 정보 마지막 동기화의 타임스탬프를 확인합니다.

- 승인자 내 작업 페이지에는 오픈된 요청만 표시됩니다.
- 보고서 및 요청에 대한 변경 내용은 승인자가 미결 작업을 선택할 때 반영됩니다.
- (선택 사항) 에서 작업을 비활성으로 표시하여 예약된 작업을 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. 시스템 정의 〉 예약된 작업.

할 일 구성으로 진행하고 기본값 승인 | **SAP Concur** 작업 구성입니다.

SAP Concur 승인을 위한 작업 구성 사용

기본 할 일 구성을 사용하면 승인 워크플로우를 개선하기 위해 승인 요청에 대한 컨텍스트 내 정보를 승인자에게 더 많이 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
기본적으로 다음 할 일 구성 (sn_hr_sp_todos_config)을 사용할 수 있습니다.

- Concur 경비 보고서 - 승인
- Concur 경비 보고서 - 완료됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 구성은 끌어온 통합 할 일 테이블을 기반으로 하며 내 작업에 대해 오픈 및 완료된 동시 승인을 표시합니다. 작업 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 승인을 위한 작업 구성 사용

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성에서 기존 할 일 구성을 클릭하고 작업 구성 관련 목록으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 작업 구성 기록(예: 승인 | **SAP Concur**입니다.
3. 에 설명된 대로 구성을 이해합니다. 승인을 위한 작업 구성 사용
4. 기본 구성을 사용하거나 비즈니스 요구 사항에 따라 수정합니다.
   - 조건 작성기를 사용하여 할 일 페이지에 표시되기 위해 작업이 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 할 일 상태는 *open*, 소스 테이블은 , 활성은 *sn_ex_cnc_concur_report*등입니다 *true* .
   - 작업 구성이 연결된 *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*할 일 구성에 구성된 테이블 이름입니다.
   - 참조 테이블은 **Concur** 경비 보고서 〔sn_ex_cnc_concur_report〕입니다.
   - {reference_table.name},{reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name} 필드를 사용하여 테이블 이름, 생성 날짜 및 상태를 표시합니다.
   - 요구 사항에 맞게 위젯 매개변수를 구성해야 합니다. 예를 들어 첨부 파일 및 항목화를 표시하려면 및 *showAttachments* 값을 **true**로 설정합니다*showItemizations*. true인 경우 *showReportTotals* 보고서에 모든 경비의 합계가 표시됩니다.
5. 기본 탭 구성 경비 및 의견을사용하거나 요구 사항에 맞게 수정합니다.
   - 경비 탭에는 Concur 보고서에 대한 모든 경비가 표시됩니다. 위젯은 **Concur** 경 비 및 **Concur** 경비 모바일입니다. 항목화 및 영수증을 볼 수 있습니다.
   - 의견 탭에는 Concur 보고서에 대한 모든 의견이 표시됩니다. 위젯은 **Concur** 의견입니다.
6. 작업을 클릭하여 필요한 작업 그룹을 검색하고 선택합니다.
   Concur 작업을 선택하여 승인, 영수증 보기 및 반송과 같이 자주 사용하는 작업을 표시합니다. 자세한 내용은 작업 프레임워크 문서를 참조하십시오.
7. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
이 구성에 따라 승인자는 Concur 승인에 대한 컨텍스트 내 정보를 보고 승인을 처리합니다. 자세한 참조 정보는 을 참조하십시오 승인 경험 참조.

다음에 수행할 작업
승인자 사용자는 정보를 보고 승인을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 승인 환경 사용 문서를 참조하십시오.

와 **Approvals Hub** 통합 **Workday**

에서와 같이 Workday 외부 비즈니스 애플리케이션의 모든 활성 승인에 보다 쉽게 액세스할 수 있습니다 직원 센터 프로. 스포크는 Workday Bristlecone, Inc.에서 구축했습니다.

와 Approvals Hub 통합을 Workday사용하여 다음 작업을 직원 센터 프로수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 휴가, 작업표, 작업, 지출 승인 및 보상 상세 정보에서 Workday 애플리케이션으로 ServiceNow 직원 정보를 끌어옵니다.
- Workday 인스턴스의 정보를 ServiceNow 봅니다.
- 승인자가 에서 직원 센터 프로바로 작업을 보고, 거부하고, 승인할 수 있도록 합니다.

애플리케이션 설정

다음 플러그인의 최신 버전이 있어야 합니다.

- 직원 센터 프로
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

> **주:**
> v2.0.6을 v 3.0.0으로 업그레이드

- Workday HR 스포크
- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core)
- 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크. 이 프레임워크는 와 함께 직원 센터 프로설치됩니다.

필수 구성요소

통합 작업을 Workday 시작하기 전에 다음 단계를 숙지하십시오.

- EC Pro가 포함된 HRSD pro/Enterprise 라이센스가 있어야 합니다. Workday 독립 실행형에는 직원 센터 프로 통합을 사용할 수 없습니다.
- 작동 방식 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 , 보기 엔터프라이즈 서비스 관리 통합 프레임워크 사용 및 이해 외부 공급업체 시스템의 작업 보기
- 및 Connections and Credentials 에 설명된 Workday HR Spoke 대로 와 통합 WorkdayServiceNow합니다.
- 기록 상세 정보를 가져오는 예약 플로우를 활성화하고 실행합니다. 자세한 내용은 예약 플로우 활성화 문서를 참조하십시오.
- 에 설명된 대로 설치된 구성요소 이해 HR Service Delivery Integration with Workday 앱과 함께 설치되는 구성요소
- Workday 통합 및 비즈니스 프로세스의 기본 사항을 이해합니다.

> **주:**
> 설치 후 생성되는 RCA는 요청됨 상태에 있고 수동으로 RCA를 허용됨으로 표시해야 하며 이 작업에는 많은 시간이 소요될 수 있습니다. 모든 기록에 대한 RCA 승인을 자동화하기 위해 Employee Experience 애플리케이션 중 하나로 소스 범위가 지정된 EC 대량 RCA 승인 스크립트를 실행할 수 있습니다.

Workday 승인 워크플로우

에서 외부 공급업체 승인 플로우를 직원 센터 프로관리하여 생산성 향상 지원되는 Workday 할 일 구성 목록은 다음과 같습니다.

할 일 구성	테이블 이름
작업 변경 요청 할 일	sn_hr_workday_job_change_request_todos
작업 요구 요청 할 일	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
휴가 요청 할 일	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 구성	테이블 이름
지출 승인 요청 할 일	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
종료 요청 할 일	sn_hr_workday_termination_request_todos
휴가 요청 할 일	sn_hr_workday_time_off_request_todos
올바른 휴가 요청 할 일	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
타임시트 요청 할 일	sn_hr_workday_todo
보상 변경 요청 할 일	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

기본적으로 할 일 구성은 오픈 및 완료됨에서 사용할 수 있습니다.

주:
휴직, 작업표, 휴가, 보상 변경, 작업 변경, 작업 요청 또는 휴직에 대한 필드 수준 정보에 대한 자세한 내용은 Workday HR Spoke 를 참조하십시오.

보고서 가져오기 **Workday**

관리자는 다음과 같은 다른 비즈니스 애플리케이션에서 Workday보고서 메타데이터를 가져옵니다. Workday 인스턴스에서 보고서, 휴가, 보상 및 기타 정보를 ServiceNow 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin, sp_admin 및 sn_hr_integr_fw.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 할 일 끌어오기 〉 구성 **Workday** 승인 할 일 보고서를 실행하려면 활성 값을 **True** 로 설정합니다.
2. 에 설명된 대로 **Load interval** (로드 간격)과 **Initial load start date** time(초기 로드 시작 날짜 시간)을 Workday 할 일 구성구성합니다.
3. 에 설명된 대로 Workday에서 데이터를 가져오는 예약 플로우를 예약 플로우 활성화활성화합니다. 구성 및 권한에 따라 새 기록이 있는 데이터와 기존 기록에 대한 변경 사항이 스테이징 기록으로 끌어와집니다.
4. 에서 작업 진행 상황 확인 모두 〉 **Workday** 할 일 끌어오기 〉 **Workday** 통합 작업 추적기입니다. 자세한 내용은 Workday에서 작업 추적기 상세 정보 보기 및 Workday에서 작업 보기 문서를 참조하십시오.
5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 스테이징, 할 일 및 할 일 항목 기록을 확인하려면 다음을 수행합니다.
   보상 변경 요청의 예는 다음과 같습니다. 다른 할 일 구성에 대해서도 유사한 기록을 볼 수 있습니다.
   - 보상 변경 요청 준비 [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - 보상 변경 요청 할 일 [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - 보상 변경 요청 할 일 항목 [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. 샘플 Workday 보고서와 해당 메타데이터를 참조하세요.
   데이터를 스테이징 테이블로 끌어온 후 변환 맵을 사용하여 대상 테이블로 데이터를 이동합니다.

   주:
   이벤트 데이터가 Workday 이벤트 테이블에 나타나지 않으면 Workday 자격 증명을 확인합니다. 자격 증명이 정상인 경우 Workday 통합 플로우 플로우 실행 및 **Workday** 끌어오기 할 일 예약된 임포트 하위 플로우 실행을 확인하여 자세한 내용을 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 에 설명된 변환 맵 사용대로 변환 맵을 사용하여 소스 테이블과 대상 테이블 간의 데이터 관계를 확인합니다.
   가져온 데이터는 이제 내 작업에 표시하기 위해 변환됩니다.

   주:
   할 일이 내 작업 페이지에 로드되지 않으면 스테이징, 할 일 및 할 일 항목 기록에서 데이터 변환을 확인합니다. 문제가 표시되는 경우 자세한 내용은 자격 증명 및 흐름 실행을 참조하세요.

결과
통합은 Workday 요청을 자동으로 동기화하고 데이터를 변환하여 내 작업에 보류 중인 Workday 오픈 요청을 표시합니다.

다음에 수행할 작업
할 일 구성으로 진행하고 기본값 승인 | 근무일 작업 구성입니다.

데이터 보호를 위해 기본 제거 정책을 사용하여 데이터를 더 자주 삭제합니다. 기본적으로 데이터 제거는 30일에 한 번 발생합니다.

주:
중요한 데이터를 보호하려면 IT 관리자에서 HR 관리자 역할을 제거해야 합니다. 이 단계를 수행하면 HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕만 중요한 정보에 액세스할 수 있습니다. 에 설명된 대로 HR 관리자 〔sn_hr_core.admin〕만 민감한 정보에 액세스할 수 있는지 확인합니다. IT 시스템 관리자에서 HR 관리자 역할 제거

- 승인자 내 작업 페이지에는 오픈된 요청만 표시됩니다.
- 보고서 및 요청에 대한 변경 내용은 승인자가 미결 작업을 선택할 때 반영됩니다.

Workday 할 일 구성

Workday에서 ServiceNow 애플리케이션으로 작업을 끌어오는 일회성 구성 매개변수를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workday** 할 일 끌어오기 〉 구성 할 일 끌어오기.
   할 일 끌어오기 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 이 KB 문서 를 참조하십시오.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Workday 구성 할 일 끌어오기

필드	설명
Workday 할 일 RASS 보고서 이름	Workday에서 끌어오는 보고서의 이름입니다. 주: 올바른 동기화를 위해 보고서의 정확한 이름을 입력해야 합니다.
Workday 할 일 보고서 소유자 이름	보고서의 소유자입니다. 주: 올바른 동기화를 위해 소유자의 정확한 이름을 입력해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
초기 로드 시작 날짜 시간	Workday에서 ServiceNow로 할 일을 끌어오기 시작하는 날짜와 시간입니다.
로드 간격	데이터를 끌어오는 간격(예: 일, 월 또는 시간)입니다. 예를 들어 초기 로드의 경우 지난 6개월의 데이터를 끌어오고 싶으면 로드 간격을 15일로 설정할 수 있습니다. 작업 추적기에서 작업 시작 시점 필드에 캡처된 시작 시간으로부터 지난 6개월(15일 세트)까지의 데이터를 끌어옵니다. 데이터가 크면 ServiceNow에 아웃바운드 호출 시간 제한 오류가 표시됩니다. 그런 다음 부하 간격을 줄여야 합니다. 예약 플로우가 12시간마다 실행되는 경우 데이터를 항상 현재 시간까지 끌어옵니다.

승인을 위해 **Workday** 작업 구성 사용

기본 할 일 구성을 사용하면 승인 워크플로우를 개선하기 위해 승인 요청에 대한 컨텍스트 내 정보를 승인자에게 더 많이 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에

할 일 구성은 끌어온 통합 할 일 테이블을 기반으로 하며 내 작업에열린 승인 및 완료된 승인을 표시합니다. 작업 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 승인을 위한 작업 구성 사용

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 이동 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성에서 기존 할 일 구성을 클릭하고 작업 구성 관련 목록으로 이동합니다.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 Workday와 같은 기존 작업 구성 기록을 편집합니다.
3. 요청에 대한 자세한 상황별 정보는 설명된 승인을 위한 작업 구성 사용 대로 구성을 이해합니다.
4. 기본 구성을 사용하거나 비즈니스 요구 사항에 따라 수정합니다.
   작업 구성이 연결된 *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*할 일 구성에 구성된 테이블 이름입니다.
5. 기본 탭 구성을 사용하거나 요구 사항에 맞게 수정하십시오.
   - 세부 정보 탭에는 요청에 대한 모든 추가 정보가 표시됩니다.
   - 의견 탭에는 요청에 대한 모든 의견이 표시됩니다.
   - 첨부 파일 탭에는 요청에 대한 모든 첨부 파일이 표시됩니다.
6. 작업을 클릭하여 필요한 작업 그룹을 검색하고 선택합니다.
   승인 또는 거부 등 자주 사용하는 작업을 표시하려면 작업을 선택합니다. 자세한 내용은 작업 프레임워크 문서를 참조하십시오.
7. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과

이 구성에 따라 승인자는 승인에 대한 Workday 컨텍스트 내 정보를 보고 승인을 처리합니다. 자세한 참조 정보는 을 참조하십시오 승인 경험 참조.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
구성에 따라 승인자는 정보를 보고 승인을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 승인 환경 사용 문서를 참조하십시오.

직원 센터 **for Mobile**

Now Mobile에 직원 센터 기능을 구성하여 직원이 직원 중심 컨텐츠 경험을 활용하는 데 도움을 줍니다. 이 구성은 서비스, 정보 및 지원 탭을 모두 활성화합니다.

Next Experience 에 대한 테마 **Now Mobile**

Next Experience 는 직관적이고 개인화된 차세대 경험을 제공하여 Now Platform 전체에서 생산성을 높이고 참여를 향상하며 통찰력을 제공합니다.

에서 구성할 Next Experience 수 있습니다 Now Mobile.

- 에서 Now Mobile더 나은 접근성 Next Experience 을 제공합니다.
- 웹과 Now Mobile.
- 애플리케이션 전반에 걸쳐 통합된 설계 환경을 제공합니다.

개선 사항 요약

다음 목록에서는 의 일부로 향상된 기능에 대한 Next Experience간략한 요약을 제공합니다.

- 접근성과 직관적인 경험을 위해 새로운 레이아웃, 화면 및 카드 디자인을 사용합니다.
- Next Experience 테마에 맞춰 업데이트된 MESP 포털 테마를 사용하여 웹과 모바일에서 일관된 경험을 제공합니다.
- glide.ui.polaris.experience 값을 true로 설정하여 새 색상 변수를 활성화합니다. 새 환경을 사용할 수 없는 경우 대체 색 16진수 코드가 사용됩니다.
- UI 규칙, 카드 템플릿 및 아이콘에 대한 색상 변수를 사용합니다.
- 컨텐츠와 사람의 검색 및 검색 기능을 향상시킵니다.
- UI 매개변수 대신 기능에 대한 새 입력 양식 화면을 통해 접근성을 개선합니다.
- 컨텐츠 섹션을 기록 섹션(sys_sg_item_section)으로 변환하여 각 항목을 카드(모바일 뷰)로 표시할 수 있도록 합니다.
- MESP 포털 기록을 편집할 수 있도록 합니다. 이제 관리자는 MESP 포털에 대한 사용자 지정 테마를 구성하고 적용하여 네이티브 모바일 및 MESP에서 통합된 환경을 제공할 수 있습니다.

AI 검색 사용 업그레이드 고려 사항

에서 UtahAI Search는 의 기본 검색 엔진입니다 Now Mobile.

기존 고객의 경우 로 Utah업그레이드하면 업그레이드 전의 기존 Now Mobile 검색 엔진을 계속 사용하게 됩니다.

- Glide 수정은 현재 검색 엔진이 시스템 속성 sn_me_search.search_engine에 저장되는 플러그인 업그레이드 전에 실행됩니다.
- 플러그인 업그레이드 후 이 값이 비어 있지 않으면 검색 엔진의 값을 sn_me_search.search_engine 속성 값으로 설정하기 위해 또 다른 Glide 수정이 실행됩니다.

MESP(Webview) 업그레이드 고려사항

부터 Utah는 Next Experience MESP의 새로운 테마입니다. 기존 고객의 경우 로 Utah업그레이드하면 테마 채택이 다음과 같은 방식으로 작동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 앱을 브랜딩 Now Mobile 하지 않고 옵션을 활성화 Next Experience 하면 새 테마가 MESP 포털 기록에 자동으로 적용됩니다.
- 앱을 브랜딩 Now Mobile 하지 않았고 옵션을 켜지 Next Experience 않으면 새 테마가 MESP 포털 기록에 적용되지 않습니다.
- 앱을 브랜딩 Now Mobile 한 경우 옵션의 Next Experience 설정 또는 해제에 관계없이 새 테마는 MESP 포털 기록에 적용되지 않습니다.

Now Mobile 기본 업그레이드 고려 사항

다양한 직원 센터 애플리케이션에 대한 업그레이드 고려 사항은 다음과 같습니다Now Mobile. 매핑 수준에서 변경하면 최신 변경 내용을 바로 사용할 수 없습니다.

- 와 Utah호환되는 앱: Now Mobile, 모바일용 Webviews, 모바일용 Search 구성 및 모바일용 Tasks.
- 앱과 호환되는 앱 및 Tokyo 제품군 출시: 직원 센터, Core, , 직원 센터직원 프로파일콘텐츠 게시.UtahSan Diego

를 설정하여 *runManually=true* 다음 수정 스크립트를 수동으로 실행하여 각 애플리케이션에 대한 변경 내용을 되돌립니다 Next Experience .

각 애플리케이션에 대한 흡수 Next Experience 변경을 설정하여 *runManually=true* 다음 수정 스크립트를 수동으로 실행합니다.

의 뉴스 **Now Mobile**

에서 뉴스 기사를 사용하여 Now Mobile 이동 중에도 소모성 컨텐츠에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

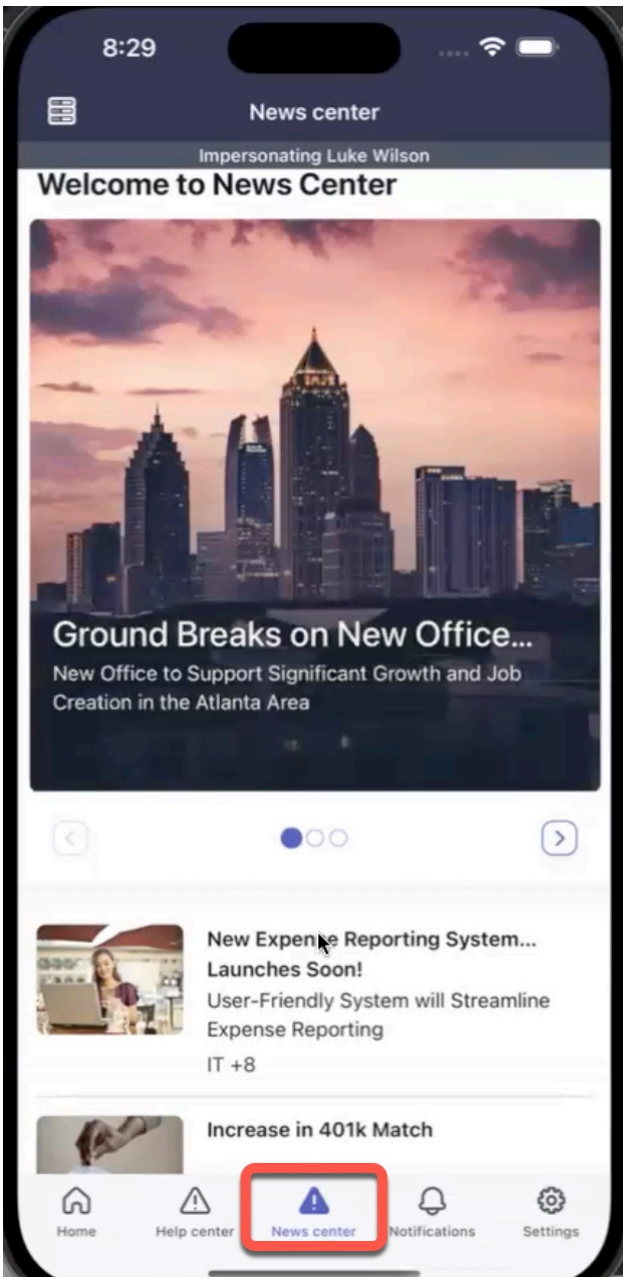
앱에서 모바일 직원 센터Now Mobile 뉴스 경험을 이용하고, 이동 중에도 휴대폰에서 뉴스 기사를 확인합니다.

추천 뉴스 섹션에서 뉴스 기사를 보거나 뉴스 센터 탭으로 이동합니다. 추천 뉴스 캐러셀을 스크롤하여 뉴스 센터 MESP 페이지에서 모든 주요 기사를 봅니다.

뉴스 기사를 선택하여 뉴스 세부 정보 페이지에 열려 있는 전체 기사를 볼 수 있습니다. 아래로 스크롤하여 휴대전화에서 전체 기사를 읽으십시오. 뉴스 세부 정보 페이지에는 기사가 마지막으로 업데이트된 시간이 표시됩니다. 또한 즐겨찾기 아이콘도 표시합니다. ♡ 즐겨찾기 아이콘. 즐겨찾기 문서 목록에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Mobile의 뉴스 센터



카테고리별로 기사를 찾아보고 싶다면 뉴스 세부 정보 페이지 하단의 카테고리 섹션을 사용할 수 있습니다. 해당 문서와 연결된 모든 범주가 페이지 하단에 표시됩니다. 뉴스 센터 페이지 하단에 있는 모든 카테고리에 액세스하여 카테고리별로 기사를 검색할 수도 있습니다. 더 표시를 사용하여 페이지에 나열된 범주를 더 로드합니다.

뉴스 기사를 주제 페이지에 연결하여 모바일에서 해당 주제 페이지의 관련 뉴스 섹션에서 볼 수 있습니다.

뉴스 기사 외에도 **News Center** 탭에서 비디오와 캘린더에 액세스할 수 있습니다.

포털의 뉴스 기사에 직원 센터 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 뉴스 기사.

앱에서 **Now Mobile** 주제 컨텐츠 검색

주제 컨텐츠에 대한 검색 기능은 앱에서 사용할 수 있습니다 Now Mobile .

검색 기능을 사용하여 지식베이스 주제 페이지에서 제공되는 문서, 서비스 카탈로그 항목 및 Learning 컨텐츠를 검색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠를 쉽게 검색할 수 있는 다양한 필터 및 정렬 옵션을 사용하여 원하는 결과를 빠르게 찾을 수 있습니다.

앱의 주제 컨텐츠 Now Mobile 검색 기능에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

주:

- 버전 28을 Utah 릴리스하고 설치하려면 업그레이드해야 Now Mobile 합니다.
- 기능을 활성화 AI 검색 해야 합니다.

기능 및 해당 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 주제 페이지의 검색 기능.

의 승인 **Now Mobile**

앱에서 모든 승인 작업을 한 곳에서 Now Mobile 봅니다.

의 Now Mobile내 작업 섹션에서 모든 승인 작업에 액세스합니다.

- 상세 정보 탭에서 승인 작업의 상세 정보를 확인한 후 승인 또는 거부합니다.
- 업데이트 탭을 사용하여 의견을 제공하거나, 다른 사람의 의견을 보거나, 승인 작업과 관련된 첨부 파일을 추가하거나 볼 수 있습니다.
- 내 작업의 목록 뷰와 개별 승인 작업의 상세 페이지에서 각 작업의 기한 정보를 봅니다.

승인 작업을 거부하려면 제출 이유를 제공해야 합니다. 작업을 승인할 때 코멘트는 선택 사항입니다.

내 작업의 목록 뷰에 표시되는 정보의 우선순위 순서는 다음과 같습니다.

1. 간단한 설명
2. 승인 대상:
3. 승인

일반 승인

버전 29.0과 Now Mobile 함께 제공되는 일반 승인에는 승인 [sysapprover_approval] 테이블에서 사용할 수 있는 모든 승인 작업이 표시됩니다.

승인자 역할을 가진 사용자는 내 작업 아래 앱에서 모든 승인 작업에 Now Mobile 액세스할 수 있습니다.

주:

일반 승인은 기본 시스템에서 다음과 같이 활성화됩니다.

- 시스템 속성인 sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled는 기본적으로 활성화되어 있습니다.
- 시스템 속성인 sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled를 비활성화하여 일반 승인 카드 사용을 중지할 수 있습니다.
- 승인 할 일 목록 내에 사용자 지정 승인 카드를 만들려면 사용자 지정 구성의 조건 순서 필드 값이 일반 승인 카드의 조건 순서 보다 낮아야 합니다.

Workday 에서의 승인 **Now Mobile**

Employee Center를 Now Mobile 사용하여 앱에서 승인에 액세스합니다Workday.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 작업 섹션에서 직원 센터 모든 승인 작업을 수신합니다 WorkdayNow Mobile. 승인 작업을 선택하여 다음을 수행합니다.

- 모바일에서 승인 요청을 승인하거나 거부합니다.
- 정보 및 추가 상세 정보 탭에서 승인 요청의 상세 정보를 봅니다.
- 첨부 파일 탭에서 요청과 함께 추가된 첨부 파일을 확인합니다.
- 에서 승인 작업을 Workday보려면 포털로 이동합니다Workday.

다음 승인 유형은 앱에 기본 승인 또는 거부 버튼이 Now Mobile 있습니다. 다음 승인 유형에 대해 앱에서 승인 작업을 Now Mobile 완료할 수 있습니다.

- 휴가
- 휴가 수정
- 종료
- 휴가

다른 승인 유형의 경우 작업을 승인하거나 거부하기 위해 추가 정보가 필요한 경우가 많습니다. 이러한 승인 작업에는 승인 및 거부 버튼을 사용할 수 없습니다. Workday에서 완료 링크를 선택하여 포털에서 Workday 다음 작업 유형을 자세히 볼 수 있습니다.

- 채용 요청
- 타임시트
- 급여 범위
- 지출 승인
- 직무 변경

주:
모든 승인 유형에 대해 승인 Now Mobile 및 거부 버튼이 표시되도록 구성할 수 있습니다. 구성에 대한 자세한 내용은 에 대한 승인 기능 구성 WorkdayNow Mobile 문서를 참조하십시오.

승인 구성 Workday 에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Workday 할 일 구성.

에 대한 승인 기능 구성 **WorkdayNow Mobile**

모든 Workday 승인 작업 유형에 대해 승인 및 거부 버튼을 구성합니다. 앱에서 모든 승인 작업을 Now Mobile 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hr_workday.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 화면.
2. 올바른 승인 유형에 대해 정보를 선택합니다.
   정보 옆에 있는 해당 설명을 확인하여 승인 유형을 파악하십시오.
3. 화면에 속하는 기능 인스턴스**(Function instances belonging to)** 화면 탭에서 필요에 따라 옵션을 참**(True)**으로 설정합니다.

   주:
   앱에서 몇 가지 승인 유형에 대한 기본 시스템 설정이 false Now Mobile 로 설정되어 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Workday 에서의 승인 Now Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

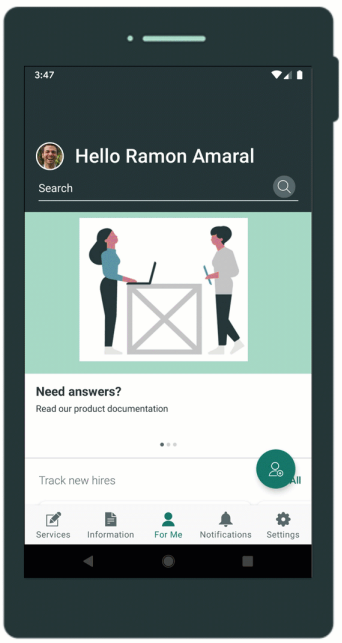
결과
승인 및 거부 버튼은 모바일에서 구성된 승인 작업 유형에 표시됩니다.

모바일 컨텐츠 구성

컨텐츠 제공 또는 캠페인에서의 사용을 위해 배너, 텍스트 카드, 비디오 등 모바일 컨텐츠를 구성합니다. 모바일 컨텐츠는 Now Mobile의 대상 기준을 충족하는 사용자에게 제공됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

이 태스크 정보



모바일 컨텐츠는 Now Mobile 앱의 캐러셀 섹션에서 지정된 대상 기준을 충족하는 사용자에게 표시됩니다. 컨텐츠 제공 또는 캠페인에서의 사용을 위해 모바일 배너, 텍스트 카드 및 비디오를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 모바일 컨텐츠.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 모바일 컨텐츠 양식에서 컨텐츠 유형 필드 값을 다음 중 하나로 설정합니다.
   - 모바일 배너
   - 모바일 텍스트 카드
   - 모바일 비디오

   Employee Service Center

모바일 배너

모바일 배너에 대한 컨텐츠를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 컨텐츠 양식에서 컨텐츠 유형 필드 값을 ### ##로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

모바일 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	모바일 배너의 제목입니다.
컨텐츠 유형	값을 ### ##로 설정합니다.
이미지	모바일 배너에 표시할 이미지입니다.
링크	모바일 배너에 사용할 링크입니다. 사용자가 배너의 아무 곳이나 탭하면 링크가 표시됩니다.
헤더 텍스트	모바일 배너에 표시할 헤더 텍스트입니다.
텍스트	모바일 배너에 표시할 텍스트입니다.
순서	모바일 컨텐츠가 표시되는 순서입니다. 숫자가 낮은 컨텐츠는 숫자가 높은 컨텐츠 앞에 표시됩니다.
활성	모바일 컨텐츠를 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다.
4. 컨텐츠를 예약합니다.
   - 제공할 컨텐츠를 예약하려면 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.

모바일 텍스트 카드

모바일 텍스트 카드에 대한 컨텐츠를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

프로시저

1. 모바일 컨텐츠 양식에서 컨텐츠 유형 필드 값을 ### ### ##로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

모바일 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	모바일 텍스트 카드의 제목입니다.
컨텐츠 유형	값을 ### ### ##로 설정합니다.
링크	모바일 텍스트 카드에 사용할 링크입니다. 사용자가 텍스트 카드의 아무 곳이나 탭하면 링크가 표시됩니다.
헤더 텍스트	사용자가 텍스트 카드에 표시할 헤더 텍스트입니다.
순서	모바일 컨텐츠가 표시되는 순서입니다. 숫자가 낮은 컨텐츠는 숫자가 높은 컨텐츠 앞에 표시됩니다.
스타일	모바일 텍스트 카드의 스타일:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 연하게 ○ 진하게
활성	모바일 컨텐츠를 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다.
4. 컨텐츠를 예약합니다.
   ○ 제공할 컨텐츠를 예약하려면 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.

모바일 비디오

모바일 비디오에 대한 컨텐츠를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager

프로시저

1. 모바일 컨텐츠 양식에서 컨텐츠 유형 필드 값을 ### ###로 설정합니다.
2. 양식의 필드에 적절한 내용을 입력합니다.

모바일 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	모바일 비디오의 제목입니다.
컨텐츠 유형	값을 ### ###로 설정합니다.
링크	모바일 비디오에 사용할 링크입니다. 사용자가 비디오 아래 영역을 탭하면 링크가 표시됩니다.
비디오 링크	모바일 비디오에 표시할 비디오입니다. 주: 현재는 YouTube 및 Vimeo 링크만 지원됩니다.
헤더 텍스트	모바일 비디오에 표시할 헤더 텍스트입니다.
텍스트	모바일 비디오에 표시할 텍스트입니다.
순서	모바일 컨텐츠가 표시되는 순서입니다. 숫자가 낮은 컨텐츠는 숫자가 높은 컨텐츠 앞에 표시됩니다.
활성	모바일 컨텐츠를 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다.
4. 컨텐츠를 예약합니다.
   ○ 제공할 컨텐츠를 예약하려면 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 주제에 대한 컨텐츠 롤업 구성 **Now Mobile**

상위 주제와 하위 트리 주제에서 관련 컨텐츠를 찾아봅니다. 이 기능을 활성화하면 앱에서 Now Mobile 검색할 수 있는 더 넓은 범위의 결과를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
하위 트리 주제의 컨텐츠와 함께 보고 있는 주제와 직접 연결된 컨텐츠를 찾아봅니다. 이 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 주제 페이지에서 관련 컨텐츠를 쉽게 찾을 수 있습니다.
- 하위 트리 주제의 결과와 함께 더 넓은 결과가 표시되는 검색 컨텐츠입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 속성 〉 모든 속성 〉 **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. 시스템 속성을 **true**로 설정하고 저장을 선택합니다.

> **주:**
> 기능을 활성화하려면 값이 true로 설정되어 있는지 확인합니다. 기본값은 false로 설정됩니다.

모바일을 위한 분류 복제 또는 생성

기본 분류를 복제하거나 나만의 분류를 만들고 이를 Mobile Employee Service Portal(MESP)에 매핑하여 올바른 분류가 할당되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 분류
2. 기본 직원 분류를 클릭합니다.
3. 복제를 클릭합니다.
4. 표시되는 대화 상자에 새 분류 이름을 입력하고 확인을 클릭합니다.
   이렇게 하면 분류와 해당 컨텐츠가 새 분류에 복사됩니다. 필요에 따라 수동으로 분류를 만들고 주제를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 분류 생성 문서를 참조하십시오.
5. 분류 컨텐츠를 수정하고 업데이트를 클릭합니다.
6. 검색 구성이 새 분류에서 컨텐츠를 선택할 수 있도록 기존 분류를 비활성화합니다.
7. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 포털.
8. **Mobile Employee Service Portal**을 선택합니다.
9. 분류 탭 관련 목록에서 내가 생성한 새 분류를 추가합니다.
10. 업데이트를 클릭합니다.

검색 구성 업데이트

Now Mobile 애플리케이션을 설치할 때 검색 구성이 자동으로 업데이트되지 않습니다. 모바일 장치에 통합 찾아보기 경험을 구현하기 위해 검색 구성을 업데이트할 수 있도록 제공되는 수정 스크립트를 수동으로 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. Now Mobile 애플리케이션 범위에서 **true/false** 유형의 속성을 만듭니다.
   예를 들어 속성 enable_taxonomy를 만듭니다. 시스템 속성 만들기에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하세요.
3. 속성 값을 **true**로 설정합니다.
4. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
5. Enable Taxonomy For Mobile 스크립트를 검색한 다음 클릭하여 엽니다.
6. 수정 스크립트 실행을 클릭하여 검색 구성을 업데이트합니다.

주:
기본 직원 분류가 Mobile Service Portal에 연결된 경우 직원 분류의 기본 주제 설정 스크립트를 실행하여 매핑을 업데이트합니다.

Now Mobile 앱의 나에게 권장됨

Now Mobile 앱에는 나에게 권장됨 섹션이 있으며, 고객은 모바일을 통해 이 섹션에 빠르게 액세스하여 보다 유연하게 사용할 수 있습니다.

Now Mobile 앱의 지원 탭에서 나에게 권장되는 지식 문서 및 카탈로그 항목을 봅니다.

Now Mobile 앱에서 나에게 권장됨을 사용하면 사용자가 앱 내에서 관련 항목 및 지식 문서에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

기본적으로 상위 5개 권장 사항을 위젯에서 한 번에 볼 수 있습니다. 위젯은 사용자에게 지식 문서의 미리 보기를 제공하여 권장 사항에 추가된 이후 제목, 설명 및 시간 경과를 표시합니다. 마찬가지로 카탈로그 항목에는 제품의 설명과 가격이 표시됩니다(있는 경우).

또한 즐겨찾기 목록에 카드를 추가할 수 있는 즐겨찾기 아이콘도 있습니다.

사용자가 권장 사항을 클릭하면 Mobile Employee Service Portal(MESP) 뷰에서 문서 또는 카탈로그 항목이 열립니다.

고객이 HR 프로파일 플러그인 또는 Employee Profile 플러그인을 사용하지 않는 경우 M2M 연결 컨텐츠에서 끌어온 컨텐츠의 인기에 따라 권장 사항이 제공됩니다. 이 경우 권장 사항은 HR 프로파일 또는 Employee Profile 플러그인이 설치된 경우 제공되는 권장 사항과는 다릅니다.

주:

Now Mobile 앱에서 나에게 권장됨을 사용하려면 직원 센터 Core 애플리케이션을 최신 버전의 San Diego 또는 Rome으로 업그레이드해야 합니다.

Now Mobile 앱에서 권장 사항의 기본 유효 기간은 6개월입니다.

직원 프로파일

통합 직원 프로파일은 직원 정보를 제공하고 BU에 대한 확장성을 제공합니다.

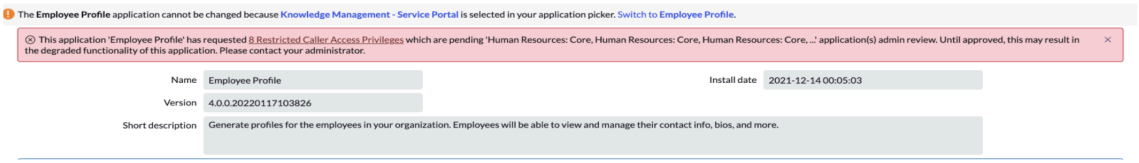
여러 시스템으로 이동하지 않고 작업 관련 직원 프로파일에 액세스하려면 ServiceNow Store에서 최신 버전을 다운로드합니다. 작업 관련 정보와 관련된 필드, 동작 및 위젯을 도입하기 위한 구성 기반 프로파일 설계입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: **Employee Profile**
- 범위: sn_employee

주:
요청된 제한된 호출자 접근(RCA)을 수동으로 승인하려면 탐색기에서 sys_store_app.list로 이동합니다. 헤더에는 RCA에 대한 링크가 포함된 오류 메시지가 있습니다.

요청된 제한된 호출자 접근



RCA를 허용할 수 있습니다.

직원 정보를 포괄적으로 확인하여 비즈니스 의사 결정을 주도하고 지능형 워크플로우를 생성하며 최종 사용자용 애플리케이션 전반에서 개인화를 제공할 수 있습니다. 직원 프로파일을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원 프로파일 설계 및 표시 기본 설정을 구성합니다.
- 사회 및 기업의 요구에 맞게 최신 프로파일 UI를 생성합니다.
- 직원이 한 페이지에서 개인 정보를 생성하고 관리할 수 있도록 합니다.
- 여러 비즈니스 단위에 걸쳐 프로파일 확장성을 지원합니다.
- 작업 관련 정보를 탭으로 구성하고 공개 프로필 가시성 설정을 개인화합니다.
- 향후 사용 사례에 맞게 확장 가능한 프로파일로 데이터 가시성 및 확장성을 관리합니다.
- 전반적인 직원 참여와 경험을 개선합니다.

직원 프로파일 구성

관리자는 활성 직원 정의를 생성하고 프로파일 구성요소를 구성할 수 있습니다. 중앙 위치에서 직원 프로파일 업데이트를 관리합니다. 참조 개요 위젯 직원 프로파일 구성

직원 프로파일 사용

직원은 개인정보 기본 설정 프로파일을 보고 편집 및 업데이트할 수 있습니다. 직원 프로파일 보기 참조

활성 직원 정의 생성

활성 직원 정의를 생성하여 직원 프로파일을 생성합니다.

시작하기 전에

직원 프로파일을 설치한 후 활성 직원 정의를 생성하여 새 통합 직원 프로파일을 옵트인합니다. 활성 직원 정의는 직원이 누구인지 결정하는 조건입니다. 도메인당 활성 직원 정의는 하나만 있을 수 있습니다.

주:
직원 정의 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

필요한 역할: sn_employee.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 프로파일\ 〉 직원 정의.
2. 직원 정의 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 사용 가능한 테이블 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 사용자 테이블에서 직원 정의를 생성하려면 사용자를 선택합니다.
   - HR 기록에서 직원 정의를 생성하려면 **HR** 프로파일을 선택합니다.

     주:
     Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) 플러그인이 설치된 경우에만 HR 프로파일 테이블을 사용할 수 있습니다.

4. 사용 가능한 필터 및 절에서 조건을 생성합니다.
   예를 들어, 모두로 시작하는 이름 으로 해당 조건과 일치하는 직원 프로파일을 생성합니다.

   주:
   직원 정의조건은 인덱싱된 열에 있어야 합니다. 또한 적은 수의 필터만 사용하여 조건을 단순하게 유지하는 것이 좋습니다.

5. 직원 정의를 활성으로 표시하려면 활성을 선택합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   직원 프로파일 생성 옵션은 업데이트된 정의에 따라 직원 프로파일을 재생성하고 직원 프로파일을 생성할 수 있다는 다음 메시지와 함께 나타납니다.

   주:
   직원 정의가 여러 개 있는 경우 다른 직원 정의를 활성화하기 전에 현재 활성 정의를 비활성화해야 합니다.

7. 직원 프로파일 생성을 클릭합니다.
   직원 프로파일이 생성되고 있다는 확인 메시지가 나타납니다.

   직원 프로파일을 설치한 후 활성 직원 정의를 생성하여 새 통합 직원 프로파일을 옵트인합니다. 활성 직원 정의는 직원이 누구인지 결정하는 조건입니다. 도메인당 활성 직원 정의는 하나만 있을 수 있습니다.

결과
직원 프로파일이 생성되면 개수와 직원 프로파일을 볼 수 있는 링크가 포함된 이메일을 수신합니다. 직원 프로파일 테이블에서 활성 직원 정의에 따라 생성된 새 직원 프로파일을 확인합니다. 프로파일 생성을 주기적으로 동기화할 수도 있습니다.

주:
직원 프로파일은 활성 직원 정의가 일치하면 증분 추가됩니다. 직원 프로파일을 생성한 후 사용자 테이블에 추가되는 모든 새 사용자에 대한 것입니다.

다음에 수행할 작업
직원 정의가 있으면 직원 프로파일을 계속 선택할 수 있습니다.

직원 프로파일에 옵트인

직원 프로파일을 옵트인하여 새로운 직원 상세 정보 및 설계를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_employee.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵트인하기 전에 활성 직원 정의를 생성합니다. 자세한 내용은 활성 직원 정의 생성 문서를 참조하십시오.

주:
Employee Profile(com.sn_employee) 플러그인을 사용하면 EC 및 EC Pro에서 직원 프로필 옵트인을 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 설정.
   Employee Profile 옵트인 페이지가 나타납니다.
2. 예, 직원 프로파일에 옵트인합니다 옵션을 선택하고 옵트인을 선택합니다.
   옵트인하면 직원은 새 직원 프로파일을 사용하고 연락처 정보, 약력 등을 관리할 수 있습니다.

   주:
   직원 프로파일에 옵트인하거나 옵트아웃하면 sn_employee.employee_profile_enabled 값이 변경됩니다.

   옵트인하면 AI 및 ML 프로파일 데이터 모델에서 직원 프로파일을 사용하는 데 도움이 됩니다.

   - 비 HR 고객의 경우 AI 및 ML 모델은 Employee Profile [sn_employee_profile] 테이블을 기반으로 합니다.
   - 포털〔비HR 고객의 경우 user_profile 페이지, HR 고객의 경우 hri_user_profile 페이지〕의 프로파일 페이지는 직원 프로파일 테이블을 기반으로 하는 employee_profile 페이지를 사용합니다.

     주:
     HR 라이센스를 보유한 고객은 최신 직원 프로파일에 옵트인하지 않았더라도 HR 프로파일 ML 모델을 계속 사용할 수 있습니다.

3. 옵션: 언제든지 옵트아웃을 선택하여 새 직원 프로파일을 옵트아웃하고 이전 워크플로우로 되돌릴 수 있습니다.

결과
옵트인하면 직원은 다음과 같은 이점을 누릴 수 있습니다.

- 연락처 정보, 작업 설명 등을 자세히 설명하는 사용자 지정 가능한 **Employee Profile** 페이지에 액세스할 수 있습니다.
- 조직도, 팀 계층 구조 및 더 나은 검색을 제공하는 향상된 조직도 환경을 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 프로파일 조직도 문서를 참조하십시오.
- AI 및 ML 프로파일 데이터 모델에 직원 프로파일을 사용합니다.

직원 프로파일 헤더 구성

직원 프로파일 헤더를 구성하여 직원에 대한 유용한 정보(예: 이름, 성, 부서 등)를 표시합니다. 헤더를 사용하면 직원을 빠르게 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Employee Profile 관리자

이 태스크 정보
모든 직원에 대해 직원 프로파일 헤더 필드가 표시되도록 구성할 수 있습니다. 다음 헤더 필드를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름과 성, 형식을 포함한 기본 사용자 정보입니다.
- 직함, 연락처 번호, 기본 대명사와 같은 보조 사용자 정보입니다.
- MS Teams와 같은 채널에서 사용자 상태를 표시하는 사용자 현재 상태 정보입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 헤더 **UI** 구성.
2. 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드 설명 양식

필드	설명
이름	기본값 또는 다른 이름입니다.
기본 사용자 정보	
사용자 이름 형식 선택	기본 사용자 정보가 표시될 형식입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ FirstName, LastName ○ LastName, FirstName ○ FirstName, MiddleName, LastName
보조 사용자 정보	
필드	사용 가능한 옵션 목록에서 선택할 필드 목록입니다. 최대 3개의 필드를 선택할 수 있습니다.
사용자 현재 상태 정보	
채널	사용 가능한 채널 목록입니다.
있음 상태 표시	선택한 채널에 대한 사용자 현재 상태를 표시하는 옵션입니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

개요 위젯 직원 프로파일 구성

인스턴스 옵션을 구성하여 제목, 표시할 항목 수, 아이콘, 보려는 항목의 범주 등 개요 위젯의 직원 프로파일 모양을 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Employee Profile 관리자

이 태스크 정보

개요 위젯은 직원 프로파일 나와 가장 관련성이 높은 정보를 볼 수 있게 하는 직원에 대한 유용한 정보를 표시합니다. 직원 정보를 포괄적으로 확인하여 비즈니스 의사 결정을 주도하고 지능형 워크플로우를 생성하며 최종 사용자용 애플리케이션 전반에서 개인화를 제공할 수 있습니다. 직원 프로파일을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원 프로파일을 여러 섹션으로 구성합니다.
- 섹션에 표시할 필드를 추가합니다.
- 직원, 사용자 및 HR 프로파일에서 필드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 개요 **UI** 구성.
2. Overview Sections(개요 섹션) 목록에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
3. 개요 섹션 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 개요 섹션 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장을 선택합니다.
   제출을 선택하면 모든 섹션 목록이 포함된 이전 페이지로 리디렉션됩니다.
   새 섹션이 생성됩니다. 섹션에 적합한 관련 필드로 이동할 수 있습니다.
5. Overview Section Fields(개요 섹션 필드) 섹션에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
   새 기록 페이지가 열립니다.
6. 필드 이름을 선택한 다음, 기본 설정에 따라 트리에서 요소를 선택합니다.
7. 기본 설정에 따라 적절한 필드 가시성 옵션을 선택합니다.

   예를 들어, 선택에 따라 기본 대명사 또는 개인 정보의 가시성을 선택할 수 있습니다.

   - 직원 전용
   - 관리자 전용
   - 직원 및 관리자
   - 모든 사람
   - 관리자 및 기타 관리자
   - 직원, 관리자 및 기타 관리자
   - 사용자 기준: 사용자 기준을 사용하여 특정 사용자, 그룹 및 역할에만 액세스 권한을 제공합니다. 이 필드는 다음을 기준으로 사용자에게 표시됩니다.
     - 사용 가능 대상: 필드가 표시되는 사용자 그룹입니다. 비즈니스 요구에 따라 사용자 그룹을 정의하고 선택합니다.
     - 사용 불가 대상: 필드가 표시되지 않는 사용자 그룹입니다. 비즈니스 요구에 따라 사용자 그룹을 정의하고 선택합니다.

   사용할 수 없는 사람 그룹에 정의된 값이 사용할 수 있는 사람 그룹에 정의된 값보다 우선합니다. 두 값이 모두 정의되지 않은 경우 필드는 모든 사용자에게 표시됩니다. 사용자 기준에 따른 필드 가시성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 기준 출력.

   주:
   조건에 따라 프로파일 페이지 로드 시간이 더 오래 걸릴 수 있으므로 사용자 기준을 사용할 때는 주의해야 합니다.

8. 사용 가능한 목록에서 필드에 적합한 아이콘을 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
직원 프로파일에 대해 다음 기본 섹션 및 연결된 필드를 추가할 수 있습니다.

- 정보
- 약력
- 개인 정보
- 연락처 상세 정보

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 고용 상세 정보
- 내 팀

비즈니스 요구에 따라 추가 섹션을 구성합니다.

다음으로 이동하여 배너를 편집하거나 제거할 수 있습니다. 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 배경 배너.

Employee Profile 배너 및 프로파일 이미지 업데이트

업그레이드된 편집 기능으로 Employee Profile 페이지의 배너 및 프로파일 이미지를 업로드하거나 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Employee Profile 사용자

이 태스크 정보
향상된 편집 옵션으로 Employee Profile 페이지의 배너 및 프로파일 이미지를 업데이트합니다. 기본 배너 이미지를 사용할 수도 있습니다. 기본 프로파일 이미지 설정은 사용자 이름의 이니셜을 가져옵니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 프로필.
2. 초기 업로드의 경우 카메라 아이콘을 클릭한 다음 시작 화면에서 이미지 찾아보기를 클릭하여 업로드할 이미지를 선택합니다.
   표지 이미지 추가 시작 화면에는 배너 이미지에 허용되는 모든 파일 형식이 기재되어 있습니다.
3. 옵션: 회전, 확대/축소, 뒤집기, 드래그하여 이미지 재배치 등의 업데이트된 편집 옵션을 사용하여 이미지를 편집할 수 있습니다.
   그림에 대한 변경 내용을 취소하거나 다시 실행하려면 재설정을 클릭하여 이미지를 초기 업로드 상태로 되돌립니다.
4. 옵션: 초기 업로드 화면에는 이미지를 변경하거나 현재 이미지를 업로드하는 두 가지 옵션이 더 있습니다.
   - 이미지 변경
   - 적용
5. 초기 업로드 후 표지 이미지 편집 화면에는 기본 배너 이미지로 되돌리는 이미지 제거 옵션이 추가로 있습니다.
   초기 이미지 업로드 후에는 오른쪽 상단의 카메라 아이콘이 편집 옵션을 나타내는 연필 아이콘으로 바뀝니다.

   프로파일 이미지에 유사한 편집 옵션을 사용할 수 있습니다.

결과
사용자는 업그레이드된 편집 기능으로 원하는 대로 배너 및 프로파일 이미지를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로파일 탭 및 가시성 관리

직원 프로파일에 작업 관련 컨텐츠를 표시할 수 있도록 활성화하고 공개 프로파일 가시성 설정을 사용자 지정할 수 있도록 지원합니다.

시작하기 전에
프로파일 탭 UI는 다음과 같은 용도로만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리자가 직원 프로파일에 옵트인하는 경우
- 직원이 직원 정의를 충족하는 경우
- 직원이 직원 프로파일 테이블에 해당 프로파일 기록을 가지고 있는 경우

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보

직원에게 전문적인 방문 페이지를 제공하고 조직 전체에서 정보 가시성을 제어할 수 있도록 지원합니다. 기본 탭을 사용하거나 탭을 만들 수 있습니다. 탭 UI를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 관리자가 탭에서 프로파일 정보를 구성할 수 있도록 합니다.
- 프로파일 정보의 탭, 위젯 및 가시성을 구성합니다.
- HR 위젯 및 EX 위젯과 같은 다른 위젯의 정보를 추가합니다.
- 직원에게 가시성 설정을 개인화할 수 있는 유연성을 제공합니다.

직원의 경우 탭 UI는 둘 이상의 탭을 표시할 수 있는 경우에만 나타납니다.

주:
비직원의 경우 프로필 정보가 개요, 내 팀, 직원 문서 목록, 직원 프로파일 세분화된 위임 목록 및 HRI 연락처 위젯과 함께 직원 프로파일 단일 페이지로 나타납니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 프로파일 탭.
2. 새로 만들기를 선택하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   직원 프로파일 탭 양식

필드	설명
이름	탭의 이름입니다.
애플리케이션	탭의 애플리케이션입니다.
활성	사용할 탭의 위젯을 활성화하는 옵션입니다.
주문	탭을 표시할 주문 번호입니다.

   여러 탭을 구성하고 활성으로 표시하면 정보가 프로파일에 탭으로 표시됩니다.
4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
   탭이 생성되거나 업데이트됩니다.
5. 탭 위젯 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하거나 기존 기록을 편집합니다.
6. 탭 위젯 매핑 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 탭 위젯 매핑 양식 문서를 참조하십시오. 탭 위젯 매핑 **sys_id** 위젯 옵션 객체의 변수에서 *tabWidgetMappingId* 사용할 수 있습니다.

   주:
   , , *widgetTitletabWidgetMappingId*및 *isUserSelectionEnabled* 변수는 탭 UI의 직원 프로파일 범위 내에서만 사용할 수 있습니다.
7. 저장 또는 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

프로파일 탭은 직원이 가시성을 보고 개인화할 수 있도록 위젯 및 가시성 설정으로 구성됩니다. UI에서는 사용자가 페이지를 스크롤하는 경우에도 다양한 탭이 고정 형식으로 표시됩니다. 특정 탭 아래의 모든 위젯은 왼쪽 탐색 메뉴 항목의 형태로 사용할 수 있습니다.

관리자는 인스턴스 옵션을 사용하여 위젯 개요 패널 옵션을 선택하여 왼쪽 탐색 메뉴의 가시성을 구성할 수 있습니다.

직원에 대한 다른 관리자 관계 추가

다른 관리자 관계를 추가하여 직원에 대한 점선 보고를 설정합니다.

시작하기 전에

다른 관리자 관계를 추가하려면 직원 프로파일 정의를 생성하고 옵트인해야 합니다. 자세한 내용은 직원 프로파일에 옵트인 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_employee.admin

이 태스크 정보

기타 관리자 관계 모듈을 사용하여 직원과 관리자 간에 다대다 점선 관계를 생성합니다. 관리자(예: 감독자, 프로젝트 리더 등)에 대한 사용자 지정 관계를 정의할 수 있습니다. 다른 관리자 및 기타 보고서는 직원 프로파일 팀 위젯과 조직도에 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 기타 관리자 관계.
2. 다른 관리자 관계 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기타 관리자 관계 양식

필드	설명
직원	직원의 직원 프로파일 기록입니다.
기타 관리자	다른 관리자의 직원 프로파일 기록입니다.
관계 유형	관리자와 직원과의 관계 유형입니다. 감독자 또는 프로젝트 리드와 같은 사용자 지정 관계를 정의할 수 있습니다.

주:

지정된 직원, 관리자 및 관계 유형은 기존의 다른 관리자 관계 기록과 일치하지 않아야 합니다.

4. 제출을 선택합니다.

업그레이드된 섹션에 **Employee Profile** 페이지 약력 추가

Employee Profile 페이지의 약력 추가 섹션에 자신에 대한 흥미로운 상세 정보를 구성하는 짧은 약력을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Employee Profile 페이지 사용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 프로필.
2. 개요 섹션에서 약력 추가를 클릭하여 상세 정보를 입력할 텍스트 영역을 가져옵니다.
   최대 문자 제한은 256자입니다. 입력하는 동안 남아 있는 문자 제한을 참조로 따를 수 있습니다.
   문자 제한을 초과하면 오버플로우 텍스트 수가 빨간색으로 강조 표시됩니다.

결과
약력 텍스트 추가 영역을 사용하면 직원이 Employee Profile 페이지에서 자신에 대한 주요 사항을 업데이트하여 서로의 배경과 관심사를 더 잘 이해할 수 있습니다.

직원 프로파일 **AI** 및 **ML** 모델 관리

직원 프로파일 인공 지능(AI) 및 머신 러닝(ML) 모델을 사용하여 유사한 사용자에 대한 권장 문서 및 카탈로그 항목을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Employee Profile 관리자

직원 프로파일에 옵트인합니다. 자세한 내용은 직원 프로파일에 옵트인 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
직원 프로파일 ML 모델을 사용하여 유사한 사용자의 권장 사항을 검색합니다. 이 권장 사항은 HR 프로파일 ML 모델에 대한 의존성을 제거합니다. 유사한 사용자가 가장 많이 찾아본 Knowledge 문서와 카탈로그 항목을 식별합니다. 관리자가 작성한 인스턴스 구성에 따라 나에게 권장됨 섹션을 표시합니다.

더 많은 결과를 표시하기 위해 나에게 권장됨 위젯 표시 수정 작업을 수행할 수 있습니다.

주:
HR 고객은 직원 프로파일에 옵트인했는지 여부와 관계없이 HR 프로파일 ML 모델을 계속 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 직원 프로파일 **AI** 구성.
2. 기본 유사성 정의 아래에 기록을 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

Trouble?
직원 프로파일 관리자는 직원 프로파일에 옵트인한 후 유사한 사용자 모델이 자동 학습되지 않는 경우 직원 프로파일 예측 모델을 수동으로 학습시킬 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
직원은 직원 프로파일 ML 모델을 사용하여 나에게 권장됨 섹션에서 볼 수 있는 Knowledge 문서와 카탈로그 항목을 살펴볼 수 있습니다.

직원 프로파일 예측 모델 수동 훈련

자동 훈련이 기본적으로 활성화되지 않는 경우 직원 프로파일 예측 인텔리전스를 수동 훈련하여 유사한 사용자를 모델링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn-employee.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 예측 인텔리전스 〉 홈페이지 〉 유사성.
2. ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile용 학습을 선택합니다. 이전에 언급한 솔루션 정의 아래의 **ML** 솔루션 탭에서 교육이 완료된 후 기록이 생성됩니다.

> 주:
> 직원 프로파일에서 자동 학습 모델을 사용하려면 변수 시스템 속성은 **True**로 설정하고 애플리케이션 범위는 전역으로 설정해야 합니다. 자동 교육 모델에는 최소 10개의 기록이 필요합니다.

Employee Profile HR 위젯 업데이트

Employee Profile HR 위젯에는 내 연락처, 내 대리인 및 직원 문서 세 가지가 추가됩니다.

Employee Profile HR 위젯에 세 개의 새 위젯(즉, 내 연락처, 내 대리인 및 직원 문서)이 추가되었습니다.

각 위젯이 작동하려면 별도의 플러그인을 설치해야 합니다. 내 연락처 기록에 연락처 상세 정보를 가져오려면 Human Resources: Core 플러그인이 필요합니다. 내 대리인 상세 정보는 Granular Delegation 플러그인에서 가져옵니다. 또한 Employee Documents 플러그인은 Employee Documents Management 플러그인에서 데이터를 끌어옵니다.

사용자는 내 대리인 위젯의 대리인 추가 버튼을 통해 대리인을 추가하고 새 연락처 추가를 통해 연락처를 추가할 수 있습니다.

직원 문서 관리에 대한 자세한 내용은 직원 문서 관리를 참조하십시오.

대리인 추가에 대한 자세한 내용은 Granular Delegation을 참조하십시오.

직원 프로파일에 대한 기본 설정 위젯

사용자 기본 설정은 직원 프로파일에 옵트인한 고객을 위한 별도의 기본 설정 위젯으로 액세스할 수 있습니다.

사용자 프로파일 페이지의 사용자 기본 설정은 직원 센터 포털과 직원 센터 프로 포털에서 사용할 수 있으며, 직원 프로파일에 옵트인한 고객의 기본 설정 위젯으로 사용할 수 있습니다.

직원 프로파일에 옵트인한 고객은 사용자 아바타를 클릭할 때 목록에서 사용할 수 있는 기본 설정 옵션을 볼 수 있습니다.

기본 설정에서날짜 및 시간 형식, 시간대, 언어와 같은 표시 옵션을 관리할 수 있습니다. 필요에 따라 접근성, 알림 및 디버깅 에 대한 설정을 선택할 수도 있습니다.

Employee Profile 고객은 사용자 프로파일 페이지에서 사용자 기본 설정을 더 이상 사용할 수 없습니다.

단, 직원 프로파일에 옵트인한 적이 없거나 옵트아웃한 고객은 사용자 프로파일 페이지에 포함된 기능을 계속 볼 수 있습니다.

Now Mobile용 직원 프로파일 **UI**

Now Mobile의 새 직원 프로파일 사용자 인터페이스(UI)는 직원 및 조직 계층 구조에 대한 사용자 지정 가능하고 압축된 정보를 제공합니다.

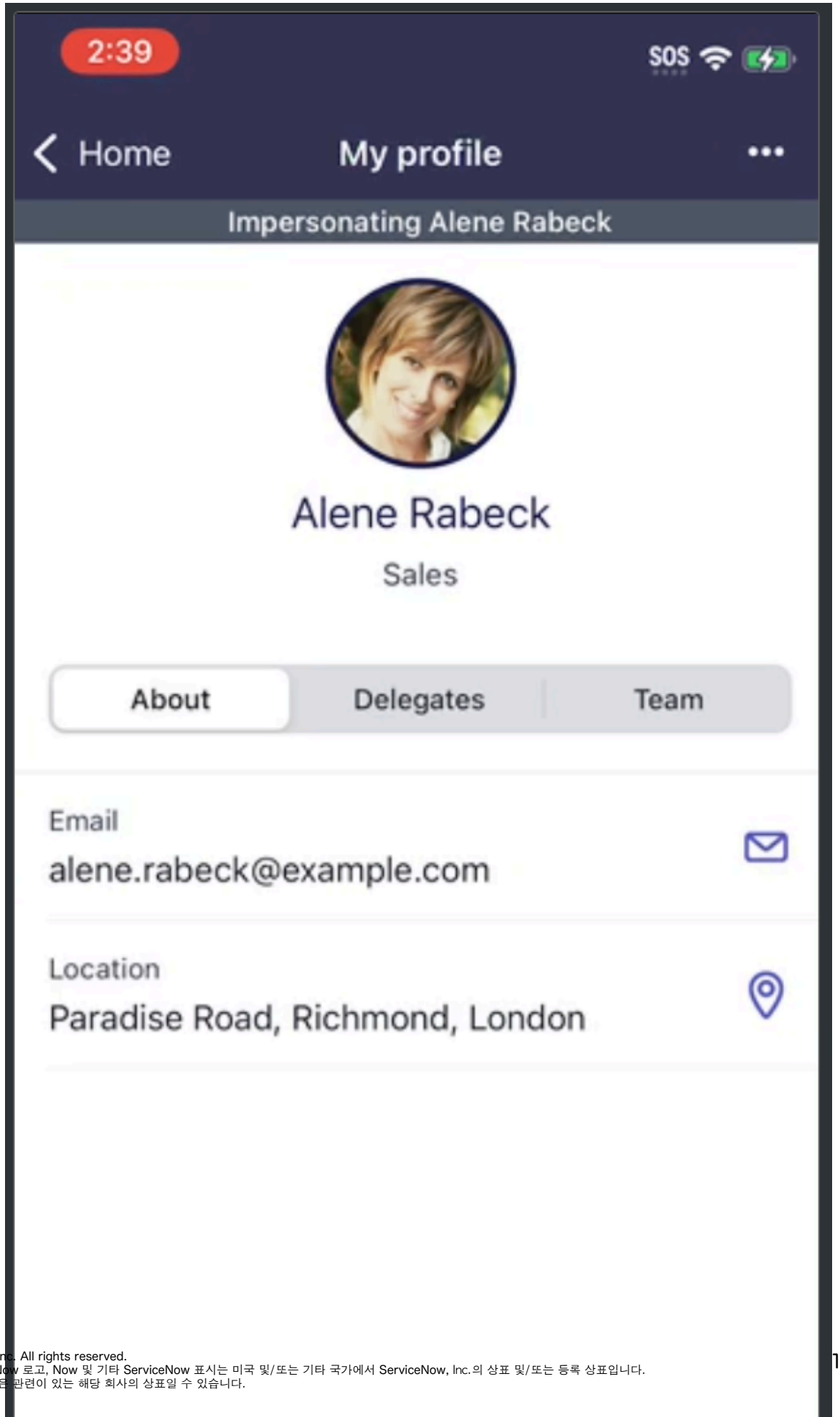
이러한 새로운 기능에 액세스하려면 직원 프로파일에 옵트인하고 새 Now Mobile 앱으로 업그레이드해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 직원 프로파일에 옵트인하는 고객에게는 정보 탭에 추가 프로파일 상세 정보 보기 버튼이 있습니다. 추가 프로파일 상세 정보 보기 버튼은 로그인한 사용자에게만 표시되며, 추가 프로파일 상세 정보 보기를 선택하면 프로파일 상세 정보 페이지가 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로필 페이지

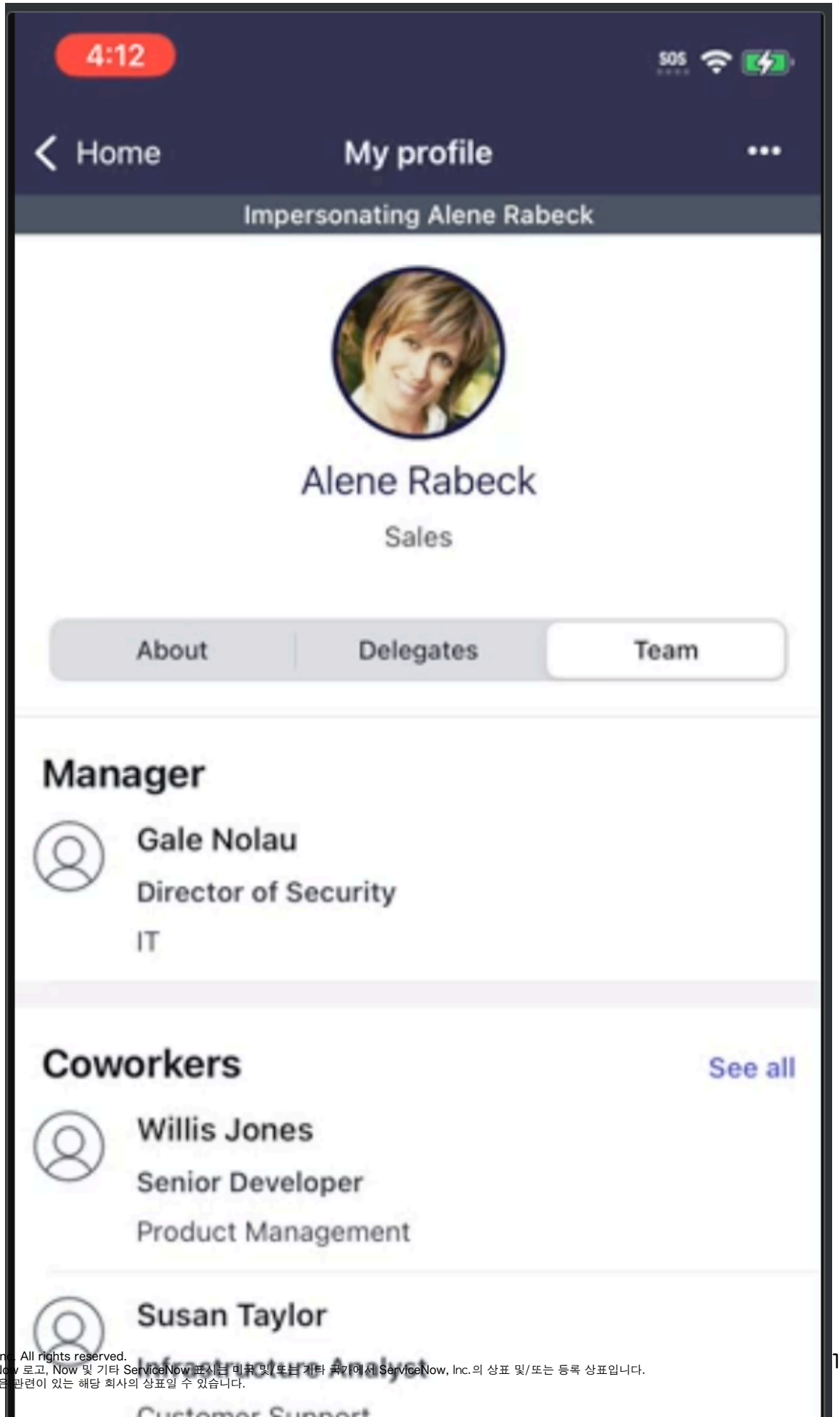


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 탭은 직원 센터 포털의 직원 프로파일 페이지에 있는 내 팀 위젯의 모바일 버전입니다. 이 탭에는 로그인한 사용자에 따라 관리자, 부하 직원 및 동료가 나열됩니다. 각 섹션에 표시되는 기본 결과 수는 5개입니다. 더 많은 결과를 보려면 모두 보기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팀 탭



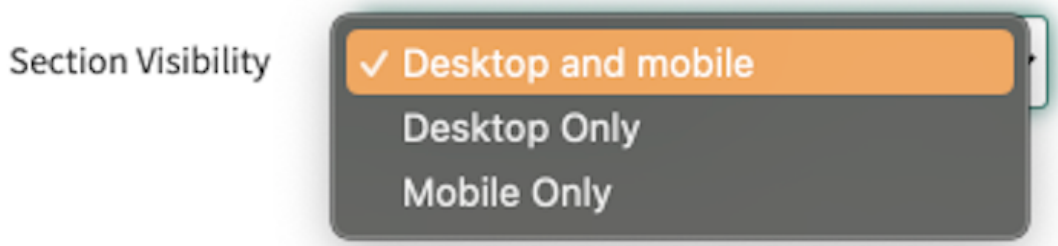
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로파일 상세 정보 페이지에는 기본적으로 정보, 약력 및 개인 정보 섹션이 포함되어 있습니다. 관리자는 플랫폼의 여러 비즈니스 단위에서 이러한 섹션을 사용자 지정할 수 있습니다. 정보 및 약력에 대한 기본 섹션 가시성 설정은 데스크톱에서 사용할 수 있습니다. 관리자는 필요에 따라 가시성을 변경할 수 있습니다.

팀 탭에서 사용자 카드를 선택하여 사용자 상세 정보를 봅니다.

Now Mobile의 홈 화면에 제공된 검색 창에 이름을 입력하여 직원을 검색할 수도 있습니다.

섹션 가시성 옵션



주:
관리자로 이동하여 직원 프로파일 애플리케이션의 프로파일 상세 정보 페이지에 대한 섹션 가시성 설정을 구성할 수 있습니다. 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 개요 **UI** 구성.

주:
고객이 직원 프로파일을 업그레이드했지만 업그레이드된 Now Mobile 앱이 없으면 검색은 이전 프로파일 페이지로 리디렉션됩니다.

새 Now Mobile 프로파일 페이지로 업그레이드하여 이 리디렉션을 방지할 수 있습니다.

검색 리디렉션을 새 **Now Mobile** 프로파일 페이지로 업그레이드

향상된 사용자 탐색 환경을 위해 새 Now Mobile 프로파일 페이지로 업그레이드합니다.

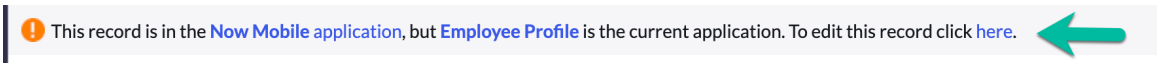
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기능 인스턴스를 수동으로 업데이트하여 ServiceNow# AI 검색를 새 Now Mobile 프로파일 페이지로 리디렉션합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 시작 관리자 화면 테이블에서 홈페이지를 선택합니다.
3. 편집 가능한 페이지를 만들려면 여기 클릭 하이퍼링크를 선택합니다.

여기 클릭 하이퍼링크



4. 다음으로 이동 목록 항목 구성 〉 사용자 **Genius** 검색 메인 항목 〉 사용자 **Genius** 결과 리디렉션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 순서를 **200**으로 업데이트합니다.

주:
/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8 에서 값을 **200**으로 업데이트할 수도 있습니다.

결과
검색 리디렉션을 수행하면 새 Now Mobile 프로파일 페이지로 이동합니다.

Microsoft Teams와 **Employee Profile** 통합

Employee Profile은 해당 Employee Profile 페이지 자체에서 직원의 현재 상태를 보여주는 Microsoft Teams와의 통합을 제공합니다.

Employee Profile과 Microsoft Teams의 통합을 통해 사용자는 근무 시간 및 그 이후에 Employee Profile 페이지 자체에서 동료의 가용성을 빠르게 측정할 수 있습니다.

다른 사용자의 프로파일로 이동하면 Microsoft Teams 상태 뷰에 대화를 시작할 수 있는 Microsoft Teams에서 채팅 창으로 이어지는 연결 옵션이 표시됩니다. Employee Profile 페이지에서 특정 사용자의 Teams 상태를 볼 수도 있습니다.

표시할 수 있는 상태는 상효작용 가능, 자리 비움, 바쁨 및 오프라인 상태입니다.

프로파일 페이지에서 Microsoft Teams에 아직 로그인하지 않은 경우, 로그인 양식을 사용하여 Microsoft Teams 계정과 연결할 수 있는 **Microsoft** Teams에 로그인하여 상태 보기 메시지가 화면에 표시됩니다.

프로파일 페이지에 이를 표시하지 않으려면 상태 뷰를 비활성화하면 됩니다.

주:

이 통합 기능을 사용하려면 사용자가 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 버전 3.1.0 앱 또는 IT Service Management Integration with Microsoft Teams 버전 2.4.0 앱을 설치해야 합니다.

Microsoft Teams 상태 뷰 비활성화

Employee Profile 페이지에서 Microsoft Teams 상태 뷰를 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

이 태스크 정보
Employee Profile 페이지에 통합된 상태 뷰를 Microsoft Teams 표시할지 여부를 선택할 수 있습니다.

직원의 경우 직원 프로파일 헤더 구성을 사용하여 사용자 현재 상태를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 프로파일 헤더 구성 문서를 참조하십시오.

비직원의 경우 다음 절차를 따르십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 프로필.
2. 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 목록에서 인스턴스 옵션을 선택합니다.
3. 직원 프로파일 페이지에서 상태 뷰를 원 Microsoft Teams 하는지 여부에 따라 직원이 아닌 사용자 현재 상태 정보 활성화를 선택하거나 선택 취소하고 팝업 화면에서 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
Microsoft Teams 상태 뷰를 추가하거나 제거하여 비즈니스 요구 사항에 따라 직원 프로파일 페이지를 사용자 지정합니다.

직원 프로파일 조직도

직원이 다른 직원에 대해 자세히 알아보고 조직의 팀 구조를 이해할 수 있도록 합니다.

직원 센터 프로 애플리케이션에서 사용할 수 있는 새 조직도 기능을 사용하여 더 나은 조직도 환경을 제공할 수 있습니다. 최신 조직도는 애플리케이션에서 사용할 수 있는 콘텐츠 게시 이전 조직도보다 업데이트된 UI 환경과 더 많은 구성 기능을 제공합니다.

주:
Employee Profile 플러그인 5.0.1을 설치하고 를 옵트인해야 합니다 직원 프로파일.

관리자는 다음과 같은 구성 단계를 수행할 수 있습니다.

- 와 함께 패키지된 조직도 뷰어를 직원 센터 프로활성화합니다.
- 적격 사용자 및 직원 카드 표시 설정을 구성합니다.
- 예약된 작업을 통해 부하 직원 수 및 기타 보고서 수를 채웁니다.

  주:
  다른 보고서 수가 0이면 예약된 작업에서 개수를 업데이트할 때까지 새 보고서가 표시되지 않습니다. 작업 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 적격 사용자를 기준으로 보고서 수 업데이트.

- 선택한 사용자 카드에 총 보고서 수를 표시하고 수준 보고서를 건너뜁니다.
- 조직도 작업 그룹을 기반으로 빠른 실행을 정의합니다.
- 직원 역할을 추가하고 보고 계층 구조를 관리합니다.

주:
직원 센터 프로 고객은 에 옵트인 직원 프로파일할 때 새 조직도를 얻습니다. 페이지 경로 맵 기록을 활성으로 표시합니다. 이전의 모든 조직도 링크는 새 조직도로 리디렉션됩니다. 자세한 내용은 직원 프로파일에 옵트인 문서를 참조하십시오.

적격 사용자 구성

조직도에 표시할 적격 사용자를 정의합니다. 관리자는 사용자, HR 프로파일 및 Employee Profile 테이블 중 하나에서 새 적격 사용자 구성을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
활성 적격 사용자 구성은 조직도에 표시할 수 있는 사용자를 결정하는 조건입니다. 도메인당 하나의 활성 적격 사용자 구성만 가질 수 있습니다. 활성 구성이 하나만 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 센터 〉 조직도 〉 적격 사용자.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

적격 사용자 구성

필드	설명
이름	적격 사용자 구성 기록의 이름입니다.
순서	주문 번호를 입력하여 다른 항목과 관련하여 항목이 나타나는 위치를 결정합니다.
애플리케이션	활동을 구성하려는 애플리케이션입니다.
활성	사용할 적격 사용자 구성 기록을 활성화하는 옵션입니다. 적격 사용자에 대한 활성 구성이 하나만 있는지 확인합니다.
테이블	적격 사용자 구성 기록과 연관된 테이블입니다. 다음 테이블 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ 기본: Employee Profile ○ HR 프로파일: HR 프로파일 테이블은 Human Resources [com.sn_hr_core] 플러그인을 설치하는 경우에만 표시됩니다. ○ 사용자 주: 조직의 모든 사용자를 표시하기 위해 사용자 또는 HR 프로파일에서 적격 사용자를 모델링할 수 있습니다.
조건	적격 사용자가 되기 위해 사용자가 충족해야 하는 조건입니다. 예를 들어, 활성 상태인 사용자 또는 특정 시작 날짜 이후 조직에 들어온 직원을 선택할 수 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.

결과
이 구성에 따라 적합한 사용자만 조직도 위젯에 표시됩니다.

주:
적격 사용자 구성이 여러 개 있는 경우 다른 직원 정의를 활성화하기 전에 현재 활성 정의를 비활성화해야 합니다.

다음에 수행할 작업
예약된 작업은 직접 보고서 및 기타 보고서 수를 주기적으로 채웁니다. 요청 시 적격 사용자를 사용하여 관리자 보고서 수신자 수 채우기(도메인 분리됨) 예약된 작업을 실행하여 언제든지 보고서 수를 업데이트할 수 있습니다. 적격 사용자 또는 직원 상태에 따라 수가 변경됩니다. 작업 실행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 적격 사용자를 기준으로 보고서 수 업데이트.

부하 직원의 자격이 없어지면 해당 부하 직원은 자격이 없는 직원의 관리자에게 태그가 지정됩니다.

조직도의 카드 설정 구성

직원 센터 프로 조직도 카드에 표시할 라인과 정보를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin
조직도 카드 구성을 사용하여 차트에 표시할 정보를 정의합니다. 적격 사용자 구성에 사용되는 것과 동일한 테이블에 하나의 사용자 카드 구성을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
신입 직원은 온보딩 중에 sys_user 기록이 생성되면 조직도에 나타납니다. 비즈니스 요구 사항에 맞게 조건을 구성할 수 있습니다.

직원 카드에 2개의 기본 정보 슬롯과 6개의 보조 정보 슬롯을 구성할 수 있습니다. 정보는 Employee Profile [sn_employee_profile], HR 프로파일 [sn_hr_core_profile] 또는 사용자 [sys_user] 테이블에서 필드를 선택하거나 닷워킹하여 구성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 센터 〉 조직도 〉 사용자 표시 〉 조직도 구성 카드.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 표시 구성

필드	설명
이름	사용자 표시 구성 기록의 이름입니다.
애플리케이션	활동을 구성하려는 애플리케이션입니다.
테이블	사용자 표시 구성 기록과 연관된 테이블입니다.
기본 대명사 표시	조직도에 사용자의 직원 프로파일에서 선호하는 대명사를 표시하는 옵션입니다. 대명사 필드는 직원 프로파일 테이블을 선택한 경우에만 나타납니다.
기본 표시 필드	조직도 카드에 표시할 기본 필드입니다. Employee Profile의 경우 기본값은 user.name 및 user.title입니다. 기본 표시 필드는 관리자 계층 구조, 선택한 사용자 카드 및 부하 직원 보고서를 포함하는 모든 사용자 카드에 나타납니다(있는 경우). 사용자 검색 결과에는 기본 표시 필드에 따라 정보가 표시됩니다. 주: 2개의 기본 표시 필드를 구성합니다.
작업 그룹	조직도에 대해 정의된 빠른 실행 그룹입니다. 조직도 그룹의 경우 프로파일 보기, 이메일 보내기 또는 전화 걸기와 같은 작업을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
순서	주문 번호를 입력하여 다른 항목과 관련하여 항목이 나타나는 위치를 결정합니다.

3. 저장을 클릭합니다.
4. 보조 필드 양식에서 선택한 직원 카드에 *icon* 및 *display field*와 같이 보조 필드로 표시할 필수 조직도 필드 구성을 지정합니다.

주:
최대 6개의 보조 표시 필드를 구성합니다.

5. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

위젯 인스턴스 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 조직도 위젯 표시 수정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

적격 사용자를 기준으로 보고서 수 업데이트

스크립트 실행 작업을 실행하여 직접 보고서 및 기타 보고서 수를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 예약된 작업 페이지에서 적격 사용자를 사용하여 관리자 보고서 수 채우기 작업을 선택합니다.

> **중요사항:**
> 인스턴스에서 Domain Separation 플러그인 이 활성화된 경우 적격 사용자를 사용하여 관리자 보고 대상 수 채우기 **[Domain Separated]** 작업을 선택합니다.

3. 예약된 스크립트 실행 페이지에서 지금 실행을 선택합니다.

결과
보고서 수는 적격 사용자를 기반으로 업데이트되고 조직도에 채워집니다.

직원 경험 피드백

직원 경험 피드백을 통해 사용자로부터 사용자 경험과 서비스 경험에 대한 빠른 피드백을 수집할 수 있습니다.

관리자는 Employee Center 포털 전체에서 직원 경험 피드백을 구성하여 사용자 감정에 대한 인사이트를 얻습니다. 직원 경험 대시보드에 깔끔하게 캡처된 응답을 모두 봅니다.

Employee Center 헤더가 있는 경우에만 포털에서 직원 경험 피드백 서랍 위젯을 구성할 수 있습니다.

사용자는 서랍 위젯, 포털의 내부 페이지 또는 이메일을 통해 피드백을 제공합니다.

이 기능에 도입된 새로운 위젯은 다음과 같습니다. 위젯의 모양을 수정할 수도 있습니다. 위젯을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직원 경험 피드백 관리.

피드백 위젯

이름	유형	설명
경험-흐름-피드백	위젯	포털에서 페이지 내 피드백을 지원합니다.
경험-워크플로우-피드백	위젯	포털에서 워크플로우 기반 피드백을 지원합니다.

직원 경험 피드백 구성

Employee Center 포털에서 직원 경험 피드백을 구성합니다. 사용자를 위한 원활한 피드백 커뮤니케이션 채널을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

이 태스크 정보
직원 경험 피드백을 설정하여 사용자에게 필요한 피드백을 직원 센터 프로 캡처합니다. 포털의 어느 곳에서나 또는 이메일을 통해 응답을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 피드백 구성.
2. 새로 만들기를 선택하여 피드백 구성을 만듭니다.
   필드 값에 대한 설명은 피드백 구성 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.

결과
경험 피드백에 대한 속성을 구성했습니다.

다음에 수행할 작업
피드백 정의를 설정합니다. 자세한 내용은 피드백 정의 구성 문서를 참조하십시오.

피드백 정의 구성

피드백 정의를 구성하여 포털 페이지에 직원 경험 피드백을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 피드백 정의.
2. 새로 만들기를 선택하여 포털 페이지에 대한 피드백 정의를 만듭니다.
   필드 값에 대한 설명은 피드백 정의 양식 문서를 참조하십시오.
3. 수정 사항을 저장합니다.
   - 변경 내용을 저장하고 양식에 남아 있으려면 저장을 선택합니다.
   - 변경 내용을 저장하고 피드백 정의 [sn_ex_sp_pro_feedback_definition] 테이블로 돌아가려면 제출을 선택합니다.
4. 트리거 조건 [asmt_condition] 테이블은 워크플로우 유형에 대해서만 표시됩니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Trigger Condition form for surveys 문서를 참조하십시오.

   주:
   경험 피드백 위젯은 주제 페이지, 서비스 카탈로그 항목 및 내 요청 페이지에서 기본 시스템 외부에서 사용할 수 있습니다. 위젯을 다른 페이지에 수동으로 추가합니다.

다음에 수행할 작업

- Employee Center 포털 전체에서 피드백 위젯을 사용합니다. 자세한 내용은 직원 경험 피드백 사용 문서를 참조하십시오.
- 경험 피드백 대시보드에서 받은 응답을 확인합니다. 자세한 내용은 경험 피드백 대시보드 문서를 참조하십시오.
- In 페이지 및 워크플로우 피드백 위젯의 모양을 사용자 지정합니다. 자세한 내용은 직원 경험 피드백 관리 문서를 참조하십시오.

직원 센터 관리

관리자, 에이전트 및 관리자는 직원 센터 애플리케이션을 사용하여 직원이 직원 센터 포털에서 원활하게 요청을 제기하고 정보를 검색할 수 있도록 지원할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 경험용 캠페인

캠페인은 조직에 대상 정보를 직원에게 효율적으로 제공할 수 있는 기능을 제공하는 강력한 컨텐츠 게시 도구를 제공합니다. 컨텐츠 관리자는 컨텐츠가 최적의 시간에 의도한 대상에 도달할 수 있도록 여러 채널을 구성할 수 있습니다.

다음은 캠페인의 타깃팅 메시징을 통해 달성할 수 있는 작업의 몇 가지 예입니다.

- 편향: 직원이 더 이상의 조회 케이스를 만들지 못하도록 차단합니다.
- 드라이브 동작: 직원들이 의료 혜택에 가입하도록 권장합니다.
- 통신 제공: 직원이 특정 주제에 대해 알고 있는지 확인합니다.

주:
캠페인은 내부 커뮤니케이션 전용입니다. 고객 마케팅을 위해 캠페인을 사용하면 NOW 메일 시스템이 이메일 평판 시스템에 의해 스팸으로 표시될 수 있으므로 사용하지 마십시오.

캠페인 구성요소

캠페인을 계획할 때는 다음 구성요소를 고려하십시오.

누가: 잠재고객

대상에 맞게 서로 다른 컨텐츠를 지정합니다. 한 세트의 컨텐츠를 관리자에게, 다른 세트의 컨텐츠를 부하 직원에게 제공할 수 있습니다.

시기: 트리거

구성된 트리거에 따라 직원이 컨텐츠를 사용할 수 있게 됩니다. 고정 또는 동적 날짜 범위, 조건이 충족되는 시기 또는 시스템 이벤트가 발생하는 시기를 기준으로 컨텐츠를 제공할 수 있습니다.

어디에: 위치

컨텐츠를 특정 페이지, 주제 및 위젯으로 타겟팅하여 컨텐츠가 의도한 대상에 도달할 수 있도록 합니다.

무엇을: 전달하려는 정보

직원에게 전달하려는 정보, 링크, 비디오, SMS 메시지 및 이메일을 정의합니다.

캠페인 구조

캠페인은 각 스테이지에 컨텐츠를 포함하는 스테이지의 계층 구조로 구성됩니다.

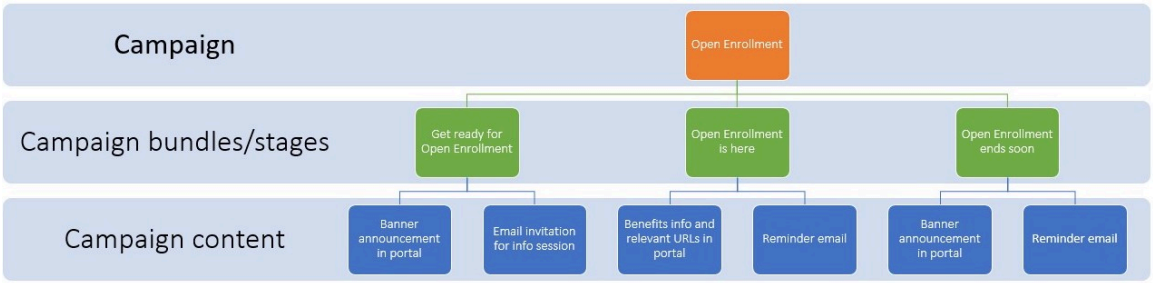
주:
인터페이스의 일부분에서는 "번들"이라는 용어를 사용하여 스테이지를 나타냅니다.

다음은 세 단계로 구성된 회사 혜택 공개 등록 캠페인을 구성하는 방법의 예입니다.

1. 공개 등록 준비: 이 단계에서는 직원이 준비할 수 있도록 공개 등록 기간 전에 컨텐츠를 제공합니다.
2. 공개 등록 시작: 이 단계에서는 공개 등록 기간 동안 직원 복리후생에 관한 필수 정보를 제공하는 컨텐츠를 제공합니다.
3. 공개 등록 곧 종료: 이 단계에서는 공개 등록 기간의 마지막 주에 미리 알림이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 캠페인 단계에는 직원 포털에 표시되고 이메일을 통해 배포되는 컨텐츠가 포함됩니다.



캠페인 설정

다음 방법 중 하나를 사용하여 캠페인을 설정합니다.

- 콘텐츠 경험 작성기
- 레거시(기록 및 양식)

콘텐츠 경험 작성기

컨텐츠 경험 작성기를 사용하면 단일 인터페이스 내에서 캠페인을 구성하는 전체 워크플로우를 완료할 수 있습니다.

1. 컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠 생성

   직원 포털, 이메일, SMS 또는 푸시 알림을 통해 제공할 수 있는 다양한 컨텐츠 유형을 생성할 수 있습니다.

2. 캠페인 생성

   캠페인을 생성하여 대상, 컨텐츠 승인자, 시작 및 종료 날짜를 정의합니다.

3. 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인 스테이지(번들) 생성

   캠페인에 스테이지를 추가하여 사용자에게 표시되는 컨텐츠와 표시되는 시기를 정의합니다. 스테이지를 사용하여 대상을 더욱 구체화할 수도 있습니다. 예를 들어, 관리자를 위한 컨텐츠를 보유하는 스테이지와 부하 직원을위한 컨텐츠를 보유하는 다른 스테이지를 생성할 수 있습니다.

4. 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인에 컨텐츠 추가

   컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠를 추가하고 컨텐츠 경험 작성기에서 다양한 컨텐츠 유형을 생성할 수 있습니다.

   > **주:**
   > 풍부한 컨텐츠가 포함된 캠페인을 생성하는 경우에는 컨텐츠 경험 작성기가 현재 서식 있는 컨텐츠 생성을 지원하지 않으므로 컨텐츠 라이브러리 서식 있는 컨텐츠 편집기에서 서식 있는 컨텐츠를 만들어야 합니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기 참조

5. 캠페인 미리 보기

   게시하기 전에 캠페인이 대상에게 어떻게 표시되는지 확인합니다.

6. 컨텐츠 경험 작성기에서 캠페인을 게시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 캠페인 효과 분석

   캠페인이 올바른 대상을 지정하고 있는지 확인합니다. 목표를 생성하여 캠페인이 직원의 행동을 유도하는지 또는 들어오는 문의 케이스 수와 같은 활동을 감소시키는지 확인합니다. 캠페인이 진행됨에 따라 지속적으로 평가합니다.

레거시(기록 및 양식)

기록과 양식을 사용하여 캠페인을 만들거나 사용자 지정 위젯에 게시하는 경우 다음 단계를 따르십시오.

1. 컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠 생성

   직원 포털, 이메일, SMS 또는 푸시 알림을 통해 제공할 수 있는 다양한 컨텐츠 유형을 생성할 수 있습니다.

2. 캠페인 생성

   캠페인을 생성하여 대상, 컨텐츠 승인자, 시작 및 종료 날짜를 정의합니다.

3. 캠페인 스테이지 생성

   캠페인에 스테이지를 추가하여 사용자에게 표시되는 컨텐츠와 표시되는 시기를 정의합니다. 스테이지를 사용하여 대상을 더욱 구체화할 수도 있습니다. 예를 들어, 관리자를 위한 컨텐츠를 보유하는 스테이지와 부하 직원을위한 컨텐츠를 보유하는 다른 스테이지를 생성할 수 있습니다.

4. 캠페인 미리 보기

   게시하기 전에 캠페인이 대상에게 어떻게 표시되는지 확인합니다.

5. 캠페인 게시
6. 캠페인 효과 분석

   캠페인이 올바른 대상을 지정하고 있는지 확인합니다. 목표를 생성하여 캠페인이 직원의 행동을 유도하는지 또는 들어오는 문의 케이스 수와 같은 활동을 감소시키는지 확인합니다. 캠페인이 진행됨에 따라 지속적으로 평가합니다.

캠페인 생성

직원에게 전달 사항과 중요한 정보를 푸시할 캠페인을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ca.campaign_manager 또는 sn_cd.content_admin

Content Analytics를 사용하여 캠페인의 성공을 추적하려면 추적 프로파일을 설정하고 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 분석 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

캠페인은 계층 구조로 구성됩니다.

제목, 상태, 대상, 시작 및 종료 시간, 기타 정보를 정의하여 캠페인을 생성합니다. 예를 들어, 의료 혜택의 공개 등록을 장려하고 신입 직원을 대상으로 하며 공개 등록 기간 동안 실행되는 캠페인을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 채웁니다.

캠페인 새 기록 양식

필드	설명
제목	캠페인의 고유 이름입니다.
상태	캠페인의 상태입니다. 이 필드는 캠페인 구성 프로세스를 진행할 때 자동으로 업데이트됩니다.
대상 그룹	캠페인의 컨텐츠를 볼 대상입니다. 캠페인의 타겟으로 삼을 대상을 선택하려면 대상 잠금 해제 아이콘을 클릭합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.
승인자	캠페인을 게시하기 전에 컨텐츠 승인을 담당하는 사용자입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하면 캠페인 승인자 sn_ca.campaign_approver 역할을 가진 사용자만 나타납니다. 승인자는 승인이 필요하다는 이메일 알림을 받습니다. 자세한 내용은 알림 및 이메일 템플릿을 참조하십시오.
설명	캠페인에 대한 설명이 포함된 정보입니다.
시작 시간(yyy-MM-dd HH:mm:ss)	캠페인을 시작할 날짜와 시간입니다. 주: 캠페인을 게시하려면 시작 날짜와 시간을 정의해야 합니다.
종료 시간(yyy-MM-dd HH:mm:ss)	캠페인이 종료되는 날짜와 시간입니다.
캠페인 재평가	캠페인 대상을 검토하기 위한 옵션입니다. 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업을 실행할 빈도를 정의하려면 재평가 빈도 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다. 캠페인을 재평가하면 현재 대상 기준에 따라 사용자가 제거됩니다 추가됩니다. 캠페인 재평가 확인란을 선택하지 않으면 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업이 한 번 실행된 후 대상을 다시 평가하거나 변경하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
재평가 빈도	대상을 재평가하려는 빈도(일)입니다. 여기에 입력한 값을 기준으로 *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업이 실행된 후 대상은 재평가됩니다. 이 필드는 캠페인 재평가 확인란을 선택한 후에만 나타납니다. 이 필드에서 설정한 값은 시스템 속성의 캠페인 재평가 필드에 설정된 기본값(7일)을 재정의합니다 콘텐츠 경험 . 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
추적 대상	컨텐츠 분석을 통해 이 캠페인의 메트릭을 추적할 수 있습니다.
추적 프로파일	콘텐츠 경험 분석에 사용할 추적 프로파일입니다. 프로파일은 캠페인 분석을 위해 캡처할 데이터를 결정합니다. 이 필드는 추적 옵션을 선택하면 나타납니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하고 사용할 추적 프로파일을 선택합니다.

4. 캠페인 페이지에 남아 있으려면 저장을 클릭합니다.
   제출을 클릭하면 캠페인 목록으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

다음 또는 **Schedule of Content** 탭을 클릭하여 캠페인에 스테이지와 컨텐츠를 추가합니다.컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인 스테이지(번들) 생성

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인 스테이지(번들) 생성

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인의 스테이지를 생성합니다. 캠페인 스테이지는 컨텐츠가 직원에게 제공되는 시기와 기간을 제어합니다. 컨텐츠 경험 빌더는 컨텐츠를 관리하고 캠페인을 어셈블하기 위한 단순한 단일 페이지 뷰를 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ca.campaign_manager 또는 sn_cd.content_admin

다음 단계를 완료합니다. 캠페인 생성

이 태스크 정보

스테이지는 캠페인 컨텐츠 제공을 구성하고 관리합니다. 스테이지를 구성할 때 스테이지 트리거를 설정하여 컨텐츠를 사용할 수 있게 되는 시기와 기간을 결정합니다. 트리거에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 캠페인 스테이지 트리거.

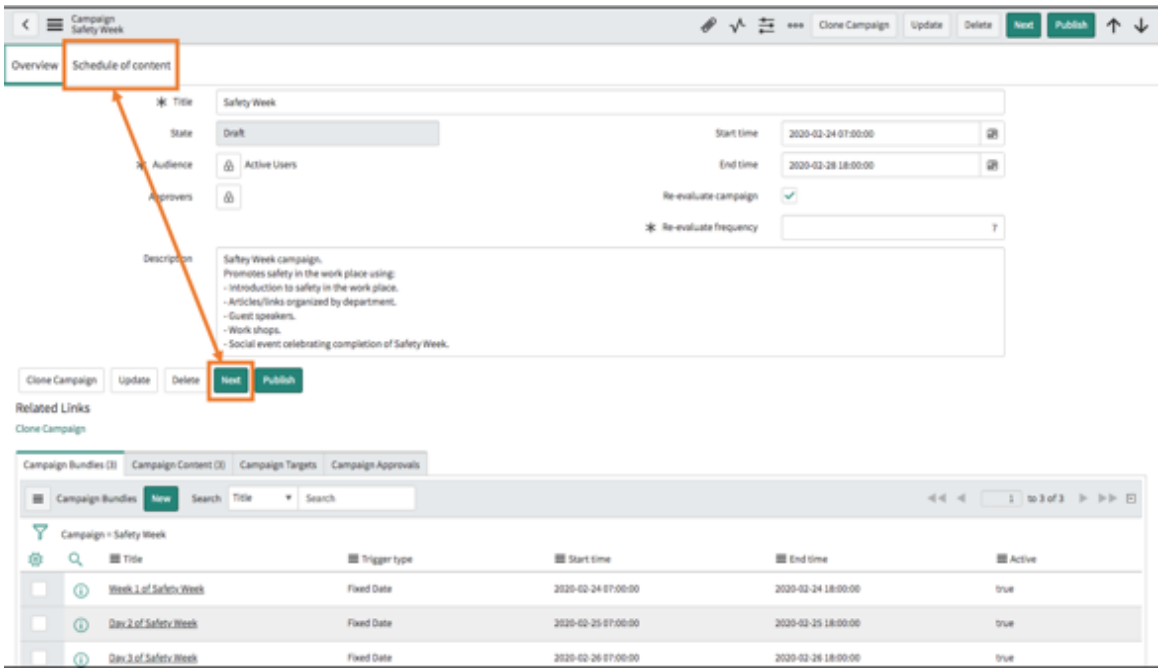
주:
인터페이스의 일부에서는 스테이지를 참조하기 위해 "번들"이라는 용어를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

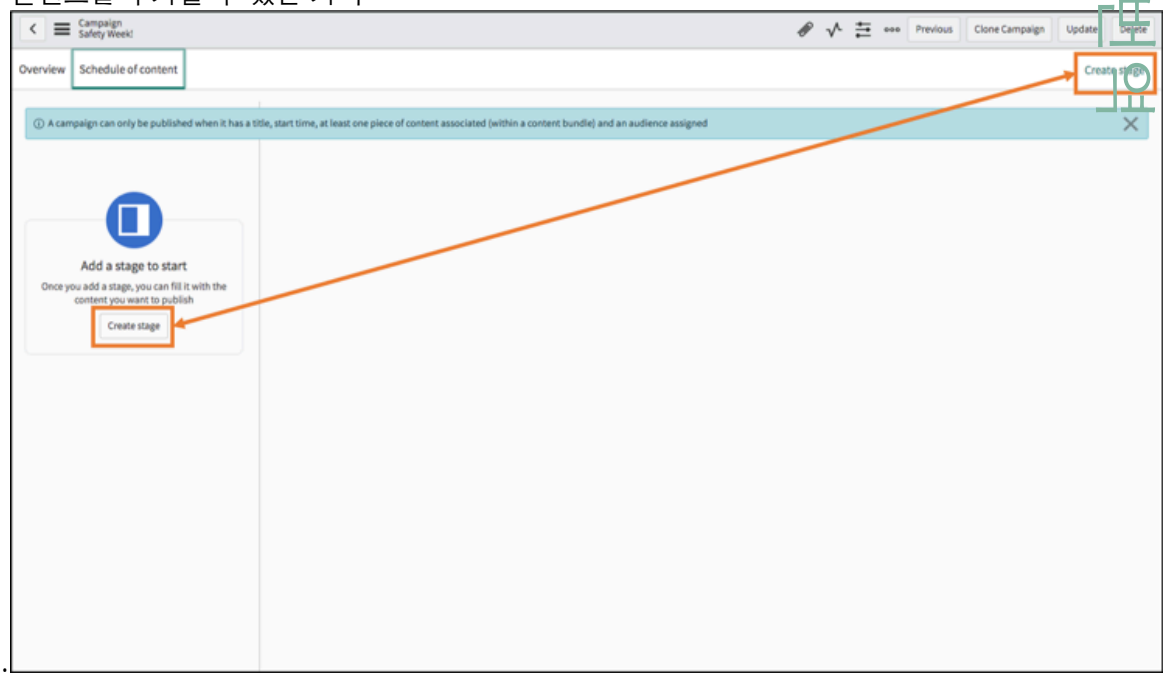
프로시저

컨텐츠 경험 작성기에서 캠페인을 열려면 1단계와 2단계를 수행하십시오. 컨텐츠 경험 작성기에서 캠페인을 이미 연 경우 3단계로 진행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기레이블이 표시됩니다.
2. 캠페인을 선택하고 컨텐츠 일정 탭을 클릭하거나 다음을 클릭합니다.



3. 스테이지 생성을 클릭합니다.
   스테이지는 컨텐츠를 추가할 수 있는 가시 영역입니다.



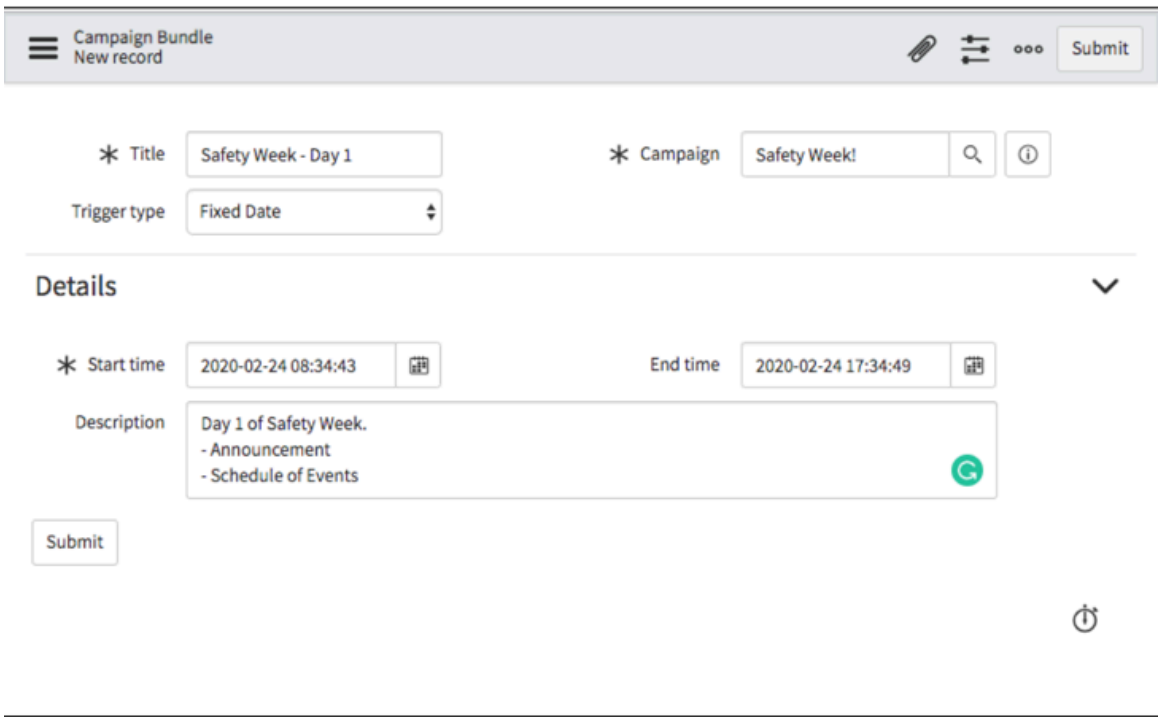
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캠페인 번들 양식

필드	설명
제목	캠페인 번들의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
캠페인	컨텐츠 번들과 연관된 캠페인입니다.
트리거 유형	캠페인 번들의 시작 또는 종료 방법 트리거에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 캠페인 스테이지 트리거
설명	캠페인 번들에 대한 설명이 포함된 정보입니다.



5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 스테이지 추가를 클릭하여 추가 스테이지를 구성합니다
- 스테이지에 컨텐츠를 추가하고, 대상을 지정하고, 컨텐츠가 전달될 위치를 설정합니다. 컨텐츠 경험 작성기에서 컨텐츠를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인에 컨텐츠 추가

캠페인 스테이지 트리거

캠페인 스테이지의 컨텐츠를 직원이 사용할 수 있도록 하는 트리거를 정의합니다.

즉시

이 번들의 컨텐츠는 캠페인 게시 직후 및 캠페인의 시작 및 종료 날짜/시간 내에 대상에게 표시됩니다. 번들에 할 일 컨텐츠가 포함된 경우 직원이 컨텐츠 완료를 클릭하면 해당 컨텐츠에 더 이상 액세스할 수 없습니다.

즉각적인 트리거 구성 필드

필드	설명
오프셋 트리거 시작	시작 날짜를 캠페인 스테이지에 설정된 날짜에서 앞이나 뒤로 이동할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

즉각적인 트리거 구성 필드

필드		설명
	날짜 오프셋 수	트리거 유형을 오프셋하기 위한 일, 주 또는 개월 수입니다.
	날짜 오프셋 단위	트리거 유형을 오프셋하기 위한 시간 단위입니다.
	시기	캠페인 번들에 설정된 날짜 이전 또는 후에 스테이지 컨텐츠를 트리거할지 여부를 결정합니다.
종료 지정		이 캠페인 스테이지에서 컨텐츠 가용성에 대한 특정 종료를 설정할 수 있습니다.
	기간 유형	캠페인 스테이지가 활성 상태인 기간을 정의합니다. 다음 중에서 선택합니다. • 캠페인 종료 날짜 가 캠페인이 종료될 때까지 컨텐츠를 사용할 수 있도록 합니다. • 시간 길이는 특정 일 수 또는 시간 후에 컨텐츠를 종료합니다. • 동적 필드는 트리거 테이블과 필드를 사용하여 컨텐츠를 더 이상 사용할 수 없는 시기를 결정합니다. 예를 들면 직원의 HR 프로파일과 시작 날짜를 기준으로 컨텐츠를 종료하는 것입니다.
	오프셋 트리거 종료	동적 필드 기간 유형을 선택할 때 나타납니다. 트리거 필드 종료 값 전 또는 후에 컨텐츠가 종료되기를 원하는 일, 주 또는 개월 수를 나타내려면 선택합니다.

고정 날짜

캠페인 번들은 특정 시작 및 종료 날짜/시간에 따라 캠페인의 시작 및 종료 날짜/시간 내에서 트리거됩니다.

반복

날짜 기반의 반복 가능한 컨텐츠가 있는 캠페인 스테이지(번들)를 생성하는 데 사용합니다. 예를 들어 직원의 생일이나 근무 기념일과 같은 표창 공지가 직원 센터에 표시됩니다.

주:
시작 시간을 기준으로 캠페인을 시작하려면 캠페인이 게시됨 상태여야 합니다. 예약된 작업 및 속성은 캠페인 시작 시기 및 방법에 영향을 줍니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
빈도		공지를 반복할 빈도를 정의합니다. 다음 중에서 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
		• 매일 • 주별 • 월별 • 매년
시작 날짜 테이블		반복 캠페인 스테이지의 기준이 될 테이블입니다. 다음 중에서 선택합니다. • HR 프로파일(sn_hr_core_profile) • 사용자(sys_user)
시작 날짜 필드		반복 캠페인 스테이지가 트리거의 기준이 되도록 선택하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어 직원 생일에 대한 반복 캠페인 스테이지를 생성하는 경우 이 드롭다운에서 HR 프로파일 테이블과 생년월일을 선택합니다.
오프셋 시작 날짜		실제 트리거 시작 날짜 전이나 후에 캠페인 스테이지를 트리거하려면 이 확인란을 선택합니다. 예를 들어, 직원 생일에 대한 반복 캠페인 스테이지를 생성하는 경우 직원 생일 2일 전에 캠페인 스테이지를 트리거하고 직원 생일 이후에도 캠페인 스테이지를 활성 상태로 유지할 수 있습니다. **주:** 초기 트리거가 과거가 아니면 컨텐츠가 트리거되지 않습니다. 예를 들어 2024년의 날짜에 연간 반복 트리거를 설정하면 컨텐츠는 2024년까지 트리거되지 않으므로 트리거는 과거로 설정해야 합니다. 오프셋 트리거 시작 필드를 사용하여 초기 트리거 시작 날짜를 현재 날짜 앞으로 가져올 수 있습니다.
	날짜 오프셋 수	트리거 유형을 오프셋하기 위한 일, 주 또는 개월 수입니다. 이 필드는 컨텐츠를 사용할 수 있는 시기를 결정하기 위해 다음 필드와 함께 작동합니다. 예를 들어 캠페인 스테이지가 실제 날짜 2일 전에 트리거되도록 하려면 2를 입력하고 날짜 오프셋 단위 드롭다운에서 일을 선택합니다.
	날짜 오프셋 단위	트리거 유형을 오프셋하기 위한 시간 단위입니다.
	시기	캠페인 번들에 설정된 날짜 이전 또는 후에 스테이지 컨텐츠를 트리거할지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
끝 〉 항목 기간		캠페인 스테이지를 활성 상태로 유지할 일, 시간, 분, 초 수입니다.
트리거가 있는 대상 그룹 구성원 포함 〉 발생		스테이지의 컨텐츠를 새 대상 구성원이 사용할 수 있는지 여부를 지정합니다. 다음 중에서 선택합니다. • 항상: 캠페인의 모든 사용자를 포함합니다. • 캠페인 중: 컨텐츠는 캠페인 시작 날짜 이후에 트리거 이벤트가 발생한 사용자에게만 제공됩니다. • 지정된 후: 특정 날짜 후에 트리거 이벤트가 발생한 사용자만 컨텐츠를 사용할 수 있습니다.

동적

캠페인 번들은 트리거 테이블(sn_hr_core_profile 또는 sys_user), 트리거 필드 및 날짜 오프셋을 기준으로 트리거됩니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
시작 날짜 테이블		반복 캠페인 스테이지의 기준이 될 테이블입니다. 다음 중에서 선택합니다. • HR 프로파일 (sn_hr_core_profile) • 사용자(sys_user)
시작 날짜 필드		반복 캠페인 스테이지가 트리거의 기준이 되도록 선택하는 테이블의 필드입니다. 예를 들어 직원 생일에 대한 반복 캠페인 스테이지를 생성하는 경우 이 드롭다운에서 HR 프로파일 테이블과 생년월일을 선택합니다.
오프셋 트리거 시작		실제 트리거 시작 날짜 전이나 후에 캠페인 스테이지를 트리거하려면 이 확인란을 선택합니다. 예를 들어, 직원 생일에 대한 반복 캠페인 스테이지를 생성하는 경우 직원 생일 2일 전에 캠페인 스테이지를 트리거하고 직원 생일 이후에도 캠페인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
		스테이지를 활성 상태로 유지할 수 있습니다. 주: 초기 트리거가 과거가 아니면 컨텐츠가 트리거되지 않습니다. 예를 들어 2024년의 날짜에 연간 반복 트리거를 설정하면 컨텐츠는 2024년까지 트리거되지 않으므로 트리거는 과거로 설정해야 합니다. 오프셋 트리거 시작 필드를 사용하여 초기 트리거 시작 날짜를 현재 날짜 앞으로 가져올 수 있습니다.
	날짜 오프셋 수	트리거 유형을 오프셋하기 위한 일, 주 또는 개월 수입니다. 이 필드는 컨텐츠를 사용할 수 있는 시기를 결정하기 위해 다음 필드와 함께 작동합니다. 예를 들어 캠페인 스테이지가 실제 날짜 2일 전에 트리거되도록 하려면 2를 입력하고 날짜 오프셋 단위 드롭다운에서 일을 선택합니다.
	날짜 오프셋 단위	트리거 유형을 오프셋하기 위한 시간 단위입니다.
	시기	설정된 날짜 이전 또는 이후의 단위를 오프셋할지 여부입니다.
끝기간 유형		캠페인 스테이지가 활성 상태인 기간을 정의합니다. 다음 중에서 선택합니다. • 캠페인 종료 날짜 가 캠페인이 종료될 때까지 컨텐츠를 사용할 수 있도록 합니다. • 시간 길이는 특정 일 수 또는 시간 후에 컨텐츠를 종료합니다. • 동적 필드는 트리거 테이블과 필드를 사용하여 컨텐츠를 더 이상 사용할 수 없는 시기를 결정합니다. 예를 들면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
		직원의 HR 프로파일과 시작 날짜를 기준으로 컨텐츠를 종료하는 것입니다.
트리거가 있는 대상 그룹 구성원 포함 〉 발생		트리거 이벤트가 발생하는 시기에 따라 캠페인 스테이지에서 컨텐츠를 볼 수 있는 대상 그룹을 지정합니다. 다음 중에서 선택합니다. • 항상: 캠페인의 모든 사용자를 포함합니다. • 캠페인 중: 컨텐츠는 캠페인 시작 날짜 이후에 트리거 이벤트가 발생한 사용자에게만 제공됩니다. • 지정된 후: 특정 날짜 후에 트리거 이벤트가 발생한 사용자만 컨텐츠를 사용할 수 있습니다.

할 일 완료

사용자가 트리거 항목을 완료할 때 캠페인 번들을 완료합니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
트리거 항목		번들을 완성하는 할 일 항목입니다.
오프셋 시작 날짜		실제 트리거 시작 날짜 전이나 후에 캠페인 스테이지를 트리거하려면 이 확인란을 선택합니다. 예를 들어, 직원 생일에 대한 반복 캠페인 스테이지를 생성하는 경우 직원 생일 2일 전에 캠페인 스테이지를 트리거하고 직원 생일 이후에도 캠페인 스테이지를 활성 상태로 유지할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
		주: 초기 트리거가 과거가 아니면 컨텐츠가 트리거되지 않습니다. 예를 들어 2024년의 날짜에 연간 반복 트리거를 설정하면 컨텐츠는 2024년까지 트리거되지 않으므로 트리거는 과거로 설정해야 합니다. 오프셋 트리거 시작 필드를 사용하여 초기 트리거 시작 날짜를 현재 날짜 앞으로 가져올 수 있습니다.
	날짜 오프셋 수	트리거 유형을 오프셋하기 위한 일, 주 또는 개월 수입니다. 이 필드는 컨텐츠를 사용할 수 있는 시기를 결정하기 위해 다음 필드와 함께 작동합니다. 예를 들어 캠페인 스테이지가 실제 날짜 2일 전에 트리거되도록 하려면 2를 입력하고 날짜 오프셋 단위 드롭다운에서 일을 선택합니다.
	날짜 오프셋 단위	트리거 유형을 오프셋하기 위한 시간 단위입니다.
	시기	설정된 날짜 이전 또는 이후의 단위를 오프셋할지 여부입니다.
끝 〉 기간 유형		이 단계의 컨텐츠를 사용할 수 있는 기간을 정의합니다. 다음 중에서 선택합니다. • 캠페인 종료 날짜 가 캠페인이 종료될 때까지 컨텐츠를 사용할 수 있도록 합니다. • 시간 길이는 특정 일 수 또는 시간 후에 컨텐츠를 종료합니다. • 동적 필드는 트리거 테이블과 필드를 사용하여 컨텐츠를 더 이상 사용할 수 없는 시기를 결정합니다. 예를 들면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

되풀이 트리거 구성 필드

필드		설명
		직원의 HR 프로파일과 시작 날짜를 기준으로 컨텐츠를 종료하는 것입니다.
시간 길이를 선택한 경우	항목 기간	캠페인 스테이지를 활성 상태로 유지할 일, 시간, 분, 초 수입니다.
동적 필드를 선택한 경우	종료 날짜 테이블	캠페인 스테이지를 종료하는 조건을 선택할 테이블을 지정합니다.
	종료 날짜 필드	캠페인 번들을 트리거하는 조건을 생성하기 위해 선택한 테이블의 필드입니다.
	오프셋 종료 날짜	특정 시간 후에 컨텐츠 가용성 종료를 나타내려면 선택합니다.
	날짜 오프셋 수	트리거 유형을 오프셋하기 위한 일, 주 또는 개월 수입니다. 이 필드는 컨텐츠를 사용할 수 있는 시기를 결정하기 위해 다음 필드와 함께 작동합니다.
	날짜 오프셋 단위	컨텐츠 종료 날짜에서 오프셋할 시간 단위입니다.
	시기	설정된 날짜 이전 또는 이후의 단위를 오프셋할지 여부입니다.
기타 콘텐츠 닫음		이 단계에서 다른 컨텐츠를 닫음

조건

이 트리거 유형은 특히 직원 여정: 육아 휴직에 적용됩니다. 프로세스에 사용할 수 있지만, 이는 작업에 대한 비즈니스 규칙 또는 스크립팅 같은 트리거 메커니즘을 구축해야 하는 고급 기능입니다.

주:
대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 때 APIGlideFilter - 범위 지정, 전역, 비즈니스 규칙 및 스크립트를 참조하세요. 스크립트 또는 비즈니스 규칙을 만들려면 관리자 역할이 필요합니다.

조건 트리거 구성 필드

필드	설명
조건 테이블	캠페인 번들에 대한 조건 트리거를 생성하는 데 사용할 테이블입니다.
사용자 필드	캠페인 번들을 트리거하는 조건을 생성하기 위해 선택한 테이블의 필드입니다.
시작 조건	캠페인 번들을 트리거할 시기에 대해 선택하는 테이블과 필드를 기준으로 한 필터 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조건 트리거 구성 필드

필드	설명
오프셋 트리거 시작	선택한 트리거 필드에서 정의된 일, 주 또는 월 수의 전이나 후에 트리거를 시작할 것임을 나타냅니다.
날짜 오프셋 수	트리거 날짜가 발생할 날짜 오프셋 단위(일, 주 또는 월)의 수입니다.
날짜 오프셋 단위	날짜 오프셋 유형이 트리거될 시간(일, 주 또는 월)의 단위입니다.
시기	트리거 날짜가 트리거 필드에서 선택하는 날짜보다 전인지 후인지 여부를 나타냅니다.
끝 〉 기간 유형	이 단계의 컨텐츠를 사용할 수 있는 기간을 정의합니다. 다음 중에서 선택합니다. • 캠페인 종료 날짜 가 캠페인이 종료될 때까지 컨텐츠를 사용할 수 있도록 합니다. • 시간 길이는 특정 일 수 또는 시간 후에 컨텐츠를 종료합니다. • 동적 필드는 트리거 테이블과 필드를 사용하여 컨텐츠를 더 이상 사용할 수 없는 시기를 결정합니다. 예를 들면 직원의 HR 프로파일과 시작 날짜를 기준으로 컨텐츠를 종료하는 것입니다.
끝 〉 중지 조건	캠페인 번들을 중지할 시기에 대해 선택하는 테이블과 필드를 기준으로 한 필터 조건입니다.

주:
대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인에 컨텐츠 추가

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인의 번들 또는 스테이지에 컨텐츠를 생성하거나 배치합니다. 컨텐츠 라이브러리는 기존 컨텐츠를 포함하며 컨텐츠 유형별로 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager 또는 sn_cd.content_admin

의 단계를 완료하십시오.캠페인 생성컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인 스테이지(번들) 생성

이 태스크 정보
컨텐츠 라이브러리에서 캠페인에 컨텐츠를 추가하거나 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 새 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

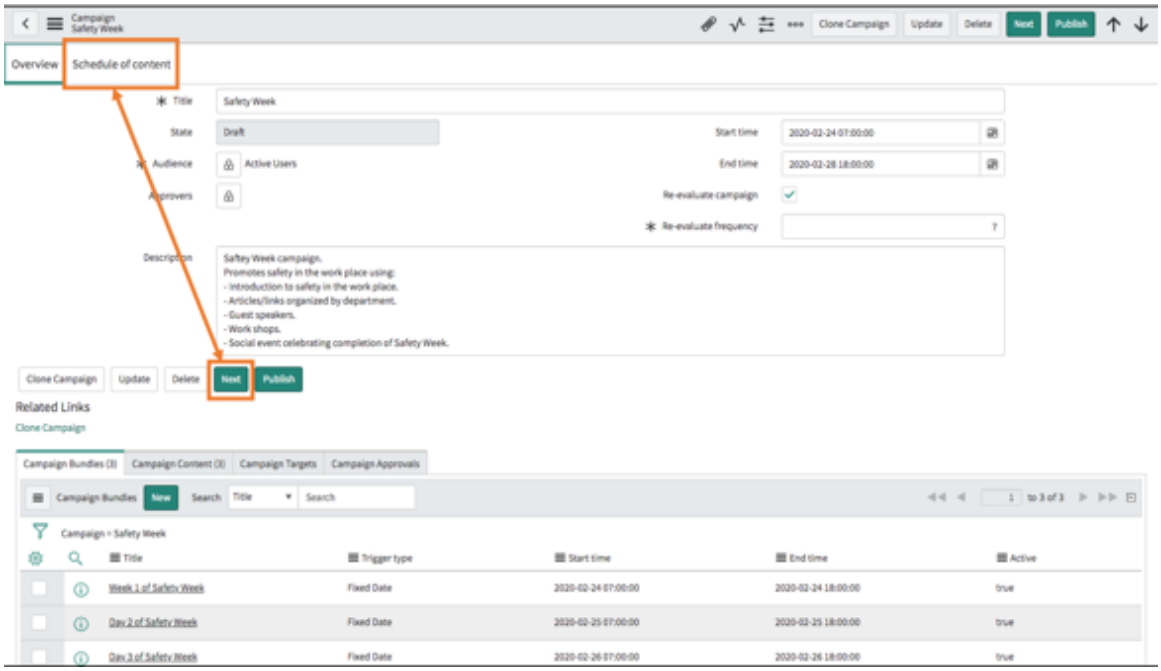
주:
컨텐츠 경험 작성기는 현재 서식 있는 컨텐츠 생성을 지원하지 않으므로 컨텐츠 라이브러리 서식 있는 컨텐츠 편집기에서 서식 있는 컨텐츠를 생성해야 합니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

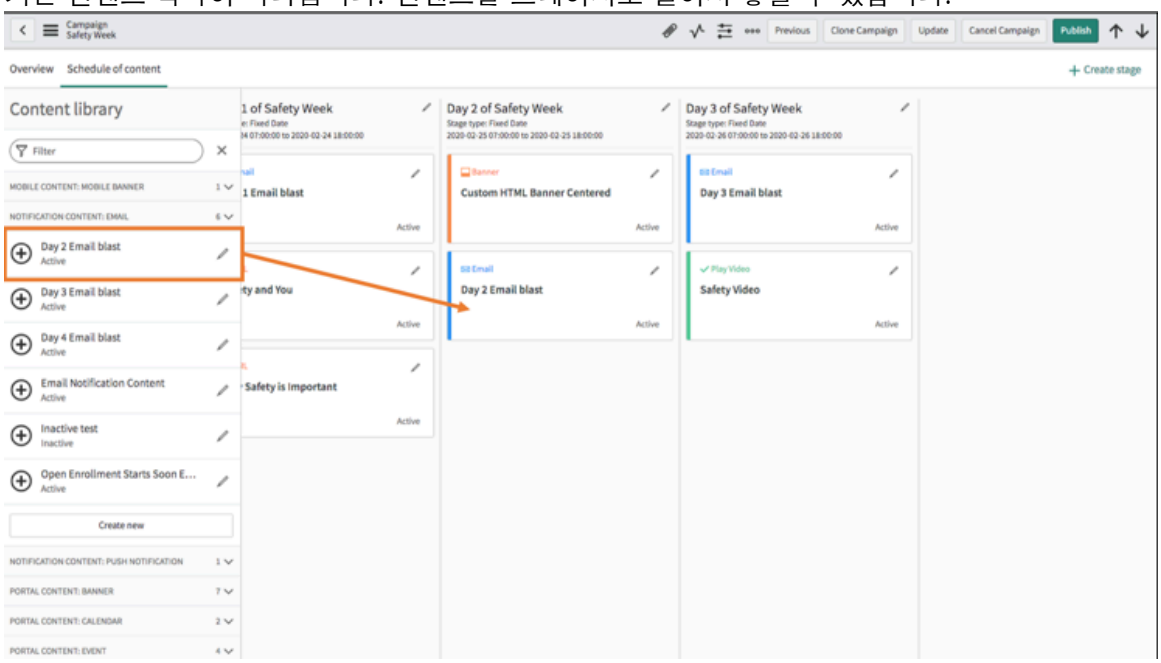
프로시저

컨텐츠 경험 작성기에서 캠페인을 열려면 1단계와 2단계를 수행합니다. 컨텐츠 경험 작성기에서 캠페인을 이미 연 경우 3단계로 진행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 캠페인을 선택하고 컨텐츠 일정 탭을 클릭하거나 다음을 클릭합니다.



3. 새 컨텐츠를 작성하거나 컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠를 선택하려면 컨텐츠 유형 옆에 있는 아코디)을 클릭합니다.
기존 컨텐츠 목록이 나타납니다. 컨텐츠를 스테이지로 끌어서 놓을 수 있습니다.



필터 필드를 사용하여 제목(예: "출장 정책 업데이트") 또는 컨텐츠 유형(예: 모바일 또는 포털 컨텐츠)별로 컨텐츠를 검색할 수 있습니다.

새로 만들기를 클릭하여 새 컨텐츠를 만듭니다. 새 컨텐츠 양식 필드에 대한 자세한 내용은 아래 테이블의 링크를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콘텐츠 유형

컨텐츠 유형	설명
모바일 컨텐츠	직원의 모바일 장치로 보낼 수 있는 알림 배너입니다. 배너는 사용자 또는 ServiceNow# 서비스 포털 컨텐츠로 연결되는 이미지일 수 있습니다ServiceNow# 직원 센터. 주: 모바일 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 모바일 컨텐츠 구성 문서를 참조하십시오.
알림 컨텐츠	이메일이나 푸시를 통해 직원 모바일 장치로 직원에게 직접 보내는 정보 알림입니다. 주: 알림 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 알림 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
포털 컨텐츠	또는 직원 센터 또는 서비스 포털에 표시되는 컨텐츠입니다. 주: 포털 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.
할 일 컨텐츠	직원에게 작업을 할당하고 이메일, SMS를 통해 보내거나 직원 센터 또는 서비스 포털에 게시할 수 있는 컨텐츠입니다. 주: 할 일 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

4. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 캠페인에 스테이징 및 컨텐츠 계속 추가
- 캠페인 미리 보기를 사용하여 캠페인이 대상에게 어떻게 나타나는지 확인합니다. 캠페인 미리 보기 참조
- 유사한 기능을 가진 캠페인을 두 개 이상 생성하는 경우 캠페인 복제 버튼을 사용하여 캠페인, 스테이지 및 컨텐츠를 복제 합니다.
- 캠페인을 게시할 준비가 되면 게시를 클릭합니다.

캠페인 미리 보기

캠페인을 만들 때 게시하기 전에 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다.

올바른 메시징 및 시각적 자료를 보장하려면 컨텐츠가 대상에게 어떻게 보이는지 확인할 수 있어야 합니다. 캠페인 미리 보기는 다음을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

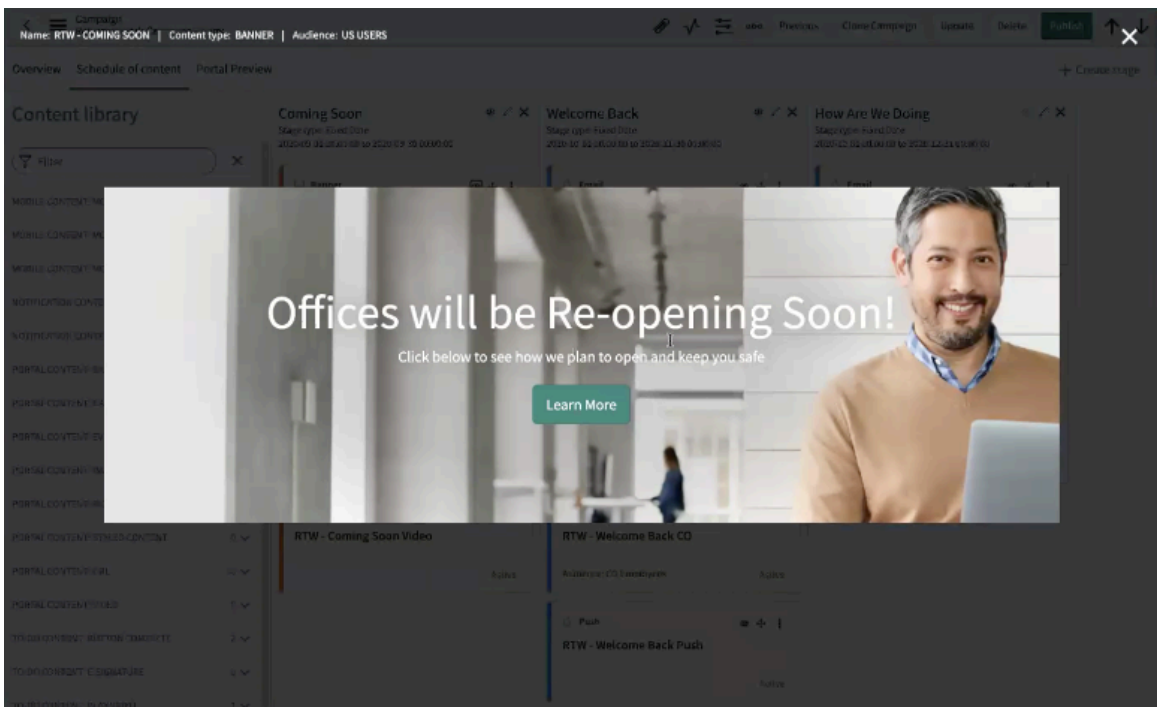
- 사용자, 일정 예약 및 컨텐츠 측면에서 캠페인에 오류가 없는지 검증하는 방법
- 컨텐츠 및 전체 캠페인에 대한 통찰력과 정확한 뷰를 확보하는 방법
- 단일 컨텐츠 요소, 스테이지 또는 전체 포털 뷰를 미리 보는 수단

단일 컨텐츠 미리 보기

단일 컨텐츠 미리 보기는 다음 컨텐츠 유형에 대한 뷰를 제공합니다.

- 배너
- 달력
- 이벤트
- 서식 있는 텍스트(스타일이 지정된 컨텐츠)
- URL
- 비디오
- 알림
  - 이메일
  - SMS
  - 밀어넣기
- 할 일(서비스 포털 또는 ESC에서 할 일로 표시되는 컨텐츠)
- 컨텐츠의 목표가 되는 대상
- 컨텐츠 유형
- 컨텐츠가 속한 스테이지 상세 정보

> **주:**
> 모바일(푸시 및 SMS는 예외) 및 커뮤니티 컨텐츠는 미리 볼 수 없습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

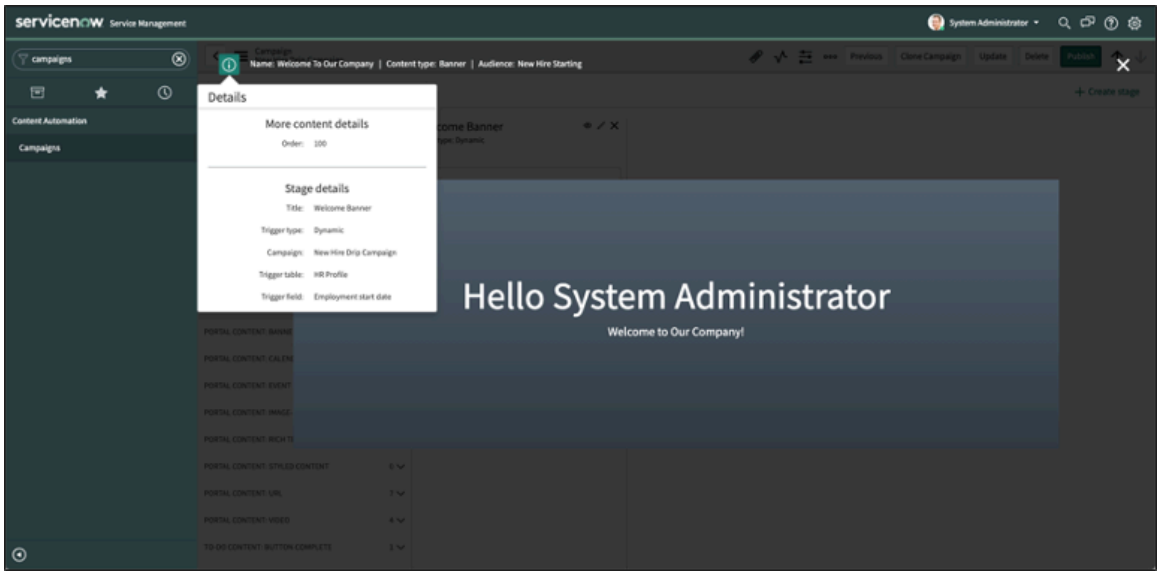
스테이지 미리 보기

스테이지 미리 보기는 캠페인의 스테이지 또는 번들의 모든 컨텐츠에 대한 뷰를 제공합니다.

또한 특정 페이지를 볼 수 있습니다(여러 페이지에 컨텐츠를 표시하는 경우 홈페이지를 비롯한 다른 페이지).

자세한 내용은 단일 컨텐츠 미리 보기 문서를 참조하십시오.

주:
전체 포털 미리 보기로도 제공됩니다.



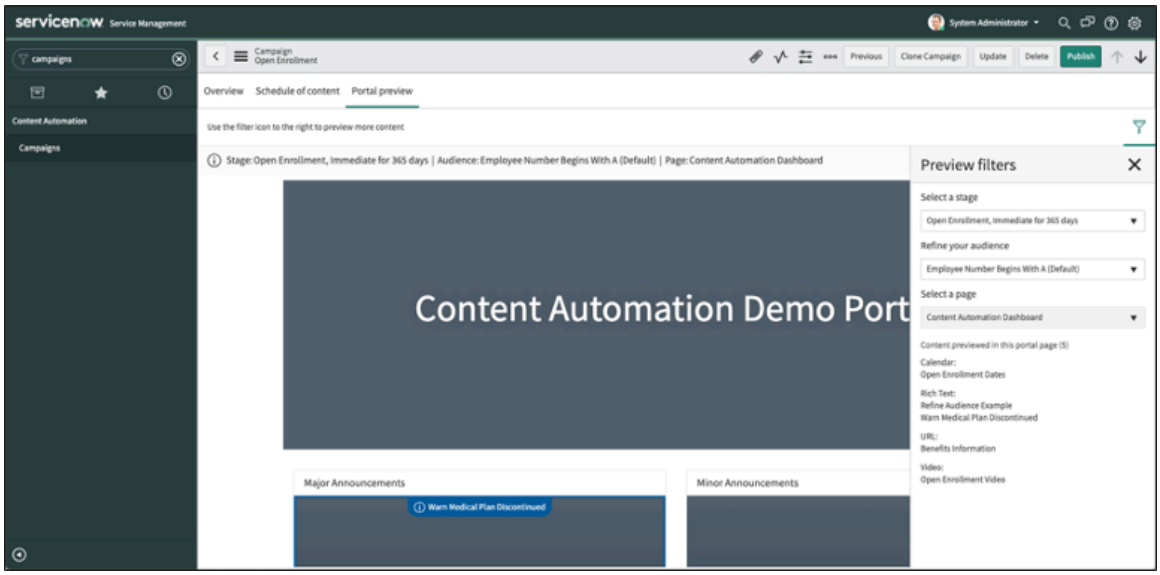
전체 포털 미리 보기

전체 포털 미리 보기는 포털에 나타나는 모든 컨텐츠에 대한 뷰를 제공합니다. 필터를 사용하여 다음을 볼 수 있습니다.

- 캠페인 내의 특정 스테이지
- 특정 대상을 목표로 하는 컨텐츠
- 특정 페이지(여러 페이지에 컨텐츠를 표시하는 경우 홈페이지를 비롯한 다른 페이지)

주:
스테이지 미리 보기로도 제공됩니다.

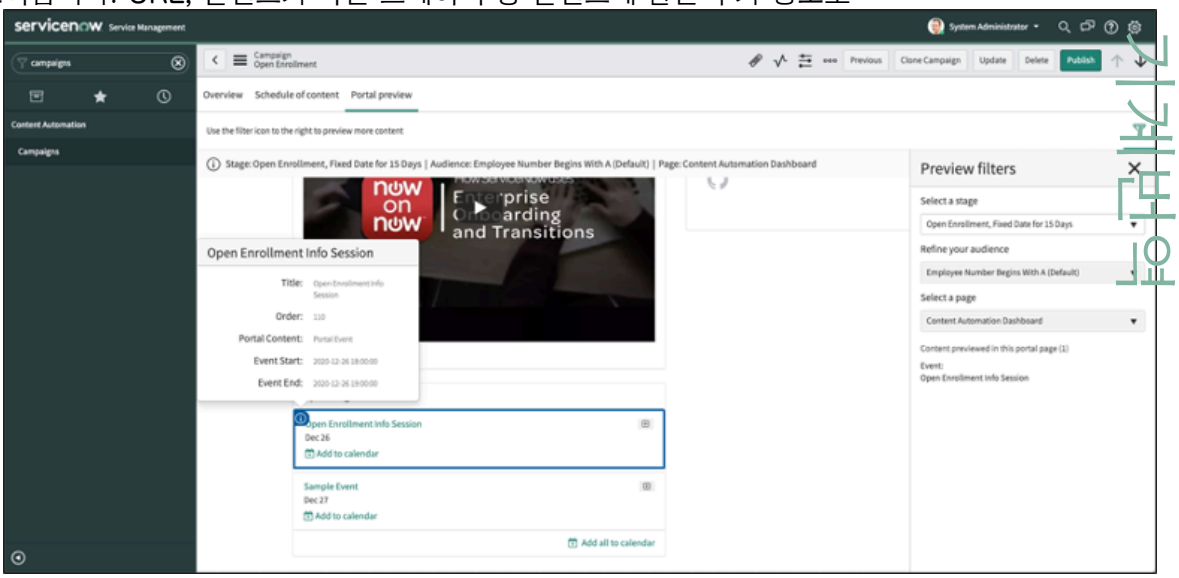
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



컨텐츠가 있는 페이지만 미리 볼 수 있습니다.

정보 태그

캠페인 컨텐츠를 미리 볼 때 파란색 개요 및 정보 태그는 포털의 어떤 컨텐츠가 캠페인의 일부인지 보여줍니다. URL, 컨텐츠가 속한 스테이지 등 컨텐츠에 관한 추가 정보도 보여줍니다.



주:
미리 보기는 편집할 수 없습니다.

컨텐츠 강조 표시

파란색으로 강조 표시된 컨텐츠는 활성 상태이고 회색으로 강조 표시된 컨텐츠는 비활성 상태입니다.

캠페인 미리 보기 속성

서비스 포털이 여러 개 있는 경우 sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix 속성을 사용하면 캠페인 미리 보기를 렌더링할 포털을 선택할 수 있습니다. 다음으로 이동 콘텐츠 경험 〉 구성 〉 속성을 클릭하여 이 속성을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

포털 미리 보기

캠페인 미리 보기를 사용하여 포털에 나타나는 캠페인 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 미리 보기 필터를 사용하여 미리 볼 컨텐츠를 미세 조정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:
sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin, sn_ca.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.

2. 캠페인을 선택합니다.

3. 포털 미리 보기 탭을 선택합니다.

> **주:**
> 스테이지 상단에서 미리 보기 표시 아이콘( )을 선택하여 포털 미리 보기를 표시할 수도 있습니다.

4. 미리 보기 필터를 사용하여 미리 볼 대상을 결정합니다.

미리 보기 필터

필터	설명
스테이지 선택	보려는 스테이지 또는 캠페인 스테이지/번들입니다. 컨텐츠를 미리 볼 특정 캠페인 스테이지를 선택합니다.
대상 구체화	선택한 스테이지의 컨텐츠에 대한 대상입니다. 대상을 선택하면 대상이 보게 될 컨텐츠의 미리 보기가 제공됩니다.
페이지 선택	미리 볼 Service Portal의 페이지입니다. 페이지는 예약하고 직원에게 제공할 컨텐츠를 표시하는 방법을 정의하는 코드와 구조를 포함하는 기존 기록입니다. **주:** 템플릿은 주제에 포함되어 있으며 페이지를 참조합니다. 템플릿은 페이지와 직접적인 관계가 있지만 여러 주제를 템플릿/페이지와 연결할 수 있습니다. 예를 들어 기본 시스템은 emp_employee-taxonomy 페이지를 제공하며 대부분의 주제는 해당 페이지와 연결됩니다. 자세한 내용은 주제 페이지 템플릿 생성 문서를 참조하십시오. 페이지에 연결된 주제가 있으면 분류 필드가 나타나고 분류 필드를 기준으로 필터링할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필터	설명
	수 있으며 분류와 연결된 주제를 선택할 수 있습니다.
분류 선택	분류별로 미리 보기를 필터링할 수 있습니다. 분류는 요청, 문서, 빠른 링크 및 직원 커뮤니케이션과 같은 다양한 컨텐츠 유형을 한데 모아 놓은 계층 구조로 된 주제 모음입니다. 분류는 계층 구조의 최상위 수준이며 그 아래에 여러 개의 주제가 있을 수 있습니다. 예를 들어 HR 및 IT에 대한 분류가 있어 각 분류 아래에 특정 주제를 그룹화할 수 있습니다. 페이지 선택 또는 주제 선택을 사용하여 미리 보기를 필터링할 때 주제가 분류 또는 선택한 페이지에 없을 수 있으므로 이 필드의 값이 변경될 수 있습니다. 이 필드가 회색으로 표시되면 선택한 페이지와 주제에 대해 하나의 분류만 있음을 나타냅니다.
주제 선택	주제와 연결된 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. 주제는 분류에 따라 구성됩니다. 주제에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_topic_ownership) 시스템 속성이 예로 설정되고 주제가 본인 또는 소속 그룹에 할당되면 본인에게 할당된 주제나 제한이 없는 주제만 표시됩니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 및 컨텐츠 소유권 할당 문서를 참조하십시오.
비활성 컨텐츠 표시	비활성 컨텐츠를 식별하는 배너의 메시지를 제공합니다. 스위치를 녹색으로 전환하여 이 기능을 켭니다.

주:
회색으로 표시된 미리 보기 필터는 표시된 값이 미리 보기에 사용할 수 있는 유일한 선택 항목임을 나타냅니다.

파란색으로 강조 표시된 컨텐츠는 활성 상태이고 회색으로 강조 표시된 컨텐츠는 비활성 상태입니다.

5. 미리 보기 필터를 종료하여 포털을 볼 수 있습니다.

주:
컨텐츠 상세 정보 보기(ⓘ)을 선택하면 컨텐츠에 대한 추가 정보를 볼 수 있습니다.

단일 컨텐츠 미리 보기

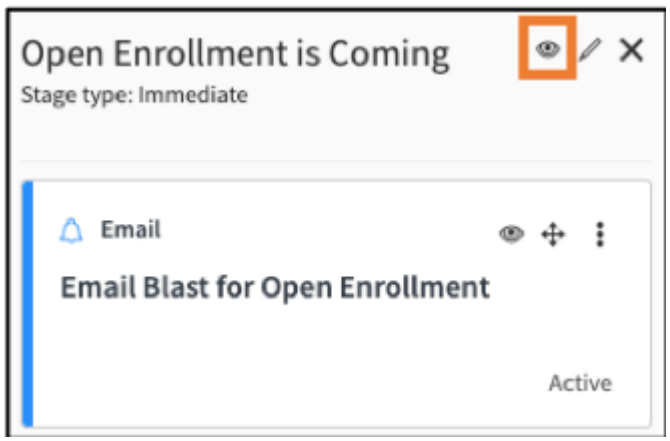
컨텐츠 일정 탭을 사용하여 캠페인의 특정 컨텐츠 또는 스테이지를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 미리 볼 캠페인을 선택합니다.
3. 컨텐츠 일정 탭을 선택합니다.
4. 보고자 하는 컨텐츠의 미리 보기 표시 아이콘( )을 선택합니다.
5. 스테이지에서 미리 보기 표시 아이콘( )을 선택하여 해당 스테이지의 모든 컨텐츠를 미리 봅니다.



6. 미리 보기를 닫고 캠페인의 컨텐츠 뷰 일정으로 돌아옵니다.

주:
미리 보기 표시 아이콘( )이 회색이면, 현재 미리 보기가 지원되지 않는 것입니다.

캠페인 효율성 분석

캠페인을 분석하여 메시징이 효과적인지, 캠페인 성공 목표를 사용하는 경우 올바른 대상을 대상으로 하는지 확인합니다. 캠페인의 진행률을 확인하고 캠페인의 성공 여부를 평가할 수도 있습니다.

캠페인은 컨텐츠 분석을 사용하여 사용자 상호 작용에 대한 데이터를 수집하고 캠페인의 효과를 결정하는 데 도움이 되는 시각화를 생성합니다. 에서 게시된 캠페인에 대한 데이터 시각화를 캠페인 개요 및 캠페인 분석 대시보드봅니다.

주:
Content Analytics는 설치 및 구성해야 하는 별도의 플러그인입니다. 설치 정보는 Content Analytics 활성화 문서를 참조하십시오.

캠페인 평가

캠페인의 효과에 영향을 줄 수 있는 요소가 많기 때문에 캠페인에 중요한 요소를 정의합니다. 예를 들어, 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업을 구성하여 캠페인 대상을 지속적으로 재평가하고 정의한 기준을 더 이상 충족하지 않는 직원을 제거할 수 있습니다. 이 프로세스를 통해 대상 고객이 정확한지 여부를 확인하는 데 도움이 되는 캠페인 대상을 개발할 수 있습니다.

다음 요소를 정의하여 캠페인을 보다 효과적으로 만들 수 있습니다.

대상 그룹

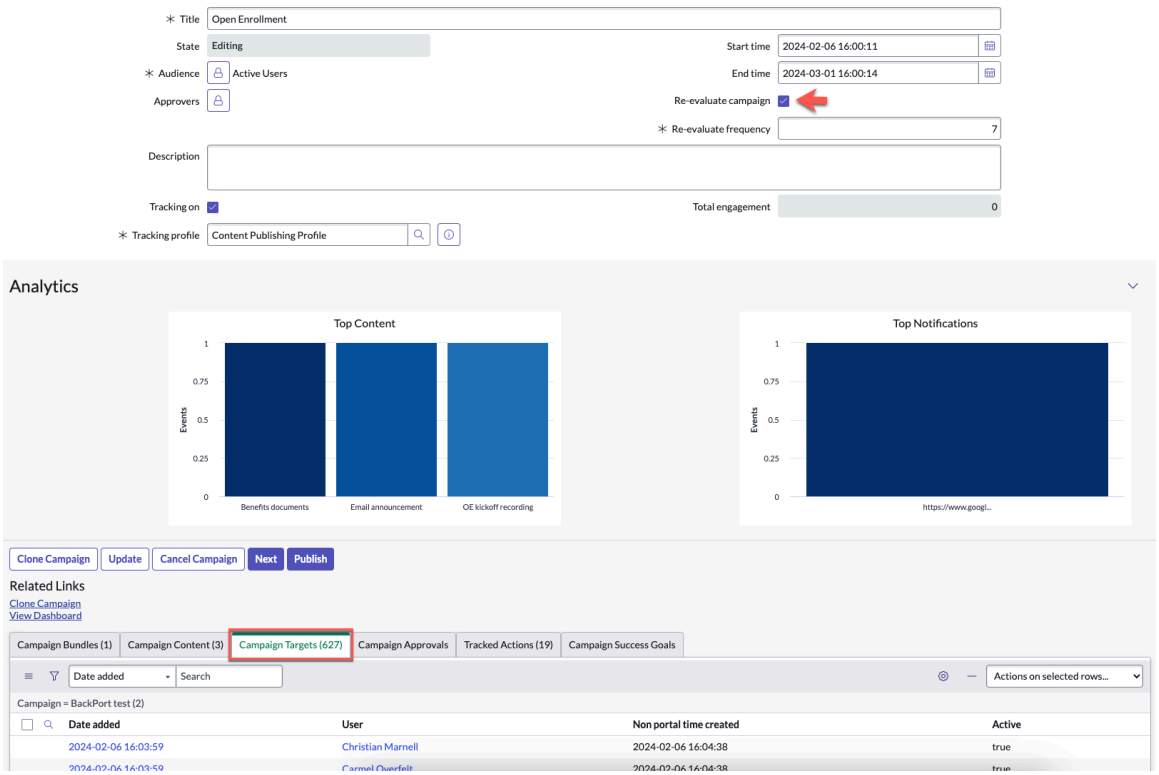
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상은 일련의 조건을 충족하는 사용자 그룹입니다. 캠페인 수준에서 대상을 정의하고 컨텐츠 수준에서 해당 대상을 구체화하여 컨텐츠를 보는 사람을 제어합니다.

캠페인이 시작되면 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업은 조건을 충족하거나 더 이상 충족하지 않을 때 사용자를 추가하거나 제거합니다. 예를 들어, 캠페인은 엔지니어링 부서의 직원을 대상으로 합니다. 예약된 작업은 정기적으로 대상을 재평가하여 대상에 신입 사원을 추가하고 다른 부서로 이동하거나 퇴사하는 사용자를 제거합니다. 캠페인 컨텐츠는 엔지니어링 부서의 현재 직원에게만 표시됩니다.

또는 캠페인이 시작된 후 대상을 수동으로 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 게시된 캠페인 편집 문서를 참조하십시오.

캠페인 대상은 캠페인이 게시되고 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업이 실행되면 나타납니다. 캠페인을 열고 캠페인 대상 탭으로 이동하여 대상 에 있는 사용자 목록을 볼 수 있습니다. 캠페인 대상 목록에는 사용자가 추가된 날짜, 사용자, 사용자에게 할당된 캠페인, 캠페인이 활성 상태인 경우 등이 포함됩니다.



번호	설명
1	캠페인 대상 탭을 클릭하여 캠페인 대상인 사용자를 표시합니다.

트리거 구성

트리거 구성에 따라 스테이지의 컨텐츠를 직원이 사용할 수 있게 되는 시기가 결정됩니다. 구성에는 트리거 유형과 날짜 오프셋이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠페인이 시작되고 직원이 추가되면 캠페인 스테이지의 트리거 유형 및 날짜를 재평가할 수 있습니다. 트리거 유형과 날짜를 지속적으로 재평가하면 올바른 대상이 올바른 캠페인 컨텐츠를 받도록 할 수 있습니다.

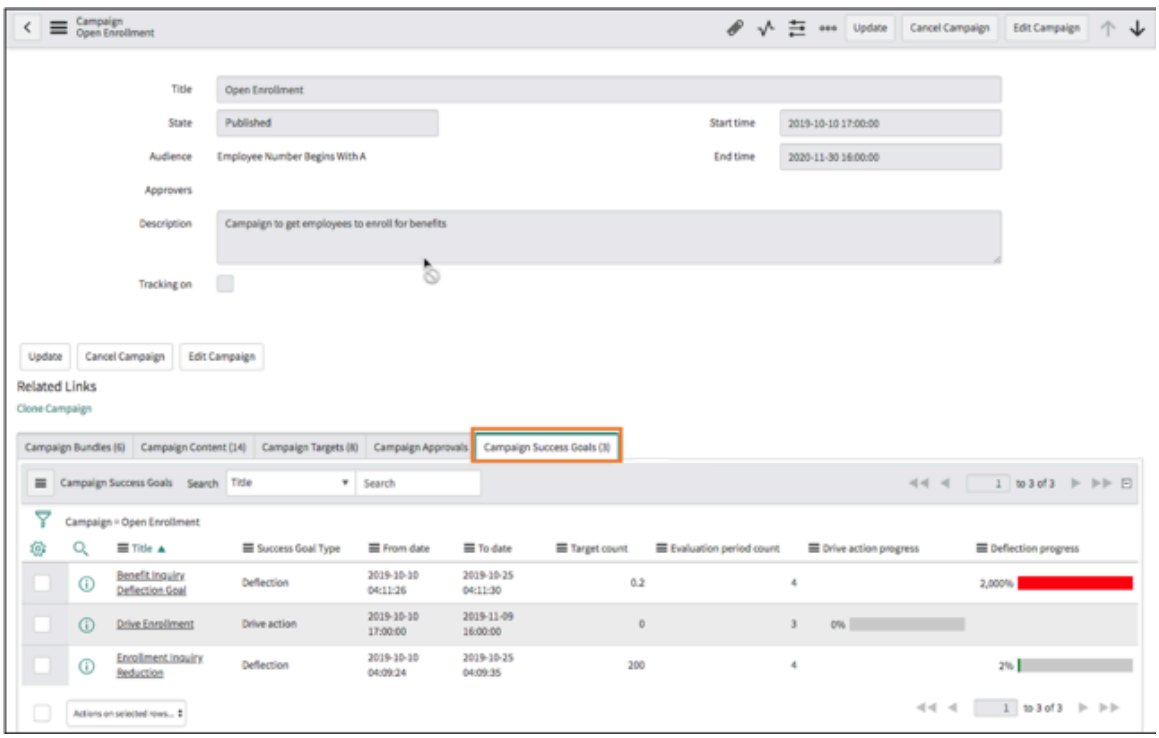
캠페인 성공 목표

캠페인 성공 목표를 사용하여 캠페인에 대해 원하는 결과를 설정합니다(예: 직원의 혜택 등록 유도 또는 직원이 생성한 조회 케이스 수 감소). 예상한 결과가 표시되지 않으면 캠페인을 수정할 수 있습니다.

> **주:**
> 캠페인의 상태가 초안 또는 편집 중인 경우에만 캠페인 성공 목표를 만들 수 있습니다.

캠페인 성공 목표를 활용할 수 있는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.

- 직원이 혜택을 등록하는 것과 같이 캠페인에서 특정 유형의 동작을 성공적으로 추진하고 있는지 여부를 확인합니다. 예를 들어, 회사에 직원 2,000명 중 1,500명이 이미 급여 직접 입금을 등록했다고 가정해 보겠습니다. 아직 급여 직접 입금을 등록하지 않은 500명의 직원에게 전달되는 캠페인을 만듭니다. 캠페인이 마지막 단계에 있고 등록한 직원이 거의 없는 경우 직원의 등록을 장려하는 추가 컨텐츠로 캠페인에 다른 스테이지를 추가할 수 있습니다.
- 캠페인의 메트릭을 이전 캠페인과 비교합니다. 예를 들어, 작년 공개 등록 캠페인에는 질의응답 세션이 포함된 웨비나가 포함되었지만 올해 캠페인에는 대신 정보 비디오가 있습니다. 등록률의 차이를 검토하여 콘텐츠 변경이 영향을 미쳤는지 확인할 수 있습니다.
- 캠페인이 동작 유형을 성공적으로 감소시키고 있는지 여부를 확인합니다. 예를 들어, 비디오, 지식 문서 및 직원에게 프로그램에 대해 알리는 링크를 제공하는 캠페인을 생성합니다. 캠페인 종료 후 몇 주 동안 캠페인이 시작되기 전에 생성된 조회 케이스 수와 이후에 생성된 케이스 수를 비교합니다.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

번호	설명
	캠페인 성공 목표 탭을 클릭하여 캠페인의 진행률을 봅니다. 생성한 성공 목표의 유형에 따라 행동 유도 진행률 또는 이탈 진행률 아래에 진행률 차트가 표시될 수 있습니다. 캠페인 성공 목표를 선택하여 기록을 볼 수도 있습니다.

캠페인 성공 목표 생성

자신의 성공 목표를 만들어 캠페인 진행 현황을 확인하고 기준선을 사용하여 대상 목표와 비교하는 방법에 대해 알아봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기 을 클릭하고 캠페인을 선택합니다.

2. 캠페인 성공 목표 탭을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캠페인 성공 목표 양식

필드	설명
제목	성공 목표의 이름입니다.
설명	성공 목표에 대한 설명입니다. 주: 제목과 설명은 캠페인의 성공을 측정하는 방법을 식별하는 데 도움이 됩니다.
성공 목표 유형	캠페인 성공 목표를 만들고 계산할 방법입니다. • 편향: 캠페인을 직원에게 알리려고 하므로 조회 케이스 수가 감소합니다. • 드라이브 동작: 의료 혜택의 등록과 같이 캠페인을 통해 직원이 케이스를 만들게 하려고 합니다.
테이블	성공 목표 유형을 사용하여 계산하는 필드를 제공합니다. 필터 조건을 생성하여 특정 성공 목표를 생성할 수 있습니다. 주: 이 필드는 편집할 수 없습니다.
케이스 날짜 필드	성공 목표 유형을 사용하여 계산하는 HR 케이스(sn_hr_core_case) 테이블의 필드를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	컨텐츠 자동화: 캠페인 성공 목표 평가 예약된 작업이 실행되면 HR 서비스와 관련된 첫 번째 활성 케이스가 생성되어 성공 기준에 대한 추적이 시작됩니다. 필터를 사용하여 추적할 특정 조건을 식별합니다. 주: 이 필드는 편집할 수 없습니다.
활성	이 캠페인 성공 목표를 활성화하는 옵션입니다.
필터	평가 및 대상 목표를 결정하는 데 사용하는 필터입니다. 예를 들어 행동 유도 유형의 경우, 다음 조건으로 필터를 설정할 수 있습니다. • HR service • is • General Benefits Inquiry 평가 기준과 대상을 선택한 후에는 생성된 일반적인 혜택 조회 케이스 수를 확인하여 대상 개수와 비교할 수 있습니다.

4. 평가 기준 탭을 선택합니다.

캠페인 성공 기준 섹션 필드

필드	설명
평가 유형	캠페인 데이터 컬렉션을 정의할 방법입니다. 다음 세 가지 유형을 선택할 수 있습니다. • 대상 개수만: 캠페인을 비교할 기록 데이터가 없는 경우 이 유형을 사용합니다. 이 유형은 날짜 범위와 특정 대상 값(대상 탭 참조)을 사용하여 캠페인 성공을 확인합니다. • 날짜 범위: 캠페인 데이터를 과거 캠페인과 비교하려는 경우 이 유형을 사용합니다. • 캠페인 기준: 캠페인 내에서 성공을 비교하고 기록 데이터와 비교하지 않으려는 경우 이 유형을 사용합니다. 예를 들어, 캠페인 10일 전후에 시작할 유형을 정의하고 활동을 볼 수 있습니다. 또한 생성된 날짜, 게시 시간, 업데이트된 날짜 등 캠페인과 관련된 날짜를 지정할 수 있습니다. 주: 선택한 평가 유형에 따라 필드가 변경됩니다.
시작일	평가 기간이 시작될 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	시작 날짜는 다음이 될 수 있습니다. • 캠페인 시작 전 • 캠페인의 시작 날짜 • 캠페인이 시작된 이후의 모든 날짜
종료일	평가 기간이 종료될 날짜입니다. 종료 날짜는 다음이 될 수 있습니다. • 캠페인 종료 후 • 캠페인의 종료 날짜 • 캠페인이 종료되기 전의 모든 날짜

5. 평가 유형 필드에서 날짜 범위를 선택합니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

평가 기준 탭

필드	정의
평가 날짜 범위: 시작일	평가 기간이 시작될 날짜입니다. 시작 날짜는 다음이 될 수 있습니다. • 캠페인 시작 전 • 캠페인이 시작되는 날짜입니다. • 캠페인이 시작된 이후의 모든 날짜
종료일	평가 기간이 종료될 날짜입니다. 종료 날짜는 다음이 될 수 있습니다. • 캠페인 종료 후 • 캠페인의 종료 날짜 • 캠페인이 종료되기 전의 모든 날짜
기준선 날짜 범위 시작일	기준선 기간이 시작될 날짜입니다. 기준선 날짜는 이전 캠페인 또는 캠페인 데이터와 비교할 기준선으로 설정하려는 모든 기간에 대한 것입니다. 기준선의 시작 날짜는 다음이 될 수 있습니다. • 캠페인 시작 전 • 캠페인의 시작 날짜 • 캠페인이 시작된 이후의 모든 날짜
종료일	기준선 기간이 종료될 날짜입니다. 종료 날짜는 다음이 될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	정의
	• 캠페인 종료 후 • 캠페인의 종료 날짜 • 캠페인이 종료되기 전의 모든 날짜 주: 기준선 계산 관련 링크를 선택하여 선택한 날짜 범위에 대한 기록 데이터를 빠르게 확인할 수 있습니다. 계산에 데이터가 표시되지 않으면 날짜 범위를 확장할 수 있습니다.

7. 캠페인 성공 목표 양식의 평가 유형 필드에서 캠페인 기준을 선택합니다.

8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

평가 기준 탭

필드	설명
날짜 오프셋 수	캠페인 날짜 필드에서 선택한 값의 앞뒤에 있는 캠페인 데이터를 수집할 일, 주 또는 월 수입니다.
날짜 오프셋 단위	캠페인 데이터를 평가하는 기간으로 정의할 시간 측정 단위입니다. 선택할 수 있는 값은 다음과 같습니다. • 일 • 주 • 월
날짜 오프셋 유형	날짜 오프셋 수와 단위가 이 값의 앞뒤에 있는 데이터를 수집하는 것을 나타내는 값입니다.
캠페인 날짜 필드	데이터를 수집하기 위해 평가 기간 중에 사용하는 캠페인과 연관된 날짜 또는 시간입니다.

9. 대상 탭을 선택합니다.

10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

대상 탭

필드	설명
대상 값	평가 유형 필드에서만 대상 개수를 선택하는 경우에만 나타납니다. 캠페인을 대상으로 편향되거나 생성된 케이스 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
방향	선택한 성공 목표 유형을 기준으로 데이터를 식별합니다. 값은 다음과 같습니다. • 최대화: 드라이브 동작 • 최소화: 편향 날짜 범위와 캠페인 기준 평가 유형을 선택하는 경우에만 나타납니다.
백분율	캠페인을 대상으로 편향되거나 생성된 케이스의 백분율입니다.

11. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
    컨텐츠 자동화: 캠페인 성공 목표 평가 예약된 작업이 실행되면(기본적으로 매일) 기본 개수 및 평가 기간 개수가 채워집니다.

캠페인 대상 보기

캠페인 대상을 사용하여 캠페인이 대상으로 지정한 직원 목록, 상태 및 추가된 날짜를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 캠페인 대상.
2. 게시된 캠페인을 선택합니다.
   캠페인 대상 목록은 사용자가 추가된 날짜, 사용자, 사용자에게 할당된 캠페인과 함께, 캠페인이 활성 상태인 경우에 나타납니다.

캠페인 생성

직원에게 전달 사항과 중요한 정보를 푸시할 캠페인을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager 또는 sn_cd.content_admin

이 태스크 정보
캠페인은 계층 구조로 구성됩니다.

먼저 제목, 상태, 대상, 시작 및 종료 시간, 기타 정보를 정의하는 캠페인을 생성합니다. 예를 들어, 의료 혜택의 공개 등록을 장려하고 신입 직원을 대상으로 하며 공개 등록 기간 동안 실행되는 캠페인을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 채웁니다.

캠페인 새 기록 양식

필드	설명
제목	캠페인의 고유 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상태	캠페인의 상태입니다. 이 필드는 초안으로 자동 설정됩니다. 컨텐츠와 스테이지를 캠페인과 연결하면 게시 버튼이 나타납니다.
대상 그룹	캠페인의 컨텐츠를 볼 대상입니다. 캠페인의 타겟으로 삼을 대상을 선택하려면 대상 잠금 해제 아이콘을 클릭합니다. 자세한 내용은 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오. 주: 캠페인이 게시된 상태이면 사용자를 추가할 수 없습니다. 게시된 캠페인에 새 사용자를 추가하려면 캠페인 편집 버튼을 클릭합니다. 또는 캠페인의 특정 컨텐츠로 이동하여 대상 구체화 필드를 사용합니다. 자세한 내용은 캠페인 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.
승인자	캠페인을 게시하기 전에 컨텐츠 승인을 담당하는 사용자입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하면 캠페인 승인자 sn_ca.campaign_approver 역할을 가진 사용자만 나타납니다. 승인자에게 알림을 보내려면 승인과 함께 게시를 선택합니다. 승인자는 승인이 필요하다는 이메일 알림을 받습니다. 자세한 내용은 알림 및 이메일 템플릿을 참조하십시오. 주: *sn_ca.all_must_approve* 속성에서 예를 선택하면 캠페인 게시 전에 모든 승인자가 승인해야 합니다. 아니요를 선택하면 승인자는 한 명만 필요합니다.
시작 시간(yyy-MM-dd HH:mm:ss)	캠페인을 시작할 날짜와 시간입니다. 주: 캠페인을 게시하려면 시작 날짜와 시간을 정의해야 합니다.
종료 시간(yyy-MM-dd HH:mm:ss)	캠페인을 종료할 날짜와 시간입니다.
캠페인 재평가	캠페인 대상을 검토하기 위한 옵션입니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업이 한 번 실행된 후 대상을 다시 평가하거나 변경하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약된 작업을 실행할 빈도를 정의할 수 있도록 재평가 빈도 필드를 표시하려면 확인란을 선택합니다. 캠페인을 재평가하면 현재 대상 기준에 따라 사용자가 제거됩니다 추가됩니다.
재평가 빈도	대상을 재평가하려는 빈도(일)입니다. 여기에 입력한 값을 기준으로 *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업이 실행된 후 대상은 재평가됩니다. 이 필드는 캠페인 재평가 확인란을 선택한 후에만 나타납니다. 이 필드를 사용하면 콘텐츠 경험 시스템 속성의 캠페인 재평가 필드에 설정된 기본값(7일)을 재정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
설명	캠페인에 대한 설명이 포함된 정보입니다.
추적 대상	캠페인에 대한 분석을 캡처하기 위한 옵션입니다. 캠페인 분석에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 분석 문서를 참조하십시오. 이 필드는 추적 프로파일 필드에서 추적 프로파일을 선택한 경우에만 나타납니다.
추적 프로파일	콘텐츠 경험 분석에 사용할 추적 프로파일입니다. 프로파일은 캠페인 분석을 위해 캡처할 데이터를 결정합니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하고 사용할 추적 프로파일을 선택합니다.

4. 캠페인 페이지에 남아 있으려면 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
캠페인 복제를 선택하여 캠페인, 번들 또는 스테이지, 컨텐츠를 복사합니다. 복제하면 원래 캠페인의 정보를 새 캠페인에 사용할 수 있는 경우 새 캠페인을 생성할 때 시간이 절약됩니다.

다음 또는 컨텐츠 일정 탭을 선택하여 컨텐츠 일정을 확인하고 캠페인의 컨텐츠 라이브러리, 스테이지 및 컨텐츠에 액세스합니다.

캠페인에 표시할 컨텐츠를 표시하려면 포털 미리 보기 탭을 선택합니다. 필터를 사용하여 포털 또는 단일 컨텐츠에서 미리 볼 대상을 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 포털 미리 보기 및 단일 컨텐츠 미리 보기 문서를 참조하십시오.

캠페인의 모든 부분을 완료한 후 게시 버튼을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
캠페인을 즉시 시작하려면 '캠페인 게시 직후 캠페인 게시 프로세스를 트리거할지 여부를 관리하는 데 사용됨(sn_ca.publish.campaign.immediately)' 시스템 속성이 예로 설정되어 있는지 확인합니다. 이는 시작 날짜와 과거 시간 또는 게시 시간이 있는 캠페인에서 작동합니다. 100,000명 미만의 사용자를 대상으로 하는 캠페인에는 이 시스템 속성을 변경하는 것이 좋습니다.

캠페인 게시 워크플로우 트리거 비즈니스 규칙이 실행되고 예약된 작업이 바이패스됩니다. 캠페인 대상 탭이 대상으로 채워지고 컨텐츠가 제공됩니다. '캠페인 게시 직후 캠페인 게시 프로세스를 트리거할지 여부를 관리하는 데 사용됨(sn_ca.publish.campaign.immediately)' 시스템 속성이 예로 설정된 캠페인을 게시한 이후에 표시되는 상태에는 여러 가지가 있습니다. 상태는 다음과 같습니다.

- 대상 지정: 대상을 빌드/정의하는 중입니다.
- 비포털 캠페인 컨텐츠 추가: 이메일, SMS, 푸시 및 할 일 컨텐츠가 추가되고 배포 준비 중입니다.
- 컨텐츠 제공: 대상과 컨텐츠가 정의되었으며 컨텐츠를 제공하는 중입니다.

캠페인 및 빈도 재평가와 관련된 다른 예약된 작업은 이 시스템 속성의 영향을 받지 않습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

시작 날짜 이전에 캠페인을 게시하면 예약된 작업에서 캠페인에 사용자를 추가하고 캠페인 컨텐츠를 생성하고 예약할 수 있습니다.

Content Experiences: Update Campaign Audience 예약된 작업이 실행된 후 캠페인 대상에 캠페인에 할당된 사용자 목록이 표시됩니다.

주:
컨텐츠가 있는 하나 이상의 번들 또는 스테이지가 캠페인, 제목 및 시작 시간에 연결된 경우에만 게시 버튼이 표시됩니다. 게시하면 선택한 대상 그룹과 기간에 대한 모든 컨텐츠가 활성화됩니다.

캠페인 컨텐츠 생성

컨텐츠를 생성할 수 있는 장소는 다양합니다. 캠페인, 번들/스테이지에서 컨텐츠를 생성하거나 콘텐츠 경험의 컨텐츠 관리에서 직접 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 구성 〉 캠페인 컨텐츠.
   다음에서 컨텐츠를 생성할 수도 있습니다.
   - 캠페인의 캠페인 컨텐츠 관련 목록
   - 을 선택한 후 컨텐츠 라이브러리 열에서 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인에 컨텐츠 추가 문서를 참조하십시오.

캠페인 컨텐츠

필드	설명
제목	할 일 컨텐츠 양식에서 입력한 제목입니다. 이 필드는 다음과 같은 컨텐츠 유형을 가진 컨텐츠를 선택한 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

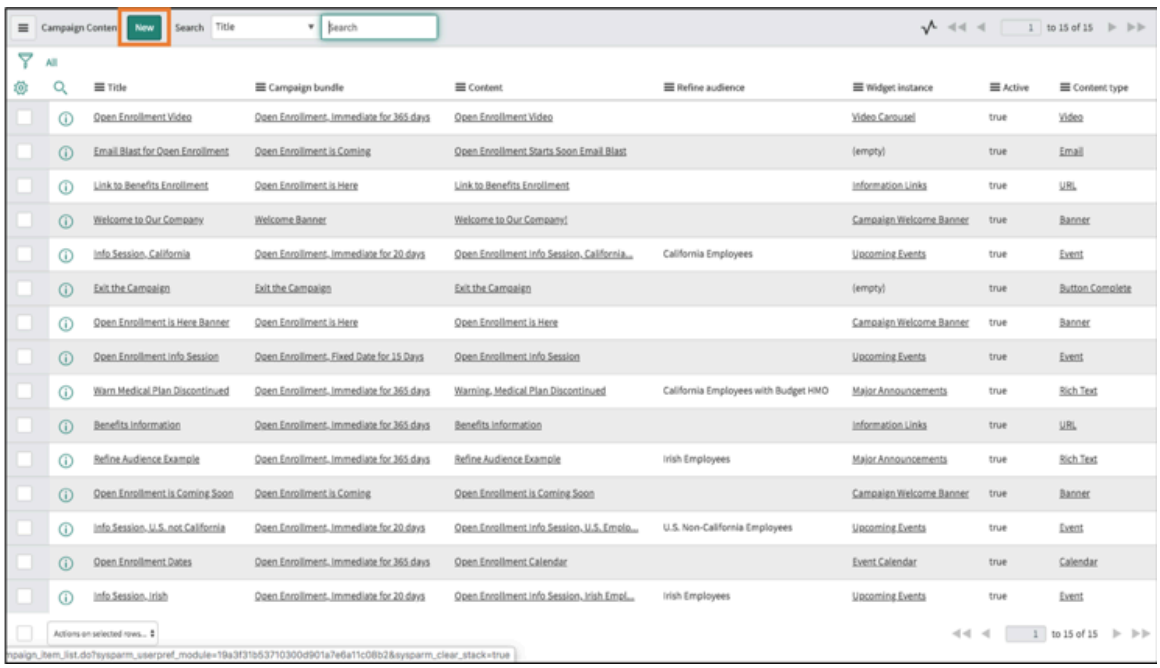
필드	설명
	○ 버튼 완료 ○ 전자 서명 ○ 비디오 재생 ○ 링크 보기 사용자에게 작업을 완료하도록 요청하는 모든 할 일 유형의 컨텐츠입니다. **주:** 자세한 내용은 콘텐츠 게시 문서를 참조하십시오.
컨텐츠	캠페인에 표시할 컨텐츠입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택하고 목록에서 컨텐츠를 선택합니다. 선택하려는 컨텐츠는 캠페인에 추가하기 전에 이미 생성되어 있어야 합니다. **주:** 자세한 내용은 콘텐츠 게시 문서를 참조하십시오.
기한	직원이 할 일을 완료해야 하는 날짜를 할당합니다. 기한을 추가하면 할 일을 보내고 캠페인 번들 또는 스테이지 종료 날짜를 재정의할 수 있습니다. **주:** 할 일 컨텐츠 유형이 있는 컨텐츠에만 나타납니다.
페이지	선택한 페이지에 대한 위젯 인스턴스를 필터링합니다. 페이지를 선택하면 페이지에 나타나는 위젯 인스턴스만 위젯 인스턴스 선택 목록에서 사용 가능합니다. 페이지 기록을 열고 시도 버튼을 선택하여 페이지를 볼 수 있습니다. **주:** 포털 컨텐츠 또는 스타일 컨텐츠가 선택한 컨텐츠의 컨텐츠 유형인 경우에만 나타납니다.
위젯 인스턴스	직원 센터 위젯 인스턴스입니다. 위젯 인스턴스는 해당 인스턴스에 특정한 속성 및 CSS를 포함하는 위젯에 대한 참조입니다. 페이지 선택 목록에서 페이지를 선택하면 필터링된 위젯 인스턴스의 목록이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 포털 컨텐츠 또는 스타일 컨텐츠가 선택한 컨텐츠의 컨텐츠 유형인 경우에만 나타납니다.
분류	예약할 수 있는 컨텐츠의 주제를 필터링합니다. 분류는 요청, 문서, 빠른 링크 및 직원 커뮤니케이션과 같은 다양한 컨텐츠 유형을 한데 모아 놓은 계층 구조로 된 주제 모음입니다. 예를 들어 HR 및 IT에 대해 별도의 분류를 설정하여 각 분류 아래에 특정 주제를 그룹화할 수 있습니다. 이 필드를 표시하려면 페이지의 범주 테이블에 대한 사전 항목의 선택 사항 탭에 분류(sn_ex_sp_taxonomy)가 입력되어 있는 페이지를 선택합니다. 자세한 내용은 테이블 생성을 참조하세요. 직원 센터를 위한 분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오. 직원 센터에 하위 주제가 나타나려면 이를 Service Portal 아래의 포털 양식에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 포털 만들기를 참조하세요.
주제	분류 아래에서 컨텐츠를 표시할 주제입니다. 특정 페이지/템플릿과 연결된 주제만 표시합니다. 주제에 대한 소유권 허용(sn_cd.activate_topic_ownership) sys 속성이 예로 설정되면 주제 소유권이 활성화됩니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오. 주제의 소유권은 다음과 같습니다. ○ 게시할 컨텐츠를 예약할 수 있는 그룹 또는 사용자를 제한할 수 있습니다. ○ 주제에 할당된 컨텐츠를 편집할 수 있습니다. ○ 주제에 대한 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. 주: 컨텐츠에 대한 액세스 권한이 있는 다른 사용자는 주제에 할당된 제한된 컨텐츠를 볼 수 있지만 주제를 편집하거나 삭제할 수는 없습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 및 주제 생성 및 연결 문서를 참조하십시오.

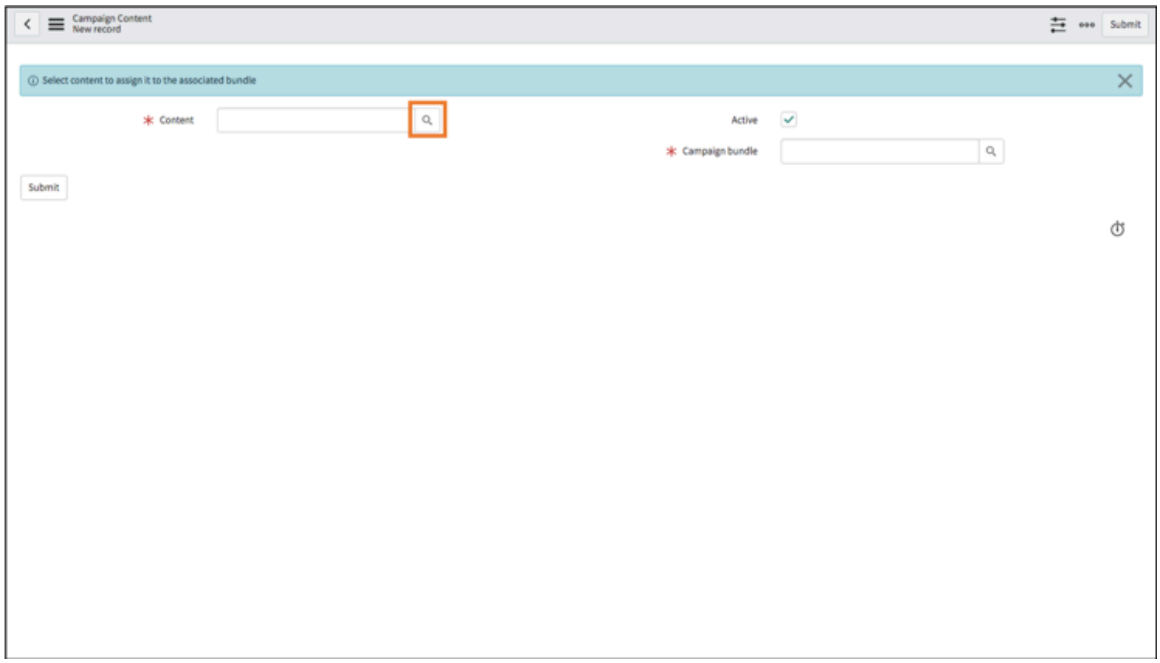
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	직원 센터에서 주제를 표시하려면 포털 구성 문서를 참조하십시오.
완료 시 캠페인 종료	할 일이 완료된 후 캠페인에서 직원을 제거합니다.
활성	할 일 컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
캠페인 번들	컨텐츠를 포함할 캠페인 번들 또는 스테이지입니다.
대상 그룹 구체화	캠페인 수준에서 선택한 대상 범위를 좁힙니다. 기존 대상을 선택하면 원래 대상의 하위 집합이 생성됩니다.
설명	할 일 컨텐츠에 대한 설명입니다.

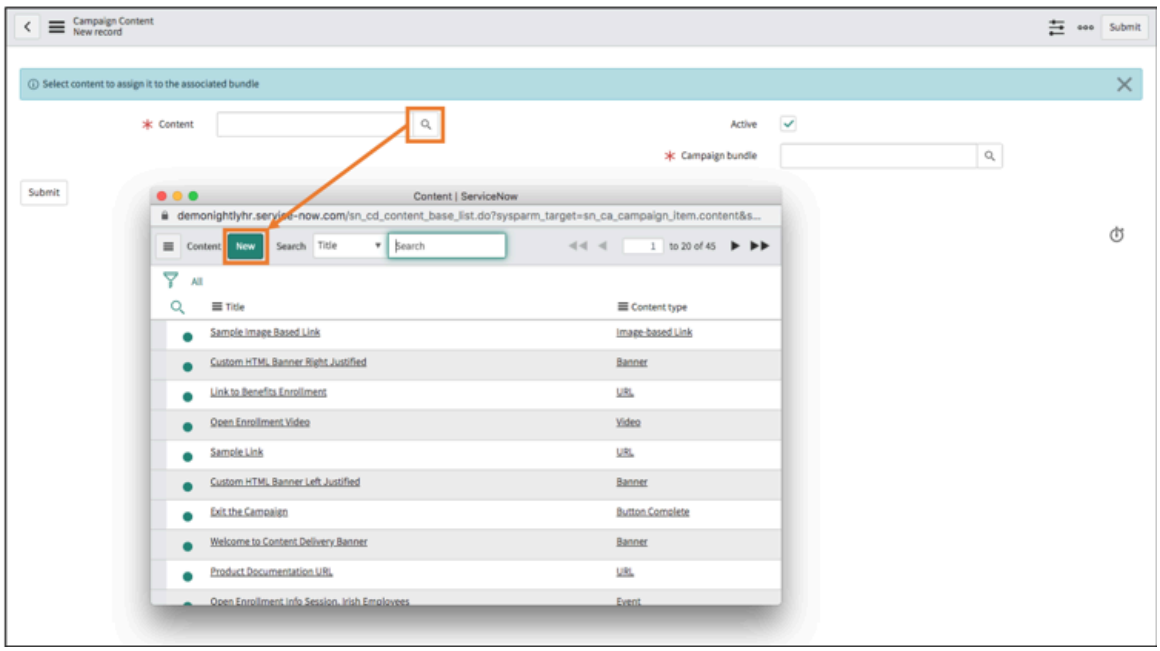


2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

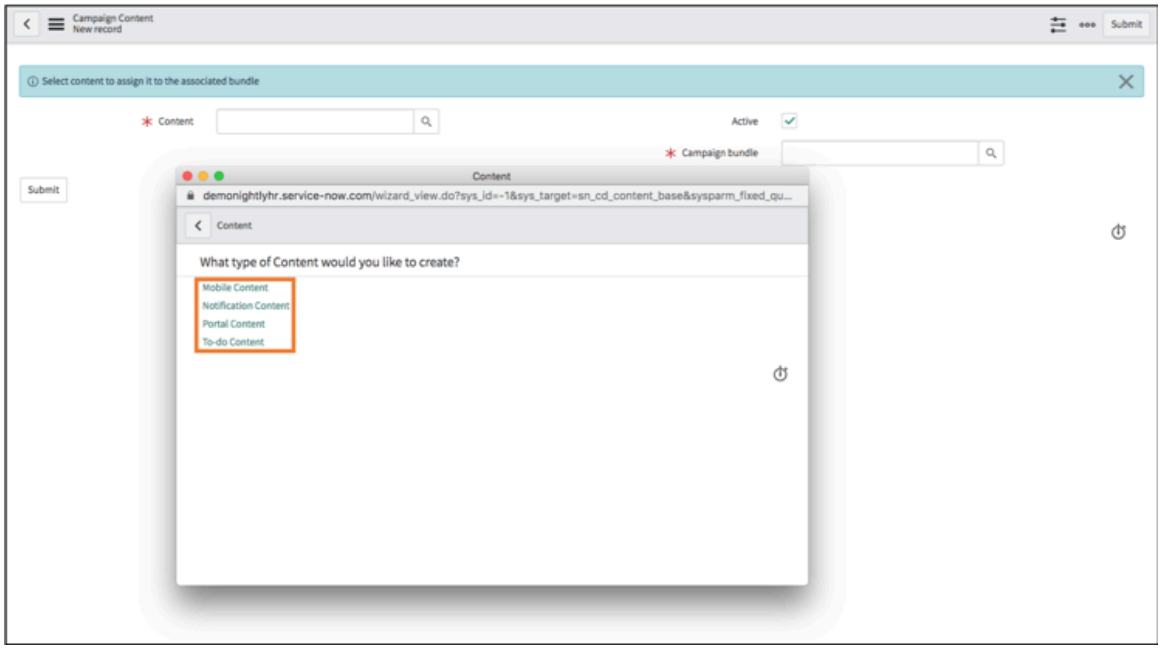


3. 컨텐츠 옆의 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택합니다.



4. 기존 컨텐츠 또는 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 컨텐츠 유형을 선택하십시오.

컨텐츠 유형

컨텐츠 유형	설명
모바일 컨텐츠	직원의 모바일 장치로 보낼 수 있는 알림 배너입니다. 배너는 직원 센터 또는 Service Portal의 컨텐츠에 연결되는 이미지일 수 있습니다. **주:** 모바일 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 모바일 컨텐츠 구성 문서를 참조하십시오.
알림 컨텐츠	이메일이나 푸시를 통해 직원 모바일 장치로 직원에게 직접 보내는 정보 알림입니다. **주:** 알림 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 알림 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
포털 컨텐츠	직원 센터 또는 Service Portal에 표시되는 컨텐츠입니다. **주:** 포털 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.
할 일 컨텐츠	직원에게 작업을 할당하고 이메일, SMS를 통해 보내거나 직원 센터 또는 Service Portal에 게시할 수 있는 컨텐츠입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 유형	설명
	주: 할 일 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

6. 제출을 클릭합니다.
7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택하여 양식에 남아 있습니다.
8. 또는 제출을 클릭하거나 업데이트 후 목록으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

번들 또는 스테이지에 컨텐츠를 연결했으므로 캠페인에서 게시를 클릭하여 캠페인을 시작할 수 있습니다. 캠페인에 연결된 컨텐츠 번들이 하나 이상 있는 경우 게시물만 표시되며, 캠페인에 제목과 시작 시간이 있습니다. 게시하면 선택한 대상 그룹과 기간에 대한 모든 컨텐츠가 활성화됩니다.

컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트 예약 작업이 실행된 후 캠페인 대상 탭에 캠페인 컨텐츠에 대해 구체화된 대상의 일부인 특정 직원이 표시됩니다.

캠페인 편집을 클릭하여 캠페인을 일시 중지하고 컨텐츠, 대상 또는 기간을 편집합니다.

캠페인 취소를 클릭하여 예약된 대상에게 전달되지 않은 모든 컨텐츠(알림 포함)를 비활성화합니다. 이 단계는 되돌릴 수 없습니다. 이미 시작된 캠페인을 취소하면 전달되지 않은 모든 컨텐츠가 비활성화되고 다시 시작할 수 없습니다.

컨텐츠 비활성화를 클릭하여 캠페인에서 컨텐츠를 제거합니다. 컨텐츠를 아직 보지 못한 사용자에게는 컨텐츠가 나타나지 않습니다.

캠페인 번들/스테이지 생성

캠페인 스테이지를 사용하여 캠페인 내에서 캠페인 컨텐츠를 그룹화합니다. 이 프로세스를 통해 컨텐츠가 직원에게 제공되는 시기와 기간을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

이 태스크 정보

스테이지는 캠페인 컨텐츠 제공을 구성하고 관리합니다. 스테이지를 구성할 때 컨텐츠를 사용할 수 있는 시기와 기간을 결정하는 스테이지 트리거를 설정합니다. 트리거에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 캠페인 스테이지 트리거.

주:
인터페이스의 일부분에서는 "번들"이라는 용어를 사용하여 스테이지를 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 구성 〉 캠페인 스테이지.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

캠페인 번들 양식

필드	설명
제목	캠페인 번들의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
캠페인	컨텐츠 번들과 연관된 캠페인입니다.
트리거 유형	캠페인 번들의 시작 또는 종료 방법 트리거에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 캠페인 스테이지 트리거
설명	캠페인 번들에 대한 설명이 포함된 정보입니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택하여 캠페인 번들 양식에 남아 있습니다.
4. 또는 제출이나 업데이트를 클릭하여 캠페인 목록으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

캠페인이 편집 상태에 있을 때 캠페인 번들을 편집할 수 있습니다. 번들 비활성화를 클릭하여 캠페인에서 번들을 제거할 수도 있습니다. 비활성화하면 캠페인에서 컨텐츠가 제거되지만 기존 사용자에 대해서는 계속 볼 수 있습니다.

캠페인이 편집 중 상태에 있으면 일치하는 대상에 대해 새 캠페인 번들 및 캠페인 컨텐츠를 추가할 수도 있습니다.

게시된 캠페인 편집

게시된 캠페인을 변경해야 하는 경우 이 정보를 검토하여 옵션을 이해하십시오. 캠페인을 편집하면 캠페인이 일시 중지됩니다. 아직 사용할 수 없는 컨텐츠는 캠페인이 다시 게시될 때까지 일시 중단됩니다. 캠페인, 캠페인 번들 및 캠페인 컨텐츠를 편집할 수 있습니다.

상황에 해당하는 섹션을 검토합니다.

편집 유형	정보
새 캠페인 컨텐츠 편집 또는 추가	캠페인이 대상에게 표시되는 동안 새 컨텐츠를 추가하고 기존 컨텐츠를 수정합니다. 캠페인 편집을 클릭합니다.
캠페인 스테이지/번들 편집	스테이지/번들 이름 및 시작 시간 등의 상세 정보를 편집합니다. 캠페인 편집을 클릭합니다. **주:** 게시된 캠페인 번들의 트리거 유형은 변경할 수 없습니다.
새 캠페인 스테이지/번들 추가	게시된 캠페인에 새 캠페인 스테이지/번들을 추가합니다. 캠페인 편집을 클릭합니다
대상에서 사용자 추가 또는 제거	캠페인 대상을 수정하거나 특정 컨텐츠에 대해 대상을 구체화합니다. 캠페인 편집을 클릭합니다.
캠페인 일시 중지	캠페인을 일시 중지하여 전달되지 않은 컨텐츠를 일시 중단합니다. 캠페인을 게시하면 변경된 컨텐츠가 원래 게시된 컨텐츠를 보지 못한 사용자에게 전달됩니다. 캠페인 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

편집 유형	정보
캠페인 취소	캠페인을 취소하면 전달되지 않은 컨텐츠가 비활성화됩니다. 캠페인 페이지에서 캠페인 취소를 클릭합니다.

콘텐츠 게시

콘텐츠 게시 는 포털 컨텐츠, 알림, 모바일 컨텐츠, 작업 등 다양한 컨텐츠 유형을 생성, 관리 및 게시할 수 있는 강력한 커뮤니케이션 생성 도구를 제공합니다.

- 뉴스 기사, 리치 컨텐츠, 마이크로사이트, 공지, 배너, 다른 컨텐츠에 연결되는 링크, 달력 이벤트 등 다양한 직원 커뮤니케이션 포털 컨텐츠를 생성합니다.
- 사용하기 쉬운 드래그 앤 드롭의 시각적 인터페이스를 활용하여 콘텐츠를 게시하기 전에 콘텐츠를 생성, 편집 및 미리 볼 수 있습니다.
- 직원에게 대량 이메일이나 짧은 메시지 서비스(SMS)와 같은 알림을 생성합니다.
- 작업 형태로 할 일을 생성하고 예약하여 통신에 긴급성을 더합니다.
- 특정 시작 및 종료 날짜부터 컨텐츠를 사용할 수 있도록 하는 옵션을 사용하여 특정 대상을 대상으로 컨텐츠를 예약하고 지정합니다.
- 직원의 모바일 장치에 있는 컨텐츠에 대한 공지 및 링크를 제공합니다.

콘텐츠 라이브러리

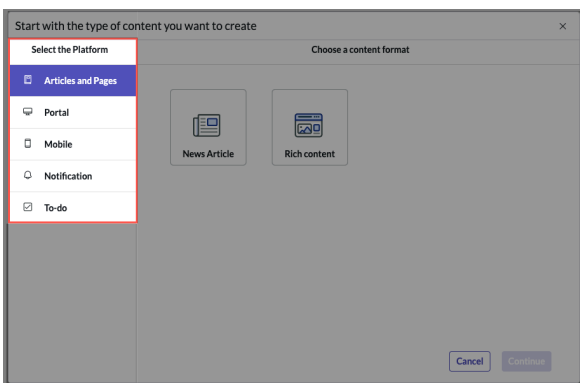
콘텐츠 라이브러리 는 다양한 컨텐츠 형식 및 게시 플랫폼에서 직원을 위한 컨텐츠를 생성하고 게시할 수 있는 원스톱 위치입니다.

콘텐츠 라이브러리 를 사용하면 다음과 같은 기능을 포함하는 단일 통합 인터페이스 및 플로우 내에서 컨텐츠를 관리할 수 있습니다.

- 사용하기 쉽고 코드 구성이 없는 컨텐츠를 설계합니다.
- 컨텐츠를 생성할 때 미리 보고 포털에서 어떻게 보이는지 미리 확인합니다.
- 대상을 할당하고 컨텐츠를 즉시 또는 날짜 기간 내에 보내거나 볼 수 있도록 예약합니다.

컨텐츠 생성 및 게시

다음 프로세스를 사용하여 컨텐츠를 생성하고 게시합니다.콘텐츠 라이브러리

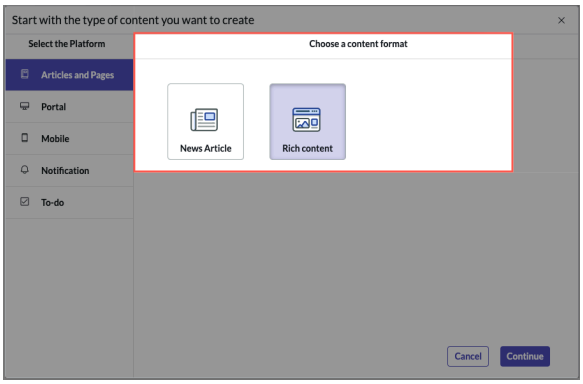
1. 플랫폼 선택 새 콘텐츠를 만들 때 첫 번째 단계는 플랫폼을 선택하는 것입니다. 이렇게 하면 컨텐츠가 표시되는 위치가 결정되고 컨텐츠 형식 선택 범위가 좁아집니다.	

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 콘텐츠 형식 선택

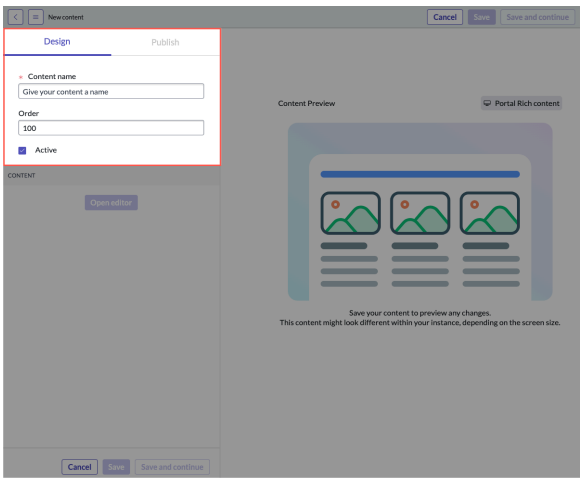
컨텐츠에 대한 플랫폼을 선택한 후 사용 가능한 컨텐츠 형식 중에서 선택합니다.



3. 컨텐츠 기록 생성

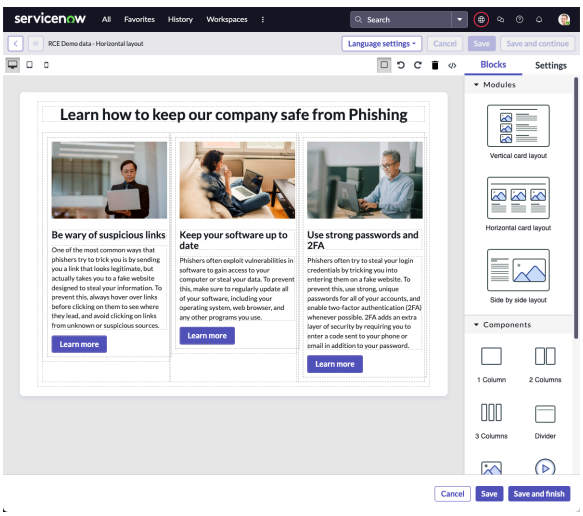
새 컨텐츠 양식의 필드를 작성하여 컨텐츠 이름 및 순서와 같은 상세 정보를 제공합니다.

주:
환경 간에 ServiceNow# 컨텐츠 기록을 마이그레이션하는 직접적인 방법은 없으므로 프로덕션 환경에서 컨텐츠를 생성하고 활성 옵션 및 게시 계획을 사용하여 컨텐츠 가용성을 제어하는 것이 좋습니다.



4. 콘텐츠 준비

이미지 또는 비디오 업로드, 배너 또는 뉴스 기사 조합 또는 URL 제공과 같이 컨텐츠 형식에 해당하는 단계를 수행합니다.



(선택 사항) 5. 콘텐츠 번역

세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

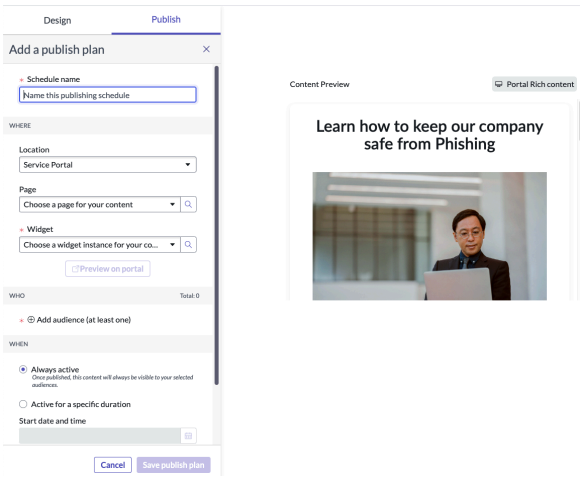
주:
컨텐츠만 번역하고 컨텐츠 생성 및 서식 지정을 완료했습니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

여러 언어에서 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

6. 게시 구성

컨텐츠를 사용할 수 있게 되는 시기, 컨텐츠를 볼 수 있는 사람 및 기간을 결정하기 위해 하나 이상의 게시 계획을 추가합니다. 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

또는 다음을 사용하여 보다 강력한 게시 구성을 구축할 수 있습니다. 컨텐츠 경험용 캠페인



지원되는 플랫폼 및 콘텐츠 형식

문서 및 페이지

- 서식 있는 컨텐츠: 코딩 지식 없이도 끌어서 놓기 방식으로 긴 양식 컨텐츠를 만들고 예약할 수 있는 기능을 제공합니다. 풍부한 컨텐츠를 사용하면 제한된 기술 지식으로도 Service Portal 모양과 느낌에 맞는 고품질의 선별된 컨텐츠를 쉽고 시각적으로 만들 수 있습니다. 서식 있는 컨텐츠를 모든 포털 페이지로 지정할 수 있습니다.
- 뉴스 기사: 서식 있는 컨텐츠 편집기의 컨텐츠 작성 기능을 대량 컨텐츠 게시가 가능하도록 하는 새로운 게시 방법과 결합하여 직원이 회사 뉴스 및 공지 사항을 최신 상태로 유지할 수 있도록 합니다.

포털

콘텐츠 경험와 콘텐츠 게시을 사용하여 여러 채널을 통해 배포할 수 있는 의미 있는 컨텐츠를 만들어 냄으로써 조직 내의 더 많은 사용자에게 더 효과적이고 효율적으로 전달합니다. 다음을 포함하는 다양한 유형의 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

- 스타일 지정 컨텐츠: 도구 및 필드 모음에 액세스하여 사용자 지정 배너, 블록 또는 비디오 컨텐츠를 만들 수 있습니다. 스타일 지정 컨텐츠는 HTML/CSS 코드를 사용하지 않고도 빠르고 쉽게 사용할 수 있습니다. 배너의 경우 텍스트 색, 텍스트 정렬, 단추 또는 링크 추가, 배경색, 배경 이미지, 이미지 그라데이션 변경을 정의하는 기능을 사용할 수 있습니다.
- 비디오: 비디오를 직원 센터 또는 직원 센터 프로.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
제목과 본문 텍스트, 사용자 또는 HR 프로파일 테이블의 참조 변수, 비디오의 전반적인 스타일에 기여하는 기타 기능을 추가하려면 비디오에 스타일 지정 컨텐츠를 사용합니다.

- URL: 직원을 컨텐츠로 안내하는 링크입니다.
- 이미지 기반 링크: 이미지이기도 한 컨텐츠에 대한 링크입니다.
- 이벤트: 특정 시작 및 종료 날짜와 시간이 있는 회사 이벤트에 대한 컨텐츠입니다.
- 배너: 시선을 사로잡는 배너로, 직원에게 메시지나 컨텐츠를 홍보합니다.
- 서식 있는 텍스트: 굵게 또는 기울임꼴과 같은 일반적인 서식 옵션을 사용하여 컨텐츠나 메시지를 개선하기 위해 서식 있는 텍스트를 사용합니다.
- 달력: 직원에게 예약된 이벤트를 빠르게 볼 수 있는 방법을 제공합니다

모바일 컨텐츠

직원이 모바일 장치에서 볼 수 있는 다양한 유형의 컨텐츠를 생성합니다. 생성할 수 있는 모바일 컨텐츠 유형은 다음과 같습니다.

- 모바일 배너: 모바일 장치에서 관심을 사로잡는 배너입니다.
- 모바일 텍스트 카드: 제목 텍스트와 컨텐츠에 대한 링크가 포함된 모바일 장치용 컨텐츠입니다.
- 모바일 비디오: 모바일 장치에서 액세스할 수 있는 비디오입니다.

알림 컨텐츠

직원에게 알림으로 컨텐츠를 직접 보냅니다. 알림 유형은 다음과 같습니다.

- 이메일: 이메일을 통해 직원에게 보낸 알림입니다.
- 푸시: Now Mobile 앱을 통해 직원에게 보낸 알림입니다.
- SMS 텍스트: ServiceNow 알림 제품을 사용할 때 직원에게 SMS 문자 메시지 알림을 보낼 수 있는 컨텐츠 유형을 사용할 수 있습니다.

  주:
  알림 설정을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - Notify
  - 이메일 클라이언트를 사용하여 SMS 게재 활성화
  - 직원 센터 for Mobile

- Microsoft Teams: 를 통해 Microsoft Teams직원에게 전송된 알림입니다. 이를 위해서는 통합이 ServiceNowMicrosoft Teams 필요합니다. Microsoft Teams에 대한 알림 컨텐츠 생성 참조

할 일 콘텐츠

직원에게 할당된 작업을 완료하라는 메시지를 표시하는 컨텐츠를 생성합니다. 할 일은 다음과 같습니다.

- 버튼 완료: 직원이 할 일을 완료할 때 푸시하라는 메시지를 표시하는 버튼입니다.
- 전자 서명: 할 일을 완료하기 위해 직원에게 문서에 서명하라는 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비디오 재생: 시청 후 할 일이 완료되는 비디오를 제공합니다.
- 링크 보기: 액세스 후 할 일이 완료되는 컨텐츠에 대한 링크를 제공합니다.

펄스 설문 조사 컨텐츠

직원의 피드백을 받으려면 작업을 유발하고 영향을 측정할 수 있는 펄스 설문 조사를 생성하고 보냅니다. 자세한 내용은 Listening Posts를 참조하십시오.

Facebook Workplace 컨텐츠

회사의 Facebook Workplace 통합을 위한 컨텐츠를 생성합니다. 자세한 내용은 Workplace from Facebook 스포크를 참조하세요.

직원 포럼

직원 포럼은 직원이 다른 직원과 연결하고 참여하고 협업하는 데 도움을 줍니다. 직원 포럼을 사용하여 업무 정보를 공유하고, 직원 참여를 촉진하고, 아이디어 및 피드백을 장려하고, 직원이 의견을 제시하게 합니다.

직원 포럼을 활성화하기 위해 ServiceNow Communities 제품을 활성화하면 고객은 다음을 포함한 콘텐츠 게시 내의 정보를 제공할 수 있습니다.

- 블로그: 포럼이나 주제에 게시할 긴 양식의 텍스트 문서를 생성합니다.
- 비디오: 포럼 또는 주제에 비디오를 추가합니다.
- 이벤트: 포럼 또는 주제에 게시할 이벤트 관련 정보 항목을 생성합니다.

주:
자세한 내용은 커뮤니티를 참조하십시오.

서식 있는 컨텐츠 편집기

서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하면 컨텐츠 관리자와 관리자가 시각적 끌어서 놓기 인터페이스를 사용하여 주제 및 포털 페이지에 대한 직원 센터 프로 HTML 기반 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

HTML 또는 CSS(CSS 스타일시트)에 대한 지식이 거의 또는 전혀 없는 상태에서 레이아웃을 만들고, 구성 요소(예: 컨테이너, 이미지, 비디오 및 링크)를 추가하고, 구성 요소의 설정을 조정할 수 있습니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하면 IT 또는 기술 사용자의 도움 없이 기술 전문가가 아닌 사용자가 페이지 섹션을 작성할 수 있습니다.

Rich Content Editor는 구성요소 라이브러리와 드래그 앤 드롭 방법을 사용하여 컨텐츠를 생성하는 캔버스 영역을 제공합니다. 구성요소는 개별적으로 편집할 수 있으며 대상에게 컨텐츠를 제공하기 전에 데스크톱, 태블릿 또는 모바일 장치에서 생성 중인 내용을 미리 볼 수 있습니다.

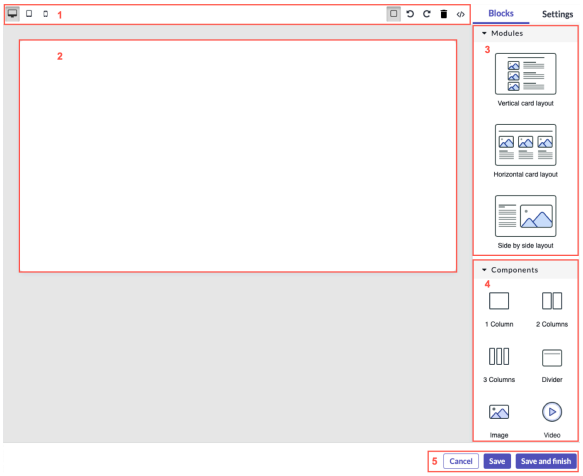
컨텐츠를 생성해도 포털 테마나 색상이 변경되지 않습니다. 사용자 정의 스타일 변경을 사용하지 않는 게시된 컨텐츠는 기본 포털 페이지의 테마를 사용합니다.

주:
기본적으로 리치 컨텐츠 편집기 는 **sn_cd.preview.portal_url_suffix** sys 속성을 사용하여 생성하는 컨텐츠에 사용할 포털 테마를 결정합니다. 서식 있는 컨텐츠를 만들 때 미리 보기 포털을 사용하면 포털 테마가 반영되어 컨텐츠가 표시되는 방식의 예시를 제공합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

리치 컨텐츠 편집기 인터페이스

인터페이스 기능에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



1. 메뉴 모음

   창 상단에는 메뉴 모음이 있습니다.

   메뉴 모음 아이콘의 왼쪽에서 캔버스 크기를 데스크톱, 태블릿 또는 모바일로 변경합니다.

   > **주:** 세 가지 플랫폼 모두에 대한 콘텐츠를 만들 때 최상의 결과를 얻으려면 먼저 데스크톱용 콘텐츠를 만든 다음 태블릿 및 모바일용 콘텐츠를 만드십시오.

   메뉴 모음의 오른쪽에는 5개의 아이콘이 있습니다.

   - 구성 요소 보기: 캔버스의 기본 보기에는 편집기 모드에서 캔버스에 놓은 구성 요소가 표시됩니다. 이 뷰는 구성요소의 모든 측면을 표시하여 컨텐츠를 빌드하는 데 도움이 됩니다. 편집 모드를 끄고 컨텐츠를 미리 보려면 이 아이콘을 선택합니다.
   - 실행 취소: 마지막으로 변경한 내용을 되돌립니다.
   - 다시 실행: 원래 데이터로 다시 변경하기 위해 수행한 마지막 실행 취소를 원상복구합니다.
   - 캔버스 지우기: 캔버스에서 모든 요소를 제거합니다.
   - 캔버스에 대한 코드 편집: 코드를 수정할 수 있는 HTML 및 CSS 소스 코드를 엽니다.

     > **주:** 이 아이콘이 표시되지 않으면 관리자에게 코드 편집 속성을 사용하도록 요청하십시오. Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

2. 캔버스

   캔버스는 서식 있는 콘텐츠를 만드는 작업 영역입니다. 여기에서 모듈과 구성 요소를 추가, 복사 및 삭제할 수 있습니다.

3. 모듈

   모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지를 포함하는 미리 정의된

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 레이아웃입니다. 세로 카드 3개, 가로 카드 3개로 구성된 레이아웃 또는 텍스트 블록 오른쪽에 이미지가 배치된 나란히 구성으로 구성된 레이아웃 중에서 선택할 수 있습니다

4. 구성 요소

   구성요소는 열, 탭, 구분선, 텍스트 상자, 링크 및 버튼을 포함하는 서식 있는 컨텐츠의 구성 요소입니다.

5. 버튼

   캔버스의 오른쪽 하단에는 3개의 버튼이 있습니다.

   - 취소: 저장하기 전에 변경한 내용을 삭제합니다.
   - 저장: 변경 사항을 저장하고 작업 중인 캔버스가 계속 표시됩니다.
   - 저장 후 완료: 작업을 저장하고 컨텐츠를 미리 보고, 예약하고, 게시할 수 있는 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

6. 툴바

   캔버스에 놓는 모든 구성 요소에는 연결된 도구 모음이 있습니다. 도구 모음을 사용하면 포커스를 상위 구성 요소로 이동하거나, 구성 요소를 끌어서 이동하거나, 구성 요소를 복사하거나, 구성 요소를 삭제하거나, 코드를 수정할 수 있는 구성 요소의 HTML 및 CSS 소스 코드를 열 수 있습니다.

   > **주:** 코드 편집 아이콘이 표시되지 않으면 관리자에게 코드 편집 속성을 사용하도록 요청하십시오. Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

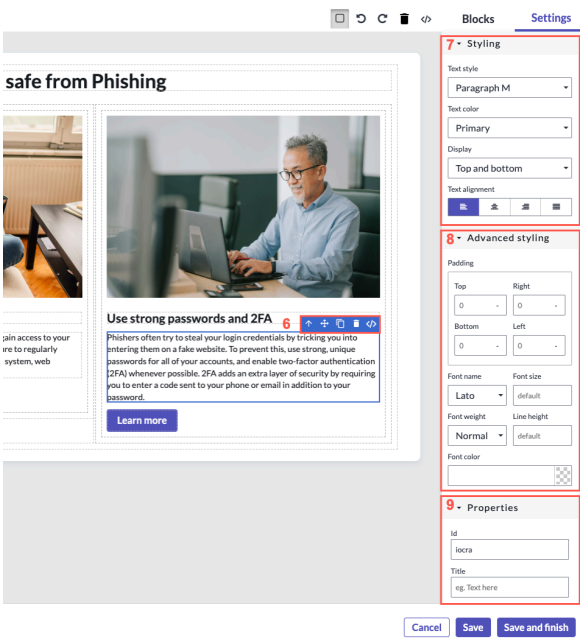
   레이블이 표시됩니다.

7. 설정

   구성 요소를 캔버스에 놓은 후 **Settings** 탭을 사용하여 미세 조정할 수 있습니다.

   Settings(설정) 필드는 캔버스에 놓는 구성요소에 따라 달라집니다.

8. 스타일링



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 탭 아래에 있는 스타일은 블록을 추가로 정의하는 데 도움이 됩니다.

고급 스타일

구성요소를 편집하고 정의하는 데 도움이 되는 설정 탭 아래에도 있습니다.

9. 재산

또한 Settings(설정)에서 Properties(속성)를 사용하여 블록을 추가로 정의합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기 사용

서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하면 다음 프로세스를 사용하여 HTML 또는 CSS(CSS 스타일시트)에 대한 지식이 거의 또는 전혀 없는 HTML 컨텐츠를 빌드할 수 있습니다.

1. 서식 있는 컨텐츠 유형 기록을 생성합니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기

2. 페이지 레이아웃을 만듭니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 컨텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 문서를 참조하십시오.
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 문서를 참조하십시오.

3. 이미지, 비디오, 텍스트 상자 및 버튼과 같은 구성요소를 추가합니다.

4. (선택 사항) 다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠에 대한 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 콘텐츠 생성과 서식 지정을 완료한 후에만 콘텐츠를 번역합니다. 번역에 따라 형식이 달라지는 콘텐츠를 생성하려면 각 언어에 대한 콘텐츠를 복제하고 서식을 지정한 다음 번역을 수행합니다.

5. 게시 계획을 통해 사용자가 컨텐츠를 사용할 수 있도록 합니다. 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성

또는 다음을 사용하여 보다 강력한 게시 구성을 빌드할 수 있습니다. 컨텐츠 경험용 캠페인

서식 있는 컨텐츠 만들기

서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사용하기 쉬운 웹 스타일 도구로 긴 형식의 컨텐츠를 빌드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

이 태스크 정보
서식 있는 컨텐츠는 코딩 지식 없이도 끌어서 놓기 방식으로 긴 형식의 컨텐츠를 만들고 예약할 수 있는 기능을 제공합니다. 풍부한 컨텐츠를 사용하면 제한된 기술 지식으로도 Service Portal 모양과 느낌에 맞는 고품질의 선별된 컨텐츠를 쉽고 시각적으로 만들 수 있습니다. 서식 있는 컨텐츠를 모든 포털 페이지로 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리 〉 새로 작성.
2. 서식 있는 콘텐츠를 선택한 다음 계속을 선택합니다.
3. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 컨텐츠 양식

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다. 주: 이 필드는 검색 결과에 컨텐츠 헤더로 나타납니다.
주문	포털 및 스타일 컨텐츠가 컨텐츠 목록에 나타나는 순서를 나타내는 숫자입니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
버전	컨텐츠 버전 관리가 활성화된 경우 컨텐츠 변경 내용을 추적합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 버전 관리 문서를 참조하십시오.
상태	컨텐츠가 초안인지 게시되었는지를 나타냅니다.

4. 편집기 열기를 선택합니다.
   이 버튼을 선택하면 위에서 입력한 정보가 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가

모듈을 사용하여 헤더, 단락 텍스트 및 이미지가 포함된 새 컨텐츠 레이아웃을 쉽게 추가할 수 있습니다. 세로 카드 3개, 가로 카드 3개로 구성된 레이아웃 또는 텍스트 블록 오른쪽에 이미지가 있는 나란히 구성 중에서 선택합니다.

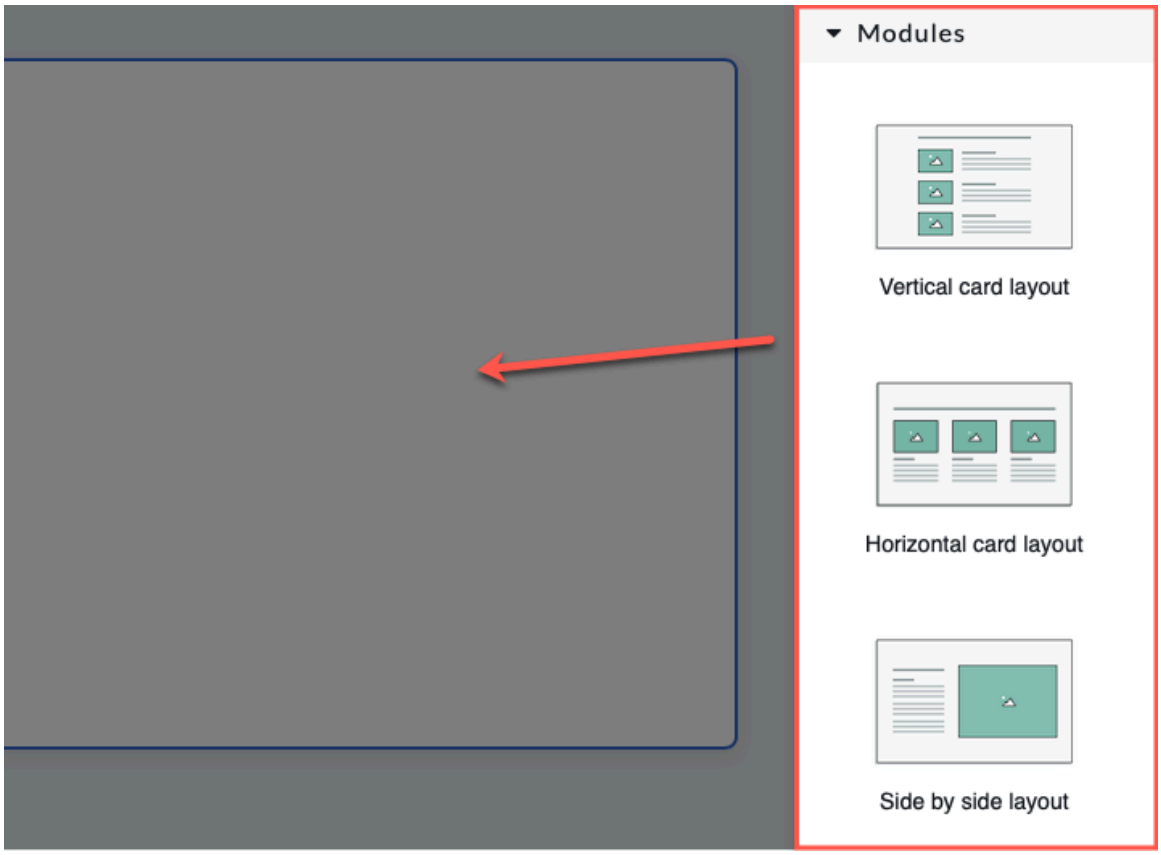
시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 블록 패널에서 사용할 모듈을 끌어서 놓습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 자리 표시자 머리글과 단락 텍스트를 콘텐츠로 대체합니다.
   텍스트 및 텍스트 상자 스타일 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서식 있는 컨텐츠 편집기로 텍스트 또는 텍스트 섹션 추가.
4. 이미지를 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

   a. 이미지 컨테이너를 두 번 클릭합니다.

   b. 파일 선택기 팝업에서 이미지를 선택합니다.
      또는 이전에 이미지를 선택한 경우 이미지 선택 팝업의 오른쪽에 있는 사용 가능한 이미지 에서 이미지를 선택합니다.

   이미지 스타일 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서식 있는 컨텐츠 편집기로 이미지 추가.
5. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
   저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

- 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

  주:
  컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

  언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가

서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스를 사용하여 페이지의 레이아웃을 정의하고 구성하는 데 도움이 되는 열을 작성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식(참조서식 있는 컨텐츠 만들기)을 작성하고 서식 있는 컨텐츠 캔버스로 이동한 후에는 서식 있는 컨텐츠를 만들 수 있습니다.

1, 2 또는 3개의 열을 추가할 수 있습니다. 각 열은 다른 구성요소에 대한 컨테이너 역할을 합니다. 각 열 구성요소는 구성요소를 선택하고 설정에서 속성을 업데이트하여 편집할 수도 있습니다.

주:
열 내 셀의 최소 높이는 75px입니다. 셀 높이를 더 작게 설정하면 셀이 행을 오버플로합니다.

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에서 끌어서 놓기 방법을 사용하여 열을 추가할 수 있습니다. 열은 작성 중인 컨텐츠의 컨테이너 역할을 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 1열, **2**열 또는 **3**열을 놓으면 두 개의 구분 기호가 나타납니다. 외부 구분 기호에는 행이라는 레이블이 지정됩니다. 내부 구분 기호에는 셀이라는 레이블이 붙어 있습니다.

행 또는 셀에 배경색, 최대 너비 또는 패딩과 같은 스타일을 추가합니다. 스타일을 추가하지 않으려면 이 페이지 하단의 링크로 이동할 수 있습니다.

3. 편집할 행 또는 셀을 선택합니다.

4. 설정 탭으로 이동합니다.

5. 다음 스타일 지정 설정 중 하나를 사용합니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
배경색	색상 선택기(회색 사각형)를 사용하여 색상을 선택하거나 표시할 배경색을 나타내는 색상 코드를 입력합니다. 모든 HTML 색상이 지원됩니다. 자세한 내용은 HTML 색 이름을 참조하십시오.
고급 스타일	
너비	숫자를 입력하거나 셀의 오른쪽을 끌어 값을 지정합니다. 측정 단위 선택: ○ px: 픽셀 ○ %: 백분율
높이	숫자를 입력하거나 행의 맨 아래를 끌어 값을 지정합니다. 측정 단위 선택: ○ px: 픽셀 ○ %: 백분율
패딩	패딩은 콘텐츠와 요소의 테두리 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
여백(행에만 해당)	Margin은 행과 다른 요소/캔버스 경계 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.
테두리(셀에만 해당)	너비, 테두리 스타일 및 색상을 정의합니다.
테두리 반경(셀에만 해당)	반경 설정은 테두리 모서리를 반올림합니다.
속성	
ID	HTML 요소를 식별하는 고유 ID입니다.
제목	사용자가 구성요소 위에 마우스를 대면 나타나는 도구 설명 또는 정보입니다.

6. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
더 많은 열을 추가하고 스타일을 지정하여 페이지의 모든 컨텐츠에 대한 레이아웃을 생성합니다.

그런 다음 이미지, 비디오, 텍스트 상자 및 버튼과 같은 구성 요소를 추가합니다.

- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 탭 추가
- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 구분선 추가
- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 이미지 추가
- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 비디오 추가
- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 텍스트 또는 텍스트 섹션 추가
- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 링크 또는 링크 블록 추가
- 서식 있는 컨텐츠 편집기로 단추 추가

서식 있는 컨텐츠 편집기로 탭 추가

서식 있는 컨텐츠에 탭을 추가하면 사용자가 다양한 탭을 선택하여 그 안에 연결된 컨텐츠를 표시할 수 있으므로 사용자가 효율적으로 탐색할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

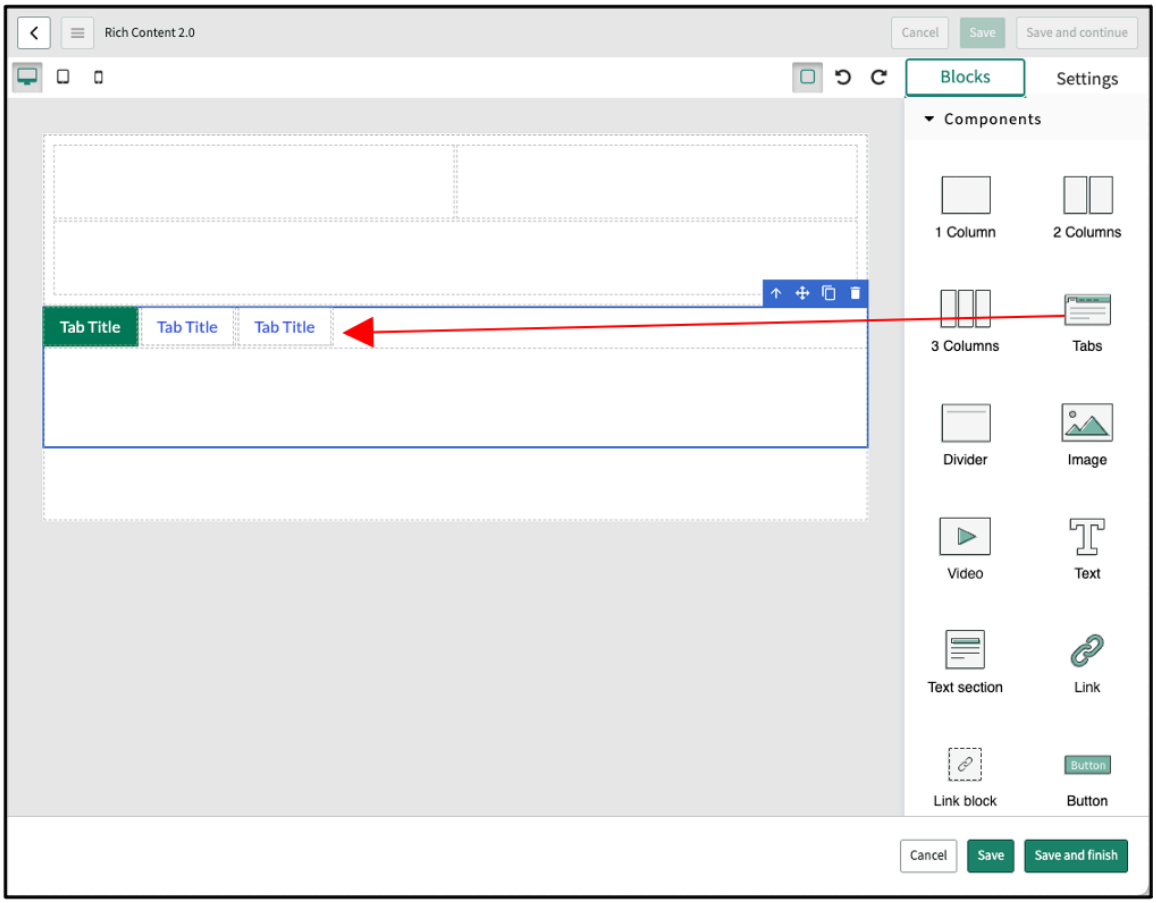
이 태스크 정보
탭 아래에 이미지, 비디오, 텍스트, 텍스트 섹션, 링크, 링크 블록 또는 버튼과 같은 다른 구성요소를 추가할 수 있습니다. 탭 구성 요소를 캔버스에 놓으면 탭 아래에 다른 구성 요소를 놓을 수 있는 영역이 나타납니다.

주:
탭 기능이 활성화되지 않은 경우 애플리케이션을 다시 설치 콘텐츠 게시 해 보십시오.

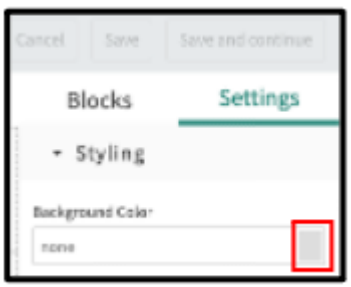
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에서 끌어서 놓기 방법을 사용하여 탭을 추가할 수 있습니다.

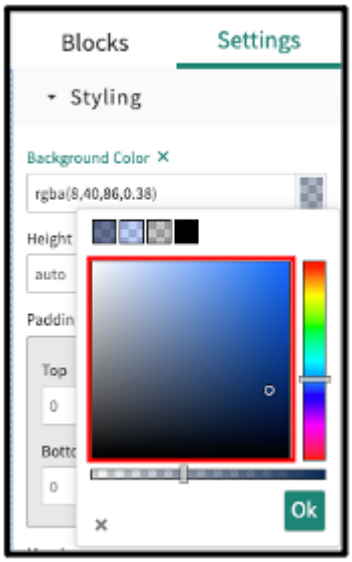


3. 캔버스에 탭을 추가한 후 설정 탭을 선택합니다.
4. 캔버스에 추가한 탭을 선택합니다.
5. 탭의 색상을 변경하려면 먼저 색상 팔레트를 클릭합니다.
6. Settings(설정) 탭에서 Styling(스타일링)을 선택합니다.
7. 표시할 색상을 나타내는 색상 코드를 입력합니다.
   모든 HTML 색상이 지원됩니다. 자세한 내용은 HTML 색 이름을 참조하십시오.
8. 또는 배경색 필드 오른쪽에 있는 색상 선택기(회색 사각형)를 선택할 수 있습니다.

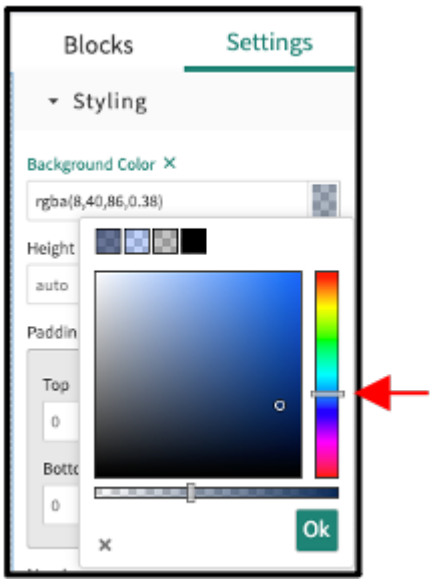


9. 표시되는 색상 팔레트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

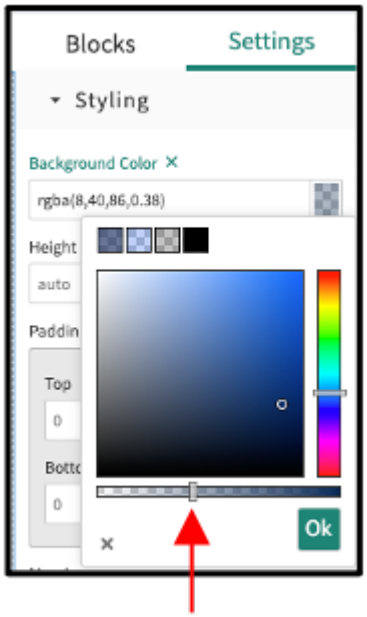


10. 색상표에서 색상을 선택한 후 오른쪽의 슬라이드 막대를 사용하여 색상을 미세 조정합니다. 막대를 위아래로 밉니다.



11. 하단 슬라이드 바를 사용하여 색상을 밝게 하거나 어둡게 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

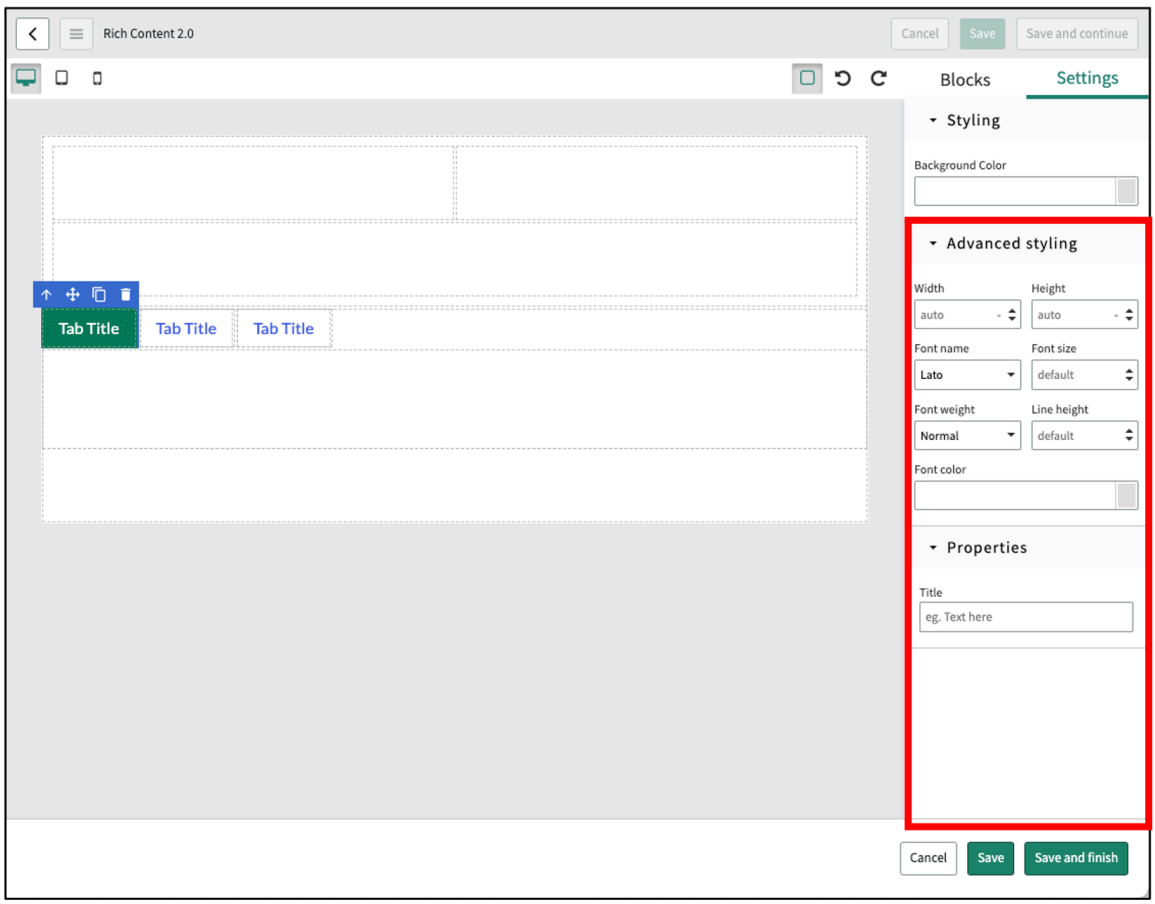


주:
변경 내용을 미리 보고 탭을 선택하면 탭의 색상 또는 윤곽선에 포털 테마의 기본 색상이 표시될 수 있습니다.

12. 탭 제목을 강조 표시하고 덮어써서 탭 에 나타나는 텍스트를 편집하거나 변경할 수 있습니다.

13. 탭을 선택한 다음 고급 스타일을 선택하여 각 탭의 크기와 탭 제목의 글꼴을 편집할 수 있습니다.

14. 캔버스에 추가한 탭 아래 영역에 다른 구성 요소를 놓을 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고급 스타일

필드	설명
너비	각 탭의 너비를 선택하고 너비 드롭다운을 사용하여 각 탭의 너비 를 편집합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ auto: 크기는 탭 내의 컨텐츠를 기반으로 합니다. 탭에 추가 텍스트를 입력하면 너비가 자동으로 증가합니다. ○ px: 픽셀을 측정값으로 사용합니다. ○ %: 백분율을 측정값으로 사용합니다.
높이	각 탭의 높이를 선택하고 높이 드롭다운을 사용하여 각 탭의 높이 를 편집합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ auto: 크기는 탭 내의 컨텐츠를 기반으로 합니다. 탭에 추가 텍스트를 입력하면 너비가 자동으로 증가합니다. ○ px: 픽셀을 측정값으로 사용합니다. ○ %: 백분율을 측정값으로 사용합니다.
글꼴 이름	드롭다운을 선택하여 특정 글꼴을 선택합니다.
글꼴 크기	숫자를 입력하여 글꼴 크기를 변경하거나 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 글꼴을 더 작게 또는 더 크게 만듭니다.
글꼴 가중치	버튼의 텍스트가 표시되는 굵게 또는 밝게 표시되는 정도를 결정합니다. 드롭다운 화살표를 선택하여 다른 가중치를 선택합니다.
줄 높이	텍스트 줄 사이의 거리를 결정합니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 선 높이를 더 작게 또는 더 크게 만듭니다.
글꼴 색상	글꼴의 색상을 정의합니다. 글꼴 색상 필드 오른쪽에 있는 색상 선택기(회색 사각형)를 선택합니다. 색상 팔레트를 클릭하고 원하는 색상을 선택합니다. 오른쪽과 하단의 슬라이드 바를 사용하여 색상을 미세 조정합니다. **주:** 변경 내용을 미리 보고 탭을 선택하면 텍스트 색상이 포털 테마의 기본 색상을 표시할 수 있습니다.

15. 속성에서 제목 필드를 편집 합니다.
입력한 텍스트는 탭에 대한 가리키기 텍스트로 나타나고 화면 판독기가 이를 알려줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

16. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
    저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  - 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.
  - 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

    주:
    컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

    언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 구분선 추가

캔버스에 수평 구분선을 추가하여 요소를 시각적으로 분리하거나 중요한 섹션을 강조 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

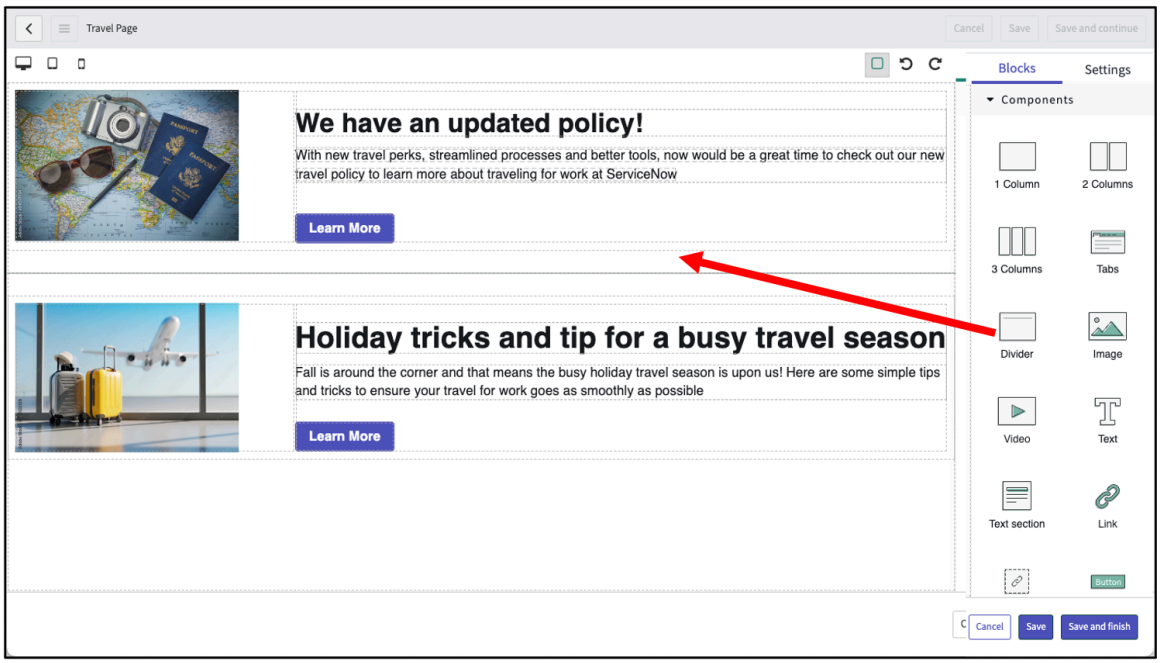
모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에서 끌어서 놓기 방법을 사용하여 구분자를 추가할 수 있습니다.



3. 설정 탭으로 이동합니다.
4. 다음 스타일 지정 설정 중 하나를 사용합니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
배경색	색상 선택기(회색 사각형)를 사용하여 색상을 선택하거나 표시할 배경색을 나타내는 색상 코드를 입력합니다. 모든 HTML 색상이 지원됩니다. 자세한 내용은 HTML 색 이름을 참조하십시오.
고급 스타일	
너비	숫자를 입력하여 값을 지정합니다. 측정 단위 선택: ○ px: 픽셀 ○ %: 백분율
높이	숫자를 입력하여 값을 지정합니다. 측정 단위 선택: ○ px: 픽셀 ○ %: 백분율
마진	Margin은 구분선과 다른 요소/캔버스 경계 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
	아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.
속성	
ID	HTML 요소를 식별하는 고유 ID입니다.
제목	사용자가 구성요소 위에 마우스를 대면 나타나는 도구 설명 또는 정보입니다.

5. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  - 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.
  - 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

    주:
    컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

    언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 이미지 추가

서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스를 사용하여 컨텐츠 에 이미지를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

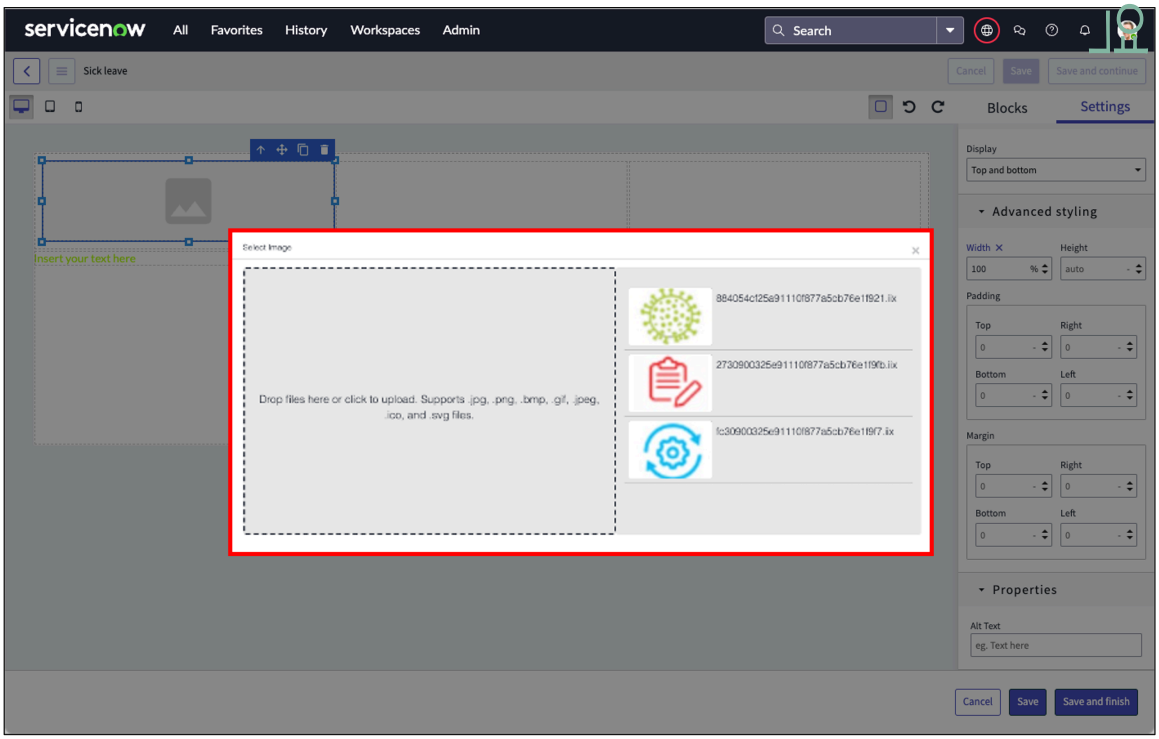
- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

이 태스크 정보
서식 있는 컨텐츠 편집기는 다음과 같은 유형의 이미지를 지원합니다.

- .Jpg
- .Png
- .Bmp
- .Gif
- .Jpeg
- .Ico
- .Svg

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 블록 열에서 드래그 앤 드롭 방법을 사용하여 이미지 구성 요소를 캔버스로 이동합니다.
3. 파일 선택기 팝업을 클릭하여 이미지를 선택합니다.
   또는 이전에 이미지를 선택한 경우 이미지 선택 팝업의 오른쪽에 있는 사용 가능한 이미지 에서 이미지를



   선택합니다.
4. 설정 탭으로 이동합니다.
5. 다음 설정을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
표시	같은 열 내에 있는 여러 구성요소(예: 이미지 및 텍스트 구성요소)의 모양을 구성합니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. ○ 상단 및 하단 (기본값): 이미지가 다른 구성요소 위에 나타납니다. ○ 나란히: 이미지가 옆에 다른 구성요소와 함께 나타납니다. **주:** 최상의 결과를 얻으려면 구성요소에 대해 동일한 표시를 설정하십시오. 예를 들어 열에 이미지 및 텍스트 구성 요소가 있는 경우 이미지는 왼쪽에, 텍스트는 오른쪽에 표시하려면 두 구성 요소의 표시 설정을 나란히로 변경합니다.
가로 맞춤	컨테이너에서 이미지가 나타나는 위치를 구성합니다. 오른쪽, 가운데 및 왼쪽 아이콘 중에서 선택합니다.
고급 스타일 컨테이너에 이미지를 삽입할 때 기본적으로 이미지는 컨테이너의 전체 너비이며 높이는 이미지 크기에 따라 자동으로 조정됩니다.	
너비와 높이	숫자를 입력하거나 이미지의 측면을 끌어 값을 지정합니다. 측정 단위 선택: ○ px: 픽셀 ○ %: 백분율
패딩	패딩은 콘텐츠와 요소의 테두리 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.
마진	Margin은 행과 다른 요소/캔버스 경계 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.
속성	
대체 텍스트	접근성을 위해 이미지의 모양 또는 기능을 설명합니다.

6. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  - 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.
  - 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

    주:
    컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

    언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 비디오 추가

서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스를 사용하여 컨텐츠 에 비디오를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

이 태스크 정보
서식 있는 컨텐츠 편집기는 다음과 같은 유형의 비디오를 지원합니다.

- HTML5

  주:
  가리키기 텍스트 또는 도구 설명은 현재 HTML5에서 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- YouTube
- Vimeo
- 비디오 스트리밍 서비스

> 주:
> 비디오 스트리밍 서비스의 비디오를 사용하도록 콘텐츠 공급자를 구성해야 합니다. 비디오 호스팅 통합 프레임워크 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 블록 열에서 드래그 앤 드롭 방법을 사용하여 비디오 블록을 캔버스로 이동합니다.
3. 설정 탭으로 이동합니다.
4. 다음 스타일 지정 설정 중 하나를 사용합니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
가로 맞춤	컨테이너에서 비디오가 표시되는 위치를 구성합니다. 오른쪽, 가운데 및 왼쪽 아이콘 중에서 선택합니다.
고급 스타일 컨테이너에 비디오를 삽입하면 기본적으로 비디오는 컨테이너의 전체 너비이며 높이는 비디오 크기에 따라 자동으로 조정됩니다.	
너비와 높이	숫자를 입력하거나 비디오의 측면을 끌어 값을 지정합니다. 측정 단위 선택: ○ px: 픽셀 ○ %: 백분율
마진	Margin은 행과 다른 요소/캔버스 경계 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.
속성	
제목	사용자가 비디오 위로 마우스를 가져갈 때 나타나는 텍스트입니다.
제공자	비디오가 호스팅되는 위치입니다. 다음 중에서 선택합니다. ○ HTML5 소스 ○ Vimeo ○ Youtube ○ 비디오 스트리밍 컨텐츠 제공자
소스/비디오 ID	캔버스에 표시할 비디오의 고유 ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
	○ HTML5의 경우 소스는 캔버스에 표시하려는 비디오의 고유 ID입니다. ○ YouTube의 경우 동영상 ID는 URL 문자열에서 v= 뒤에 표시되는 텍스트입니다. ○ Vimeo의 경우 동영상 ID는 URL 문자열 끝에 표시되는 숫자입니다.
컨트롤 표시(Youtube 및 HTML5 소스)	사용자가 시작, 중지, 볼륨 제어, 선택 자막 표시, 비디오 전체 화면 표시 또는 비디오 설정 변경을 위해 상호 작용할 수 있는 비디오 플레이어 컨트롤을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.

5. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  ○ 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.

  ○ 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

  주:
  컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

  언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 텍스트 또는 텍스트 섹션 추가

서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스를 사용하여 컨텐츠에 텍스트 또는 텍스트 섹션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

이 태스크 정보

- 텍스트 는 텍스트의 서식을 지정하고 정렬하는 도구를 제공합니다.
- 텍스트 섹션 은 텍스트의 서식을 지정하고 정렬하는 도구와 헤드라인을 추가할 영역을 제공합니다.

> 주:
> 텍스트 섹션의 경우 헤드라인, 텍스트 및 컨테이너 설정이 별도로 구성됩니다.

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 블록 열에서 끌어서 놓기 방법을 사용하여 텍스트 또는 텍스트 섹션 블록을 캔버스로 이동합니다.
3. 열에 끌어 놓은 구성요소에 따라 텍스트 또는 텍스트와 헤드라인을 입력합니다.
4. 설정 탭으로 이동합니다.
5. 다음 스타일 지정 설정 중 하나를 사용합니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
텍스트 스타일	미리 서식이 지정된 선택 항목을 선택하여 텍스트의 모양을 빠르게 변경할 수 있습니다. 다른 헤드라인 또는 단락 스타일을 선택할 수 있습니다. 제목 1-6은 h1 - h6 HTML 태그에 해당합니다. 텍스트 스타일을 선택하면 포털 테마 텍스트 설정을 가져와 동기화합니다. 자세한 내용은 포털 구성 문서를 참조하십시오.
텍스트 색상	이 드롭다운을 사용하여 텍스트의 색상을 변경합니다. 텍스트 색상을 선택하면 포털 테마 텍스트 설정에서 가져와 동기화합니다. 값은 포털 테마의 일부로 정의됩니다. 회사에서 다양한 색상을 갖도록 포털 테마를 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 포털 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
	선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 기본: 포털 테마에서 정의한 기본 색상입니다. ○ 음소거: 포털 테마에 의해 정의된 색상입니다. ○ 흰색: 텍스트의 색상을 흰색으로 변경합니다. 흰색 이외의 배경색을 사용할 때 유용합니다. 텍스트 색상은 텍스트 색상에 대해 미리 정의된 CSS 클래스를 할당합니다.
표시	같은 열 내에 있는 여러 구성요소(예: 이미지 및 텍스트 구성요소)의 모양을 구성합니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. ○ 상단 및 하단 (기본값): 이미지가 다른 구성요소 위에 나타납니다. ○ 나란히: 이미지가 옆에 다른 구성요소와 함께 나타납니다. **주:** 최상의 결과를 얻으려면 구성요소에 대해 동일한 표시를 설정하십시오. 예를 들어 열에 이미지 및 텍스트 구성 요소가 있는 경우 이미지는 왼쪽에, 텍스트는 오른쪽에 표시하려면 두 구성 요소의 표시 설정을 나란히로 변경합니다.
텍스트 정렬	텍스트의 수평 정렬을 결정합니다. 다음 중에서 선택합니다. ○ 왼쪽 양쪽 맞춤 ○ 중앙 양쪽 맞춤 ○ 오른쪽 정당화 ○ 양쪽 맞춤(텍스트가 양쪽 여백에 맞춰짐)
고급 스타일	
패딩	텍스트와 텍스트 컨테이너의 테두리 사이의 간격을 픽셀 단위로 설정하거나 전체 텍스트 컨테이너의 백분율로 설정합니다. 위쪽, 오른쪽, 아래쪽 및 왼쪽에 대한 패딩을 지정합니다.
글꼴 이름	문자를 렌더링하는 데 사용되는 글꼴을 정의합니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 다른 글꼴을 선택합니다.
글꼴 크기	글꼴의 크기를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
글꼴 가중치	텍스트가 얼마나 굵게 또는 연하게 표시되는지를 결정합니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 다른 가중치를 선택합니다.
줄 높이	두 줄 텍스트 사이의 세로 거리를 설정합니다.
글꼴 색상	포털 테마의 글꼴 색상을 재정의합니다. 색상을 선택하려면 16진수 코드를 입력하거나 색상 선택기(글꼴 색상 오른쪽에 있는 회색 사각형)를 클릭하고 색상표에서 색상을 선택합니다.
속성	
ID	HTML 요소를 식별하는 고유 ID입니다.
제목	사용자가 구성요소 위로 마우스를 가져갈 때 나타나는 텍스트입니다.

6. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
   저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  - 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.
  - 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.
>
> 언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 링크 또는 링크 블록 추가

서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스를 사용하여 링크 또는 링크 블록을 추가하여 사용자를 다른 컨텐츠 또는 웹 페이지로 리디렉션합니다. **Link**는 텍스트 상자를 제공하고 **Link** 블록을 사용하면 링크 역할을 하는 이미지를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에서 링크 또는 링크 블록을 끌어서 놓습니다.
3. 설정 탭으로 이동합니다.
4. 다음 설정을 구성합니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
배경색	링크 컨테이너의 배경색을 설정합니다. 색상을 선택하려면 16진수 코드를 입력하거나 색상 선택기(글꼴 색상 오른쪽에 있는 회색 사각형)를 클릭하고 색상표에서 색상을 선택합니다.
디스플레이(링크만)	같은 열 내에 있는 여러 구성요소(예: 이미지 및 텍스트 구성요소)의 모양을 구성합니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. ○ 상단 및 하단 (기본값): 이미지가 다른 구성요소 위에 나타납니다. ○ 나란히: 이미지가 옆에 다른 구성요소와 함께 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
	주: 최상의 결과를 얻으려면 구성요소에 대해 동일한 표시를 설정하십시오. 예를 들어 열에 이미지 및 텍스트 구성 요소가 있는 경우 이미지는 왼쪽에, 텍스트는 오른쪽에 표시하려면 두 구성 요소의 표시 설정을 나란히로 변경합니다.
고급 스타일	
패딩	패딩은 콘텐츠와 요소의 테두리 사이의 공간입니다. 숫자를 입력하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 또는 왼쪽 안쪽 여백 값을 지정합니다.
글꼴 이름(링크만)	문자를 렌더링하는 데 사용되는 글꼴을 정의합니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 다른 글꼴을 선택합니다.
글꼴 크기(링크만)	글꼴의 크기를 설정합니다.
글꼴 굵기(링크만)	텍스트가 얼마나 굵게 또는 연하게 표시되는지를 결정합니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 다른 가중치를 선택합니다.
줄 높이(링크만)	두 줄 텍스트 사이의 세로 거리를 설정합니다.
글꼴 색상(링크만)	포털 테마의 글꼴 색상을 재정의합니다. 색상을 선택하려면 16진수 코드를 입력하거나 색상 선택기(글꼴 색상 오른쪽에 있는 회색 사각형)를 클릭하고 색상표에서 색상을 선택합니다.
속성	
제목	사용자가 링크 또는 링크 블록을 마우스로 가리킬 때 나타나는 텍스트입니다.
URL	웹 페이지 또는 컨텐츠의 위치입니다. 사용자가 버튼을 선택할 때 대상으로 하는 전체 URL 주소를 입력합니다.
대상	버튼이 사용자를 안내하는 위치를 나타냅니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 이 창: 버튼을 선택하면 표시한 것과 동일한 창에 컨텐츠가 열립니다. ○ 새 창: 버튼을 선택하면 컨텐츠가 새 창에 열립니다.

5. 링크 블록을 추가한 경우 이미지를 링크 블록으로 드래그 앤 드롭합니다.
이미지 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 서식 있는 컨텐츠 편집기로 이미지 추가.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
   저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  - 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.
  - 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

    주:
    컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

    언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

서식 있는 컨텐츠 편집기로 단추 추가

버튼을 추가하여 동작을 트리거하거나 사용자를 다른 컨텐츠로 리디렉션합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 새 컨텐츠 양식의 **Design** 탭에서 **Open editor** 버튼을 선택하여 캔버스로 이동합니다.
2. 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에서 끌어서 놓기 방법을 사용하여 버튼을 추가할 수 있습니다.
3. 설정 탭으로 이동합니다.
4. 다음 스타일 지정 설정 중 하나를 사용합니다.

설정 필드	설명
스타일 지정	
단추 유형	추가할 버튼의 종류를 정의합니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 기본(기본값) ○ 보조 ○ 링크만 버튼 유형을 선택하면 포털 테마 설정에서 가져와 동기화합니다. 자세한 내용은 포털 구성 문서를 참조하십시오.
단추 크기	버튼의 크기를 정의합니다. 버튼 크기를 선택하면 포털 테마 설정에서 가져와 동기화합니다. 자세한 내용은 포털 구성 문서를 참조하십시오. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 아주 작게 ○ 작게 ○ 중간(기본값) ○ 크게
표시	같은 열 내에 있는 여러 구성요소(예: 이미지 및 텍스트 구성요소)의 모양을 구성합니다. 다음 옵션 중에서 선택합니다. ○ 상단 및 하단 (기본값): 이미지가 다른 구성요소 위에 나타납니다. ○ 나란히: 이미지가 옆에 다른 구성요소와 함께 나타납니다. 주: 최상의 결과를 얻으려면 구성요소에 대해 동일한 표시를 설정하십시오. 예를 들어 열에 이미지 및 텍스트 구성 요소가 있는 경우 이미지는 왼쪽에, 텍스트는 오른쪽에 표시하려면 두 구성 요소의 표시 설정을 나란히로 변경합니다.
가로 맞춤	버튼 정렬을 설정합니다. 왼쪽, 가운데 또는 오른쪽 중에서 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
고급 스타일	
단추 색	버튼의 색상을 변경합니다. **a.** 표시할 배경색을 나타내는 색상 코드를 입력합니다. 주: 모든 HTML 색상이 지원됩니다. 자세한 내용은 HTML 색 이름을 참조하십시오. **b.** 또는 배경색 필드 오른쪽에 있는 색상 선택기(회색 사각형)를 선택할 수 있습니다. **c.** 표시되는 색상 팔레트를 클릭합니다. **d.** 색상표에서 색상을 선택한 후 오른쪽의 슬라이드 막대를 사용하여 색상을 미세 조정합니다. **e.** 막대를 위아래로 밉니다. **f.** 하단 슬라이드 바를 사용하여 색상을 밝게 하거나 어둡게 합니다.
너비 높이	버튼을 선택하고 너비 및 높이 드롭다운을 사용하여 숫자를 입력하거나 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 버튼의 너비 와 높이 를 조정합니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표의 왼쪽에 있는 단일 아래쪽 화살표 키를 선택하여 원하는 측정 단위를 선택할 수도 있습니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ auto: 크기는 탭 내의 컨텐츠를 기반으로 합니다. 탭에 추가 텍스트를 입력하면 너비가 자동으로 증가합니다. ○ px: 픽셀을 측정값으로 사용합니다. ○ %: 백분율을 측정값으로 사용합니다.
마진	버튼 바깥쪽과 주변의 여백 또는 공간을 조정합니다. 여백 섹션 아래의 드롭다운을 사용하여 위쪽, 아래쪽, 오른쪽 및 왼쪽의 여 백 을 조정합니다. 너비 및 높이와 마찬가지로 위쪽 및 아래쪽 화살표의 왼쪽에 있는 단일 아래쪽 화살표 키를 선택하여 원하는 측정 단위를 선택할 수 있습니다.
테두리	버튼 바깥쪽의 테두리를 편집합니다. 주: 테두리는 버튼 주위의 윤곽선입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
	너비: 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 테두리의 너비를 조정합니다. 너비 및 높이와 마찬가지로 위쪽 및 아래쪽 화살표의 왼쪽에 있는 단일 아래쪽 화살표 키를 선택하여 원하는 측정 단위를 선택할 수 있습니다. Style: 단추 주위의 테두리 형식입니다. 드롭다운을 선택하여 버튼 주위에 배치할 테두리 유형을 선택합니다. 색상: 버튼 주변의 테두리 색상입니다. 배경색을 선택하는 방법과 비슷한 색상표와 슬라이드 막대를 사용하여 버튼의 색상을 선택합니다.
테두리 반경	위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 테두리의 반경을 조정합니다. 너비 및 높이와 마찬가지로 위쪽 및 아래쪽 화살표의 왼쪽에 있는 단일 아래쪽 화살표 키를 선택하여 원하는 측정 단위를 선택할 수 있습니다.
글꼴 이름	문자를 렌더링하는 데 사용되는 글꼴을 정의합니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 다른 글꼴을 선택합니다.
글꼴 크기	글꼴의 크기를 설정합니다.
글꼴 가중치	텍스트가 얼마나 굵게 또는 연하게 표시되는지를 결정합니다. 드롭다운 화살표를 클릭하여 다른 가중치를 선택합니다.
줄 높이	두 줄 텍스트 사이의 세로 거리를 설정합니다.
글꼴 색상	포털 테마의 글꼴 색상을 재정의합니다. 색상을 선택하려면 16진수 코드를 입력하거나 색상 선택기(글꼴 색상 오른쪽에 있는 회색 사각형)를 클릭하고 색상표에서 색상을 선택합니다.
속성	
단추 레이블	버튼에 나타나는 텍스트입니다.
제목	사용자가 버튼을 마우스로 가리킬 때 나타나는 텍스트입니다.
URL	웹 페이지 또는 컨텐츠의 위치입니다. 사용자가 버튼을 선택할 때 대상으로 하는 전체 URL 주소를 입력합니다.
대상	버튼이 사용자를 안내하는 위치를 나타냅니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 필드	설명
	○ 이 창: 버튼을 선택하면 표시한 것과 동일한 창에 컨텐츠가 열립니다. ○ 새 창: 버튼을 선택하면 컨텐츠가 새 창에 열립니다.

5. 저장 또는 저장 후 완료를 선택합니다.
   저장을 선택하면 컨텐츠가 저장되고 서식 있는 컨텐츠 편집기 캔버스에 남게 됩니다. 저장 후 완료를 선택하면 기록이 저장되고 새 컨텐츠 양식으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  ○ 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.

  ○ 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

  주:
  컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.

  언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

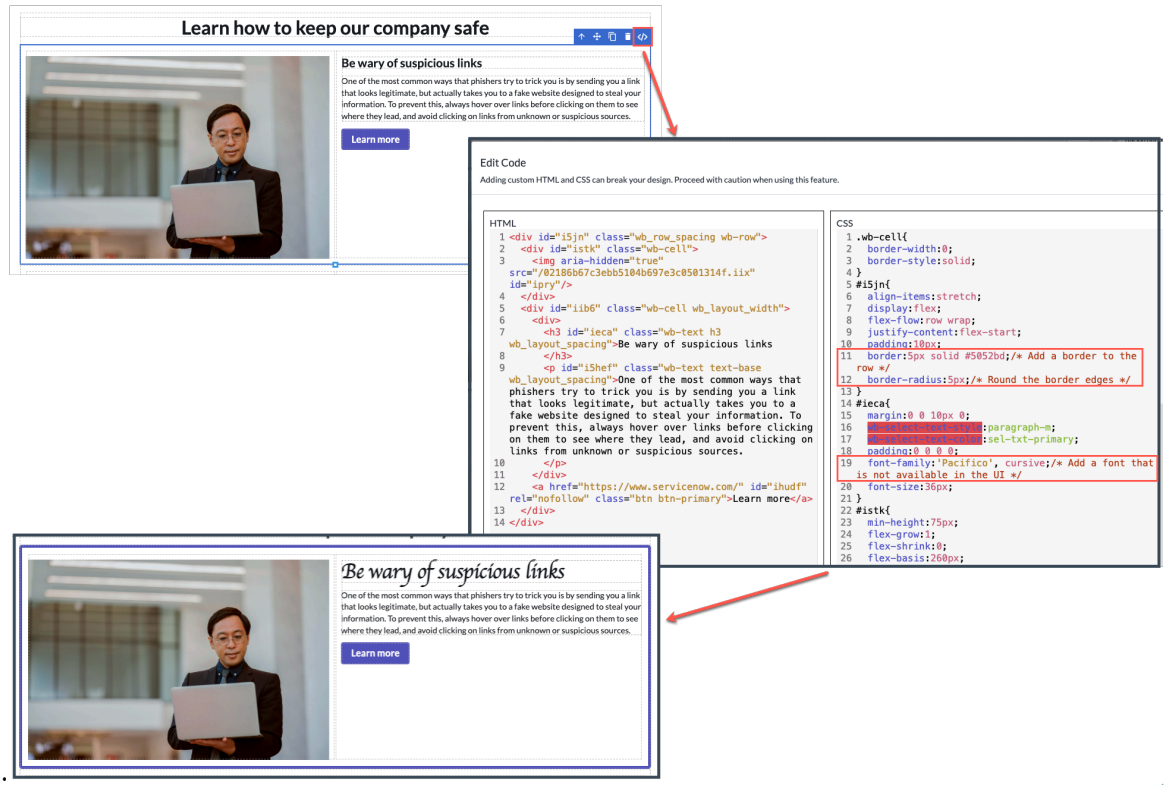
서식 있는 컨텐츠 편집기에서 소스 코드 편집

캔버스의 모든 요소 또는 특정 요소에 대한 HTML 및 CSS 소스 코드를 수정합니다.

HTML 요소를 사용하여 레이아웃을 빌드하거나, 요소의 CSS를 직접 편집하여 캔버스 인터페이스에서 사용할 수 없는 스타일을 추가하거나,

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

코드를 복사하여 붙여넣어 다른 소스에서 콘텐츠를 마이그레이션할 수 있습니다.



특징 및 역량

포털 보안 보장

코드 편집 창에서 적용 을 클릭하면 코드 편집기가 인스턴스를 손상시키는 데 사용될 수 있는 HTML 태그를 제거합니다. 자세한 내용은 HTML sanitizer 문서를 참조하십시오.

중요한 코드 식별

삭제하지 말아야 할 경우 편집 창에서 CSS 조각이 빨간색으로 강조 표시됩니다. 이는 포털 테마의 일부이거나 여러 요소가 해당 코드를 사용하는 설정을 나타냅니다.

또한 다음 HTML 요소 중 하나에서 참조하는 CSS 규칙을 삭제하면 코드 편집기에서 CSS 규칙을 복원합니다.

- 행
- 셀
- 캔버스
- 구분선
- 버튼
- 링크 블록
- 탭

불필요한 코드 제거

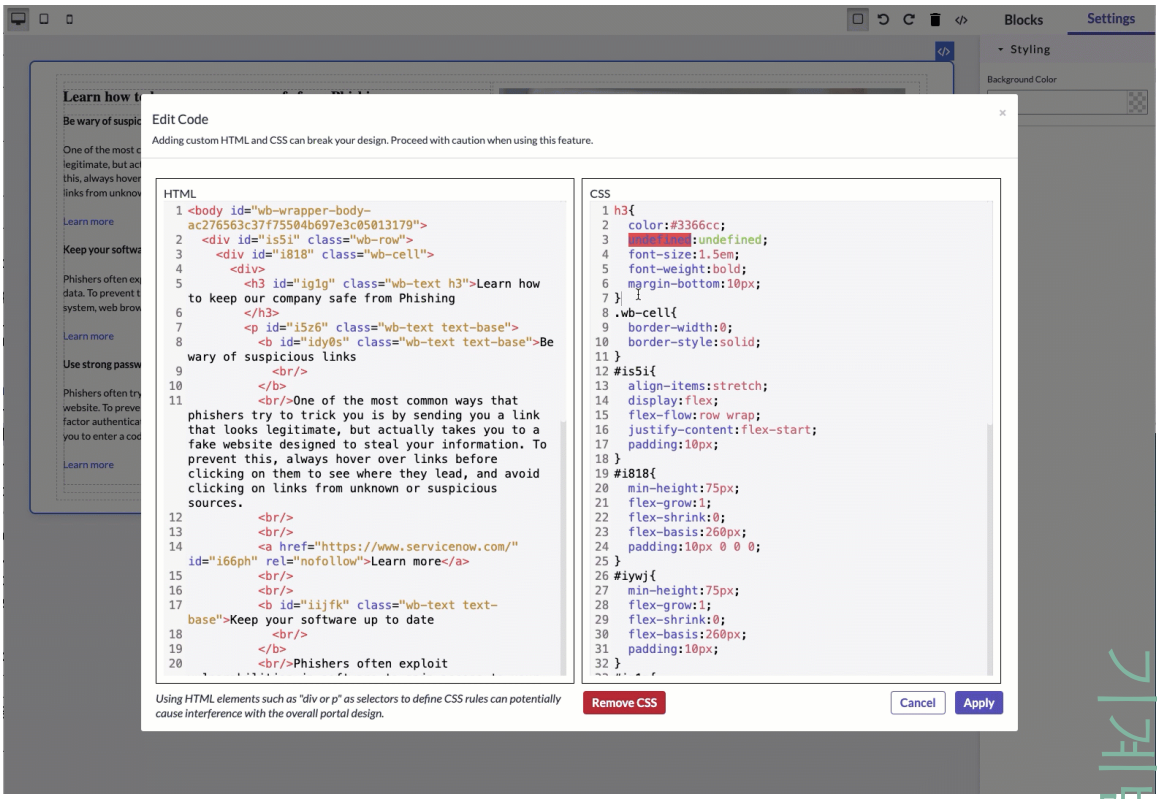
변경 내용을 저장하면 코드 편집기에서 사용하지 않는 CSS 규칙을 제거합니다.

반대로, 제거하려는 CSS 규칙을 코드 편집기에서 복원하면 해당 CSS 코드 블록을 강조 표시하고 **CSS** 제거 단추를 클릭하여 코드 편집기를 재정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CSS 제거 단추 사용 예제

다음 비디오에서 사용자는 delete 키를 사용하여 CSS 규칙을 삭제하려고 하지만 시스템은 코드를 복원합니다. 그런 다음 사용자가 코드를 강조 표시하고 **CSS** 제거를 클릭하면 코드가 성공적으로 제거됩니다.



주:
이 기능은 기본적으로 사용할 수 없습니다. 관리자는 코드 편집 속성을 활성화해야 합니다. Content Publishing과 함께 설치되는 속성 참조

기술 문서

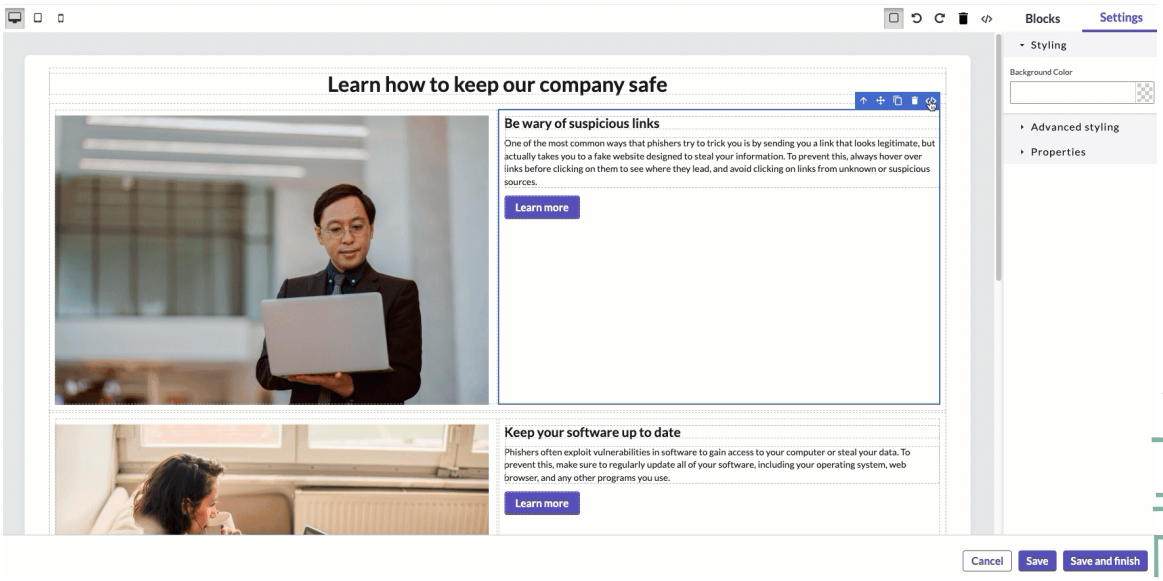
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요 고려 사항

- 사용자 정의 HTML 및 CSS를 추가하면 디자인이 손상될 수 있습니다. 이 기능을 사용할 때는 주의해서 진행하십시오. 서식 있는 컨텐츠 편집기는 코드 편집기의 변경 내용을 추적하지 않으므로 실행 취소 단추는 코드 변경 내용을 안정적으로 되돌리지 않습니다.
- 의도하지 않은 결과를 초래할 수 있으므로 HTML 요소(예: div 또는 p)를 사용하여 CSS 규칙을 정의하는 것은 권장하지 않습니다.

  HTML 요소를 사용하여 **CSS** 규칙을 정의할 때 예기치 않은 결과의 예

  다음 예제에서 사용자는 셀의 p 요소에 대한 CSS 규칙을 정의합니다. 그러나 페이지 미리 보기에서 스타일 규칙은 모든 텍스트 상자와 바닥글의 p 요소에 적용됩니다.



비디오 호스팅 통합 프레임워크

Content Publishing을 비디오 호스팅 서비스와 연결하여 호스팅된 비디오를 콘텐츠 제작 및 게시에 사용할 수 있도록 합니다.

Content Publishing은 컨텐츠 관리자에게 비디오 호스팅 서비스의 비디오를 사용하여 컨텐츠를 빌드할 수 있는 기능을 제공합니다. 컨텐츠 라이브러리에서 비디오 호스팅 서비스를 옵션으로 추가하려면 다음 구성요소를 구성해야 합니다.

주:
조직에 따라 컨텐츠 관리자 또는 외부 공급업체가 이러한 단계를 수행합니다.

컨텐츠 제공자

콘텐츠 제공자는 비디오 호스팅 서비스를 식별합니다.

컨텐츠 제공자 매핑

컨텐츠 제공자 매핑을 사용하면 호스팅된 비디오를 특정 컨텐츠 유형에서 사용할 수 있습니다. 현재는 서식 있는 컨텐츠와 뉴스 기사 컨텐츠 유형만 지원됩니다.

각 콘텐츠 제공자 매핑은 콘텐츠 제공자와 연결되며 관련 목록에 나타납니다.

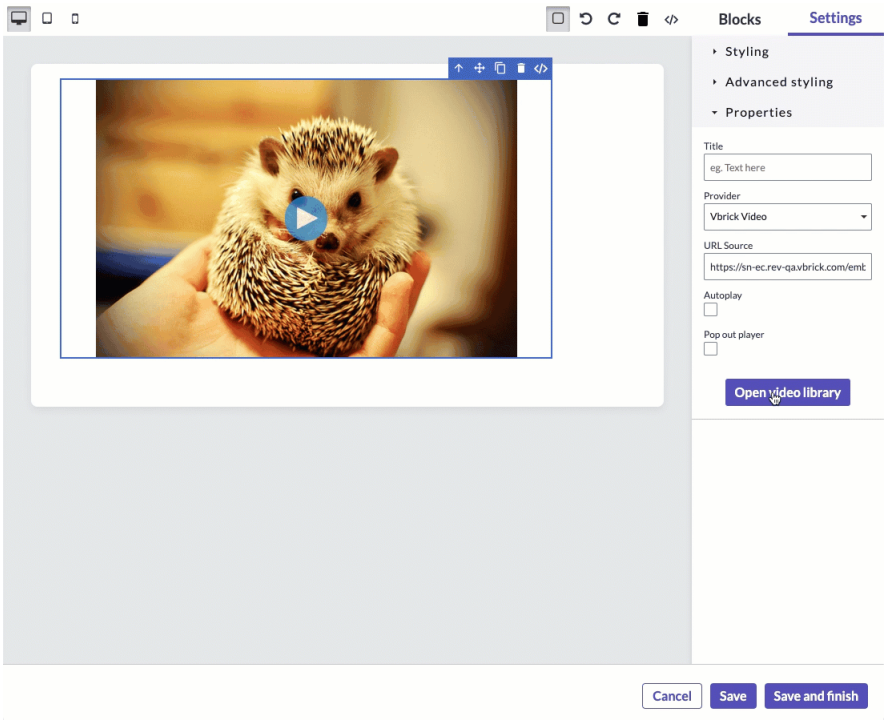
컨텐츠 프로세서

콘텐츠 프로세서는 비디오 호스팅 서비스에 대한 API 호출을 구성하기 위한 인터페이스를 제공합니다. 플로우 디자이너의 하위 플로우로 구동됩니다. 자세한 내용은 Building subflows 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 두 가지 작업을 사용할 수 있습니다.

- 인증: 직원이 자격 증명을 제공하지 않고 비공개 비디오를 볼 수 있도록 합니다.
- 검색: 컨텐츠 관리자가 비디오 URL을 복사하여 붙여넣는 대신 사용 가능한 비디오의 축소판을 볼 수 있도록 하는 단추를 리치 컨텐츠 편집기 인터페이스에 추가합니다.



각 컨텐츠 프로세서는 컨텐츠 제공자 매핑과 연결되며 관련 목록에 표시됩니다.

컨텐츠 렌더링 매개변수

컨텐츠 렌더링 매개변수는 비디오 호스팅 URL 매개변수와 유사하게 작동하므로 컨텐츠 관리자가 리치 컨텐츠 편집기의 인터페이스 요소를 통해 뷰어의 경험을 사용자 지정할 수 있습니다. 호스팅 공급자에 따라 여기에는 전체 화면 또는 자동 재생을 사용하도록 설정하는 확인란 또는 시작 시간을 지정하기 위한 텍스트 상자 정의가 포함될 수 있습니다.

각 컨텐츠 렌더링 매개변수는 컨텐츠 제공자 매핑과 연결되며 관련 목록에 나타납니다.

콘텐츠 제공자 설정

다음 프로세스 개요는 컨텐츠 관리자가 컨텐츠를 어셈블할 때 비디오 호스팅 서비스의 비디오를 사용할 수 있도록 컨텐츠 제공자를 설정하는 방법을 안내합니다.

1. 컨텐츠 제공자 및 매핑 구성
2. 동영상 호스팅 서비스에 자격 증명이 필요한 비공개 동영상이 포함된 경우 비디오 인증 구성
3. (선택 사항) 컨텐츠 관리자에게 비디오를 선택할 수 있는 인터페이스를 제공하려면 비디오 컨텐츠 검색 구성
4. (선택 사항) Rich Content Editor 비디오 선택기에 인터페이스 요소를 추가하려면, 컨텐츠 렌더링 매개변수 구성

컨텐츠 제공자 및 매핑 구성

컨텐츠 제공자를 구성한 다음 서식 있는 컨텐츠, 뉴스 기사 및 스타일 컨텐츠를 포함한 특정 컨텐츠 유형에 호스팅 서비스를 매핑하여 비디오 호스팅 서비스를 Content Publishing에 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_admin

프로시저
새 컨텐츠 제공자 기록을 만들어 호스팅 서비스를 식별합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 제공자 구성 〉 컨텐츠 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠를 생성할 때 컨텐츠 제공자를 식별할 이름을 입력합니다
유형	비디오 호스팅 서비스에 연결하려면 비디오를 선택하십시오.
활성	이 컨텐츠 제공자를 컨텐츠 라이브러리에서 사용할 수 있도록 합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   시스템이 컨텐츠 제공자에 대한 새 기록을 생성합니다. 다음으로 이동하여 보거나 편집할 수 있습니다. 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 제공자 구성 〉 컨텐츠 제공자.

특정 컨텐츠 유형에서 비디오를 사용할 수 있도록 하나 이상의 컨텐츠 제공자 매핑을 추가합니다.

4. 컨텐츠 제공자 페이지에 이미 있는 경우 컨텐츠 제공자를 클릭하여 매핑을 추가합니다.
   그렇지 않으면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 제공자 구성 〉 컨텐츠 제공자 매핑.
5. 새로 만들기를 클릭합니다.
   양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
컨텐츠 제공자	이전 단계에서 정의한 컨텐츠 제공자의 이름을 선택합니다
콘텐츠 유형	비디오 컨텐츠를 사용할 컨텐츠 유형을 선택합니다. 다음 중에서 선택합니다. ○ 서식 있는 컨텐츠 ○ 뉴스 기사 ○ 배너
활성	이 콘텐츠 제공자를 특정 콘텐츠 형식에서 사용할 수 있도록 합니다

6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

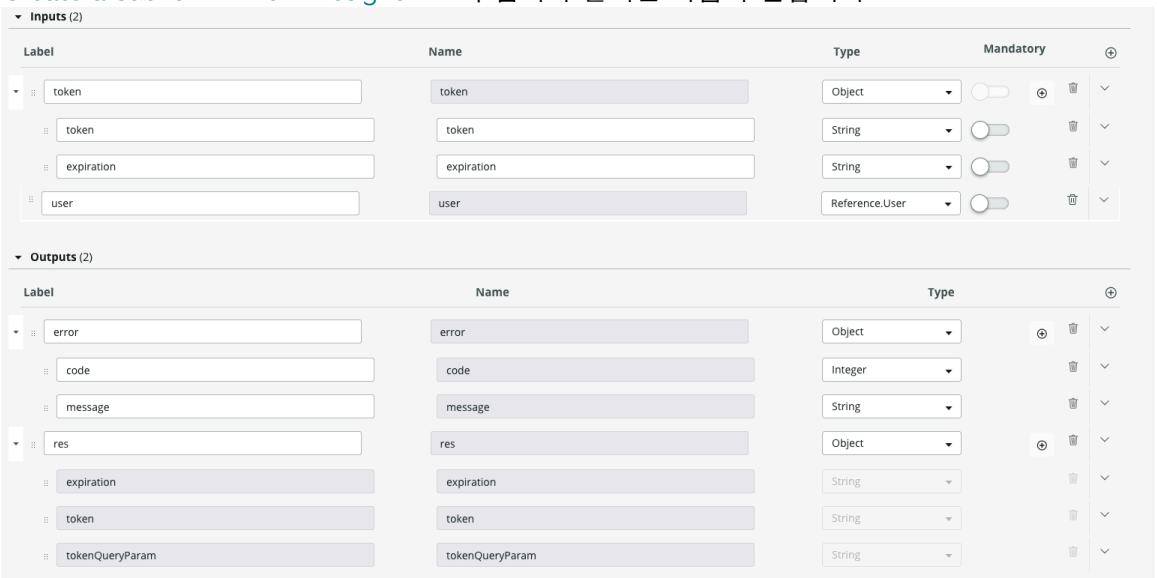
- 직원이 자격 증명을 제공하지 않고 비공개 비디오를 볼 수 있도록 지원: 비디오 인증 구성
- 컨텐츠 관리자에게 비디오를 선택할 수 있는 인터페이스를 제공하려면 비디오 컨텐츠 검색 구성
- 컨텐츠 라이브러리 비디오 선택기에 인터페이스 요소를 추가하려면, 컨텐츠 렌더링 매개변수 구성

비디오 인증 구성

직원이 자격 증명을 제공하지 않고도 비공개 비디오를 볼 수 있도록 컨텐츠 프로세서를 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cd.content_admin 및 fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer 의 입력과 출력은 다음과 같습니다.



- 컨텐츠 제공자 및 매핑 구성

이 태스크 정보

권한 부여 작업은 비디오 호스팅 서비스에 대한 인증 API 호출을 수행합니다. 권한 부여 방법은 공급자에 따라 다르며 지원되는 포함 iframe에 따라 결정됩니다. 콘텐츠 게시 는 인증 토큰을 포함된 URL에 해당 값과 함께 쿼리 매개변수로 추가합니다. 구성된 하위 플로우 입력 및 출력은 쿼리 매개변수와 응답 본문을 관리합니다.

프로시저

1. 컨텐츠 제공자를 이미 연 경우 컨텐츠 제공자 매핑 미리 보기 기록 아이콘을 클릭한 다음 기록 열기를 클릭합니다.
   다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 제공자 구성 〉 컨텐츠 프로세서.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
동작	인증 선택
제공자 매핑	Content Publishing을 비디오 호스팅 서비스에 연결하는 컨텐츠 제공자를 선택합니다
프로세서 하위 플로우	인증 API 호출을 수행하는 플로우를 선택합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	직원에게 이 작업을 제공합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   새 컨텐츠 프로세서가 컨텐츠 제공자 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업

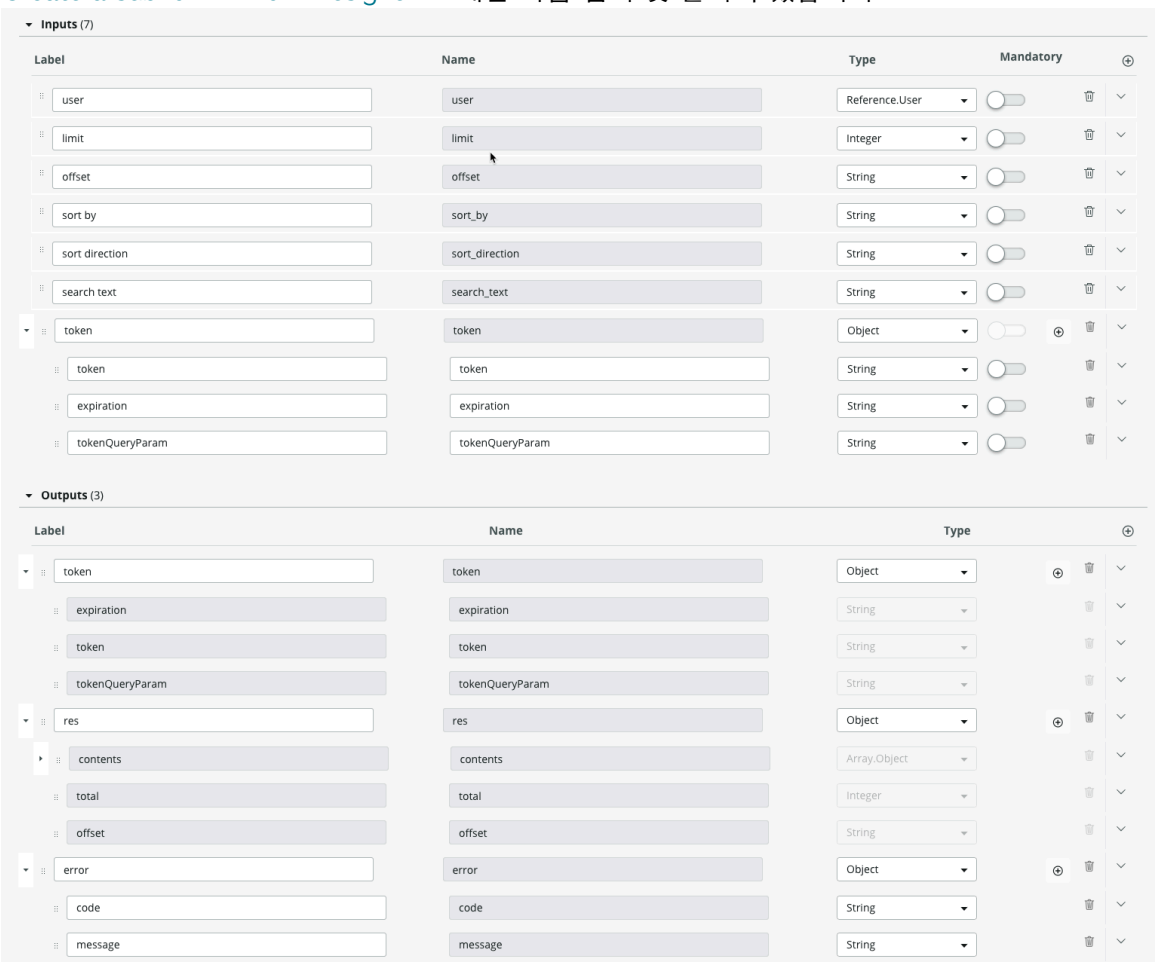
- 컨텐츠 관리자가 사용 가능한 비디오의 썸네일을 볼 수 있도록 합니다. 비디오 컨텐츠 검색 구성
- 컨텐츠 라이브러리 비디오 선택기에 인터페이스 요소를 추가합니다. 컨텐츠 렌더링 매개변수 구성

비디오 컨텐츠 검색 구성

컨텐츠 관리자가 컨텐츠 제공자로부터 사용 가능한 비디오의 썸네일을 볼 수 있도록 컨텐츠 라이브러리 인터페이스에 버튼을 추가하도록 컨텐츠 프로세서를 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cd.content_admin 및 fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer 에는 다음 입력 및 출력이 있습니다.



- 컨텐츠 제공자 및 매핑 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 컨텐츠 제공자를 이미 연 경우 컨텐츠 제공자 매핑 미리 보기 기록 아이콘을 클릭한 다음 기록 열기를 클릭합니다.
   다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 제공자 구성 〉 컨텐츠 프로세서.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   양식 필드를 채웁니다.

동작	검색 선택
제공자 매핑	Content Publishing을 비디오 호스팅 서비스에 연결하는 컨텐츠 제공자를 선택합니다
프로세서 하위 플로우	검색 API 호출을 수행하는 플로우를 선택합니다
활성	컨텐츠 관리자가 이 작업을 사용할 수 있도록 합니다.

3. 저장을 클릭합니다.
   새 컨텐츠 프로세서가 컨텐츠 제공자 관련 목록에 나타납니다.

다음에 수행할 작업

- 직원이 자격 증명을 제공하지 않고 비공개 비디오를 볼 수 있도록 지원: 비디오 인증 구성
- 컨텐츠 라이브러리 비디오 선택기에 인터페이스 요소를 추가합니다. 컨텐츠 렌더링 매개변수 구성

컨텐츠 렌더링 매개변수 구성

컨텐츠 렌더링 매개변수는 비디오 호스팅 URL 매개변수와 유사하게 작동하므로 컨텐츠 관리자는 리치 컨텐츠 편집기의 인터페이스 요소를 통해 시청자의 경험을 사용자 지정할 수 있습니다. 호스팅 공급자에 따라 전체 화면 또는 자동 재생을 사용하도록 설정하는 확인란 또는 시작 시간을 지정하기 위한 텍스트 상자를 정의하는 작업이 포함될 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cd.content_admin
- 의 단계를 완료합니다. 컨텐츠 제공자 및 매핑 구성

프로시저

1. 컨텐츠 제공자를 이미 연 경우 컨텐츠 제공자 매핑 미리 보기 기록 아이콘을 클릭하고 기록 열기를 클릭한 다음 컨텐츠 렌더링 매개변수 관련 목록을 엽니다.
   다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 제공자 구성 〉 컨텐츠 렌더링 매개변수.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   양식 필드를 채웁니다.

제공자 매핑	Content Publishing을 비디오 호스팅 서비스에 연결하는 컨텐츠 제공자를 선택합니다
레이블	컨텐츠 관리자의 요소(예: 자동 재생 또는 루프)를 식별하기 위해 설정 패널에 나타납니다.
유형	다음 중에서 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

	○ 확인란 ○ 텍스트
이 쿼리 매개변수를 컨텐츠 URL에 추가	요소를 제어하는 쿼리 매개 변수(예: autoplay 또는 loopvideo)입니다.
기본값	컨텐츠 라이브러리 인터페이스의 기본값을 설정합니다
활성	이 요소를 컨텐츠 라이브러리 인터페이스에서 사용할 수 있도록 합니다
주문	이 요소는 다른 사용자 지정 요소와 관련하여 나타나며, 가장 낮은 값이 화면 위쪽에 나타납니다.

3. 저장을 클릭합니다.

뉴스 기사

뉴스 기사 컨텐츠 유형은 서식 있는 컨텐츠 편집기의 컨텐츠 생성 기능을 포털 Now Mobile 앱 에 대량으로 컨텐츠 게시하고 직원에게 회사 뉴스 및 공지 사항을 지속적으로 업데이트할 수 있는 새로운 게시 방법을 결합합니다.

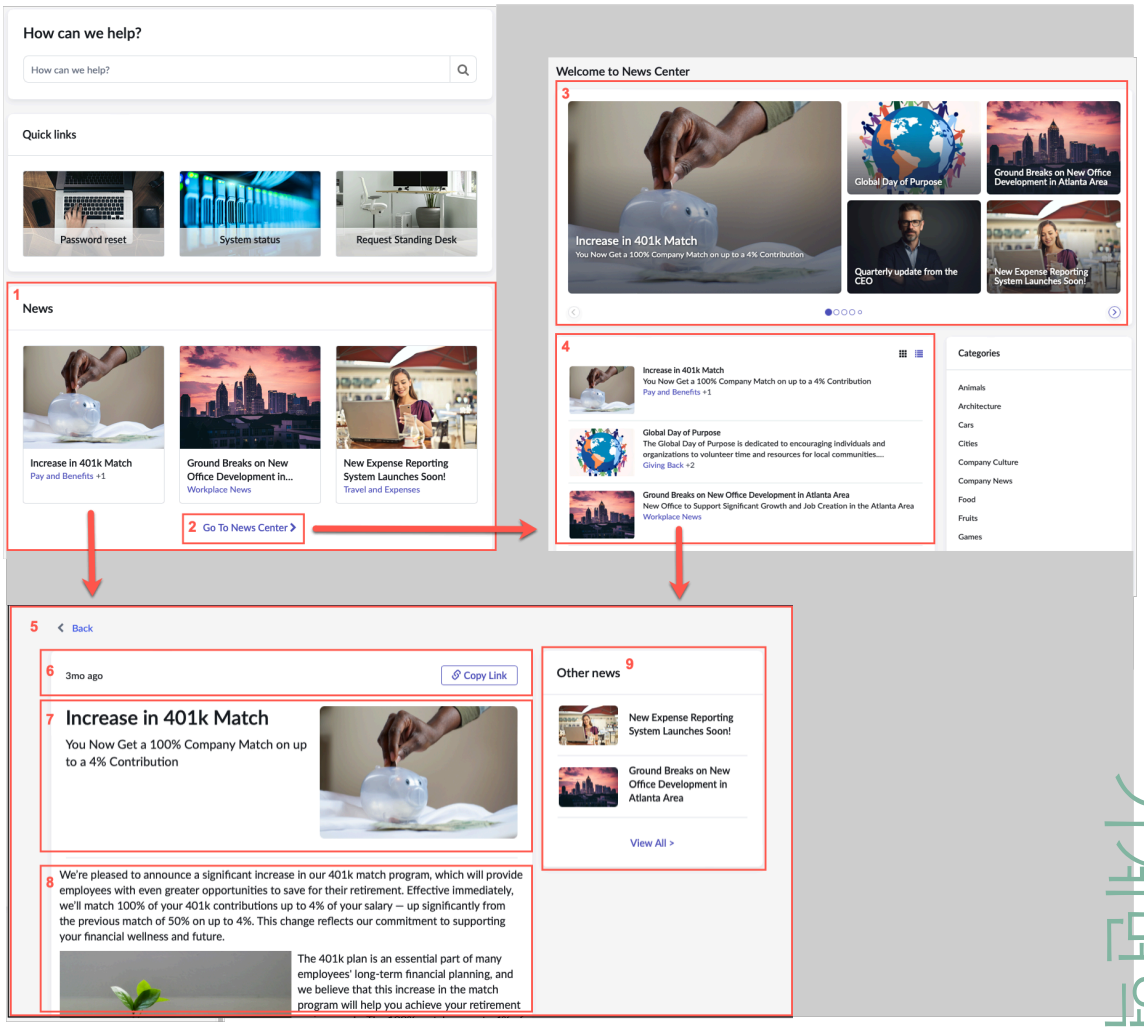
직원 포털의 뉴스 기사

뉴스 기사는 뉴스 피드 위젯의 사용자 지정 가능한 인스턴스를 통해 사용자에게 제공됩니다. 뉴스 피드 위젯 인스턴스는 포털 홈페이지, 뉴스 센터, 기사 상세 페이지 및 emp_taxonomy_topic 페이지에 나타납니다. 관리자는 뉴스 기사를 세로 목록 또는 3열 그리드로 표시하거나, 다른 페이지로 연결되는 클릭 유도문안을 추가하거나, 뉴스 범주를 표시하도록 뉴스피드 위젯을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 뉴스 피드 위젯 수정 문서를 참조하십시오.

추천 뉴스 위젯은 뉴스 센터 페이지 상단에 나타나 강조 표시된 뉴스 기사를 표시합니다. 추천 뉴스 위젯 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 추천 뉴스 위젯 수정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 그래픽을 검토하여 직원이 뉴스 기사를 표시하는 위젯을 보고 상호 작용하는 방식을 이해합니다.



1. 추천 뉴스 위젯은 홈페이지에 강조 표시된 기사를 표시합니다.

2. 뉴스 센터 버튼을 클릭하면 뉴스 센터 페이지가 열립니다.

3. 추천 뉴스 위젯은 뉴스 센터 페이지에 강조 표시된 기사를 표시합니다.

4. 모든 뉴스 목록은 뉴스 피드 위젯을 사용하여 이 페이지에 제공되도록 구성된 뉴스를 표시합니다.

5. 직원이 뉴스 기사를 클릭하면 문서 상세 페이지에서 전체 기사가 열립니다

이어지는 세 개의 위젯(뉴스 정보, 뉴스 헤더 및 뉴스 기사 상세 정보)이 함께 작동하여 뉴스 기사를 표시합니다. 세 개의 위젯에는 인스턴스 옵션 데이터 로더 사용이 포함되어 있습니다. 뉴스 위젯이 서로 데이터를 공유할 수 있으므로 서버 호출 및 웹 페이지 로딩 시간을 줄일 수 있으므로 이 옵션을 활성화하는 것이 좋습니다.

6. 뉴스 정보 위젯: 게시된 날짜 및 링크 복사 버튼을 길게 누릅니다.

7. 뉴스 헤더 위젯: 헤드라인, 하위 헤드라인 및 이미지 썸네일을 포함합니다.

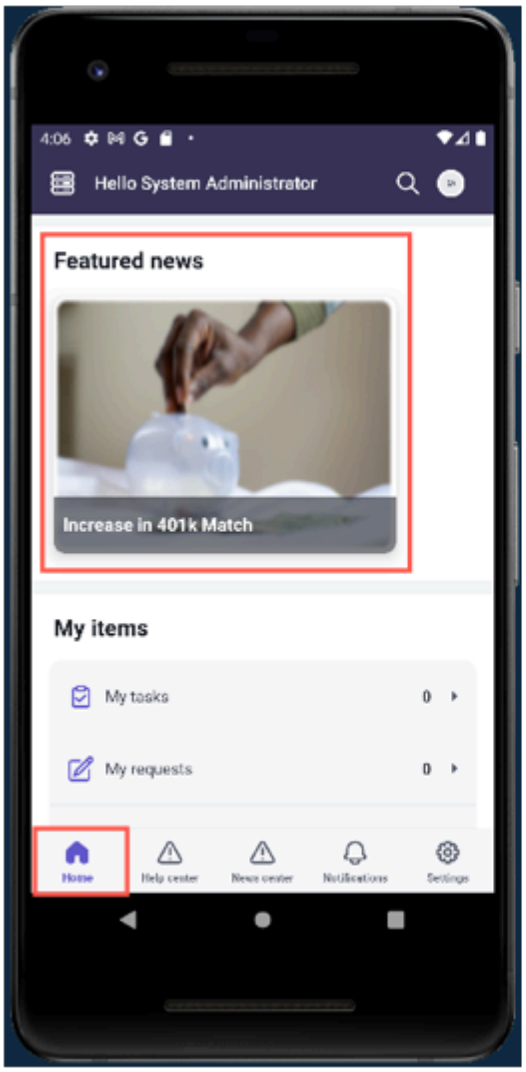
8. 뉴스 기사 상세 정보 위젯: 서식 있는 컨텐츠에서 생성된 기사 본문을 보유합니다.

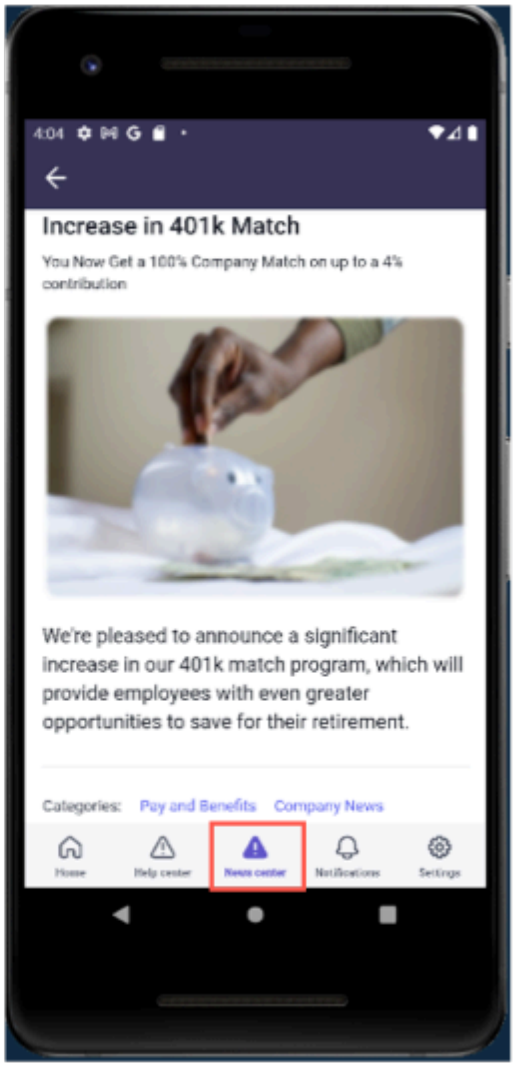
9. 기타 뉴스는 뉴스 피드 위젯을 사용하여 이 페이지에 제공되도록 구성된 뉴스를 표시합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 뉴스 기사 **Now Mobile** 앱

Now Mobile 앱 포털의 뉴스 피드 위젯에 게시된 것과 동일한 뉴스 기사를 표시하는 뉴스 센터 화면이 특징입니다. 또한 컨텐츠 관리자는 뉴스 기사가 홈 화면에 표시 Now Mobile 앱 되도록 구성할 수 있습니다.





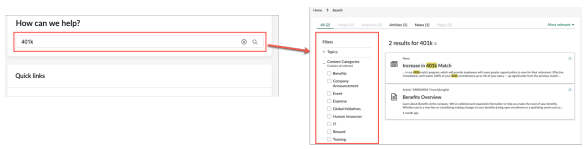
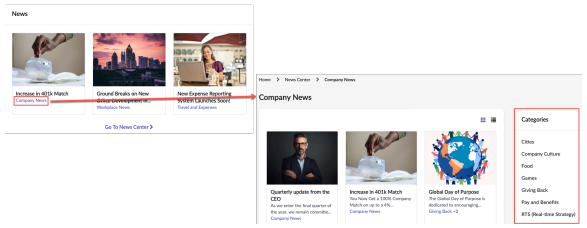
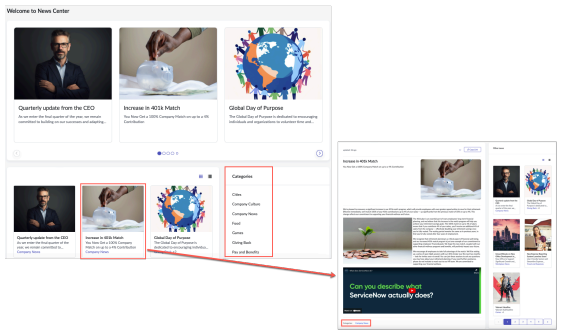
사용자 경험에 대한 Now Mobile 앱 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 뉴스 Now Mobile. 뉴스 기사 게시에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성.

뉴스 기사 구성

컨텐츠 관리자와 매니저는 뉴스 기사에 하나 이상의 범주(예: 산업 뉴스 또는 회사 문화)를 할당할 수 있습니다. 기사가 게시되면 직원은 홈페이지 또는 뉴스 센터의 뉴스피드 위젯에서 기사를 미리 볼 때 기사와 관련된 범주를 볼 수 있습니다. 직원은 범주를 클릭하여 범주 페이지를 열 수 있습니다. 이 페이지에는 해당 범주와 관련된 모든 뉴스 기사가 시간 역순으로 나열되어 있습니다.

다음 표에서는 범주가 사용자 경험을 향상시키는 방법을 보여 줍니다.

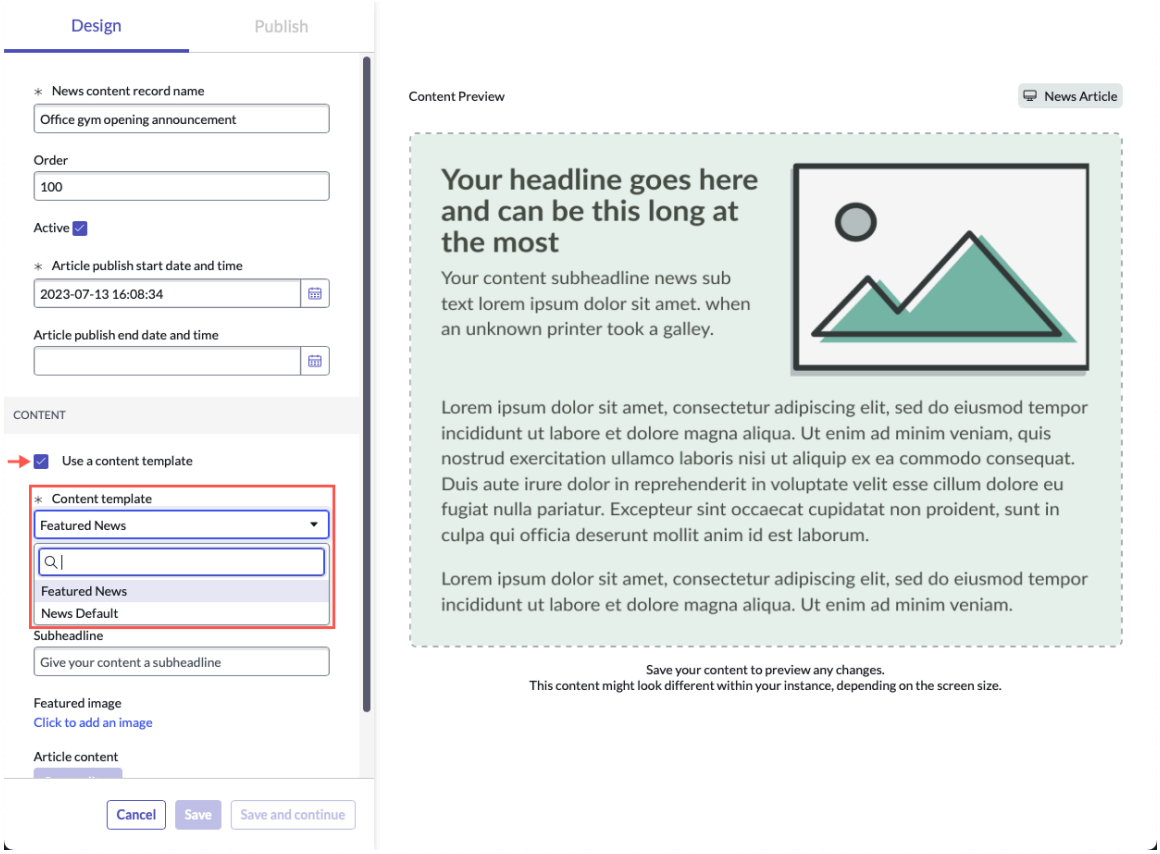
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원이 뉴스 기사를 검색할 때 뉴스 범주별로 검색 결과를 필터링할 수 있습니다.	
뉴스피드 위젯은 각 기사의 범주를 표시하며, 범주는 해당 범주의 페이지로 연결됩니다. 각 범주 페이지에는 관련 뉴스 기사가 게시 날짜별로 나열되며 가장 최근에 게시된 기사가 먼저 표시됩니다. 이 페이지에는 다른 범주 페이지에 대한 링크가 포함된 범주 목록 위젯도 있습니다. 위젯은 구성된 순서에 따라 범주를 표시합니다. 동일한 순서 값을 가진 범주가 여러 개 있으면 시스템은 이러한 범주를 알파벳 순으로 나열합니다.	
뉴스 센터에는 범주 페이지에 대한 링크가 포함된 범주 목록 위젯이 있습니다. 직원이 뉴스 기사를 열면 기사 상세 페이지의 기사 하단에 뉴스 범주가 표시됩니다.	

뉴스 기사 게시

다른 컨텐츠 유형과 마찬가지로 게시 계획을 사용하여 뉴스 기사를 게시할 수 있습니다. 또한 컨텐츠 작성자가 직원 센터 프로 컨텐츠 템플릿을 통해 대량의 뉴스 기사를 게시할 수 있도록 지원합니다. 컨텐츠 관리자는 컨텐츠 템플릿을 생성하여 뉴스 기사가 게시되는 위치와 뉴스 기사를 볼 사람을 정의합니다. 그런 다음 컨텐츠 작성자는 뉴스 기사를 컨텐츠 템플릿과 연결하여 게시 계획을 자동으로 생성합니다(다음 스크린샷 참조).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



자세한 내용은 콘텐츠 템플릿 문서를 참조하십시오.

주:

- 직원 센터 프로 관련 뉴스 위젯에 게시하기 위한 컨텐츠 템플릿은 포함되지 않습니다. 컨텐츠 대상 및 컨텐츠 템플릿을 구성하거나 게시 계획을 수동으로 만들어야 합니다.
- 뉴스 기사는 아직 캠페인에서 사용할 수 없습니다.

뉴스 경험 사용자 지정

뉴스 센터 및 기사 상세 정보 페이지는 다른 Content Publishing 위젯을 지원합니다. 예를 들어, 예정된 이벤트를 표시하도록 뉴스 센터 페이지를 구성할 수 있습니다. 포털 페이지 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Creating portal pages .

뉴스 위젯에 표시되는 기사 수에 대한 제한을 설정하거나 뉴스 센터 또는 기사 표시를 위해 다른 페이지를 선택하려면 의 Content Publishing과 함께 설치되는 속성뉴스 섹션을 참조하십시오.

뉴스 센터 또는 기사 세부 정보 페이지를 사용자 지정하려는 경우 새 페이지를 만들고 새 페이지로 리디렉션되도록 속성을 업데이트하는 것이 좋습니다. 몇 가지 추가 고려 사항은 다음과 같습니다.

- 기사 상세 정보 페이지 위젯에는 특정 뉴스 기사의 sys_id 있는 sys_id 쿼리 문자열 매개변수가 필요합니다.
- 기사 세부 정보 페이지에 뉴스 데이터로더 위젯이 있고 페이지의 다른 위젯에서 데이터로더 사용 옵션을 활성화하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 페이지의 위젯 간에 데이터를 쉽게 공유할 수 있어 페이지 로드 시간이 단축됩니다.

뉴스 기사 생성

뉴스 기사를 사용하여 회사 소식과 공지 사항에 대한 최신 정보를 직원에게 알릴 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cd.content_manager
- 대량의 뉴스 기사를 게시하려면 뉴스 기사를 작성하기 전에 컨텐츠 템플릿을 작성하십시오. 컨텐츠 템플릿 생성 참조
- 직원이 범주별로 뉴스 기사를 필터링할 수 있도록 뉴스 기사에 하나 이상의 컨텐츠 범주를 할당할 수 있습니다. 컨텐츠 범주 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

뉴스 기사 컨텐츠 유형은 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 빌드되고 뉴스 위젯을 통해 직원 포털에 게시됩니다. 뉴스 기사에 대한 개요는 다음 문서를 참조하십시오 뉴스 기사.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 콘텐츠 형식 선택 섹션에서 뉴스 기사를 선택합니다.
4. 계속을 선택합니다.
5. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	만들고 있는 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
주문	뉴스 기사가 위젯 또는 뉴스 페이지에 표시되는 순서입니다. 가치가 낮은 뉴스 기사가 먼저 표시됩니다. 두 아티클의 순서 값이 동일한 경우 아티클은 가장 최근 게시 날짜를 기준으로 표시됩니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
문서 게시 시작 날짜 및 시간	포털에서 문서를 볼 수 있게 된 날짜 및 시간입니다. 주: 문서는 게시 계획 구성에 따라 설정된 날짜에 특정 사용자에게 표시됩니다.
문서 게시 종료 날짜 및 시간	문서를 더 이상 볼 수 없는 날짜와 시간입니다.
헤드라인	뉴스 기사의 헤드라인
보조 헤드라인	뉴스 기사의 보조 헤더
추천 이미지	뉴스 기사에 표시되고 뉴스 피드 위젯 직원 센터 프로의 축소판으로 표시되는 이미지입니다. 이미지는 4:3 비율을 사용하는 것이 좋습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
문서 컨텐츠	서식 있는 컨텐츠 편집기에서 뉴스 기사의 본문을 어셈블하는 링크입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기 참조
컨텐츠 템플릿 사용(선택 사항)	게시 계획을 생성하는 미리 구성된 템플릿을 사용하는 옵션입니다. 콘텐츠 템플릿 참조
범주	뉴스 기사와 연결할 범주를 하나 이상 선택합니다.

6. 저장하고 계속하여 문서 게시를 계속 진행합니다.
   뉴스 기사를 저장한 후 컨텐츠 템플릿을 변경하면 시스템이 자동 생성된 게시 계획을 삭제하고 새로 선택한 컨텐츠 템플릿에 따라 새 계획을 생성합니다.
   게시 탭으로 리디렉션됩니다.

다음에 수행할 작업

- 포털에서 미리 보기를 클릭하여 뉴스 기사가 문서 세부 정보 페이지에 표시되는 방식을 검토합니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 뉴스 기사가 위젯 또는 모바일에 어떻게 나타나는지 보여주지 않습니다.

- 뉴스 기사 게시

뉴스 기사 게시

게시 계획을 통해 또는 컨텐츠 템플릿을 사용하여 게시 계획을 자동으로 생성하여 뉴스 기사를 게시할 수 있습니다. 이러한 자동 생성 게시 계획은 기본적으로 비활성 상태이며 뉴스 기사를 포털에 표시하려면 활성화해야 합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cd.content_manager
- 의 단계를 완료합니다. 뉴스 기사 생성

이 태스크 정보

뉴스 기사를 만들 때 컨텐츠 템플릿을 선택한 경우 컨텐츠 템플릿에 정의된 게시 계획이 생성됩니다.

주:
시스템에서 게시 계획을 자동으로 생성한 후 컨텐츠 템플릿을 편집하면 해당 변경 내용이 기존 게시 계획에 반영되지 않습니다.

다른 컨텐츠 유형과 마찬가지로 게시 계획을 수동으로 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 게시하려는 뉴스 문서로 이동합니다.
2. 자동 생성된 게시 계획을 검토하고 대상 또는 게시 날짜를 변경하는 등 필요에 따라 편집합니다.
   게시 계획에 대한 변경 내용은 컨텐츠 템플릿에 영향을 주지 않습니다.

   주:
   자동 생성된 게시 계획을 편집하는 경우 활성 옵션을 선택해야 합니다.

3. 생성된 계획 활성화를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

배너, 블록/공지 또는 비디오에 대한 스타일 지정 컨텐츠 생성

스타일 컨텐츠 유형을 사용하여 배너, 블록/공지 또는 비디오를 작성하고 텍스트 색, 텍스트 정렬, 링크, 배경색 및 이미지와 같은 설정을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager

새 컨텐츠 양식 필드를 채웁니다. 서식 있는 컨텐츠 만들기 참조

모듈 또는 열을 사용하여 페이지 레이아웃을 생성합니다.

- 모듈은 헤더, 단락 텍스트 및 이미지로 구성된 미리 정의된 콘텐츠 레이아웃입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기를 사용하여 사전 정의된 컨텐츠 레이아웃 추가 참조
- 열은 사용자 지정 레이아웃을 정의할 수 있는 컨테이너입니다. 서식 있는 컨텐츠 편집기로 열 추가 참조

이 태스크 정보

이 콘텐츠 유형은 다음 세 가지 옵션을 제공합니다.

- 배너: 페이지 상단에 나타납니다.
- 블록: 페이지의 위젯에 나타납니다
- 비디오: 배너 대신 상단을 포함하여 페이지의 아무 곳에나 표시할 수 있습니다.

컨텐츠 라이브러리는 다음과 같은 유형의 비디오를 지원합니다.

- HTML5

  주:
  가리키기 텍스트 또는 도구 설명은 현재 HTML5에서 지원되지 않습니다.

- YouTube
- Vimeo

스타일 컨텐츠를 사용하여 배너를 만들거나 편집하면 이미지를 외부에서 편집한 다음 임포트하는 대신 배경 이미지를 보고 편집할 수 있습니다.

양식의 왼쪽 상단에 있는 양식 컨텍스트 메뉴( )는 컨텐츠 생성 시 작업을 빠르게 수행할 수 있는 기능을 제공합니다. 아이콘을 선택하면 다음 선택 항목이 나타납니다.

- 클론: 컨텐츠 기록을 복제합니다.
- 삭제: 컨텐츠 기록 및 이와 연결된 예약된 컨텐츠 기록을 제거합니다.
- 컨텐츠 기록 보기: 컨텐츠 기록에 액세스하고 확인합니다.

주:
양식 컨텍스트 메뉴 선택 항목이 활성화되기 전에 기본 컨텐츠 기록을 저장해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 > 콘텐츠 라이브러리 > 새로 작성.
2. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
3. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 스타일 지정 컨텐츠를 선택합니다.
4. 계속을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
주문	포털 및 스타일 컨텐츠가 컨텐츠 목록에 나타나는 순서를 나타내는 숫자입니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
컨텐츠 스타일	컨텐츠가 다음과 같은지 식별합니다. ○ 배너 ○ 블록 ○ 비디오
컨텐츠	
사용자 참조 테이블	블록 컨텐츠의 텍스트를 개인화하는 데 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. sn_hr_core_profile 테이블에서 변수를 선택하려면 **HR** 프로파일을 선택하십시오. 주: Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인을 활성화하면 **HR** 프로파일만 표시됩니다. Sys_user 테이블에서 변수를 선택하려면 사용자를 선택하십시오.
헤드라인	컨텐츠에 표시할 제목입니다. 배너에 그래픽만 표시하려는 경우에는 이 필드가 필요하지 않습니다. 주: 이 필드는 컨텐츠 경험 위젯을 사용하는 경우에만 나타납니다.
헤딩 텍스트	헤드라인에 추가 정보 또는 명확성을 제공하는 텍스트입니다.
본문 텍스트	배너 위에 표시할 상세 메시지입니다.
사용자 열	HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 테이블과 함께 조건을 평가할 때 사용자를 필터링합니다. 이 필드는 사용자 참조 테이블 필드에서 **HR** 프로파일을 선택한 경우에만 표시됩니다.
텍스트 색상	본문 텍스트를 진한 색이나 연한 색으로 표시할지 여부를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 배너 컨텐츠 스타일의 경우 진한 색과 연한 색이 모두 지원됩니다. 블록 컨텐츠 스타일은 배경 위 텍스트 필드가 활성(녹색)인 경우에만 연한 색이 지원됩니다.
텍스트 정렬	텍스트를 표시하는 방법을 나타냅니다. 왼쪽, 가운데 또는 오른쪽 맞춤을 선택할 수 있습니다.
아이콘	아이콘을 표시할지 여부를 결정합니다. 오른쪽으로 밀어 아이콘을 선택합니다. 컨텐츠 스타일에서 블록을 선택한 경우에만 나타납니다.
아이콘 선택	표시할 아이콘을 선택합니다. 이 필드는 아이콘 필드를 녹색으로 변경한 경우에만 나타납니다.
아이콘 크기	아이콘의 크기를 나타냅니다. 이 필드는 아이콘 필드를 녹색으로 변경한 경우에만 나타납니다. 아이콘의 권장 크기는 다음과 같습니다. ○ 주제 아이콘: 56 x 56px ○ 하위 주제 아이콘: 28 x 28px
동작 호출	단추나 링크를 표시할 것인지 선택합니다.
버튼 제목	버튼 위에 나타나는 텍스트입니다. 이 필드는 버튼을 선택한 경우에만 나타납니다.
버튼 링크	단추를 선택할 때 사용자가 이동하는 링크입니다. 링크 목록을 보려면 아래쪽 화살표를 선택합니다. 이 필드는 아이콘 필드를 녹색으로 변경한 경우에만 나타납니다.
링크 제목	링크에 표시되는 텍스트입니다. 이 필드는 링크를 선택한 경우에만 나타납니다.
링크	링크를 선택할 때 사용자가 이동하는 링크입니다. 링크 목록을 보려면 아래쪽 화살표를 선택합니다. 이 필드는 링크를 선택한 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
비디오 링크	포털에 표시할 비디오에 대한 링크입니다. 이 필드는 컨텐츠 스타일에서 비디오를 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 현재는 YouTube 및 Vimeo 비디오만 지원됩니다. 포함된 비디오 링크를 사용해야 합니다.
배경	
배경색	배너 또는 블록 텍스트의 배경색입니다. 색상을 정의하려면 다음을 사용할 수 있습니다. ○ 16진수 색상 코드 주: 16진수 색상 코드 목록은 16진수 색상 코드 를 참조하십시오. ○ CSS 색상 값이며 키워드, 이름, RGB 10진수 또는 RGB 16진수 색상을 포함합니다. 주: 자세한 내용은 HTML 색 이름 (W3CSchools) 을 참조하십시오.
배경 이미지	이미지를 배경으로 나타낼 것임을 나타냅니다. 오른쪽으로 밀어 추가 이미지 필드를 표시합니다.
이미지 파일 [이미지 업로드]	링크를 선택하여 이미지를 추가합니다. 이 필드는 배경 이미지를 활성화한 경우에만 나타납니다. 배너의 권장 크기는 다음과 같습니다. ○ 홈페이지 배너: 1440 x 400px ○ 주제 페이지: 1258 x 300px
	컨텐츠 라이브러리 모듈 내에서 배경 이미지를 편집할 수 있습니다. 이 필드는 배경 이미지를 업로드한 후에만 나타납니다. 이미지 편집기 모드 양식의 이미지 위에 자르기 상자가 나타납니다. 자르기 상자를 사용해 모서리를 안쪽 또는 바깥쪽으로 드래그하여 이미지에서 표시하고자 하는 부분을 지정할 수 있습니다. 이미지 편집기를 열면 자르기가 기본 모드로 지정되어 있습니다. .svg 파일을 업로드하고 편집하면 .png 파일로 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: .gif 파일은 지원되지 않습니다. 이미지를 편집하는 데 도움이 되는 다음 아이콘과 버튼이 나타납니다. 각 아이콘을 사용하여 임포트한 이미지를 편집할 수 있습니다. ○ 원본으로 초기화 ▪ 이미지를 편집한 후 활성화됩니다. ▪ 이 아이콘을 선택하면 원본으로 초기화하시겠습니까? 팝업이 나타납니다. 이미지 초기화 버튼을 선택하면 이미지에 대한 편집 내용이 원상복구됩니다. 주: 저장을 선택한 후에는 이미지를 더 이상 초기화할 수 없습니다. 편집이 만족스럽지 않은 경우 이미지를 다시 업로드해야 합니다. ▪ 편집을 유지하지 않으려면 취소를 선택합니다. ○ 이미지 이동 모드 ▪ 자르기 상자 바깥쪽의 아무 위치에서나 이미지를 선택한 다음 마우스를 사용하여 이미지를 이동합니다. ▪ 포인트를 사용하여 이미지의 크기를 조정합니다. ▪ 마우스를 길게 눌러 자르기 상자를 이동합니다. ○ 이미지 자르기 모드 ▪ 이 아이콘을 선택하면 커서가 자르기로 설정됩니다. ▪ 커서를 누른 상태에서 드래그하여 새 자르기 상자를 만듭니다. ▪ 마우스를 길게 눌러 자르기 상자를 이동합니다. ▪ 포인트를 사용하여 자르기 상자의 크기를 조정합니다. ○ 확대

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 더 크고 가깝게 보입니다. ▪ 계속 클릭하면 이미지가 점진적으로 확대됩니다. ○ 축소 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 더 작고 멀게 보입니다. ▪ 계속 클릭하면 이미지가 점진적으로 축소됩니다. ○ 왼쪽으로 10픽셀 이동 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 왼쪽으로 10픽셀 이동합니다. ▪ 클릭할 때마다 이미지가 10픽셀 단위로 왼쪽으로 이동합니다. ○ 오른쪽으로 10픽셀 이동 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 오른쪽으로 10픽셀 이동합니다. ▪ 클릭할 때마다 이미지가 10픽셀 단위로 오른쪽으로 이동합니다. ○ 위로 10 픽셀 이동 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 위로 10픽셀 이동합니다. ▪ 클릭할 때마다 이미지가 10픽셀 단위로 위로 이동합니다. ○ 아래로 10 픽셀 이동 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 아래로 이동합니다. ▪ 클릭할 때마다 이미지가 10픽셀 단위로 아래로 이동합니다. ○ 좌측으로 45도 회전 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 반시계 방향으로 45도 회전합니다. ▪ 클릭할 때마다 이미지가 반시계 방향으로 45도 단위로 회전합니다. ○ 우측으로 45도 회전 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 이미지가 시계 방향으로 45도 회전합니다. ▪ 클릭할 때마다 이미지가 시계 방향으로 45도 단위로 회전합니다. ○ 자르기-짧은 사각형

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 이 아이콘을 클릭하면 자르기 도구가 짧은 사각형 모양으로 바뀝니다. ▪ 사각형의 정사각형 점을 사용하여 이미지를 세밀하게 자릅니다. ○ 자르기-긴 사각형 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 자르기 도구가 긴 사각형 모양으로 바뀝니다. ▪ 사각형의 정사각형 점을 사용하여 이미지를 세밀하게 자릅니다. ○ 자르기-정사각형 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 자르기 도구가 정사각형 모양으로 바뀝니다. ▪ 정사각형의 정사각형 점을 사용하여 이미지를 세밀하게 자릅니다. ○ 사용자 지정 ▪ 이 아이콘을 클릭하면 상세 편집 팝업이 표시됩니다. ▪ 자르기 도구의 크기와 이미지 크기를 픽셀 단위로 정의할 수 있습니다. ▪ 이미지 회전 각도를 지정할 수도 있습니다. ○ 미리 보기 ▪ 이 아이콘을 선택하면 편집한 이미지의 미리 보기가 표시됩니다. ▪ 컨텐츠를 게시할 때와 유사한 위치 정보를 입력합니다. 이렇게 하면 이미지를 표시하고자 하는 위치에서 이미지를 볼 수 있습니다. 필드에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오. ○ 취소 및 저장 ▪ 취소를 선택하면 이미지 편집이 종료되고 변경 내용이 저장되지 않습니다. ▪ 저장을 선택하면 이미지에 대한 편집 내용이 저장됩니다. 자르기 및 계속을 선택하여 편집을 계속할 수 있습니다. **주:** 저장 및 계속을 선택하면 편집 내용이 저장되고 편집 내용을 원상복구할 수 없습니다.
이미지 크기	이미지를 표시하는 방법입니다. ○ 채움 너비: 이미지를 가장자리에서 확장하거나 축소해야 하는 경우에도 전체 컨테이너를 포함하도록 이미지 크기를 조정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 맞춤 너비: 이미지가 완전히 보이도록 크기를 조정합니다. ○ 원래 크기: 이미지의 원래 크기를 사용합니다. 이 필드는 배경 이미지를 활성화한 경우에만 나타납니다.
이미지 위치	이미지를 표시할 위치입니다. 상자를 선택하여 이미지 위치를 정의합니다. 이 필드는 배경 이미지를 활성화한 경우에만 나타납니다.
배경 위 텍스트	텍스트를 배경 이미지 위에 나타낼 것임을 나타냅니다. 선택하지 않는 경우 텍스트가 이미지 아래에 나타납니다. 오른쪽으로 밀어 배경의 그라데이션을 선택합니다.
그라데이션 추가	텍스트를 색 그라데이션에 포함시켜 읽기 쉽게 만들 것임을 나타냅니다. 배경 위 텍스트 필드를 활성화한 경우에만 나타납니다.

6. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.
7. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.

다음에 수행할 작업

- 새 컨텐츠 양식에서 컨텐츠를 미리 봅니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기는 컨텐츠가 어떻게 보이는지 알려주도록 설계되었습니다. 컨텐츠가 게시되면 장치 해상도, 테마 차이 또는 모바일 앱 스타일 구성의 변화로 인해 다르게 보일 수 있습니다.

- (선택 사항) 콘텐츠를 번역합니다.

  다른 언어를 선택하여 세션을 보거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원 문서를 참조하십시오.

  언어 설정 드롭다운 메뉴를 사용하여 세션을 볼 다른 언어를 선택하거나 생성 중인 컨텐츠의 언어 번역을 요청합니다.

  ○ 언어 전환: 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 게시에 대한 언어 변경 문서를 참조하십시오.

  ○ 컨텐츠 번역: sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 설정 드롭다운에서 선택한 번역 컨텐츠가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다. 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 컨텐츠 수정을 완료한 후에만 컨텐츠를 번역합니다. 최상의 결과를 얻으려면 구성 요소를 추가 또는 제거하거나 번역 후 서식을 변경하지 않는 것이 좋습니다.
>
> 언어마다 서식이 다른 서식 있는 컨텐츠를 만들려면 컨텐츠를 복제하고 필요에 따라 서식을 수정합니다. 그런 다음 대상을 사용하여 언어별로 사용자에게 컨텐츠를 타깃팅합니다. 대상 그룹 참조

- 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성기간을 제어하도록 게시 계획을 구성합니다.

비디오 컨텐츠 생성

컨텐츠 라이브러리를 사용하여 직원 포털에 표시할 비디오 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

제목 텍스트, 본문 텍스트, 텍스트 색, 배경색 및 배경 이미지와 같은 기능을 비디오 링크에 추가하려면 컨텐츠 라이브러리의 포털 스타일 지정 컨텐츠를 사용합니다. 자세한 내용은 배너, 블록/공지 또는 비디오에 대한 스타일 지정 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
컨텐츠 라이브러리는 다음과 같은 유형의 비디오를 지원합니다.

- HTML5

> **주:**
> 가리키기 텍스트 또는 도구 설명은 현재 HTML5에서 지원되지 않습니다.

- YouTube
- Vimeo

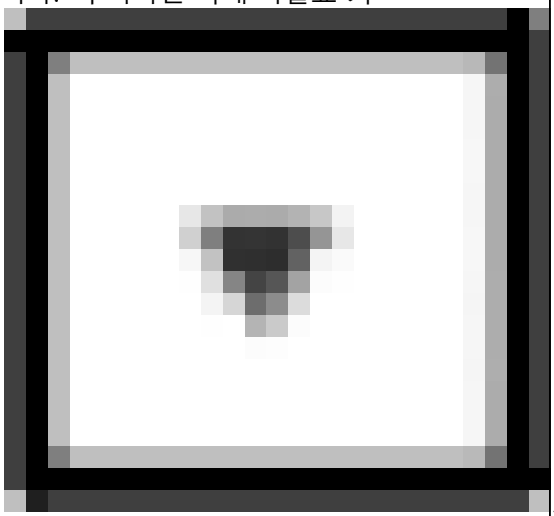
프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 비디오를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
비디오 URL	컨텐츠로 표시할 비디오에 대한 링크입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	현재는 YouTube 및 Vimeo 비디오만 지원됩니다. 포함된 비디오 링크를 사용해야 합니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘 (🔍)을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다. 이 목록은 아래 화살표 키  ( )를 선택할 때 선택할 수 있는 컨텐츠와 일치합니다. 또한 이 기록 미리 보기 아이콘 (ⓘ)을 선택하여 링크 컨텐츠 기록을 볼 수도 있습니다. **주:** 구성 또는 확장에 따라 링크가 새 창에서 열릴 수 있습니다.

7. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.
8. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.

언어를 전환하거나 콘텐츠를 번역하려면 오른쪽 상단의 언어 설정 드롭다운을 선택합니다.

언어를 전환하고 양식의 필드가 다른 언어로 나타나도록 하려면 상단의 언어 전환 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 거버넌스

에서 포털 컨텐츠를 요청하면 컨텐츠 요청Content Governance항목 관련 목록 탭이 나타납니다. 컨텐츠 요청 항목을 선택하여 요청에 대한 정보를 봅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 요청 항목의상태가 진행 중이면 검토를 위해 보내기 버튼이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠가 검토를 위해 시작한 사람 또는 컨텐츠 요청자에게 전송됩니다.

> **주:**
> 검토 후 컨텐츠를 편집하려면 컨텐츠 요청 항목 상태를 진행 중으로 변경해야 합니다.

URL 컨텐츠 생성

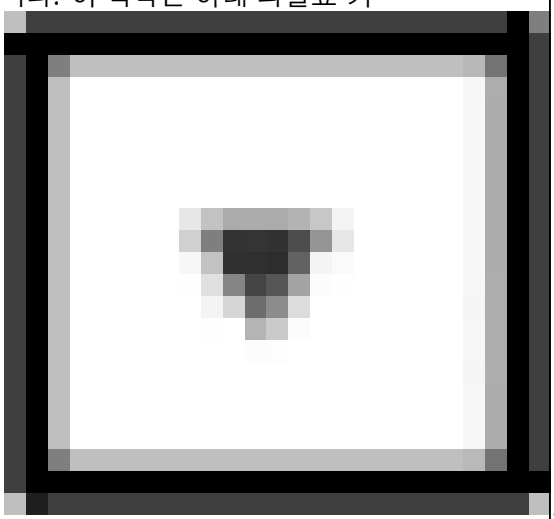
컨텐츠 라이브러리를 사용하여 정보에 대한 링크가 포함된 URL 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 **URL**을 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
링크	직원에 대해 표시할 컨텐츠의 URL 링크입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘 (🔍)을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다. 이 목록은 아래 화살표 키 ()를 선택할 때 선택할 수 있는 컨텐츠와 일치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 구성 또는 확장에 따라 링크가 새 창에서 열릴 수 있습니다.

7. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.
8. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.
   컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

   언어를 전환하거나 콘텐츠를 번역하려면 오른쪽 상단의 언어 설정 드롭다운을 선택합니다.

   언어를 전환하고 양식의 필드가 다른 언어로 나타나도록 하려면 상단의 언어 전환 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠 거버넌스

   에서 포털 컨텐츠를 요청하면 컨텐츠 요청Content Governance항목 관련 목록 탭이 나타납니다. 컨텐츠 요청 항목을 선택하여 요청에 대한 정보를 봅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠 요청 항목의상태가 진행 중이면 검토를 위해 보내기 버튼이 나타납니다.

   컨텐츠가 검토를 위해 시작한 사람 또는 컨텐츠 요청자에게 전송됩니다.

   주:
   검토 후 컨텐츠를 편집하려면 컨텐츠 요청 항목 상태를 진행 중으로 변경해야 합니다.

이미지 기반 링크 컨텐츠 생성

컨텐츠 라이브러리를 사용하여 그림이나 그래픽을 업로드하고 URL에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 이미지 기반 링크를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. 서비스 포털 또는 Employee Center에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다. 주: 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
링크	직원 센터 또는 직원 센터 프로에 표시할 컨텐츠의 URL 링크입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다. 주: 구성 또는 확장에 따라 링크가 새 창에서 열릴 수 있습니다.
이미지 이미지를 추가하려면 클릭	URL이 포함된 이미지입니다. 클릭하여 이미지 추가 링크를 선택하여 이미지를 추가합니다.

7. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.
8. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.
   컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

   언어를 전환하거나 콘텐츠를 번역하려면 오른쪽 상단의 언어 설정 드롭다운을 선택합니다.

   언어를 전환하고 양식의 필드가 다른 언어로 나타나도록 하려면 상단의 언어 전환 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 거버넌스

에서 포털 컨텐츠를 요청하면 컨텐츠 요청Content Governance항목 관련 목록 탭이 나타납니다. 컨텐츠 요청 항목을 선택하여 요청에 대한 정보를 봅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 요청 항목의상태가 진행 중이면 검토를 위해 보내기 버튼이 나타납니다.

컨텐츠가 검토를 위해 시작한 사람 또는 컨텐츠 요청자에게 전송됩니다.

주:
검토 후 컨텐츠를 편집하려면 컨텐츠 요청 항목 상태를 진행 중으로 변경해야 합니다.

이벤트 컨텐츠 생성

컨텐츠 라이브러리를 사용하여 직원에게 이벤트를 알리는 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 이벤트를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. Service Portal 또는 직원 센터에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
컨텐츠	
이벤트 시작	이벤트가 시작되는 날짜와 시간입니다.
이벤트 종료	이벤트가 종료되는 날짜와 시간입니다.
사용자 참조 테이블	블록 컨텐츠의 텍스트를 개인화하는 데 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. sn_hr_core_profile 테이블에서 변수를 선택하려면 **HR** 프로파일을 선택하십시오. 주: Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인을 활성화하면 **HR** 프로파일만 표시됩니다. sys_user 테이블에서 변수를 선택하려면 사용자를 선택하십시오.
서식 있는 텍스트	이벤트에 대한 메시지입니다. 편집 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정합니다. 사용자 참조 테이블 드롭다운에서 선택한 테이블에 따라 테이블의 변수를 사용하여 메시지를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 참조 테이블 드롭다운에서 사용자를 선택하면 필드 필드에 변수 목록이 나타납니다. 이름과 같은 변수를 배치하여 메시지에 사용자의 이름이 표시되도록 할 수 있으므로 수동으로 추가할 필요가 없습니다.
필드	이벤트의 서식 있는 텍스트를 사용자 지정하는 변수입니다. 사용자 참조 테이블 드롭다운에서 선택한 테이블에 따라 사용할 수 있는 변수가 결정됩니다.

7. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.
   컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

   언어를 전환하거나 콘텐츠를 번역하려면 오른쪽 상단의 언어 설정 드롭다운을 선택합니다.

   언어를 전환하고 양식의 필드가 다른 언어로 나타나도록 하려면 상단의 언어 전환 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠 거버넌스

   에서 포털 컨텐츠를 요청하면 컨텐츠 요청Content Governance항목 관련 목록 탭이 나타납니다. 컨텐츠 요청 항목을 선택하여 요청에 대한 정보를 봅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠 요청 항목의상태가 진행 중이면 검토를 위해 보내기 버튼이 나타납니다.

   컨텐츠가 검토를 위해 시작한 사람 또는 컨텐츠 요청자에게 전송됩니다.

   > **주:**
   > 검토 후 컨텐츠를 편집하려면 컨텐츠 요청 항목 상태를 진행 중으로 변경해야 합니다.

배너 컨텐츠 생성

컨텐츠 라이브러리를 사용하여 직원 포털에 나타나는 배너 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 배너를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

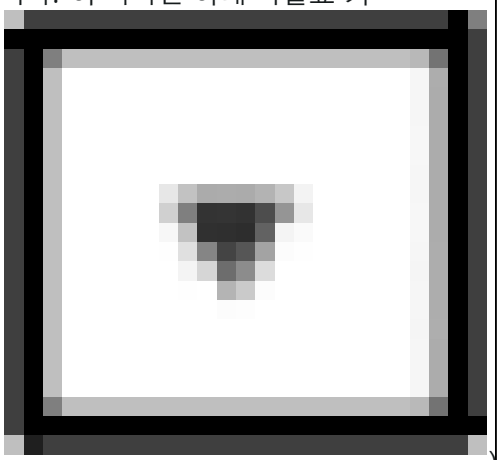
   설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
배경 이미지 이미지를 추가하려면 클릭	배너에 배경 이미지를 추가하는 링크입니다. 배너의 권장 크기는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 홈페이지 배너: 1440 x 400px ○ 주제 페이지: 1258 x 300px
사용자 참조 테이블	블록 컨텐츠의 텍스트를 개인화하는 데 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. sn_hr_core_profile 테이블에서 변수를 선택하려면 **HR** 프로파일을 선택하십시오. 주: Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인을 활성화하면 **HR** 프로파일만 표시됩니다. Sys_user 테이블에서 변수를 선택하려면 사용자를 선택하십시오.
사용자 열	HR 프로파일(sn_hr_core_profile) 테이블과 함께 조건을 평가할 때 사용자를 필터링합니다. 사용자 참조 테이블 필드에서 **HR** 프로파일을 선택한 경우에만 표시됩니다.
헤드라인	컨텐츠에 표시할 제목입니다. 배너에 그래픽만 표시하려는 경우에는 이 필드가 필요하지 않습니다.
헤딩 텍스트	배너 위에 표시할 헤드라인입니다. 80자로 제한됩니다. 변수를 사용하여 텍스트를 자동으로 삽입하고 독자를 위한 메시지를 커스터마이징할 수 있습니다. 변수는 선택한 참조 테이블에 따라 다릅니다.
본문 텍스트	배너 위에 표시할 상세 메시지입니다. 변수를 사용하여 텍스트를 자동으로 삽입하고 독자를 위한 메시지를 커스터마이징할 수 있습니다.
기본 버튼	배너의 다른 컨텐츠에 대한 링크가 있는 버튼을 표시하는 데 사용합니다. 버튼 제목 및 버튼 링크 필드를 표시합니다.
버튼 제목	버튼에 레이블을 표시하거나 사용자에게 클릭하라는 메시지를 표시하는 텍스트입니다. 기본 버튼이 녹색으로 전환된 경우에만 나타납니다.
버튼 링크	버튼을 선택하면 액세스를 제공하는 컨텐츠로 연결되는 링크입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	기본 버튼이 녹색으로 전환된 경우에만 나타납니다. 주: 목록을 사용하여 조회 아이콘 ()을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다. 이 목록은 아래 화살표 키  ()를 선택할 때 선택할 수 있는 컨텐츠와 일치합니다. 또한 이 기록 미리 보기 아이콘()을 선택하여 링크 컨텐츠 기록을 볼 수도 있습니다.

7. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.
8. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.
   컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

   언어를 전환하거나 콘텐츠를 번역하려면 오른쪽 상단의 언어 설정 드롭다운을 선택합니다.

   언어를 전환하고 양식의 필드가 다른 언어로 나타나도록 하려면 상단의 언어 전환 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 및 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠 거버넌스

   에서 포털 컨텐츠를 요청하면 컨텐츠 요청Content Governance항목 관련 목록 탭이 나타납니다. 컨텐츠 요청 항목을 선택하여 요청에 대한 정보를 봅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠 요청 항목의상태가 진행 중이면 검토를 위해 보내기 버튼이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠가 검토를 위해 시작한 사람 또는 컨텐츠 요청자에게 전송됩니다.

> **주:**
> 검토 후 컨텐츠를 편집하려면 컨텐츠 요청 항목 상태를 진행 중으로 변경해야 합니다.

서식 있는 텍스트 컨텐츠 생성

컨텐츠 라이브러리를 사용하면 서식 있는 텍스트 컨텐츠를 생성할 수 있으며, 이를 통해 창의적이고 주의를 끄는 방식으로 텍스트 서식을 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 서식 있는 텍스트를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
컨텐츠 이름	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. Service Portal 또는 직원 센터에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다. **주:** 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
블록 컨텐츠 사용	서식 있는 텍스트를 생성하거나 포털 컨텐츠에 대한 블록 컨텐츠를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	토글 스위치를 선택하여 블록 컨텐츠 필드를 표시합니다.
블록 컨텐츠	직원 센터에 표시할 블록 컨텐츠입니다. 블록 컨텐츠 사용 토글 스위치를 선택한 경우에만 나타납니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘(🔍)을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다. 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
사용자 참조 테이블	서식 있는 텍스트 필드의 텍스트를 개인화하는 데 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. 블록 컨텐츠 사용이 해제되면 나타납니다. Sn_hr_core_profile 테이블에서 변수를 선택하려면 **HR** 프로파일을 선택하십시오. ⓘ 주: Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인을 활성화하면 **HR** 프로파일만 표시됩니다. Sys_user 테이블에서 변수를 선택하려면 사용자를 선택하십시오.
사용자 열	HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 테이블과 함께 조건을 평가할 때 사용자를 필터링합니다. 사용자 참조 테이블 필드에서 **HR** 프로파일을 선택한 경우에만 표시됩니다.
서식 있는 텍스트	포털 컨텐츠로 표시할 메시지입니다. 편집 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정합니다. ⓘ 주: 서식 있는 텍스트를 번역할 때 HTML 위생 검사기는 HTML 서식을 제거하여 보안 문제로부터 보호할 수 있습니다. 자세한 내용은 HTML 위생 검사를 참조하세요.

7. 저장을 선택하여 기록을 저장하고 디자인 탭에 남아 있습니다.
8. 또는 저장 후 계속 을 선택하여 기록을 저장하고 게시 탭으로 이동합니다.
   컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

   언어를 전환하거나 콘텐츠를 번역하려면 오른쪽 상단의 언어 설정 드롭다운을 선택합니다.

   언어를 전환하고 양식의 필드가 다른 언어로 나타나도록 하려면 상단의 언어 전환 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성이 활성화된 경우에만

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

나타납니다. 이는 로그인 시 언어를 변경하는 것과 유사합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 거버넌스

에서 포털 컨텐츠를 요청하면 컨텐츠 요청Content Governance항목 관련 목록 탭이 나타납니다. 컨텐츠 요청 항목을 선택하여 요청에 대한 정보를 봅니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 요청 항목의상태가 진행 중이면 검토를 위해 보내기 버튼이 나타납니다.

컨텐츠가 검토를 위해 시작한 사람 또는 컨텐츠 요청자에게 전송됩니다.

주:
검토 후 컨텐츠를 편집하려면 컨텐츠 요청 항목 상태를 진행 중으로 변경해야 합니다.

달력 컨텐츠 생성

컨텐츠 라이브러리를 사용하면 직원이 예약된 이벤트를 빠르게 볼 수 있는 달력 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 포털을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 달력을 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 새 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설계

필드	설명
제목	생성하거나 편집 중인 컨텐츠를 설명하는 이름입니다.
컨텐츠 유형	생성하거나 편집 중인 컨텐츠 유형입니다. 달력을 선택합니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. Service Portal 또는 직원 센터에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
일정	직원 센터에 표시하려는 달력입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다.

7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다. 컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.
8. 또는 제출을 선택하여 기록을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.

알림 컨텐츠

이메일, 푸시 및 SMS 알림을 생성하여 직원에게 직접 메시지를 보냅니다. 메시지를 캠페인의 일부로 보낼 수도 있습니다.

Now Platform

HR Service Delivery에서 이메일, 푸시 또는 SMS를 사용하려면 Now Platform# 설명서의 단계와 프로세스를 수행하십시오.

- Notify[com.snc.notify] 플러그인을 활성화합니다.
- 다음 시스템 속성이 올바르게 구성되었는지 확인합니다.
  - sn_ca.sms_notification.max_events: SMS에 대해 실행된 작업당 큐에 대한 최대 캠페인 이벤트 수를 결정합니다. 기본값은 50입니다.
  - sn_ca.sms_notification.max_users_per_event: SMS에 대해 캠페인 이벤트당 추가할 최대 사용자 수를 결정합니다. 기본값은 1,000입니다.
  - sn_cd.sms_notification.max_recipients: SMS에 대해 컨텐츠 제공 알림당 추가할 최대 사용자 수를 결정합니다. 기본값은 50,000입니다.
  - sn_cd.sms_notification.max_users_per_event: SMS에 대해 컨텐츠 제공 알림당 추가할 최대 사용자 수를 결정합니다. 기본값은 1,000입니다.
  - glide.notify.sms.max_concatenation: Notify는 SMS 연결 개념을 지원합니다. 단일 SMS의 최대 길이는 일반 텍스트의 경우 160자, 유니코드 SMS 메시지의 경우 70자입니다. 최대 길이에 도달하면 최대 10개의 SMS 메시지가 서로 연결됩니다. 이 속성은 하나의 큰 SMS

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시지에 연결된 SMS 메시지의 최대 수를 구성합니다. 본문 길이를 초과하면 본문이 잘리고 메시지가 기록됩니다.

> **주:**
> 요금은 SMS당 부과됩니다. 즉, 1,600자 SMS가 160자 SMS보다 10배 비쌉니다. 또한 일부 제공자만 SMS 연결을 지원합니다.

- SMS 서비스 제공자와 함께 작동하도록 알림을 구성하거나 Twilio 계정을 구성합니다. Twilio로 알림 구성을 참조하십시오.
- 알림 컨텐츠를 생성합니다. 알림 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
- 알림 컨텐츠를 생성합니다. 알림 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
- SMS 컨텐츠를 캠페인에 매핑합니다(컨텐츠 경험). 캠페인 생성 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠(컨텐츠 경험)의 일정을 예약합니다. 캠페인 생성, 캠페인 컨텐츠 생성, 캠페인 번들/스테이지 생성또는 컨텐츠 제공 예약을 참조하십시오.
- 예약된 작업을 실행합니다.
  - 컨텐츠 경험: SMS 알림 전송: 캠페인에 대한 SMS 알림 전송을 담당합니다. 기본값은 1시간마다 실행입니다.
  - 컨텐츠 경험: 캠페인 대상 업데이트: 캠페인 대상을 재평가하고 더 이상 기준을 충족하지 않는 직원을 제거합니다.

    정의된 기준과 일치하는 사용자를 캠페인에 추가합니다. 캠페인 사용자가 캠페인 대상 관련 목록에 표시됩니다.
  - 컨텐츠 경험: 비포털 캠페인 컨텐츠 추가: 전송된 이메일에 대한 sn_ca_campaign_item_user_records를 생성합니다. 이메일을 보내지 않습니다.
  - Content Publishing: SMS 알림 전송: 컨텐츠 제공에 대한 SMS 알림 전송을 담당합니다. 기본값은 1시간마다 실행입니다.

자세한 내용은 이메일 및 SMS 알림, Notify, 번호및 번호 그룹을 참조하십시오.

알림 컨텐츠 추가 또는 수정

알림 컨텐츠를 사용하여 이메일, SMS 또는 푸시를 통해 직원 모바일 장치로 직원에게 직접 정보 알림을 보냅니다. 알림은 자세한 내용을 제공하는 포털로 사용자를 안내하는 데 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 알림을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택에서 이메일 또는 푸시를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.

알림 컨텐츠

필드	설명
제목	알림의 설명이 포함된 제목입니다. 제목은 동일할 수 있지만 알림의 주제는 아닙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
보낸 사람	알림을 가져올 사람 또는 조직의 이메일 주소입니다. **주:** 이 필드는 컨텐츠 유형이이메일인 경우에만 나타납니다.
답글 대상	대상이 알림에 응답할 수 있도록 하려는 경우 회신을 수락할 수 있는 이메일 주소입니다. **주:** 이 필드는 컨텐츠 유형이 이메일인 경우에만 나타납니다.
제목	이메일의 제목 라인과 비슷한 알림 제목입니다. **주:** 이 필드는 컨텐츠 유형이 이메일인 경우에만 나타납니다.
블록 컨텐츠 사용	알림 메시지에 대해 재사용 가능한 블록 컨텐츠를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오. **주:** 이 필드는 컨텐츠 유형이 이메일인 경우에만 나타납니다.
블록 컨텐츠	목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하여 알림 메시지에 사용할 블록 컨텐츠를 선택합니다. 블록 컨텐츠 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다. **주:** 이 필드는 컨텐츠 유형이 이메일인 경우에만 나타납니다.
컨텐츠 유형	전송하려는 알림의 유형입니다. ○ 이메일: 사용자에게 이메일을 보내려면 선택하십시오. **주:** 모든 수신자가 BCC 필드로 이동하고 표시되지 않습니다. ○ 푸시: 사용자에게 SMS 메시지를 보내려면 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	알림이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다. 주: 컨텐츠를 게시하려면 컨텐츠가 활성 상태여야 합니다.
본문	알림의 본문 또는 메시지입니다. 이미지를 삽입할 때 1440x600픽셀(px)과 파일 크기 100-500KB의 파일 크기를 사용합니다. 파일 크기는 100KB가 최적입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형이 이메일인 경우에만 나타납니다. 주: 이미지를 최적화합니다. Service Portal의 성능을 향상시킵니다. 또한 최상의 품질을 얻기 위해 SVG 파일을 사용합니다.
메시지	푸시를 통해 보내려는 메시지입니다. 1,600자까지만 입력할 수 있습니다. 주: 이 필드는 컨텐츠 유형이 푸시인 경우에만 나타납니다.

6. 제출 또는 업데이트를 선택하여 저장하고 알림 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.
   컨텐츠 예약으로 이동하여 컨텐츠를 제공할 대상, 날짜 및 시간을 정의합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오. 또는 컨텐츠 관리로 이동하여 컨텐츠를 캠페인 번들에 추가합니다. 자세한 내용은 캠페인 번들/스테이지 생성 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

   주:
   푸시 또는 SMS 컨텐츠에는 현지화 프레임워크 통합을 사용할 수 없습니다.

모바일 컨텐츠

직원이 모바일 장치에서 볼 수 있는 다양한 유형의 컨텐츠를 생성합니다.

모바일 배너 컨텐츠 생성 또는 편집

직원이 모바일 장치에서 볼 수 있는 배너 컨텐츠를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 모바일을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 모바일 배너를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 모바일 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모바일 컨텐츠

필드	설명
제목	모바일 배너의 제목입니다.
컨텐츠 유형	생성하거나 편집 중인 컨텐츠 유형입니다. 모바일 배너를 선택합니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
이미지	모바일 배너에 표시할 이미지입니다.
링크	모바일 배너에 사용할 링크입니다. 사용자가 배너의 아무 곳이나 탭하면 링크가 표시됩니다.
헤더 텍스트	배너의 헤더에 나타나는 텍스트입니다.
텍스트	배너 본문에 표시되는 텍스트입니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. Service Portal 또는 직원 센터에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다. 주: 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.

7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다. 컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.
8. 또는 제출을 선택하여 기록을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 텍스트 카드 컨텐츠 생성 또는 편집

직원이 모바일 장치에서 볼 수 있는 텍스트 카드 컨텐츠를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 모바일을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 모바일 텍스트 카드를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 모바일 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모바일 컨텐츠

필드	설명
제목	모바일 텍스트 카드의 제목입니다.
컨텐츠 유형	생성하거나 편집 중인 컨텐츠 유형입니다. 모바일 텍스트 카드를 선택합니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
링크	모바일 텍스트 카드에 사용할 링크입니다. 사용자가 텍스트 카드의 아무 곳이나 탭하면 링크가 표시됩니다.
헤더 텍스트	텍스트 카드의 헤더에 나타나는 텍스트입니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. Service Portal 또는 직원 센터에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다. 주: 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.
스타일	모바일 텍스트 카드의 스타일: ○ 연하게 ○ 진하게

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다. 컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.
8. 또는 제출을 선택하여 기록을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.

모바일 비디오 컨텐츠 생성 또는 편집

직원이 모바일 장치에서 볼 수 있는 비디오 컨텐츠를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 모바일을 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 모바일 비디오를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 모바일 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

모바일 컨텐츠

필드	설명
제목	모바일 텍스트 카드의 제목입니다.
컨텐츠 유형	생성하거나 편집 중인 컨텐츠 유형입니다. 모바일 비디오를 선택합니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
링크	모바일 비디오에 사용할 링크입니다. 사용자가 비디오 아래 영역을 탭하면 링크가 표시됩니다.
비디오 링크	모바일 비디오에 표시할 비디오입니다. 주: 현재는 YouTube 및 Vimeo 링크만 지원됩니다.
헤더 텍스트	모바일 비디오의 헤더에 나타나는 텍스트입니다.
텍스트	모바일 비디오에 표시할 텍스트입니다.
순서	여러 개의 컨텐츠가 캐러셀에 표시되는 경우 표시되는 순서를 정의할 수 있습니다. Service Portal 또는 직원 센터에 컨텐츠가 나타나는 순서를 정의하는 번호를 입력합니다. 더 낮은 번호가 할당되면 컨텐츠가 캐러셀의 시작 부분에 더 가깝게 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 순서를 결정할 때 100의 증분을 사용하십시오. 이 방법을 사용하면 쉽게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 링크에 1, 2, 3, 4, 5 번호를 매긴 다음 새 컨텐츠를 2 다음에 배치하려고 했습니다. 3, 4, 5의 번호를 다시 매겨야 할 것입니다. 100, 200 및 300을 사용하는 경우 100에서 200 사이에 컨텐츠를 배치하려고 하면 101에서 199까지의 숫자를 사용하면 됩니다.

7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다. 컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.
8. 또는 제출을 선택하여 기록을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.

할 일 콘텐츠

직원에게 동작을 수행하도록 요청하는 작업을 할당할 수 있습니다.

생성할 수 있는 할 일 컨텐츠 유형은 다음과 같습니다.

- 버튼 완료
- 전자 서명
- 비디오 재생
- 링크 보기

할 일 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 할 일 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.

또한 배너 또는 스타일 지정 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

할 일 컨텐츠 생성

직원에게 동작을 수행하도록 요청하는 작업을 할당할 수 있습니다. 작업이 완료되면 캠페인의 일부로 할 일을 포함하거나 추가 컨텐츠를 트리거할 수도 있습니다. 이메일을 통해 할 일을 전송할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager

이 태스크 정보
예를 들어, 혜택 캠페인에 대한 공개 등록은 작업을 할 일로 나타나게 할 수 있습니다. 이러한 작업은 직원에게 의료 보험에 가입하라는 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 할 일을 선택합니다.
4. 버튼 완료, 전자 서명, 비디오 재생 또는 링크 보기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식을 작성합니다.
   각 필드에 대한 자세한 내용은 할 일 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
6. 제출 또는 저장을 선택합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다. 컨텐츠 예약에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.

   할 일 컨텐츠가 배너 또는 스타일 컨텐츠에 추가할 수 있는 링크가 되도록 하려면 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

   컨텐츠를 다른 언어로 번역하도록 요청하려면 상단의 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다. 이 버튼은 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성

콘텐츠 게시을 사용하여 배너 또는 스타일 컨텐츠 항목과 할 일 컨텐츠 항목 간의 링크를 생성합니다.

할 일 링크를 제공하는 두 가지 방법은 다음과 같습니다.

- 예약된 컨텐츠(콘텐츠 게시)
- 캠페인(콘텐츠 경험)

배너 또는 스타일 컨텐츠 항목에 대한 할 일 링크를 생성하여 보다 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다. 배너 또는 스타일 컨텐츠에 할 일 링크를 배치하면 우선순위가 높은 할 일 작업에서 눈에 잘 띕니다.

콘텐츠 게시용 프로세스

배너 또는 스타일 컨텐츠에 대한 할 일 링크를 생성하려면 다음을 수행합니다.

- 할 일 컨텐츠 생성: 자세한 내용은 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.
- 할 일 컨텐츠를 참조하는 링크 컨텐츠 생성: 자세한 내용은 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

  주:
  유형 필드에서 할 일을 선택합니다. 할 일 컨텐츠 목록에서 이전에 생성한 할 일 컨텐츠를 선택합니다.

  .
- 링크 컨텐츠를 참조하는 포털 컨텐츠를 생성합니다.
- 콘텐츠 게시을 사용하여 컨텐츠를 예약합니다.
  - 포털 컨텐츠(배너 또는 스타일 컨텐츠)를 예약합니다.

    주:
    할 일 컨텐츠는 포털 컨텐츠(배너 또는 스타일 컨텐츠)를 예약하면 자동으로 예약됩니다.

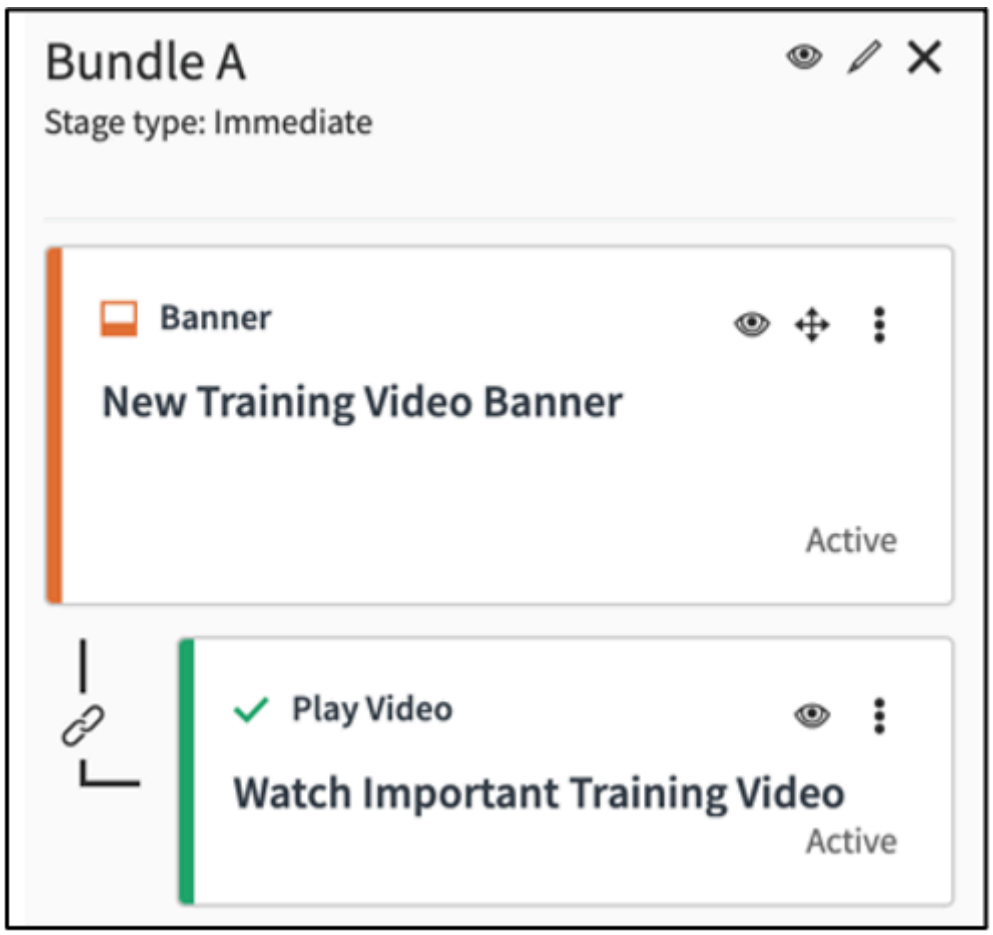
  - 저장을 선택한 후에 할 일 예약된 컨텐츠가 할 일 예약된 컨텐츠 필드에 표시됩니다. 할 일 컨텐츠는 포털 컨텐츠의 일정과도 일치합니다.
  - 할 일 컨텐츠는 링크 컨텐츠가 예약된 경우 별도로 자동으로 예약됩니다.
  - 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.
  - Content Publishing: 할 일 생성 예약된 작업이 실행되어야만 컨텐츠를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콘텐츠 경험용 프로세스(캠페인)

캠페인 내에서 배너 또는 스타일 컨텐츠에 대한 할 일 링크를 생성하려면 먼저 스테이지와 컨텐츠가 있는 캠페인이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오. 콘텐츠 게시에도 동일한 단계를 사용하지만 컨텐츠를 예약하는 대신 캠페인 스테이지에 추가합니다.

- 할 일 컨텐츠를 생성합니다.
- 할 일 링크 컨텐츠를 참조하는 링크 컨텐츠를 생성합니다.
- 링크 컨텐츠를 참조하는 포털 컨텐츠를 생성합니다.
- 캠페인의 활동으로 포털 컨텐츠를 스테이지/번들에 추가합니다.
  - 레거시 목록 및 양식 또는 캠페인 빌더 UI를 사용하여 포털 컨텐츠를 추가할 수 있습니다.
  - 자세한 내용은 캠페인 생성 문서를 참조하십시오.
- 캠페인 빌더 UI를 사용하면 배너와 링크 컨텐츠가 표시됩니다.



- 포털 미리 보기를 사용하여 컨텐츠를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 캠페인 미리 보기 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠를 검증한 후 게시합니다.

> **주:**
> 배너(상위) 컨텐츠를 삭제하지 않으면 링크 컨텐츠를 삭제할 수 없습니다. 또한 배너(상위) 컨텐츠를 이동하지 않으면 링크 컨텐츠를 다른 스테이지(번들)로 이동할 수 없습니다.

펄스 설문 조사 컨텐츠

피드백을 받을 수 있기 위한 수단으로 펄스 설문 조사를 생성하여 직원에게 보낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

펄스 설문 조사 컨텐츠 생성

피드백을 얻고 동작을 수행하며 영향을 측정하기 위해 직원에게 제공할 수 있는 펄스 설문 조사를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 펄스를 선택합니다.
4. 컨텐츠 형식 선택 열에서 펄스 설문 조사를 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

설문 조사 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	펄스 컨텐츠에 적합한 이름입니다.
테마	펄스 컨텐츠를 연결하려는 테마입니다. **주:** 그룹 펄스 유형의 테마만 펄스 컨텐츠에서 선택할 수 있습니다.
활성	펄스 컨텐츠가 활성 상태이며 사용 가능함을 표시하는 옵션입니다.

7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
8. 질문 관련 목록에서 다음 동작을 수행합니다.
   - 컨텐츠에 질문을 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다. 자세한 내용은 펄스 문제 생성 문서를 참조하십시오.
   - 문제 은행에서 질문을 추가하려면 문제 은행에서를 클릭합니다.

컨텐츠(펄스 컨텐츠 유형)를 콘텐츠 경험의 캠페인 혹은 콘텐츠 게시의 일정 컨텐츠에 추가합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 예약 문서를 참조하십시오.

주: 자세한 내용은 Listening Posts를 참조하십시오.

펄스 문제 생성

펄스 설문 조사에 질문을 작성하거나 펄스 문제 은행에 질문을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lp.creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Listening Posts** 〉 펄스 문제 은행.
2. 질문 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   주:
   또한 새로 만들기를 클릭하여 펄스 설문 조사를 열고 펄스 설문 조사에 질문을 직접 추가할 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   펄스 설문 조사 질문 양식

필드	설명
이름	질문의 이름입니다.
질문	질문에 대한 설명입니다.
유형	펄스 설문 조사의 이름입니다.
점수 옵션	펄스 설문 조사에서 묻는 질문에 대한 점수가 제공되는 형식입니다. 예를 들면 별 또는 숫자입니다.
설명	사용자가 펄스 설문 조사에서 질문을 가리킬 때 나타나는 설명입니다.
순서	설문 조사에서 질문을 배치하고자 하는 순서입니다. 예를 들면 순서가 낮은 질문이 설문 조사에 먼저 배치됩니다.
추가 정보 허용	사용자가 자세한 정보를 입력할 수 있도록 설문 조사에 텍스트 상자를 제공하는 옵션입니다.
활성	질문이 평가 및 메트릭 계산에 사용됨을 표시하는 옵션입니다.
필수	질문에 대한 응답이 필수임을 표시하는 옵션이며 설문 응답자는 해당 질문에 반드시 응답해야 합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Facebook Workplace 컨텐츠

직원에게 연락하기 위한 또 다른 방법으로 회사의 Facebook 페이지용 컨텐츠를 생성합니다.

주:
Facebook Workplace ServiceNow Store 는 2023년 9월부터 스토어에서 다운로드할 수 없습니다.

Facebook 컨텐츠 생성 또는 편집

회사의 Facebook 페이지용 컨텐츠를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠를 선택합니다.
3. 플랫폼 선택 열에서 **Facebook**을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 컨텐츠 형식 선택 섹션에서 **Facebook Workplace** 게시물을 선택합니다.
5. 계속을 선택합니다.
6. **Facebook Workplace** 컨텐츠 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Facebook 컨텐츠

필드	설명
제목	Facebook 컨텐츠의 제목입니다.
컨텐츠 유형	생성하거나 편집 중인 컨텐츠 유형입니다. **Facebook Workplace** 게시물을 선택합니다.
활성	컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
메시지	Facebook 게시물의 메시지로 표시되는 텍스트입니다.
URL	회사의 Facebook 페이지에 게시할 컨텐츠에 대한 링크입니다. 주: 목록을 사용하여 조회 아이콘(🔍)을 선택하여 링크 컨텐츠 목록을 봅니다.
이미지를 클릭하여 추가...	URL이 포함된 이미지입니다. 클릭하여 추가... 링크를 선택하여 이미지를 추가합니다.

7. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   컨텐츠 예약 관련 목록이 나타납니다. 컨텐츠 게시에 대한 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.
8. 또는 제출을 선택하여 기록을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.

직원 포럼

직원 포럼은 직원이 다른 직원과 연결하고 참여하고 협업하는 데 도움을 줍니다. 직원 포럼을 사용하여 업무 정보를 공유하고, 직원 참여를 촉진하고, 아이디어 및 피드백을 장려하고, 직원이 의견을 제시하게 합니다.

사용자는 질문을 게시하고, 블로그 또는 비디오를 검토하고, 과거 토론을 검색하여 문제에 대한 빠른 응답을 받을 수 있습니다. 직원 커뮤니티는 셀프 서비스 전략의 중요한 부분이 될 수 있습니다.

주:
직원 포럼 기능을 사용하려면 직원 센터 프로 구독이 필요합니다. Employee Center Pro(com.snc.employee_center_pro) 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 직원 센터 프로 설치 문서를 참조하십시오.

직원 포럼은 직원 센터 또는 직원 센터 Pro와 통합하여 셀프 서비스 포럼의 전체 제품군을 제공합니다. 직원은 직원 센터 또는 직원 센터 Pro의 링크를 통해 주제를 게시하고 보고 구독할 수 있는 커뮤니티로 이동합니다.

직원 포럼은 다음과 같은 작업을 위해 캠페인 및 직원 센터 또는 직원 센터 Pro와 통합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 컨텐츠를 Content Publishing에서 커뮤니티 또는 포럼에 직접 게시할 수 있고, 컨텐츠를 예약할 때 자동으로 링크를 생성할 수 있습니다.
- 커뮤니티 또는 포럼 컨텐츠는 캠페인의 일부가 되거나 직원 센터 또는 직원 센터 Pro에 게시될 수 있습니다. 커뮤니티 또는 포럼 컨텐츠에는 블로그 게시물, 이벤트, 비디오 또는 게시물이나 기타 컨텐츠에 연결되는 링크가 포함될 수 있습니다.

사용자에게 커뮤니티의 사용 약관에 동의하라는 메시지를 표시하도록 직원 포럼을 구성하고, 커뮤니티 프로파일이 해당 HR 프로파일과 동기화되는지 확인합니다. Communities와 함께 설치되는 속성 및 커뮤니티 사용 약관 생성 의 sn_communities.disable_terms_**conditions_role** 속성의 **sn_communities.disable_terms_conditions_role** 속성을 참조하십시오.

커뮤니티 프로파일 구성의 내용을 참조하십시오.

커뮤니티에 대한 자세한 내용은 커뮤니티를 참조하십시오.

포럼 컨텐츠 추가 또는 수정

직원 포럼을 통해 직원 센터 Pro에 나타나는 캠페인의 일부로 직원에게 컨텐츠를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager

이 태스크 정보
포럼 컨텐츠를 생성하려면 다음을 수행하여 커뮤니티 또는 포럼에 게시해야 합니다.

- 커뮤니티 컨텐츠를 게시할 포럼입니다. 포럼 생성에 대한 자세한 내용은 커뮤니티 포럼 구성을 참조하십시오.
- 컨텐츠 예약 포럼 컨텐츠를 예약하는 동안 자동으로 링크를 만들 수 있습니다. 예약에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.
- 캠페인, 이메일 또는 직원 센터 링크를 사용합니다.
- 컨텐츠 제공: 포럼에 게시 예약된 작업은 기본적으로 매시간 실행되어 게시를 처리합니다. 예약된 작업에 대한 자세한 내용은 예약된 작업을 참조하세요.

주:
이 기능을 사용하려면 Communities(com.sn_communities) 플러그인을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리 〉 커뮤니티.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

커뮤니티 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	커뮤니티 게시물을 식별하는 제목 또는 이름입니다.
컨텐츠 유형	커뮤니티 게시물의 분류입니다. 컨텐츠 유형 선택에 따라 게시 변경을 정의하는 데 사용되는 필드입니다. ○ 커뮤니티 블로그 ○ 커뮤니티 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 커뮤니티 비디오 ○ 포럼 게시물 목록(특정 포럼의 게시물 나열) 주: 커뮤니티 컨텐츠 유형에 대한 자세한 내용은 커뮤니티 컨텐츠 유형을 참조하십시오.
활성	커뮤니티 게시물이 활성 상태이며 게시할 수 있음을 나타냅니다.

선택한 컨텐츠 유형에 따라 필드가 변경됩니다.

커뮤니티 블로그

커뮤니티 블로그 필드

필드	설명
블록 컨텐츠 사용	서식 있는 텍스트가 아닌 블록 컨텐츠를 사용하고 있음을 나타냅니다. 블록 컨텐츠 생성에 대한 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
블록 컨텐츠	블록 컨텐츠 사용 상자를 선택하면 나타납니다. 기존 블록 컨텐츠에 액세스하거나 커뮤니티 블로그의 컨텐츠를 만들려면 클릭합니다.
설명	블록 컨텐츠 사용 상자 선택을 취소하면 나타납니다. 커뮤니티 블로그에 서식 있는 텍스트를 입력합니다.

가상 이벤트를 선택하는 경우 커뮤니티 이벤트의 필드가 다릅니다.

커뮤니티 이벤트 필드

필드	설명
참석자 목록 표시	참석자가 다른 참석자 목록을 볼 수 있음을 나타냅니다.
참석자 제한	이벤트에 참석할 수 있는 최대 참석자 수를 결정합니다.
가상 이벤트	이벤트가 온라인 상태임을 나타냅니다. 이 확인란을 선택하면 이벤트 URL, 시작 시간 및 종료 시간 필드가 나타납니다.
이벤트 URL	가상 모임에 대한 URL 링크입니다.
시작 시간	가상 이벤트가 시작되는 날짜와 시간입니다.
종료 시간	가상 이벤트가 종료되는 날짜와 시간입니다.
위치 이름	이벤트 위치의 이름 또는 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
주소	이벤트 위치의 주소입니다.
구/군/시	이벤트 위치의 도시입니다.
우편 번호	이벤트 위치의 우편 번호입니다.
시간대	이벤트 위치의 시간대입니다. 이벤트 예약 및 미리 알림을 결정하는 데 사용됩니다.
이벤트 미리 알림	이벤트 미리 알림을 보낼 시기를 나타냅니다.
시/도	이벤트 위치의 시/도입니다.
국가	이벤트 위치의 국가입니다.
설명	이벤트에 대한 설명입니다.

커뮤니티 비디오

커뮤니티 비디오 필드

필드	설명
비디오	커뮤니티에 게시하려는 비디오에 연결하거나, 캠페인의 일부로 사용하거나 직원 센터에 게시합니다. 비디오는 인기 비디오 사이트에 연결되는 웹 URL로 나타납니다. 지원되는 비디오 링크 호스트: ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com 비디오 컨텐츠에 대한 자세한 내용은 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
설명	비디오에 대한 설명입니다.

포럼 게시물 목록

포럼 게시물 목록 필드

필드	설명
목록 유형	직원 센터에 포럼의 게시물을 표시할 방법 ○ 수동 목록: 표시할 순서와 컨텐츠 링크를 결정합니다. ○ 동적 목록: 자동으로 생성된 목록입니다.
포럼 링크	직원 센터에 표시할 포럼 링크를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	목록 유형에서 수동 목록을 선택하면 나타납니다. 포럼 링크 잠금 해제 아이콘을 클릭하고 표시할 링크를 선택합니다. 주: 선택한 첫 번째 포럼 링크가 직원 센터에 가장 먼저 나타납니다.
동적 목록 유형	게시물이 포럼 목록에 표시되는 방법입니다. ○ 최근 추가됨: 최근에 추가된 포럼 게시물이 나타납니다. ○ 가장 인기: 포럼 게시물입니다. 목록 유형에서 동적 선택 시 나타납니다.
목록 항목 수	표시할 포럼 게시물의 수입니다. 동적 목록 유형에서 가장 인기를 선택하는 경우에만 나타납니다.

커뮤니티 블로그

3. 양식을 저장하고 그대로 유지하려면 저장을 클릭하고, 저장한 다음 커뮤니티 컨텐츠 목록으로 돌아가려면 업데이트를 클릭하십시오.

결과
컨텐츠 예약으로 이동하여 컨텐츠를 제공할 대상, 날짜 및 시간을 정의합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오. 또는 캠페인 컨텐츠로 이동하여 컨텐츠를 캠페인 번들에 추가합니다. 자세한 내용은 캠페인 번들/스테이지 생성 문서를 참조하십시오.

직원 센터 메뉴에서 직원 포럼 메뉴 항목 만들기

직원이 직원 센터 포털 메뉴에서 포럼 메뉴에 액세스할 수 있도록 직원 포럼 메뉴 항목을 만들고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 메뉴.
2. **Employee Center**의 헤더 메뉴를 검색하여 엽니다.
3. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

메뉴 항목 필드

필드	설명
레이블	메뉴의 항목에 표시되는 이름입니다. 예를 들어 ## ## ##입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상위 메뉴	상위 메뉴를 선택합니다. 이 필드에는 항목을 추가하는 메뉴의 이름이 이미 포함되어 있어야 합니다. 필요에 따라 값을 다른 메뉴로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 Employee Center ##를 선택하여 직원 포럼 메뉴를 Employee Center 포털 헤더 메뉴에 추가할 수 있습니다.
순서	다른 메뉴 항목과 관련하여 메뉴에서 항목이 표시되는 위치를 결정하는 값입니다.
유형	항목이 링크되는 페이지의 종류입니다. 양식 필드는 이 목록에서 선택하는 옵션에 따라 달라집니다. ○ 페이지: Service Portal의 다른 페이지로 연결되는 링크입니다. ○ URL: 외부 웹 사이트로 연결되는 링크입니다. 새 브라우저 탭이나 창에서 URL을 열려면 **URL** 대상 필드에 _blank를 입력합니다. ○ Service Catalog: Service Catalog로 연결되는 링크입니다. ○ 카탈로그 범주: Service Catalog 내의 특정 카탈로그 범주로 연결되는 링크입니다. ○ 카탈로그 항목: 특정 카탈로그 항목으로 연결되는 링크입니다. ○ 지식베이스: 이전에 포털의 기본 지식베이스로 구성한 지식베이스로 연결되는 링크입니다. ○ KB 주제: KB 주제 페이지로 연결되는 링크입니다. ○ KB 문서: 번호별로 KB 문서로 연결되는 링크입니다. ○ KB 범주: 지식베이스 내의 특정 KB 범주로 연결되는 링크입니다. ○ 필터링된 목록: 연결할 페이지를 결정하는 조건을 설정합니다. ○ 스크립팅된 목록: 연결할 페이지를 결정하는 스크립트를 입력합니다.
페이지	항목이 링크되는 포털 페이지의 이름입니다. 이 옵션은 메뉴 항목 유형으로 페이지를 선택하는 경우에 사용할 수 있습니다.
조건	헤더에 표시할 메뉴 항목에 필요한 조건을 결정합니다. 예를 들어 조건 gs.hasRole("sp_admin")은 메뉴 항목에 대한 액세스를 sp_admin 역할을 가진 사용자로 제한합니다. 이 값을 **false**로 설정하면 메뉴 항목이 숨겨집니다.
문자 모양	메뉴 항목 옆에 나타나는 아이콘입니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

6. 메뉴 항목 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 직원 포럼 메뉴에 하위 메뉴 항목을 추가합니다.

a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4단계를 참조하여 선택에 따라 특정 메뉴 항목이나 추가 메뉴 항목을 생성합니다.

- 직원 포럼 홈
- 질문하기
- 모든 포럼
- 모든 주제
- 이벤트
- 순위표
- 포인트 획득 방법

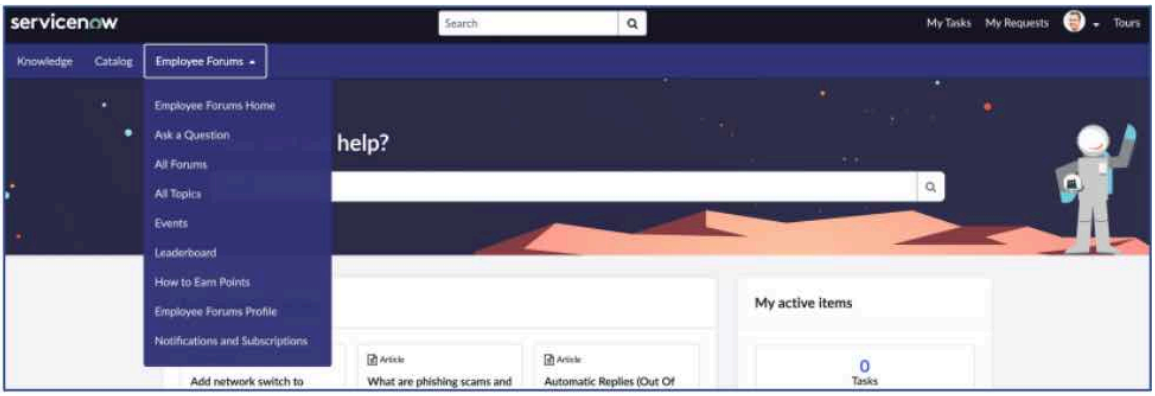
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 포럼 프로파일
- 알림 및 구독

b. 업데이트를 클릭합니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
표시된 것처럼 직원 포럼 메뉴가 직원 센터 헤더 메뉴에 나타납니다.



컨텐츠에 대한 게시 계획 생성

컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠를 생성한 후 하나 이상의 게시 계획을 추가하여 컨텐츠가 제공되는 위치, 대상 및 컨텐츠를 사용할 수 있는 기간을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

> **주:**
> Content Management 소유권 활성화 시스템 속성이 활성화되면 할당된 컨텐츠만 예약하고 게시할 수 있습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.

2. 게시할 컨텐츠를 선택합니다.
게시하려는 컨텐츠를 찾을 수 없는 경우 컨텐츠에서 활성 필드가 선택되어 있는지 확인합니다.

3. 저장 또는 저장 후 계속을 선택합니다.

4. 게시 탭을 선택합니다.

5. 게시 계획 추가를 선택합니다.

6. 양식을 작성합니다.

게시 계획 추가

필드	설명
일정 이름	컨텐츠에 대한 일정을 설명하는 이름입니다.
WHERE	
위치	컨텐츠를 표시할 위치입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 서비스 포털 ○ 모바일(뉴스 기사에만 해당) ○ 작업 공간: Human Resources Scoped App: Workspace(com.sn_hr_agent_workspace) 플러그인을 활성화해야 합니다.
섹션	이 옵션은 모바일을 선택한 경우에 나타납니다. 모바일 앱에서 뉴스 컨텐츠를 표시할 섹션입니다. 읽기 전용 필드입니다. 관리자는 다음에서 이 필드를 업데이트할 수 있습니다. 콘텐츠 게시 〉 고급 〉 속성. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
페이지	이 옵션은 서비스 포털 또는 작업 공간을 선택할 때 나타납니다. 컨텐츠를 표시할 직원 센터의 페이지입니다. 페이지는 예약하고 직원에게 제공할 컨텐츠를 표시하는 방법을 정의하는 코드와 구조를 포함하는 기존 기록입니다. **주:** 템플릿은 주제에 포함되어 있으며 페이지를 참조합니다. 템플릿은 페이지와 직접적인 관계가 있지만 여러 주제를 템플릿/페이지와 연결할 수 있습니다. 예를 들어 기본 시스템은 emp_employee-taxonomy 페이지를 제공하며 대부분의 주제는 해당 페이지와 연결됩니다. 자세한 내용은 주제 페이지 템플릿 생성 문서를 참조하십시오. 페이지에 연결된 주제가 있으면 분류 필드가 나타나고 분류 필드를 기준으로 필터링할 수 있으며 분류와 연결된 주제를 선택할 수 있습니다. 페이지를 선택하면 페이지에 나타나는 위젯 인스턴스만 위젯 인스턴스 선택 목록에서 사용 가능합니다. 이 기록 미리 보기 아이콘(ⓘ)을 선택하여 페이지 기록을 봅니다. **주:** 페이지를 사용하여 포털에서 사용 가능한 위젯을 필터링하는 것이 유용할 수 있지만 선택 사항입니다.
위젯	컨텐츠를 표시할 위젯입니다. 위젯에는 해당 인스턴스에 특정한 속성과 CSS가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	페이지 선택 목록에서 페이지를 선택하면 필터링된 위젯 인스턴스의 목록이 나타납니다. 이 기록 미리 보기 아이콘( )을 선택하여 위젯 기록을 봅니다. 주: emp_taxonomy_topic 페이지의 컨텐츠 경험 위젯에 스타일 또는 배너 컨텐츠를 예약하는 경우 일정에 있는 주제에 대해 원래 주제 배너 이미지가 표시되지 않습니다.
분류	컨텐츠를 표시할 조직 계층 구조의 분류 또는 최상위 수준입니다. 또한 분류별로 미리 보기를 필터링할 수도 있습니다. 분류는 요청, 문서, 빠른 링크 및 직원 커뮤니케이션과 같은 다양한 컨텐츠 유형을 한데 모아 놓은 계층 구조로 된 주제 모음입니다. 분류는 계층 구조의 최상위 수준이며 그 아래에 여러 개의 주제가 있을 수 있습니다. 예를 들어 HR 및 IT에 대한 분류가 있어 각 분류 아래에 특정 주제를 그룹화할 수 있습니다. 페이지 또는 주제 추가를 사용하여 미리 보기를 필터링할 때 주제가 분류 또는 선택한 페이지에 없을 수 있으므로 이 필드의 값이 변경될 수 있습니다. 이 필드가 회색으로 표시되면 선택한 페이지와 주제에 대해 하나의 분류만 있음을 나타냅니다.
주제 추가	컨텐츠를 표시할 주제입니다. 또한 주제와 연결된 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. 주제는 분류에 따라 구성됩니다. 주제에 대한 소유권 허용 (sn_cd.activate_topic_ownership) 시스템 속성이 예로 설정되고 주제가 본인 또는 소속 그룹에 할당되면 본인에게 할당된 주제나 제한이 없는 주제만 표시됩니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 및 컨텐츠 소유권 할당 문서를 참조하십시오. 주제의 소유권은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 게시할 컨텐츠를 예약할 수 있는 그룹 또는 사용자를 제한할 수 있습니다. ○ 주제에 할당된 컨텐츠를 편집할 수 있습니다. ○ 주제에 대한 컨텐츠를 미리 볼 수 있습니다. **주:** 컨텐츠에 대한 액세스 권한이 있는 다른 사용자는 제한된 주제로 예약된 컨텐츠를 볼 수 있지만 일정에서 주제를 제거할 수는 없습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.
WHO	
대상 추가(하나 이상)	컨텐츠를 보려는 사람입니다. 자세한 내용은 대상 그룹 문서를 참조하십시오. **주:** 개별 사용자를 위해 컨텐츠를 예약할 수 있는 옵션이 없습니다. 대상을 위한 컨텐츠를 예약할 수 있을 뿐입니다. 개별 사용자를 위해 컨텐츠를 예약하려면 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.
WHEN	
항상 활성	컨텐츠는 교체하거나 삭제할 때까지 무기한으로 표시됩니다.
특정 기간 동안 활성	컨텐츠가 특정 날짜 및 시간 범위 동안 나타납니다.
비활성	컨텐츠를 사용할 수 있지만 직원 센터에는 표시되지 않습니다.

7. 게시 계획 저장을 선택합니다.

   게시 계획을 생성하면 게시 탭에 포털 미리 보기 버튼이 나타나며, 이 버튼을 클릭하면 게시 후 컨텐츠가 직원 포털에 어떻게 표시될지 볼 수 있습니다.

   리치 컨텐츠나 포털 컨텐츠가 게시되면 컨텐츠를 체크아웃하여 편집해야 합니다. 게시된 컨텐츠 체크아웃 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 버전 관리

컨텐츠 버전 관리는 게시된 후 포털 및 서식 있는 컨텐츠 유형에 대한 변경 내용을 추적합니다.

컨텐츠 버전 관리는 게시 후 다음 컨텐츠 유형에 대한 변경 내용을 추적합니다.

- 배너
- 달력
- 이벤트

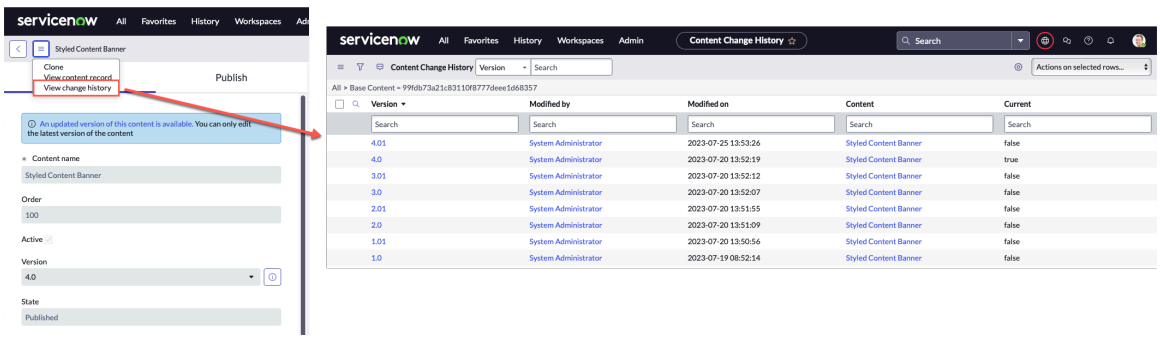
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이미지 기반 링크
- 서식 있는 컨텐츠
- 서식 있는 텍스트
- 스타일 컨텐츠
- URL
- 비디오

컨텐츠가 게시된 후 편집하려면 시스템에서 초안 상태의 새 버전으로 저장하는 컨텐츠를 체크아웃해야 합니다. 새 버전의 컨텐츠를 게시하면 시스템에서 버전 번호가 1.0씩 증가합니다.

주:
에서 컨텐츠 버전 관리를 사용하도록 설정해야 합니다. 콘텐츠 게시 〉 고급 〉 속성. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

다음 스크린샷은 컨텐츠 관리자가 이전 버전의 컨텐츠를 보고, 변경 시기 및 변경을 한 사용자를 식별할 수 있는 변경 기록의 예를 표시합니다.



편집을 위해 컨텐츠를 체크 아웃하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 게시된 컨텐츠 체크아웃.

게시된 컨텐츠 체크아웃

포털 또는 서식 있는 컨텐츠가 게시된 후에는 컨텐츠를 체크아웃하여 수정해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

주:
에서 컨텐츠 버전 관리를 사용하도록 설정해야 합니다. 콘텐츠 게시 〉 고급 〉 속성. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
컨텐츠 버전 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 컨텐츠 버전 관리.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리 〉 모두 보기.
2. 편집할 컨텐츠를 선택합니다.
3. 결제를 클릭합니다.
   새 버전의 컨텐츠가 생성되고 버전 필드 값에 .01이 추가됩니다.
4. 필요한 편집을 합니다.
5. Save(저장) 또는 **Save and** continue(저장 후 계속)를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 버전은 컨텐츠의 게시된 버전에 영향을 주지 않고 컨텐츠 라이브러리에 저장됩니다.

6. 현재 게시 계획에 따라 포털에 표시되는 업데이트된 콘텐츠를 미리 보려면 다음을 수행합니다.

   a. 게시 탭을 클릭합니다.

   b. 미리 볼 계획 게시를 클릭합니다.

   c. 포털에서 미리 보기를 클릭합니다.
   Employee Center가 새 탭으로 열리고, 게시된 후 표시되는 업데이트된 콘텐츠가 표시됩니다.

7. 업데이트를 게시할 준비가 되면 저장 및 게시를 클릭합니다.
   이 버전은 현재 게시된 버전을 대체합니다. 새 버전은 이전 버전과 동일한 게시 계획을 유지합니다.

   버전 필드 값은 1.0씩 증가합니다.

다음에 수행할 작업
업데이트된 컨텐츠를 게시한 후 추가 게시 계획을 만들 수 있습니다. 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성

콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시의 언어 지원

콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시은 여러 언어를 지원합니다.

현재 달력을 제외한 포털 컨텐츠에 대해 번역이 지원되며, 번역된 텍스트 테이블을 통해 이메일, 블록 및 할 일을 번역할 수 있습니다. 자세한 내용은 번역된 텍스트 테이블을 참조하십시오.

콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시은 하나 이상의 언어 플러그인이 활성화된 경우 국제 문자에 UTF-8을 사용합니다. 자세한 내용은 언어 국제화 지원을 참조하세요.

인스턴스의 언어를 변경하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 자세한 내용은 사용자별 언어를 참조하세요.

인스턴스에 대해 언어가 구성되면 사용자가 로그인 시 언어를 선택할 수 있습니다. 기본 설정 언어와 포털 컨텐츠를 선택하고 할 일 컨텐츠가 번역됩니다.

이메일에는 항상 사용자 [sys_user] 테이블에 설정된 사용자의 언어가 사용됩니다. 이메일 알림에 대한 자세한 내용은 및 사용자별 언어를 참조하십시오알림 컨텐츠 추가 또는 수정.

주:
현재 달력에는 여러 언어가 지원되지 않습니다.

업그레이드 및 설치

고려해야 할 몇 가지 문제가 있습니다.

- 2022년 5월에 지원되는 제품군 릴리스(Rome 이상)에 대한 Content Publishing 스토어 설치를 새로 수행하는 경우 번역이 지원됩니다.
- Washington DC 이상이며 콘텐츠 게시의 이전 버전에서 현재 버전으로 업그레이드하는 경우 번역이 지원됩니다.
- 의 버전을 콘텐츠 게시업그레이드할 때 모든 필드에 대한 번역 지원이 자동으로 수신되지는 않습니다. 다음 테이블은 원래 유형 필드 대신 번역된 텍스트를 사용하도록 업데이트되지 않습니다.
  - 포털 컨텐츠(sn_cd_content_portal)
  - 블록 컨텐츠(sn_cd_block)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 할 일 컨텐츠(sn_cd_content_todo)
- 알림 컨텐츠(이메일 포함)(sn_cd_content_notification)

관리자는 테이블을 수동으로 변경하여 번역을 사용할 수 있습니다. 각 테이블의 테이블 정의(sys_db_object)로 이동하여 필드 유형을 번역된 텍스트 또는 번역된 HTML로 변경합니다.

> ⚠ 경고:
> 테이블의 필드 유형을 변경하기 전에 먼저 데이터를 다른 열로 백업하거나 데이터를 익스포트해야 합니다. 이렇게 해야 데이터 손실을 방지할 수 있습니다.

변경이 필요한 테이블과 필드는 다음과 같습니다.

수동으로 번역을 활성화하는 테이블

테이블	필드	원래 유형	새 유형
포털 컨텐츠 (sn_cd_content_portal)	button_text	문자열	번역된 텍스트
포털 컨텐츠 (sn_cd_content_portal)	link_text	문자열	번역된 텍스트
포털 컨텐츠 (sn_cd_content_portal)	rich_text	HTML 스크립트	번역된 HTML
서식 있는 컨텐츠 HTML(sn_cd_content_portal)	headline	HTML	번역된 HTML
서식 있는 컨텐츠 HTML(sn_cd_content_portal)	heading_text	문자열	번역된 텍스트
블록 컨텐츠 (sn_cd_block)	rich_text	HTML	번역된 HTML
블록 컨텐츠 (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	HTML 스크립트	번역된 HTML
할 일 컨텐츠 (sn_cd_content_todo)	button_text	문자열	번역된 텍스트
뉴스 콘텐츠 (sn_cd_content_news)	headline	문자열	번역된 텍스트
뉴스 콘텐츠 (sn_cd_content_news)	rich_content_html	HTML	번역된 HTML
뉴스 콘텐츠 (sn_cd_content_news)	제목	문자열	번역된 텍스트
알림 컨텐츠 (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	번역된 HTML
알림 컨텐츠 (sn_cd_content_notification)	제목	문자열	번역된 텍스트
알림 컨텐츠 (sn_cd_content_notification)	설명	문자열	번역된 텍스트

현지화 프레임워크 앱과의 통합

언어 번역 이행자는 현지화 프레임워크와의 통합을 통해 번역을 빠르고 효율적으로 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 제작자는 Content Publishing에서 컨텐츠를 번역하도록 요청하는 번역 워크플로우를 시작할 수 있으며 컨텐츠에는 포털, 블록, 알림 및 할 일 컨텐츠가 포함됩니다.

주:
번역 가능한 기존 컨텐츠 유형만 지원됩니다. 달력은 지원되지 않습니다.

지원되는 콘텐츠 게시 테이블은 아티팩트 기록과 스크립트를 통해 현지화 프레임워크와 통신할 수 있습니다. 이렇게 하면 컨텐츠를 번역하는 방법을 설정할 수 있습니다.

현지화 프레임워크에 대한 자세한 내용은 Localization Framework 문서를 참조하십시오.

언어 플러그인

콘텐츠 경험 및 콘텐츠 게시은 하나 이상의 언어 플러그인이 활성화된 경우 국제 문자에 UTF-8을 사용합니다.

언어 플러그인이 설치되면 현지화 프레임워크에서 자동으로 설치해야 합니다.

자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

현지화 프레임워크 사용 설정

현지화 프레임워크와 콘텐츠 게시을 함께 사용하려면 sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 컨텐츠 번역 버튼이 표시됩니다. 이렇게 하면 선택한 언어로 컨텐츠에 대한 번역을 요청할 수 있습니다.

주:
sn_cd.enable_localization_framework_integration 시스템 속성이 표시되지 않으면 현지화 프레임워크가 설치되어 있고 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_admin) 역할이 있는지 확인합니다.

현지화 프레임워크의 워크플로우

현지화 프레임워크에서 제공하는 워크플로우를 사용하여 번역을 처리하는 방법을 구성할 수 있습니다. 워크플로우를 사용하여 번역을 처리하는 방법을 구성할 수 있습니다. 그 방법은 수동 프로세스에서 자동 번역 및 자동 게시에 이르기까지 다양합니다.

자세한 내용은 Workflows in the Localization Framework를 참조하십시오.

번역 모드

기계 번역, 번역 관리 시스템으로 보내기, 이메일을 통해 보내기 또는 익스포트/임포트와 같은 다양한 번역 모드를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 번역 모드를 참조하세요.

콘텐츠 번역

컨텐츠 제작자는 Content Publishing에서 컨텐츠를 번역하도록 요청하는 번역 워크플로우를 시작할 수 있습니다.

주:
회사에서 선택한 번역 워크플로우에 따라 번역이 수행되는 방식이 결정됩니다. 다음은 기본 시스템 프로세스의 작동 방식에 대한 지침을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 콘텐츠 라이브러리 또는 재사용 가능한 구성요소 아래의 블록 컨텐츠에서 컨텐츠를 생성하거나 기존 컨텐츠를 선택합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 또는 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
  - 컨텐츠 미리 보기의 디자인 탭에서 컨텐츠 번역 버튼을 선택하여 회사에서 구성한 번역 워크플로우를 시작합니다.
- 또는 컨텐츠 범주에서 범주를 선택합니다.
  - 목록에서 번역할 컨텐츠를 선택하거나 컨텐츠를 생성합니다.
  - 회사에서 구성한 번역 워크플로우를 시작하려면 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다.
- 재사용 가능한 구성요소에서 링크 컨텐츠 또는 블록 컨텐츠를 선택할 수도 있습니다.
  - 링크 컨텐츠의 경우 포털 컨텐츠 탭에서 컨텐츠를 선택합니다.
  - 회사에서 구성한 번역 워크플로우를 시작하려면 컨텐츠 번역 버튼을 선택합니다.
  - 자세한 내용은 재사용 가능한 구성요소 문서를 참조하십시오.
- 표시되는 번역 컨텐츠 모달에서 컨텐츠를 번역할 언어를 선택합니다.
- 제출을 선택하면 번역 요청이 전송됩니다.
- 번역 요청은 현지화 프레임워크의 내 요청 항목 아래의 현지화 요청 항목 목록에 나타납니다.
  - 선택한 각 언어에 대해 하나의 현지화 요청 항목(순차적 번호가 있는 LRITM)이 있습니다.
  - **Localization Framework**의 내 요청 항목에서 할당된 현지화 요청 항목을 찾을 수 있습니다.
  - **Localization Framework**의 내 요청 항목에서 모든 현지화 요청 항목 목록을 보려면 필터를 모두로 변경합니다.
- 각 현지화 요청 항목에는 연결된 현지화 작업도 있습니다(LFTASK는 순차적 번호가 있는 프리픽스입니다).
  - **Localization Framework**의 내 작업에서 모든 현지화 작업을 찾을 수 있습니다. 모든 현지화 작업 목록을 보려면 필터를 모두로 변경합니다.
  - 현지화 작업은 localization_fulfiller 역할을 가진 개인 또는 이 역할이 있는 그룹에 할당할 수 있습니다.
  - 현지화 작업에 할당된 개인 또는 그룹은 현지화 작업 양식에서 번역을 제공하고 번역 버튼을 선택할 수 있습니다.
  - 번역을 제공한 후 번역 게시 버튼을 선택합니다.

    주:
    번역 게시를 선택하면 컨텐츠가 게시되지 않고 컨텐츠에 대한 번역이 생성됩니다. 게시된 번역으로 컨텐츠를 게시하려면 컨텐츠를 예약하고 게시해야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠에 대한 게시 계획 생성 문서를 참조하십시오.

  - 자세한 내용은 현지화 작업 이행 을 참조하십시오.

콘텐츠 게시에 대한 언어 변경

로그인 시 언어 변경과 마찬가지로, 컨텐츠 라이브러리에서 컨텐츠를 생성할 때 세션에서 볼 다른 언어를 선택할 수 있습니다.

특정 언어 사용에 대한 자세한 내용은 사용자별 언어를 참조하십시오.

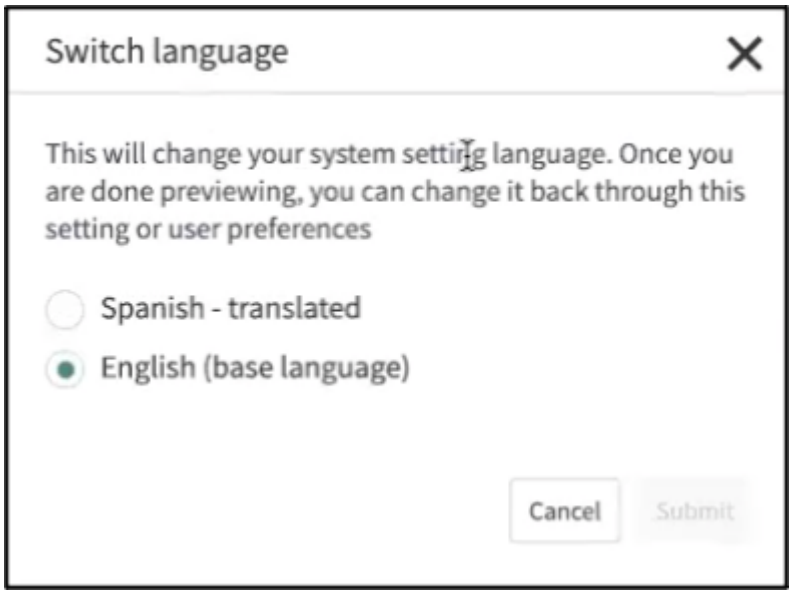
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
사용하기 전에 추가 언어를 설치해야 합니다. 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

이 기능을 사용하려면 sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성을 활성화합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 및 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.

sn_cd.enable_language_switching 시스템 속성을 활성화하면 컨텐츠 라이브러리에서 생성된 컨텐츠에 언어 전환 버튼이 표시됩니다. 이를 통해 시스템 설정 언어를 다른 언어로 전환할 수 있습니다. 번역을 사용할 수 있는 경우 컨텐츠 양식의 필드가 선택한 언어로 전환되고 각 필드의 항목이 변경됩니다.

다른 언어로 전환하면 해당 언어로 사용할 수 있는 번역이 있는지도 확인할 수 있습니다. 예를 들어 스페인어 - 번역됨은 컨텐츠 라이브러리에서 표시한 컨텐츠에 대해 스페인어 번역을 사용할 수 있음을 나타냅니다.



다른 언어를 선택하고 해당 컨텐츠에 사용할 수 있는 번역이 있는 경우 로그인한 세션의 모든 텍스트뿐만 아니라 번역도 표시됩니다.

주:
컨텐츠에 나타나는 번역된 텍스트를 편집할 수도 있습니다.

Preview on portal 버튼을 통해 컨텐츠를 게시하기 전에 번역된 텍스트를 미리 볼 수 있습니다.

검토한 후 언어 전환 버튼을 다시 선택하여 원래 언어로 다시 전환할 수 있습니다.

주:
언어 전환 기능은 컨텐츠 범주에 있는 포털, 알림, 모바일 및 할 일 컨텐츠의 목록 및 양식 버전에서 사용할 수 없습니다.

재사용 가능한 구성요소

재사용 가능한 구성요소를 사용하여 컨텐츠를 생성합니다.

다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정

링크 컨텐츠를 사용하여 URL 또는 비디오 링크를 생성합니다. 직원 센터, 캠페인 또는 커뮤니티(Communities 설치 시)에서 이러한 링크를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 링크 컨텐츠.
2. 새로 만들기 또는 기존 링크 컨텐츠를 클릭합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 링크 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출, 업데이트 또는 저장을 클릭합니다.
   저장을 선택하면 포털 컨텐츠 탭이 나타납니다. 포털 컨텐츠를 링크에 연결하려면 먼저 포털 컨텐츠를 생성하고 포털 컨텐츠 양식의 링크 필드를 통해 연결해야 합니다. 자세한 내용은 달력 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

블록 컨텐츠 추가 또는 수정

블록 컨텐츠를 캠페인, 알림, 서식 있는 텍스트 알림 또는 커뮤니티 게시물(커뮤니티 설치 시)에 삽입할 수 있는 재사용 가능한 정보로 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 컨텐츠 차단.
2. 새로 만들기 또는 기존 블록 컨텐츠 기록을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 및 설명에 대한 자세한 내용은 블록 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장 또는 제출을 선택합니다.
   저장을 선택하면 블록 컨텐츠 양식이 계속 표시되고 컨텐츠 번역 버튼이 맨 위에 나타납니다.

   주:
   개인화된 블록 컨텐츠는 알림, 커뮤니티 또는 할 일 컨텐츠 유형에 사용할 수 없습니다.

5. 컨텐츠를 다른 언어로 번역하려면 컨텐츠 번역을 선택하여 회사에서 구성한 번역 워크플로우를 시작합니다.
6. 표시되는 모달에서 컨텐츠를 번역할 언어를 선택합니다.
   언어 번역에 대한 자세한 내용은 현지화 프레임워크 앱과의 통합 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 대상 추가

컨텐츠 대상은 뉴스 기사를 게시하기 위한 페이지와 위젯을 정의합니다. 새 문서에 대한 게시 계획을 자동으로 생성하는 컨텐츠 템플릿의 구성요소입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_admin

이 태스크 정보
은(는 직원 센터 프로) 다음과 같은 컨텐츠 대상을 제공합니다.

- 모든 뉴스: 뉴스 센터 페이지의 뉴스피드 위젯
- 추천 뉴스: 뉴스 센터 페이지 상단에 있는 추천 뉴스 위젯
- 추천 뉴스 모바일: 모바일 앱의 뉴스 섹션
- 최신 뉴스 홈페이지: 포털 홈페이지의 뉴스 위젯
- 기타 뉴스: 문서 상세 페이지의 뉴스 피드 위젯

이러한 컨텐츠 대상의 그래픽을 보려면 의 뉴스 기사뉴스 게시 아티클 섹션을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Content Publishing** 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 컨텐츠 대상레이블이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	컨텐츠 대상의 이름입니다. 이 이름은 게시 계획을 만들 때 선택하는 이름입니다.
콘텐츠 위치	컨텐츠를 직원 서비스 포털 또는 모바일 앱에 게시할지 여부를 지정합니다.
페이지	컨텐츠를 게시할 직원 포털 페이지입니다.
위젯 인스턴스	뉴스 기사를 표시할 직원 포털의 위젯입니다.
활성	게시 계획에서 컨텐츠 대상을 사용할 수 있도록 설정합니다.
기간 구체화	뉴스 기사를 사용할 수 있는 기간입니다. 주: 컨텐츠 템플릿에도 기간 필드가 있지만 컨텐츠 대상에 설정된 기간이 컨텐츠 템플릿의 설정을 재정의합니다. 이렇게 하면 게시 위치에 따라 콘텐츠 기간을 미세 조정할 수 있습니다

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
사용자 지정 컨텐츠 대상 만들기를 완료한 후 로 진행합니다 컨텐츠 템플릿 생성.

대상 그룹

대상 기록을 사용하여 특정 대상에 포털 컨텐츠 및 수명주기 이벤트 활동을 지정합니다.

대상	사용 사례
포털 컨텐츠	포털의 컨텐츠를 보기 위해 사용자가 충족해야 하는 조건 또는 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 제공 예약 문서를 참조하십시오.
조직도 페이지 및 내 팀 위젯	신입 직원을 조직도 페이지와 포털의 내 팀 위젯에 표시하는 시기를 정의합니다.
수명주기 이벤트 활동	(Enterprise Onboarding and Transitions) 활동이 수명주기 이벤트 케이스에 대해 트리거되어야 하는지 여부를 정의합니다.

범위 지정된 캐시

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 기준에 대해 범위가 지정된 캐시를 추가하여 평가 결과를 캐시에 선택적으로 저장할 수 있습니다. 부울 'true'를 'useCache' 매개변수로 전달하여 사용할 수 있는 선택적 기능입니다.

sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl 시스템 속성을 통해 캐시된 항목을 유지하는 데 걸리는 시간(분)을 정의할 수도 있습니다.

대상 기록 구성

대상 기록을 생성하거나 수정하여 사용자가 적용 가능한 사용 사례에 대해 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_admin 또는 sn_hr_le.admin

각 대상 기록은 사용자 조건, 사용자 기준, HR 프로파일 조건, HR 기준 또는 업로드된 파일을 기준으로 구성됩니다. 이를 포털 컨텐츠 또는 수명주기 이벤트 활동에 적용할 수 있습니다. 예를 들어, 취업 비자 전환을 위한 수명주기 이벤트 활동은 비자 전환이 필요한 직원에게만 지정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 대상 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

대상 양식

필드	설명	
이름	대상 기록의 이름입니다.	
대상 그룹 유형	컨텐츠가 전송되는 대상입니다. 대상 그룹은 다음으로부터 정의됩니다. **주:** 대상 유형과 조건을 선택하면 기준을 충족하는 사용자 수와 함께 파란색 링크가 나타납니다. 대상 유형별로 모든 사용자를 보려면 이 링크를 클릭하십시오.	
	사용자〔sys_user〕	선택한 사용자 지정 조건을 사용하여 사용자〔sys_user〕 테이블에 정의된 조건을 사용합니다.
	사용자 기준〔user_criteria〕	역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사에 따른 기준입니다. 사용자 기준은 플랫폼 기능입니다. Service Portal에 대한 사용자 기준을 참조하십시오.
	HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕	(HR Service Delivery 전용) 선택한 조건을 사용하여 HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 테이블을 기반으로 하는 조건을 사용합니다.
	HR 기준〔sn_hr_core_criteria〕	(HR Service Delivery 전용) 미리 정의된 HR 기준을 사용합니다. HR 기준은 HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 또는 사용자〔sys_user〕 테이블에 정의된 조건을 기준으로 합니다. 기본 시스템에서는 사용할 수 있는 예제를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
	파일 업로드	사용자 이름 또는 이메일 주소로 채워져 있는 파일을 찾아 선택합니다. ○ user_name 템플릿: 사용자 이름으로 파일을 업로드하고 있음을 나타냅니다. ○ 이메일 템플릿: 이메일 주소가 있는 파일을 업로드하고 있음을 나타냅니다. 주: 첫 번째 열의 헤더에는 user_name 또는 이메일이 포함되어야 합니다.

총계(Counted) 필드에는 대상 요구 사항을 충족하는 사용자 수가 표시됩니다. 큰 수인 경우 계산(Counting)으로 숫자가 빨리 반환되지 않으면 계산이 자동으로 중지되거나 계산을 수동으로 중지할 수 있고 이때 기록이 편집 가능한 상태가 됩니다. 계산을 다시 시작하려면 선택된 사용자 수 계산(Count selected users) 아이콘을 클릭합니다.

4. 저장, 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
저장을 클릭하고 대상 제한/위임 속성이 예로 설정되어 있으면, 사용자별 대상 제한 및 그룹별 대상 제한 관련 탭이 나타납니다.

주:
사용자 또는 그룹으로 대상을 제한하는 데 대한 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 범주 생성

뉴스 기사에 태그를 지정할 컨텐츠 범주를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_admin

이 태스크 정보
컨텐츠 범주는 뉴스 기사를 구성하고 쉽게 찾을 수 있도록 합니다. 컨텐츠 범주를 만들면 시스템은 뉴스 센터에 페이지를 만들어 해당 범주로 태그가 지정된 모든 뉴스 기사를 표시합니다. 뉴스 기사에는 하나 이상의 컨텐츠 범주로 태그를 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 컨텐츠 범주.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	컨텐츠 범주의 이름입니다. 이 이름은 컨텐츠 템플릿 또는 뉴스 기사에 범주를 추가할 때 선택하는 이름입니다.
활성	컨텐츠 템플릿 또는 뉴스 기사에서 컨텐츠 범주를 사용할 수 있도록 합니다.
주문	범주 목록 위젯에서 이 범주는 다른 컨텐츠 범주와 관련하여 표시되며, 더 작은 값이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	목록에서 더 위에 나타납니다. 순서 값이 동일한 범주가 여러 개 있는 경우 시스템은 이들 범주를 알파벳 순으로 나열합니다.
설명	컨텐츠 범주에 대한 설명입니다(선택 사항). 이 필드는 다른 컨텐츠 관리자에게만 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

사용자 지정 컨텐츠 범주 생성을 마친 후 또는 뉴스 기사 생성로 이동합니다컨텐츠 템플릿 생성.

콘텐츠 템플릿

컨텐츠 템플릿을 사용하면 컨텐츠 작성자가 대량의 뉴스 기사 컨텐츠를 게시할 수 있습니다. 템플릿은 게시 기간, 대상 및 대상을 설정합니다. 템플릿이 뉴스 기사와 연결되면 시스템에서 게시 계획을 자동으로 생성하여 컨텐츠를 게시하는 데 필요한 노력을 줄입니다.

인스턴스에는 기간이 90일로 설정되고 모든 활성 사용자의 대상이 있는 바로 사용 가능한 템플릿 2개가 포함되어 있습니다.

- 추천 뉴스: 포털 홈페이지, 뉴스 센터, 모바일 앱에 뉴스를 제공합니다.
- 뉴스 기본값: 포털 홈페이지 및 뉴스 센터에 뉴스를 제공합니다.

뉴스 위젯이 나타나는 그래픽을 보려면 을 참조하십시오 뉴스 기사.

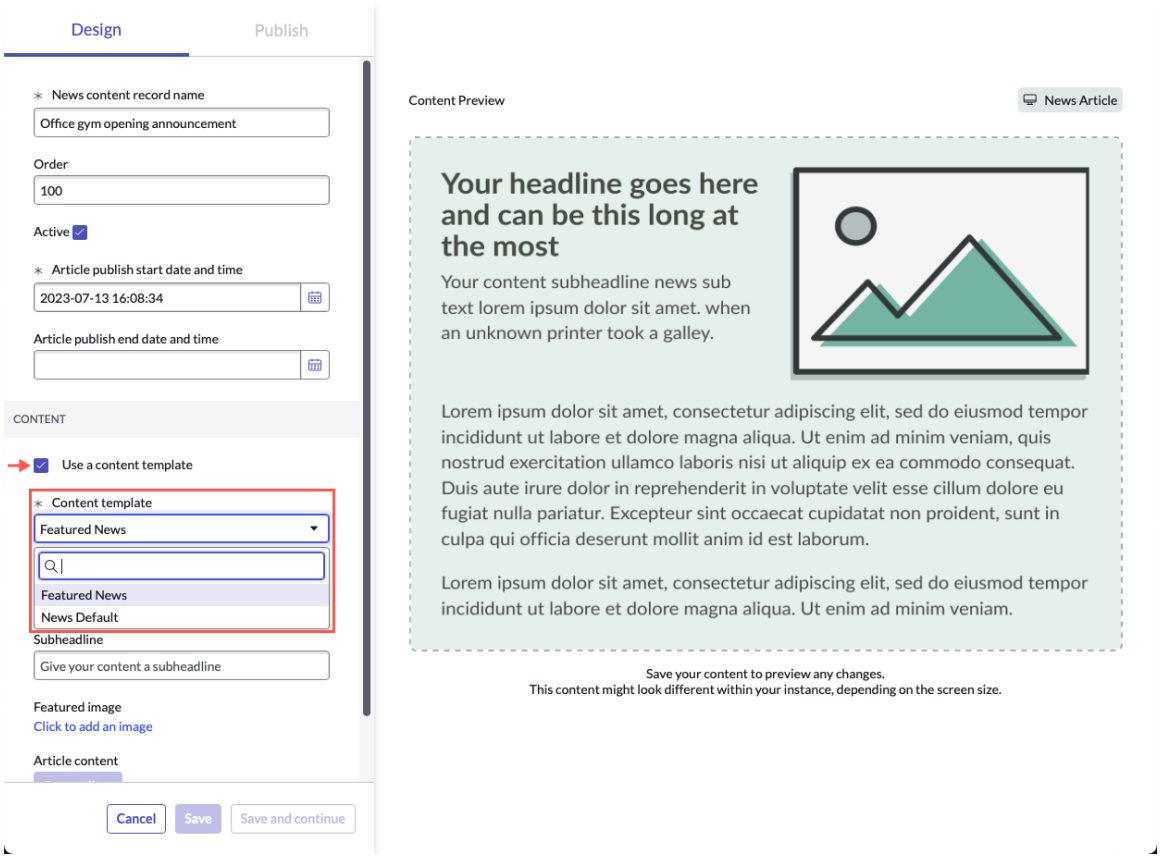
템플릿을 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 템플릿 〉 모두 보기.

주:
컨텐츠 템플릿을 업데이트해도 해당 템플릿을 사용하는 기존 게시 계획에는 영향을 주지 않습니다.

컨텐츠 템플릿 사용

컨텐츠 제작자는 뉴스 기사를 만들 때 아래 스크린샷과 같이 컨텐츠 템플릿을 사용하도록 선택할 수 있습니다. 저장 또는 저장하고 계속하기를 클릭하면 게시 계획이 자동으로 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



컨텐츠 템플릿은 뉴스 기사와 연결되어 있더라도 수정할 수 있습니다. 컨텐츠 템플릿을 변경해도 뉴스 기사의 기존 게시 계획에는 영향을 주지 않습니다.

컨텐츠 템플릿 생성

컨텐츠 템플릿은 뉴스 기사에 대해 미리 정의된 게시 계획입니다. 컨텐츠 작성자가 대량의 뉴스 기사 컨텐츠를 생성하고 게시할 수 있도록 컨텐츠 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cd.content_admin 또는 sn_cd.content_template_owner

- 직원 센터 프로 에서는 다음과 같은 컨텐츠 대상을 제공합니다.
  - 모든 뉴스: 뉴스 센터 페이지의 뉴스 피드 위젯
  - 추천 뉴스: 뉴스 센터 페이지 상단의 추천 뉴스 위젯
  - 추천 뉴스 모바일: 모바일 앱의 뉴스 섹션
  - 최신 뉴스 홈페이지: 포털의 뉴스 위젯 홈페이지
  - 기타 뉴스: 문서 상세 페이지의 뉴스 피드 위젯

  다른 페이지와 위젯에 게시하려면 사용자 지정 컨텐츠 대상을 만듭니다. 컨텐츠 대상 추가 문서를 참조하십시오.
- 대상을 정의합니다. 대상 기록 구성 문서를 참조하십시오.
- 회사 뉴스, 급여 및 혜택 또는 업계 뉴스와 같은 뉴스 기사에 태그를 지정할 컨텐츠 범주를 정의합니다. 컨텐츠 범주 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

아래 단계에서는 다음으로 이동할 때 나타나는 양식을 기반으로 컨텐츠 템플릿을 만드는 방법을 안내합니다. 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 템플릿 〉 새로 작성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대신 다음으로 이동하면 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 템플릿 〉 모두 보기 그런 다음 신규를 클릭하면 양식에 동일한 필드가 있지만 필드 이름이 다릅니다. 또한 해당 양식은 컨텐츠 대상, 대상 또는 컨텐츠 범주를 템플릿에 추가하는 기능을 제공하지 않습니다. 대신 컨텐츠 템플릿 기록을 정의한 다음 컨텐츠 템플릿을 열어 컨텐츠 대상, 대상 또는 컨텐츠 범주를 추가합니다.

주:
컨텐츠 템플릿에는 정의된 컨텐츠 대상과 컨텐츠 라이브러리 게시 탭에 옵션으로 표시할 대상이 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 컨텐츠 템플릿 〉 새로 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
제목	뉴스 기사 생성 양식에 표시할 컨텐츠 템플릿의 제목입니다.
설명	컨텐츠 템플릿에 대한 설명입니다.
기본값	이 컨텐츠 템플릿을 향후 뉴스 컨텐츠에 대한 기본 게시 계획으로 설정합니다.
지속 시간	뉴스 기사를 사용할 수 있도록 하는 기간입니다. 주: 이 기간 설정은 설정된 기간이 없는 컨텐츠 대상에만 적용됩니다.

컨텐츠 대상, 대상 또는 범주에 대한 양식 필드가 표시되지 않으면 제출을 클릭합니다. 모든 컨텐츠 템플릿 목록으로 리디렉션되며, 여기서 컨텐츠 템플릿을 다시 열어 편집할 수 있습니다. 각 탭에서 Edit(편집)를 클릭하여 옵션을 선택합니다.

3. 화살표를 사용하여 템플릿에 하나 이상의 컨텐츠 대상을 추가합니다.
4. 화살표를 사용하여 템플릿에 대상을 하나 이상 추가합니다.
5. 화살표를 사용하여 템플릿에 하나 이상의 범주를 추가합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

컨텐츠 예약

콘텐츠 게시을 사용하여 포털 컨텐츠를 생성 및 예약하고 직원에게 제공할 수 있습니다.

콘텐츠 게시 아래에 있는 컨텐츠 예약을 사용하여 컨텐츠를 언제 사용할 수 있도록 하고 언제 제공할지 정의할 수 있습니다.

컨텐츠 예약에는 다음과 같은 설정이 포함됩니다.

- 날짜: 컨텐츠를 사용할 수 있는 기간의 시작 및 종료 날짜입니다.
- 위치: 컨텐츠가 표시되는 위치(Service Portal 또는 작업 공간)입니다.
- 페이지: Service Portal에서 컨텐츠가 표시되는 페이지입니다.
- 위젯 인스턴스: 컨텐츠가 표시되는 페이지의 위젯입니다.
- 대상: 컨텐츠를 제공하는 대상입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 분류: 공통 주제를 그룹화합니다.
- 주제: 그 아래에 컨텐츠가 표시되는 주제 제목입니다.

분류와 여러 주제를 선택하여 주제 페이지 내의 위젯에 컨텐츠를 예약할 수도 있습니다. 이렇게 하면 주제에 해당하는 컨텐츠를 구성하고 제공할 수 있습니다.

주:
주제 페이지에 대한 자세한 내용은 동적 주제 페이지 문서를 참조하십시오.

일정 컨텐츠 게시

컨텐츠가 직원 센터 및 작업 공간에 표시되도록 예약할 수 있습니다. 컨텐츠를 표시할 위치에 따라 컨텐츠 예약 양식이 달라집니다. 컨텐츠 예약에 대한 정확한 이해를 위해 양식의 정보를 다음과 같은 방식으로 나누어 볼 수 있습니다.

- 메타 데이터: 컨텐츠를 예약하는 데 필요한 기본 정보를 제공하며 다음 항목을 포함합니다.
  - 제목: 컨텐츠 예약 기록을 식별할 수 있는 이름입니다. 기본적으로 예약 중인 컨텐츠의 이름이 지정됩니다.
  - 승인자: 액세스를 위해 컨텐츠가 예약될 수 있으려면 먼저 해당 컨텐츠를 승인해야 하는 사람의 이름을 언급할 수 있습니다(선택 사항).
  - 활성: 날짜별로 컨텐츠 액세스 일자를 예약할 수 있지만 컨텐츠 예약 기록을 활성화하지 않으면 그렇게 할 수 없습니다.
  - 상태: 컨텐츠 예약 기록의 현재 상태입니다.
- 컨텐츠:
  - 예약 중인 컨텐츠
  - 유형별 컨텐츠 위치
    - Service Portal
    - 작업 공간: Service Portal을 선택한 경우에 선택할 수 있는 페이지 및 위젯이며 컨텐츠가 표시되는 위치입니다.
  - 컨텐츠가 표시되는 위치:
    - 페이지: Service Portal에서 컨텐츠를 표시할 페이지입니다.
    - 위젯: Service Portal의 페이지에서 컨텐츠를 표시할 위젯입니다.
    - 컨텐츠 식별자: 포털 컨텐츠를 에이전트 작업 공간에 연결합니다. 에이전트 작업 공간의 구성요소에 대한 시스템 ID입니다.
    - 구성요소 유형(공지 또는 빠른 링크)
  - 대상 사용자 및 날짜
    - 컨텐츠가 전달되는 대상입니다. 컨텐츠를 전달할 특정 사용자를 추가할 수 있습니다.
    - 컨텐츠를 사용할 수 있는 기간의 시작 및 종료 날짜입니다.

컨텐츠 제공 예약

콘텐츠 게시에서 컨텐츠를 생성한 후 컨텐츠 예약을 사용하여 직원 센터, 캠페인, 할 일, 이메일 알림 및 커뮤니티에 게시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager
컨텐츠를 생성하고 컨텐츠의 관련 목록에서 저장한 후에도 컨텐츠를 예약할 수 있습니다. 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 모바일 컨텐츠 구성
- 콘텐츠 라이브러리
- 알림 컨텐츠 추가 또는 수정
- 할 일 컨텐츠 생성
- 포럼 컨텐츠 추가 또는 수정
- 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정
- 블록 컨텐츠 추가 또는 수정

주:
배너 또는 스타일 컨텐츠에 링크 컨텐츠를 추가할 때 포털 컨텐츠를 예약해야 합니다. 할 일 컨텐츠는 링크 컨텐츠가 예약된 경우 별도로 자동으로 예약됩니다. 자세한 내용은 배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 일정 컨텐츠.
2. 예약할 컨텐츠를 선택합니다.
3. 양식을 작성합니다.

컨텐츠 예약

필드	설명	
컨텐츠	직원에게 제공할 컨텐츠 또는 정보입니다. 컨텐츠를 생성하려면 목록에서 컨텐츠를 선택하거나 또는 새로 만들기를 선택합니다. 배너 또는 스타일 컨텐츠의 할 일 컨텐츠에 대한 링크로 표시하려는 컨텐츠를 예약할 때, 생성한 포털 컨텐츠를 선택해야 합니다. 할 일 컨텐츠는 예약하지 마십시오. 포털 컨텐츠로 자동으로 예약됩니다. 자세한 내용은 배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오. **주:** 재사용 가능한 컨텐츠이므로 링크 컨텐츠 및 블록 컨텐츠를 독립 실행형 컨텐츠로 예약할 수 없습니다.	
컨텐츠 요청 항목	컨텐츠 요청과 연결된 컨텐츠 항목을 식별하는 고유 번호입니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
	컨텐츠 요청은 직원이 직원 센터에서 또는 컨텐츠 관리자 또는 관리자가 컨텐츠 요청 양식에서 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오.	
제목	컨텐츠 예약 기록에 대한 설명이 포함된 이름입니다. 기본적으로 컨텐츠 필드에서 선택한 컨텐츠의 이름이 여기에 표시됩니다.	
활성	컨텐츠 일정이 활성 상태이며 직원이 사용할 수 있음을 나타냅니다.	
사용자 추가	컨텐츠를 볼 특정 사용자를 추가하기를 원하는지 나타냅니다. 이 옵션을 선택하면 선택한 대상 그룹이 제거됩니다. **주:** 컨텐츠를 예약하는 경우 기본값은 대상 선택입니다. 이 필드를 선택하면 개별 사용자만 선택할 수 있으며 대상 그룹은 선택할 수 없습니다.	
사용자	예약 중인 컨텐츠를 볼 사용자입니다. 사용자 잠금 해제 아이콘을 선택하여 사용자를 검색하고 추가합니다. **주:** 이 필드는 사용자 추가를 선택한 경우에만 나타납니다.	
대상	컨텐츠를 보려는 사람입니다. 대상 그룹 문서를 참조하십시오. 커뮤니티 컨텐츠에 대해 표시되지 않습니다.	
승인자	컨텐츠를 사용하기 전에 승인하려는 사람입니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
	사용자 목록 조회 아이콘을 클릭한 후에는 컨텐츠 승인자 [sn_ca.content_approver] 역할을 가진 사용자만 나타납니다. 승인자를 추가한 후 업데이트 또는 저장을 클릭합니다. 승인을 요청하는 승인자에게 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. 알림 및 이메일 템플릿을 참조하십시오. 주: **sn_cd.all_must_approve** 컨텐츠 제공 속성값이 **Yes**인 경우 모든 승인자는 캠페인이 게시되기 전에 승인해야 합니다. 값이 **No**인 경우 승인자는 하나만 필요합니다.	
처리 시기	컨텐츠를 전송, 생성 또는 게시할 날짜와 시간입니다. 주: 이 필드는 할 일 또는 알림 컨텐츠를 예약할 때만 나타납니다.	
기한	사용자가 할 일 또는 알림 컨텐츠를 완료할 날짜와 시간입니다. 주: 이 필드는 할 일 컨텐츠를 예약할 때만 나타납니다.	
컨텐츠 상태	할 일 컨텐츠의 상태입니다. ○ 보류 중: Content Publishing 예약된 작업에서 컨텐츠를 처리하지 않았습니다. ○ 예약됨: 컨텐츠가 예약되었고 처리되기 위해 대기 상태입니다. ○ 최대치 초과: 예약된 컨텐츠가 허용 시간을 초과했습니다. 최댓값은 Content Publishing/구성/속성의	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
	sn_cd.todo.max_run_time 속성에서 구성됩니다. ○ 오류: 커뮤니티 컨텐츠를 예약 또는 게시하는 중에 오류가 발생했습니다.	
완료 날짜	Content Publishing: 할 일 생성 예약된 작업이 완료된 날짜와 시간입니다.	
가용성 시작 날짜	컨텐츠가 제공되는 시기를 시작 날짜별로 선택적으로 제한할 수 있습니다. 컨텐츠가 대상에게 먼저 제공되는 날짜입니다. 커뮤니티 컨텐츠에 대해 표시되지 않습니다.	
가용성 종료 날짜	컨텐츠가 제공되는 시기를 종료 날짜별로 선택적으로 제한할 수 있습니다. 컨텐츠가 대상에게 더 이상 제공되지 않는 날짜입니다. 커뮤니티 컨텐츠에 대해 표시되지 않습니다.	
위치	예약하는 컨텐츠가 표시되는 위치입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ Service Portal ○ 작업 공간 컨텐츠를 표시할 위치를 내가 선택하는 것이므로 내가 이 필드에서 선택한 위치에 따라 필드가 변경됩니다.	
	컨텐츠 위치 필드에서 **Service Portal**을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.	
	페이지	Service Portal에서 컨텐츠를 표시할 페이지입니다. 페이지를 선택하면 페이지에 나타나는 위젯 인스턴스만 위젯 인스턴스 선택 목록에서 사용 가능합니다. 페이지 기록을 열고 시도 버튼을 선택하여 페이지를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
		컨텐츠 위치에서 **Service Portal**을 선택한 경우에만 표시됩니다. 주: emp_taxonomy_topic 페이지의 컨텐츠 경험 위젯에 스타일 또는 배너 컨텐츠를 예약하는 경우 일정에 있는 주제에 대해 원래 주제 배너 이미지가 표시되지 않습니다.
	위젯	직원 센터 위젯 인스턴스입니다. 위젯 인스턴스는 해당 인스턴스에 특정한 속성 및 CSS를 포함하는 위젯에 대한 참조입니다. 페이지 선택 목록에서 페이지를 선택하면 필터링된 위젯 인스턴스의 목록이 나타납니다. 컨텐츠 위치에서 **Service Portal**을 선택한 경우에만 표시됩니다. 주: emp_taxonomy_topic 페이지의 컨텐츠 경험 위젯에 스타일 또는 배너 컨텐츠를 예약하는 경우 일정에 있는 주제에 대해 원래 주제 배너 이미지가 표시되지 않습니다.
	분류	예약할 수 있는 컨텐츠의 주제를 필터링합니다. 분류는 요청, 문서, 빠른 링크 및 직원 커뮤니케이션과 같은 다양한 컨텐츠 유형을 한데 모아 놓은 계층 구조로 된 주제 모음입니다. 예를 들어 HR 및 IT에 대해 별도의 분류를 설정하여 각 분류 아래에 특정 주제를 그룹화할 수 있습니다. 이 필드를 표시하려면 페이지의 범주 테이블에 대한 사전 항목의 선택 사항 탭에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
		분류(sn_ex_sp_taxonomy)가 입력되어 있는 페이지를 선택합니다. 자세한 내용은 테이블 생성을 참조하세요. 직원 센터를 위한 분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오. 직원 센터에 하위 주제가 나타나려면 이를 Service Portal 아래의 포털 양식에 추가해야 합니다. 자세한 내용은 포털 만들기를 참조하세요.
	주제	분류 아래에서 컨텐츠를 표시할 주제입니다. 자세한 내용은 주제 생성 및 연결 문서를 참조하십시오. 직원 센터에서 주제를 표시하려면 포털 구성 문서를 참조하십시오.
	다음 필드는 커뮤니티 컨텐츠가 이전에 선택한 컨텐츠의 컨텐츠 유형인 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 커뮤니티 컨텐츠 유형을 참조하십시오.	
	포럼	커뮤니티 컨텐츠를 게시할 포럼입니다. 포럼에 대한 자세한 내용은 포럼 만들기를 참조하십시오.
	주제	사용자가 논의할 수 있는 관심 영역입니다. 포럼에 있는 주제를 선택하려면 클릭하십시오. 주제에 대한 자세한 내용은 주제 생성을 참조하십시오.
	다음 필드는 컨텐츠 위치 필드에서 작업 공간을 선택한 경우에 나타납니다.	
	컨텐츠 식별자	에이전트 작업 공간 사용자 지정 방문 페이지의 위젯에 포털 컨텐츠를 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
		주: 현재는 HR Service Delivery 에이전트 작업 공간에만 콘텐츠 게시의 컨텐츠를 표시하는 기본 시스템 구성요소가 있습니다. 이 필드는 컨텐츠 위치 필드에서 작업 공간을 선택한 경우에만 나타납니다. Agent Workspace의 사용자 지정 방문 페이지가 렌더링되는 경우 다음 구성요소는 컨텐츠 식별자와 일치하는 예약된 컨텐츠를 검색하여 현재 사용자와 현재 시간에 적용합니다. ○ 공지 ○ 빠른 링크 ○ 내 자주 사용하는 앱 주: 기본 시스템은 이러한 구성요소를 제공하지만 레이블을 변경할 수 있습니다. 기본 시스템에서 제공하는 작업 공간 방문 페이지의 컨텐츠 식별자를 찾으려면 UI Builder에서 사용자 지정 방문 페이지 생성을 참조하십시오. 주: 자세한 내용은 작업 공간에서 방문 페이지 설정을 참조하세요.

4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.
   컨텐츠 요청자가 컨텐츠 요청 및 컨텐츠 요청 항목을 승인한 경우 승인을 통해 게시를 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 컨텐츠 승인자 관리 문서를 참조하십시오.

조직도

직원 센터에서는 조직도 페이지와 내 팀 위젯 모두에서 조직도를 보고 직원을 검색하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 모든 직원에 대해 조직도 카드에 표시할 상세 정보를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

직원 센터 프로 애플리케이션에서 사용할 수 있는 새 조직도 기능을 사용하여 더 나은 조직도 환경을 제공할 수 있습니다. 최신 조직도는 Content Publishing 애플리케이션에서 사용할 수 있는 이전 조직도보다 현대적인 UI 경험과 구성 기능을 제공합니다. 새 조직도 개선 사항을 보려면 Employee Profile에 옵트인합니다. 자세한 내용은 직원 프로파일 조직도 문서를 참조하십시오.

조직도 페이지에는 직원의 조직도, 다른 직원과의 관계 등이 표시됩니다.

조직도 구성

사용자가 사용자 표시 구성 기록을 사용하여 조직도 페이지와 내 팀 위젯에 모두 표시되는 시기를 제어합니다. 사용자 표시 구성 기록은 지정된 날짜를 기준으로 대상 사용자의 구성원이 표시되는 시기를 정의합니다. 예를 들어, 시작 날짜 또는 며칠 전에 신입 직원이 나타나도록 기록을 구성할 수 있습니다.

주:
사용자 표시 구성 기록은 다른 사용자가 조직도 페이지와 내 팀 위젯을 모두 볼 수 있는 시기를 제어합니다. 그러나 신입 직원은 포털에 대한 액세스 권한이 있는 경우 조직도 페이지와 내 팀 위젯에 계속 액세스하여 팀을 볼 수 있습니다.

모든 직원에 대해 조직도 카드에 표시할 상세 정보를 구성할 수 있습니다.

기본 사용자 표시 구성 기록

기본 사용자 표시 구성 기록은 콘텐츠 게시 애플리케이션에 포함되어 있습니다.

주:
사용자는 하나 이상의 사용자 표시 구성 기록을 가질 수 있으며, 이 기록은 할당된 순서대로 평가됩니다. 기본 사용자 표시 구성 기록은 항상 마지막으로 평가됩니다.

신규 고객인지 또는 업그레이드 고객인지에 따라 기본 기록은 다음 값으로 설정됩니다.

사용자 유형	날짜	테이블
직원 센터만 사용하는 새 고객	sys_created_on	사용자〔sys_user〕
HR Service Delivery을 사용하는 새 고객	employment_start_date	HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕
고객 업그레이드	sys_created_on	사용자〔sys_user〕

(HR Service Delivery 전용) 사용자 표시 구성 기록은 다른 사용자가 조직도 페이지와 내 팀 위젯을 모두 볼 수 있는 시기를 제어합니다. 기록이 HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 테이블 및 연결된 날짜 필드를 기준으로 표시되도록 구성된 경우 신입 직원은 연결된 날짜 값이 포함된 HR 프로파일이 있어야 표시됩니다. 사용자〔sys_user〕 테이블에서 기록이 생성되는 방법에 따라 표시되지 않습니다.

조직도 카드 구성

조직도 카드 구성을 사용하여 조직도 카드에 표시할 내용을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_admin, sn_hr_sp.admin
조직도 카드는 직원을 식별하고 연락하는 데 유용한 직원에 대한 추가 정보를 보여줍니다.

주:
신입 직원은 온보딩되고 sys_user 기록이 생성되면 조직도에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 카드에서 최대 네 줄의 정보를 구성할 수 있습니다.

주:
기본값은 user.email, work_phone, work_mobile 및 위치입니다.

정보는 HR 프로파일[sn_hr_core_profile] 또는 사용자[sys_user] 테이블에서 닷워킹됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 조직도 〉 조직도 구성.
2. 사용 중인 애플리케이션으로 범위를 변경합니다.
3. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

사용자 표시 구성 기록 구성

사용자 표시 구성 기록을 생성하거나 수정하여 대상의 구성원이 직원 센터 또는 직원 센터 프로의 조직도 페이지 및 내 팀 위젯에 표시되는 시기를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin 또는 sn_cd.content_admin

각 사용자 표시 기록은 해당 대상의 구성원이 표시되도록 설정되는 시기의 대상 기록 및 날짜와 연관되어 있습니다. 사용자는 하나 이상의 사용자 표시 기록을 가질 수 있으며, 이 기록은 할당된 순서대로 평가됩니다. 기본 사용자 표시 기록은 이전 기록 중 일치하는 기록이 없을 경우에만 항상 마지막으로 평가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 조직도 〉 사용자 표시.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 표시 구성

필드	설명
이름	사용자 표시 구성 기록의 이름입니다.
대상	사용자 표시 구성 기록에 적용할 대상 기록입니다. 주: 대상은 사용자 표시 구성을 적용하기 위해 사용자가 충족해야 하는 조건 또는 기준을 정의합니다. 자세한 내용은 대상 그룹 문서를 참조하십시오.
테이블	사용자 표시 구성 기록과 연관된 테이블입니다.
날짜	사용자 표시 구성 기록과 연관된 날짜 필드입니다.
날짜 오프셋 유형	날짜 필드에 적용할 오프셋 유형입니다.
오프셋(일)	오프셋 유형에 적용할 일수입니다.
순서	사용자 표시 구성 기록을 평가하는 시기에 대한 순서 번호입니다. 낮은 번호의 사용자 표시 구성 기록은 높은 번호의 사용자 표시 구성 기록보다 먼저 평가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ 각 사용자 표시 구성 기록에 대한 순서 번호는 고유해야 합니다. ○ 기본 사용자 표시 구성 기록은 이전 사용자 표시 구성 기록 중 일치하는 기록이 없을 경우에만 항상 마지막으로 평가됩니다.
활성	사용할 사용자 표시 구성 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

고급

고급 기능을 사용하여 컨텐츠 유형, 컨텐츠 작업을 생성하고 시스템 속성에 액세스합니다.

Content Publishing에 사용할 컨텐츠 유형 추가 또는 수정

컨텐츠 유형을 사용하여 컨텐츠 유형 범주를 Service Portal 위젯에 연결하여 Service Portal에서 컨텐츠가 상주 하는 위치를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager
기본 시스템에서는 사용할 수 있는 컨텐츠 유형과 컨텐츠를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 고급 〉 콘텐츠 유형.
2. 새로 만들기 또는 기존 컨텐츠 유형을 클릭하여 편집합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

콘텐츠 게시 속성

Content Publishing [com.sn_content_delivery] 플러그인은 예약된 작업이 알림, 할 일 및 커뮤니티와 관련하여 작동하는 방법을 제어하도록 설계된 다음 속성을 추가합니다.

콘텐츠 게시 속성에 대한 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

데모 포털

더 빠르게 시작하기 위해 Content Publishing 기본 시스템에는 각 컨텐츠 위젯 내에서 직접 기록에 대한 링크를 제공하는 데모 포털 설정 및 포털 보기가 포함되어 있습니다. 컨텐츠를 자체 컨텐츠로 교체하여 이 포털을 진정한 엔터프라이즈 직원 서비스 센터로 전환할 수 있습니다.

데모 포털 설정을 사용하면 직원이 사용할 수 있기 전에 컨텐츠 또는 캠페인 컨텐츠를 사용하여 직원 센터를 빠르게 구성할 수 있습니다.

데모 포털 구성

데모 포털 설정을 사용하여 데모 포털을 구성합니다. 데모 포털은 각 컨텐츠 위젯 내에서 기록에 연결되는 링크를 직접 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
컨텐츠를 직접 바꿔 이 포털을 진정한 직원 센터로 변환할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 콘텐츠 게시 〉 데모 포털 〉 데모 포털 설정.
2. 제공된 컨텐츠 제공 테마를 사용하지 않는 경우 CSS 변수를 정의해야 합니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

데모 포털 보기

데모 포털 보기 기능을 사용하여 사용자의 요구를 가장 잘 충족하도록 직원 센터를 빠르게 보고 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager
가장 빠르고 쉬운 변경 방법은 컨텐츠 제공 스타터 포털로 이동하여 다음 링크를 클릭하는 것입니다.

- 단추 텍스트: 컨텐츠 보기
- 중요한 링크 **URL**
- 데모 조직도 링크
- 제안된 읽기 **URL**
- 제품 설명서 **URL**
- **Event1** 또는 **Event2**

링크를 클릭하면 컨텐츠를 구성하고 볼 수 있는 포털 컨텐츠 폼으로 이동합니다.

또한 컨텐츠 제공 스타터 포털을 사용하여 구성 및 레이아웃을 보고 올바른 정보가 표시되는지 확인합니다.

프로시저

다음으로 이동 ### ## 〉 데모 포털 〉 데모 포털 보기.

컨텐츠 소유권

컨텐츠를 생성, 편집 및 예약하기 위해 액세스할 수 있는 개인 또는 그룹과 이 컨텐츠에 액세스할 수 있는 대상을 정의할 수 있습니다.

컨텐츠 소유권은 더 큰 컨텐츠 관리자 및 제작자 풀에서 컨텐츠와 대상을 분리할 수 있는 기능을 제공합니다. 컨텐츠와 대상을 분리하면 배포하려는 민감한 컨텐츠 또는 대상별 컨텐츠가 있는 경우에 유용할 수 있습니다.

컨텐츠 유형

중요한 컨텐츠의 예는 다음과 같습니다.

- 합병 또는 인수
- 인력 감원(RIF)
- 지리적 영역과 관련된 컨텐츠
- 법무상 공지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 관리자 및 컨텐츠 관리자의 개인 또는 그룹을 다음 기록 유형에 할당할 수도 있습니다.

- 대상 그룹
- 주제
- 페이지
- 컨텐츠

대상 그룹

다양한 대상 유형의 예는 다음과 같습니다.

- 지리적 대상: 지리적 위치에 따라 특정 컨텐츠가 대상을 지정하도록 할 수 있습니다. 예를 들어 다른 위치가 아닌 미국에 위치한 직원의 복리후생 정보가 다를 수 있습니다.
- 고용 유형: 계약자, 신입 사원, 비자 전환이 필요한 직원 등 다양한 직원을 대상으로 특정 컨텐츠를 원할 수 있습니다.

역할

제한사항을 설정할 때는 역할을 이해하는 것이 중요합니다.

- 시스템 관리자(admin)는 제한 설정 중, 설정 후에 대한 완전한 제어와 가시성 콘텐츠 게시콘텐츠 경험 을 갖습니다.
- 컨텐츠 관리자(content_admin)는 에 대한 다양한 영역 및 기능 제한 내에서 컨텐츠를 추가, 편집 및 게시할 수 있는 직원 센터 프로완전하고 완전한 액세스 권한을 갖습니다.
- 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager)는 작성 및 게시 기능에 대한 액세스가 제한됩니다.

컨텐츠 소유권 활성화

컨텐츠 소유권을 사용하려면 다음을 활성화해야 합니다.

- 직원 센터 프로
- 콘텐츠 게시
- Content Governance (선택 사항이지만 기능을 사용할 Content Governance 때 필수입니다.)
- 콘텐츠 경험 (선택 사항이지만 기능을 사용할 콘텐츠 경험 때 필수입니다.)

주:
위의 기능을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 직원 센터 프로 설치문서를 참조하십시오직원 센터 설정.

속성

위의 플러그인을 활성화한 후에는 다음 시스템 속성을 활성화해야 합니다.

- 에서 콘텐츠 게시컨텐츠 관리자 소유권을 활성화합니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
- 에서 콘텐츠 경험컨텐츠 관리자 소유권을 활성화합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 항목의 소유권

콘텐츠 소유권은 세 가지 주요 영역으로 나눌 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

콘텐츠 소유권을 사용하는 방법을 결정할 때 다음 사항을 평가합니다.

- 대상 - 대상: 컨텐츠 관리자는 컨텐츠 관리자에게 다음에 대한 컨텐츠를 게시할 수 있는 민첩성을 할당하여 대상 수준에서 소유권을 제한할 수 있습니다.
  - 위치 또는 지역 컨텐츠
  - 역할 기반 콘텐츠(직원, 매니저, 최고 경영진)
  - 특정 대상을 대상으로 하려는 모든 컨텐츠
- 위치 - 주제 또는 포털 페이지: 할당된 컨텐츠 관리자가 다음에 대해 게시할 수 있도록 허용하여 주제 또는 페이지 수준에서 컨텐츠를 제한할 수 있습니다.
  - 분류 내에서 지정된 주제
  - 포털의 지정된 페이지
  - 리치 콘텐츠 마이크로사이트가 있는 페이지가 있는 경우
- 무엇을 - 컨텐츠 항목: 컨텐츠 항목 수준에서 소유권을 제한하면 할당된 컨텐츠 관리자가 다음을 게시할 수 있습니다.
  - 민감한 컨텐츠
  - 서식 있는 컨텐츠 마이크로사이트
  - 뉴스

컨텐츠 소유권 할당

컨텐츠 관리자, 캠페인 관리자 또는 관리자 그룹을 컨텐츠에 할당하여 해당 사용자 또는 그룹만 컨텐츠에 액세스하고 예약할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin

주:
또는 콘텐츠 경험 속성 아래의 콘텐츠 게시콘텐츠 항목에 대한 소유권 허용에서 예가 선택되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분류 〉 주제.
2. 주제를 선택합니다.
   a. 콘텐츠 라이브러리또는 에서 새로 만들기를 선택하여 콘텐츠를 만들거나 기존 콘텐츠의 제목을 선택합니다.
   b. 디자인 및 게시 양식에서 추가 작업 메뉴 아이콘을 선택합니다.
   c. 컨텐츠 기록 보기를 선택합니다.
   d. 개인에게 권한을 부여하려면 사용자별 컨텐츠 제한 탭을 선택합니다.
   e. 그룹에 권한을 부여하려면 그룹별 컨텐츠 제한 탭을 선택합니다.
3. 선택한 주제에서 개인에게 권한을 부여하려면 사용자별 **Content Publishing** 소유자 탭을 선택합니다.
4. 또는 그룹에 권한을 부여하려면 그룹별 **Content Publishing** 소유자 탭을 선택합니다.
5. 새로 만들기를 선택합니다.
6. 사용자 또는 그룹 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘을 클릭하고 사용자 또는 그룹을 선택합니다.
7. 제출을 선택합니다.
   사용자 또는 그룹이 컨텐츠와 연결된 경우 컨텐츠 예약에서 컨텐츠를 예약하거나 캠페인에 컨텐츠를 추가할 때 해당 사용자 또는 그룹만 컨텐츠에 액세스할 수 있습니다. 사용자 또는 그룹을 제거하면 모든 컨텐츠 관리자가 컨텐츠에 액세스할 수 있습니다.

대상의 소유권 할당

컨텐츠 관리자, 캠페인 관리자 또는 관리자 그룹에게 대상의 소유권을 제공하여 그들만 대상에 대한 컨텐츠에 액세스하고 예약할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: content_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 대상 그룹.
2. 대상을 선택하거나 새 대상을 만듭니다.
   대상 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 대상 만들기.
3. 개인에게 소유권을 제공하려면 사용자별 대상 제한 탭을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 사용자 필드에서 목록을 사용하여 조회( ) 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 그룹에 대한 소유권을 제공하려면 그룹별 대상 제한 탭을 선택합니다.
8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 그룹 필드에서 목록을 사용하여 조회( ) 아이콘을 클릭하고 그룹을 선택합니다.

> 주:
> 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_admin), 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager) 또는 캠페인 관리자(sn_ca.campaign_manager) 역할을 가진 그룹만 나타납니다. 그룹의 구성원에게 이러한 역할이 있지만 그룹에는 역할이 없는 경우 해당 그룹은 나타나지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 제출을 선택합니다.
    사용자 또는 그룹이 대상과 연결되면 해당 사용자 혹은 그룹만 대상에 액세스할 수 있습니다.
    사용자 또는 그룹을 제거하면 모든 컨텐츠 관리자가 대상에 액세스할 수 있습니다.

대상 만들기

대상 기록을 생성하거나 수정하여 사용자가 적용 가능한 사용 사례에 대해 충족해야 하는 조건이나 기준을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_cd.content_admin

각 대상 기록은 사용자 조건, 사용자 기준, HR 프로파일 조건, HR 기준 또는 업로드된 파일을 기준으로 구성됩니다. 이를 포털 컨텐츠 또는 수명주기 이벤트 활동에 적용할 수 있습니다. 예를 들어, 취업 비자 전환을 위한 수명주기 이벤트 활동은 비자 전환이 필요한 직원에게만 지정됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 다시 사용 가능한 구성요소 〉 대상 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

대상 양식

필드	설명	
이름	대상 기록의 이름입니다.	
대상 그룹 유형	컨텐츠가 전송되는 대상입니다. 대상 그룹은 다음으로부터 정의됩니다. **주:** 대상 유형과 조건을 선택하면 기준을 충족하는 사용자 수와 함께 파란색 링크가 나타납니다. 대상 유형별로 모든 사용자를 보려면 이 링크를 클릭하십시오.	
	사용자〔sys_user〕	선택한 사용자 지정 조건을 사용하여 사용자〔sys_user〕 테이블에 정의된 조건을 사용합니다.
	사용자 기준〔user_criteria〕	역할, 부서, 그룹, 위치 또는 회사에 따른 기준입니다. 사용자 기준은 플랫폼 기능입니다. User criteria for Service Portal 문서를 참조하십시오.
	HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕	(HR Service Delivery 전용) 선택한 조건을 사용하여 HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 테이블을 기반으로 하는 조건을 사용합니다.
	HR 기준〔sn_hr_core_criteria〕	(HR Service Delivery 전용) 미리 정의된 HR 기준을 사용합니다. HR 기준은 HR 프로파일〔sn_hr_core_profile〕 또는 사용자〔sys_user〕 테이블에 정의된 조건을 기준으로 합니다. 기본 시스템에서는 사용할 수 있는 예제를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명	
		주: 자세한 내용은 HR 기준 및 HR 기준 기록 구성 문서를 참조하십시오.
	파일 업로드	사용자 이름 또는 이메일 주소로 채워져 있는 파일을 찾아 선택합니다. ○ user_name 템플릿: 사용자 이름으로 파일을 업로드하고 있음을 나타냅니다. ○ 이메일 템플릿: 이메일 주소가 있는 파일을 업로드하고 있음을 나타냅니다. 주: 첫 번째 열의 헤더에는 user_name 또는 이메일이 포함되어야 합니다.
이 모든 조건이 충족되어야 함	선택한 대상 유형에 따라 대상을 세부적으로 정의하는 데 사용되는 조건입니다. 조건을 추가하여 선택한 대상 유형에 따라 필터를 생성하는 필드와 값을 지정합니다. **OR** 버튼을 사용하여 여러 조건을 정의합니다. **OR**을 사용할 때 정의하는 모든 조건을 충족할 수 있습니다. **AND** 버튼을 사용하여 정의한 모든 조건을 평가합니다. **AND**를 사용할 때 모든 조건이 충족되어야 합니다. 조건을 추가하려면 새 기준 단추를 선택합니다. 사용자 보기 링크를 선택하여 조건을 충족하는 사용자를 봅니다. 계산됨은 조건을 충족하는 사용자 수에 대한 실행 수를 제공합니다.	

4. 저장, 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
   저장을 클릭하고 대상에 대한 소유권 허용 속성을 예로 설정하면 사용자별 대상 제한 및 그룹별 대상 제한 관련 목록이 나타납니다.

   주:
   사용자 또는 그룹으로 대상을 제한하는 데 대한 자세한 내용은 컨텐츠 소유권 문서를 참조하십시오.

5. 정의하려는 대상의 특정 사용자가 콘텐츠를 볼 수 없도록 제한하려면 사용자별 대상 제한 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 위임된 사용자 양식에서 생성한 대상에서 제한된 특정 사용자를 선택할 수 있습니다.
7. 정의된 그룹에 속한 모든 사용자를 제한하려면 그룹별로 대상 제한 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
8. 위임된 그룹 양식에서 생성한 대상에 대해 제한된 그룹을 선택할 수 있습니다.
   자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 또는 포털 페이지에 소유권 할당

컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager) 역할을 가진 사용자 또는 컨텐츠 관리자 (sn_cd.content_manager) 역할이 있는 그룹에 포털 페이지의 소유권을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

> **주:**
> 또는 콘텐츠 경험 속성 아래의 콘텐츠 게시콘텐츠 항목에 대한 소유권 허용에서 예가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 및 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 페이지.
2. 예약된 컨텐츠, 캠페인 및 Content Publishing에 대해 할당할 소유자를 정의할 페이지의 **ID**를 선택합니다.
3. 관련 목록 탭까지 아래로 스크롤합니다.
4. 그룹에 소유권을 제공하려면 그룹별 **Content Publishing** 소유자를 선택합니다.
5. 또는 개인에게 소유권을 제공하려면 사용자별 **Content Publishing** 소유자를 선택합니다.
6. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 그룹의 경우 그룹 필드 옆에 있는 목록을 사용하여 조회)을 선택하고 선택한 포털 페이지의 소유권을 갖도록 할 그룹을 선택합니다.
8. 개별 사용자의 경우 사용자 필드 옆에 있는 목록을 사용하여 조회)을 선택하고 선택한 포털 페이지의 소유권을 갖도록 할 사용자를 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.

Content Governance

Content Governance 는 직원이 컨텐츠를 생성하고, 진행 상황을 추적하고, 컨텐츠를 미리 보고, 게시하기 전에 승인할 수 있는 간소화된 방법을 제공합니다.

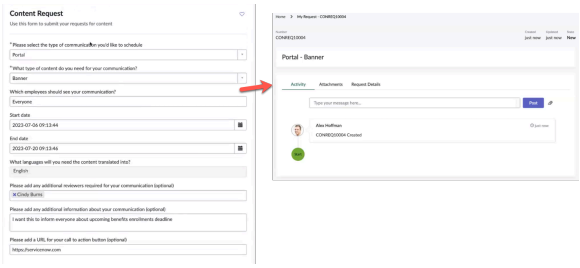
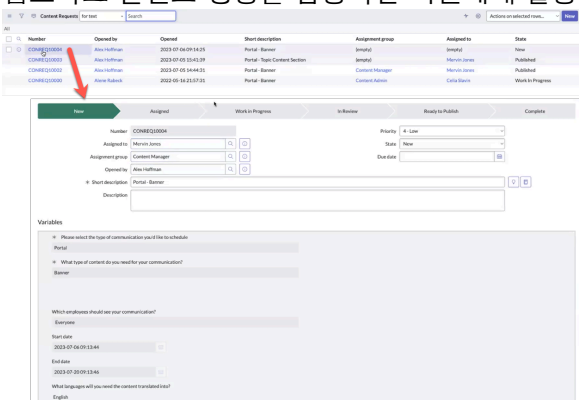
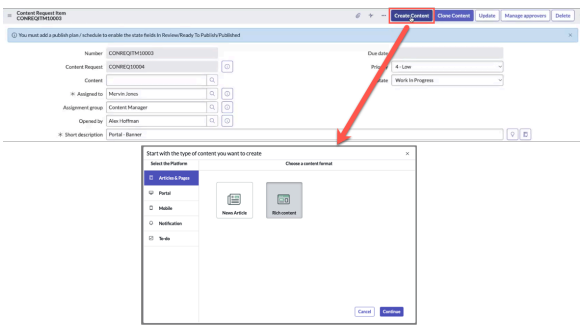
Content Governance콘텐츠 게시 와 통합되어 컨텐츠 매니저와 관리자에게 컨텐츠 요청을 이행하고 관리하는 효율적인 방법을 제공합니다. 컨텐츠 매니저와 관리자는 이러한 요청을 보고, 컨텐츠 작성자에게 할당하고, 컨텐츠를 검토하고, 승인하거나 제안하고, 컨텐츠를 게시하여 직원이 사용할 수 있도록 할 수 있습니다.

콘텐츠 요청 프로세스 개요

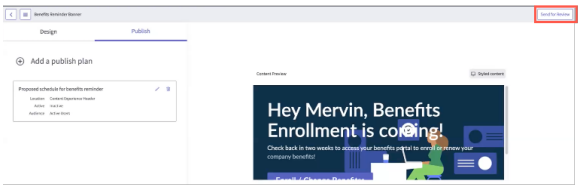
다음 프로세스 개요는 직원 및 컨텐츠 제작 팀이 Content Governance.

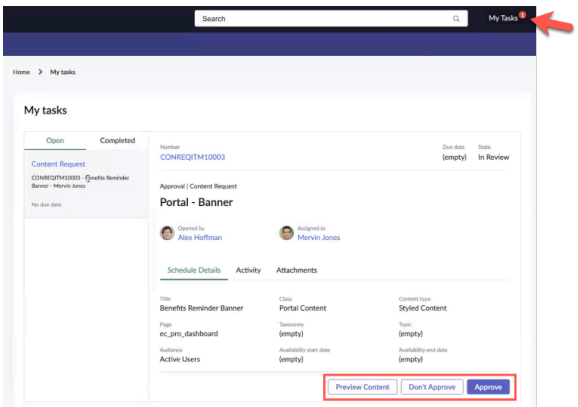
1단계: 콘텐츠 요청	사용자는 컨텐츠 요청 양식을 작성하여 필요한 컨텐츠에 대한 상세 정보를 제공합니다. 사용자가 양식을 제출하면 시스템은 사용자가 의견을 추가하고

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

	파일을 첨부할 수 있는 컨텐츠 요청 기록을 생성합니다.  컨텐츠 요청
2단계: 콘텐츠 요청 생성 및 할당	컨텐츠 관리자는 컨텐츠 요청 기록을 열어 요청 상세 정보를 검토하고 컨텐츠 생성을 담당하는 직원에게 할당합니다.  컨텐츠 요청 추적
3단계: 콘텐츠 생성 및 예약	요청이 컨텐츠 관리자에게 할당되고 컨텐츠 요청이 진행 중 상태로 업데이트되면 컨텐츠 관리자는 요청 페이지에서 직접 컨텐츠 라이브러리의 컨텐츠를 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 추적을 위해 컨텐츠가 컨텐츠 요청과 연결됩니다. **주:** 컨텐츠는 하나의 컨텐츠 요청에만 연결할 수 있습니다.  콘텐츠 라이브러리
4단계: 검토를 위해 컨텐츠가 요청자에게 전송됨	컨텐츠 생성자가 작업을 완료하면 검토를 위해 요청자에게 컨텐츠를 보냅니다. 검토를 위해 컨텐츠를 보내려면 먼저 게시 계획과 연결해야 합니다. **주:** 컨텐츠 요청 기록이 검토 상태가 되면 추가 편집을 방지하기 위해 관련 컨텐츠가 잠깁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5단계: 콘텐츠 검토 및 승인	요청자는 포털 및 이메일 알림을 통해 검토 요청을 새 작업으로 받습니다. 컨텐츠 요청자와 추가 승인자는 다음을 수행합니다. • 컨텐츠 검토 주: 서식 있는 컨텐츠, 뉴스 및 포털 유형 컨텐츠만 미리 볼 수 있습니다 • 편집 또는 변경 제안 • 컨텐츠 승인  컨텐츠 승인자 관리 미리 보기에 사용되는 포털은 컨텐츠 경험 및 Content Publishing의 속성에 있는 sn_cd.preview.portal_url_suffix 시스템 속성에 의해 결정됩니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 및 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
6단계: 콘텐츠 게시	컨텐츠 생성자가 피드백을 구현하고 컨텐츠가 승인되면 구성된 게시 계획에 따라 컨텐츠가 게시됩니다.

컨텐츠 요청

Content Governance 는 직원이 직원 커뮤니케이션을 위해 컨텐츠를 생성하도록 요청할 수 있는 여러 가지 방법을 제공합니다.

- 직원 센터 프로
- 서비스 카탈로그
- 컨텐츠 요청 양식

컨텐츠 요청이 생성 Content Governance 되면 요청을 추적하고, 요청에서 생성된 컨텐츠를 검토하고, 승인하고, 게시할 수 있는 기능을 제공합니다. 컨텐츠 요청 추적 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 프로에서 컨텐츠 요청

직원 센터 프로에 대한 액세스 권한이 있는 직원은 다른 직원에게 배포할 수 있도록 컨텐츠를 개발할 것을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

통합 분류를 사용하여 요청 컨텐츠를 주제에 연결하면 주제 페이지에서 요청에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 컨텐츠 요청을 선택합니다.
   회사에서는 직원 센터에서 컨텐츠 요청이 표시되는 위치를 결정합니다.

   주:
   검색 창에서 컨텐츠 요청을 입력해도 됩니다.

3. 컨텐츠 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.
   컨텐츠 요청 번호(CONREQ 프리픽스 및 순차적 번호)가 생성되고 요청한 컨텐츠를 추적, 검토 및 승인하는 데 사용할 수 있는 항목이 생성됩니다. 내 요청에서 요청을 볼 수 있습니다.

를 사용하여 컨텐츠 요청 서비스 카탈로그

액세스 서비스 카탈로그 권한이 있는 직원은 에서 서비스 카탈로그컨텐츠를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 서비스.
2. 컨텐츠 요청을 선택합니다.

   주:
   검색 창에서 컨텐츠 요청을 입력해도 됩니다.

3. 컨텐츠 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
4. 제출을 선택합니다.
   컨텐츠 요청 양식에 컨텐츠 요청 번호(CONREQ 프리픽스 및 순차적 번호)가 생성됩니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 양식을 사용하여 컨텐츠 요청 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 요청 항목 편집

컨텐츠 요청 양식에서 컨텐츠 요청을 통해 생성해야 하는 컨텐츠 유형에 대한 상세 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 요청이 컨텐츠 요청 양식을 통해 제출되거나 를 통해 직원 센터제출되면 컨텐츠 요청 항목이 자동으로 생성되고 컨텐츠 요청과 연결됩니다.

컨텐츠 요청의 컨텐츠 요청 항목 관련 목록에서 컨텐츠 요청 항목을 편집할 수 있습니다. 콘텐츠 요청 항목을 더 추가하려면 새로 만들기 단추를 선택합니다.

나에게 할당, 할당되지 않음 또는 모든 요청 목록에서 컨텐츠 요청을 선택하여 컨텐츠 요청 항목 양식에 접근할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 거버넌스 〉 내 요청.
2. 편집할 컨텐츠 요청 항목이 포함된 컨텐츠 요청을 선택합니다.
   자세한 내용은 컨텐츠 요청 양식을 사용하여 컨텐츠 요청 또는 직원 센터 프로에서 컨텐츠 요청 문서를 참조하십시오.
3. 컨텐츠 요청 항목 관련 목록에서 컨텐츠 요청 항목을 선택합니다.
   컨텐츠 요청 항목은 CONREQITM 프리픽스와 뒤따르는 순서 번호로 식별됩니다.
4. 컨텐츠 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
5. 저장 또는 업데이트를 선택합니다.
   저장을 선택하면 컨텐츠 요청 항목 양식이 계속 표시되며 게시할 컨텐츠를 예약할 수 있습니다. 업데이트를 선택하면 콘텐츠 요청 양식으로 돌아갑니다.
6. 컨텐츠를 예약하려면 컨텐츠 예약 관련 목록에서 신규를 선택합니다.
   컨텐츠 예약에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 예약 문서를 참조하십시오.

승인자 관련 목록

승인자 관련 목록은 컨텐츠 요청 항목 양식의 하단에 나타납니다. 연결된 상태와 함께 승인자 목록이 나타나고 시작한 사람이 자동으로 나타납니다.

승인자 관리 단추를 사용하여 승인자를 추가하거나 제거합니다.

각 승인자의 현재 상태가 나타납니다.

- 아직 요청되지 않음: 컨텐츠를 검토할 준비가 되지 않았습니다.

  주:
  이 상태는 상태가 요청됨으로 변경될 때까지 승인자의 할 일 목록에 승인이 표시되지 않도록 합니다.

- 요청됨: 사용자에게 승인이 전송되었습니다. 요청이 승인자의 할 일 목록에 나타납니다.
- 승인됨: 승인자가 컨텐츠를 승인했습니다. 승인 후에는 컨텐츠 요청 항목의 상태가 게시 준비 완료로 변경됩니다.

  주:
  컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager)는 상태를 수동으로 재정의할 수 있습니다.

- 거부됨: 컨텐츠가 승인되지 않았습니다. 추가된 코멘트는 코멘트 열 아래에 표시됩니다.
- 취소됨: 사용자가 승인자에서 제거되었습니다.
- 더 이상 필요하지 않음: 승인이 더 이상 필요하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

토론

제안된 컨텐츠에 대한 사이드바 토론을 시작하려면 선택합니다. 이 버튼을 선택하면 사이드바 토론 시작 창이 열립니다. 토론에 참가자를 추가하고 토론 참가자에게 보낼 간단한 메시지를 입력할 수 있습니다.

컨텐츠 생성

컨텐츠 요청 양식에서 컨텐츠를 생성할 수 있습니다.

할당 대상 필드에서 사람을 선택하고 상태를진행 중으로 변경합니다.

컨텐츠 생성 버튼은 컨텐츠 요청 항목 양식의 맨 위에 나타납니다.

컨텐츠 생성 버튼을 선택하면 생성할 컨텐츠 유형을 선택할 수 있는 컨텐츠 라이브러리 양식으로 이동합니다. 자세한 내용은 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 편집

컨텐츠 편집 버튼을 선택하여 컨텐츠 요청 항목과 연결된 기존 컨텐츠를 변경할 수도 있습니다.

컨텐츠 편집 버튼은 컨텐츠 요청 항목과 연결된 컨텐츠가 있고 상태가진행 중인 경우에 나타납니다.

이렇게 하면 컨텐츠 양식으로 이동합니다. 컨텐츠 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 콘텐츠 라이브러리.

컨텐츠 클론

컨텐츠 복제 단추를 선택하여 컨텐츠 요청 항목 양식에서 컨텐츠를 클론할 수도 있습니다. 컨텐츠를 복제하면 원본 컨텐츠의 복사본이 만들어지고 순차적 번호가 컨텐츠 이름에 추가됩니다. 예를 들어 환영 배너가 컨텐츠 요청 항목과 연결된 컨텐츠의 이름이고 컨텐츠 복제 버튼을 선택하면 복제된 컨텐츠의 이름은 환영 배너 **(1)**입니다. 원본 콘텐츠 이름과 세부 정보는 동일하게 유지됩니다.

컨텐츠를 클론하려면 먼저 연결된 모든 예약된 컨텐츠를 제거해야 합니다.

상태가 진행 중일 때 컨텐츠 복제 버튼이 나타납니다.

컨텐츠 복제 버튼을 선택하면 복제할 컨텐츠를 선택할 수 있는 컨텐츠 목록으로 이동합니다. 컨텐츠 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 콘텐츠 라이브러리.

컨텐츠 보기

연결된 일정이 있고 상태가 다음과 같은 경우 컨텐츠 요청 항목과 연결된 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

- 검토 중
- 게시 준비 완료
- 게시됨

> **주:**
> 컨텐츠 요청 항목이 위의 상태인 경우 연결된 컨텐츠를 편집하거나 복제할 수 없습니다.

자세한 내용은 컨텐츠 예약 문서를 참조하십시오.

승인자 관리

기존 컨텐츠 검토자를 추가하거나 삭제하려면 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 버튼은 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager) 역할을 가진 사용자에게만 나타납니다. 시작한 사용자가 제거할 수 없습니다. 시작한 사람은 제거할 수 없습니다. 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager)는 시작한 사람을 변경한 다음 사용자를 제거해야 하는 경우 사용자를 제거할 수 있습니다.

승인자를 추가하려면 사용자 열에서 선택하고 오른쪽 화살표 버튼을 사용하여 사용자를 승인자 열로 이동합니다. 제출을 선택합니다.

승인자를 제거하려면 승인자 열에서 선택하고 왼쪽 화살표 버튼을 사용하여 사용자를 사용자 열로 이동합니다. 제출을 선택합니다.

승인자 관련 목록은 양식 하단에 나타나며 컨텐츠를 승인하는 데 필요한 모든 사용자를 보여줍니다.

삭제

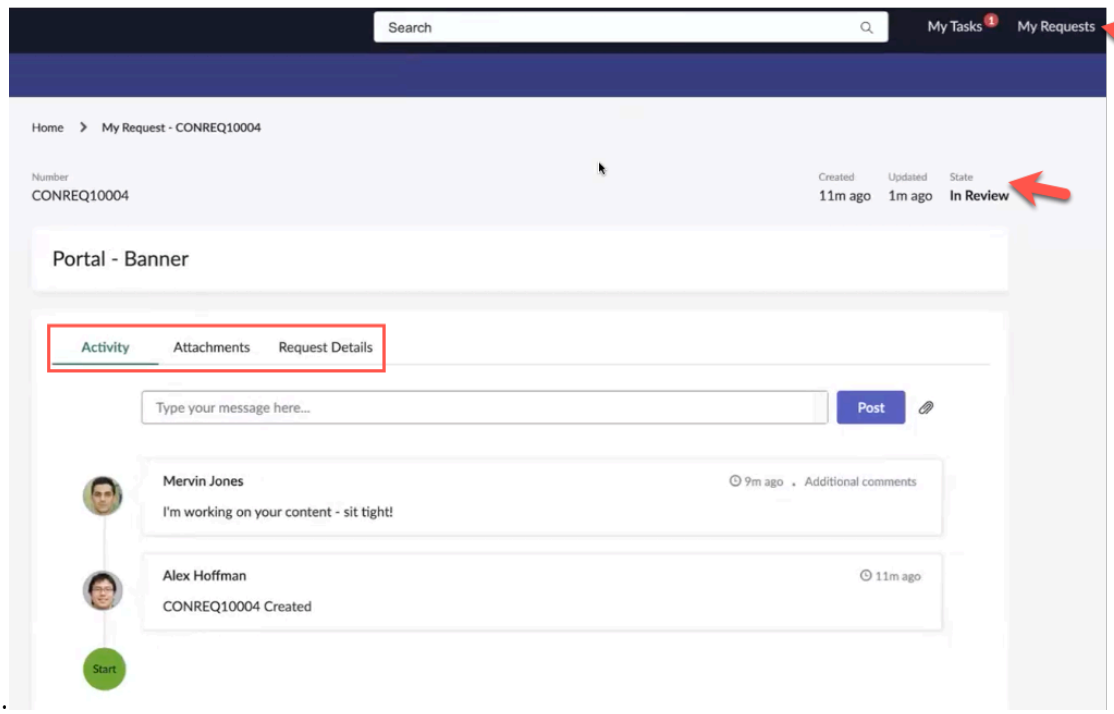
삭제 단추를 선택하여 콘텐츠 요청 항목을 제거합니다.

컨텐츠 요청 추적

컨텐츠 요청이 제출 Content Governance 되면 컨텐츠 요청자, 컨텐츠 관리자 및 컨텐츠 관리자가 요청 및 연결된 컨텐츠의 상태를 추적할 수 있습니다.

컨텐츠 요청자로 추적

컨텐츠 요청을 제출한 후 직원은 내 요청으로 이동하여 컨텐츠 요청을 열어 요청 상태를 추적할 수 있습니다. 컨텐츠 관리자에게 코멘트를 추가하고, 파일을 첨부하고, 제출한 상세 정보를 검토할 수 있습니다.



컨텐츠 요청의 상태 필드는 요청자 및 컨텐츠 팀에 빠른 상태 업데이트를 제공할 뿐만 아니라 시스템 작업을 트리거합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 상태 이해 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 관리자 또는 컨텐츠 관리자로 추적

컨텐츠 매니저 및 컨텐츠 관리자는 다음으로 이동하여 컨텐츠 요청을 볼 수 있습니다. 컨텐츠 거버넌스 〉 모든 요청. 직원이 컨텐츠 요청을 제출할 때마다 시스템은 프리픽스 CONREQ를 사용하여

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록을 생성합니다. 이 기록은 개별 컨텐츠 관리자 또는 그룹에 할당할 수 있습니다. 레코드는 다음과 같은 용도로 사용됩니다.

- 생성해야 하는 컨텐츠 유형 및 대상 그룹과 같은 요청 상세 정보를 보유합니다.
- 요청한 직원과 통신
- 컨텐츠 요청 항목 목록에 컨텐츠가 생성되면 관련 컨텐츠를 보유합니다
- 요청 상태 추적

컨텐츠 관리자와 컨텐츠 관리자는 해당 기록에 할당되지 않은 경우에도 모든 컨텐츠 요청 및 연결된 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

컨텐츠 요청 상태 이해

컨텐츠 요청 상태는 컨텐츠 요청을 한 직원, 승인자 및 컨텐츠 팀에 현재 상태에 대한 빠른 업데이트를 제공합니다.

컨텐츠 요청 기록의 맨 위에 있는 상태 표시줄에는 현재 상태가 강조 표시된 모든 상태가 표시됩니다.

컨텐츠 요청 상태	설명
신규	콘텐츠 요청이 제출되었습니다.
할당함	컨텐츠 관리자 또는 관리자는 컨텐츠 관리자 또는 팀에 요청을 할당하고 상태를 수동으로 업데이트합니다
작업 진행 중	컨텐츠 관리자는 티켓 작업을 시작할 때 상태를 수동으로 업데이트합니다
검토 중	컨텐츠 관리자가 컨텐츠 및 게시 계획을 생성하고 검토를 위해 보내기를 클릭하면 시스템이 상태를 "검토 중"으로 업데이트하고 컨텐츠 요청자 및 승인자에게 컨텐츠를 검토하는 작업을 할당합니다 주: 컨텐츠 요청 항목이 검토 중이면 컨텐츠를 편집할 수 없습니다.
게시 준비 완료	요청자가 승인을 클릭하면 시스템이 상태를 게시 준비 완료로 업데이트합니다
게시됨	컨텐츠 관리자는 수동으로 기록을 게시됨으로 업데이트하고 게시 계획 구성에 따라 직원이 컨텐츠를 사용할 수 있게 됩니다

컨텐츠 요청 양식을 사용하여 컨텐츠 요청

컨텐츠 팀은 원래 요청이 구두로 또는 . 외부의 Content Governance다른 방법을 통해 이루어졌을 때 컨텐츠 요청 양식을 사용하여 컨텐츠 요청을 생성합니다. 컨텐츠 요청 양식을 사용하면 컨텐츠 팀이 컨텐츠 요청을 생성한 다음 컨텐츠를 할당, 추적, 검토, 승인 및 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cg.content_request_user

직원이 구두 또는 다른 통신 방법을 사용하지 서비스 카탈로그직원 센터 프로 않고 컨텐츠를 요청하는 경우, 컨텐츠 팀은 컨텐츠 요청 양식을 사용하여 요청을 에 입력할 수 있습니다 Content Governance. 이를 통해 컨텐츠 팀은 컨텐츠 요청을 추적, 검토, 승인 및 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 요청 양식은 컨텐츠 팀에서 다른 팀 구성원에게 작업을 위임하고 요청을 추적하여 팀 전체에서 작업하도록 하는 데도 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 거버넌스 〉 새 요청 생성.
2. 컨텐츠 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   Service Catalog에서 컨텐츠 요청이 만들어지면 해당 소스에서 직원 센터 프로 입력한 정보와 함께 변수 섹션이 나타납니다.
3. 저장 또는 제출을 선택합니다.
   저장을 선택하면 정보가 저장되고 컨텐츠 요청 양식이 계속 표시되고 컨텐츠 요청 항목 관련 목록이 나타납니다. 자세한 내용은 컨텐츠 요청 항목 편집 문서를 참조하십시오. 제출을 선택하면 기록이 저장되고 컨텐츠 요청 목록으로 돌아갑니다.

   토론

   제안된 컨텐츠에 대한 사이드바 토론을 시작하려면 선택합니다. 이 버튼을 선택하면 사이드바 토론 시작 창이 열립니다. 토론에 참가자를 추가하고 토론 참가자에게 보낼 간단한 메시지를 입력할 수 있습니다.

할당된 컨텐츠 요청, 할당되지 않은 컨텐츠 요청, 모든 컨텐츠 요청 및 내 컨텐츠 요청 보기

컨텐츠 요청은 여러 가지 방법으로 볼 수 있습니다.

Content Governance

sn_cg.content_request_user 역할이 있는 경우 왼쪽 탐색 모음의 Content Governance에서 다음과 같은 유형의 컨텐츠 요청을 볼 수 있습니다.

- 나에게 할당됨
- 할당되지 않음
- 모든 요청

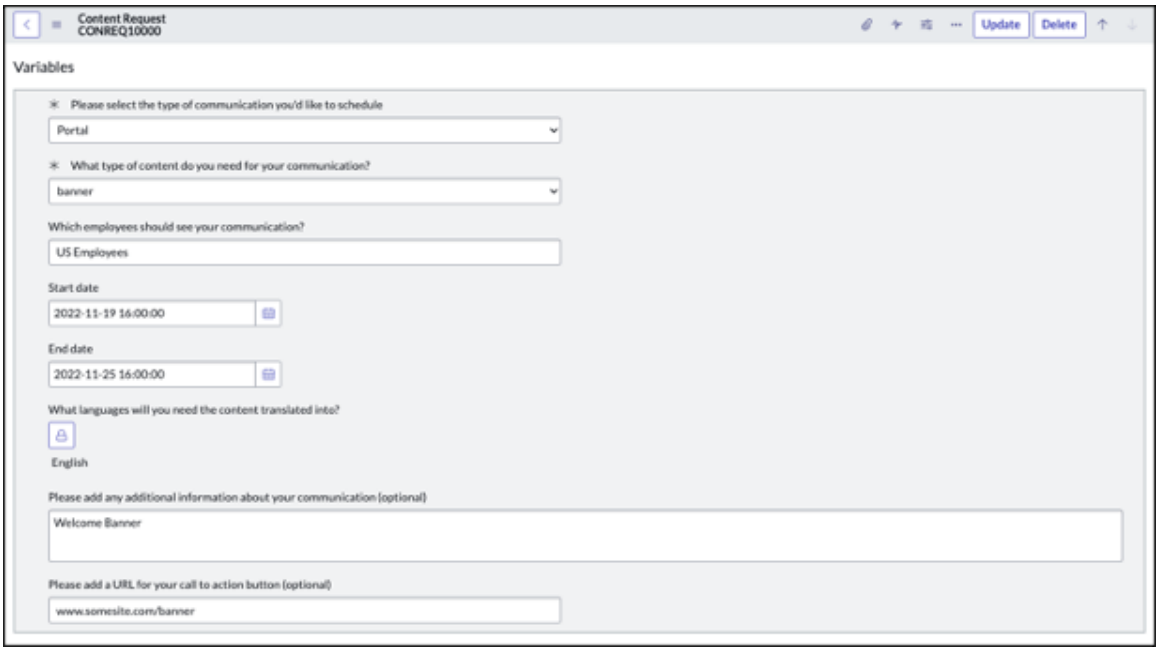
직원 센터 프로

직원 센터 프로에서 컨텐츠 요청을 생성하는 사용자는 내 요청에서 컨텐츠 요청을 볼 수 있습니다.

변수

를 직원 센터통해 컨텐츠 요청이 이루어지면 컨텐츠 요청 양식에 변수 섹션이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



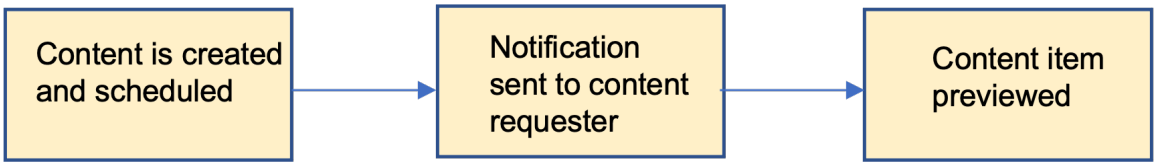
필드에 대한 자세한 내용은 직원 센터 프로에서 컨텐츠 요청 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 요청 항목 미리 보기

컨텐츠 요청자는 컨텐츠 요청 항목을 게시하도록 승인하기 전에 미리 볼 수 있습니다.

주:
서식 있는 컨텐츠, 뉴스 및 포털 유형 컨텐츠만 미리 볼 수 있습니다.

미리 보기 플로우



상태를 검토 중으로 변경하려면 다음 사항이 충족되어야 합니다.

- 할당 대상 필드가 채워집니다.
- 컨텐츠는 하나의 컨텐츠 요청에만 연결할 수 있습니다.
- 게시 계획 및 일정이 컨텐츠 요청 항목에 연결되어야 합니다.

컨텐츠 요청자는 컨텐츠 항목이 강조 표시된 미리 보기 포털에 나타나는 컨텐츠 항목을 미리 볼 수 있습니다.

주:
미리 보기에 사용되는 포털은 컨텐츠 경험 구성의 속성에 있는 sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix 시스템 속성에 의해 결정됩니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 및 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

이메일 알림이 컨텐츠 요청자에게 전송되고 직원 센터 프로의 내 작업에서 할 일로 나타납니다. 이 할 일에 링크가 제공됩니다.

이메일 알림

이메일 알림 설정에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
미리 보기에 사용되는 포털은 컨텐츠 경험 구성의 속성에 있는 sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix 시스템 속성에 의해 결정됩니다. 자세한 내용은 Content Publishing과 함께 설치되는 속성 및 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 승인자 관리

컨텐츠 요청자와 추가 승인자는 게시된 컨텐츠를 게시하기 전에 승인해야 합니다.

직원이 컨텐츠 요청을 제출하면 컨텐츠를 승인할 다른 직원 또는 관리자를 선택할 수 있습니다. 컨텐츠 관리자 또는 관리자는 컨텐츠 요청 항목을 열고 승인 자 관리 버튼을 사용하여 승인자를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

승인 플로우

컨텐츠 요청 항목을 할당, 생성하고 게시 예약한 다음 컨텐츠 매니저 또는 관리자는 컨텐츠 항목의 상태를 검토 중으로 변경합니다.

- 이메일 알림이 컨텐츠 요청자에게 전송되고 내 작업에서 할 일로 나타납니다. 이 컨텐츠 항목에 링크가 제공됩니다.
- 컨텐츠 요청자는 컨텐츠 미리 보기 버튼을 선택하여 컨텐츠 항목을 미리 볼 수 있습니다. 컨텐츠 미리 보기 버튼을 선택하면 컨텐츠 항목이 강조 표시된 미리 보기 포털로 이동합니다.

  주:
  컨텐츠 미리 보기 버튼은 리치, 뉴스 및 포털 컨텐츠에 대해서만 나타납니다. 이 버튼은 비포털 컨텐츠에 대해서는 나타나지 않습니다.

- 컨텐츠 요청자는 추가 편집을 요청하거나 게시 준비 완료 버튼을 선택하여 게시를 승인할 수 있습니다. 컨텐츠 요청 상태가 게시 준비 완료로 변경됩니다.
- 컨텐츠 요청이 게시 준비 완료로 설정되면 컨텐츠 관리자는 상태를 게시됨으로 변경할 수 있습니다. 게시 예약된 모든 컨텐츠 항목이 이제 활성 상태이며 일정의 가용성 시작 날짜에 도달하면 게시됩니다.

승인자 상태 이해

승인자 목록과 그와 연관된 상태가 컨텐츠 요청 항목 양식의 아래쪽에 나타납니다.

승인자 상태	설명
아직 요청되지 않음	컨텐츠를 검토할 준비가 되지 않음
요청함	컨텐츠가 승인을 위해 사용자에게 전송됩니다. 요청이 승인자의 할 일 목록에 나타납니다
승인함	승인자가 콘텐츠를 승인했습니다. 승인 후에는 컨텐츠 요청 항목의 상태가 게시 준비 완료로 변경됩니다. 주: 컨텐츠 관리자(sn_cd.content_manager)는 상태를 수동으로 재정의하여 승인을 기다리지 않고 컨텐츠를 게시할 수 있습니다.
거부됨	컨텐츠가 승인되지 않았습니다. 추가된 코멘트는 코멘트 열 아래에 표시됩니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인자 상태	설명
취소됨	사용자가 승인자에서 제거됨
더 이상 필요하지 않음	승인이 더 이상 필요하지 않습니다.

승인 프로세스를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 직원 작업 페이지 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 분석

Content Analytics를 사용하여 캠페인을 통해 직원 센터 그리고 캠페인에서 제공하는 컨텐츠의 영향을 모니터링하고 측정합니다.

Content Analytics는 및 캠페인의 직원 센터 컨텐츠로 직원 참여에 대한 데이터를 수집하고 시각화를 생성합니다. Content Analytics는 Platform Analytics 프레임워크 를 기반으로 하며 Performance Analytics 를 사용하여 대시보드 기능을 개선합니다.

Content Analytics에서 데이터를 수집하고 대시보드를 생성하려면 다음 플러그인이 필요합니다.

플러그인	설명
Content Publishing〔sn_cd〕	Content Publishing을 통해 게시된 컨텐츠의 데이터를 제공합니다
컨텐츠 경험〔sn_ca〕	컨텐츠 경험을 통해 게시된 컨텐츠의 데이터를 제공합니다
컨텐츠 분석〔sn_cda, com.sn_content_analytics〕	페이지 뷰 및 사용자 세션에 대한 기본 메트릭을 제공합니다.
Performance Analytics - 포털 분석〔sn_cdap, com.snc.pa.premium.content_automation〕	콘텐츠 프로파일링 및 시간 창 필터로 대시보드 개선
Performance Analytics - 컨텐츠 계약 분석〔sn_ca_pa, com.snc.pa.premium.content_automation〕	캠페인 필터로 대시보드를 개선하여 사용자가 할 일 컨텐츠에 대한 시간 경과에 따른 캠페인별 분석 및 참여를 볼 수 있도록 합니다.

설치 정보는 Content Analytics 활성화 문서를 참조하십시오.

추적 프로파일

추적 프로파일은 분석을 캡처할 버킷을 정의합니다. 이는 포털, 캠페인, 애플리케이션 또는 원하는 모든 컨텍스트에 해당할 수 있습니다.

바로 사용 콘텐츠 경험 가능한 두 개의 추적 프로필이 포함되어 있습니다 콘텐츠 게시. 둘 중 하나를 사용하여 바로 사용 가능한 위젯과 함께 표시되는 컨텐츠에 대한 데이터를 수집할 수 있습니다. 포털에서 사용자 지정 위젯에 콘텐츠를 게시하는 경우에는 바로 사용 가능한 추적 프로필을 업데이트하여 해당 위젯에 대한 데이터를 수집하거나 새 추적 프로필을 만들어야 합니다.

Content Analytics를 시작하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 바로 사용 가능한 추적 프로파일 중 하나를 활성화하고 이를 기본 추적 프로파일로 설정합니다. 추적 프로파일 활성화
- 사용자 지정 추적 프로파일 생성: Content Analytics 추적 프로파일 생성

대시보드

대시보드는 위젯에 데이터 시각화를 표시합니다. 각 위젯은 콘텐츠와 사용자의 상호작용과 같은 특정 매개변수에 대한 데이터를 표시합니다. Content Analytics에는 4개의 대시보드가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드	데이터 시각화에 대한 설명
컨텐츠 분석	고유 사용자, 페이지당 평균 시간, 이탈률 등의 포털 참여 메트릭
컨텐츠 분석 - 기본 사항	일일 방문 횟수와 가장 자주 본 페이지를 포함한 포털 페이지 방문 및 뷰입니다.
캠페인 분석	캠페인 또는 캠페인 성공 목표별로 필터링된 캠페인 참여 메트릭, 할 일 및 영향입니다.
캠페인 개요	작업 종결 및 사용자 작업을 포함한 캠페인별 캠페인 성과 메트릭

수집된 데이터

Content Analytics는 수집된 데이터를 데이터 유형별로 구성된 테이블에 저장합니다.

주:
대시보드에 시각화가 표시되지 않는 경우 테이블을 열어 데이터가 수집되고 있는지 확인합니다. 탐색 모음에 테이블 이름을 입력하고 .list를 추가합니다.

다음은 Content Analytics에서 데이터를 수집하고 이동하는 프로세스에 대한 개요입니다.

1. 사용자는 페이지를 열거나 링크를 클릭하는 등의 작업을 수행합니다.
2. Content Analytics는 해당 데이터 포인트를 수집하여 브라우저 메모리에 저장합니다.
3. 사용자가 다른 컨텐츠로 이동한 후 또는 5분 후에 데이터가 메모리의 서버로 이동합니다.
4. 데이터가 Content Analytics 테이블로 이동합니다.
   - 추적된 이벤트[sn_cda_tracked_evt_agg]
   - 추적된 페이지[sn_cda_tracked_page_agg]
   - 추적된 방문[sn_cda_tracked_visit_agg]
5. 추적 프로파일 트리거는 데이터를 공유 분석 테이블로 전송하기 위해 실행됩니다.
   - 이벤트 통계[sn_cda_event_stat]
   - 페이지 통계[sn_cda_page_stat]
   - Analytics 방문 통계[sn_cda_analytics_visit_stat]

추적 프로파일 활성화

바로 사용 가능한 추적 프로파일 중 하나를 활성화하여 포털 및 캠페인 메트릭 수집을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cda.analytics_admin

이 태스크 정보
Content Analytics에는 제품과 연결된 데모 포털의 메트릭을 추적하는 두 개의 바로 사용 가능한 프로필(콘텐츠 경험콘텐츠 게시및)이 포함되어 있습니다.

추적 프로파일 중 하나를 기본 프로파일로 설정하면 두 프로파일 중 하나를 사용하여 메트릭 직원 센터 을 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분석 〉 설정.
2. 프로필 중 하나를 활성화합니다. 활성 열을 두 번 클릭하고 **True**를 선택한 다음 저장 아이콘을 클릭합니다.
3. 기본 프로필 설정하기: 기본 열을 두 번 클릭하고 **True**를 선택한 다음 저장 아이콘을 클릭하십시오.

결과
바로 사용 가능한 각 추적 프로파일에는 데이터 수집을 위해 예약된 작업이 있습니다. 다음 단계를 수행하여 예약된 작업과 연결된 스크립트를 수정하거나 수동으로 실행할 수 있습니다.

1. 트리거 열의 링크를 클릭합니다.

   주:
   트리거 열이 추적 프로파일 목록에 나타나지 않으면 개인 설정 목록 업데이트 아이콘을 클릭하고 트리거 열을 선택한 목록에 추가합니다.

   임포트 실행 시간(스크립트 실행 빈도)을 수정하거나 조건을 설정할 수 있는 프로파일 트리거 양식이 열립니다.

2. 스크립트를 수동으로 실행하려면 지금 실행**(Execute Now)**을 클릭합니다.

Content Analytics 추적 프로파일 생성

추적 프로파일을 사용하여 ServiceNow Content Analytics 대시보드를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cda.analytics_admin

추적 프로파일은 다음을 정의합니다.

- 데이터를 수집할 웹 사이트
- 데이터 추적을 위해 하루가 시작되고 끝나는 시간대
- 시간 데이터 수집을 시작할 시간대
- 분석 데이터 수집에서 제외할 국가와 데이터를 캡처할 국가별 위치

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 분석 〉 설정.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. **ServiceNow**를 클릭합니다.
4. 양식을 작성합니다.

추적 프로파일

필드	설명
이름	추적 프로파일에 대한 설명입니다.
활성	프로파일이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 사용 중인 추적 프로파일을 비활성화하려고 하면 동작을 확인하는 경고 메시지가 나타납니다.
기본값	프로파일이 기본 프로파일임을 나타냅니다. 특정 추적기를 설정하지 않고 추적하도록 구성된 경우 포털에서 기본 추적 프로파일을 사용합니다. **주:** 기본 시스템 직원 센터(EC)는 기본 추적 프로파일을 사용합니다.
소유자	프로파일을 담당하는 사용자입니다.
컬렉션 시간대	선택한 시간대에 따라 하루 중 데이터 수집을 시작하는 시기를 정의합니다. 기본적으로 하루는 오전 12시에 시작하고 오후 11시 59분 59초에 끝납니다. 예를 들어, 시스템(미주/Los_Angeles)을 선택하면 하루가 오전 12시(태평양 표준시)에 시작합니다.
임포트 실행 시간	ServiceNow 프로파일의 경우, 데이터가 Content Analytics 테이블에서 공유 분석 테이블로 이동하는 시간 및 시간대입니다. 수집된 데이터를 참조하십시오.
임포트 실행 시간대	임포트 실행 시간의 시간대입니다. 예를 들어, 임포트 실행 시간을 00:00:00(태평양 표준시)으로 설정하고 시스템(미주/Los_Angeles)을 임포트 실행 시간대로 설정한 경우 데이터는 Content Analytics 테이블에서 공유 분석 테이블로 이동합니다.
제한 국가	추적하지 않을 사용자의 국가입니다. **주:** 제한 국가는 사용자 프로파일(sys_user)을 기반으로 하며 사용자가 현재 거주하고 있는 국가가 아닙니다. 새 행 삽입...을 클릭하고 국가를 선택합니다. 제한하려는 국가가 표시되지 않으면 다음으로 이동하여 목록에 추가하십시오. 조직 〉 위치.

5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
새 추적 프로파일이 추적 프로파일 목록에 나타나고 시스템에서 데이터를 수집하기 위해 예약된 작업을 만듭니다. 다음 단계를 수행하여 예약된 작업과 연결된 스크립트를 수정하거나 수동으로 실행할 수 있습니다.

1. 트리거 열의 링크를 클릭합니다.

   주:
   트리거 열이 추적 프로파일 목록에 나타나지 않으면 개인 설정 목록 업데이트 아이콘을 클릭하고 트리거 열을 선택한 목록에 추가합니다.

   임포트 실행 시간(스크립트 실행 빈도)을 수정하거나 조건을 설정할 수 있는 프로파일 트리거 양식이 열립니다.

2. 스크립트를 수동으로 실행하려면 지금 실행**(Execute Now)**을 클릭합니다.

컨텐츠 분석 대시보드

Content Analytics는 기본 추적 프로파일에서 수집된 포털 데이터에 대한 데이터 시각화를 표시합니다.

상호작용 추적

컨텐츠 분석은 컨텐츠 유형에 따라 다음과 같은 사용자 상호작용을 추적합니다. 포털에서 컨텐츠가 렌더링되면 시스템은 이를 노출로 계산합니다. 직원이 컨텐츠를 클릭하면 시스템은 컨텐츠 유형에 따라 클릭 연결, 다운로드 또는 재생으로 계산합니다.

- 배너 클릭 연결
- 배너 임프레션
- 달력 다운로드
- 달력 임프레션
- 이메일 클릭 연결
- 이벤트 다운로드
- 이벤트 임프레션
- 이미지 기반 링크 클릭 연결
- 이미지 기반 링크 임프레션
- 링크 클릭 연결
- 서식 있는 컨텐츠 클릭 연결
- 서식 있는 컨텐츠 임프레션
- 할 일 완료
- 할 일 임프레션
- 비디오 임프레션
- 비디오 재생됨

컨텐츠 분석 대시보드

Content Analytics 대시보드에는 고유 사용자, 페이지당 평균 시간, 이탈률 등의 포털 참여 메트릭이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 분석 - 기본 대시보드

Content Analytics 대시보드에는 일일 방문 횟수와 가장 자주 본 페이지를 포함하여 포털 페이지 방문 및 뷰가 표시됩니다.

캠페인 개요 및 캠페인 분석 대시보드

컨텐츠 분석은 사용자 상호작용에 대한 데이터를 수집하고 시각화를 생성하여 캠페인 관리자가 캠페인의 효과를 판단하는 데 도움을 줍니다.

Performance Analytics를 사용하여 콘텐츠 경험 직원에게 제공되는 캠페인과 콘텐츠의 효과를 측정합니다. 낮은 트래픽을 보여주는 메트릭에 따라 컨텐츠를 변경하도록 선택할 수 있습니다. 캠페인이 의도된 동작을 추진하고 있는지 여부를 확인할 수도 있습니다.

주:
게시 후 대시보드에 데이터가 나타날 때까지 24시간 이상 기다리는 것이 좋습니다.

상호작용 추적

대시보드는 위젯에 데이터 시각화를 표시합니다. 각 위젯은 콘텐츠와 사용자의 상호작용과 같은 특정 매개변수에 대한 데이터를 표시합니다.

주:

- 상호작용은 다운로드, 링크 클릭, 할 일 완료 또는 비디오 재생과 같이 사용자가 수행하는 작업입니다.
- 노출은 사용자에게 표시되는 콘텐츠의 인스턴스입니다.

컨텐츠 분석은 컨텐츠 유형에 따라 다음과 같은 사용자 상호작용을 추적합니다. 포털에서 컨텐츠가 렌더링되면 시스템은 이를 노출로 계산합니다. 직원이 컨텐츠를 클릭하면 시스템은 컨텐츠 유형에 따라 클릭 연결, 다운로드 또는 재생으로 계산합니다.

- 배너 클릭 연결
- 배너 임프레션
- 달력 다운로드
- 달력 임프레션
- 이메일 클릭 연결
- 이벤트 다운로드
- 이벤트 임프레션
- 이미지 기반 링크 클릭 연결
- 이미지 기반 링크 임프레션
- 링크 클릭 연결
- 서식 있는 컨텐츠 클릭 연결
- 서식 있는 컨텐츠 임프레션
- 할 일 완료
- 할 일 임프레션
- 비디오 임프레션
- 비디오 재생됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠페인 개요 대시보드

캠페인 개요 대시보드에는 종결된 작업 및 사용자 작업을 포함하여 캠페인별 성과 메트릭이 표시됩니다.

캠페인 분석 대시보드

캠페인 분석 대시보드에는 캠페인 참여, 할 일 및 영향에 대한 데이터가 표시됩니다. 필터를 사용하여 위젯에 포함할 메트릭을 지정합니다. 캠페인 및 캠페인 성공 목표에서 선택한 다음 캠페인 또는 캠페인 성공 목표를 지정합니다.

컨텐츠 분석 추적 설정

사용자 지정 페이지 또는 위젯과 함께 Content Analytics를 사용하려면 추적 프로파일을 사용자 직원 센터 또는 서비스 포털 테마 헤더에 추가하고 사용자 지정 위젯에 cdaAnalytics 서비스를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cda.analytics_admin

이 태스크 정보
페이지 추적 추가 단계:

직원 센터 또는 서비스 포털 테마 헤더에 추적 프로파일을 추가합니다.

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

> **주:**
> 옵션에서 추적 프로파일을 지정하지 않으면 Content Analytics에서 기본 추적 프로파일을 사용하려고 합니다. Content Analytics 추적 프로파일 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 머리글 및 바닥글.
2. 헤더(컨텐츠 자동화 헤더, 컨텐츠 제공 헤더, EC 헤더 또는 HRMadrid 헤더)를 선택합니다.
3. 필요한 경우 헤더를 복제합니다.
   자세한 내용은 Service Portal 구성 페이지를 참조하세요. 또는 Angular 공급자를 사용할 수 있습니다(Angular 공급자와 함께 구성 요소 재사용 참조).
4. 컨텐츠 자동화, 컨텐츠 제공 또는 Employee Service Center 포털에서 클론을 사용하는 경우 본문 **HTML** 템플릿 필드에서 cda-site-analytics 위젯 태그를 검색하십시오.
5. 그런 다음 PROFILE_NAME를 추적에 사용할 프로파일로 바꾸십시오.
   자세한 내용은 포털 헤더 메뉴 구성을 참조하십시오.
6. 다른 헤더를 사용하는 경우 본문 HTML에 다음을 추가하고 PROFILE_NAME:

   ```
   <widget
      id="cda-site-analytics"
      options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
   ></widget>
   ```

   를 바꾸십시오.
   위젯 옵션에서 추적 프로파일을 지정하지 않으면 Content Analytics에서 기본 추적 프로파일을 사용하려고 합니다(있는 경우).

   직원 센터 이벤트 추적

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터 이벤트를 추적하려면 사용자 지정 위젯에 cdaAnalytics 서비스를 추가합니다. 위젯 개발자 가이드를 참조하십시오.

예:

```
function($scope, cdaAnalytics) {
  $scope.onButtonClick = function() {

     // track event using the default tracker (no argument for getTracker)
     cdaAnalytics.getTracker().then(function(tracker){
       tracker.trackEvent(
          '{Desired Category}',
         '{Desired Action}',
         '{Desired Name}'
       );
     });

     // track event using specific tracker
     cdaAnalytics.getTracker('Human Resources Portal Tracker').then(function(tracker){
               tracker.trackEvent(
         'Human Resources',
         'Video Viewed',
         'Open Enrollment 2018'
       );
     });
  };
}
```

7. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 위젯.
8. 위젯을 선택하거나 위젯을 생성합니다.
9. Angular 제공자의 관련 목록에 cdaAnalytics를 추가합니다.
10. cdaAnalytics 서비스를 사용하려면 위젯의 클라이언트 컨트롤러를 업데이트합니다.

직원 경험 피드백 관리

조직의 필요에 따라 직원 경험 피드백을 관리합니다.

페이지 내 피드백 위젯 수정

인스턴스 옵션을 사용하여 페이지 내 피드백 위젯의 모양을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 메가 메뉴에서 주제 페이지를 선택합니다.
3. 길게 누르기(또는 마우스 오른쪽 버튼 클릭)하여 메뉴 옵션을 가져옵니다.
4. **[Instance Options]**를 선택하고 다음 옵션을 수정한 후 **[Save]**를 선택합니다.

인스턴스 옵션	설명
제목	표시할 페이지 내 피드백 위젯의 제목입니다.
정렬	표시 텍스트에 대한 정렬 기본 설정입니다. 주: 워크플로우 피드백 위젯에 대한 정렬 필드가 작동하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
페이지 내 피드백 위젯은 기본 설정에 따라 사용자 지정됩니다.

워크플로우 피드백 위젯 수정

인스턴스 옵션을 사용하여 워크플로우 피드백 위젯의 모양을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_sp.esc_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 기록 상세 페이지에서 를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하여 메뉴 옵션을 가져옵니다.
3. 인스턴스 옵션을 선택하고 위젯의 모양을 사용자 지정합니다.
   필드 값에 대한 설명은 페이지 내 피드백 위젯 수정 문서를 참조하십시오.

결과
워크플로우 피드백 위젯은 기본 설정에 따라 사용자 지정됩니다.

직원 센터 사용

직원 센터 포털을 사용하여 요청을 제기하고 할 일을 수행하며 정보를 검색합니다.

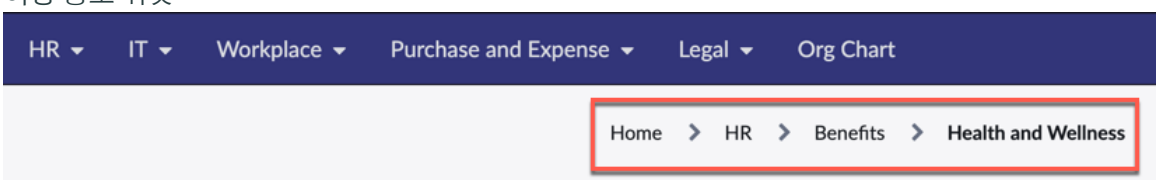
직원 센터 주제 페이지 사용

직원 센터 주제 페이지에는 이동 경로 위젯, 주제 헤더 위젯, 하위 주제 위젯 및 주제 컨텐츠 위젯이 포함되어 있습니다.

이동 경로 위젯

이동 경로 위젯은 현재 페이지를 열기 위해 탐색한 페이지에 대한 정보를 표시합니다. 예를 들어 홈페이지에서 **HR**을 클릭한 다음 혜택을 클릭하고 건강 및 복지를 클릭하면 이동 경로 위젯에 홈 **>** **HR** **>** 혜택 **>** 건강 및 복지가 표시됩니다.

이동 경로 위젯



이동 경로 위젯에서 페이지 이름을 클릭하여 해당 페이지로 이동합니다. 예를 들어, 홈페이지로 돌아가려면 홈을 클릭합니다.

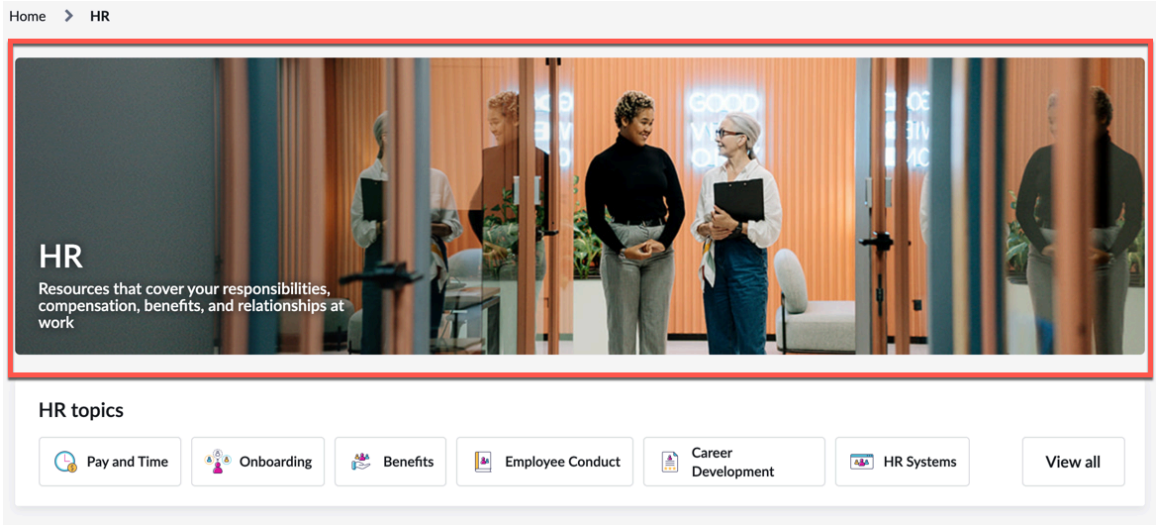
주제 헤더 위젯

주제 헤더 위젯은 상위 주제를 표시합니다. 메가 메뉴에서 주제를 선택하여 상세 정보를 봅니다. 주제 위젯은 주제에 대한 설명과 가능한 경우 주제의 배너 및 아이콘 이미지를 표시합니다.

주:
emp_taxonomy_topic 페이지의 컨텐츠 경험 위젯에 스타일 또는 배너 컨텐츠를 예약하는 경우 일정에 있는 주제에 대해 원래 주제 배너 이미지가 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 헤더 위젯

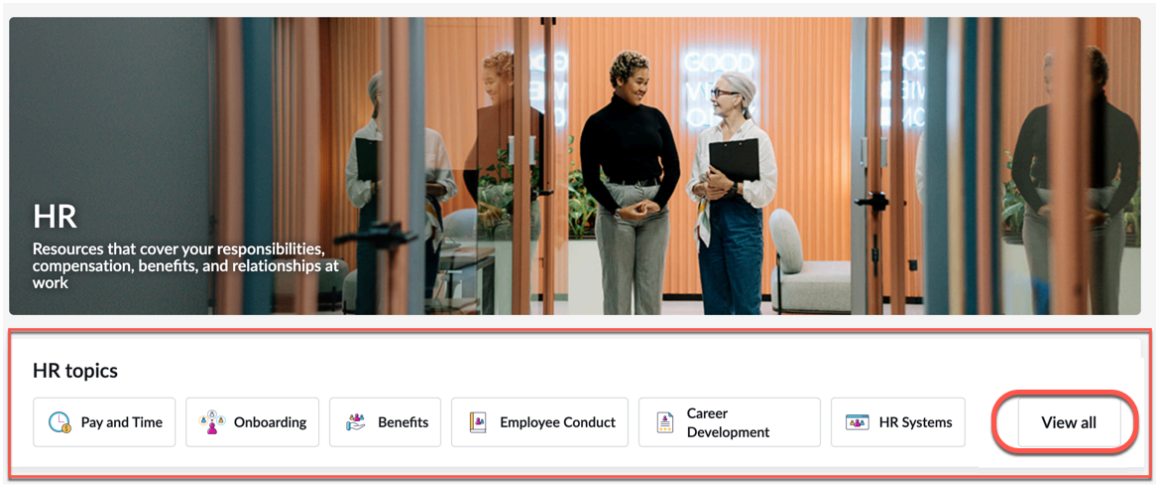


인스턴스 옵션을 구성하여 위젯 표시를 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 주제 헤더 위젯 표시 수정 문서를 참조하십시오.

하위 주제 위젯

하위 주제 위젯에는 상위 주제의 모든 하위 주제가 표시됩니다. 하위 주제 위젯에는 컨텐츠가 연결된 하위 주제만 표시됩니다.

하위 주제 위젯



하위 주제 위젯에는 기본적으로 6개의 하위 주제만 표시됩니다. 상위 주제에 하위 주제가 더 있는 경우 모두 보기를 클릭하여 모든 하위 주제를 보고 열려는 항목을 클릭합니다.

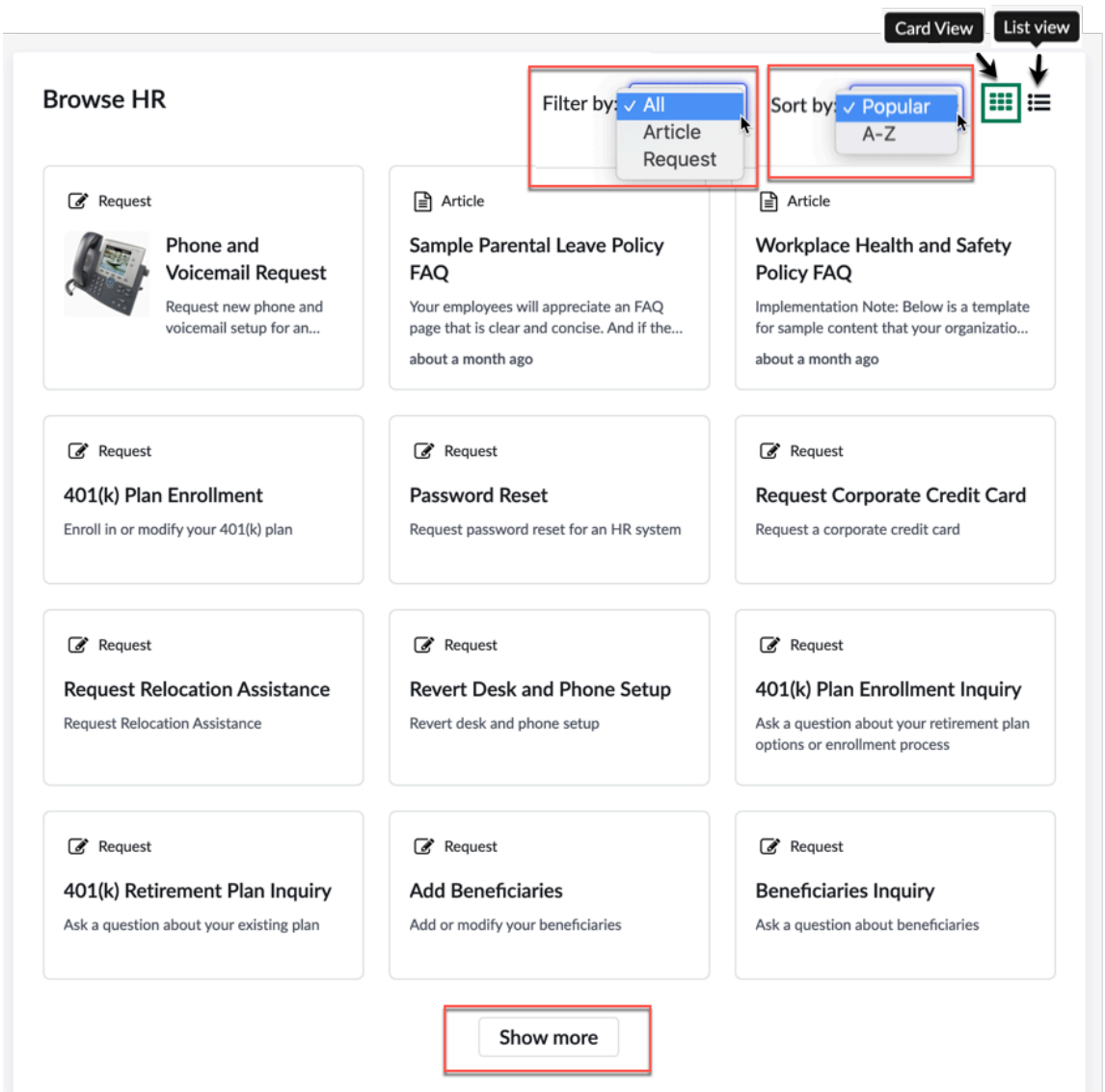
인스턴스 옵션을 구성하여 위젯 표시를 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 하위 주제 위젯 표시 수정 문서를 참조하십시오.

주제 컨텐츠 위젯

주제 컨텐츠 위젯에는 주제와 연결된 지식 문서와 요청이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 컨텐츠 위젯



주제 컨텐츠 위젯에는 다음과 같은 옵션이 있습니다.

주제 컨텐츠 위젯의 옵션

옵션	설명
필터 기준	정보를 필터링하는 방법입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 모두: 지식 문서와 요청을 모두 표시합니다. • 문서: 지식 문서만 표시합니다. • 요청: 요청만 표시합니다.
정렬 기준	정보를 정렬하는 방법입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 인기도: 가장 자주 사용되는 지식 문서와 요청을 표시합니다. • **A~Z:** 지식 문서와 요청을 알파벳순으로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 컨텐츠 위젯의 옵션

옵션	설명
카드 뷰	지식 문서와 요청을 카드로 표시합니다.
목록 뷰	지식 문서와 요청을 목록으로 표시합니다.
더 보기	정렬 기준 및 필터 기준 옵션 설정에 따라 다음 12개의 컨텐츠 항목 세트(지식 문서와 요청)를 표시합니다. 기본적으로 주제에 대해 12개의 컨텐츠 항목이 표시됩니다. 이 옵션은 12개 이상의 컨텐츠 항목이 주제에 연결된 경우에만 나타납니다.

주:
영어가 아닌 경우 A-Z 정렬이 지원되지 않습니다.

주제 페이지에서 검색

맞춤법 검사, 동의어 탐지 및 기타 자동 제안 기능으로 컨텐츠를 탐색할 수 있는 주제 페이지에서 검색을 사용합니다. 자세한 내용은 주제 페이지의 검색 기능 문서를 참조하십시오.

주제 패싯으로 검색

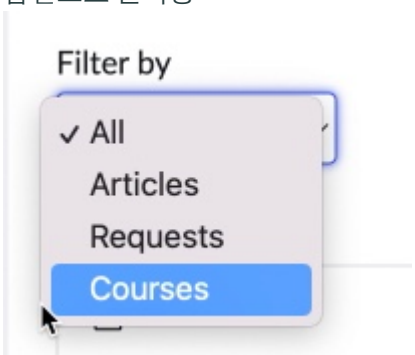
전역 검색의 주제 및 하위 주제에 대해 계층 구조 필터를 사용하여 검색 범위를 좁힙니다. 특정 검색 결과를 보려면 하나 또는 여러 주제 수준 또는 패싯 수준을 선택합니다. 자세한 내용은 향상된 검색 기능 문서를 참조하십시오.

주제 페이지의 학습 컨텐츠

학습 컨텐츠를 라이센스가 부여된 직원에 대해 주제 페이지에서 사용할 수 있는 연결된 컨텐츠 유형 중 하나로 사용합니다. 직원은 관련 주제 페이지에서 제공되는 코스 컨텐츠를 찾아보고, 필터링하고, 정렬하고, 즐겨찾기에 추가할 수 있습니다.

통합 찾아보기 위젯에는 나열된 옵션별 필터링 외에 코스가 추가로 있습니다.

옵션으로 필터링



위젯 인스턴스 옵션을 구성하여 위젯 표시를 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 주제 컨텐츠 위젯 표시 수정 문서를 참조하십시오.

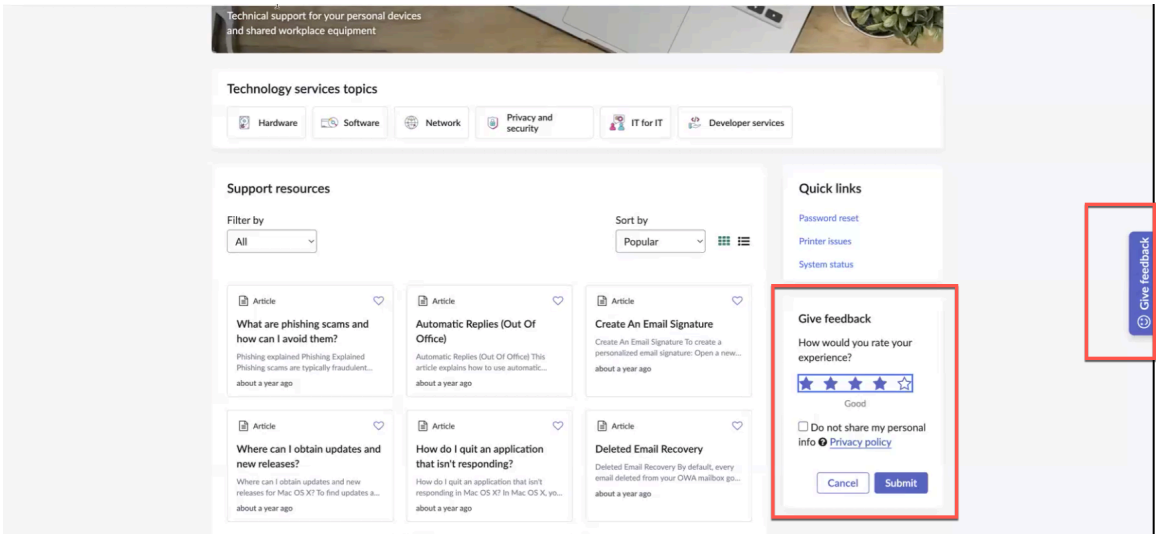
직원 경험 피드백 사용

직원 경험 피드백을 통해 포털 전체에서 피드백을 빠르게 공유할 수 직원 센터 있습니다.

포털의 모든 페이지에서 직원 경험 피드백 서랍 위젯을 활성화할 수 있습니다. 사용자에게 원활한 피드백 환경을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경험 피드백 위젯



서비스 카탈로그 항목 요청을 제기한 후 페이지 내 서비스 피드백 경험을 공유할 수도 있습니다. 주제 페이지에 대한 전반적인 사용자 경험을 제공할 수도 있습니다.

등급과 함께 사용자 경험을 개선하기 위해 필요할 수 있는 추가 의견을 제공할 수도 있습니다.

주:
워크플로우 유형에 대한 피드백은 제출한 후에만 제출할 수 있습니다.

주제 페이지 관리를 위한 주제 관리자 및 기고자

주제 관리자는 주제 수준의 결정 사안을 관리하며, 기고자는 주제 페이지에서 연결된 컨텐츠, 빠른 링크, 애플리케이션 추가, 추천 컨텐츠를 관리합니다.

주제 관리자 수준의 권한은 하향식으로 적용됩니다. 관리자는 하위 트리와 함께 액세스 권한이 제공된 주제 페이지의 상세 정보를 이동, 복사 또는 변경할 수 있습니다.

주:

- 주제 관리자에게는 루트 주제를 생성할 수 있는 권한이 없습니다.
- 주제 관리자는 관리자에게 user_criteria 관리자 역할이 없는 한 사용자 기준을 만들거나 변경할 수 없으며, 자신이 생성한 주제에 대해서도 마찬가지입니다.
- 관리자가 주제를 한 상위 항목에서 다른 상위 항목으로 이동하면 해당 주제는 계단식 권한 구성을 잃고 새 상위 항목의 구성을 적용받습니다. 그러나 이동 전에 주제 수준에서 변경한 내용은 그대로 유지됩니다.
- 주제가 새 상위 주제에서 복제되거나 복사되면 주제는 계단식 권한 구성과 주제 수준에서 생성된 모든 이전 권한 구성을 잃습니다.
- 주제 관리자 사용자 기준은 관리자가 두 개 이상의 분류에 액세스할 수 있는 경우 분류 간에 주제를 이동할 수 있습니다.
- 주제 관리자는 주제 관리 및 생성뿐만 아니라 모든 주제 기고자 작업을 수행할 수 있습니다.

연결된 컨텐츠 연결, 빠른 링크, 애플리케이션 추가, 추천 컨텐츠 등 모든 주제 수준 작업을 관리하기 위해 주제 기고자 수준이 도입되었습니다. 기고자에게는 하향식 접근 제어 기능도 있습니다. 사용자 기준은 추가된 주제의 하위 트리에만 적용됩니다.

내 할 일 페이지 사용

할 일 페이지를 사용하여 나에게 할당된 모든 작업을 검토하고 우선순위를 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 작업

직원 센터 및 직원 센터 Pro의 내 작업 탭은 나에게 할당된 작업을 체계화하고 직원이 자신에게 할당된 모든 업무를 한 곳에서 볼 수 있도록 해 줍니다. 내 작업 탭이 작업 수와 함께 오른쪽 상단에 나타납니다. 작업이 10개를 초과하면 작업 수가 9+로 표시됩니다.

오픈: 내 작업을 선택하면 양식의 왼쪽에 오픈 및 완료됨 탭이 표시됩니다. 완료되지 않은 모든 할 일을 나열합니다.

- 필요한 작업에는 필수 레이블이 있으며 작업의 기한 또는 기한이 초과된 일수와 함께 오픈 열에 표시됩니다.
- 기한이 현재 날짜로부터 2일보다 적게 남은 경우 느낌표 아이콘( )이 기한의 왼쪽에 표시됩니다.
- 기한이 초과된 경우 느낌표 아이콘이 기한 초과 텍스트의 왼쪽에 표시됩니다.

완료됨: 완료된 모든 작업을 나열합니다. 가장 최근 완료된 작업이 목록의 맨 위에 나타나고 타임 스탬프별로 정렬됩니다.

오픈 및 종결된 각 할 일의 상태는 다음과 같습니다.

- 승인됨
- 완료됨
- 종결
- 취소됨
- 건너뜀

> **주:**
> 완료된 상태에는 그 옆에 녹색 확인 표시 아이콘이 있고 할 일이 완료된 시기에 대한 정보도 있습니다.

콘텐츠 요청

새 컨텐츠에 대한 승인자로 할당된 경우 내 작업 아래에 컨텐츠 요청이 나타납니다. 컨텐츠 요청에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 컨텐츠 요청.

컨텐츠 요청 항목이 검토 중 상태로 이동되면 컨텐츠 요청 승인이 내 작업 아래에 열기 열 아래에 나타납니다.

컨텐츠 요청을 선택한 후에는 컨텐츠를 미리 보거나 승인하거나 거부할 수 있습니다.

내 요청

직원 센터 및 직원 센터 Pro의 내 요청 탭에는 내 요청이 모두 표시됩니다. 오픈 또는 종결된 요청을 표시하는 필터가 있습니다. 가장 최신 요청이 맨 위에 표시됩니다.

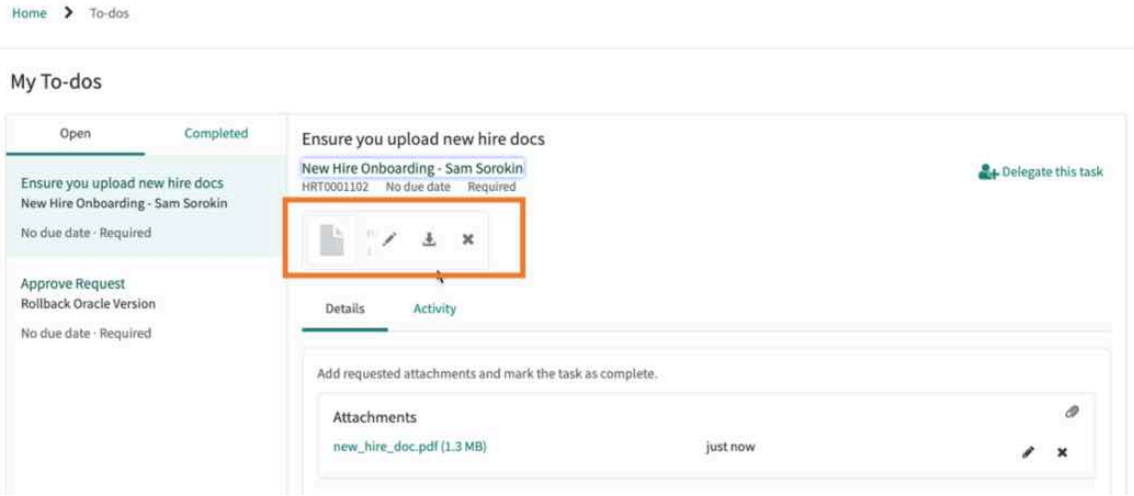
할 일 요약 영역: 오픈 및 완료됨 열의 오른쪽에 할 일 요약 영역이 있습니다. 할 일을 강조 표시하면 상세 정보가 이 영역에 표시됩니다. 할 일 요약 영역에는 다음 2개의 열이 있습니다.

- 상세 정보: 작업을 완료할 수 있도록 작업에 대한 정보, 버튼 및 필드를 제공합니다.
- 활동: 활동을 완료할 수 있도록 활동에 대한 정보, 버튼 및 필드를 제공합니다. 수명주기 이벤트 티켓 페이지에서 활동에 액세스할 수도 있습니다. 자세한 내용은 HR 티켓 페이지를 참조하십시오.

> **주:**
> 이전에 이 탭은 이력 팝오버였습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식의 맨 위에 첨부 파일이



나타납니다.

첨부 파일 위에 마우스를 대면 수행할 수 있는 작업 목록이 표시됩니다.

- 첨부 파일 이름 변경
- 첨부 파일 다운로드
- 첨부 파일 삭제

이미지 첨부 파일을 미리 볼 수도 있습니다.

> **주:**
> 모든 첨부 파일을 볼 수 있는 것은 아닙니다.

승인 및 거부

관리자 또는 지정된 승인자는 직원 센터의 메뉴 모음에 있는 내 작업 아래에서 또는 셀프 서비스 아래의 내 승인에서 다음 요청에 대한 승인 작업을 받을 수 있습니다.

- 요청(REQ): 요청(REQ) 아래에 항목(RITM)이 있는 경우 해당 항목에 추가 승인이 필요합니다.
- 항목 요청(RITM): 기본 임계치는 1,000달러이고 Service Catalog 요청 [sc_request]에 정의되어 있으며 워크플로우 편집기에서 찾을 수 있습니다. 요청된 항목이 1,000달러 이상인 경우 해당 항목에 승인이 필요합니다.

  > **주:**
  > 자세한 내용은 Workflow editor 를 참조하십시오.

- HR 케이스: 관련 HR 서비스를 통해 처리되는 일부 HR 케이스는 승인이 필요하도록 구성됩니다.

  > **주:**
  > 자세한 내용은 HR 서비스에 대한 서비스 활동 구성을 참조하십시오.

  예를 들어, 기본 시스템은 학자금 지원 요청 및 법인 신용 카드 요청 HR 서비스를 제공하며 이러한 요청에는 승인이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Granular Delegation: Granular Delegation은 직원이 위임 규칙에 따라 특정 날짜 및 시간 범위에 해당하는 자신의 작업(예: 승인)을 다른 직원에게 위임할 수 있게 해 줍니다.

  주:
  자세한 내용은 Granular Delegation을 참조하십시오.

주:
기본적으로 승인에는 코멘트가 필요하지 않습니다. 기본적으로 거부에는 코멘트가 필요합니다. 고객은 사용자가 거부에 대한 코멘트를 작성하지 못하도록 하는 접근 제어 규칙(ACL)을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow 접근 제어 구성을 참조하십시오.

승인자는 일반적인 정보, 기본 정보, 탭 및 작업 그룹과 함께 템플릿을 사용하여 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다.

- 승인 유형에 따라 해당하는 정보를 봅니다.
- 더 나은 승인 환경을 위해 요청 테이블을 파악합니다.
- 관련 정보, 충분한 정보와 위젯 상세 정보를 구성하고 표시합니다.
- 작업 구성은 기본적으로 다음과 같은 컨텍스트 내 정보를 제공합니다.
- 승인을 위임하거나 승인 또는 거부와 같은 빠른 작업을 수행합니다. 승인 템플릿을 사용합니다.

바로 확인 가능한 승인 정보를 파악합니다.

- 요청 대상
- 작성자
- 시작한 사람
- 이 작업을 위임
- 요청된 항목
- 첨부 파일
- 활동
- 승인 또는 거부할 작업 그룹

또는 추가 필드를 사용자 지정하여 승인 워크플로우를 더욱 간소화할 수 있습니다.

고급 포털 탐색 보기

더 나은 컨텐츠 검색에 도움이 되는 향상된 탐색 환경을 사용합니다.

컨텐츠 요구 사항을 충족하기 위해 구성된 컨텐츠로 쉽게 이동할 수 있습니다.

- 적은 클릭으로 올바른 컨텐츠로 이동합니다.
- 기본 탐색 모음에서 주제와 메뉴 항목을 봅니다.
- 필요에 맞게 사용자 지정된 루트 수준 주제 또는 메뉴 항목에 대한 표시 기본 설정을 사용합니다.

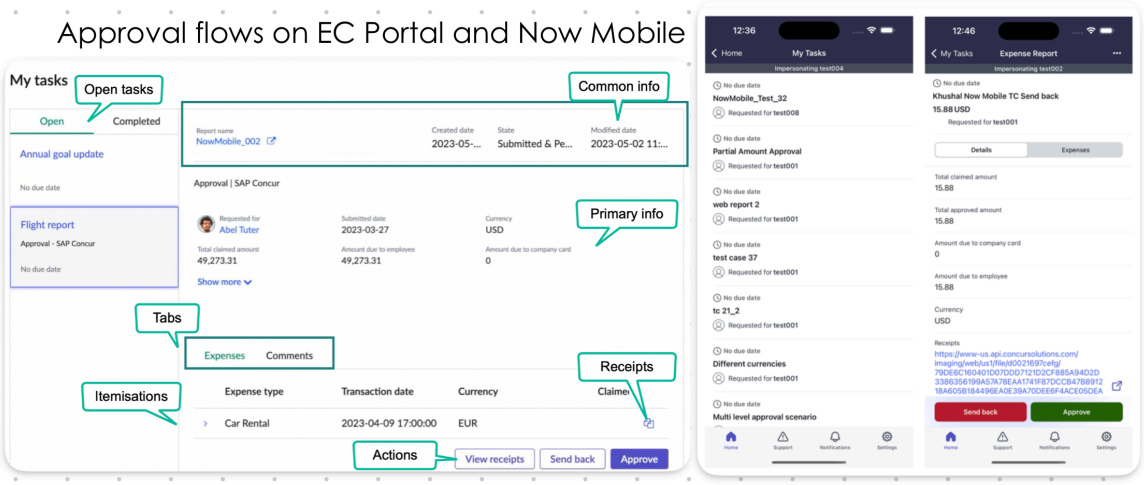
고급 포털 탐색을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 고급 포털 탐색 순서 구성.

승인 환경 사용

내 작업 섹션을 사용하여 포털Now Mobile의 요청을 추적하고 이행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인자는 공통 정보, 기본 정보, 탭 및 연결된 작업 그룹과 같은 컨텍스트 내 상세 정보를 포함한 모든 승인을 봅니다.



포털 및 에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다 Now Mobile.

- 내 작업 섹션에서 할당된 오픈 작업과 요청을 봅니다.
- SAP ConcurWorkday 와 같은 외부 비즈니스 애플리케이션의 승인 요청을 인스턴스에서 바로 보고 추적합니다ServiceNow.
- 경비 금액, 요청 대상, 첨부 파일, 상태 및 승인 처리를 위한 마지막 의견과 같은 컨텍스트 내 상세 정보를 이해합니다.
- URL을 클릭하고 외부 소스로 이동하여 추가 컨텍스트 및 정보를 확인합니다.
- 의 경우 첨부 파일은 최대 12MB의 Workday제한을 지원합니다. 첨부 파일 크기가 12MB 미만인지 확인합니다.
- 필터를 적용하고, 여러 라인 항목을 선택하고, 모두 승인 또는 모두 거부와 같은 작업을 수행합니다.
- 및 SAP Concur와 같은 Workday 외부 소스로 이동하여 전체 보고서를 봅니다.
- 승인, 다시 보내기 또는 세부 정보 보기와 같은 빠른 작업을 수행합니다.
- 승인에 전자 서명을 사용하는 경우 승인자가 올바른 자격 증명을 입력해야 승인 상태를 변경할 수 있습니다. 자격 증명이 통과되는 경우에만 승인 상태가 변경됩니다.

자세한 내용은 승인 경험 참조 및 구성 가능한 승인 경험 문서를 참조하십시오.

에서 경비 보고서 승인 또는 거부 **ConcurMicrosoft Teams**

에서 실행 가능한 알림을 Microsoft Teams 사용하여 가상 에이전트 경비 승인을 관리 Concur 하여 라이브 에이전트가 참여하지 않고 대화에서 가상 에이전트 직접 승인을 해결합니다.

시작하기 전에

- 통합은 가상 에이전트 인스턴스에 사용자 기록 ServiceNow 이 있는 사용자에게만 지원됩니다. 사용자는 자신의 계정을 Microsoft Teams 계정에 연결하고 알림을 사용 설정해야 가상 에이전트 합니다.
- SAP Concur (sn_ex_cnc) 플러그인과 승인 허브 통합을 설치합니다.

알림 수신에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 Conversational Integration with Microsoft Teams Enable Virtual Agent notifications . 가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: approver_user

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. **Now Virtual Agent** 채팅 창을 엽니다.
3. 채팅 창에 ## ### 입력합니다.
4. 옵션: 보고서 보기를 선택하여 보고서를 봅니다.
   건너뛰기를 선택하고 채팅 창에 ## ### 입력하여 나중에 보고서를 볼 수도 있습니다.
5. 옵션: 비용 및 영수증을 선택하여 비용 및 영수증 항목을 봅니다.
   보고서에는 최대 12개의 경비 항목이 표시됩니다. 모든 항목을 보려면 전체 보고서 보기를 선택합니다.
6. 보고서를 승인 또는 거부합니다.

> **주:**
> 할당된 승인자가 수정되었거나 보고서가 업데이트 또는 종결된 경우에는 보고서를 수락하거나 거부할 수 없습니다.

전자 메일 메시지에서 **Microsoft Outlook** 경비 보고서 승인 또는 거부 **Concur**

전자 메일 메시지에서 경비 보고서를 승인하거나 거부 Concur 합니다 Microsoft Outlook .

시작하기 전에
Approvals hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) 플러그인을 설치해야 합니다.

필요한 역할: approver_user

프로시저

1. Microsoft Outlook 애플리케이션을 시작합니다.
2. Concur 보류 중인 승인 보고서 이메일 메시지를 엽니다.
3. 옵션: 비용 및 영수증을 선택하여 비용 및 영수증 항목을 봅니다.
   보고서에는 최대 12개의 경비 항목이 표시됩니다. 모든 항목을 보려면 전체 보고서 보기를 선택합니다.
4. 보고서를 승인 또는 거부합니다.

> **주:**
> 할당된 승인자가 수정되었거나 보고서가 업데이트 또는 종결된 경우에는 보고서를 수락하거나 거부할 수 없습니다.

내 작업의 작업 필터

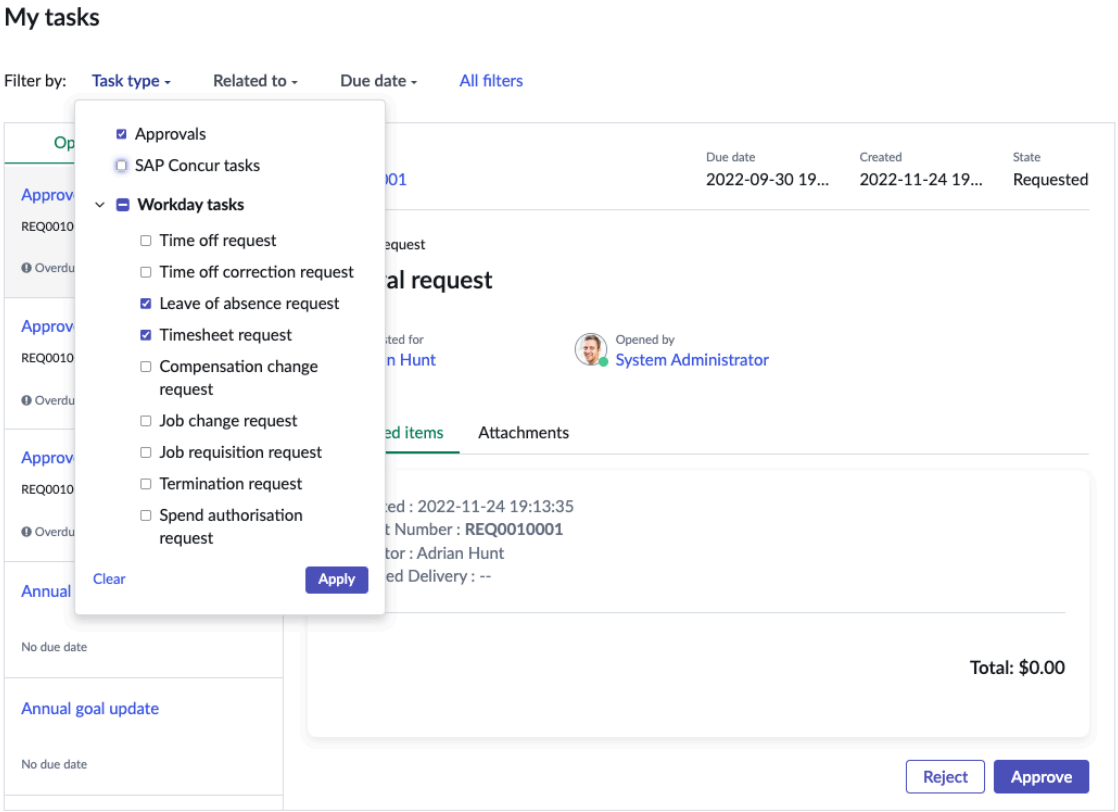
향상된 필터 환경을 사용하여 작업을 관리하고 우선순위를 지정합니다. 필터를 사용하면 직원과 관리자가 시간에 민감하고 업무상 중요한 작업을 더 잘 파악할 수 있습니다.

관리자는 필터를 통해 직원이 시간에 민감하고 업무상 중요한 원하는 작업을 검색, 필터링 및 좁힐 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 직원이 내 작업 페이지에서 관리자가 구성한 필터를 사용하여 작업을 관리할 수 있습니다.

필터를 사용하여 클릭 몇 번으로 작업을 쉽게 필터링, 검색 및 이행할 수 있습니다. 이러한 필터를 선택하고 선택한 필터 조건을 충족하는 기록을 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 작업 페이지의 필터 기본 설정



- 작업 유형, 우선순위, 기한, 내 팀 승인 등과 같은 다양한 필터를 기준으로 작업을 구성하고 볼 수 있습니다.
- 작업 유형 필터를 사용하여 승인, SAP Concur 작업, Workday 작업, 요청 등에서 선택합니다.
- 필터를 선택, 변경 및 제거하여 작업을 검색합니다.
- 온보딩, 승인, 학습 등의 작업을 살펴보고 이행합니다.

구성 단계는 다음을 참조하십시오. 구성 가능한 작업 필터

나에게 권장되는 컨텐츠 보기

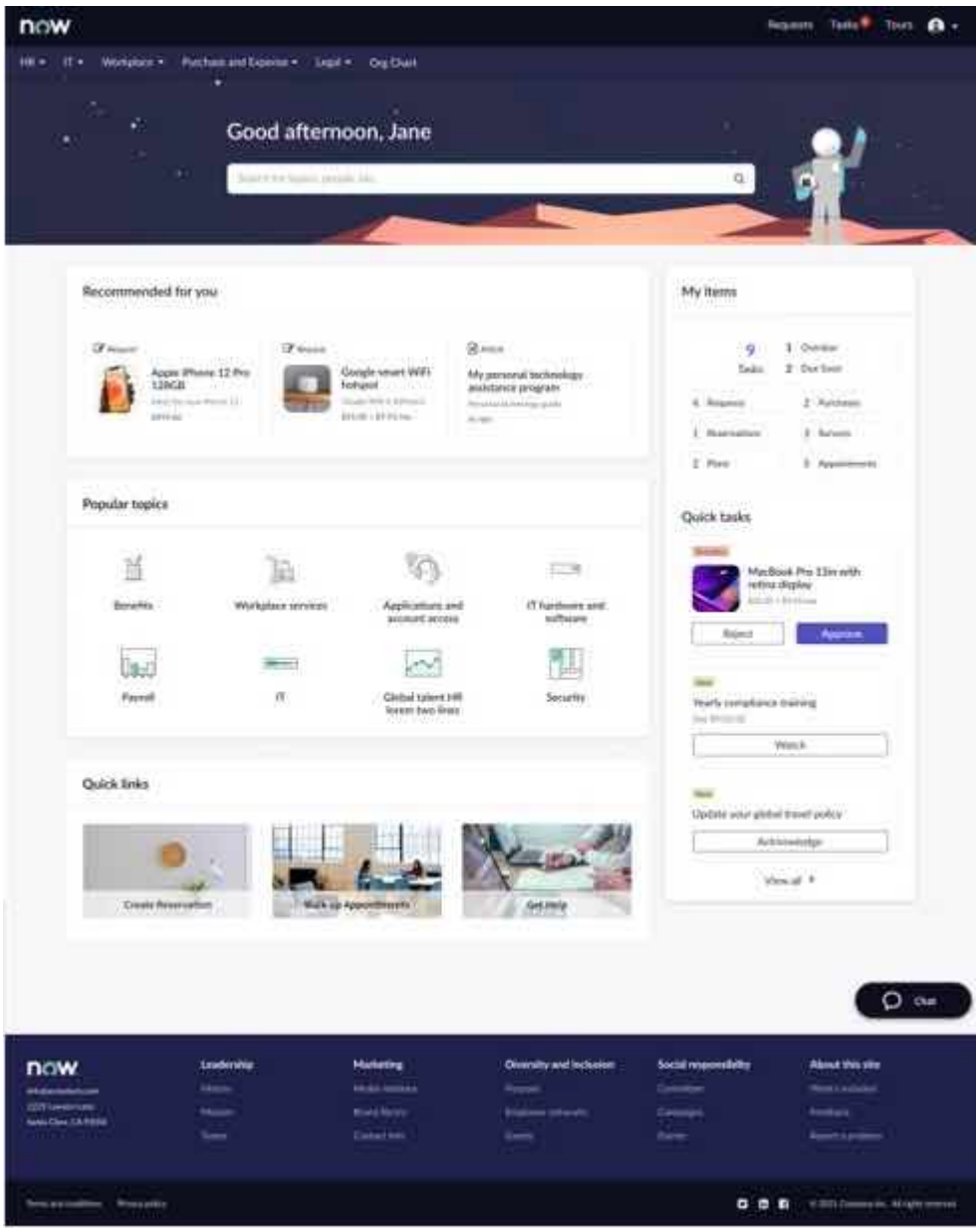
중앙 위치에서 한 번의 클릭으로 나에게 권장되는 모든 컨텐츠에 액세스합니다.

직원은 나에게 권장됨 위젯에서 권장 지식 문서 또는 카탈로그 항목에 액세스할 수 있습니다.

- 지식 문서 권장 사항은 문서의 뷰 수를 기반으로 합니다.
- 카탈로그 항목 권장 사항은 요청된 횟수를 기준으로 합니다.
- 포털 분류와 관련된 권장 사항이 홈페이지에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

나에게 권장됨



사용 직원 센터 위치 **Zoom**

클라이언트에서 기능에 액세스하고 사용합니다 ServiceNow# 직원 센터Zoom .

시작하기 전에

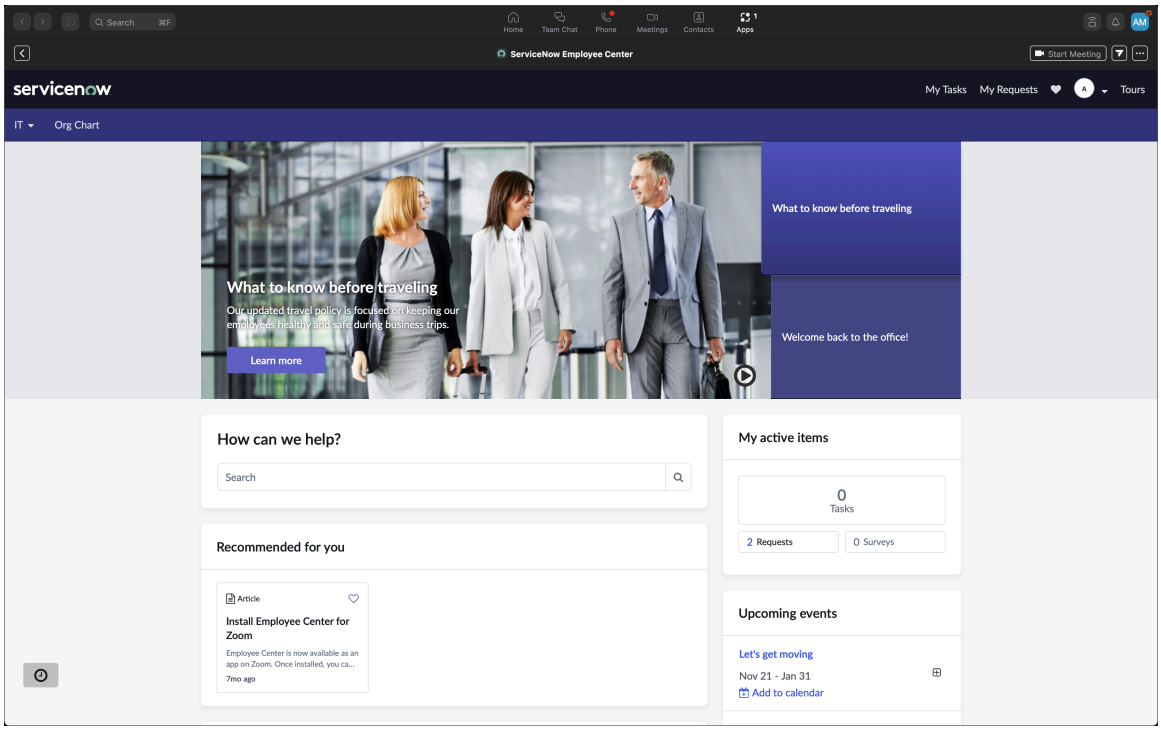
관리자가 계정을 인스턴스에 연결 Zoom 한 경우에만 사용자(직원)가 Zoom 애플리케이션에서 액세스 ServiceNow 직원 센터 하거나 App Marketplace에서 Zoom 설치할 ServiceNow 직원 센터 수 ServiceNow 있습니다.

필요한 역할: 직원

프로시저

1. 애플리케이션에 로그인합니다 Zoom .
2. 다음으로 이동 앱 〉 검색.
3. **ServiceNow Employee Center**를 검색하여 선택합니다.
4. ServiceNow 로그인 자격 증명을 입력하고 로그인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



홈페이지가 ServiceNow 직원 센터 표시됩니다.

직원 프로파일 보기

직원 포털 및 Now Mobile에서 개인 정보를 사용해 직원 프로파일을 봅니다.

직원 프로파일 관리

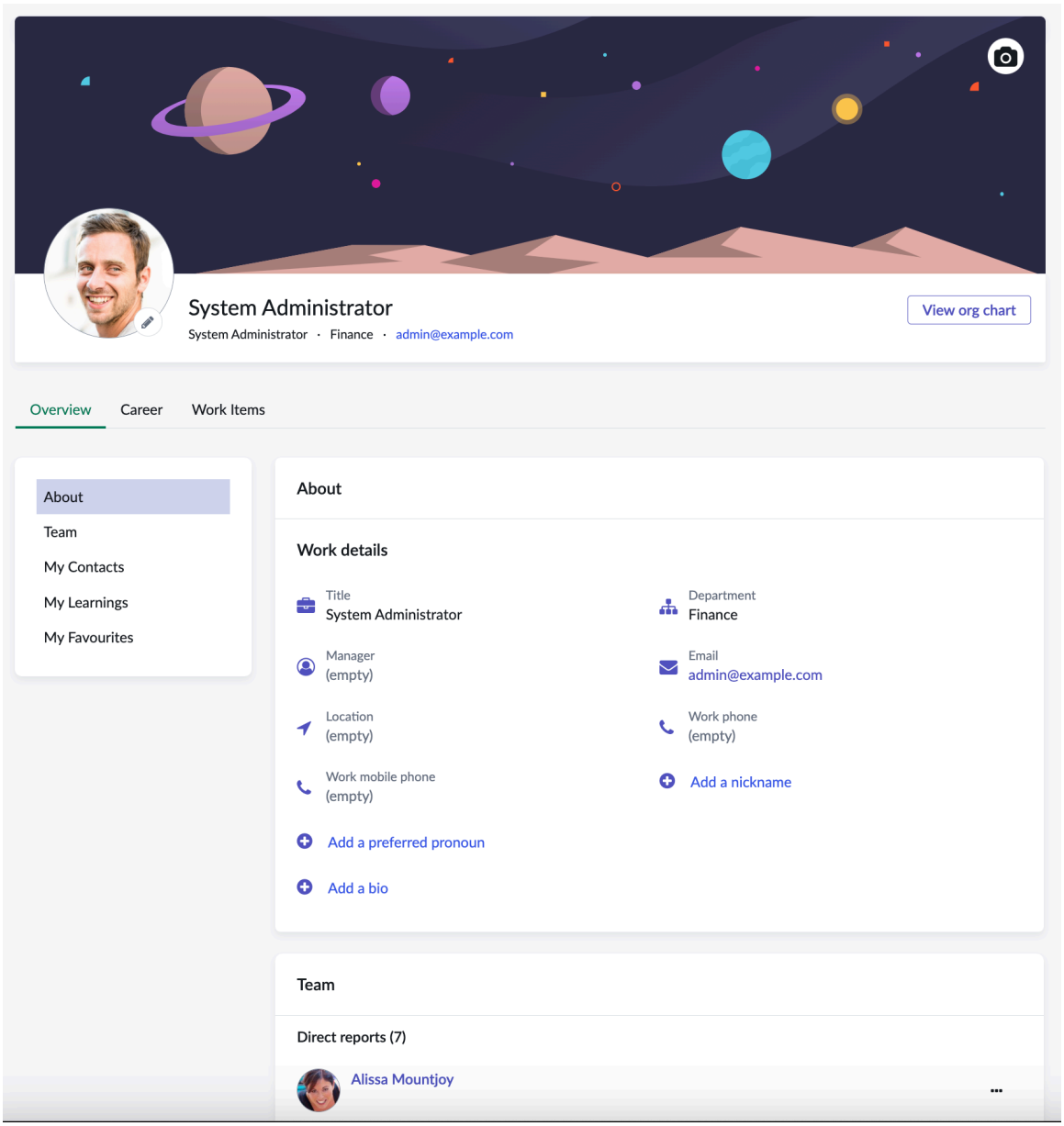
직원은 *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* 필드를 보거나 업데이트할 수 있습니다.

헤더에서 포털의 직원 프로파일을 보고 편집할 수 있습니다. 다양한 탭(예: 개요, 경력 및 작업 항목)은 사용자가 페이지를 스크롤할 때도 고정 형식으로 표시됩니다. 특정 탭 아래의 모든 위젯은 왼쪽 탐색 메뉴 항목의 형태로 사용할 수 있습니다.

관리자는 인스턴스 옵션을 사용하여 위젯 개요 패널 확인란을 선택하여 왼쪽 탐색 메뉴의 가시성을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

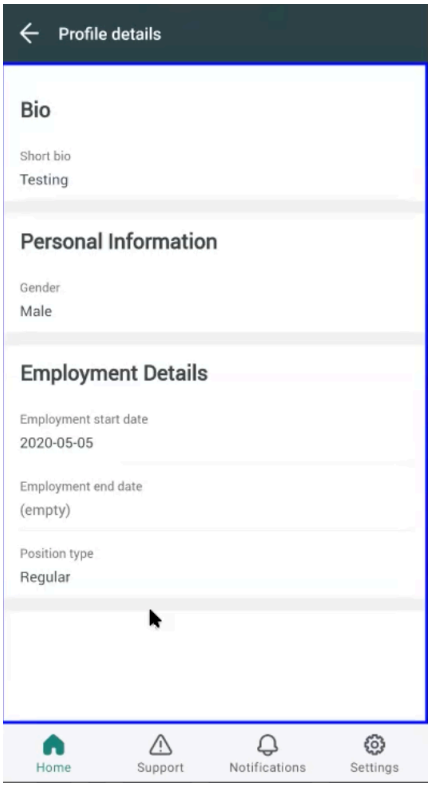
직원 프로파일 개요



모바일 애플리케이션에서 직원 프로파일을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Mobile의 직원 프로파일



공개 또는 비공개 배포를 위해 필드 정보를 표시하여 데이터 가시성 및 개인정보 기본 설정을 지정합니다.

- 프로파일에 작업 관련 데이터를 정의합니다.
- 프로파일 데이터 가시성 및 개인정보를 관리합니다.
- 팀 및 조직 구조에 대해 자세히 알아보십시오.

자세한 내용은 개요 위젯 직원 프로파일 구성 문서를 참조하십시오.

개인화된 답변 사용

직원은 AI 검색 지원 기능을 사용하여 직원 센터 검색 페이지에서 휴가 잔여일 등에 대한 정보를 검색할 수 있습니다.

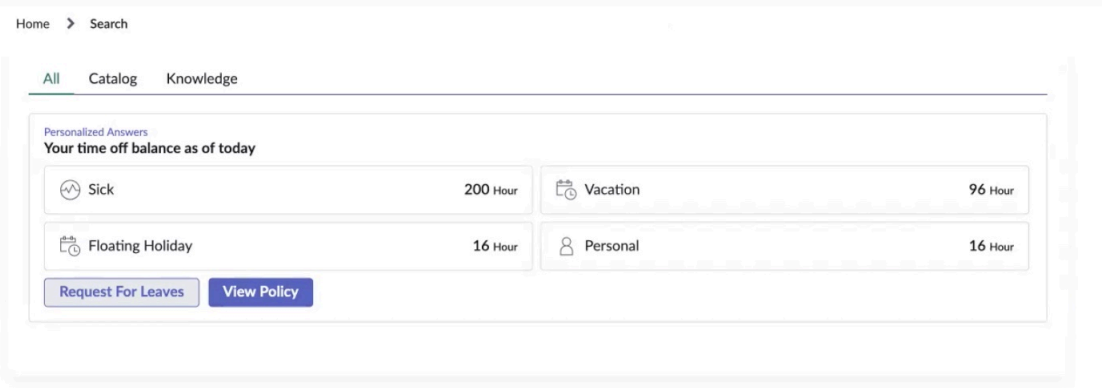
개인화된 답변은 AI 검색 지원 기능으로, 하나 이상의 외부 공급업체 통합과 통합되어 직원 센터 검색 페이지에서 관련성 있고 유익한 컨텐츠를 제공합니다.

개인화된 답변 - 휴가 기능에는 위치별 데이터가 있습니다. 사용할 수 있는 기본 외부 공급업체 통합은 해당 지역 직원의 휴가 잔여일을 표시하는 특정 지역에 대한 Kronos 및 Workday입니다.

직원은 직원 센터 검색 페이지로 이동하여 남은 유급 휴가를 찾을 수 있습니다. 직원은 모든 종류의 휴가 잔여일을 검색하는 것 외에도 휴가 유형에 대한 정보를 검색할 수 있습니다. 예를 들어 직원은 '병가가 얼마나 남았는지'라고 검색하여 병가와 관련된 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

휴가 잔여일에 대한 개인화된 답변 페이지



직원은 해당 연도의 휴가 잔여일을 신속하게 검색하고 신청할 휴가 요청을 선택할 수 있습니다. 정책 보기는 전적으로 회사에 따라 다릅니다.

직원 프로파일 조직도 위젯

직원 프로파일 조직도 위젯을 사용하여 조직도를 쉽게 찾아보고 검색할 수 있습니다.

직원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이름과 직책 정보가 있는 시각적 직원 디렉터리를 탐색합니다.
- 자세한 직원 프로파일로 이동하여 직원 및 조직 구조에 대해 자세히 알아보십시오.
- 팝업에서 현재 사용자의 다른 관리자를 봅니다.
- 사용자의 부하 직원 및 기타 보고서를 봅니다. 총 보고서 수가 사용자 카드에 표시됩니다.
- 조직도 작업 그룹에 따라 빠른 작업을 수행합니다.

위젯 인스턴스 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 조직도 위젯 표시 수정.

에 대한 **RTL** 지원 직원 센터

직원은 사용자 인터페이스 표시를 오른쪽에서 왼쪽으로 변경할 수 있습니다.

언어 기본 설정에 따라 왼쪽에서 오른쪽 언어 스타일을 지정하기 위한 기존 인프라(테마, 페이지, 위젯 및 위젯 인스턴스 SCSS)의 전체 계층 구조가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어에 대한 CSS로 변환됩니다.

- 세션 언어가 오른쪽에서 왼쪽으로 쓰는 언어(예시: 히브리어)인 경우 포털 사용자 인터페이스의 방향이 오른쪽에서 왼쪽으로 표시됩니다.
- employee_profile 위젯의 조직도 보기, ec_pro_dashboard의 모두 보기, 직원 분류 주제 위젯 및 가로틀 직원 센터 림 옆에 있는 화살표는 RTL 형식에 따라 왼쪽을 가리킵니다.

자세한 내용은 직원 센터 오른쪽에서 왼쪽으로 언어 지원 문서를 참조하십시오.

즐겨찾기 관리

컨텐츠를 즐겨찾기로 표시하고 모든 즐겨찾기 항목에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 직원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

포털 또는 Now Mobile에서 새 교차 채널 즐겨찾기 섹션을 사용하여 모든 즐겨찾기에 액세스합니다. 내 즐겨찾기 목록을 사용하여 즐겨찾기 목록에 빠르게 액세스합니다. 항목은 항목을 제거할 때까지 즐겨찾기 목록에 남아 있습니다.

다음 유형의 페이지 또는 섹션에서 선택 없이 즐겨찾기 아이콘 ♡ 을 볼 수 있습니다.

- 주제 페이지
- 카탈로그 페이지 상세 정보 뷰
- 지식 페이지 상세 정보 뷰
- 복제된 카탈로그 페이지
- 내 애플리케이션 페이지
- 내 애플리케이션 위젯
- 나에게 권장됨 위젯

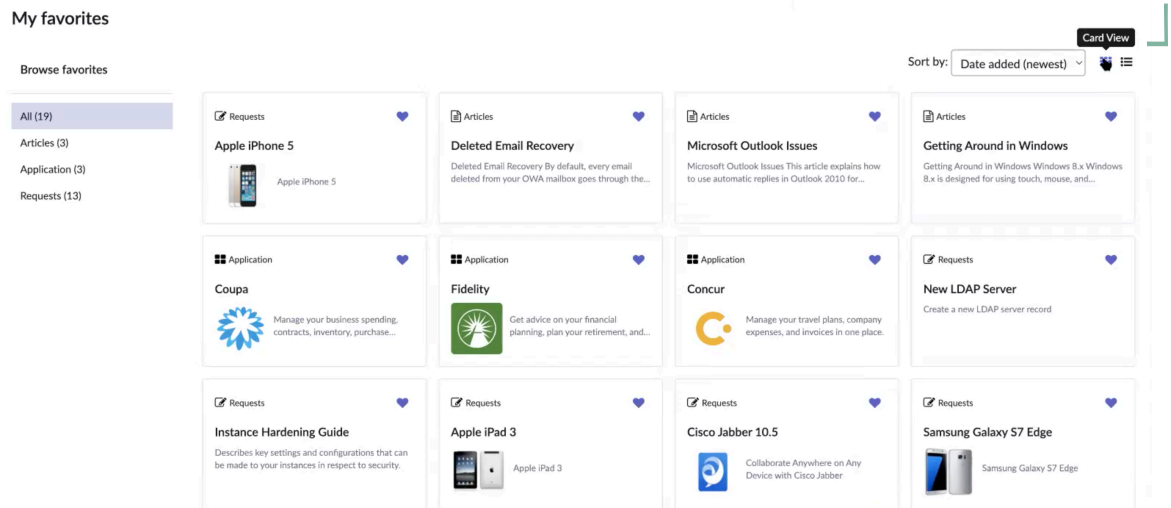
자주 사용하는 컨텐츠를 즐겨찾기 목록에 추가할 수 있습니다. 즐겨찾기 아이콘을 클릭하면 아이콘 색이 변경됩니다. 하트 아이콘을 클릭하면 즐겨찾기에서 항목이 다시 제거됩니다.

주:
즐겨찾기 목록에는 접근할 수 있는 항목이 표시됩니다.

프로시저

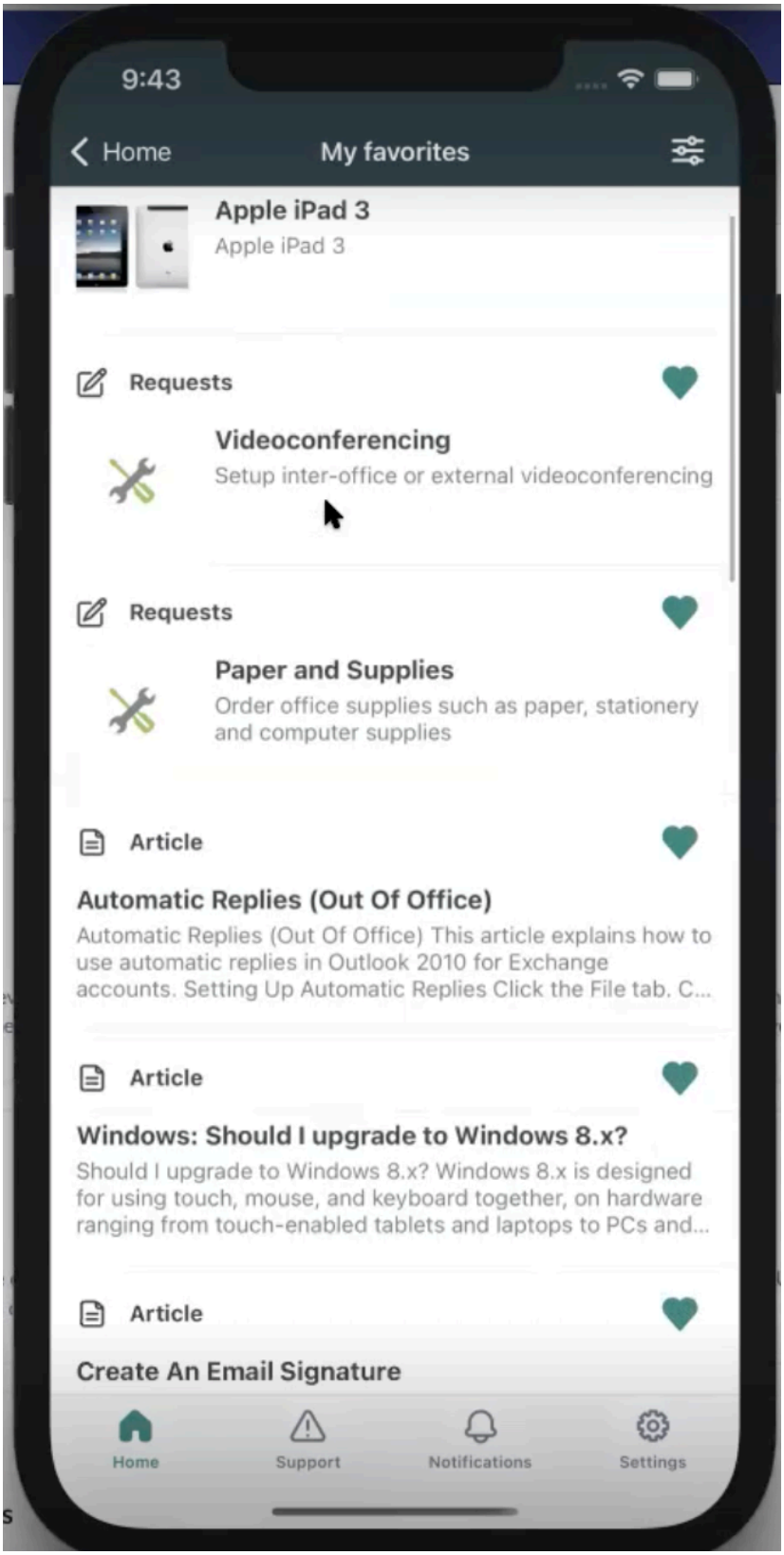
1. 이동 내 즐겨찾기.
2. ☰ 헤더에서 즐겨찾기 아이콘을 클릭하여 즐겨찾기 목록을 봅니다.

내 즐겨찾기



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Now Mobile 홈의 내 즐겨찾기



3. 다음 동작을 수행합니다.

- 컨텐츠를 즐겨찾기로 표시
- 즐겨찾기에서 제거

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 모든 즐겨찾기 보기
- 즐겨찾기 목록 정렬 및 필터링
- 그리드 및 목록 뷰에서 즐겨찾기 보기

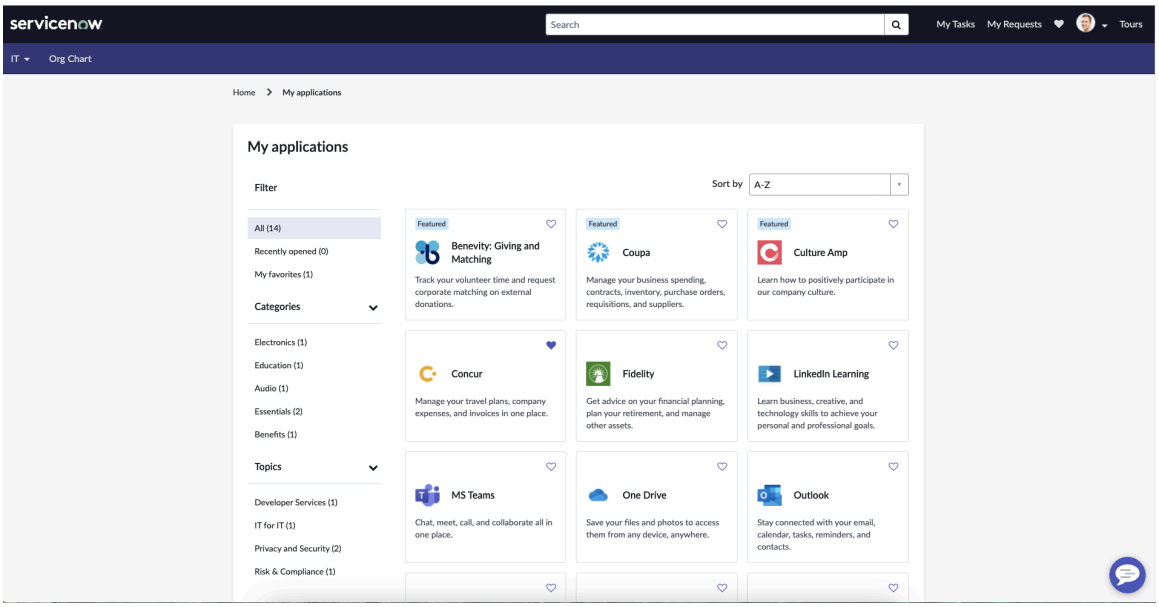
즐겨찾기를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 교차 채널 즐겨찾기

앱 시작 관리자에서 애플리케이션 액세스

중앙 위치에서 한 번의 클릭으로 모든 애플리케이션에 액세스합니다.

직원은 사용자 지정 및 외부 공급업체 앱 통합에 액세스할 수 있습니다. 내 애플리케이션의 직원 센터 프로에 있는 연결된 주제에서 애플리케이션으로 이동합니다. 사용 편의성을 높이기 위해 즐겨찾기, 범주 및 최근에 열었음 옵션을 사용합니다.

애플리케이션 시작 관리자



- 나에게 권한이 있는 모든 앱을 보고 시작합니다.
- 추천, 즐겨찾기, 범주 및 최근에 열었음 옵션으로 구성된 애플리케이션으로 빠르게 이동합니다.
- 주제 페이지에서 주제 관련 애플리케이션에 액세스합니다.
- 범주별로 태그가 지정된 애플리케이션을 봅니다.
- 애플리케이션을 즐겨찾기로 선택합니다.
- SSO 및 비SSO 애플리케이션의 전체 목록을 보려면 모두 보기로 이동합니다.

직원 센터 참조

참조 주제는 직원 센터 구성 요소 및 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

활동 구성 양식

활동 구성 양식을 사용하여 활동에 대해 기본 구성 및 고급 구성을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 구성 양식

필드	설명
활동 이름	활동의 이름입니다.
활동 탐색	활동을 클릭할 때 열려는 내부 또는 외부 자원입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 내부 • 외부
활동 포털 페이지	활동을 클릭할 때 열려는 내부 포털 페이지입니다. 이 필드는 활동 탐색 필드에서 내부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
외부 URL	활동을 클릭할 때 열려는 외부 웹 사이트의 URL입니다. 이 필드는 활동 탐색 필드에서 외부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
애플리케이션	활동을 구성하려는 애플리케이션입니다.
기본	활동을 기본으로 설정하는 옵션입니다. 하나의 활동만 기본으로 설정할 수 있습니다.
활성	사용할 활동을 활성화하는 옵션입니다.
정렬 기준	활동을 정렬하는 데 사용할 방법입니다. 이 필드는 기본적으로 **sys_created_on**으로 설정됩니다. 이 필드는 기본 옵션을 선택한 후에 기본 구성에 대해서만 나타납니다.
정렬 순서	활동을 정렬할 순서입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 오름차순 • 내림차순 이 필드는 기본적으로 오름차순으로 설정됩니다. 이 필드는 기본 옵션을 선택한 후에 기본 구성에 대해서만 나타납니다.
아이콘	사용 가능한 목록에서 활동 이름 필드에 적합한 아이콘을 선택합니다.
주문	활동을 표시할 순서입니다.
고급	고급 구성을 수행하기 위한 옵션입니다.
요약 뷰 스크립트	기존 구성을 읽고 내 활성 항목 위젯의 요약 뷰에 활동 수를 표시하는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 옵션을 선택하는 경우에만 나타납니다.
목록 뷰 스크립트	기존 구성을 읽고 기본 활동에 대해서만 작업을 표시하는 스크립트입니다. 이러한 작업은 내 활성 항목 위젯의 목록 뷰에 표시됩니다. 이 필드는 고급 옵션을 선택하는 경우에만 나타납니다.

활동 구성 상세 정보 양식

활동 구성 상세 정보 양식을 사용하여 기본 활동 구성에 대한 특정 조건이 충족될 때 테이블에서 검색할 기록을 지정할 수 있습니다.

활동 구성 상세 정보 양식

필드	설명
활동 구성	활동 구성의 이름입니다.
대상 페이지	내 활성 항목 위젯에서 활동을 클릭할 때 열리도록 할 페이지입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 구성 상세 정보 양식

필드	설명
활동 카드 매핑	테이블에서 검색할 기록과 해당 정보를 표시하는 방법을 지정하는 섹션입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • 기본 • 스크립트됨
테이블	데이터를 검색할 테이블입니다.
애플리케이션	활동 구성을 생성하려는 애플리케이션입니다.
활성	활동 구성을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
순서	활동 구성이 나타나야 하는 순서입니다.
조건	활동 구성이 적용되는 조건입니다. 선택한 테이블에서 필터 조건을 지정합니다. 조건에는 필드, 연산자 및 값이 포함됩니다. 조건을 추가하려면 필드의 오른쪽에 있는 **AND** 또는 **OR**을 클릭합니다. 조건 옆에 있는 X 아이콘을 클릭하면 조건이 삭제됩니다.
기본 카드 뷰	테이블 필드에서 선택한 테이블에 해당하는 필드를 표시하는 섹션입니다. 다음 필드를 채워 내 활동 위젯에서 목록 뷰에 정보가 표시되는 방법을 선택합니다. • 배지 • 배지 색상 • 이미지 • 제목 • 설명 • 필드 **1** • 필드 **2** • 작업 그룹 작업 그룹을 선택하면 내 활성 항목 섹션 자체에서 바로 작업을 수행할 수 있습니다. 작업 그룹에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 프레임워크. 이 섹션은 활동 카드 매핑 필드에서 기본을 선택한 경우에만 나타납니다.
고급 카드 뷰	카드 매핑 스크립트 섹션에서 JSON 스크립트를 추가하여 화면의 예시를 기반으로 테이블에서 기록을 검색합니다. 이 섹션은 활동 카드 매핑 필드에서 스크립팅됨을 선택한 경우에만 나타납니다.

할 일 컨텐츠 양식

할 일 컨텐츠 양식을 사용하여 포털 페이지에 할 일을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	할 일 링크를 식별하는 이름입니다.
컨텐츠 유형	할 일 링크의 종류를 정의합니다. • 완료 버튼: 직원은 버튼을 클릭하여 작업을 완료합니다. • 비디오 재생: 직원은 비디오를 시작하여 작업을 완료합니다. • 링크 보기: 직원은 링크를 선택하여 작업을 완료합니다. • 전자 서명: 작업을 완료하려면 전자 서명이 필요합니다. 주: 자세한 내용은 Content Publishing에 사용할 컨텐츠 유형 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
블록 컨텐츠 사용	할 일에 블록 컨텐츠를 사용할 것임을 나타냅니다.
블록 컨텐츠	할 일에 대한 블록 컨텐츠입니다. 블록 컨텐츠 사용을 선택하면 나타납니다. 주: 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
활성	할 일 컨텐츠가 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타냅니다.
버튼 텍스트	버튼을 설명하는 텍스트입니다. 예를 들어, 혜택 계획의 등록이 완료되었음을 나타내려면 등록 완료를 입력합니다. 컨텐츠 유형에서 완료 버튼을 선택하면 표시됩니다.
전자 서명 템플릿	전자 서명 컨텐츠 유형과 함께 사용할 전자 서명 템플릿입니다. 주: 자세한 내용은 전자 서명 템플릿 구성을 참조하십시오.
비디오	직원이 클릭할 비디오 링크입니다. 컨텐츠 유형에서 비디오 재생을 선택하면 나타납니다. 링크 컨텐츠에서 비디오 링크를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할 일 컨텐츠 양식

필드	설명
	주: 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
링크	직원이 클릭할 링크입니다. 컨텐츠 유형에서 링크 보기를 선택하면 나타납니다. 링크 컨텐츠에서 링크를 정의합니다. 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오. 주: 구성 또는 확장에 따라 링크가 새 창에서 열릴 수 있습니다.
서식 있는 텍스트	작업에 대한 상세 정보를 제공하는 영역입니다. 편집 도구를 사용하여 텍스트의 모양을 향상시킵니다. 컨텐츠 차단 사용을 선택하지 않으면 나타납니다.

승인 경험 참조

더 나은 승인 환경을 위해 다음 참조 정보를 사용하십시오.

기본 작업 구성

승인에 사용할 수 있는 다음과 같은 기본 작업 구성을 사용합니다.

- 참조 열인 *sysapproval*과 참조 테이블인 *sc_request*가 포함된 요청입니다.
- 참조 열인 *sysapproval*과 참조 테이블인 *sc_req_item*이 포함된 요청 대상 항목입니다.

요구 사항에 맞게 작업 구성을 사용자 지정할 수 있습니다. 데이터 모델은 직원 센터 할 일 구성을 관련 목록으로 확장한 것입니다. 승인 경험 구성에 대한 승인을 위한 작업 구성 사용 지침을 따르십시오. 승인을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 가능한 승인 경험

승인 할 일을 볼 수 없음

sc_request 항목 또는 sc_req_item 항목에 대한 승인 할 일을 보려면 **approver_user** 또는 **business_stakeholder** 역할이 있어야 합니다. 스크립트 포함 todoPageUtils의 *_getClosureFunction()* 메서드에서 다음을 수행합니다.

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상위 테이블 구성으로 폴백

하위 테이블에 작업 구성이 없는 경우, 폴백은 해당 계층 구조보다 한 수준 위에 있으며 상위 테이블의 작업 구성을 선택합니다. 작업 상위 항목을 사용할 수 없는 경우 기본 구성으로 폴백됩니다.

SAP Concur 참조 정보

SAP Concur 통합에 다음 정보를 사용합니다.

- 모든 Concur 작업은 **SAP Concur** 스포크 (sn_sap_concur_spok) 플러그인에 있습니다.
- 예약된 작업 끌어오기 **Concur** 보고서 (sysauto_script)가 매일 트리거됩니다. 이 예약된 작업은 ESM 프레임워크의 통합 소스 테이블(sn_hr_integr_fw_source)에서 **Concur** 통합 기록을 내부적으로 호출합니다.
- 예약 작업이 실행되고 최신 타임스탬프를 사용하여 **Concur** 동기화 상세 정보 테이블 (sn_ex_cnc_concur_sync_details)의 기록을 업데이트합니다.
- ServiceNow의 Concur 보고서는 **Concur** 경비 보고서 스테이징 테이블 (sn_ex_cnc_concur_report_staging)에서 동기화됩니다.
- 스테이징 테이블의 보고서는 ESM 프레임워크에 의해 **Concur** 경비 보고서 테이블 (sn_ex_cnc_concur_report)에서 변환됩니다. 테이블 변환 맵 테이블(sys_transform_map)에서 변환 맵 **Concur** 보고서 변환 맵을 사용합니다.
- 승인 기록은 **Concur** 경비 보고서 테이블의 승인자 필드를 기반으로 끌어온 통합 **sn_hr_integr_fw_todo_inbound** 할 일 테이블에 생성됩니다.

Workday 참조 정보

통합에 다음 Workday 정보를 사용합니다.

- Workday는 RAAS 보고서를 사용하여 데이터를 외부 시스템으로 보냅니다. RAAS에 대한 자세한 내용과 휴직, 작업표, 보상, 직무 변경, 채용 요청 또는 휴직에 대한 필드 수준 정보는 을 참조하십시오 Workday HR Spoke .
- 승인자 내 작업 페이지에는 오픈된 요청만 표시됩니다.
- 승인 및 거부 작업은 를 사용하여 *Integration System User (ISU)*수행됩니다. ISU는 실제 사용자가 아닌 가상 사용자로서 승인자 자격 증명을 안전하게 보관하는 데 도움이 됩니다. ISU를 사용하면 승인 및 거부 기록이 Workday의 구성에 따라 중요한 데이터를 보호합니다. 예:
  - 승인자인 John Doe가 설명으로 승인된 타임시트를 입력하면 설명은 John Doe(john.doe@acme.com): Time sheet approved# 표시됩니다.
  - John Doe가 ## 동작을 수행하면 Workday에 ### John Doe (john.doe@acme.com): Action – Approve로 추가됩니다.
  - John Doe가 ## 작업을 수행하면 Workday에 ### John Doe john.doe@acme.com): Action – Reject로 추가됩니다.
  - John Doe가 코멘트와 함께 거부 작업을 수행하면 두 개의 ###가 추가됩니다. John Doe(john.doe@acme.com): ##–## John Doe(john.doe@acme.com): ### ## ### #### ####.
- 승인 또는 거부 작업은 모든 사용 사례에 대해 바로 사용 가능한 상태로 제공됩니다.
- Workday에서 승인이 한 승인자로부터 다른 승인자에게 위임된 경우; 보고서 데이터 소스는 위임된 작업 및 기타 위임 상세 정보와 같은 위임 변경을 처리할 수 없습니다.
- Workday와 ServiceNow에서 승인된 레벨 1의 다단계 승인이 요청에 필요한 경우 동일한 승인에 대한 두 개의 항목이 표시될 수 있습니다. 이는 ISU 사용의 제한 사항입니다.
- 첨부 파일은 최대 12MB의 제한을 지원합니다. 첨부 파일 크기가 12MB 미만인지 확인합니다.
- 다음 스크립트를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC: Workday 승인에서 제거 프로세스에 대한 기록을 검색합니다.
- WorkdayApprovalToDosHelperSNC: Workday 승인과 관련된 상수를 포함합니다.
- WorkdayApprovalToDosClientUtil: WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC를 확장하고 사용자가 사용자 지정 코드를 정의할 수 있도록 합니다.
- WorkdayApprovalToDosHelperUtils: WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC를 확장하고 사용자가 사용자 지정 코드를 정의할 수 있도록 합니다.
- WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC: Workday 승인을 위한 함수를 제공합니다.

- 보상, 변경 및 지출 승인 사용 사례에 적합한 사용자 컨트롤과 권한을 구성해야 합니다. 인증된 사용자만 Workday에서 중요한 기록과 데이터를 볼 수 있습니다.
- 데이터 보호를 위해 기본 제거 정책을 사용하여 데이터를 더 자주 삭제합니다. 기본적으로 데이터 제거는 30일 후에 수행됩니다.
- 에 설명된 IT 시스템 관리자에서 HR 관리자 역할 제거대로 HR 관리자 (sn_hr_core.admin)만 민감한 정보에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

승인을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구성 가능한 승인 경험.

모바일에서의 승인

Now Mobile에서는 일반 카드를 사용하여 **sysapproval_approver** 테이블에 있는 승인만 표시됩니다.

기능을 비활성화하려면 sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled sys_property 값을 false로 변경합니다.

OOTB 작업 그룹 사용

바로 사용 가능한 승인 작업 그룹을 사용하여 승인 및 거부와 같은 작업을 표시합니다. 자세한 내용은 작업 프레임워크 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 내 항목 위젯에 작업을 표시하려면 다음에서 OOTB 승인 작업 그룹을 추가할 수 있습니다. 모두 〉 직원 센터 〉 관리자 〉 할 일 구성에서 기존 할 일 구성을 클릭하고 할 일 구성 상세 정보 기록으로 이동한 다음 필드 매핑 아래의 OOTB 작업 그룹을 사용합니다.

추가 정보

- 추가 정보 및 컨텍스트를 보려면 URL을 클릭하십시오.
- BU가 비작업 테이블을 . 및 의 배열*Scripted Extension Points*로 전달하여 할 일 또는 작업 구성 참조 테이블의 목록에 비작업 테이블을 쉽게 추가할 수 있도록 합니다*sn_ex_sp.RefNonTaskTables*. *sn_hr_sp.TodoNonTaskTables*

블록 컨텐츠 양식

블록 컨텐츠 양식

블록 컨텐츠 필드

필드	설명
이름	블록 컨텐츠의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

블록 컨텐츠 필드

필드	설명
	이 이름은 커뮤니티 블로그의 블록 컨텐츠에서 가져올 때 선택하는 이름입니다.
개인화 허용	HR 프로파일 또는 Sys 사용자 테이블에서 가져온 변수를 사용하여 컨텐츠를 개인화할 수 있습니다. 상자를 선택하면 사용자 참조 테이블이 나타납니다.
사용자 참조 테이블	블록 컨텐츠의 텍스트를 개인화하는 데 사용할 수 있는 변수를 결정합니다. Sn_hr_core_profile 테이블에서 변수를 선택하려면 **HR** 프로파일을 선택하십시오. Sys_user 테이블에서 변수를 선택하려면 사용자를 선택하십시오.
변수 선택	사용자 참조 테이블에서 선택한 테이블에 따라 달라지는 변수를 표시합니다. 변수는 선택한 테이블에서 정보를 가져와 블록 컨텐츠를 개인화합니다.
서식 있는 텍스트	블록 컨텐츠를 구성하는 텍스트입니다. 변수를 삽입하려면 원하는 위치에 커서를 놓고 변수를 클릭합니다. 서식 도구를 사용하여 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 스타일과 같은 서식 옵션을 적용합니다.

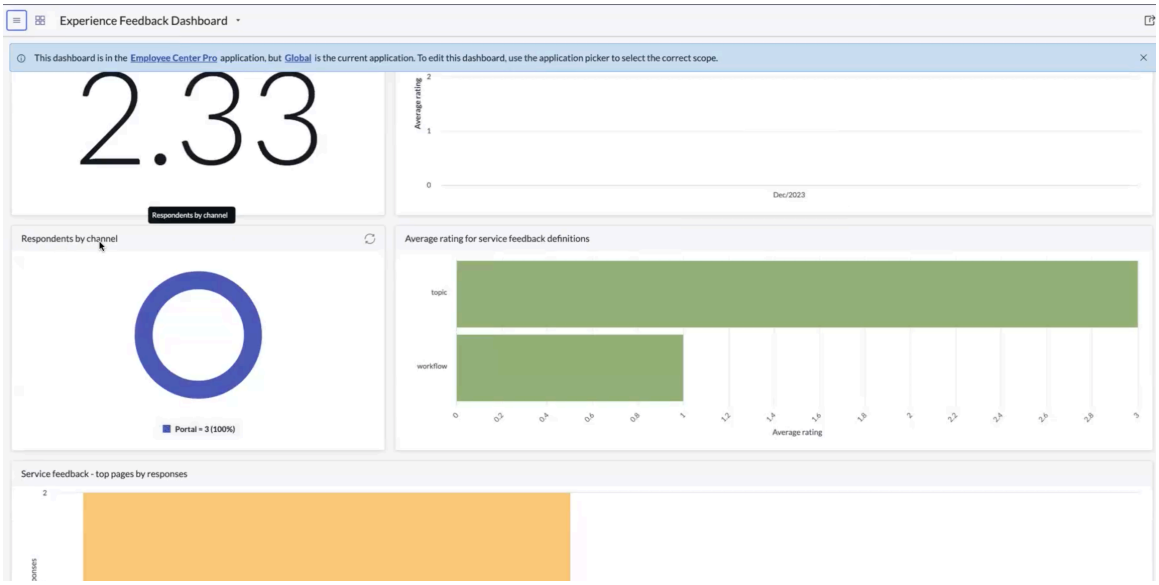
경험 피드백 대시보드

경험 피드백 대시보드를 사용하여 모든 피드백 응답을 추적합니다.

경험 피드백 대시보드를 사용하면 사용자로부터 수집한 모든 피드백 응답을 한 곳에서 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경험 피드백 대시보드



대시보드에 액세스하려면 다음 역할이 필요합니다.

이름	설명
assessment_admin	이 역할은 평가 구성요소에 액세스할 수 있습니다.
esc_admin	이 역할은 Employee Service Center 관리자입니다.

대시보드에서 다음과 같은 추세를 확인할 수 있습니다.

평균 평점(지난 6개월): 지난 6개월 동안 수집된 평균 등급을 표시합니다.

시간 경과에 따른 평균 평점: 일정 기간 동안 수집된 평균 등급을 표시합니다.

채널별 응답자: 가져오는 데 사용된 채널 유형에 따라 수신된 응답 수를 표시합니다. 예를 들어 포털 또는 이메일 피드백입니다.

서비스 피드백 정의에 대한 평균 등급: 생성된 각 피드백 정의에 대한 평균 등급을 표시합니다. 예를 들어, 다른 분류에 있는 주제 페이지의 평균 등급 또는 워크플로우에 대한 평균 등급입니다.

서비스 피드백 - 응답별 상위 페이지: 포털에서 피드백이 수신되는 페이지에 상위 선택 항목을 표시합니다.

피드백 응답을 경험합니다. 포털의 서랍 위젯을 통해 받은 응답 수를 표시합니다.

경험 피드백 - 응답별 상위 페이지: 서랍 위젯이 피드백을 제공하는 데 사용되는 페이지에 상위 선택 사항을 표시합니다.

바닥글 양식

바닥글 양식을 사용하여 직원 센터 또는 직원 센터 프로에 표시할 새 바닥글을 생성합니다.

바닥글 양식

필드	설명
이름	바닥글의 이름입니다.
포털	이 바닥글과 연결할 포털입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

바닥글 양식

필드	설명
로고	바닥글에 표시할 회사 로고입니다.
구성 컨텐츠	바닥글에 표시할 회사 정보입니다.
저작권	바닥글에 표시할 저작권 정보입니다.
활성	이 바닥글을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

바닥글 메뉴 양식

바닥글 메뉴 양식을 사용하여 직원 센터 또는 직원 센터 프로에 표시할 새 바닥글 메뉴를 생성합니다.

바닥글 메뉴 양식

필드	설명
바닥글	메뉴를 생성할 바닥글의 이름입니다.
메뉴	바닥글 링크를 표시할 메인 범주입니다.
링크 유형	메뉴의 링크를 직원 센터의 바닥글에 표시하는 데 사용할 방식입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. • 탐색 링크: 링크를 바닥글의 상단에 표시합니다. 다양한 정보 자원과 페이지로 이동할 수 있는 링크를 추가할 수 있습니다. • 하단 링크: 링크를 바닥글의 하단에 표시합니다. 사용 약관, 개인정보 보호 선언문 등의 정보에 대한 링크를 추가할 수 있습니다. • 소셜 아이콘: Twitter, Facebook 및 LinkedIn과 같은 소셜 미디어 아이콘을 표시합니다.
순서	바닥글에 메뉴를 표시할 순서입니다.

피드백 구성 양식

피드백 구성 양식을 사용하여 사용자의 피드백 응답에 대한 포털을 대상으로 지정합니다.

피드백 구성 양식

필드	설명
이름	테이블 기록의 이름
피드백 포털	피드백을 위한 대상 포털
익명 응답	필요에 따라 선택합니다. • 사용자 옵트인: 관리자는 피드백에서 사용자 세부 정보를 받습니다. • 익명: 사용자 세부 정보는 익명으로 유지됩니다.
애플리케이션	기록이 있는 애플리케이션 범위입니다.
활성	선택됨 애플리케이션 범위를 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

피드백 구성 양식

필드	설명
주문	기록 우선순위의 순서입니다.
개인정보 보호 정보	다음 필드를 설정할 수 있습니다. • 사용자 개인정보 링크: 회사 개인정보 보호 정책의 사용 약관을 포함하는 링크입니다. • 사용자 개인정보 보호 텍스트: 사용자에게 개인정보 보호 정책에 대해 알리는 메시지를 표시합니다. • 사용자 개인정보 보호 도움말 텍스트: 개인정보 보호 정책에 대한 짧은 설명이 포함된 도움말 텍스트입니다.
성공 메시지 기본 설정	다음 필드를 설정할 수 있습니다. • 성공 아이콘: 성공 메시지와 함께 표시할 아이콘입니다. • 성공 텍스트 피드백을 제출한 후 사용자에게 표시되는 성공 메시지입니다. • 성공 설명: 피드백을 제출한 후 표시되는 확인 메시지입니다.
서랍 옵션	다음 필드를 설정할 수 있습니다. • 서랍 텍스트: 피드백 서랍 위젯에 표시되는 텍스트입니다. • 페이지 배치: 포털 페이지의 피드백 서랍 배치입니다. • 방향: 포털 페이지의 피드백 서랍 방향입니다. • 위에서부터 위치: 페이지에서 서랍이 표시되는 위치입니다.

피드백 정의 양식

피드백 정의 양식을 사용하여 포털의 페이지에 경험 피드백 위젯을 추가합니다.

피드백 정의 양식

필드	설명
이름	피드백 정의 이름
유형	필요에 따라 선택합니다. • 서랍: 포털 전체에 표시되는 위젯입니다. **주:** 포털의 페이지에서 서랍 위젯을 수동으로 제외할 수 있습니다. • 페이지에서: 한 페이지에 대한 피드백. • 항목: 분류의 주제 페이지에 대한 피드백입니다. • 워크플로우: 피드백 경험을 설정하려는 포털 또는 이메일입니다.
채널	다음 중 하나를 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

피드백 정의 양식

필드	설명
	• 포털 은 포털 페이지에서 피드백을 받고자 할 때 대상이 지정됩니다. • Outlook 전자 메일을 통해 피드백을 받으려면 전자 메일을 선택합니다. 이 필드는 유형 필드에서 워크플로우를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
이메일 알림	채널 이메일의 알림 유형을 선택하는 옵션입니다.
질문	피드백을 받을 질문입니다. 이 필드는 서랍을 제외한 모든 유형 필드에 사용할 수 있습니다.
평가 등급	표시할 등급의 유형입니다. 이 필드는 서랍을 제외한 모든 유형 필드에 사용할 수 있습니다.
추가 정보 허용	선택됨 추가 정보 허용 필드를 활성화하는 옵션입니다.
추가 정보 레이블	더 많은 서면 피드백을 제공하라는 메시지를 표시합니다.
대상 그룹	피드백을 제공할 자격이 있는 대상입니다.
주문	피드백의 우선순위 순서입니다.
활성	선택됨 피드백 정의 기록을 활성 상태로 유지하는 옵션입니다.

표준 배너 및 아이콘 크기

최적의 포털 성능을 위해 배너 및 아이콘에 다음 크기를 사용합니다.

이미지 및 크기

이미지	크기
홈페이지	1440 x 400px 높이는 400px이고 너비는 응답형입니다. 데스크톱: 1440px 너비 뷰포트, 1440 x 400px 주: 모바일 뷰의 Employee Center에 대한 배경 배너 이미지 문제 해결은 KB1280740 및 기타 관련 KB를 참조하십시오.
주제 페이지	1258 x 300px 높이는 300px이고 너비는 응답형입니다. 데스크톱: 1440px(뷰포트 포함), 1258 x 300px
아이콘	주제 아이콘: 56 x 56px

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

링크 컨텐츠 양식

링크 컨텐츠 양식입니다.

링크 컨텐츠

필드	설명
이름	컨텐츠에 연결되는 링크를 설명하는 이름입니다.
URL	Service Portal에 표시할 컨텐츠에 연결되는 URL 링크입니다. 이 필드는 유형 목록에서 비디오 또는 링크를 선택한 경우에만 나타납니다.
할 일 컨텐츠	링크 컨텐츠에 참조하려는 할 일 컨텐츠입니다. 이 필드는 유형 목록에서 할 일을 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 이 필드를 사용하여 할 일 컨텐츠를 배너 또는 스타일 컨텐츠에 사용할 수 있는 링크에 참조합니다. 자세한 내용은 배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.
유형	컨텐츠의 링크 유형입니다. • 비디오: 링크는 비디오입니다. 주: 포함된 링크여야 합니다. • 링크: 링크는 컨텐츠, 정보, 이미지 또는 문서에 연결됩니다. • 할 일: 링크는 할 일입니다. 주: 배너 또는 스타일 컨텐츠에 할 일 링크를 배치하려는 경우 사용합니다. • 포럼 링크: 커뮤니티 포럼 게시물에 연결되는 링크입니다. Communities 플러그인 〔com.sn_communities〕이 설치된 경우에만 나타납니다. 주: 링크 컨텐츠가 포털 컨텐츠와 연결된 후에는 유형을 수정할 수 없습니다. 콘텐츠 라이브러리 문서를 참조하십시오.
링크 로드 위치	포털 내에서 링크가 열리는 방식을 재정의할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

링크 컨텐츠

필드	설명
	이전에는 모든 링크 컨텐츠가 새 탭에 로드되었습니다. 이 필드를 사용하여 현재 포털 페이지에 링크를 로드합니다. 새 탭: 기본값으로, 포털의 새 탭에 링크 컨텐츠를 로드합니다. 새 탭: 기본값으로, 포털의 새 탭에 링크 컨텐츠를 로드합니다. 현재 페이지: 링크 컨텐츠를 별도의 탭이 아닌 포털에 로드하려면 선택합니다.
포럼	링크를 표시하고 포럼 구성원과 공유할 커뮤니티의 포럼입니다. 유형에서 포럼 링크가 선택되었으며 Communities 플러그인 〔com.sn_communities〕이 설치된 경우에만 나타납니다. 커뮤니티에 대한 자세한 내용은 커뮤니티를 참조하십시오.
주제	링크를 표시할 주제입니다. 주제는 포럼의 하위 범주입니다. 예를 들어, HR은 포럼이며 혜택은 HR의 하위 범주입니다. 유형에서 포럼 링크가 선택되었으며 Communities 플러그인 〔com.sn_communities〕이 설치된 경우에만 나타납니다.
포럼 게시물	링크가 표시되는 주제 또는 포럼의 게시물 목록입니다. 예: • 포럼: HR • 공개 등록: 혜택 • 포럼 게시물: 유형에서 포럼 링크가 선택되었으며 Communities 플러그인 〔com.sn_communities〕이 설치된 경우에만 나타납니다.

알림 컨텐츠 양식

알림 컨텐츠 양식

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	푸시 알림에 표시할 제목입니다.
보낸 사람	알림을 가져올 사람 또는 조직의 이메일 주소입니다. 주: 이 필드는 컨텐츠 유형이이메일인 경우에만 나타납니다.
답글 대상	이메일의 회신 대상 필드에 표시할 이메일 주소입니다.
제목	이메일의 제목입니다.
블록 컨텐츠 사용	블록 컨텐츠를 알림으로 사용할지 나타냅니다.
블록 컨텐츠	블록 컨텐츠 사용을 선택한 경우에만 나타납니다. 알림으로 표시하려는 블록 컨텐츠를 선택하거나 새로 만들기를 선택하여 블록 컨텐츠를 생성합니다. 주: 자세한 내용은 블록 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
본문	블록 컨텐츠 사용을 선택한 경우에만 나타납니다. 알림의 메시지 텍스트를 입력합니다. 주: 서식 있는 텍스트 편집을 사용하여 알림을 개선할 수 있습니다.
설명	컨텐츠 유형에서 푸시를 선택한 경우에만 나타납니다. 푸시 알림에 표시할 설명입니다.
컨텐츠 유형	전송하려는 알림 유형입니다. 값을 ## 또는 ###로 설정합니다.
활성	푸시 알림을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다. 주: 컨텐츠를 게시하려면 컨텐츠가 활성 상태여야 합니다.

빠른 링크 양식

빠른 링크 양식을 사용하여 새 빠른 링크를 생성하고 빠른 링크의 컨텐츠 유형을 지정할 수 있습니다.

빠른 링크 양식

필드	설명
컨텐츠 유형	빠른 링크를 통해 표시할 컨텐츠의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. • **Knowledge** • 카탈로그 항목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

빠른 링크 양식

필드	설명
	• 페이지 • 외부 링크
이름	빠른 링크의 이름입니다.
Knowledge	빠른 링크를 클릭할 때 열리도록 할 지식 문서입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 **Knowledge**를 선택한 경우에만 표시됩니다.
카탈로그 항목	빠른 링크를 클릭할 때 열리도록 할 카탈로그 항목입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 카탈로그 항목을 선택한 경우에만 표시됩니다.
페이지	빠른 링크를 클릭할 때 열리도록 할 페이지입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 페이지를 선택한 경우에만 표시됩니다.
추가 쿼리 매개변수	페이지 필드에서 선택한 페이지의 경우 여기에서 추가 쿼리 매개변수를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 페이지를 선택한 경우에만 표시됩니다.
외부 링크	빠른 링크를 클릭할 때 열리도록 할 외부 링크입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 외부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
활성	빠른 링크를 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
제목 무효화	이 필드에 입력하는 제목은 빠른 링크의 기본 제목을 무효화합니다.
간단한 설명 무효화	이 필드에 입력하는 짧은 설명은 빠른 링크의 기본 짧은 설명을 무효화합니다.
배경 이미지	빠른 링크의 배경 이미지입니다.
아이콘	빠른 링크의 아이콘입니다.

분류 양식

분류 양식을 사용하여 직원 센터 포털을 위한 나만의 분류를 생성합니다.

분류 양식

필드	설명
이름	분류를 식별하는 고유 이름입니다.
관리자	분류 컨텐츠의 관리자 또는 관리자 그룹입니다.
애플리케이션	분류가 속한 애플리케이션 범위입니다.
활성	분류 컨텐츠가 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
도메인	분류 컨텐츠가 속한 도메인입니다.
설명	분류 컨텐츠에 대한 설명입니다.

외부 링크 양식

외부 링크 양식을 사용하여 외부 링크를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 링크 양식

필드	설명
제목	외부 링크의 제목입니다.
간단한 설명	외부 링크에 대한 짧은 설명입니다.
URL	외부 링크의 URL입니다.

메뉴 항목 양식

메뉴 항목 양식을 사용하여 직원 센터 헤더의 더 보기 메뉴에 들어갈 항목을 구성합니다.

더 보기 항목 양식

필드	설명
레이블	메뉴의 항목에 표시되는 이름입니다.
상위 메뉴	이 필드에는 항목을 추가하는 메뉴의 이름이 이미 포함되어 있어야 합니다.
순서	다른 메뉴 항목과 관련하여 메뉴에서 항목이 표시되는 위치를 결정하는 값입니다.
유형	항목이 링크되는 페이지의 유형입니다. 예를 들어 포털의 다른 페이지나 외부 URL에 연결할 수 있습니다. 양식 필드는 이 목록에서 선택하는 옵션에 따라 달라집니다.
페이지	항목이 링크되는 포털 페이지의 이름입니다.
조건	헤더에 표시할 메뉴 항목에 필요한 조건을 결정합니다.
문자 모양	메뉴 항목 옆에 나타나는 아이콘입니다.

사용자 기준 양식

사용자 기준 기록을 추가하여 빠른 링크에 액세스할 수 있는 사용자, 역할 및 그룹을 결정합니다.

사용자 기준 양식

필드	설명
이름	사용자 기준의 이름입니다.
사용자	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 사용자입니다. 사용자 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 사용자를 선택합니다. 본인 추가 아이콘을 클릭하여 자신을 사용자로 추가합니다. 이메일 주소 추가 아이콘을 클릭하여 사용자의 이메일 주소를 추가합니다.
그룹	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 그룹입니다. 그룹 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 그룹을 선택합니다. **주:** 고급 사용자 기준 대신 그룹을 사용하여 데이터를 캐시합니다.
역할	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 역할입니다. 역할 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 역할을 선택합니다.
고급	사용자 기준에 대한 스크립트를 만드는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준 양식

필드	설명
	주: 고급 사용자 기준 대신 그룹을 사용하여 데이터를 캐시합니다.
애플리케이션	이 필드는 직원 센터로 자동 설정됩니다.
활성	이 사용자 기준을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
회사	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 회사입니다. 회사 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 회사를 선택합니다.
위치	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 위치입니다. 위치 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 위치를 선택합니다.
부서	사용자 기준을 적용할 때 빠른 링크에 액세스할 수 있는 부서입니다. 부서 잠금 해제 아이콘을 클릭하여 부서를 선택합니다.
모두 일치	사용자 기준이 적용될 때 모든 조건을 필수로 설정하는 옵션입니다. 조건은 회사, 위치, 부서 등과 같은 이전 필드에 설정되어 있습니다.

사용자 기준 출력

사용 가능 및 사용 불가 값을 기반으로 한 사용자 기준 출력입니다.

사용자 기준 출력

다음에 사용할 수 있음	다음에 사용할 수 없음	결과
정의되지 않음	정의되지 않음	모든 사용자가 액세스할 수 있습니다.
정의되지 않음	정의	다음에 사용할 수 없음 기준에 해당하는 사용자를 제외한 모든 사용자가 액세스할 수 있습니다.
정의	정의되지 않음	사용 가능 기준에 해당하는 사용자만 액세스할 수 있습니다.
정의	정의	사용 가능 기준에 해당하는 사용자만 액세스할 수 있습니다.
정의	정의됨(일부 사용자는 사용 가능 기준에 속함)	사용 가능 기준에 속하며 다음에 사용할 수 없음 기준에 속하지 않는 모든 사용자가 액세스할 수 있습니다.

연결된 컨텐츠 양식

연결된 컨텐츠 양식을 사용하여 컨텐츠를 분류의 주제에 연결합니다.

연결된 컨텐츠 양식

필드	설명
컨텐츠 유형	주제와 연결할 컨텐츠의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결된 컨텐츠 양식

필드	설명
	• 카탈로그 항목 • **Knowledge** • 빠른 링크
카탈로그 항목	주제와 연결할 카탈로그 항목입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 카탈로그 항목을 선택한 경우에만 표시됩니다.
Knowledge	주제와 연결할 지식 문서입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 **Knowledge**를 선택한 경우에만 표시됩니다.
빠른 링크	주제와 연결할 빠른 링크입니다. 이 필드는 컨텐츠 유형 필드에서 빠른 링크를 선택한 경우에만 표시됩니다.
주제	컨텐츠를 연결할 주제입니다.

추천 컨텐츠 양식

추천 컨텐츠 양식을 사용하여 연결되어 있는 연결된 컨텐츠를 주제에 대한 추천 컨텐츠로 표시합니다.

추천 컨텐츠 양식

필드	설명
연결된 컨텐츠	주제와 연결되어 있는 연결된 컨텐츠입니다. 주제와 연결되어 있는 연결된 컨텐츠를 검색하여 선택합니다.
주제	추천 컨텐츠를 표시할 주제입니다.
순서	추천 컨텐츠를 표시할 순서입니다.

주제 양식

주제 양식을 사용하여 새 분류 또는 복제된 분류에 대한 주제를 생성합니다.

주제 양식

필드	설명
이름	주제의 이름입니다.
분류	주제를 연결하려는 분류입니다.
상위 주제	이 주제를 연결하려는 상위 주제입니다. 생성 중인 주제가 상위 주제인 경우 이 필드를 비워 둡니다.
애플리케이션	이 필드는 기본적으로 Employee Center로 설정됩니다.
활성	주제를 사용할 수 있게 하는 옵션입니다.
순서	주제를 표시할 순서입니다.
설명	주제에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주제 양식

필드	설명
아이콘	주제에 대해 표시할 아이콘입니다. 클릭하여 추가...를 클릭하여 주제 아이콘으로 설정하려는 이미지를 찾아보고 선택합니다. 지원되는 파일 형식으로는 .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico 및 .svg가 있습니다. 아이콘의 권장 크기는 다음과 같습니다. • 주제 아이콘: 56 x 56px • 하위 주제 아이콘: 28 x 28px
배너 이미지	주제에 대해 표시할 배너입니다. 클릭하여 추가...를 클릭하여 주제 배너로 설정하려는 이미지를 찾아보고 선택합니다. 지원되는 파일 형식으로는 .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico 및 .svg가 있습니다. 배너의 권장 크기는 다음과 같습니다. • 홈페이지 배너: 1440 x 400px • 주제 페이지: 1258 x 300px

직원 프로파일 필드 구성

구성의 직원 프로파일 옵션은 직원 프로파일 필드 목록을 제공합니다.

다음 구성 가능한 필드 목록은 개인 정보와 중요한 고용 정보를 나타냅니다.

- 직원 번호
- 고용 종료 날짜
- 고용 시작 날짜
- 별칭
- 법적 이름
- 기본 대명사
- 간단한 약력
- 업무용 휴대폰
- 전화(직장)
- 위치
- 위치 유형
- 위치
- 위치 유형
- 배경 배너
- 작성자
- 작성됨
- 시스템 ID
- 업데이트(정수)
- 업데이트한 사람(문자열)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 업데이트됨(날짜/시간)
- 사용자 직장 전화

HR 프로파일 필드 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HR 프로파일 편집 가능 필드 구성.

탭 위젯 매핑 양식

탭 위젯 매핑 양식을 사용하여 탭에 위젯을 표시하고 가시성을 제어할 수 있습니다.

탭 위젯 매핑 양식

필드	설명
이름	위젯 옵션 객체의 **widgetTitle** 변수에서 사용할 수 있는 위젯 매핑 기록의 이름입니다. 이 변수 값을 위젯 제목으로 사용합니다.
애플리케이션	탭의 애플리케이션입니다.
활성	탭에서 위젯을 활성화하는 옵션입니다.
주문	위젯을 탭에 표시할 순서 번호입니다.
탭	연결할 탭의 고유 이름입니다.
다음이 접근 가능	위젯을 볼 수 있는 사용자입니다. • 직원 전용 • 관리자 전용 • 직원 및 관리자 • 모든 사람 • 관리자 및 기타 관리자 • 직원, 관리자 및 기타 관리자 • 사용자 기준: 사용자 기준을 사용하여 특정 사용자, 그룹 및 역할에만 액세스 권한을 제공합니다. 위젯은 다음에 따라 사용자에게 표시됩니다. ○ 사용 가능 대상: 위젯이 표시되는 사용자 그룹입니다. 비즈니스 요구에 따라 사용자 그룹을 정의하고 선택합니다. ○ 사용 불가 대상: 위젯이 표시되지 않는 사용자 그룹입니다. 비즈니스 요구에 따라 사용자 그룹을 정의하고 선택합니다. 사용할 수 없는 사람 그룹에 정의된 값이 사용할 수 있는 사람 그룹에 정의된 값보다 우선합니다. 둘 다 정의되지 않은 경우 모든 사용자가 위젯을 볼 수 있습니다. 사용자 기준에 따른 위젯 가시성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 기준 출력. **주:** 조건에 따라 프로파일 페이지 로드 시간이 더 오래 걸릴 수 있으므로 사용자 기준을 사용할 때는 주의해야 합니다. 선택에 따라 프로파일 가시성이 잠기거나 직원이 편집할 수 있게 됩니다.
직원이 가시성을 제어할 수 있도록 허용	이 필드는 직원만, 직원 및 관리자 또는 모든 사람 옵션 중 하나를 선택한 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭 위젯 매핑 양식

필드	설명
	주: 가시성 설정을 보고 변경하려면 구성된 위젯 내에 위젯을 *Public Profile Visibility* 포함합니다. 값을 **true**로 선택하면 직원은 가시성 설정을 수정하는 데 사용된 편집 옵션을 볼 수 있습니다. 수정된 가시성 설정은 *(employee_profile.widget_visibility)* 사용자 기본 설정 테이블에 저장됩니다. 주: 직원이 가시성을 제어할 수 있도록 허용 필드에 구성된 설정이 정보를 표시하기 위해 액세스 가능 기준 필드에 구성된 설정보다 우선합니다. 직원은 관리자 구성을 변경하고 대중에게 공개되는 프로파일 정보의 양을 결정할 수 있습니다. 다음은 공개 프로필 가시성 위젯을 호출하기 위한 샘플 코드입니다. data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: options.tabWidgetMappingId ? options.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: options.isUserSelectionEnabled ? options.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: options.widgetTitle ? options.widgetTitle : "" }); ### ##### sp-widget #### #####. #: <sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget> 이 필드 값은 위젯 옵션 객체의 **isUserSelectionEnabled** 변수에서 사용할 수 있습니다.
위젯	탭에 표시할 위젯입니다. 주: 위젯을 탭에 매핑하는 경우에만 직원 프로파일 페이지의 탭 내에 정보가 표시됩니다. 위젯이 UI에 표시되면 서버 스크립트 데이터 객체에서 변수 값을 **true**로 설정하여 *isVisible* 위젯 가시성을 나타냅니다. 예를 들어, *data.isVisible = true*을(를) 선택합니다. 최적의 탭 로드 시간을 위해 최대 7개의 연관된 위젯을 사용합니다(250ms 또는 이에 상응하는 시간이 소요될 수 있음). 주: 위젯 유형이 개요인 직원 프로파일 경우 이 위젯 아래에 표시할 섹션 집합을 선택할 수 있습니다.
위젯 매개변수	기본값으로 자동으로 채워진 위젯 매개 변수의 쉼표로 구분된 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요 섹션 양식

개요 섹션 양식을 사용하면 UI에서 섹션을 구성할 수 있습니다 직원 프로파일 .

개요 섹션 양식

필드	설명
이름	섹션을 식별하는 고유 이름입니다. 예를 들어 정보와 개인 정보가 있습니다.
레이아웃	레이아웃은 섹션 컨텐츠가 표시되는 방식을 결정합니다. • 단일 열: 단일 열 레이아웃으로 컨텐츠를 표시합니다. • 2열: 2열 레이아웃으로 컨텐츠를 표시합니다.
섹션 이름 숨기기	섹션 이름에 대한 설정을 표시합니다.
애플리케이션	섹션이 속한 도메인입니다.
순서	섹션이 표시되는 순서입니다.
활성	섹션 컨텐츠의 활성 여부를 나타내는 옵션입니다.
섹션 가시성	섹션의 가시성 설정을 설정합니다. • 모바일 전용 • 데스크톱 전용 • 데스크톱과 모바일

Employee Growth and Development

이 ServiceNow# Employee Growth and Development 애플리케이션은 제품군을 사용하여 직원이 중요한 비즈니스 성과를 개발, 성장 및 제공할 수 있도록 지원합니다.

제품군 및 응용 프로그램은 의 전체 기능을 ServiceNow Employee Growth and Development구성합니다. 학습, 경력 평가, Manager Hub 및 기타 애플리케이션은 경험의 핵심 부분입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 성장 및 개발 코어

직원 성장 및 개발 활동

직원 성장 및 개발 코어

ServiceNow# 직원 성장 및 개발 코어(EGD)에서는 개별 사용자와 관리자가 자신의 경력 성장과 개발 계획을 통제할 수 있는 엔드 투 엔드 프로세스를 지원합니다.

직원이 성장 및 개발 영역을 식별하고, 계획을 수립하고, 계획의 성공을 추적할 수 있도록 도와줍니다.

탐색	설치 및 구성	관리자
관리자가 경력 성장 계획을 식별, 생성 및 완료하도록 앱이 어떻게 지원하는지 EGD 알아봅니다.	관리자가 앱 및 관련 기능을 설치하고 구성합니다 EGD .	관리자는 시간이 지나도 조직이 성장하고 발전함에 따라 앱 및 관련 기능을 유지관리합니다 EGD .
사용	**통합**	**참조**
ServiceNow# 직원 센터에서 관리자와 직원은 경력 성장 및 개발을 위해 앱 및 관련 기능을 사용합니다EGD.	다른 애플리케이션과 통합하여 앱의 EGD 기능과 효과를 확장합니다.	참조 정보는 앱 작동 방식과 EGD 관련된 중요한 상세 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

직원 성장 및 개발 코어 탐색

직원 성장 및 개발 코어 (EGD) 애플리케이션은 직원과 관리자에게 경력 성장 및 개발을 관리하기 위한 직관적이고 간소화된 프로세스를 제공합니다.

에서 커리어 허브 직원 센터를 열면 본인 정보만 포함된 경력 성장 계획의 요약이 표시됩니다.

EGD 커리어 허브 개요

커리어 허브 탭은 성장 및 개발 계획에 대한 요약 뷰를 제공합니다.

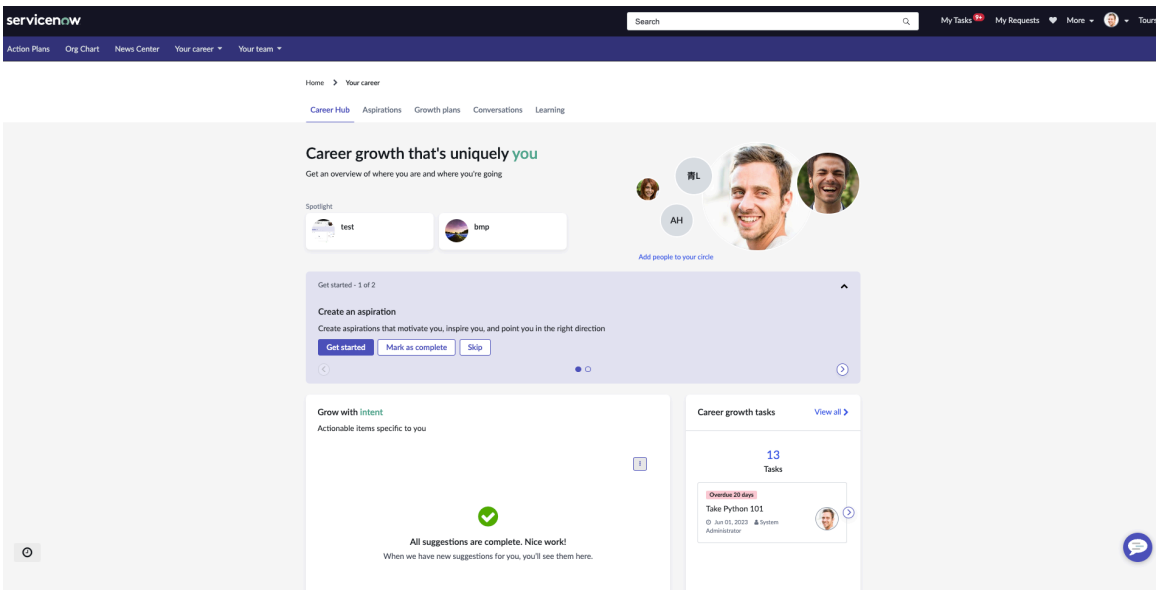
EGD 커리어 허브 는 개발 계획을 수립할 수 있는 간단하고 직관적인 방법입니다. 다음을 수행하는 데 사용합니다 EGD 커리어 허브 .

- 성장과 발전 과정에서 현재 위치와 앞으로 나아갈 방향에 대한 개요를 확인하십시오.
- 동기를 부여하고, 영감을 주고, 올바른 방향을 제시하는 포부를 만드십시오.
- 개발 계획에 맞는 경력 계획 제안을 보고 완료합니다.
- 교육, 동료와의 연결, 관리자와의 회의와 같은 할당된 경력 성장 작업을 봅니다.
- 지속적인 열망을 탐색하고 동기를 부여하고 영감을 주고 올바른 방향을 제시하여 영감을 찾으십시오.
- 프로필을 보고 고용 및 개인 정보를 제공합니다. 관리자, 동료, 개인 연락처 등의 상세 정보를 보고 기술을 업데이트합니다 EGD 커리어 허브 .
- 성장 계획 작업을 보고 주의가 필요할 수 있는 작업을 완료하여 계획대로 진행하십시오.
- 에서 Learning 과정을 확인하여 교육을 완료하여 성장하고 모든 학습 성과를 자랑해 보십시오.
- 현재 학습 개발 과정을 보고 할당됨, 저장됨, 진행 중인 코스를 확인하십시오.
- 동료 및 관리자와 연결하고 예약된 대화를 확인합니다.
- 최근 대화를 보고 대화 요점 및 후속 항목을 관리합니다.
- 새로운 인맥을 만들어 경력 지원을 위한 네트워크를 성장시키십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
또한 서클에 사람들을 추가하여 경력 여정에서 동기를 부여하고 영감을 주는 데 도움이 될 수 있는 사람들을 강조할 수 있습니다. 서클에 사람 추가를 선택하여 사람을 추가하고, 디렉터리를 검색하고, 멘토, 동료 및 성장을 돕는 사람을 추가하기만 하면 됩니다.

EGD 커리어 허브 방문 페이지

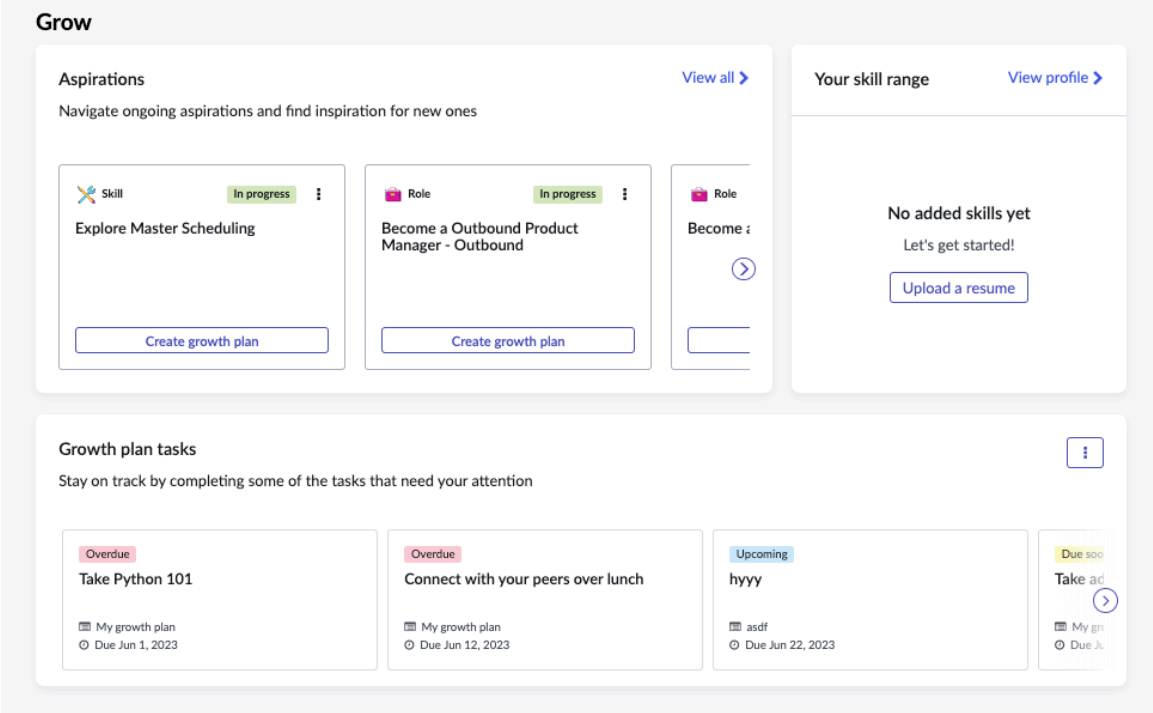


EGD 커리어 허브 위젯 개요

위젯	설명
목표 생성	동기를 부여하고, 영감을 얻고, 올바른 방향을 제시하십시오.
의도를 가지고 성장	사용자와 관련된 실행 가능한 항목 또는 제안을 표시합니다.
경력 성장 작업	경력 성장을 관리하는 데 도움이 되는 할당된 코스 및 교육과 같은 모든 작업을 보여줍니다.
여러분이 만든 영향력 확인	마일스톤을 반영하는 타임라인 필터를 사용하여 타임라인에 다음 마일스톤이 표시되는지 여부를 제어할 수 있습니다. • 목표(진행 중 또는 완료) • 성장 계획(진행 중 또는 완료) • 학습(진행 중 또는 완료) • 습득한 기술 • 역할 업데이트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 성장

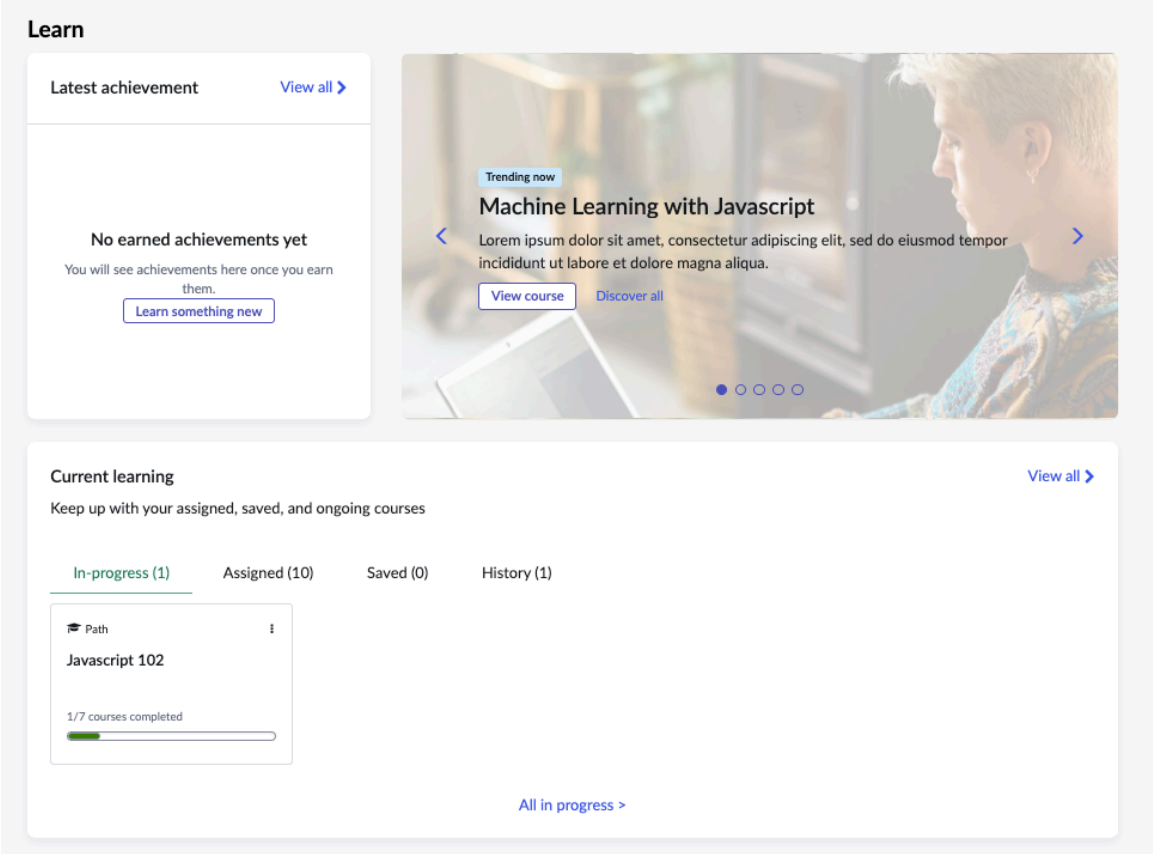


위젯 개요 증가

위젯	설명
목표	지속적인 포부와 새로운 포부를 찾는 데 도움이 되는 특정 기술과 역할을 보여줍니다.
기술 범위	이력서를 업로드하고 프로파일에 기술을 추가하는 작업을 시작합니다.
성장 계획 작업	예정된 작업과 기한이 지난 작업, 곧 만료되는 작업을 완료하여 순조롭게 진행할 수 있도록 도와줍니다.
기회	내부 채용 기회에 대한 추천을 제공합니다. 이 위젯의 작업 기회는 기회 마켓플레이스 모듈에 나타나는 다음 위젯의 작업 기회에 매핑됩니다. • 귀하에게 흥미로울 수 있는 기회 • 귀하의 기술 기준
애플리케이션 상태	지원한 내부 작업을 추적하는 데 도움이 됩니다. 입사 지원서의 현재 상태를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습 위젯

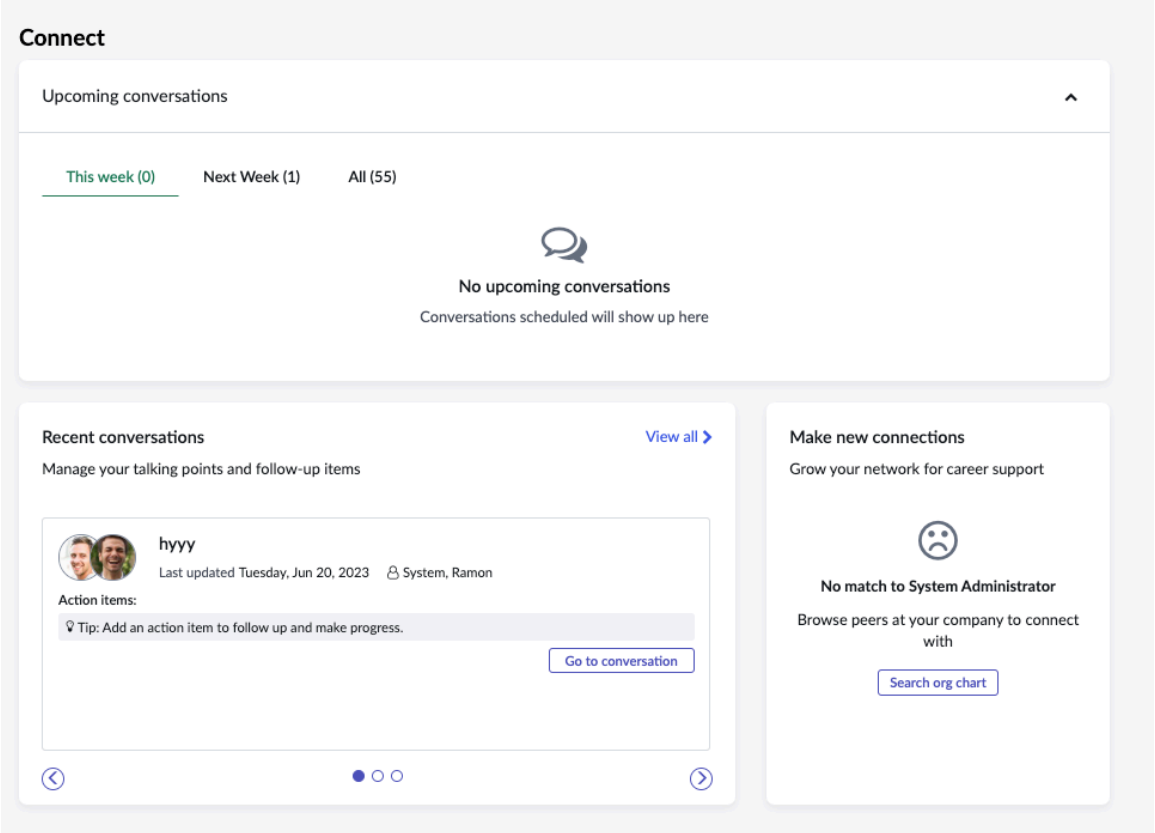


Learn 위젯 개요

위젯	설명
최신 달성	학습 진행률에 따라 획득한 모든 달성 달성을 보여줍니다. 주: 도전 과제는 만료되기 때문에 만료되지 않은 도전 과제만 볼 수 있습니다.
현재 학습	할당되고, 저장되고, 진행 중인 과정과 교육을 따라가는 방법.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯 연결



위젯 연결 개요

위젯	설명
예정된 대화	주별로 예약된 대화와 예정된 대화를 모두 보여줍니다.
최근 대화	모든 대화 요점과 후속 대화 항목을 관리하는 데 도움이 됩니다.
새로운 인맥 만들기	조직도를 검색하여 연결할 수 있는 동료를 찾아볼 수 있습니다.

목표 개요

경력 성장 및 개발 여정에 영감을 주고 안내하는 데 도움이 되는 목표를 만들고 설정합니다.

개인적 및 직업적 포부를 만들고 추적합니다.

목표 유형

목표에 초점을 맞추는 데 도움이 되는 일반 범주입니다.

관심

관심은 주어진 관심 분야에 기여할 수 있는 기회를 제공합니다. 탐색하려는 주제에 대한 목표를 설정할 수 있습니다.

기술

기술은 당신이 이미 잘하고 있는 일의 전문가가 되거나 새로운 것에 도전할 수 있는 기회를 제공합니다.

역할

역할은 현재 궤도에서 새로운 타이틀을 얻거나 다른 분야에서 무언가를 시도할 수 있는 기회를 제공합니다.

일반

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

당신의 열망이 관심, 기술 및 역할 범주를 벗어나는 경우, 일반은 처음부터 무언가를 만들 수있는 기회를 제공합니다.

성장 계획 개요

성장 계획을 수립하여 경력 목표를 구성하고 추적합니다.

성장 계획은 경력 목표의 지침과 구조를 제공하는 성장 계획을 수립하는 단순하고 직관적인 방법이며 다음을 수행하는 데 사용됩니다.

- 성장 계획을 생성합니다.
- 교육 또는 동료 또는 관리자와의 연결과 같이 성장 계획에 연결된 작업을 봅니다.
- 성장 계획 항목과 해당 상태, 진행률 및 상태 업데이트를 봅니다.
- 기한 및 계획 활동, 계획 상태와 같은 성장 계획 세부 정보를 보고 계획 세부 정보를 편집합니다.
- 추가 계획 활동을 보고 추가합니다.
- 성장 계획이 새로운 기회를 개발하고 발견하는 데 어떻게 도움이 되는지 자세히 알아보세요.

주:
포부와 대화에 따라 성장 계획을 생성하거나 성장 계획을 만드는 동안 선택한 기준에 따라 처음부터 성장 계획을 구축할 수 있습니다.

성장 계획은 개인의 필요와 열망에 맞게 조정되어 경력 목표에 대한 로드맵을 제공하는 데 도움이 됩니다. 동료와 관리자의 지원으로 경력에서 새로운 차원을 달성할 수 있습니다.

성장 계획 홈

*β*기능 개요

기능	설명
성장 계획 수립 (목표 및 대화 기반)	성장 계획은 처음에 사용자의 포부 또는 대화를 기반으로 생성됩니다. 성장 계획을 관리자와 공유하여 경력 성장을 명확하고 달성 가능하며 보람 있게 만들 수 있습니다.
성장 계획 구축 (처음부터)	검토 활동 또는 추세 학습 코스를 기반으로 새로운 성장 계획을 수립하는 단계를 안내합니다. 관리자와의 1:1 체크인이 필요합니다.
성장 계획 세부 정보 페이지	계획 활동을 채우기 전에 계획에 대한 세부 정보와 축을 볼 수 있는 전체 성장 계획 세부 정보를 표시합니다. 성장 계획 기한을 취소, 공유, 시작 및 설정할 수 있으며, 계획 활동을 보고 학습, 체크인, 멘토링 등의 활동을 추가할 수 있습니다.
다음 작업	주의가 필요한 일부 작업을 완료하여 순조롭게 진행하는 데 도움이 되는 활동을 보여줍니다. 이 섹션에 나열된 모든 활동을 시작할 수 있습니다. 계획 항목의 상태는 예정, 필수, 지연, 곧 만료 및 다음) 중 하나로 나열될 수 있습니다.
내 성장 계획	계획 이름, 상태, 진행률 및 마지막 업데이트 날짜와 같은 계획 상세 정보를 표시합니다. 계획을 정렬하고 검색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

*β*기능 개요

기능	설명
과거 성장 계획	계획 상태(모두, 완료됨, 취소됨), 이름, 상태 및 완료 날짜와 같은 계획 상세 정보를 표시합니다.

다음은 성장 계획과 함께 제공되는 개발 기회의 몇 가지 예입니다.

- 직업 섀도잉 또는 멘토링 프로그램
- 코칭 또는 진로 상담 서비스
- 전문성 개발 프로그램 또는 인증
- 리더십 개발 프로그램 또는 과정
- 팀 빌딩 및 공동 작업 연습
- 회의, 세미나 또는 네트워킹 이벤트
- 학자금 지원 또는 기타 교육 혜택

주:
관리자 또는 HR 담당자와 연결하여 어떤 개발 기회를 이용할 수 있는지 알아보고 경력 목표 및 조직의 우선순위에 맞는 개발 계획을 수립할 수 있습니다.

대화 개요

관리자, 동료 및 멘토와의 대화는 경력 성장의 중요한 부분입니다. 중요한 대화를 파악하고 관리합니다.

대화가 EGD 활동 작동하려면 앱이 설치되어 있어야 합니다.

관련 정보

직원 성장 및 개발 활동

직원 성장 및 개발 활동 설치

성장 대화 생성

성장 대화 업데이트

Learning 개요

의 Learning 탭에서 Employee Growth and Development모든 학습 목표를 식별, 관리 및 완료합니다.

Learning 은 경력 개발 계획에 특정한 과정과 교육을 통해 경력의 모든 측면에서 성장할 수 있도록 지원하며 다음을 수행하는 데 사용됩니다.

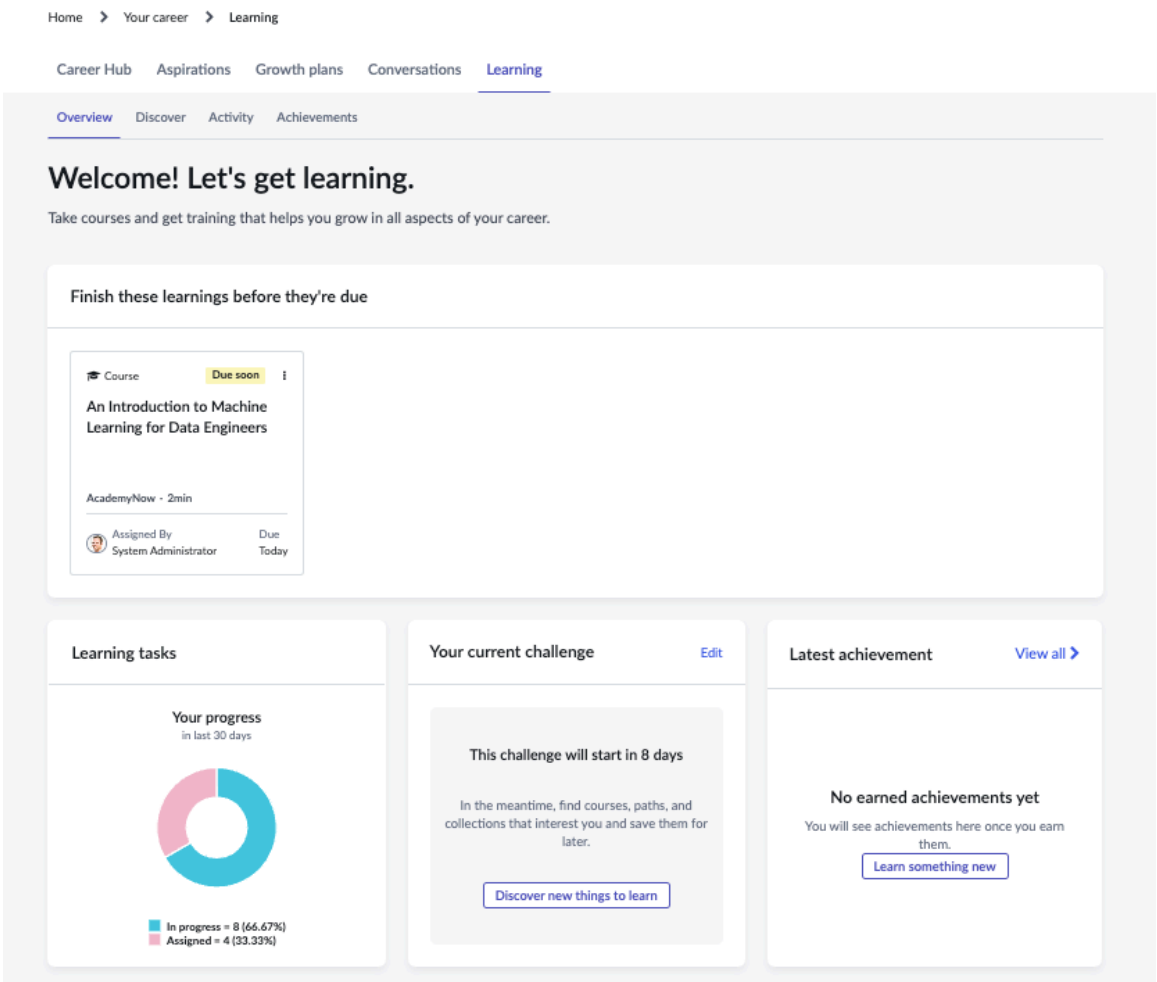
- 코스 및 교육 미리 알림을 확인하여 학습한 내용을 추적하고 할당된 학습을 완료하고 중단한 부분부터 다시 시작할 수 있습니다.
- 학습 작업, 현재 학습 과제 및 최신 달성를 보고 개발 진행률과 성공을 확인합니다.
- 할당된 학습, 저장된 학습, 공유한 학습 및 학습 이력과 같은 최근 학습 활동을 봅니다.

주:
Learning 또한 경력 성장의 우선순위를 정하는 데 도움이 되는 과제를 설정할 수 있습니다. 어떤 과정을 수강하고 언제 완료할지 결정할 수 있습니다. 또한 완료 빈도, 시작 시간을 설정하고 지정된 기간 동안 완료하려는 코스 수를 추적할 수 있습니다.

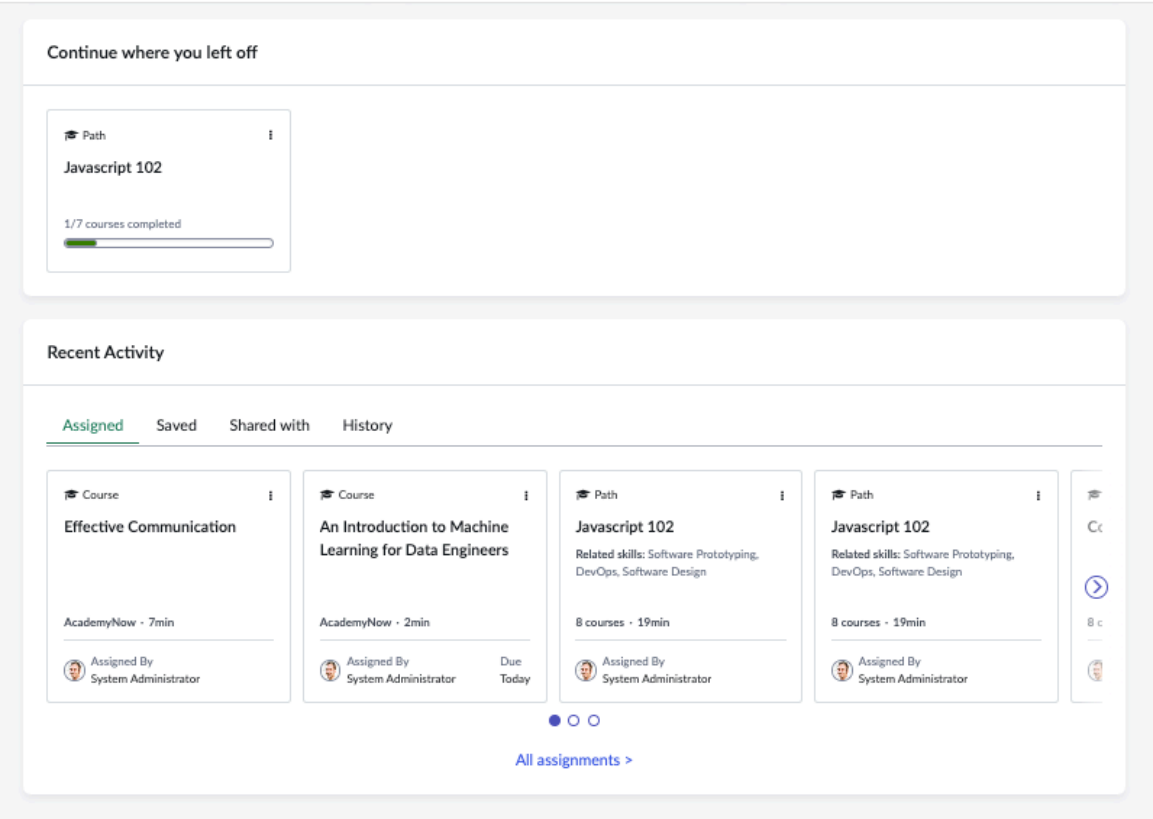
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습은 과정 및 교육 목표에 맞게 조정됩니다. Learning 학습 진행률과 달성도를 볼 수 있습니다.

Learning 방문 페이지



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

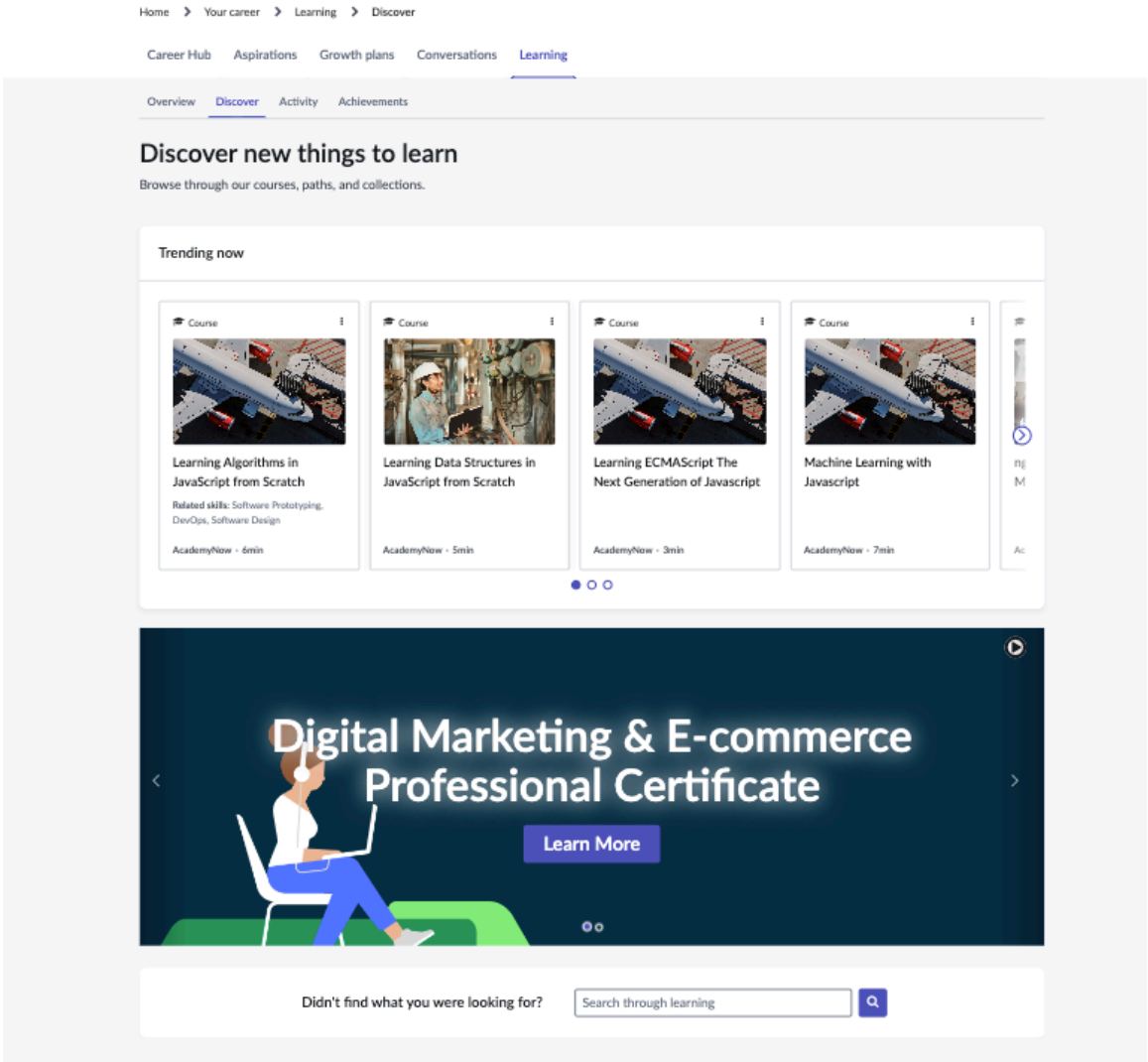


Learning 개요

위젯	설명
마감 전에 이 학습을 완료하십시오.	기한이 지난 과정과 교육을 표시하여 기한이 되기 전에 완료할 계획을 세울 수 있습니다.
Learning개 작업	진행 중이고 할당된 학습 작업이 표시되고 지난 30일 동안의 진행률이 표시됩니다.
현재 과제	시작한 챌린지, 챌린지가 시작되기까지 남은 일수를 보여주고 배울 새로운 것을 발견할 수도 있습니다.
최신 달성	최신 달성은 학습 진행률에 따라 획득한 모든 달성을 보여줍니다.
중단한 위치에서 계속	시작했지만 완료하지 못한 코스 또는 교육을 보여주고 중단한 위치에서 계속할 수 있는 기회를 제공합니다.
최근 활동	할당, 저장, 공유된 코스 및 교육과 학습 기록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문 페이지 검색

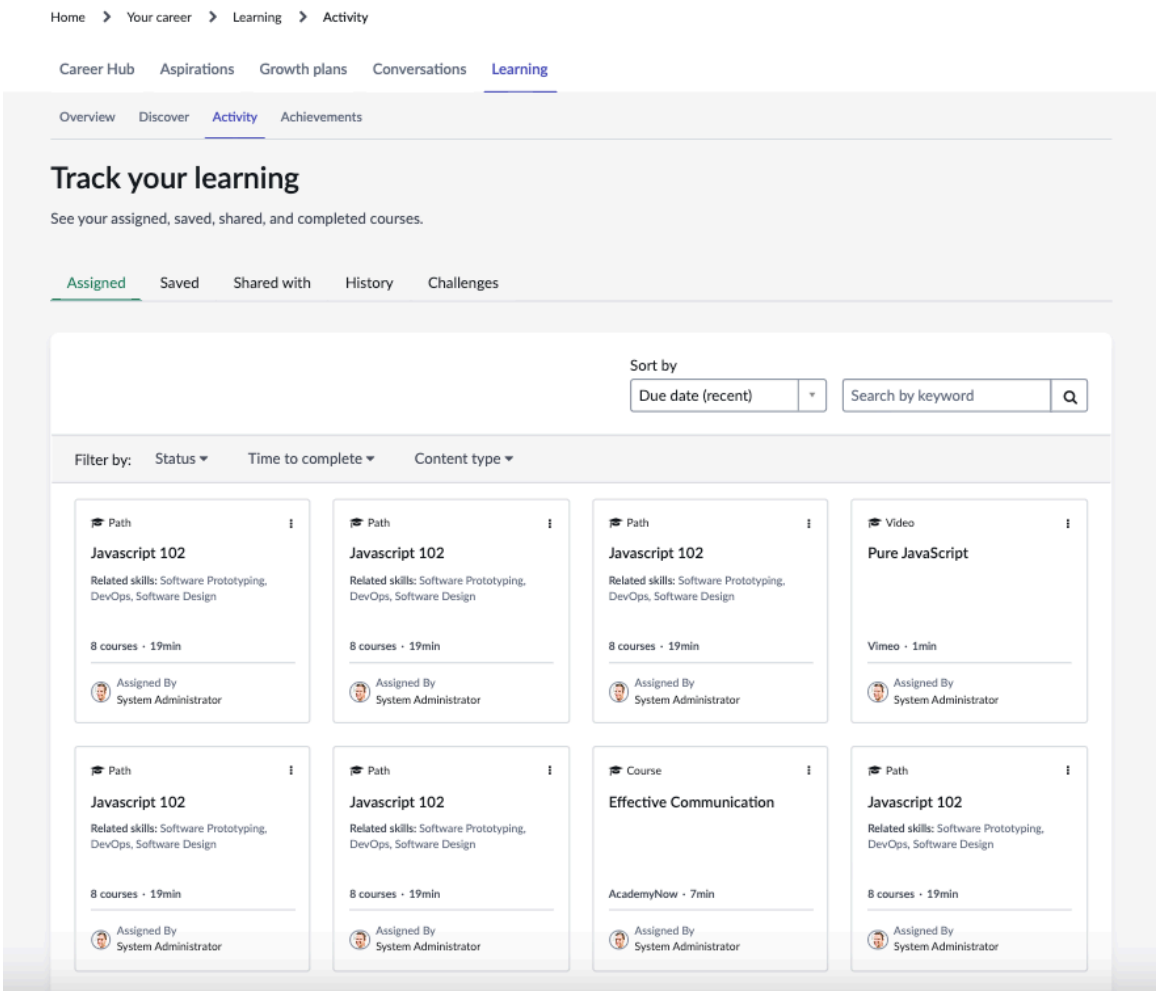


검색

위젯	설명
현재 추세	학습할 새로운 항목을 검색할 수 있도록 현재 유행하는 코스, 경로 또는 컬렉션을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 방문 페이지

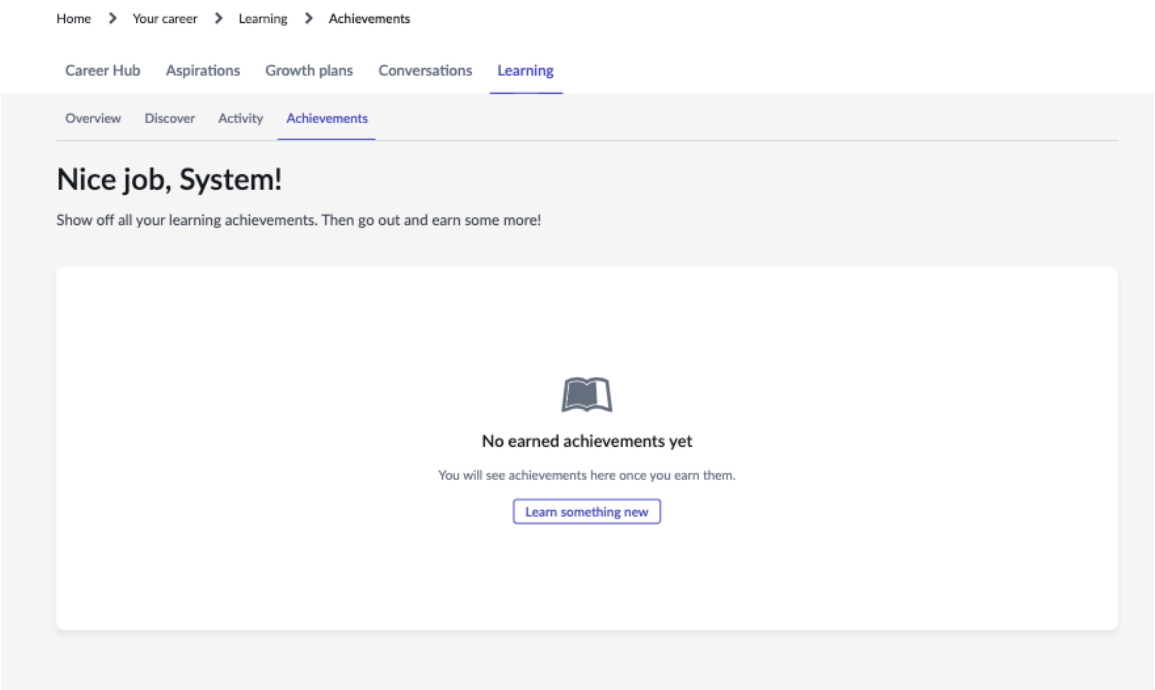


활동

위젯	설명
학습 추적	할당됨, 저장됨, 공유 대상, 이력, 과제 및 완료된 코스가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

달성 방문 페이지



달성

위젯	설명
달성	Learning 성과를 표시합니다. 새로운 것을 배우고 코스를 완료하면 학습 탭에서 달성 결과를 볼 수 있습니다.

기회 마켓플레이스 개요

기회 마켓플레이스는 개인과 조직이 직원이 검색할 수 있는 기회를 공유할 수 있는 통합된 단일 공간입니다.

시장에서의 기회에는 경력 탐색, 성장 및 내부 이동성에 도움이 되는 직원 열망과 관련된 내부 일자리가 포함됩니다.

이러한 마켓플레이스 기능을 사용하여 경력 여정에서 성장할 수 있습니다.

- 조직 내에서 사용 가능한 기회를 검색합니다.
- 기술, 경험 및 포부에 맞는 역할에 따라 관심을 가질 만한 기회를 확인합니다.
- 나와 공유된 기회를 보고 다른 동료와 기회를 공유합니다.
- 조직에서 제공하는 기회를 봅니다.
- 성공을 강조하는 동료의 평가를 확인하십시오.
- 현재 역할, 포부 및 주요 기술을 기반으로 권장 기회를 확인합니다.

주:
관심 있는 기회를 검색할 때 작업 스타일, 직무 수준 및 작업 위치에 대한 기본 설정을 업데이트할 수 있습니다. 또한 좋아하는 직업을 보고, 기회를 공유하고, 포부를 만들 수 있습니다.

Opportunity Marketplace는 경력 여정의 다음 단계를 찾는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 개요

기능	설명
가능한 기회 검색	검색 필드를 사용하여 직함, 위치 또는 설명을 기반으로 잠재적인 작업의 목록을 채웁니다. 주: 현재 검색은 기본 Zing에서 지원됩니다.
내부 작업 (기회 목록)	내부 작업 목록에는 직책, 작업 위치, 일치 분석, 빠른 보기, 즐겨찾기 옵션, 목표 생성 및 이 기회 공유 옵션이 표시됩니다. 주: 작업 목록을 필터링하고 정렬할 수도 있습니다.
일치 분석(작업)	기술 요구 사항, 필요한 기술 및 기본 설정(예: 작업 스타일 및 위치)을 표시하여 기술이 특정 기회와 어떻게 일치하는지 보여줍니다.
빠른 뷰(작업)	작업 위치, 설명 및 지원자 기준 세부 정보를 표시합니다.
목표 생성	특정 직무에 대한 포부를 생성할 수 있는 선택적 기능입니다. 목표 이름을 선택하고, 설명을 추가하고, 목표 초안을 저장할 수 있습니다.
이 기회 공유	다른 동료와 기회를 공유할 수 있는 선택적 기능입니다. 공유할 대상을 선택하고, 개인 메모를 추가하고, 기회를 공유할 수 있습니다.
귀하에게 흥미로울 수 있는 기회	프로파일 상세 정보, 현재 역할 및 기술에 따라 관심을 가질 만한 특정 기회를 표시합니다.
귀하에게 공유된 기회	조직 내 동료가 공유한 기회를 표시합니다. 주: 이러한 기회를 검토하고, 즐겨찾기에 추가하고, 목표를 만들고, 다른 동료와 공유할 수 있습니다.
회사에서 추천	회사가 잠재적 관심사로 강조한 기회를 보여줍니다.
동료의 추천	동료의 추천사나 댓글을 표시합니다.

내부 직무

기능	설명
내부 작업(현재 역할 기준)	현재 역할에 따라 권장 사항을 표시합니다. 내부 채용 정보 목록에는 직책, 작업 위치, 일치 분석, 빠른 보기, 즐겨찾기 옵션이 표시되며, 포부를 만들고, 이 기회 공유 옵션이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 직무

기능	설명
	주: 작업 목록을 필터링하고 정렬할 수도 있습니다.
내부 작업(목표 기반)	목표에 따라 권장 사항을 표시합니다. 내부 채용 정보 목록에는 직책, 작업 위치, 일치 분석, 빠른 보기, 즐겨찾기 옵션이 표시되며, 포부를 만들고, 이 기회 공유 옵션이 표시됩니다. 주: 작업 목록을 필터링 및 정렬하고 목표를 볼 수도 있습니다.
내부 작업(기술 기반)	최고의 기술을 기반으로 권장 사항을 표시합니다. 내부 채용 정보 목록에는 직함, 직무 위치, 일치 분석, 빠른 보기, 즐겨찾기 옵션(하트 버튼)이 표시되며, 포부를 생성하고, 이 기회 공유 옵션이 표시됩니다. 주: 작업 목록을 필터링 및 정렬하고 프로파일을 볼 수도 있습니다.

주:
및 Washington DC 릴리스에는 Vancouver 모바일 기능이 지원되지만 릴리스에서는 Utah 모바일 기능이 지원되지 않습니다.

채용 핵심

Hiring Core는 채용 요구 사항에 대한 정보를 저장하는 리포지토리를 제공합니다. Hiring Core 플러그인(app-hiring-core)을 활성화하여 사용을 시작합니다. 채용 핵심 테이블에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직원 성장 및 개발 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소.

앱 설치 및 구성 직원 성장 및 개발 코어

앱을 설치하고 구성합니다 직원 성장 및 개발 코어 (EGD). Core는 직원과 관리자가 자신의 경력 개발과 성장을 관리할 수 있는 워크플로우를 정의하는 앱 및 기능 제품군 ServiceNow 입니다.

직원 성장 및 개발 코어 애플리케이션 설치

Employee Growth and Development 직원과 관리자가 경력 성장 및 개발 계획을 식별, 생성 및 관리할 수 있도록 앱을 설치합니다.

시작하기 전에
다음에 대한 Employee Growth and Development종속 플러그인 및 앱:

- Manager Hub
- 기술 인텔리전스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 인텔리전스속성 **sn_skills_int.enable_skills**가 true 기술 인텔리전스 로 설정되면 의 사용을 기술 인텔리전스지원하는 모든 EGD 애플리케이션에 대해 사용이 활성화됩니다. 속성에 대한 기술 인텔리전스 자세한 내용은 문서를 참조하십시오기술 인텔리전스 구성.

- 직원 센터 프로 설치

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자가 스토어에서 앱을 ServiceNow 설치하면 직원 성장 및 개발 코어 개인 경력 성장 및 개발 계획에 대한 학습, 기술 식별, 포부 및 계획이 통합됩니다.

프로시저

1. ServiceNow Store 로 이동하여 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다직원 성장 및 개발 코어.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

2. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

앱 관리 및 유지보수 직원 성장 및 개발 코어

앱을 관리하고 유지 관리 직원 성장 및 개발 코어 하려면 관리자 또는 관리자의 EGD 역할이 ServiceNow 필요합니다.

관리자 역할 〔sn_egd_core.admin〕이 직원 성장 및 개발 코어 할당된 모든 사용자는 성장 계획, 관리 및 목표 기능과 구성을 유지 관리할 수 있습니다.

성장 계획

EGD 관리자는성장 계획 결과 유형, 활동 유형, 활동 범주, 활동 템플릿 및 활동 템플릿 권장 사항인 핵심 애플리케이션을 관리합니다.

관리자

관리자 기술 승인, 시작 시 활동 설정, 애플리케이션 사용 기술 인텔리전스 등의 속성 직원 성장 및 개발 코어 속성을 설정합니다.

목표

- 직원이 개인 및 업무 관련 목표를 식별하고 추적할 수 있도록 목표가 생성됩니다.
- 관리자는 사용자 인터페이스에 표시되는 목표 유형을 정의합니다. 직원은 목표를 달성하는 데 도움이 되는 다양한 목표 유형을 선택합니다.
- 목표를 만들 때 직원들이 선택할 수 있는 관심사 를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작성 **Employee Growth and Development (EGD)** 결과 유형

EGD 관리자는 성장 계획에 사용할 수 있는 결과 유형을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
결과 유형은 활동을 논리적 결과로 범주화하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 결과 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 결과 유형 양식을 작성합니다.
   에서 다양한 필드에 대한 자세한 내용을 읽어보세요.EGD 결과 유형 참조
4. 제출을 선택합니다.

EGD()활동 유형 작성 **Employee Growth and Development**

EGD 관리자는 성장 계획에 사용되는 활동 유형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
활동 유형은 활동이 의도하는 바를 식별하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 활동 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 활동 유형 양식을 완성하십시오.
   다음에서EGD 활동 유형 참조 다양한 필드에 대한 자세한 내용을 읽어보십시오.
4. 제출을 선택합니다.

EGD()활동 범주 작성 **Employee Growth and Development**

관리자는 EGD 성장 계획에 사용되는 활동 범주 를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
활동 범주는 활동이 의도하는 바를 식별하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 활동 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 활동 범주 양식을 작성합니다.
   다양한 필드에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 EGD 활동 범주 참조.
4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

EGD() 활동 템플릿 만들기 Employee Growth and Development

관리자는 EGD 성장 계획에 사용되는 활동 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
활동 템플릿 은 활동들을 이름별로 논리적으로 그룹화하며 활동 유형이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 활동 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 활동 템플릿 양식을 작성합니다.
   다양한 필드에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 EGD 활동 템플릿 참조.
4. 제출을 선택합니다.

EGD() 활동 권장 사항 작성 Employee Growth and Development

EGD 관리자는 성장 계획에 사용되는 활동 템플릿 권장 사항을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
성장 계획에 대한 활동이 필수 인지 또는 권장 되는지를 제어합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 활동 템플릿 권장 사항.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 활동 템플릿 권장 사항 양식을 작성합니다.
   다양한 필드에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 EGD 활동 템플릿 권장 사항 양식.
4. 제출을 선택합니다.

세트 Employee Growth and Development (EGD) 속성

관리자 기술 승인 및 활동 완료 플로우를 제어하도록 속성을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 EGD 속성을 설정합니다.

EGD 관리자 기술 승인을 제어하는 속성

- 아니요: 관리자 기술 승인을 건너뜁니다.
- 옵션: 관리자 기술 승인이 자동으로 제안되지만 필수는 아닙니다.
- 필수: 관리자 기술 승인이 자동으로 생성됩니다.

성장 계획이 시작될 때 모든 활동을 준비로 설정

성장 계획이게시될 때 모든 활동을 준비로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 관리자 〉 속성.
2. 속성 설정을 선택합니다.
   속성에 대한 EGD 자세한 내용은 을 참조하십시오 EGD 속성 참조.
3. 저장을 선택합니다.

Employee Growth and Development (EGD) 주요 성장 항목 만들기

주요 성장 항목 테이블을 사용하여 회사의 추천 위젯에 나타나는 역할, 기술 및 기회를 정의합니다. 이 위젯을 사용하여 조직 내 직원의 성장과 발전을 촉진하는 바람직한 경력 기회와 기술을 홍보할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin [sn_egd_core.admin 또는 sn_egd_shared_lib.admin]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 관리자 〉 주요 성장 항목.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 유형 필드를 사용하여 승격하려는 기능 성장 항목을 지정합니다.
   양식에는 유형 필드에서 선택한 옵션과 관련된 새 필드가 표시됩니다.
4. 유형 필드에서 선택한 옵션에 따라 양식에 나타나는 해당 필드를 설정합니다.
5. 옵션: 이미지 필드에서 **Click to add...**(추가하려면 클릭) 링크를 선택하여 승격할 기회에 대한 이미지를 추가합니다.
   이미지 필드는 유형 필드가 기회로 설정된 경우에만 나타납니다.
6. 옵션: 순서 필드에 숫자 값을 입력하여 기능 성장 항목이 나타나는 순서를 나타냅니다.
7. 활성 필드와 연결된 확인란을 선택하여 조직 내 직원이 주요 성장 항목을 사용할 수 있도록 합니다.
8. 옵션: 사용자 기준 필드를 사용하여 기능 성장 항목을 사용할 수 있는 직원 그룹을 지정합니다.
9. 옵션: 승격하려는 역할, 기술 또는 기회에 대한 자세한 내용을 제공하려면 설명 필드에 설명을 입력합니다.
10. 제출을 선택합니다.

결과
정의한 기능 증가 항목은 사용자 기준 필드에 지정한 직원에 대한 회사의 추천 위젯에 나타납니다.

회사의 추천 위젯이 EGD 목표 방문 페이지에 나타납니다.

> **중요사항:**
> 주요 성장 항목 테이블을 사용하여 정의한 직함과 기술만 방문 페이지의 회사 추천 위젯에 EGD 목표 나타납니다. 정의한 기회는 방문 페이지의 회사 추천 위젯에 EGD 기회 마켓플레이스 나타납니다.

(EGD) 관련 컨텐츠에 **Employee Growth and Development** 샘플 텍스트 추가

EGD 관리자는 샘플 텍스트를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 관리자 〉 샘플 텍스트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 샘플 텍스트 양식을 작성합니다.
   다양한 필드에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 EGD 샘플 텍스트 참조.
4. 제출을 선택합니다.

추가 **Employee Growth and Development (EGD)** 목표

관리자는 EGD 직원이 생성하고 공유하는 목표를 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
목표는 직원이 개인 및 직업 목표를 식별하고 추적하는 데 사용됩니다. 직원은 목표에서 성장 계획을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 목표.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 목표 새 기록 양식을 작성합니다.
   다양한 필드에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 EGD 목표 참조.
4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
EGD 관리자는 목표 유형을 만들고 유지관리할 수 있습니다추가 Employee Growth and Development (EGD) 목표 유형.

추가 **Employee Growth and Development (EGD)** 목표 유형

관리자는 EGD 직원 목표를 식별하는 데 사용되는 목표 유형을 추가하거나 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 목표 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 목표 유형 새 기록 양식을 작성합니다.
   다른 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 EGD 목표 유형 양식.
4. 제출을 선택합니다.

추가 **Employee Growth and Development (EGD)** 관심 분야

EGD 관리자는 직원이 목표를 이해하고 아이디어를 생성하는 데 도움이 되는 관심사를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 목표 〉 관심.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 관심사 양식을 작성합니다.
   다른 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 EGD 관심 양식.
4. 제출을 선택합니다.

라이센스 **Employee Growth and Development (EGD)** 사용자

EGD직원 프로파일 라이센스 기능을 사용하여 사용자에게 라이센스를 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_employee.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 애플리케이션 라이선싱 〉 직원 라이선싱.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 직원 애플리케이션 액세스 기준 양식을 작성합니다.
   이 양식의 필드에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 직원 애플리케이션 접근 기준 참조.
   라이센스가 있어야 하는 사람에 대한 기준을 충족하는 필터 조건을 사용하십시오.

   주:
   단일 기준 양식의 모든 조건이 충족되어야 합니다. 그러나 사용자는 직원 라이선스에 대해 나열된 모든 기준을 충족할 필요는 없으며 레코드 중 하나에 대한 기준만 충족하면 됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동하여 사용이 허가된 사용자 목록을 볼 수 있습니다. 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 애플리케이션 라이선싱 그리고 기록을 엽니다.

라이센스가 부여된 프로파일 보기 **Employee Growth and Development (EGD)**

에 사용이 EGD허가된 프로파일 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_core.admin 또는 admin

이 태스크 정보
Employee Profile은 직원 프로파일 번호로 사용자에게 라이센스를 부여합니다. 각 번호는 사용자와 연결됩니다. 프로필에서 사용자 이름을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 프로파일\ 〉 애플리케이션 라이선싱 〉 직원 라이선싱.
2. 기존 기록을 엽니다.
   기존 직원 애플리케이션 액세스 기준 기록이 없는 경우 기록을 만들고 일치하는 프로필을 볼 수 있습니다.
3. 기존 직원 애플리케이션 액세스 기준 기록에서 기준 필드 위에 있는 링크를 선택합니다.
   링크에는 조건과 일치하는 프로필 수가 표시됩니다. 직원 프로파일 번호만 표시되는 경우 기어 아이콘을 선택하고 사용자 필드를 선택됨 열에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 성장 및 개발 코어 애플리케이션 사용

관리자와 직원은 경력 개발 및 성장 계획을 만들고 추적할 수 있습니다. 메뉴에서 관리자 액세스 EGD직원 센터사용자 팀성장 계획 직원 개발을 추적합니다.

성장 계획 만들기

성장 계획을 수립하여 경력 목표의 지침과 구조를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
성장 계획은 개인의 필요와 열망을 기반으로 하며 잠재력을 최대한 활용하고 경력 목표를 달성하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.

2. 경력 드롭다운 목록에서 성장 계획을 선택합니다.

3. 성장 계획 만들기 단추를 선택합니다.

4. 성장 계획 이름에 계획 이름을 입력합니다.

5. 옵션: 설명 입력

6. 다음 단추를 선택합니다.

> **팁:**
> 계획을 생성하면 계획에 대한 몇 가지 활동이 처리되고 검색되기 시작합니다.

7. 다음 단추를 선택합니다.

> **팁:**
> 학습 및 활동이 설치된 경우 성장 계획에 몇 가지 제안된 학습이 표시되거나 학습을 검색하여 성장 계획에 항목을 추가할 수 있습니다.

8. 관리자가 요구하는 1 **:1** 체크인 옵션을 선택합니다.

> **팁:**
> 학습 및 활동이 설치되어 있는 경우 멘토 프로그램에 등록하는 옵션(선택 사항)이 표시될 수 있습니다.

9. 계획 생성을 선택합니다

결과
성장 계획 초안이 생성되고 계획이 시작되면 관리자와 공유됩니다.

다음에 수행할 작업

- 관리자와 공유할 수 있도록 계획을 시작합니다.
- 진행 상황을 검토합니다.

Employee Growth and Development 목표**EGD ()** 생성

직업적, 개인적 관심사를 정의하고 추적하기 위한 목표를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 에서 직원 센터다음으로 이동합니다. 내 커리어 〉 목표.
2. 새 목표 만들기를 선택합니다.
3. 사용 가능한 목표 유형 중에서 선택합니다.
   목표와 일치하는 목표 유형이 표시되지 않으면 다른 항목을 선택하여 사용자 지정된 목표를 만들 수 있습니다.
4. 다음을 선택합니다.
5. 사용 가능한 관심사 중에서 선택합니다.
   다른 항목을 선택한 경우 목표를 생성하기 위한 양식으로 바로 이동합니다.
6. 목표 생성 양식을 작성합니다.
   일부 필드는 이전에 선택한 항목으로 채워집니다. 비어 있거나 선택 가능한 필드를 완성합니다.
7. 다음을 선택합니다.
   제출하기 전에 목표에 대해 생각할 수 있도록 초안으로 저장할 수 있는 옵션이 있습니다.
8. 목표를 공유할 대상을 선택합니다.
9. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
포부에서 성장 계획을 만들 수 있습니다. 성장 계획 생성에 대한 자세한 내용은 성장 계획 만들기

작업 기본 설정 업데이트

특정 내부 채용 기회에 지원할 수 있도록 직무 기본 설정을 업데이트하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
기회 마켓플레이스는 조직 내 특정 유형의 역할에 대한 내부 작업 기본 설정을 업데이트할 수 있는 기회를 제공합니다.

내부 직무 기본 설정을 업데이트하면 조직 내에서 특정 유형의 역할에 지원할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **Emoployee** 성장과 발전 〉 기회 마켓플레이스.
2. 내부 채용 공고를 찾습니다.

   주:
   내부 채용 공고는 내부 채용 탭, 관심 있는 채용 기회, 공유된 채용 공고, 회사에서 제공하는 채용 기회 등 여러 위치에서 사용할 수 있습니다.

3. 줄임표를 선택합니다.
4. 기본 설정 업데이트를 선택합니다.
5. 사용 가능한 옵션을 선택하여 기본 설정을 편집합니다.
6. 작업 스타일을 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 사무실 내
b. 하이브리드
c. 원격

7. 관심 있는 직무 수준을 선택합니다.
   a. 미디엄 1
   b. 미디엄2
   c. IC1
   d. IC2
   e. IC3 (IC3)
   f. IC4
8. 직장 위치를 선택합니다.
   사용 가능한 위치를 자동으로 채울 위치를 입력합니다.
9. 저장 및 닫기를 선택합니다.
10. 다음 위치에서 기회 마켓플레이스 필터를 찾을 수도 있습니다.
    - 내부 직무
    - 검색 결과
    - 즐겨찾기 기회
11. 이러한 페이지에 표시되는 영업 기회를 필터링하기 위해 여러 범주에서 값을 선택할 수 있습니다.

    주:
    뉴욕을 기반으로 기회를 보려면 필터 메뉴의 위치 목록에서 뉴욕 을 선택합니다. 필터 메뉴에서 선택한 항목이 없으면 모든 기회가 표시됩니다.

12. 관리자는 필터 옵션을 구성하여 사용할 수 있는 선택 사항을 변경할 수 있습니다.

    주:
    사용자가 사용할 수 있는 필터 메뉴 옵션을 변경하려면 관리자 역할이 필요합니다.

13. 표시되는 옵션을 구성하려면 영향을 받는 페이지를 관리자 권한으로 확인합니다.
14. 컨트롤 키를 누른 채 필터 위젯을 마우스 왼쪽 버튼으로 클릭하고 팝업 메뉴에서 〔인스턴스 옵션〕을 선택합니다.
15. 옵션 모달 대화 상자에서 각 필터 범주에 사용 가능한 선택 항목을 추가하거나 제거할 수 있습니다.

    주:
    각 필터 위젯 인스턴스는 별도로 구성해야 합니다. 한 위젯 인스턴스의 옵션에 대한 구성 변경 사항은 필터 위젯의 다른 인스턴스로 전파되지 않습니다.

결과
작업 기본 설정은 선택한 선택 사항에 따라 업데이트되며 관리자가 선택을 돕기 위해 필터 옵션을 사용할 수 있거나 변경할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
업데이트된 기본 설정에 따라 계속 지원하십시오.

내부 채용 기회 공유

내부 채용 기회를 동료와 공유합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
내부 작업을 공유하면 조직 내 동료와 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 **Emoployee** 성장과 발전 〉 기회 마켓플레이스.
2. 내부 채용 공고를 찾습니다.

   주:
   내부 채용 공고는 여러 위치에서 사용할 수 있습니다.

3. 이름으로 검색을 선택하여 이름 목록을 채웁니다.
4. 기회를 공유할 사람의 이름을 선택합니다.
5. 옵션: 개인 메모를 추가합니다.
6. 기회 공유를 선택합니다.

결과
기회는 공유한 동료에게 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
동료와 기회를 공유하면 답장을 받거나 포함했을 수 있는 개인 메모에 대한 답장을 받을 수 있습니다.

애플리케이션과 직원 성장 및 개발 코어 통합

통합을 통해 사용 가능한 앱 간에 기능과 서비스를 확장할 수 있습니다.

애플리케이션에 대한 직원 성장 및 개발 코어 참조 정보

관리자는 참조 정보를 사용하여 애플리케이션과 기능을 구성하고 유지관리합니다.

EGD 성장 계획 참조

직원 성장 계획은 관리자가 만들고 관리자와 직원이 성장 계획을 용이하게 하고 추적하는 데 사용됩니다.

성장 계획 필드 참조

필드	설명
실제 시작	직원이 성장 계획에 대한 작업을 시작하는 날짜입니다.
추가 의견(고객에게 표시)	직원과 관리자가 성장 계획의 목적을 이해하는 데 도움을 주기 위해 추가할 수 있는 의견입니다. 설명은 지침 또는 개념 정보일 수 있습니다.
할당 대상	성장 계획이 할당된 직원의 이름입니다.
설명	성장 계획에 대한 설명입니다. 이 설명은 직원과 관리자가 성장 계획의 초점을 이해하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성장 계획 필드 참조

필드	설명
기한	성장 계획이 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다. 성장 계획에는 기한이 필요하지 않습니다.
이름	성장 계획의 이름은 관리자와 직원이 성장 계획의 용도를 결정하는 데 도움을 줍니다.
결과 유형	결과 유형은 성장의 의도를 나타냅니다. 성장 계획에는 직무 관련 또는 개인 목표가 포함될 수 있습니다. • 사용자 지정 유형은 개인 성장 계획 또는 직업 성장 또는 기술 개발 유형에 맞지 않는 성장 계획에 사용됩니다. • 직업 성장 유형은 성장 계획, 정규 경력 목표에 대한 적합성 및 직원 개발에 사용됩니다. • 기술 개발 유형은 기술 개발에 집중된 노력을 추적하는 데 사용됩니다.
역할 수준	역할 수준은 초보자 또는 전문가 등 다양한 성취 수준을 보유한 기술과 연결됩니다.
다음과 공유	성장 계획을 공유하는 관리자입니다.
상태	성장 계획의 현재 상태입니다. • 취소됨 상태는 성장 계획이 더 이상 활성 상태가 아님을 의미합니다. • 완료 종결 상태는 성장 계획의 모든 요구 사항이 완료되었음을 나타냅니다. • 미 완료 종결 상태는 성장 계획이 완료되지 않았지만 종결되었음을 나타냅니다. 상태는 성장 계획이 더 이상 활성 상태가 아님을 나타냅니다. • 게시된 상태는 직원이 성장 계획을 시작했으며 이를 관리자와 공유했음을 나타냅니다. • 초안 상태는 직원이 여전히 편집 중이며 성장 계획에 활동을 추가하지만 시작하지 않았음을 의미합니다.

EGD 결과 유형 참조

결과 유형은 관리자가 생성합니다.

결과 유형은 성장 계획의 원하는 결과를 나타냅니다. 관리자는 관리자와 직원이 의미 있는 성장 계획을 수립하는 데 도움이 되는 결과 유형을 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과 유형 필드 참조

필드	설명
활성	이 결과 유형을 성장 계획에 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
이름	성장 계획의 달성 목표를 나타내는 결과 유형의 이름입니다.
순서	UI(사용자 인터페이스)에서 결과 유형의 표시 순서를 결정하는 숫자 값입니다.
값	결과 형식을 추적하고 그룹화하는 데 사용되는 문자열입니다.

EGD 속성 참조

속성은 기술 승인을 관리하는 방법과 Skills Intelligence 사용 여부를 제어합니다.

에서 관리자 기술 승인을 제어하는 속성 **EGD** 성장 계획

- 승인을 건너뛰려면 아니요 를 선택합니다.
- 승인을 권장하려면 선택 사항을 선택합니다. 선택적 승인은 필요하지 않습니다.
- 필요한 승인을 생성하려면 필수 를 선택합니다.

시작 시 **EGD** 성장 계획 모든 활동을 준비로 설정

속성을 예로 설정하려면 확인란을 선택합니다. 속성을 예로 설정하면 성장 계획의 모든 활동이 자동으로 준비 상태로 설정됩니다.

EGD 활동 유형 참조

관리자는 관리자와 직원이 사용하는 활동 유형을 만듭니다.

활동 유형 필드

필드	설명
활성	활동 유형을 에서 사용할 EGD 성장 계획수 있도록 하려면 활성을 선택합니다.
설명	활동 유형에 대해 UI(사용자 인터페이스)에 표시되는 설명입니다.
이름	활동 유형의 이름입니다.
순서	활동 유형의 표시 순서를 결정하는 데 사용되는 숫자 값입니다.
값	활동 유형을 추적하는 데 사용되는 값입니다.

EGD 활동 범주 참조

관리자는 관리자와 직원이 사용하는 활동 범주를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 범주 필드

필드	설명
활성	에서 활동 범주를 사용할 EGD 성장 계획수 있도록 하려면 활성을 선택합니다.
설명	활동 범주의 UI(사용자 인터페이스)에 표시되는 설명입니다.
레이블	범주에 대해 UI에 표시되는 텍스트입니다.
이름	활동 범주의 이름입니다.
순서	활동 범주의 표시 순서를 결정하는 데 사용되는 숫자 값입니다.
값	활동 범주를 추적하는 데 사용되는 값입니다.

EGD 목표 참조

관리자는 관리자와 직원이 사용하는 목표를 관리합니다.

필드	설명
목표 유형	조직에서 사용할 수 있는 목표 목록을 보려면 선택합니다. 관리자는 다양한 목표 유형을 생성합니다. 다음은 포부 유형의 몇 가지 예입니다. • 일반 • 관심 • 위치 • 기술
의견	의견은 귀하 또는 귀하의 목표를 공유하는 사람들이 추가할 수 있습니다.
상세 정보	목표에 대한 세부 정보는 목표에 대한 목표를 달성하는 데 도움이 될 수 있습니다.
직원	목표를 생성한 직원의 직원 프로파일 번호입니다.
이름	목표를 설명하는 이름입니다.
다음과 공유	조직의 구성원 목록에서 목표를 공유할 수 있는 사람을 선택합니다.
상태	상태를 사용하여 목표의 단계를 추적합니다. • 초안 • 진행 중 • 완료됨 • 보관됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
시간 범위	목표를 완료하기 위한 일반적인 안내 시간입니다. • 향후 6개월 이내 • 다음 연도 내 • 향후 몇 년 내

EGD 기능 증가 항목 참조

관리자는 관리자와 직원이 사용하는 주요 성장 항목을 만듭니다.

주:
이 양식은 동적입니다. 표시되는 필드는 양식을 작성할 때 선택하는 옵션에 따라 달라집니다.

주요 성장 항목 참조

필드	설명
활성	사용자 기준 필드에서 지정한 직원이 기능 성장 항목을 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
설명	정의하려는 기능 증가 항목에 대한 자세한 정보를 제공하는 설명입니다.
이미지	기능 성장 항목으로 승격하려는 기회에 대한 이미지입니다. 이 필드는 유형 필드가 기회로 설정된 경우에만 나타납니다.
채용 요청	기능 성장 항목으로 승격하려는 직무 역할을 식별하기 위한 채용 번호입니다. 이 필드는 기회 유형 필드가 내부 작업으로 설정된 경우에만 나타납니다.
기회 유형	조직 내의 직원에게 기능 성장 항목으로 승격할 기회의 유형입니다. 이 필드는 유형 필드가 기회로 설정된 경우에만 나타납니다.
순서	기능 증가 항목이 UI(사용자 인터페이스)에 나타나는 순서를 결정하는 숫자 값입니다.
역할 수준	조직 내 직원에게 기능 성장 항목으로 승격할 역할의 제목입니다. 이 필드는 유형 필드가 직책으로 설정된 경우에만 나타납니다.
기술	조직에서 사용할 수 있는 기술 목록에서 선택할 수 있는 기술입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 성장 항목 참조

필드	설명
	이 필드는 유형 필드가 기술로 설정된 경우에만 나타납니다.
기술 수준	정의하려는 기능 성장 항목에 필요한 기술의 전문 지식 수준입니다. 이 필드는 유형 필드가 기술로 설정된 경우에만 나타납니다.
유형	기능 성장 항목의 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 기능 성장 항목으로 승격하려는 작업의 제목을 나타내려면 직함을 선택합니다. 승격하려는 직책이 역할 수준 필드에 나타납니다. • 기술을 선택하여 기술을 직원이 획득할 수 있는 기능 성장 항목으로 승격합니다. • 기회를 선택하여 기능 성장 항목으로 승격할 기회 유형을 정의합니다.
사용자 기준	기능 증가 항목을 사용할 수 있는 특정 직원 그룹을 대상으로 하는 기준입니다. 관리자가 생성한 그룹은 유사한 사용자들로 구성된 논리적 컨테이너입니다.

EGD 활동 템플릿 참조

활동 템플릿은 관리자와 개인이 성장 계획에서 활동을 생성하는 데 사용됩니다. 관리자가 활동 템플릿을 만듭니다.

필드	설명
활성	활성을 선택하여 활동 템플릿을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
활동 유형	조직에서 사용할 수 있는 활동 유형 목록에서 선택합니다.
담당자	이 템플릿의 용도입니다. • 직원 • 매니저
활동 범주	다음과 같이 조직에서 사용할 수 있는 범주 목록입니다. • 개발 • 기타

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	• 검토 • 확인
이름	관리자와 직원이 이해할 수 있는 의미를 입력합니다.
테이블	테이블 목록에서 활동을 추적하는 데 사용할 테이블을 선택합니다.
템플릿	활동의 위치입니다.
사용자 기준	템플릿에 사용할 사용자에 대한 기준을 선택합니다.

EGD 샘플 텍스트 참조

샘플 텍스트는 선택한 문서의 다양한 콘텐츠 형식에 사용되는 콘텐츠입니다. 관리자는 샘플 텍스트 템플릿을 생성합니다.

샘플 텍스트 양식

필드	설명
활성	이 샘플 텍스트를 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
링크 컨텐츠	샘플에 추가할 콘텐츠에 대한 링크를 추가합니다.
이름	콘텐츠 샘플에 대한 설명이 포함된 이름입니다. 샘플 이름은 관리자가 콘텐츠를 추가할 문서를 선택하는 데 도움이 됩니다.
순서	UI(사용자 인터페이스)에서 샘플 텍스트의 표시 순서를 결정하는 숫자 값입니다.
다음에 대한 샘플	샘플 텍스트가 사용되는 목록에서 폐기를 선택합니다.
샘플 텍스트	선택한 문서에 사용되는 샘플 텍스트입니다.
테이블	샘플 텍스트가 사용되는 위치를 추적하는 데 사용되는 테이블입니다.

EGD 목표 유형 양식

관리자는 직원 및 매니저가 사용하는 목표 유형을 생성합니다.

목표 유형 양식

필드	설명
활성	선택하면 목표 유형을 사용할 수 있습니다.
애플리케이션	이 목표 유형과 연결된 애플리케이션입니다.
설명	적절한 목표를 달성하는 데 도움이 되는 목표 유형에 대한 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목표 유형 양식

필드	설명
아이콘	각 목표에 대해 표시되는 아이콘을 선택합니다. 인스턴스에 대한 아이콘 파일을 제공할 책임은 사용자에게 있습니다.
이름	직원이 사용하려는 유형을 식별하는 데 도움이 되는 목표 유형의 설명이 포함된 이름입니다.
순서	목표 유형이 사용자 인터페이스(UI)에 표시되는 순서를 결정하는 숫자 값입니다.
팁	나열된 각 목표 유형과 함께 UI에 표시되는 텍스트입니다.
제목	나열된 각 목표 유형에 대해 표시되는 UI 텍스트입니다.

EGD 활동 템플릿 권장 사항 양식

관리자는 직원과 관리자가 경력 성장 계획을 생성하는 데 사용하는 활동 템플릿 권장 사항 템플릿을 생성합니다.

활동 템플릿 권장 사항 참조

필드	설명
활성	선택하면 대화에서 활동 템플릿을 사용할 수 있습니다.
활동 템플릿	조직에서 사용할 수 있는 템플릿 목록에서 활동 템플릿을 선택합니다.
가용성	• 활동을 선택 항목으로 사용할 수 있도록 하려면 권장 됨을 선택하지만 필수는 아닙니다. • 필수를 선택하여 필요한 활동을 사용하도록 지정합니다.
설명	활동에 대한 자세한 정보입니다. 자세한 정보는 관리자와 직원이 이 활동의 사용 여부를 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다.
이름	제목은 UI(사용자 인터페이스)에 표시됩니다. 유용한 제목은 활동을 사용할지 여부를 선택하는 데 도움이 되는 정보를 제공한다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 템플릿 권장 사항 참조

필드	설명
결과 유형	• 활동 템플릿이 직무 성장 또는 기술 개발 범주에 맞지 않는 경우 자유 양식을 선택합니다. • 활동이 작업의 성장 및 개발과 직접 관련된 경우 작업 성장을 선택합니다. • 향상하려는 기술과 관련된 교육에 대한 기술 개발을 선택합니다. 기술 개발은 직무 관련 또는 개인 개발을 위한 것일 수 있습니다.
사용자 기준	이 대화 포인트에 접근하기 위해 충족해야 하는 기준을 선택합니다.

EGD 관심 양식

관리자는 직원과 관리자가 경력 성장 계획을 수립하는 데 사용할 관심사를 만듭니다.

이자 참조

필드	설명
활성	선택하면 관심 목표를 대화에 사용할 수 있습니다.
설명	목표 관심사에 대한 더 자세한 정보입니다. 자세한 정보는 관리자와 직원이 이 활동의 사용 여부를 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다.
이름	사용자 인터페이스(UI)에 표시되는 관심 목표의 이름입니다.
순서	목표 관심의 표시 순서를 결정하는 데 사용되는 숫자 값입니다.
관련 기술	목표와 관련된 기술 목록에서 선택합니다.
자원 링크	목표를 달성하는 데 도움이 될 수 있는 추가 자원에 대한 링크.
제목	이 관심이 목표에 적합한지 결정하는 데 도움이 되는 관심 분야에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
주제	조직에서 사용할 수 있는 학습 주제입니다.

직원 성장 및 개발 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소

역할 및 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 와 함께 직원 성장 및 개발 코어설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할

애플리케이션	역할 이름 **[name]**	설명
EGD 코어	관리자 〔sn_egd_core.admin〕	관리자 역할은 사용자에게 기능을 업데이트하고 유지 관리할 직원 성장 및 개발 코어 수 있는 권한을 부여합니다.
EGD 코어	컨텐츠 관리자 〔sn_egd_core.content_manager〕	컨텐츠 관리자 역할은 사용자에게 관련 컨텐츠를 유지 및 업데이트할 EGD 수 있는 권한을 부여합니다.

테이블

테이블은 다양한 ServiceNow 애플리케이션과 기능 간의 관계를 추적하고 유지관리하는 데 사용됩니다.

애플리케이션	테이블 레이블 **[name]**
EGD 코어	활동 템플릿 권장 사항 〔sn_egd_core_activity_config〕
EGD 코어	활동 템플릿 〔sn_egd_core_activity_template〕
EGD 코어	활동 유형 〔sn_egd_core_activity_type〕
EGD 코어	목표 〔sn_egd_core_aspiration〕
EGD 코어	목표 유형 〔sn_egd_core_aspiration_type〕
EGD 코어	커리어 허브 스포트라이트 〔sn_egd_core_career_hub_spotlight〕
EGD 코어	주요 성장 항목 〔sn_egd_core_featured_growth_item〕
EGD 코어	이자 〔sn_egd_core_interest〕
EGD 코어	목표 기술 〔sn_egd_core_m2m_aspiration_skill〕
EGD 코어	컨텍스트 〔sn_egd_core_m2m_plan_context〕
EGD 코어	결과 유형 〔sn_egd_core_outcome_type〕
EGD 코어	피어 구성 〔sn_egd_core_peer〕
EGD 코어	성장 계획 〔sn_egd_core_plan〕
EGD 코어	성장 계획 활동 〔sn_egd_core_plan_activity〕
EGD 코어	샘플 텍스트 〔sn_egd_core_sample_text〕

채용 핵심

Hiring Core는 채용 요구 사항에 따라 외부 공급업체 인재 확보 플랫폼에서 생성하거나 받은 정보를 저장할 수 있는 리포지토리를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
sn_ta_hiring_core_job_application	입사 지원서 테이블입니다.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	구직자 테이블입니다.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	채용 팀.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	작업 요구 테이블입니다.
〔sn_ta_hiring_core_recruitment_task	채용 작업 테이블입니다.

주:
요구 사항에 따라 기록 테이블을 사용할 수 있습니다.

직원 애플리케이션 접근 기준 참조

Employee Growth and Development (EGD)는 앱의 직원 라이선스 기능을 직원 프로파일 사용하여 사용자에게 라이선스를 부여합니다.

접근 기준 참조

필드	설명
애플리케이션	액세스 기준을 만들기 위한 범위입니다.
기준	애플리케이션에 대한 라이센스 사용자를 평가하기 위해 평가되는 기준입니다. 사용자가 라이센스를 취득하려면 모든 조건을 충족해야 합니다.
직원 사용이 허가된 애플리케이션	라이센스의 용도인 애플리케이션입니다.
이름	액세스 기준을 설명하는 이름입니다.

직원 성장 및 개발 활동

개별 사용자와 관리자가 경력 성장 대화를 생성하고 관리할 수 있는 엔드 투 엔드 프로세스를 지원합니다.

탐색	설치 및 구성	관리자
Learn Now EGD 활동는 관리자와 직원이 중요한 대화를 나눌 수 있도록 도와줍니다.	ServiceNow 관리자는 앱 및 관련 기능을 설치하고 구성합니다 EGD 활동 .	관리자는 시간이 지나도 조직이 성장하고 발전함에 따라 앱 및 관련 기능을 유지관리합니다 EGD 활동 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용		참조
직원 센터 관리자와 직원이 앱을 사용하여 EGD 활동 경력 성장 및 개발에 대한 대화를 나눌 수 있습니다.		대화에 대한 EGD 활동 참조 정보입니다.

애플리케이션 탐색 직원 성장 및 개발 활동

이 직원 성장 및 개발 활동 앱은 직원과 관리자에게 관리자와 직원 간의 대화를 생성하고 추적할 수 있는 기능을 제공합니다.

직원 성장 및 개발 활동 는 와 밀접하게 통합된 직원 성장 및 개발 코어애플리케이션입니다. 직원과 관리자 간의 대화를 관리하는 데 사용됩니다. 또한 다음과 상호 작용합니다. 직원 성장 및 개발 코어 애플리케이션 완벽한 경력 성장 및 개발 솔루션을 제공합니다.

스토어에서 앱 검색 및 가져오기

ServiceNow Store 웹 사이트로 이동하여 얻을 수 있는 새로운 앱, 솔루션 및 통합을 검색합니다.

출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

커리어 대화

대화 모듈이라고도 하는 커리어 대화는 (EGD 활동) 애플리케이션의 핵심 직원 성장 및 개발 활동입니다. 이 모듈을 통해 직원은 직원의 성장과 발전에 중점을 둔 의미 있는 대화에 참여할 수 있습니다.

EGD 활동 앱이 설치되면 대화 모듈을 사용하여 에서 대화를 만들고 추적할 수 있습니다직원 센터. 직원의 성장과 발전은 관리자와의 일대일 토론에서 이루어지는 대화에 의해 실질적으로 이루어집니다. 이러한 대화는 직장에서 강력한 관계를 구축하는 데 필수적입니다. 효율성은 대화가 직원의 열망과 성장 계획을 중심으로 이루어질 때 최적화됩니다. 대화 모듈은 리더와 부하 직원 간의 일대일 대화를 쉽게 관리하고 토론 주제를 설정할 수 있도록 하여 의사 소통의 효율성을 향상시킵니다.

대화 모듈의 이점

대화 모듈은 직원, 관리자 및 조직에 다음과 같은 이점을 제공합니다.

직원 및 관리자

- 직원과 관리자가 서로 일회성 또는 반복적인 대화를 시작하여 조직 내에서 직원의 성장과 발전에 대해 논의할 수 있습니다.
- 직원과 관리자가 직원의 성장 계획 및 포부와 관련된 토론 주제를 나타낼 수 있도록 제안 또는 사용자 지정 대화 포인트를 추가합니다. 대화 포인트는 직원이 관리자와 공유하는 포부 또는 성장 계획에 관한 것일 수 있습니다.
- 작업 항목을 생성하여 부하 직원의 목표와 포부를 지원하기 위해 직원 또는 관리자가 수행해야 하는 개별 작업을 지정합니다.
- 직원과 관리자가 서로 나누는 각 대화에 대해 숨겨진 메모를 작성합니다.

조직

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 내부 이동성을 촉진하고 증가시키는 환경을 조성합니다.
- 직원 불만족과 관련된 이직률을 감소시킵니다.
- 직원 유지를 통해 비용 절감을 촉진합니다.

Microsoft Outlook과의 통합

이 EGD 활동 앱은 Microsoft# Outlook# 과의 통합을 제공하므로 대화 모듈을 사용하여 직원 또는 관리자와의 대화를 편리하게 예약할 수 있습니다. 이 통합을 통해 직원 또는 관리자의 일정을 Microsoft Outlook에 표시되는 대로 볼 수 있으므로 대화 생성 프로세스 중에 각 대화에 대한 회의를 효과적으로 예약할 수 있습니다. Microsoft Outlook과의 통합을 통해 직원과 관리자는 단일 인터페이스를 사용하여 회의를 예약할 수 있으므로 대화를 생성하기 위한 원활한 프로세스를 개발할 수 있습니다. 이 간소화된 프로세스는 대화를 만들고 예약하는 단계를 단순화하여 조직 전체에서 대화 모듈의 채택을 촉진합니다.

대화 유형

대화 모듈은 조직 전체의 다양한 업무 관계 간의 토론을 용이하게 하는 데 사용할 수 있는 세 가지 유형의 대화를 지원합니다. 기업 내에 존재하는 동적 관계에 대한 대화를 수용하기 위해 이 모듈은 다음 대화 유형을 지원합니다.

대화 유형	설명
성장 대화	조직 내에서 직원의 성장과 발전에 대해 논의하는 일회성 또는 반복적 대화입니다. 이 대화 유형은 직원-관리자 관계를 위한 것입니다.
성장 계획 체크인	직원이 관리자와 공유하는 경력 발전을 위한 성장 계획을 논의하기 위한 일회성 체크인 대화입니다. 이 대화 유형은 직원-관리자 관계를 위한 것입니다.
멘토링 대화	멘티가 가장 많은 혜택을 받을 수 있는 주제를 논의하고 경력 개발에 대한 조언을 제공하기 위한 일회성 대화입니다. 이 대화 유형은 멘티-멘토 관계를 위한 것입니다.

대화 모듈의 구성요소

조직 내의 역할에 따라, EGD 활동 에서 직원 센터대화 모듈의 방문 페이지에 액세스할 때 앱에 다음 위젯이 표시됩니다.

역할	위젯
직원	내 대화
매니저	• 팀 대화 • 곧 제공 예정 팁: 이 위젯은 시스템 날짜로부터 1주일 이내에 발생하도록 설정된 대화를 반영합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원과 관리자 간에 대화가 생성되면 대화 모듈에 어젠다 페이지가 표시됩니다. 이 페이지에는 대화를 개선하는 데 사용할 수 있는 다음 구성요소가 포함되어 있습니다.

상황별 측면 패널

이 측면 패널은 조직에서 근무하는 직원의 이름과 직책을 반영합니다. 상황별 측면 패널에는 대화와 관련된 직원에 대한 세부 정보 목록도 포함되어 있습니다. 각 직원 세부 정보에 대한 설명이 아코디언에 나타납니다. 아코디언을 확장하면 해당 직원 세부 정보에 대한 자세한 정보가 나타납니다. 상황별 측면 패널은 대화를 생성하는 각 직원에 대해 다음과 같은 아코디언을 제공합니다.

- 목표
- 성장 계획
- 피드백
- 기술

상황별 측면 패널의 이름은 관리자 또는 직원이 대화 모듈에 액세스했는지 여부에 따라 변경됩니다. 대화 모듈은 조직 내 역할에 따라 상황별 측면 패널에 대해 다음 이름을 표시합니다.

역할	상황별 측면 패널 이름
직원	내 상세 정보
매니저	직원 세부 정보

해당 대화가 멘토링 대화로 정의되면 상황별 측면 패널이 나타나지 않습니다.

어젠다 섹션

대화 모듈의 이 섹션에는 대화를 관리, 촉진 및 탐색하는 데 사용할 수 있는 네 가지 위젯이 포함되어 있습니다. 어젠다 섹션에는 다음과 같은 위젯이 포함되어 있습니다.

- 제안된 대화 포인트
- 대화 포인트
- 작업 항목
- 내 메모

관련 정보

성장 대화 생성

성장 대화 예약

성장 대화 업데이트

성장 계획 체크인 대화 예약

멘토링 대화 예약

직원 성장 및 개발 활동 설치 및 구성

애플리케이션의 기능과 구성요소를 직원 성장 및 개발 활동 설치하고 구성합니다.

직원 성장 및 개발 활동 설치

직원 성장 및 개발 활동EGD직원과 관리자가 대화를 생성, 관리 및 추적할 수 있도록 ()를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
용 종속 플러그인 및 앱 EGD 활동

- Manager Hub 3.0.0
- 직원 성장 및 개발 코어
- 직원 성장 및 개발 코어 애플리케이션 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

중요사항:
설치하기 EGD 활동전에 앱을 설치해야 직원 성장 및 개발 코어 합니다.

직원 성장 및 개발 활동 의 기능에 직원 성장 및 개발 코어종속됩니다.

프로시저

1. ServiceNow Store 로 이동하여 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다직원 성장 및 개발 코어.

   버전 섹션의 설치 요청 버튼 아래에 사용 가능한 버전 목록이 표시됩니다.

   주:
   다른 앱 버전을 선택하여 애플리케이션의 사용 가능한 모든 버전 목록을 봅니다.

2. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록이 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

관리 및 유지 직원 성장 및 개발 활동

EGD 앱을 관리하고 유지보수하려면 시스템 관리자 또는 EGD 활동 관리자의 역할이 직원 성장 및 개발 활동 필요합니다.

추가 및 관리 **Employee Growth and Development (EGD)** 대화 포인트

EGD 관리자는 관리자가 직원과의 대화를 생성하는 데 사용하는 대화 포인트를 추가하거나 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_act.admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 제안된 대화 포인트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 제안된 대화 포인트 새 기록 양식을 작성합니다.
4. 제출을 선택합니다.

대화 추가 **Employee Growth and Development (EGD)**

EGD 관리자는 관리자를 대신하여 직원에게 할당된 대화를 추가하거나 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_egd_act.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Growth and Development** 핵심 〉 대화 〉 토론 시리즈.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 토론 시리즈 새 기록 양식을 작성합니다.
4. 제출을 선택합니다.

과거 대화의 자동 종결 활성화 또는 비활성화

시스템 속성을 사용하여 일괄 작업이 이미 발생한 대화를 자동으로 종결할 수 있는지 여부를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin [sn_egd_act.admin]

프로시저

1. 모두 메뉴로 이동하여 탐색 필터에 `sys_properties.list` 를 입력합니다.
   시스템 속성〔sys_properties〕 테이블이 나타납니다.
2. 이름 열 아래에 나타나는 검색 필드에 `*egd`를 입력하십시오.
   (EGD) 애플리케이션과 연결된 Employee Growth and Development 시스템 속성 목록이 나타납니다.
3. *`sn_egd_act.automatic_close`* 속성을 선택합니다.
4. 값 필드를 사용하여 과거 대화를 자동으로 종결하지 않도록 일괄 작업을 활성화하거나 비활성화하는 옵션을 지정합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

앱과 **Microsoft Outlook** 통합을 **EGD** 활동 위한 시스템 속성 설정

시스템 속성을 사용하여 (EGD 활동) 애플리케이션과 Microsoft# Outlook# 간의 직원 성장 및 개발 활동 통합을 활성화함으로써 커리어 대화 모듈과의 대화를 동시에 생성하고 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin [sn_egd_act.admin]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 메뉴로 이동하여 탐색 필터에 sys_properties.list 를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블이 나타납니다.
2. 애플리케이션 열 아래에 나타나는 검색 필드에 Career Conversations# 입력합니다.
   커리어 대화 모듈과 관련된 시스템 속성 목록이 나타납니다.
3. 다음 시스템 속성을 선택하고 해당 값을 정의합니다.

> **중요사항:**
> 업데이트를 선택하여 앞에서 언급한 각 시스템 속성에 대해 정의한 값을 저장합니다.

직원 성장 및 개발 활동 애플리케이션 사용

직원 성장 및 개발 활동 를 사용하면 관리자와 직원이 에서 직원 센터대화를 만들고 추적할 수 있습니다.

성장 대화 생성

대화 모듈을 사용하여 직원과의 일회성 또는 반복적 대화를 생성합니다. 조직 내에서 전문가로서 직원의 성장과 발전에 대해 논의합니다.

시작하기 전에

대화 모듈을 사용하려면 (EGD 활동) 애플리케이션을 설치해야 직원 성장 및 개발 활동 합니다.

조직의 직원에게 대화 모듈에 EGD 액세스할 수 있는 라이센스를 제공해야 합니다. 직원 라이센스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이센스 Employee Growth and Development (EGD) 사용자.

필요한 역할: 직원 [sn_egd_act.employee] 또는 관리자 [sn_egd_act.manager]

이 태스크 정보

이 작업에 설명된 기능은 Microsoft# Outlook# 통합 없이 애플리케이션을 사용하는 EGD 활동 조직에 적용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 조직 내 역할에 해당하는 탐색 경로를 사용하여 대화 모듈에 액세스합니다.
3. 대화 만들기 단추를 선택합니다.
   대화 생성 패널이 나타납니다.
4. 패널에서 다음 필드를 설정합니다.

대화 패널 생성

필드	설명
이 대화를 할 대상:	대화하려는 직원 또는 관리자입니다. 직원의 경우 이 필드는 직원이 보고하는 관리자의 이름으로 자동 설정됩니다. 또는 관리자는 자신에게 보고할 특정 직원을 선택할 수 있습니다.
대화 제목	대화의 이름입니다. 조직 내의 역할에 따라 이 필드는 다음 옵션 중 하나로 자동 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ <직원 이름과의 대화> ○ <관리자 이름과의 대화> 값을 변경할 수 있습니다.
날짜	대화의 날짜입니다. 형식은 <YYYY-MM-DD입니다〉
다시 발생	대화가 발생하는 빈도입니다.

5. 대화 만들기를 선택합니다.

결과
대화를 작성한 직원 또는 관리자에게 이메일이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
조직 내에서의 역할에 해당하는 옵션을 사용하여 향후 대화의 어젠다를 업데이트합니다.

직원

내 대화 위젯을 사용하여 생성한 대화에 접근할 수 있습니다.

관리자

- 팀의 대화 위젯을 사용하여 생성한 대화에 접근할 수 있습니다.
- 시스템 날짜로부터 1주일 이내에 생성된 대화에 액세스하려면 곧 출시 예정 위젯을 사용합니다.

성장 대화 예약

대화 모듈을 사용하여 직원 또는 관리자와의 일회성 또는 반복 대화를 동시에 생성하고 예약합니다. 예약하는 각 대화에 대해 조직 내 전문가로서 직원의 성장과 발전에 대해 논의합니다.

시작하기 전에
대화 모듈을 사용하려면 (EGD 활동) 애플리케이션을 설치해야 직원 성장 및 개발 활동 합니다.

조직의 직원에게 대화 모듈에 EGD 액세스할 수 있는 라이센스를 제공해야 합니다. 직원 라이센스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이센스 Employee Growth and Development (EGD) 사용자.

애플리케이션과 Microsoft# Outlook# 간의 EGD 활동 통합을 구성해야 합니다. 이 통합을 통해 직원 또는 관리자의 일정을 Microsoft Outlook에 표시되는 대로 볼 수 있으므로 대화 생성 프로세스 중에 대화를 위한 회의를 예약할 수 있습니다. Microsoft Outlook과의 통합 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Integrating with Microsoft Outlook .

애플리케이션과 Microsoft Outlook 간의 EGD 활동 통합을 활성화하려면 시스템 속성을 업데이트해야 합니다. 필수 시스템 속성 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 앱과 Microsoft Outlook 통합을 EGD 활동 위한 시스템 속성 설정.

필요한 역할: 직원 [sn_egd_act.employee] 또는 관리자 [sn_egd_act.manager]

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.

2. 조직 내 역할에 해당하는 탐색 경로를 사용하여 대화 모듈에 액세스합니다.

3. 대화 예약 단추를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대화 예약 패널이 나타납니다.

4. 패널에서 다음 필드를 설정합니다.

대화 패널 예약

필드	설명
이 대화를 할 대상:	대화하려는 직원 또는 관리자입니다.
대화 제목	대화의 이름입니다. 조직 내의 역할에 따라 이 필드는 다음 옵션 중 하나로 자동 설정됩니다. ○ <직원 이름과의 대화> ○ <관리자 이름과의 대화> 값을 변경할 수 있습니다.
날짜	대화의 날짜입니다. 형식은 <YYYY-MM-DD〉입니다. 날짜에 달력 표시 아이콘을 사용하여 날짜를 선택할 수 있습니다.
시작	회의가 시작되는 시간입니다. 이 패널에 나타나는 달력을 사용하여 날짜 필드에 지정한 날짜 에 대한 가용성을 결정할 수 있습니다.
끝	회의가 끝나는 시간입니다. 이 패널에 나타나는 달력을 사용하여 날짜 필드에 지정한 날짜 에 대한 가용성을 결정할 수 있습니다.
다시 발생	대화가 발생하는 빈도입니다.

5. 초대 보내기를 선택합니다.

결과
대화에 대한 회의는 Microsoft Outlook에서 사용자와 받는 사람의 달력에 모두 예약됩니다.

다음에 수행할 작업
조직 내에서의 역할에 해당하는 옵션을 사용하여 향후 대화의 어젠다를 업데이트합니다.

직원

내 대화 위젯을 사용하여 생성한 대화에 접근할 수 있습니다.

관리자

- 팀의 대화 위젯을 사용하여 생성한 대화에 접근할 수 있습니다.
- 곧 출시 예정 위젯을 사용하여 생성한 대화가 1주일 이내에 발생하는 경우 해당 대화에 액세스합니다.

직원 및 관리자

회의 초대 이메일에 있는 링크를 사용합니다.

멘토링 대화 예약

대화 모듈을 사용하여 멘티 또는 멘토와의 대화를 예약합니다. 예약한 각 대화에 대해 멘티가 멘토링 프로그램을 통해 가장 많은 혜택을 받을 수 있는 주제에 대해 토론하십시오.

시작하기 전에
대화 모듈을 사용하려면 (EGD 활동) 애플리케이션을 설치해야 직원 성장 및 개발 활동 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조직의 직원에게 대화 모듈에 EGD 액세스할 수 있는 라이센스를 제공해야 합니다. 직원 라이센스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이센스 Employee Growth and Development (EGD) 사용자.

애플리케이션과 Microsoft# Outlook# 간의 EGD 활동 통합을 구성해야 합니다. 이 통합을 통해 Microsoft Outlook에 표시되는 멘티 또는 멘토의 일정을 볼 수 있으므로 대화 생성 프로세스 중에 대화에 대한 회의를 예약할 수 있습니다. Microsoft Outlook과의 통합 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Integrating with Microsoft Outlook .

애플리케이션과 Microsoft Outlook 간의 EGD 활동 통합을 활성화하려면 시스템 속성을 업데이트해야 합니다. 필수 시스템 속성 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 앱과 Microsoft Outlook 통합을 EGD 활동 위한 시스템 속성 설정.

멘토는 멘티의 멘토링 요청을 수락해야 합니다.

필요한 역할: 직원 [sn_egd_act.employee] 또는 관리자 [sn_egd_act.manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 경력 드롭다운 목록에서 멘토링을 선택합니다.
3. 멘토십 탭을 선택합니다.
4. 진행 중인 멘토십 위젯에서 멘티 또는 멘토의 이름과 연결된 추가 멘토링 관계 작업 (세로 줄임표) 아이콘을 선택합니다.
5. 대화 만들기를 선택합니다.
   대화 생성 패널이 나타납니다.
6. 옵션: 기본값을 수락하지 않으려면 대화 제목 필드에서 대화 이름을 수정합니다.

   팁:
   이 필드는 <멘티 이름〉과의 대화로 자동 설정됩니다.

7. 대화 만들기를 선택합니다.
   생성한 대화에 대한 기록은 해당 아코디언을 확장할 때 멘티 또는 멘토의 이름 아래에 나타납니다.
8. 만든 대화 기록을 선택합니다.
   대화 세부 정보 패널이 나타납니다.
9. 대화 예약을 선택합니다.
   대화 예약 패널이 나타납니다.
10. 패널에서 다음 필드를 설정합니다.

대화 패널 예약

필드	설명
날짜	대화의 날짜입니다. 형식은 <YYYY-MM-DD〉입니다. 날짜에 달력 표시 아이콘을 사용하여 날짜를 선택할 수 있습니다.
시작	회의가 시작되는 시간입니다. 이 패널에 나타나는 달력을 사용하여 날짜 필드에 지정한 날짜 에 대한 가용성을 결정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
끝	회의가 끝나는 시간입니다. 이 패널에 나타나는 달력을 사용하여 날짜 필드에 지정한 날짜 에 대한 가용성을 결정할 수 있습니다.

11. 초대 보내기를 선택합니다.

결과
대화에 대한 회의는 Microsoft Outlook에서 사용자와 받는 사람의 달력에 모두 예약됩니다.

다음에 수행할 작업
회의 초대 이메일의 링크를 사용하여 향후 대화의 어젠다를 업데이트합니다.

성장 계획 체크인 대화 예약

대화 모듈을 사용하여 조직 내에서 직원의 경력 발전과 명시적으로 관련된 성장 계획에 대해 직원 또는 관리자와 체크인 대화를 예약합니다.

시작하기 전에
대화 모듈을 사용하려면 (EGD 활동) 애플리케이션을 설치해야 직원 성장 및 개발 활동 합니다.

조직의 직원에게 대화 모듈에 EGD 액세스할 수 있는 라이센스를 제공해야 합니다. 직원 라이센스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이센스 Employee Growth and Development (EGD) 사용자.

애플리케이션과 Microsoft# Outlook# 간의 EGD 활동 통합을 구성해야 합니다. 이 통합을 통해 직원 또는 관리자의 일정을 Microsoft Outlook에 표시되는 대로 볼 수 있으므로 대화 생성 프로세스 중에 대화를 위한 회의를 예약할 수 있습니다. Microsoft Outlook과의 통합 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Integrating with Microsoft Outlook .

애플리케이션과 Microsoft Outlook 간의 EGD 활동 통합을 활성화하려면 시스템 속성을 업데이트해야 합니다. 필수 시스템 속성 업데이트에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 앱과 Microsoft Outlook 통합을 EGD 활동 위한 시스템 속성 설정.

직원은 성장 계획을 생성하고 관리자와 공유해야 합니다.

필요한 역할: 직원 [sn_egd_act.employee] 또는 관리자 [sn_egd_act.manager]

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 조직 내 역할에 해당하는 탐색 경로를 사용하여 성장 계획 모듈에 액세스합니다.
3. 조직 내의 역할에 해당하는 위젯을 사용하여 대화를 생성하려는 성장 계획을 선택합니다.
4. 주제 헤더 위젯에서 추가 성장 계획 작업 (세로 줄임표) 아이콘을 선택합니다.

   팁:
   주제 헤더 위젯은 성장 계획의 이름을 반영하는 위젯입니다.

5. 계획 편집을 선택합니다.
6. 활동 계획 위젯에서 활동 추가 드롭다운 목록을 선택합니다.
7. 체크인을 선택합니다.
   체크인 활동 추가 패널이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 추가를 선택합니다.
   체크인 대화에 대한 새 활동이 계획 활동 위젯에 나타납니다.
9. 생성한 체크인 대화에 대한 활동을 선택합니다.
   활동 상세 정보 패널이 나타납니다.
10. 대화 예약을 선택합니다.
    대화 예약 패널이 나타납니다.
11. 패널에서 다음 필드를 설정합니다.

대화 패널 예약

필드	설명
대화 제목	대화의 이름입니다. 이 필드는 관리자와 진행 상황을 체크인 및 검토로 자동 설정됩니다. 값을 변경할 수 있습니다.
날짜	대화의 날짜입니다. 형식은 <YYYY-MM-DD〉입니다. 날짜에 달력 표시 아이콘을 사용하여 날짜를 선택할 수 있습니다.
시작	회의가 시작되는 시간입니다. 이 패널에 나타나는 달력을 사용하여 날짜 필드에 지정한 날짜 에 대한 가용성을 결정할 수 있습니다.
끝	회의가 끝나는 시간입니다. 이 패널에 나타나는 달력을 사용하여 날짜 필드에 지정한 날짜 에 대한 가용성을 결정할 수 있습니다.

12. 초대 보내기를 선택합니다.

결과
대화에 대한 회의는 Microsoft Outlook에서 사용자와 받는 사람의 달력에 모두 예약됩니다.

다음에 수행할 작업
회의 초대 이메일의 링크를 사용하여 향후 대화의 어젠다를 업데이트합니다.

성장 대화 업데이트

대화 모듈을 사용하여 직원 또는 관리자와의 향후 대화에 대한 어젠다를 업데이트합니다. 조직 내에서 전문가로서 직원의 성장과 발전을 중심으로 논의의 초점을 맞춥니다.

시작하기 전에
조직의 직원에게 대화 모듈에 EGD 액세스할 수 있는 라이센스를 제공해야 합니다. 직원 라이센스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 라이센스 Employee Growth and Development (EGD) 사용자.

필요한 역할: 직원 [sn_egd_act.employee] 또는 관리자 [sn_egd_act.manager]

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 조직 내 역할에 해당하는 탐색 경로를 사용하여 대화 모듈에 액세스합니다.
3. 조직 내 역할에 해당하는 위젯을 사용하여 업데이트할 대화를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팁:
직원 및 관리자는 회의 초대 이메일의 링크를 사용하여 Microsoft# Outlook# 달력에 예약된 대화의 어젠다에 접근할 수 있습니다.

4. 옵션: 대화 일정을 조정해야 하는 경우 세부 정보 편집 단추를 선택합니다.

팁:
대화 모듈에는 이 버튼을 선택할 때 대화 생성 프로세스 중에 나타나는 것과 동일한 패널이 표시됩니다.

5. 제안된 대화 포인트 위젯에서 **+** 추가 단추를 선택하여 관련 제안된 대화 포인트를 추가합니다.

팁:
제안된 대화 포인트 위젯이 나타나도록 관리자는 제안된 대화 포인트를 정의해야 합니다.

6. 대화 포인트 위젯에서 대화 포인트 추가를 선택하고 직원 또는 관리자와 나누고 싶은 대화에 적용할 수 있는 토론 주제를 지정합니다.

팁:
대화 포인트는 직원이 관리자와 공유하는 포부 또는 성장 계획에 관한 것일 수 있습니다. 이러한 포부와 성장 계획은 상황별 측면 패널의 해당 아코디언에 나타납니다. 직원과 관리자는 대화 포인트를 사용하여 대화를 이끌 수 있습니다.

대화 포인트에 대한 대화를 마친 후 해당 확인란을 선택하여 대화가 발생했음을 나타낼 수 있습니다.

7. 작업 항목 위젯에서 작업 항목 추가를 선택하고 사용자가 수행해야 하는 작업을 지정합니다.

팁:
작업 항목이 완료되면 해당 확인란을 선택하여 작업의 완료를 나타낼 수 있습니다.

8. 메모 위젯에서 메모 추가를 선택하고 직원 또는 관리자와 발생한 대화에 대한 설명을 입력합니다.

팁:
이 위젯을 사용하여 대화 결과로 떠오른 아이디어를 반영하거나 자신을 위한 미리 알림을 생성할 수 있습니다. 이 위젯에 입력하는 정보는 나만 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

관리자는 대화의 취소 또는 완료 여부를 표시하여 대화를 수동으로 종결할 수 있습니다. 대화가 취소되었는지 완료되었는지를 나타내려면 관리자가 해당 세로 줄임표 아이콘을 선택해야 합니다. 이 아이콘은 다음 위치에 나타납니다.

- 대화의 어젠다를 볼 때 세부 정보 편집 단추 오른쪽에 있습니다.
- 팀의 대화 위젯의 상태 열 오른쪽에 있습니다.

관리자는 대화를 완료하는 옵션을 선택할 때 발생한 대화의 세부 정보를 반영하는 요약을 제공할 수 있습니다. 대화가 완료되었음을 알리는 알림이 이메일을 통해 직원에게 전송됩니다. 관리자가 요약을 제공한 경우 직원이 받는 이메일에 요약이 포함됩니다.

에 대한 참조 정보 직원 성장 및 개발 활동

관리자는 참조 정보를 사용하여 애플리케이션과 기능을 구성하고 유지관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 성장 및 개발 활동 대화 참조

직원 성장 및 개발 활동 관리자는 관리자와 직원이 사용하는 대화를 만듭니다.

관리자와의 대화는 직원과의 성장 및 개발 계획을 촉진하기 위해 관리자가 작성합니다. 전환을 통해 성장 계획을 만들 수 있습니다.

대화 필드 참조

필드	설명
직원	조직의 사용자 목록에서 선택합니다. 대화 유형 필드가 성장 대화 또는 성장 계획 체크인으로 설정된 경우 이 필드는 멘티 필드를 대체합니다.
매니저	조직의 관리자 목록에서 선택합니다. 대화 유형 필드가 성장 대화 또는 성장 계획 체크인으로 설정된 경우 이 필드는 멘토 필드를 대체합니다.
멘티	조직의 사용자 목록에서 선택합니다. 대화 유형 필드가 멘토링 대화로 설정되면 이 필드는 직원 필드를 대체합니다.
멘토	조직의 사용자 목록에서 선택합니다. 대화 유형 필드가 멘토링 대화로 설정된 경우 이 필드는 관리자 필드를 대체합니다.
보조	대화가 발생하는 빈도를 선택합니다.
대화 유형	조직에서 사용할 수 있는 대화 목록에서 선택합니다.
제목	대화의 제목입니다. 이 정보는 사용자에게 표시됩니다.
활성	선택하면 대화가 게시되고 사용자에게 표시됩니다.
테이블 이름	사용할 데이터가 들어있는 테이블을 선택합니다. 이 필드는 대화 유형 필드가 대화 멘토링으로 설정된 경우에만 나타납니다.
관련 기록	테이블 이름 필드에 지정한 테이블에서 사용할 기록을 선택합니다. 이 필드는 대화 유형 필드가 대화 멘토링으로 설정된 경우에만 나타납니다.

직원 성장 및 개발 활동 제안된 대화 포인트 참조 만들기

직원 성장 및 개발 활동 관리자는 대화에서 중점을 둘 영역을 식별하는 데 사용되는 대화 포인트를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제안된 대화 포인트 참조

필드	설명
시작 날짜	대화 포인트가 처음으로 제공되는 날짜입니다.
종료 날짜	대화 포인트를 더 이상 사용할 수 없는 날짜입니다.
제목	UI(사용자 인터페이스)에 표시되는 대화 요점의 표시되는 제목입니다.
사용자 기준	이 대화 포인트에 접근하기 위해 충족해야 하는 기준을 선택합니다.
활성	선택하면 대화 포인트가 게시되고 대화에서 사용할 수 있습니다.

직원 성장 및 개발 활동 제안된 대화 포인트 참조

직원 성장 및 개발 활동 관리자는 관리자와 직원이 사용하는 대화를 관리할 수 있습니다.

제안된 대화 포인트 참조

필드	설명
활성	선택하면 대화 포인트가 게시되고 대화에서 사용할 수 있습니다.
종료 날짜	대화 포인트를 더 이상 사용할 수 없는 날짜입니다.
시작 날짜	대화 포인트가 처음으로 제공되는 날짜입니다.
제목	UI(사용자 인터페이스)에 표시되는 대화 요점의 표시되는 제목입니다.
사용자 기준	이 대화 포인트에 접근하기 위해 충족해야 하는 기준을 선택합니다.

직원 성장 및 개발 활동 앱과 함께 설치되는 구성요소

역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 와 함께 직원 성장 및 개발 활동설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

역할

애플리케이션	역할 이름 **[name]**	설명
EGD 활동	관리자 〔sn_egd_act.admin〕	관리자 역할 〔sn_egd_act.manager〕이 포함되어 있습니다 EGD .
EGD 활동	직원 〔sn_egd_act.employee〕	다른 역할이 포함되어 있지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션	역할 이름 **[name]**	설명
EGD 활동	관리자(sn_egd_act.manager)	직원 역할(sn_egd_act.employee)을 포함합니다 EGD .

테이블

테이블은 다양한 ServiceNow 애플리케이션과 기능 간의 관계를 추적하고 유지관리하는 데 사용됩니다.

애플리케이션	테이블 레이블 **[name]**
EGD 활동	작업 항목(sn_egd_act_action_item)
EGD 활동	토론(sn_egd_act_discussion)
EGD 활동	토론 시리즈(sn_egd_act_discussion_series)
EGD 활동	제안된 대화 포인트(sn_egd_act_suggested_talking_point)
EGD 활동	대화 포인트(sn_egd_act_talking_point)

Learning

이 Learning 애플리케이션을 사용하면 경력 개발 컨텐츠를 검색, 관리하고 참여할 수 있습니다. 이를 통해 사용자는 내부 및 외부 학습 시스템의 코스 항목을 포함하는 학습 카탈로그를 구성할 수 있습니다.

Learning에는 다음과 같은 주요 기능이 포함됩니다.

학습에 집중

내 학습은 학습을 관리할 수 있는 새롭고 현대적인 중앙 집중식 공간입니다. 이 학습 포털을 사용하면 진행 중인 코스 작업과 할당된 코스 활동을 명확하게 볼 수 있으므로 학습에 집중할 수 있습니다. 자세한 내용은 내 Learning 문서를 참조하십시오.

활동 관리

컨텐츠 활동 및 이력을 보고 관리합니다. 학습 관리자는 적절한 거버넌스를 통해 학습자를 위한 의미 있는 학습을 만들 수 있습니다.

달성 사항 추적

달성 기능을 사용하여 학습을 추적합니다. 도전 과제는 게임화에 대한 배지와 인증을 제공합니다.

학습 공유

학습 시작부터 상호작용한 모든 컨텐츠의 기능 목록을 사용하여 학습 내용을 공유합니다. 개인 컬렉션을 사용하면 콘텐츠를 사용자 지정된 폴더에 저장하여 쉽게 참조하고 공유할 수 있습니다.

활용 기술 인텔리전스

기술 인텔리전스Learning 와 통합하여 기술 중심 학습 검색 결과를 도입합니다. 기술을 기반으로 코스를 추천하고 제안합니다. 기술 인텔리전스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색 에 대한 자세한 정보 Learning	구성 애플리케이션을 시작하도록 구성	사용 경험 관리 및 사용 Learning 방법 알아보기
보고서 대상 보고서를 통한 학습 컨텐츠의 성공도 측정	참조 의 사용자 역할, 테이블 및 기본 구성에 대한 상세 정보 가져오기 Learning	

Learning 탐색

를 설정하고 사용하는 Learning방법에 대해 알아봅니다.

애플리케이션 활성화

스토어에서 활성화할 LearningServiceNow 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

주:
Learning 애플리케이션과 함께 직원 센터 사용할 수 있습니다. 의 Learning 일부 기능은 및 Employee Journey Management 응용 프로그램이 활성화 된 경우에만 HR Service Delivery 작동합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

라이선싱

Learning 는 새로운 EGD(Employee Growth and Development) 라이센스 모듈을 활용합니다. 이 라이센스 기능을 사용하면 등록된 ServiceNow 애플리케이션이 직원 프로파일 및 기타 추가 기준에 따라 앱에 대한 라이센스를 사용자에게 부여할 수 있습니다.

데이터 구성

Learning 은 선택적 데모 데이터와 함께 제공됩니다.

자세한 내용은 Learning 설치 및 구성 및 Learning 참조 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 센터에서의 **Learning** 사용

학습한 내용을 더 잘 이해하기 위해 사용합니다 Learning . 즉각적인 주의가 필요한 항목에 대해 조치를 취하고 예정된 컨텐츠 항목, 코스 등을 최신 상태로 유지합니다.

자세한 내용은 내 사용 Learning 문서를 참조하십시오.

기술 인텔리전스 및 **Learning** 통합

Learning 학습자를 위한 기술 기반 권장 사항에 통합 기술 인텔리전스 합니다. 학습 관리자는 기술 지능형 위젯을 통해 기술을 검색하고 선택하여 학습 코스에 기술을 추가할 수 있습니다.

자세한 내용은 내 사용 Learning 문서를 참조하십시오.

내 **Learning**

My Learning 는 경력의 모든 측면에서 성장하는 데 도움이 되는 과정을 이수할 수 있는 새롭고 현대적인 사용자 포털입니다.

포털은 Learning 모든 학습, 과정 및 성과에 대한 조감도를 제공합니다.

개요

개요 페이지는 에서 이동한 직원 센터후 내 학습에 액세스할 때 표시되는 첫 번째 페이지입니다. 이 페이지를 사용하여 주의가 필요한 학습을 빠르게 식별하고, 최근 진행률과 최근 달성를 시각화하고, 모든 최근 활동을 보고, 진행 중인 코스를 재개할 수 있습니다.

검색

검색 탭을 사용하여 조직 전체에서 인기 있는 코스를 찾을 수 있습니다. 학습 팀에서 홍보한 강조 표시된 컨텐츠, 인기 있는 학습 관련 검색어, 나와 유사한 학습자를 기반으로 한 추천 컨텐츠를 탐색할 수 있습니다.

활동

활동 탭을 사용하여 전체 컨텐츠 활동과 이력을 볼 수 있습니다. 학습 시작부터 상호작용한 모든 콘텐츠의 기능 목록을 활용할 수 있습니다. 개인 컬렉션을 통해 학습자는 쉽게 참조하고 공유할 수 있도록 콘텐츠를 폴더에 저장할 수 있습니다.

달성

성과 탭을 사용하여 획득한 업적 배지를 검토합니다. 자세한 달성 정보를 볼 수 있습니다. 모든 달성 규칙과 기준은 를 사용하여 Learning백엔드에서 생성 및 관리됩니다. 자세한 내용은 성과 정의 생성 문서를 참조하십시오.

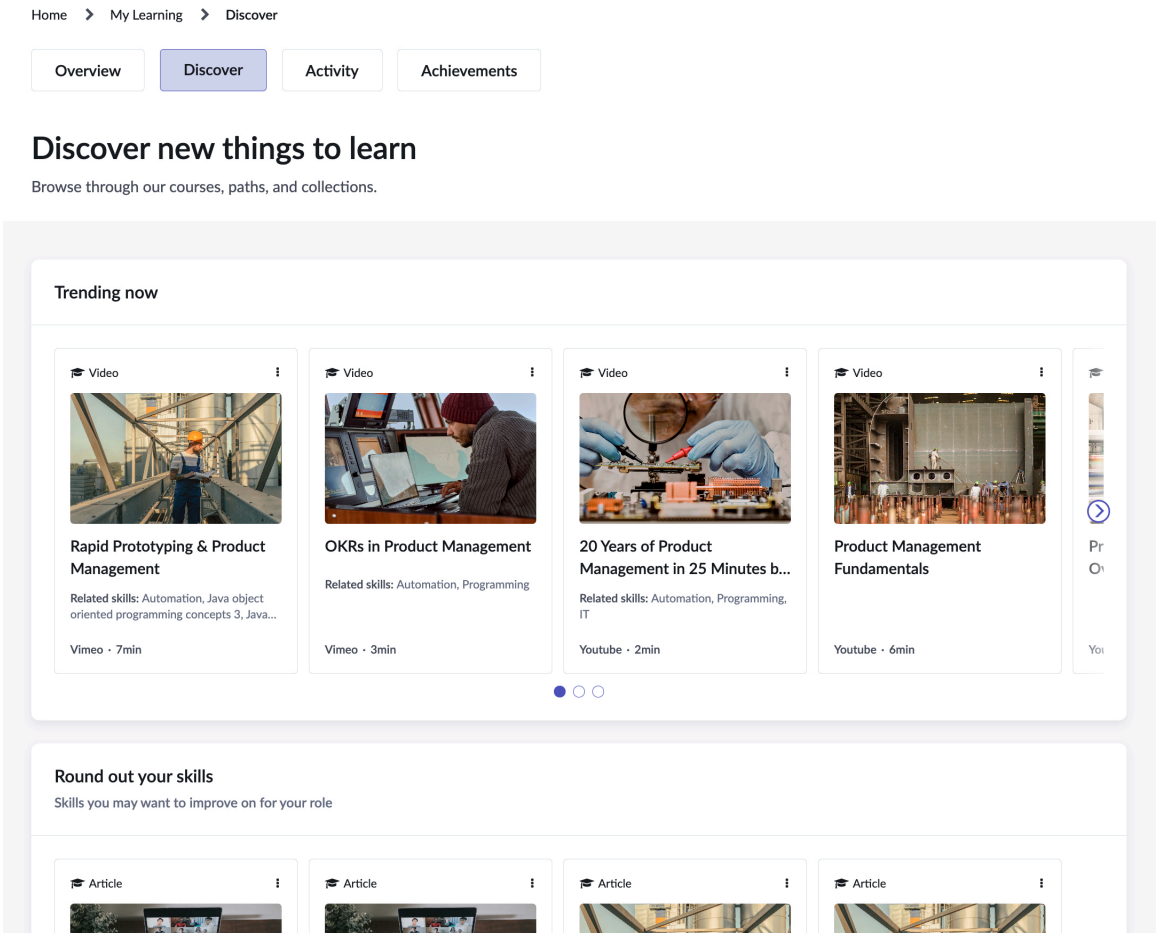
검색

나의 Learning검색 탭은 코스, 경로 및 컬렉션을 탐색하는 데 도움이 되는 다양한 위젯을 제공합니다.

검색 탭에는 원활한 학습 경험에 도움이 되는 다음 위젯이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검색 탭



검색

위젯	설명
현재 추세	학습할 새로운 항목을 발견할 수 있도록 현재 유행하는 코스, 경로 또는 컬렉션을 보여줍니다.
기술 반올림	역할에서 향상할 수 있는 기술에 따라 과정을 추천합니다.
검색	내에서 Learning 검색하여 코스를 찾을 수 있습니다.

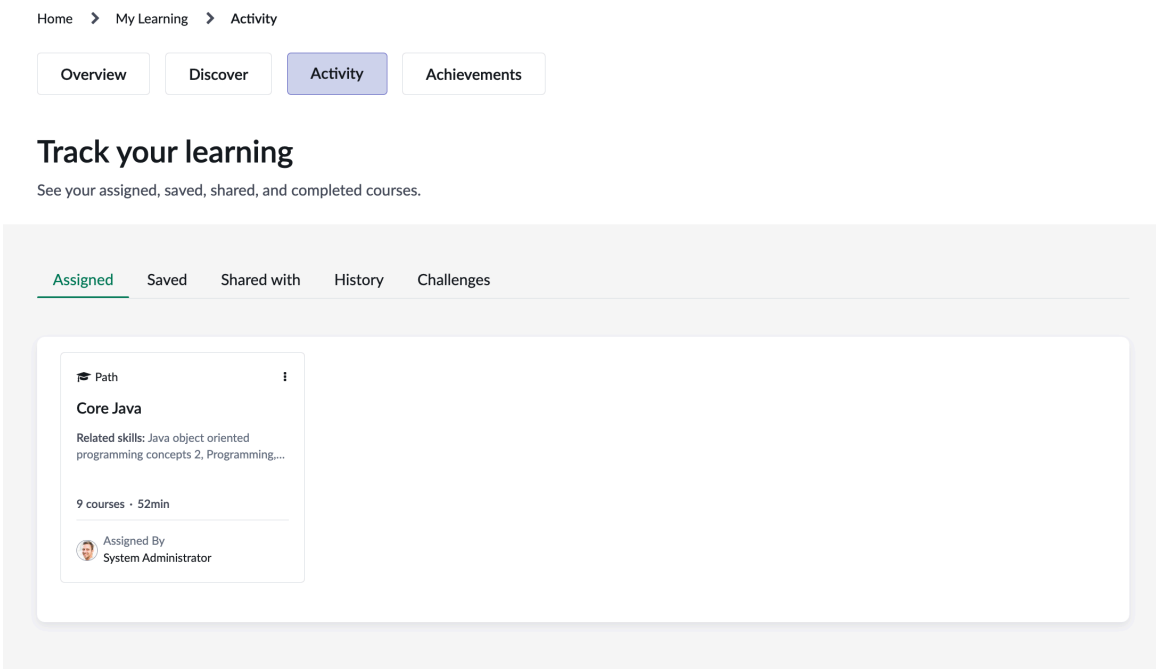
활동

나의 Learning활동 탭은 할당, 저장, 공유 및 완료된 코스를 볼 수 있는 다양한 위젯을 제공합니다.

활동 탭에는 원활한 학습 경험에 도움이 되는 다음 위젯이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활동 탭



- 할당됨: 현재 나에게 할당된 코스를 확인합니다.
- 저장됨: 저장된 컬렉션을 봅니다.
- 공유 대상: 나와 공유된 코스 및 컬렉션을 봅니다.
- 이력: 완료한 모든 코스를 봅니다.
- 도전 과제: 자신이 설정한 학습 과제를 봅니다.

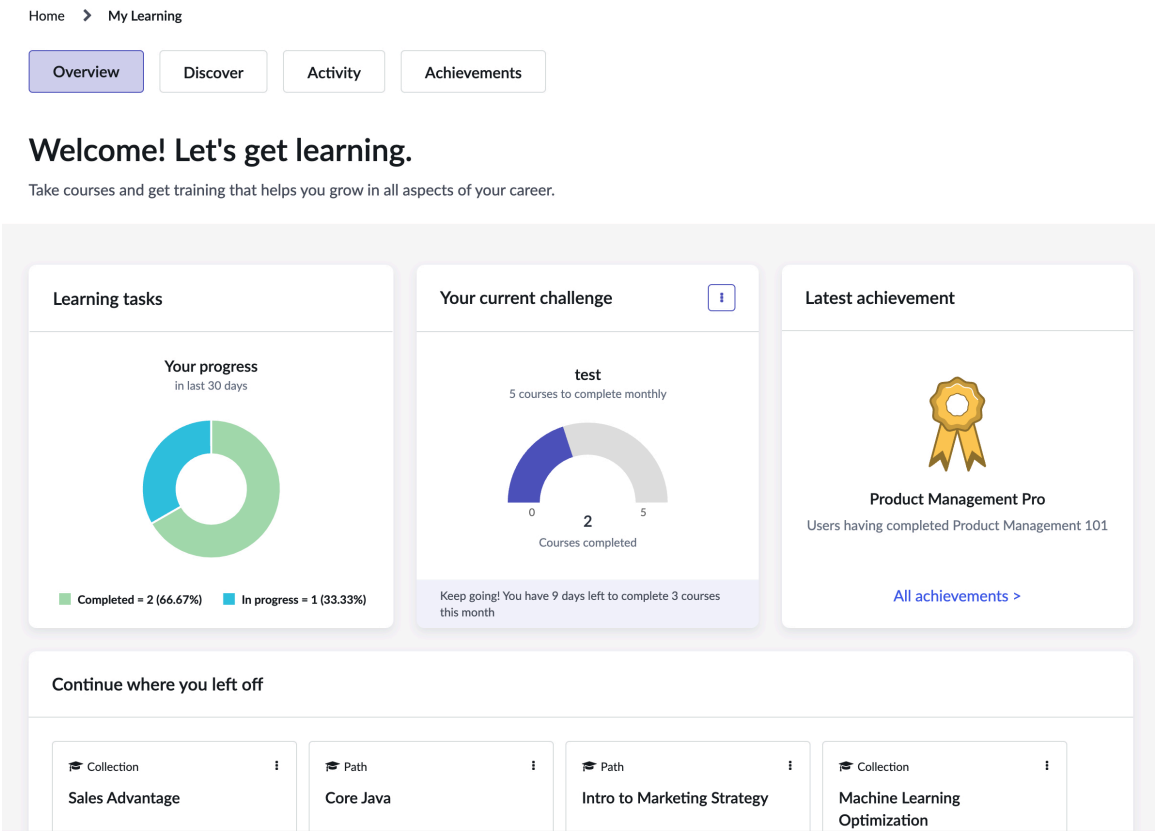
개요

나의 Learning개요 탭은 코스를 추적하고, 진행 상황을 보고, 성취도를 보는 데 도움이 되는 다양한 위젯을 제공합니다.

개요 탭에는 원활한 학습 경험에 도움이 되는 다음 위젯이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요 탭



개요

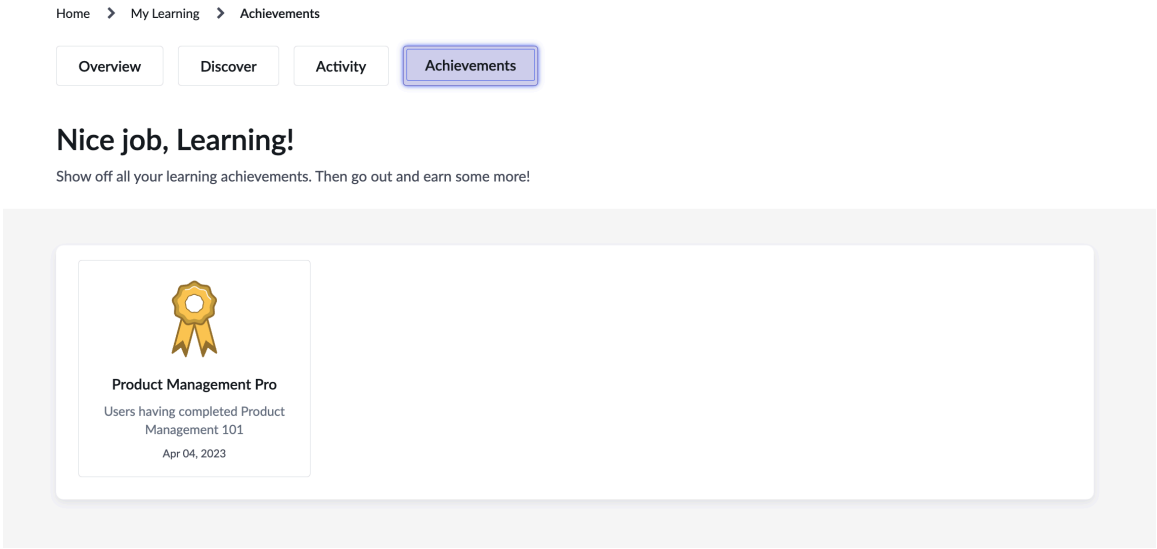
위젯	설명
마감 전에 이 학습을 완료하십시오.	기한이 지난 과정과 교육을 표시하여 기한이 지나기 전에 완료할 계획을 세울 수 있습니다.
학습 작업	진행 중이고 할당된 학습 작업을 표시하고 지난 30일 동안의 진행률을 표시합니다.
현재 과제	시작한 과제와 시작하기 전에 남은 일을 보여주고 배울 새로운 것을 발견할 수도 있습니다.
최신 달성	최신 달성은 학습 진행률에 따라 획득한 모든 달성을 보여줍니다.
중단한 위치에서 계속	시작했지만 완료하지 못한 코스 또는 교육을 보여주고 중단한 위치에서 계속할 수 있는 기회를 제공합니다.
최근 활동	할당, 저장, 공유된 코스 및 교육뿐만 아니라 학습 기록도 표시됩니다.

달성

나의 Learning 달성 탭에는 모든 학습 달성이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성과 탭



달성

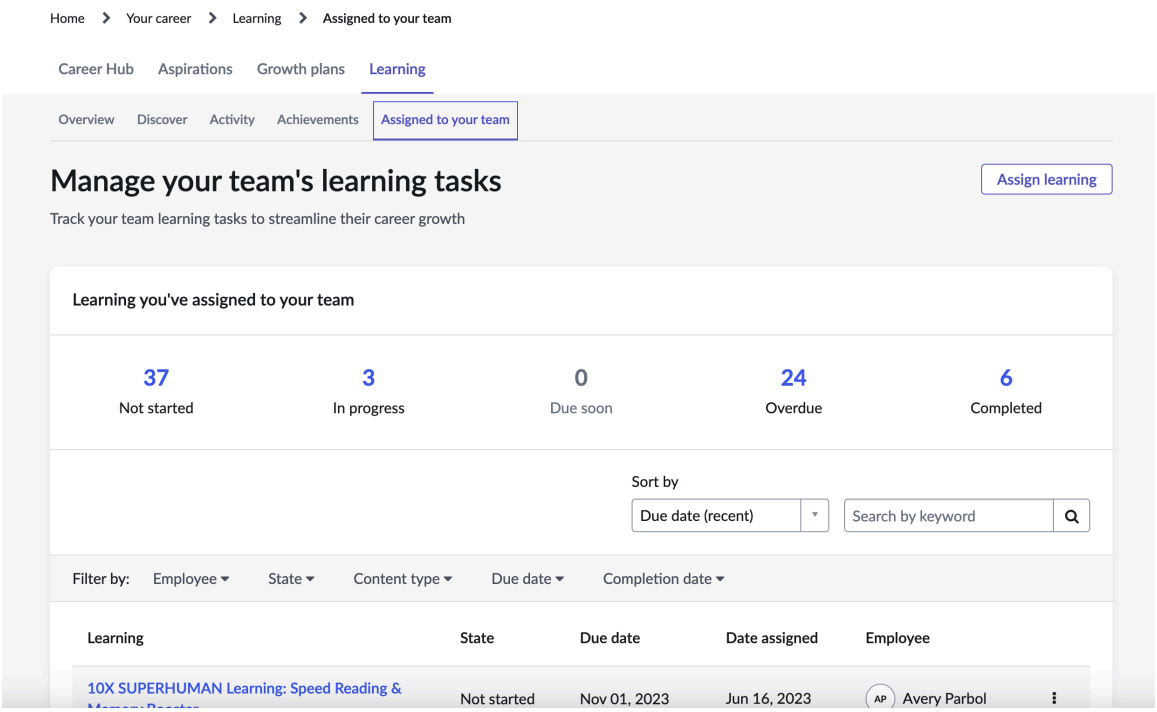
위젯	설명
달성	학습 달성을 표시합니다. 새로운 것을 배우고 과정을 완료하면 업적을 달성하고 여기에서 볼 수 있습니다.

내 팀에 할당됨

팀 학습 작업을 추적하여 경력 성장을 간소화합니다.

팀의 학습 작업을 관리합니다.

팀에 할당 탭에는 팀의 학습 진행 상황을 이해하는 데 도움이 되는 다음 정보가 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 팀에 할당한 학습: 팀에 할당된 학습의 상태를 확인합니다.
  - 시작하지 않음
  - 진행 중
  - 곧 만료
  - 지연
  - 완료.
- 필터: 직원, 상태, 컨텐츠 유형, 기한 및 완료 날짜 필터를 사용하여 팀의 학습 내용을 정렬합니다.
- 학습 할당: 관리자로서 팀 구성원에게 할당 Learning 하여 기술을 향상합니다.

Learning 및 기술 인텔리전스 통합

기술 인텔리전스Learning 와 통합하여 기술 중심 학습 검색 결과를 도입합니다. 학습자의 기술에 따라 과정을 추천하고 제안합니다.

Learning기술 인텔리전스 와 통합되어 사용자의 학습 경험을 향상시킵니다.

기술 인텔리전스 sn_skills_int.enable_skills 속성이 true로 설정되면 에 대한 Learning사용이 활성화됩니다. 속성에 대한 기술 인텔리전스 자세한 내용은 문서를 참조하십시오기술 인텔리전스 구성.

학습 컨텐츠와 연결된 기술

- 학습 코스, 컬렉션 또는 경로와 연결된 목표의 읽기 전용 목록입니다.
- 상세 페이지의 관련 기술 섹션입니다.
- 기술 중심의 학습 검색 결과입니다.

학습 코스에 기술 추가

- 선택한 기술을 검색하는 기술 지능형 위젯입니다.
- 기술 인텔리전스와의 통합을 통해 학습할 수 연결된 기술 추가 있습니다.

기술 기반 **AI** 검색

- 과정 제목 및 관련 기술의 관련성을 기반으로 한 결과입니다.
- 인접 기술이 포함되어 있지 않습니다.
- 기술 용어에 대한 직접 텍스트 일치 검색입니다.

기술 기반 학습 권장 사항

- 내 학습과 함께 제공되는 학습 권장 사항
- 직원의 기술과 현재 직무에 필요한 것으로 식별된 기술 간의 기술 격차를 기반으로 한 권장 사항입니다.

Learning 설치 및 구성

다음 종속성을 설정하여 구성합니다 Learning .

시작하기 전에
다음에 대한 Learning종속 플러그인 및 앱:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Manager Hub
- 기술 인텔리전스

  기술 인텔리전스속성 **sn_skills_int.enable_skills**가 true 기술 인텔리전스 로 설정되면 모든 Learning. 속성에 대한 기술 인텔리전스 자세한 내용은 문서를 참조하십시오기술 인텔리전스 구성.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

관리자가 스토어에서 앱을 ServiceNow 설치하면 Learning 개인 경력 성장 및 개발 계획에 대한 학습, 기술 식별, 포부 및 계획이 통합됩니다.

프로시저

1. ServiceNow Store 로 이동하여 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

2. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

RCA 허용

설치 Learning 후 액세스 요청의 업데이트를 요청하는 RCA(제한된 호출자 접근) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다. 다음 RCA를 허용합니다.

- 대상 Human Resources 코어
- 대상 Journey Accelerator
- 대상 여정 디자이너

의존성

Learning 애플리케이션은 및 직원 프로파일등의 다른 애플리케이션에 Learning 핵심 종속됩니다.

내 사용 **Learning**

내 Learning 위치를 직원 센터 사용하여 학습 및 성과에 액세스합니다.

내 코스 컬렉션에 등록 **Learning**

코스 컬렉션에 등록하여 기술을 향상할 수 있는 코스를 추구합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: learning.user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습 〉 검색.
2. 추구하려는 코스 컬렉션 또는 경로를 선택합니다.

   주:
   등록 옵션은 코스 컬렉션 또는 경로 내에서만 사용할 수 있습니다.

3. 등록을 선택합니다.
4. 시작을 선택하여 학습을 시작합니다.
5. 옵션: 코스 컬렉션 내에서 건너뛰 기를 선택하고 다음 코스로 계속합니다.
6. 옵션: 완료됨 표시 스위치를 전환하여 완료한 코스를 보고 건너뛴 코스는 무시합니다.

   주:
   - 코스 수집이나 경로에서 특정 코스를 건너뛸 수 있지만 표시되는 순서대로 완료하거나 건너뛰어야 합니다.
   - 완료 표시 토글 스위치는 코스 컬렉션 또는 경로 내에서 건너뛴 콘텐츠에만 사용할 수 있습니다.

과정 다시 시작

이 위젯을 사용하여 도중에 나간 코스에 쉽게 접근하고 재개할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. 개요 페이지의 코스, 코스 컬렉션 또는 경로를 중단한 위치에서 계속 위젯에서 다시 시작하려는 경로를 선택합니다.

   주:
   이 위젯은 진행 중 상태의 코스가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

3. 다시 시작을 선택합니다.

개인 코스 컬렉션 생성

쉽게 접근할 코스와 경로를 포함하는 개인 컬렉션을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. 컨텍스트 메뉴 아이콘 선택 화면에 표시되는 모든 코스에서
3. 컬렉션에 저장을 선택합니다.
4. 새로 생성을 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 컬렉션 양식 만들기

필드	설명
컬렉션 이름	새 개인 컬렉션의 이름입니다.
설명	개인 컬렉션에 대한 간략한 설명입니다.

6. 저장을 선택합니다.

개인 컬렉션에 코스 저장

관심 있는 코스를 개인 컬렉션에 저장하여 쉽게 접근하고 학습을 계획할 수 있습니다.

시작하기 전에
개인 코스 컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 개인 코스 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. 화면에 표시된 코스에서 컨텍스트 메뉴 아이콘을 선택합니다.
3. 코스를 저장할 컬렉션을 선택합니다.
4. 적용을 선택합니다.

> **주:**
> 아직 개인 컬렉션을 생성하지 않았다면 을 참조하십시오 개인 코스 컬렉션 생성.

챌린지 **Learning** 생성

Learning 선택한 시간 범위 내에 특정 수의 코스를 완료하도록 도전하는 과제를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
Learning 과제는 개요 탭에서 사용할 수 있는 새로운 위젯으로, 학습 진행 상황을 추적하기 위해 만든 모든 과제에 대한 간략한 개요를 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. My Learning 홈페이지에서 **Start a Learning** Challenge(학습 과제 시작)를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

학습 과제 양식 설정

필드	설명
과제에 제목 지정	과제에 대한 제목입니다.
코스 완료를 얼마나 자주 추적하시겠습니까?	과정 완료 상태를 추적하기에 적합한 빈도입니다. 사용 가능한 주파수는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 주간 ○ 월별 ○ 분기별 ○ 매년
언제 시작하시겠습니까?	과제를 시작하려는 달입니다.
각 추적 기간에 얼마나 많은 코스를 완료하시겠습니까?	각 추적 기간에 대해 완료하려는 코스 수입니다.

4. 변경 내용 저장을 선택합니다.

결과
Learning 진행 상황을 추적하기 위해 개요 탭에 새 위젯과 함께 과제가 생성됩니다.

학습 과제 완료

학습 과제를 완료할 준비가 되면 언제든지 학습 과제를 완료하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 필요한 역할 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. 학습 과제 위젯에서 컨텍스트 ⋮ 아이콘을 클릭합니다.

   주:
   과제의 현재 상태에 따라 위젯에 다른 레이블이 표시될 수 있습니다. 챌린지를 시작한 경우 현재 챌린지가 표시됩니다.

3. 챌린지 완료를 선택합니다.
4. **Yes, I'm** done(예, 완료했습니다)을 클릭합니다.

결과
현재 과제는 완료되지만 항상 활동 탭에서 다시 방문할 수 있습니다.

학습 과제 다시 시작

과제에 대한 진행률을 재설정하려면 과제를 다시 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. 학습 과제 위젯에서 컨텍스트 ⋮ 아이콘을 선택합니다.

   주:
   과제의 현재 상태에 따라 위젯에 다른 레이블이 표시될 수 있습니다. 챌린지를 시작한 경우 현재 챌린지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다시 시작을 선택합니다.
4. **Do you want to restart this** challenge(이 과제를 다시 시작하시겠습니까) 팝업에서 **Yes, I'm** done(예, 완료했습니다)을 클릭합니다.

최근 활동 보기

할당됨, 저장됨, 공유 대상 및 이력 탭에 쉽게 접근하여 최근 학습 활동을 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: learning.user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습.
2. 내 학습의 활동 탭에서 사용할 수 있는 다음 탭을 사용하여 할당, 저장, 공유 및 완료된 코스의 이력을 볼 수 있습니다.
   - 할당됨: 여기에서 사용자에게 할당된 코스를 봅니다.
   - 저장됨: 여기에서 개인 컬렉션에 저장된 코스를 볼 수 있습니다.
   - 공유 대상: 여기에서 다른 사용자가 공유한 코스를 볼 수 있습니다.
   - 이력: 완료한 과정에 대한 정보는 여기에서 볼 수 있습니다.

내 팀에 할당 **Learning**

관리자로서 팀 구성원에게 할당 Learning 하여 기술을 향상합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 학습 〉 내 팀에 할당됨.
2. 학습 할당을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 **Learning** 양식

필드	설명
담당자 Learning	학습이 할당된 학습자입니다.
할당된 자료	Learning 담당자에게 할당할 자료입니다.
할당 설명	이를 Learning 학습자에게 할당하는 이유.
기한	기한입니다 Learning .

4. 할당을 선택합니다.

관리 **Learning**

를 사용하여 Learning학습 관리자는 사용자 활동을 관리할 수 있습니다. 사용자의 학습 여정을 지원하기 위해 학습 관리자는 달성을 생성하고, 달성 규칙을 정의하고, 사용자의 전반적인 학습 활동을 모니터링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 컬렉션 생성

에서 Learning 컨텐츠 컬렉션을 생성하여 여러 내부 및 외부 코스를 포함하는 컨텐츠를 동적으로 그룹화 Learning 합니다.

시작하기 전에

모든 컬렉션은 코스 카탈로그의 일부여야 합니다. 컬렉션을 생성하기 전에 코스 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 코스 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 컬렉션 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 컬렉션 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

컬렉션 양식

컬렉션에 코스 항목 추가

학습 코스 섹션 추가

컬렉션에 코스 항목 추가

컬렉션을 생성한 후 ServiceNow# 내에서 오케스트레이션된 코스의 그룹으로 코스 항목을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

컨텐츠 컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 코스 항목을 추가할 컬렉션을 선택합니다.
3. 코스 컬렉션 항목 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

컬렉션 코스 항목

필드	설명
컬렉션	연결된 코스 컬렉션입니다.
코스	선택한 컬렉션에 추가할 코스 항목입니다.
순서	새 섹션의 시작을 정의하는 순서입니다. 정의된 이 순서보다 순서가 높은 모든 학습 코스가 이 섹션 아래에 표시됩니다.
필수	코스 항목을 컬렉션에 추가해야 하는 경우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컬렉션 내 코스에 대한 사용자 액세스 정의

컬렉션에 대한 사용자 액세스를 정의하여 컬렉션에 대한 읽기 권한이 있는 사용자를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 사용자 액세스를 정의할 컬렉션을 엽니다.
3. 읽을 수 있음 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 코스 카탈로그에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. 읽을 수 없음 관련에서 편집을 선택합니다.
6. 코스 카탈로그에 액세스할 수 없는 사용자를 추가합니다.

> **주:**
> 사용자가 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 관련 목록에 모두 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 코스 카탈로그에 대한 읽기 액세스가 제한됩니다.

학습 코스 섹션 추가

컬렉션에 학습 코스 섹션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin

컬렉션을 생성합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 컬렉션 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 학습 코스 섹션을 추가할 컬렉션을 엽니다.
3. 학습 코스 섹션 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

학습 코스 섹션

필드	설명
제목	학습 코스 섹션의 이름입니다.
코스 항목	연결된 코스 항목입니다.
순서	컬렉션 내 학습 코스 항목의 순서입니다.
간단한 설명	학습 코스 항목에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.

컬렉션에 주제 할당

할당된 주제를 컬렉션에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 〉 수집.
2. 할당된 주제를 추가할 컬렉션을 엽니다.
3. 할당된 주제 관련 목록에서 추가를 선택합니다.
4. 연결된 컨텐츠로 컬렉션에 추가할 주제를 선택합니다.

내부 **Learning** 콘텐츠 생성

직원들이 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 Learning 코스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 내부 콘텐츠.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Learning 내부 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
에서 외부 학습 컨텐츠에 Learning연결된 기술을 추가합니다. 자세한 내용은 컨텐츠를 참조하십시오 연결된 기술 추가Learning .

관련 정보

Learning 내부 컨텐츠 양식

내부 학습 컨텐츠 내 코스에 대한 사용자 액세스 정의

사용자 액세스를 정의하여 내부 학습 컨텐츠에 대한 읽기 권한이 있는 사용자를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

내부 학습 컨텐츠를 생성합니다. 자세한 내용은 내부 Learning 콘텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 내부 콘텐츠.
2. 사용자 액세스를 정의하려는 내부 학습 코스를 엽니다.
3. 읽을 수 있음 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 내부 학습 코스에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. 읽을 수 없음 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
6. 내부 학습 코스에 액세스할 수 없는 사용자를 추가합니다.

> **주:**
> 사용자가 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 관련 목록에 모두 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 내부 학습 코스에 대한 읽기 액세스가 제한됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 컨텐츠에 주제 할당

할당된 주제를 내부 학습 컨텐츠에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 〉 내부 콘텐츠.
2. 할당된 주제를 추가할 내부 학습 코스를 엽니다.
3. 할당된 주제 관련 목록에서추가를 선택합니다.
4. 내부 학습 코스에 연결된 컨텐츠로 추가할 주제를 선택합니다.

외부 **Learning** 컨텐츠 보기

외부 소스에서 애플리케이션으로 Learning 끌어오는 모든 코스 항목의 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sb_lc.learning_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 외부 콘텐츠.
2. 보려는 코스 항목을 선택합니다.
3. 학습 외부 컨텐츠 양식에서 필드를 확인합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Learning 외부 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.

외부 학습 컨텐츠 내 코스에 대한 사용자 액세스 정의

사용자 액세스를 정의하여 외부 학습 컨텐츠에 대한 읽기 권한이 있는 사용자를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 외부 콘텐츠.
2. 사용자 액세스를 정의하려는 외부 학습 코스를 엽니다.
3. Can Read(읽을 수 있음) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
4. 외부 학습 코스에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. Cannot Read(읽을 수 없음) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
6. 외부 학습 코스에 접근할 수 없는 사용자를 추가합니다.

> **주:**
> 사용자가 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 관련 목록에 모두 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 외부 학습 코스에 대한 읽기 액세스가 제한됩니다.

외부 컨텐츠에 주제 할당

에서 외부 학습 컨텐츠에 Learning주제를 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 〉 외부 콘텐츠.
2. 할당된 주제를 추가할 외부 학습 코스를 엽니다.
3. 할당된 주제 탭에서 추가를 선택합니다.
4. 외부 학습 코스에 연결된 컨텐츠로 추가할 주제를 선택합니다.

연결된 기술 추가

에서 외부 학습 컨텐츠에 Learning연결된 기술을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 〉 외부 콘텐츠.
2. 할당된 주제를 추가할 외부 학습 코스를 엽니다.
3. 연결된 기술 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기술 양식

필드	설명
이름	기술의 이름입니다.
설명	기술에 대한 자세한 설명입니다.
수준 유형	기술이 속한 수준 유형입니다.
활성	기술을 활성화하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 연결된 기술 탭에서 편집을 선택합니다.
7. 외부 학습 컨텐츠 기술에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.

학습 라이브러리 생성

내부 및 외부 컨텐츠 리포지토리에서 학습 컨텐츠를 포함하는 학습 라이브러리를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 학습 라이브러리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 학습 라이브러리 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 학습 라이브러리 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

학습 라이브러리 양식

학습 라이브러리에 코스 항목 추가

학습 라이브러리에 사용자 추가

학습 라이브러리에 코스 항목 추가

카탈로그에 코스 항목을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

학습 라이브러리를 생성합니다. 자세한 내용은 학습 라이브러리 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 학습 라이브러리.
2. 코스 항목을 추가할 학습 라이브러리를 선택합니다.
3. 컨텐츠 관련 목록에서 추가를 선택합니다.
4. 컨텐츠 선택 창에서 코스를 선택하고 선택한 항목 추가를 클릭합니다.

학습 라이브러리에 사용자 추가

학습 라이브러리에 적용 가능한 사용자를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

학습 라이브러리를 생성합니다. 자세한 내용은 학습 라이브러리 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 학습 라이브러리.
2. 코스 항목을 추가할 학습 라이브러리를 선택합니다.
3. 적용 가능한 사용자 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 구성원 편집 창에서 코스를 선택하고 저장을 클릭합니다.

학습 작업 만들기

직원 센터의 할 일 페이지에서 완료할 수 있는 학습 작업을 직원에게 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.task_creator

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 작업 〉 학습 작업.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 학습 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 학습 작업 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

학습 작업 양식

성과 정의 생성

성과에 대한 정의를 생성하여 최종 목표를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lep.achievement_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 달성 〉 달성 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 성과 양식 문서를 참조하십시오.

달성에 대한 사용자 액세스 정의

컬렉션에 대한 사용자 액세스를 정의하여 도전 과제에 대한 읽기 권한이 있는 사용자와 읽을 수 없는 사용자를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.learning_admin, sn_lep.achievement_manager

도전 과제를 생성합니다. 자세한 내용은 성과 정의 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 달성 〉 달성 정의.
2. 사용자 액세스를 정의할 달성을 엽니다.
3. 읽을 수 있음 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 도전 과제에 접근할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. 읽을 수 없음 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
6. 도전 과제에 접근할 수 없는 사용자를 추가합니다.

> **주:**
> 사용자가 읽을 수 있음 및 읽을 수 없음 둘 다에 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 도전 과제에 대한 액세스가 제한됩니다.

달성에 연결된 기술 추가

관련 기술을 추가하여 달성 범위를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lep.achievement_manager

도전 과제를 생성합니다. 자세한 내용은 성과 정의 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 달성 〉 달성 정의.
2. 연결된 기술을 추가할 달성을 선택합니다.
3. 연결된 기술 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 컬렉션에서 관련 기술 목록에 필요한 기술을 추가합니다.
5. Save and Update the achievement definition(달성 정의 저장 및 업데이트)을 선택합니다.

사용자 달성 생성

사용자 달성을 생성하여 수강생의 달성을 내 Learning에 투영합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lep.achievement_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 달성 〉 사용자 달성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 달성 양식

필드	설명
사용자	달성이 예상되는 사용자입니다.
달성	연결된 달성 정의입니다.
상태	달성 상태: 현재, 위험함 또는만료됨.
달성 날짜	달성한 날짜입니다.
만료 날짜	달성 만료 예정 날짜입니다.

4. 제출을 선택합니다.

달성 규칙 생성

달성 규칙을 생성하여 달성을 완료하기 위해 충족해야 하는 기준을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lep.achievement_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 달성 〉 달성 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 달성 규칙 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

달성 규칙 항목 생성

달성 규칙 항목을 생성하여 달성를 받기 위해 항목의 전부 또는 카운트를 완료해야 하는지 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lep.achievement_manager

달성 규칙을 만듭니다. 자세한 내용은 달성 규칙 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 달성 〉 달성 규칙.
2. 달성 규칙 항목을 추가할 달성 규칙을 엽니다.
3. 달성 규칙 항목 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 달성 양식

필드	설명
이름	달성이 프로젝션되는 사용자의 이름입니다.
유형	달성의 상태입니다. 최신 상태이거나, 위험하거나, 만료된 경우.
달성 규칙	연결된 달성 규칙입니다.
활성	달성 규칙 항목을 사용할 수 있다고 표시하는 옵션입니다.
컨텐츠	달성과 연결된 콘텐츠입니다.
주문	달성 규칙 항목이 나타나는 순서입니다.

5. 제출을 선택합니다.

Learning에 대한 **Reporting** 솔루션

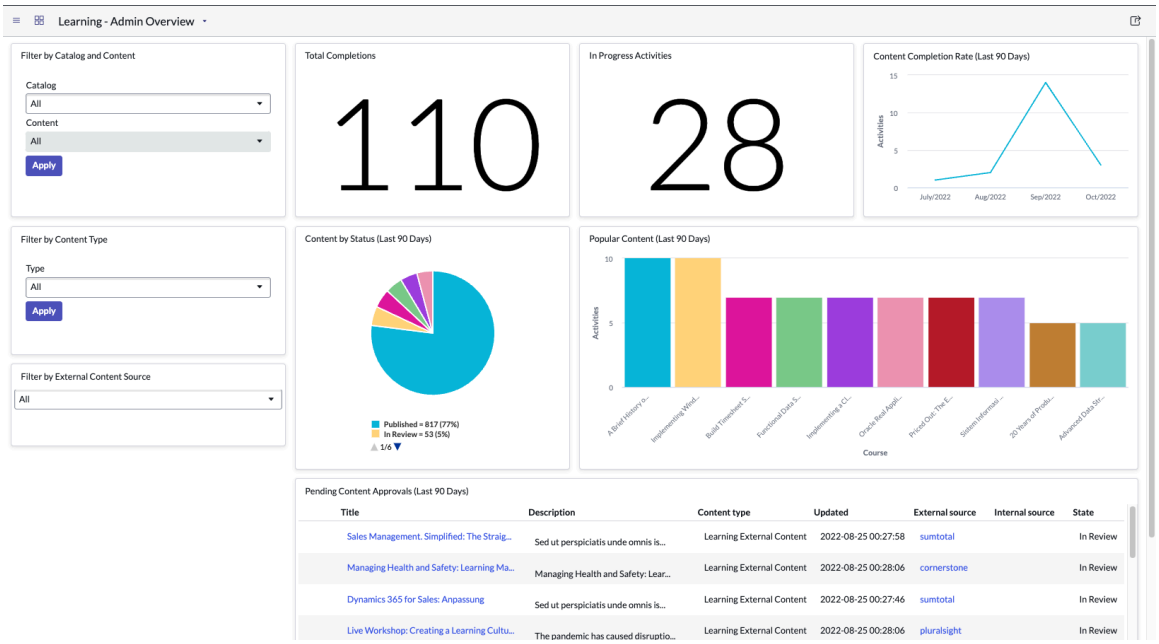
Learning 에는 학습 컨텐츠의 성공도를 측정하는 데 도움이 되는 모든 사용자 활동에 대한 통합 데이터를 제공하기 위해 대상 보고서를 프로젝션하는 다음 대시보드가 함께 제공됩니다.

학습 관리자 개요 대시보드

학습 관리자 개요 대시보드는 학습 관리자에게 사용자 코스 활동에 대한 통합 보고서를 제공합니다.

학습 관리자 개요 대시보드는 학습 관리자(sn_lc.learning_admin)에게 Learning 애플리케이션의 전체 활동에 대한 유용한 정보를 제공합니다.

학습 관리자 개요



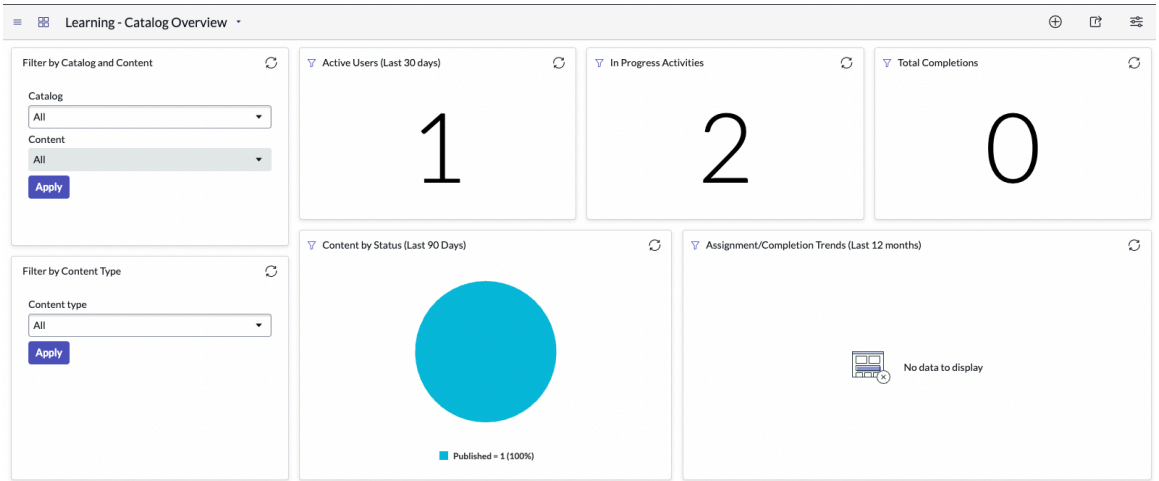
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습 카탈로그 개요

학습 카탈로그 개요 대시보드는 학습 카탈로그 관리자에게 사용자 활동에 대한 자세한 뷰를 제공합니다.

학습 카탈로그 개요 대시보드는 카탈로그 관리자에게 사용자의 모든 학습 활동에 대한 조감도를 제공합니다.

학습 카탈로그 개요

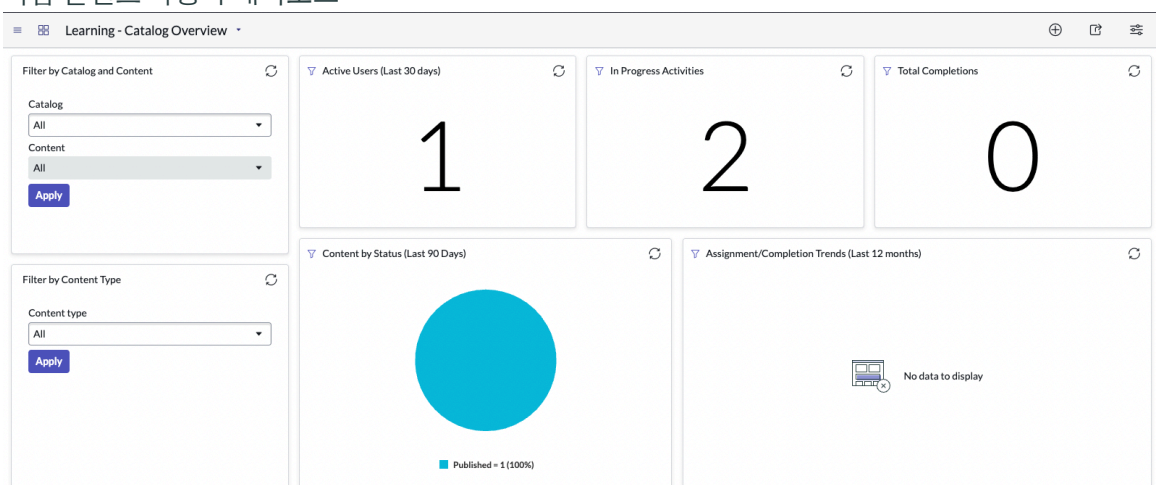


학습 컨텐츠 작성자 개요 대시보드

학습 컨텐츠 작성자 개요 대시보드는 컨텐츠 작성자에게 사용자 활동에 대한 자세한 보고서를 제공합니다.

학습 컨텐츠 작성자 대시보드는 Learning 관리자와도 공유됩니다.

학습 컨텐츠 작성자 대시보드



Learning 참조

Learning Experience와 함께 설치되는 시스템 속성 및 테이블에 대한 모든 정보가 여기에 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컬렉션 양식

컬렉션 양식을 사용하여 컨텐츠 컬렉션을 Learning 핵심 생성하고 여러 내부 및 외부 코스를 포함하는 컨텐츠를 동적으로 그룹화 Learning 합니다.

컬렉션 양식

필드	설명
제목	수집의 이름입니다.
코스 카탈로그	컬렉션과 연결된 코스 카탈로그입니다.
수준	컬렉션에 있는 콘텐츠의 난이도입니다. • 초보자 • 중간 • 고급
코스 유형	컬렉션의 콘텐츠 형식입니다. • 컬렉션 • 경로
상태	컬렉션의 현재 상태입니다.
활성	컬렉션을 사용하도록 설정하는 옵션입니다. 이 확인란을 선택하면 사용자가 컬렉션에 액세스할 수 있습니다.
이미지	컬렉션과 연결된 이미지입니다.
예상 기간	컬렉션의 예상 기간(일, 시, 분, 초)입니다.
세부사항	
간단한 설명	컬렉션에 대한 간략한 설명입니다.
설명	컬렉션에 대한 자세한 설명입니다.
승인	컬렉션의 승인 상태입니다.
대상 그룹	
검색 불가능	컬렉션의 가시성에 대한 옵션입니다. 이 확인란을 선택하면 컬렉션이 포털의 검색 결과에 Learning 나타나지 않습니다. 기본적으로 모든 컬렉션을 검색할 수 있습니다.
메트릭	
평균 등급	컬렉션에 있는 콘텐츠의 평균 등급입니다.
릴리스 수명주기	
게시됨	컬렉션의 게시 날짜입니다.
계획한 게시 날짜	컬렉션의 예약된 게시 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컬렉션 양식

필드	설명
유효 기간	컬렉션의 폐기 날짜입니다.

Learning 내부 컨텐츠 양식

Learning 직원들이 새 컨텐츠를 학습하고 기술 세트를 향상할 수 있도록 내부 컨텐츠 양식을 사용하여 내부 Learning 코스를 생성합니다.

Learning 내부 컨텐츠 양식

필드	설명
내부 소스	생성되는 컨텐츠의 Learning 유형입니다. • 지식 문서 • **URL** • 무료 양식 • 퀴즈
지식 문서	Knowledge 컨텐츠에Learning 포함될 문서입니다. 이 필드는 내부 소스 필드에서 지식 문서를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
URL 도메인	내부 Learning 컨텐츠에 포함할 링크입니다. • **Youtube** • **Vimeo** • 기타 이 필드는 내부 소스 필드에서 **URL**을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
URL	선택한 도메인의 URL입니다. 이 필드는 내부 소스 필드에서 **URL**을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
제목	컨텐츠의 제목입니다 Learning .
코스 카탈로그	내부Learning 코스와 연결된 코스 카탈로그입니다.
수준	컨텐츠의 복잡성 수준입니다 Learning .
상태	내부 Learning 코스의 현재 상태입니다.
작성자	컨텐츠를 생성한 Learning 사용자의 이름입니다.
만료일	컨텐츠가 만료되기 전의 일 수입니다.
활성	컨텐츠가 사용 가능한 상태임을 표시하는 옵션입니다.
예상 기간	코스 컨텐츠의 총 기간(일 및 시간)입니다. 예를 들어 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. Knowledge 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Learning 내부 컨텐츠 양식

필드	설명
이미지	내부 Learning 코스와 관련된 이미지입니다.
세부사항	
간단한 설명	내부 컨텐츠에 대한 간략한 설명입니다.
설명	내부 컨텐츠에 대한 전체 설명입니다.
목표	생성되는 내부 컨텐츠의 최종 목표입니다.
대상 그룹	
검색 불가능	대상이 코스를 검색할 수 있는지 여부를 결정합니다. 코스를 검색할 수 없는 경우 할당할 수 없으며 포털의 검색 결과에 표시되지 않습니다.
메트릭	
평균 등급	컨텐츠에 부여되는 등급입니다.
릴리스 수명주기	
게시됨	내부 컨텐츠의 게시 날짜입니다.
계획한 게시 날짜	내부 컨텐츠의 게시 예정 날짜입니다.
유효 기간	내부 컨텐츠의 유효 종료 날짜입니다.

Learning 외부 컨텐츠 양식

외부 컨텐츠 양식의 Learning 필드 값에 대한 설명입니다.

학습 외부 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	외부 공급업체 학습 시스템에서 끌어오는 컨텐츠의 제목입니다.
상관 관계 ID	외부 시스템에서 생성되는 코스 항목의 고유 식별자입니다.
외부 소스	코스 항목을 끌어오는 외부 학습 시스템의 이름입니다.
활성	코스 항목이 활성 상태이며 사용 가능한 상태임을 표시하는 옵션입니다.
모바일 딥링크	외부 시스템에서 생성되는 딥링크입니다. 딥링크를 사용하면 네이티브 애플리케이션에서 코스로 이동할 수 있습니다.
URL	외부 시스템에서 코스 항목을 여는 데 사용되는 URL입니다.
설명	외부 학습 시스템에서 끌어오는 코스 항목에 대한 설명입니다.
유형	외부 학습 시스템과 상호작용하는 서비스 유형(온디맨드 밀어넣기 또는 예약된 끌어오기)입니다.
업데이트됨	코스 항목이 마지막으로 업데이트된 날짜와 시간입니다.
예상 기간	코스 항목을 완료하는 데 걸리는 총 예상 시간입니다.

학습 라이브러리 양식

학습 라이브러리 양식을 사용하여 학습 라이브러리를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습 라이브러리 양식

필드	설명
제목	카탈로그의 이름입니다.
활성	카탈로그를 사용할 수 있는지 나타내는 옵션입니다.
그룹에 적용 가능	그룹에 과정 할당을 활성화하는 옵션입니다. 주: 이 필드는 WFO/Coaching 애플리케이션에만 적용할 수 있습니다.
설명	카탈로그에 대한 설명입니다.
관리자 접근 제한	카탈로그를 볼 수 있는 직원 또는 카탈로그의 항목을 선별할 수 있는 직원입니다. 주: 이 필드는 제한 유형 필드에서 사용자 기준을 선택한 경우에만 표시됩니다.

학습 작업 양식

직원 센터의 할 일 페이지에서 완료할 수 있는 학습 작업을 직원에게 할당합니다.

학습 작업 양식

필드	설명
번호	학습 작업의 고유 식별자입니다.
담당자	학습 작업을 할당하려는 사용자입니다.
학습 라이브러리	학습 작업을 통해 할당된 학습 라이브러리의 이름입니다.
코스 항목	학습 작업을 통해 할당된 코스 항목의 이름입니다.
옵션	학습 작업을 필수가 아닌 것으로 만드는 옵션입니다.
상태	작업의 현재 상태입니다.
기한	담당자가 학습 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
시작한 사람	학습 작업을 생성한 사용자의 이름입니다.
간단한 설명	학습 작업의 추가 상세 정보입니다.

성과 양식

달성 정의를 생성하여 코스와 연결합니다.

성과 양식

필드	설명
이름	달성 정의의 이름입니다.
이미지	도전 과제를 지원하기 위해 첨부하는 관련 이미지입니다.
코스 카탈로그	달성 정의에 대한 연결된 코스 카탈로그입니다.
유형	달성 정의의 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

성과 양식

필드	설명
	• 인증 번호: • 배지
만료	도전 과제는 일정 기간이 지나면 만료됩니다.
설명	받은 성과에 대한 설명입니다.

달성 규칙 양식

달성 규칙을 생성하여 달성을 완료하기 위해 충족해야 하는 기준을 정의합니다.

달성 규칙 양식

필드	설명
이름	달성 규칙의 이름입니다.
달성	달성 규칙의 연결된 달성입니다.
활성	달성 규칙의 활성 여부입니다.
주문	달성이 표시되는 순서입니다.
완료 요구 사항	도전 과제 완료. 모든 항목 또는 항목 수가 필요한 경우.
항목 수	도전 과제를 달성하기 위해 완료해야 하는 항목의 수입니다. 이 필드는 완료 요구 사항 필드에서 항목 수를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
설명	달성 규칙에 대한 설명입니다.

학습 코스 카탈로그 양식

코스 카탈로그 양식을 사용하여 새 학습 코스 카탈로그를 생성합니다.

학습 코스 카탈로그 양식

필드	설명
제목	카탈로그의 이름입니다.
소유자	코스 카탈로그의 소유자입니다.
게시 플로우	코스를 게시하기 위한 플로우입니다. 코스 카탈로그를 즉시 게시하려면 인스턴스 게시 플로우를 사용합니다.
폐기 플로우	코스를 게시하기 위한 플로우입니다. 코스 카탈로그를 즉시 폐기하려면 인스턴스 폐기 플로우를 사용합니다.
설명	카탈로그에 대한 설명입니다.
관리	
관리자	코스 카탈로그에 적합한 관리자 역할입니다.
컨텐츠 속성	
연장 기간(일)	카탈로그 내의 모든 과정을 연장할 수 있는 기간(일)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습 코스 카탈로그 양식

필드	설명
보류 중인 폐기 기간(일)	코스에서 폐기할 때까지 남은 일 수입니다.

Learning 핵심의 컨텐츠 컬렉션 수명주기 스테이지

컬렉션의 상태를 전환하면 해당 수명주기 스테이지가 안내됩니다.

컬렉션 수명주기 스테이지

수명주기 스테이지 상태	설명
초안	새 컬렉션의 기본값입니다.
검토 중	검토 보류 중인 컬렉션입니다.
게시하도록 일정 예약됨	게시 예정인 컬렉션입니다.
게시됨	게시된 컬렉션입니다.
보류 중인 폐기	폐기 보류 중인 컬렉션입니다.
폐기됨	폐기된 컬렉션입니다.

Learning 앱과 함께 설치되는 구성요소

Learning 앱을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_lc.learning_admin	애플리케이션 구성을 설정합니다 Learning . 응용 프로그램의 모든 작업을 수행합니다. 모든 테이블에 대한 CRUD 액세스 권한을 보유합니다.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	애플리케이션에서 카탈로그와 카탈로그 그룹을 Learning 관리합니다.	sn_lc.catalog_group_manager
sn_lc.catalog_manager	애플리케이션에서 카탈로그를 Learning 관리합니다.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	애플리케이션에서 학습 작업 Learning 생성을 담당합니다.	sn_lc.task_creator
sn_lep.achievement_manager	애플리케이션에서 업적 Learning 을 생성하고 관리합니다.	sn_lep.achievement_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
업적 〔sn_lep_achievement〕	에 Learning구성된 모든 성과의 상세 정보를 저장합니다.
사용자 달성〔sn_lep_user_achievement〕	모든 사용자 업적에 대한 정보를 에 저장합니다 Learning.
달성 규칙 〔sn_lep_achievement_rule〕	에서 성과를 Learning정의하는 규칙을 정의합니다.
달성 규칙 항목 〔sn_lep_achievement_rule_item〕	에 모든 달성 규칙에 Learning대한 정보를 저장합니다.
달성 기술 〔sn_lep_m2m_achievement_skill〕	달성을 연결된 기술에 매핑합니다.

경력 평가

이 경력 평가 애플리케이션은 경력 발전에 도움이 되고 주제에 대한 학습자의 지식을 테스트하는 데 도움이 되는 시험을 생성할 수 있는 기능을 제공하는 시험 엔진으로 작동합니다.

경력 평가 는 에서 사용자의 경력 평가학습 경험을 향상시키는 시험 응시 애플리케이션입니다. 경력 평가 는 고유한 사용자 경험을 제공합니다. 백엔드에서 학습 관리자는 사용자를 위한 맞춤형 학습 여정을 생성하는 데 사용하는 경력 평가 시험 및 학습 경로를 생성합니다.

탐색

경력 발전을 촉진하는 데 도움이 되는 방법 경력 평가 알아보기

구성

경력 평가 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용

사용 방법 알아보기 경력 평가

참조

역할, 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 받기

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

경력 평가 탐색

의 경력 평가기능을 살펴보십시오.

애플리케이션 활성화

스토어에서 활성화할 경력 평가ServiceNow 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

주:
경력 평가 애플리케이션과 함께 직원 센터 사용할 수 있습니다. 의 Learning 일부 기능은 및 Employee Journey Management 응용 프로그램이 활성화 된 경우에만 HR Service Delivery 작동합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

라이선싱

경력 평가 는 새로운 EGD(Employee Growth and Development) 라이센스 모듈을 활용합니다. 이 라이센스 기능을 사용하면 등록된 ServiceNow 애플리케이션이 직원 프로파일 및 기타 추가 기준에 따라 앱에 대한 라이센스를 사용자에게 부여할 수 있습니다.

데이터 구성

경력 평가 은 선택적 데모 데이터와 함께 제공됩니다.

자세한 내용은 경력 평가 구성 및 경력 평가 참조 문서를 참조하십시오.

직원 센터에서의 경력 평가 사용

학습한 내용을 더 잘 이해하기 위해 사용합니다 경력 평가 . 즉각적인 주의가 필요한 항목에 대해 조치를 취하고 예정된 컨텐츠 항목 및 평가에 대한 최신 정보를 유지합니다.

자세한 내용은 경력 평가 사용 문서를 참조하십시오.

경력 평가 및 **Learning** 통합

경력 평가 와 통합되어 평가 기반 학습을 개선합니다 Learning . 학습자는 나의 학습에서 수강하는 다양한 코스에서 사용할 수 있는 퀴즈를 사용하여 학습 내용을 추적하고 지식을 평가할 수 있습니다.

자세한 내용은 내 사용 Learning 문서를 참조하십시오.

경력 평가 구성

다음을 설정하여 구성합니다 경력 평가 .

RCA 허용

를 설치한 경력 평가후 액세스 요청의 업데이트를 요청하는 RCA(제한된 호출자 접근) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다. 다음 RCA를 허용합니다.

- 대상 Human Resources 코어
- 대상 Journey Accelerator
- 대상 여정 디자이너

의존성

응용 프로그램은 경력 평가 , 경력 평가 및 경력 평가와 같은 경력 평가다른 응용 프로그램에 따라 다릅니다.

경력 평가 사용

시험을 생성하는 데 사용합니다 경력 평가 .

시험 카탈로그 생성

범주를 기준으로 시험을 구분할 수 있도록 시험 카탈로그를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.catalog_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 카탈로그 〉 새로 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시험 카탈로그 양식

필드	설명
이름	시험 카탈로그의 이름입니다.
관리자	시험 카탈로그의 관리자를 선택하는 옵션입니다.
소유자	시험 카탈로그를 소유한 사람입니다.
설명	시험 카탈로그 내용에 대한 설명입니다.

3. 제출을 선택합니다.

시험 카탈로그에 대한 사용자 액세스 정의

시험 카탈로그를 생성한 후 시험 카탈로그 수준의 사용자 액세스 기준을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.catalog_admin

관리자 목록의 일부로 구성된 사용자는 사용자 기준을 제공하거나 연결된 카탈로그의 소유자가 카탈로그에 대한 사용자 액세스를 정의할 수 있습니다.

시험 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 시험 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 카탈로그 〉 모두.
2. 사용자 액세스를 정의할 시험 카탈로그를 엽니다.
3. Can Read(읽을 수 있음) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
4. 시험 카탈로그에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.
5. Cannot Read(읽을 수 없음) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
6. 시험 카탈로그에 액세스할 수 없는 사용자를 추가합니다.

   주:
   사용자가 읽을 수 있음과 읽을 수 없음 관련 목록에 모두 있는 경우 읽을 수 없음이 우선하며, 사용자는 해당 시험 카탈로그에 액세스할 수 없습니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. Can Contribute(기고할 수 있음) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
9. 시험 카탈로그에 기고할 수 있는 사용자를 추가합니다.
10. 저장을 선택합니다.
11. Cannot Contribute(기고할 수 없음) 탭에서 Edit(편집)를 선택합니다.
12. 시험 카탈로그에 기고할 수 없는 사용자를 추가합니다.
13. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

카탈로그에 시험 추가

에서 시험 카탈로그에 경력 평가시험을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.catalog_admin

시험 카탈로그를 생성합니다. 자세한 내용은 시험 카탈로그 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 카탈로그 〉 모두.
2. 시험을 추가할 시험 카탈로그를 엽니다.
3. 시험 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 시험 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

시험 생성

에서 경력 평가시험을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.catalog_admin

관리자 목록의 일부로 구성된 사용자는 사용자 기준을 제공하거나 연결된 카탈로그의 소유자가 시험을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 〉 새로 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 시험 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.

결과
시험은 초안 상태로 생성됩니다.

> **주:**
> 시험은 최소 한 개 이상의 문항과 두 개의 옵션이 있고 필요한 옵션 수가 정답으로 표시된 경우에만 게시할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
시험에 질문을 추가합니다. 시험에 문제 추가 문서를 참조하십시오.

시험에 문제 추가

에서 경력 평가시험 문제를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.catalog_admin

관리자 목록의 일부로 구성된 사용자는 사용자 기준을 제공하거나 연결된 카탈로그의 소유자가 시험 문제를 추가할 수 있습니다.

시험을 생성합니다. 시험 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 〉 모두.
2. 질문을 추가할 시험을 선택합니다.
3. 시험이 게시됨 상태인 경우 편집으로 이동을 선택합니다.
4. 질문 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 질문 양식 문서를 참조하십시오.
6. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
질문에 옵션을 추가합니다. 질문에 옵션 추가 문서를 참조하십시오.

질문에 옵션 추가

에서 경력 평가질문에 대한 옵션을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.catalog_admin

관리자 목록의 일부로 구성된 사용자는 사용자 기준을 제공하거나 연결된 카탈로그의 소유자가 시험 문제에 대한 옵션을 추가할 수 있습니다.

시험을 생성합니다. 시험 생성 문서를 참조하십시오.

질문을 만듭니다. 시험에 문제 추가 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 〉 모두.
2. 질문을 추가할 시험을 선택합니다.
3. 시험이 게시됨 상태인 경우 편집으로 이동을 선택합니다.
4. 옵션을 추가할 질문을 선택합니다.
5. 질문 옵션 섹션에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 질문 옵션 양식 문서를 참조하십시오.
7. 제출을 선택합니다.

에서 학습 경로에 시험 추가 경력 평가

에서 학습 경로 경력 평가내에 콘텐츠 항목으로 시험을 추가하는 내부 학습 컨텐츠를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lc.catalog_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 학습 〉 컨텐츠 〉 내부 콘텐츠.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 값에 대한 설명은 학습 내부 컨텐츠 양식 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

관련 정보

학습 내부 컨텐츠 양식

시험 인스턴스 보기

시험 인스턴스를 확인하여 사용자에게 할당된 시험의 응시 횟수, 점수 및 완료 상태를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

관리자 목록의 일부로 구성되거나 카탈로그의 소유자인 sn_exam.catalog_admin 역할을 가진 사용자만 연결된 카탈로그 내에서 시험 인스턴스를 볼 수 있습니다. 시험에 할당된 사용자는 관련 시험 인스턴스도 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 〉 시험 인스턴스.
   인스턴스 상태에 따라 다음 모듈을 사용할 수 있습니다.
   - 모두: 모든 상태의 시험 인스턴스를 표시합니다.
   - 할당됨: 아직 시도하지 않은 시험 인스턴스를 표시합니다.
   - 진행 중: 진행 중인 시험 인스턴스를 표시합니다.
   - 완료: 완료된 시험 인스턴스가 표시됩니다.
2. 필수 모듈에서 보려는 시험 인스턴스 번호를 선택합니다.
3. 양식의 필드를 검토합니다.
   필드 값에 대한 설명은 시험 인스턴스 양식 문서를 참조하십시오.

시험 인스턴스 시도 횟수 보기

사용자가 시험 인스턴스 응시 횟수를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

관리자 목록의 일부로 구성되거나 카탈로그의 소유자인 sn_exam.catalog_admin 역할을 가진 사용자만 연결된 카탈로그 내에서 시험 인스턴스를 볼 수 있습니다. 시험에 할당된 사용자는 관련 시험 인스턴스 시도를 볼 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 경력 평가 〉 시험 〉 시험 인스턴스.
   인스턴스 상태에 따라 다음 모듈을 사용할 수 있습니다.
   - 모두: 모든 상태의 시험 인스턴스를 표시합니다.
   - 할당됨: 아직 시도하지 않은 시험 인스턴스를 표시합니다.
   - 진행 중: 진행 중인 시험 인스턴스를 표시합니다.
   - 완료: 완료된 시험 인스턴스가 표시됩니다.
2. 필수 모듈에서 보려는 시험 인스턴스 번호를 선택합니다.
3. 보려는 시험 인스턴스 응시 횟수를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 양식의 필드를 검토합니다.
   필드 값에 대한 설명은 시험 인스턴스 시도 양식 문서를 참조하십시오.

경력 평가 참조

시스템 속성 및 설치된 경력 평가 테이블에 대한 모든 정보가 여기에 나열됩니다.

경력 평가 앱과 함께 설치되는 구성요소

경력 평가 앱을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

시스템 속성

속성	설명
sn_lep.show_exam_guidelines	사용자가 퀴즈를 시작하기 전에 시험 가이드라인 팝업을 표시하는 속성입니다.

설치되는 역할

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_exam.admin	애플리케이션 구성을 설정합니다 경력 평가 .	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	에서 경력 평가카탈로그를 만들고 관리합니다.	sn_exam.catalog_admin

설치되는 테이블

테이블	설명
시험 카탈로그 〔sn_exam_catalog〕	에서 작성된 모든 카탈로그를 경력 평가저장합니다.
시험 〔sn_exam_exam〕	모든 시험에 대한 정보를 에 저장합니다 경력 평가.
시험 인스턴스〔sn_exam_instance〕	모든 시험 인스턴스를 경력 평가에 저장합니다.
시험 인스턴스 시도 〔sn_exam_instance_attempt〕	모든 시험 인스턴스 시도를 경력 평가에 저장합니다.
시험 카탈로그 기고 불가 〔sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute〕	에서 시험 카탈로그 경력 평가에 시험을 추가할 수 없는 사용자 목록입니다.
시험 카탈로그 응시 불가 〔sn_exam_m2m_catalog_cannot_take〕	의 시험 카탈로그에서 시험에 경력 평가응시할 수 없는 사용자 목록입니다.
시험 카탈로그 기고 가능 〔sn_exam_m2m_catalog_can_contribute〕	에서 경력 평가시험 카탈로그에 시험을 추가할 수 있는 사용자 목록입니다.
시험 카탈로그 응시 가능 〔sn_exam_m2m_catalog_can_take〕	의 시험 카탈로그에서 시험에 경력 평가응시할 수 있는 사용자 목록입니다.
질문 〔sn_exam_question〕	시험 경력 평가의 문제를 저장합니다.
질문 옵션 〔sn_exam_question_option〕	시험 문제 옵션을 에 저장합니다 경력 평가.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
시험 질문 응답(sn_exam_question_response)	시험 문제에 대한 응답을 에 저장합니다 경력 평가.

시험 양식

시험 양식을 사용하여 시험을 생성합니다.

시험 양식

필드	설명
이름	시험의 이름입니다.
카탈로그	관련 시험 카탈로그입니다.
지속 시간	시험 예정 시간입니다.
대기 시간 재시도	사용자가 시험에 재응시할 수 있을 때까지 대기하는 시간입니다.
상태	시험의 현재 상태입니다.
소유자	시험을 소유한 사람입니다.
활성	시험 사용을 보장하기 위한 옵션입니다.
설명	시험 내용에 대한 설명입니다.
컨텐츠	
지시사항	시험에 응시할 때 따라야 할 단계입니다.
메시지 전달	시험에 합격한 후 나타나는 메시지입니다.
실패 메시지	응시자가 시험에 합격하기 위한 최소 점수 이상을 달성하지 못한 경우 나타나는 메시지입니다.
결과	
통과 백분율	시험에 합격하는 데 필요한 최소 백분율입니다.
질문 임의화	질문이 임의 순서로 표시되도록 허용하는 옵션입니다.

질문 양식

질문 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

질문 양식

필드	설명
질문	시험에 표시되는 문제입니다.
활성	질문을 활성화하는 옵션입니다. 활성 옵션을 선택하면 사용자가 시험에 응시할 때 문제가 표시됩니다.
시험	질문과 관련된 시험입니다.
추가 정보	
유형	질문에 대한 옵션의 형식입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문 양식

필드	설명
	• 선택 • 다중 선택
점수	문제에 할당된 점수입니다.
주문	질문 순서에서 질문이 표시되는 위치입니다.

질문 옵션 양식

질문 옵션 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

질문 옵션 양식

필드	설명
이름	질문에 대해 표시되는 옵션입니다.
주문	옵션 시퀀스에서 옵션이 표시되는 위치입니다.
질문	옵션과 관련된 질문입니다.
정답	질문에 대해 원하는 대답입니다. 확인란을 선택하면 점수가 매겨진 질문에 대한 정답으로 옵션이 등록됩니다.
활성	이 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자가 옵션을 볼 수 있습니다.

학습 내부 컨텐츠 양식

의 학습 경로 내에 시험을 콘텐츠 항목으로 추가하려면 학습 내부 경력 평가콘텐츠 양식을 사용합니다.

학습 내부 컨텐츠 양식

필드	설명
내부 소스	생성되는 학습 컨텐츠의 유형입니다. 퀴즈를 선택하여 학습 경로에 시험을 추가합니다.
퀴즈	학습 경로에 추가할 시험입니다. 이 필드는 내부 소스 필드에서 퀴즈를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
제목	학습 컨텐츠의 제목입니다.
코스 카탈로그	내부 학습 코스와 연결된 코스 카탈로그입니다.
수준	학습 컨텐츠의 복잡성 수준입니다.
상태	내부 학습 코스의 현재 상태입니다.
작성자	학습 컨텐츠를 생성한 사용자의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

학습 내부 컨텐츠 양식

필드	설명
만료일	컨텐츠가 만료되기 전의 일 수입니다.
활성	컨텐츠가 사용 가능한 상태임을 표시하는 옵션입니다.
예상 기간	코스 컨텐츠의 총 기간(일 및 시간)입니다. 예를 들어, 비디오의 경우 비디오의 길이입니다. Knowledge 문서의 경우, 기간은 문서 길이를 기준으로 예상됩니다.
이미지	내부 학습 코스와 연결된 이미지입니다.
세부사항	
간단한 설명	내부 컨텐츠에 대한 간략한 설명입니다
설명	내부 컨텐츠에 대한 전체 설명입니다.
목표	생성되는 내부 컨텐츠의 최종 목표입니다.
대상 그룹	
검색 불가능	대상이 코스를 검색할 수 있는지 여부를 결정합니다. 코스를 검색할 수 없는 경우 할당할 수 없으며 포털의 검색 결과에 표시되지 않습니다.
메트릭	
평균 등급	컨텐츠에 부여되는 등급입니다.
릴리스 수명주기	
게시됨	컨텐츠의 게시 날짜입니다.
계획한 게시 날짜	내부 컨텐츠의 게시 예정 날짜입니다.
유효 기간	컨텐츠가 유효할 때까지의 일 수입니다.

시험 인스턴스 양식

시험 인스턴스 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

시험 인스턴스 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 고유한 시험 인스턴스 번호입니다.
담당자	시험 인스턴스에 할당된 사용자의 이름입니다.
점수	사용자가 획득한 최신 마크입니다.
점수 백분율	사용자가 최근 획득한 점수의 백분율입니다.
시험	시험 인스턴스와 관련된 시험의 이름입니다.
상태	시험 인스턴스의 현재 상태입니다.
결과	시험 인스턴스의 통과 또는 실패 상태입니다.
현재 완료된 시도	현재 완료된 시도 횟수입니다.
시간 재시도	다음 시도 전까지 대기 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시험 인스턴스 시도 양식

시험 인스턴스 시도 양식의 필드 값에 대한 설명입니다.

시험 인스턴스 시도 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 고유한 시험 인스턴스 응시 횟수입니다.
시도 횟수	시험의 현재 시도 번호입니다.
총 질문 수	시험의 총 문항 수입니다.
올바른 질문	사용자가 올바르게 답변한 총 질문 수입니다.
점수	사용자가 획득한 최신 마크입니다.
점수 백분율	사용자가 최근 획득한 점수의 백분율입니다.
시험 인스턴스	시험 인스턴스 시도와 관련된 시험 인스턴스 번호입니다.
상태	시험 인스턴스 시도의 현재 상태입니다.
결과	시험 인스턴스 시도의 통과 또는 실패 상태입니다.
시작 시간	시험 인스턴스 시도의 시작 시간입니다.
종료 시간	시험 인스턴스 시도의 종료 시간입니다.
현재 위치	시험 인스턴스 시도를 중단하기 전에 사용자가 있었던 위치입니다. • 질문 순서 • 검토 • 점수

멘토링

이 ServiceNow# 멘토링 애플리케이션은 멘토링을 원하는 개인과 경험 많은 멘토를 연결하는 플랫폼입니다. 멘티와 멘토 모두에게 원활한 경험을 제공합니다.

멘토링 에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

등록

직원은 등록 기본 설정(기술, 중점 영역 및 기타 멘토링 선호)을 표시하여 멘티/멘토로 등록하거나 두 역할 모두로 등록할 수 있습니다. 자세한 내용은 멘토 또는 멘티로 등록 문서를 참조하십시오.

기술 기본 설정

멘티는 멘토십 등록 기본 설정 중 하나에 따라 기술을 선택할 수 있습니다. 멘토는 멘토링 지원을 제공할 수 있는 기술을 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 기술 검색 및 추가 문서를 참조하십시오.

추천 멘토

등록된 멘티는 등록 선호도에 따라 멘토 제안을 즉시 볼 수 있으며, 적절한 멘토를 선택할 수 있도록 추가 매치 인사이트 및 멘토 전문 지식을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 추천 멘토 보기 문서를 참조하십시오.

멘토 검색

직원은 이름, 직무 프로파일로 멘토를 검색할 수 있습니다. 또한 추가 필터를 사용하여 멘토 목록에서 검색할 수도 있습니다.

자세한 내용은 멘토 검색 문서를 참조하십시오.

인사이트 카드 일치

직원, 멘티 및 멘토 모두 자신이 설정한 기술과 선호도에 따라 계산된 일치 점수를 기반으로 일치 통찰력을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 매칭되는 인사이트 보기 문서를 참조하십시오.

시작하기

멘토링 탐색 탐색 에 대한 자세한 정보 멘토링	멘토링 구성 멘토 구성	멘토링 사용 사용
멘토링 사용 사용	멘토링 참조 참조	

멘토링 탐색

멘토링 는 직원이 의미 있는 멘토링 관계를 찾고 구축하여 직원의 성장과 참여를 촉진할 수 있는 기회를 제공하는 새롭고 현대적인 플랫폼입니다.

멘토링 탐색

를 설정하고 사용하는 멘토링방법에 대해 알아봅니다.

애플리케이션 활성화

스토어에서 활성화할 멘토링ServiceNow 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
멘토링 애플리케이션과 함께 직원 센터 사용할 수 있습니다. 일부 기능은 멘토링 응용 프로그램이 활성화 된 경우에만 직원 성장 및 개발 활동 작동합니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

라이선싱

멘토링 는 새로운 EGD(Employee Growth and Development) 라이센스 모듈을 활용합니다. 이 라이센스 기능을 사용하면 등록된 ServiceNow 애플리케이션이 직원 프로파일 및 기타 추가 기준에 따라 앱에 대한 라이센스를 사용자에게 부여할 수 있습니다.

데이터 구성

멘토링 은 선택적 데모 데이터와 함께 제공됩니다.

자세한 내용은 멘토링 구성 및 멘토링 참조 문서를 참조하십시오.

멘토링 사용

학습한 내용을 더 잘 이해하기 위해 사용합니다 멘토링 . 즉각적인 주의가 필요한 항목에 대해 조치를 취하고 예정된 컨텐츠 항목, 코스 등을 최신 상태로 유지합니다.

자세한 내용은 멘토링 사용 문서를 참조하십시오.

기술 인텔리전스 및 멘토링 통합

멘토링 멘토/멘티를 위한 기술 기반 권장 사항에 통합 기술 인텔리전스 합니다.

멘토링 홈페이지

멘토링 홈페이지에서는 모든 멘토링 관계, 요청 및 프로그램에 대한 조감도를 제공합니다.

개요

개요 탭은 에서 탐색직원 센터한 후 액세스할 멘토링 때 가장 먼저 표시되는 것입니다. 이 탭을 사용하여 현재 멘토링, 멘토링 요청, 추천 멘토를 확인하고 멘토링에 대해 자세히 알아보십시오.

귀하의 멘토링

멘토십 탭을 사용하여 조직 전체에서 인기 있는 코스를 찾을 수 있습니다. 학습 팀에서 홍보한 강조 표시된 컨텐츠, 인기 있는 학습 관련 검색어, 나와 유사한 학습자를 기반으로 한 추천 컨텐츠를 탐색할 수 있습니다.

멘토링 구성

구성 중 멘토링.

시작하기 전에
에 대한 멘토링종속 플러그인 및 앱을 설치합니다.

필요한 역할: sn_ecn.mentoring_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
관리자가 스토어에서 앱을 ServiceNow 설치하면 멘토링 개인 경력 성장 및 개발 계획에 대한 학습, 기술 식별, 포부 및 계획이 통합됩니다.

프로시저

1. ServiceNow Store 로 이동하여 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

2. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

3. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

   데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
RCA 허용

설치 멘토링 후 액세스 요청의 업데이트를 요청하는 RCA(제한된 호출자 접근) 승인 메시지가 나타날 수 있습니다. 다음 RCA를 허용합니다.

- 대상 Human Resources 코어
- 대상 Journey Accelerator
- 대상 여정 디자이너

의존성

멘토링 애플리케이션은 및 직원 프로파일등의 다른 애플리케이션에 직원 성장 및 개발 활동 종속됩니다.

프로그램 멘토링 생성

멘티가 채택할 수 있는 맞춤형 멘토링 프로그램을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ecn.mentoring_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 멘토링 〉 프로그램.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

멘토링 프로그램 양식

필드	설명
이름	프로그램의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
최소 기간	프로그램의 최소 기간(월)
기본 기간	프로그램의 기본 기간(월)입니다.
상태	프로그램의 상태입니다.
최대 기간	프로그램의 최대 기간(월)입니다.

새 멘토링 참가자 추가

관리자가 멘토링 프로그램에 참여할 멘토 또는 멘티로 팀의 구성원을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ecn.mentoring_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 멘토링 〉 참가자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

멘토링 참가자 양식

필드	설명
직원	참가자로 추가할 직원의 이름입니다.
프로그램	참가자를 추가할 프로그램의 이름입니다.
유형	참가자 유형 ○ 멘토 ○ 멘티
상태	참가자의 상태입니다. ○ 초안 ○ 등록됨 ○ 사용할 수 없음

관계 멘토링 생성

관리자는 두 직원 간에 멘토링 관계를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ecn.mentoring_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 멘토링 〉 관계.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드 값에 대한 설명은 멘토링 관계 양식 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

멘토링 사용

를 직원 센터 사용하여 멘토링 학습 및 성과에 액세스합니다.

멘토 또는 멘티로 등록

멘토 또는 멘티로 등록하여 동료들로부터 새로운 방식으로 배울 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링.
2. 시작하기를 선택합니다.
3. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 멘티가 되고 싶어요.
   - 멘토가 되고 싶어요.

   주:
   둘 다 할 수 있지만 멘티와 멘토로 별도로 등록해야 합니다.
4. 다음을 선택하고 마법사에 표시되는 질문에 대답합니다.

멘티 기본 설정 추가

멘티로서 기본 설정을 추가하여 경력을 안내할 올바른 멘토를 찾으십시오.

시작하기 전에

멘티로 등록합니다. 자세한 내용은 멘토 또는 멘티로 등록 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 멘티

프로시저

1. 멘티 기본 설정 마법사에서 다음 질문에 대답합니다.
2. 기술 검색 옵션을 사용하여 멘토가 도움을 줄 수 있는 기술을 추가합니다.
   기술을 추가하려면 을 참조하십시오 기술 검색 및 추가.
3. 다음을 선택합니다.
4. **What are looking from your mentor?** 질문에서 적합한 멘토와 매칭하는 데 도움이 되는 기본 설정을 지정합니다.

   주:
   기본 설정을 하나 이상 선택하십시오.

기본 설정	설명
멘토가 어떤 업계 전문 지식을 갖기를 원하십니까?	사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 항공 우주 ○ 인공 지능 ○ 회계 ○ 재무 서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 설정	설명
	○ 소비재 ○ 보건 ○ 통신 ○ 정부 행정
멘토와 함께 어떤 관심 주제에 집중하고 싶습니까?	사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 경력 경로 개발 ○ 리더십 개발 ○ 문제 해결 ○ 피드백 활용 ○ 의사 결정 ○ 네트워킹
멘토가 어떤 커뮤니티에 참여하기를 원하십니까?	사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 작업 공간의 여성 ○ BIPOC 직원 리소스 그룹 ○ LGBTQ+ 직원 리소스 그룹 ○ 퇴역 군인 ○ 일하는 부모 ○ 커리어 초보자

5. 다음을 선택합니다.

6. '다른 멘토 기본 설정' 질문에서 원하는 대로 옵션을 추가하거나 제거합니다.

기타 기본 설정	
멘토를 어느 부서 출신으로 하시겠습니까?	멘토를 원하는 부서를 추가하는 옵션입니다.
어떤 역할을 맡고 싶으신가요?	특정 역할의 멘토를 검색하는 옵션입니다.
어떤 시간대가 가장 적합합니까?	적절한 시간대를 추가하는 옵션입니다.
어떤 위치가 가장 적합합니까?	멘토를 만날 적절한 위치를 추가하는 옵션입니다.
어떤 언어로 의사 소통합니까?	기본 설정 언어를 선택하는 옵션입니다.

7. 등록을 선택합니다.

> **주:**
> 아직 멘티로 등록할 준비가 되지 않은 경우 초안으로 저장을 선택하여 기본 설정을 저장할 수도 있습니다.

기술 검색 및 추가

기술 이름이나 키워드를 검색하여 해당 기술을 전문으로 하는 멘토를 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
멘티로 등록합니다. 참조 멘토 또는 멘티로 등록

필요한 역할: 멘티

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 〉.

멘토 검색

이름, 직업 프로필 또는 원하는 다른 기준으로 멘토를 검색하십시오. 추가 필터를 사용하여 멘토 목록에서 검색할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.

멘티 기본 설정 수정

멘티는 자신의 기술, 중점 분야, 멘토와 논의하고 싶은 관심 주제에 따라 기본 설정을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 멘티

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.
2. Edit preferences(기본 설정 편집) 드롭다운에서 **Edit mentee** preferences(멘티 기본 설정 편집)를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 멘티 기본 설정 편집 양식 문서를 참조하십시오.
4. 저장 및 닫기를 선택합니다.

멘토 기본 설정 수정

멘토는 자신의 기술, 중점 분야 및 멘토와 논의하고 싶은 관심 주제를 기반으로 기본 설정을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 멘토

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.
2. Edit preferences(기본 설정 편집) 드롭다운에서 **Edit mentor** preferences(멘토 기본 설정 편집)를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 값에 대한 설명은 멘토 기본 설정 양식 문서를 참조하십시오.

4. 저장 및 닫기를 선택합니다.

연결 요청

나에게 딱 맞는 멘토와의 연결을 요청하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.
2. 제안된 멘토 섹션에서 멘토의 프로파일에 대한 연결을 선택합니다.

> **주:**
> 기본 설정을 지정한 후에만 추천 멘토를 볼 수 있습니다.

3. 멘토링 기간 드롭다운에서 기간을 선택합니다.
4. 메시지 필드에 요청 메시지를 추가합니다.
5. 보내기를 선택합니다.

추천 멘토 보기

등록된 멘티는 등록 기본 설정에 따라 멘토 제안을 즉시 볼 수 있으며, 적절한 멘토를 선택할 수 있도록 추가 매치 인사이트 및 멘토 전문 지식을 볼 수도 있습니다.

시작하기 전에

멘티로 등록합니다. 멘토 또는 멘티로 등록 문서를 참조하십시오.

멘티 기본 설정을 추가합니다. 멘티 기본 설정 추가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 직원(멘티)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.
2. 추천 멘토 섹션에서 기본 설정에 따라 관련 일치 항목 목록을 봅니다.
3. 추천 멘토와 연결하거나 검색 옵션을 사용하여 다른 멘토를 검색할 수 있습니다.

매칭되는 인사이트 보기

기본 설정의 일치 점수를 기반으로 계산되는 인사이트 일치 점수를 봅니다.

시작하기 전에

멘티로 등록합니다. 멘토 또는 멘티로 등록 문서를 참조하십시오.

멘티 기본 설정을 추가합니다. 멘티 기본 설정 추가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 직원(멘티/멘토)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.
2. 추천 멘토에서 추천 멘토의 햄버거 메뉴를 클릭합니다.
3. 일치 인사이트 보기를 선택하고 제안된 멘토 또는 멘티에 대한 다음 일치 정보를 봅니다.
   - 중점 영역
   - 기술
   - 언어
4. 닫기를 선택하여 일치 인사이트 카드 보기를 닫습니다.

멘토링 요청 보기

다른 사람에게서 보내거나 받은 멘토링 요청을 추적합니다.

시작하기 전에

멘티 또는 멘토로 등록합니다. 멘토 또는 멘티로 등록 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 직원(멘티/멘토)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 커리어 〉 멘토링 〉 개요.
2. 멘토링 요청 섹션에서는 다음 정보에서 정보를 보도록 선택할 수 있습니다.

> **주:**
> 가장 최근 요청 및 가장 오래 전 순으로 요청 목록을 정렬할 수도 있습니다.

멘토링 참조

멘토링 EGD 참조

멘토링 관계 양식

멘토링 관계 양식을 사용하여 멘티와 멘토 간의 새 관계를 시작합니다.

멘토링 관계 양식

필드	설명
멘티	멘티의 이름입니다.
멘토	멘토의 이름입니다.
지속 시간	프로그램의 기본 기간(월)입니다.
상태	프로그램의 상태입니다.
시작 날짜	관계가 시작되는 날짜입니다.
종료 날짜	관계가 종료되어야 하는 날짜입니다.
상세 정보 요청	
요청 날짜	관계가 요청된 날짜입니다.
철회 날짜	관계를 철회해야 하는 날짜입니다.
요청 참고 사항	관계 요청에 대한 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

멘토링 관계 양식

필드	설명
상세 정보 거부	
거부 사유	관계를 거부하는 이유입니다.
거부 날짜	관계의 적위 날짜입니다.
거부 참고 사항	관계가 거부된 이유에 대한 자세한 정보입니다.

멘티 기본 설정 편집 양식

이 양식을 사용하여 멘티로서의 기본 설정을 기록합니다.

멘티 기본 설정 편집 양식

필드	설명
다른 기술 찾기	기술 이름 또는 키워드를 사용하여 기술을 찾는 검색 창입니다.
멘토링 중점 영역	
멘토가 어떤 업계 전문 지식을 갖기를 원하십니까?	사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 항공 우주 • 인공 지능 • 회계 • 재무 서비스 • 소비재 • 보건 • 통신 • 정부 행정
멘토와 함께 어떤 관심 주제에 집중하고 싶습니까?	사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 경력 경로 개발 • 리더십 개발 • 문제 해결 • 피드백 활용 • 의사 결정 • 네트워킹
멘토가 어떤 커뮤니티에 참여하기를 원하십니까?	사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 작업 공간의 여성 • BIPOC 직원 리소스 그룹 • LGBTQ+ 직원 리소스 그룹 • 퇴역 군인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

멘티 기본 설정 편집 양식

필드	설명
	• 일하는 부모 • 커리어 초보자
기타 기본 설정	
멘토를 어느 부서 출신으로 하시겠습니까?	멘토를 원하는 부서를 추가하는 옵션입니다.
어떤 역할을 맡고 싶으신가요?	특정 역할의 멘토를 검색하는 옵션입니다.
어떤 시간대가 가장 적합합니까?	적절한 시간대를 추가하는 옵션입니다.
어떤 위치가 가장 적합합니까?	멘토를 만날 적절한 위치를 추가하는 옵션입니다.
어떤 언어로 의사 소통합니까?	기본 설정 언어를 선택하는 옵션입니다.

멘토 기본 설정 양식

이 양식을 사용하여 멘토로서의 기본 설정을 기록합니다.

멘토 기본 설정 편집 양식

필드	설명
멘토 프로필	다른 사용자에게 프로파일을 표시하는 옵션입니다.
기술 강점	멘토로서의 모든 기술과 강점 목록.
멘토링 중점 영역	
멘티와 어떤 업계 전문 지식을 공유할 수 있나요?	선택할 수 있는 옵션: • 항공 우주 • 인공 지능 • 회계 • 재무 서비스 • 소비재 • 보건 • 통신 • 정부 행정
멘티와 어떤 관심 주제에 대해 토론할 수 있습니까?	선택할 수 있는 옵션: • 경력 경로 개발 • 리더십 개발 • 문제 해결 • 피드백 활용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

멘토 기본 설정 편집 양식

필드	설명
	• 의사 결정 • 네트워킹
멘티가 배울 수 있도록 돕고 싶은 커뮤니티는 무엇입니까?	선택할 수 있는 옵션: • 작업 공간의 여성 • BIPOC 직원 리소스 그룹 • LGBTQ+ 직원 리소스 그룹 • 퇴역 군인 • 일하는 부모 • 커리어 초보자
기타 기본 설정	
어떤 시간대가 가장 적합합니까?	적절한 시간대를 추가하는 옵션입니다.
어떤 위치가 가장 적합합니까?	멘토를 만날 적절한 위치를 추가하는 옵션입니다.
어떤 언어로 의사 소통합니까?	기본 설정 언어를 선택하는 옵션입니다.
한 번에 몇 명의 멘티를 맡을 의향이 있습니까?	1명 또는 2명의 멘티 중에서 선택할 수 있는 옵션입니다.

기술 인텔리전스

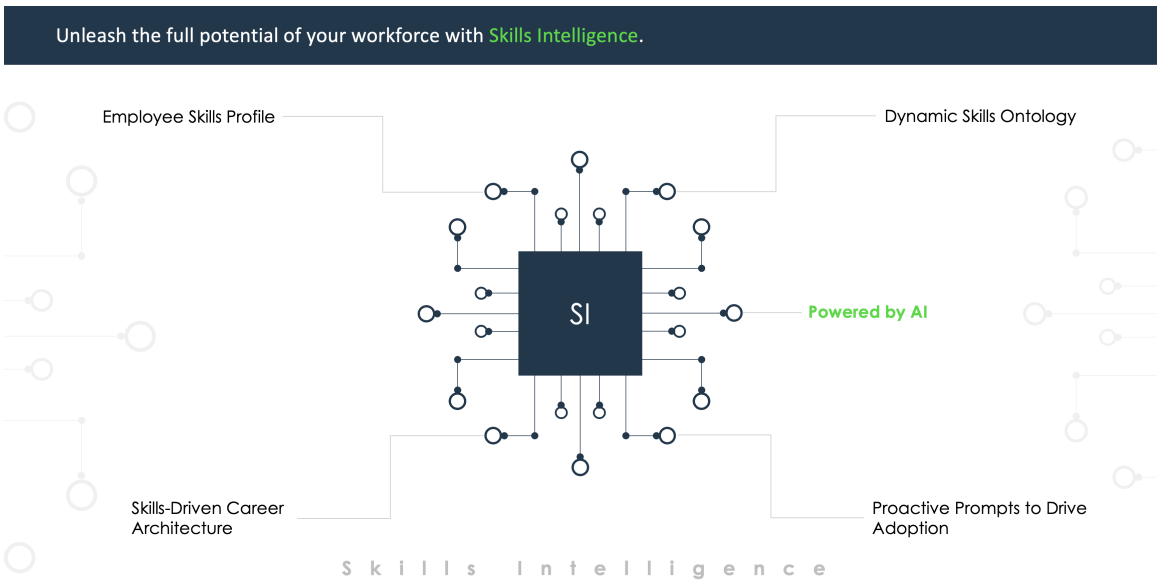
애플리케이션은 ServiceNow# 기술 인텔리전스 조직에서 기술을 기반으로 하는 인력을 개발하는 데 사용할 수 있는 AI 기반 플랫폼입니다.

중요사항:
기술 인텔리전스 는 인공 지능(AI)을 사용하여 조직이 인재 관리 및 직원 개발을 위해 기술 데이터를 활용할 수 있도록 지원합니다. 기술 관리 애플리케이션을 사용하면 기술 및 기술 범주를 수동으로 생성하고 사용자에게 수동으로 할당할 수도 있습니다. 플러그인(com.sn_skills_int)을 기술 인텔리전스 활성화하면 플러그인(com.snc.skills_management)도 활성화됩니다 기술 관리 . 기술 관리에 대한 자세한 내용은 Skills Management 문서를 참조하십시오.

(EGD) 및 기술 인텔리전스를 사용하여 Employee Growth and Development 경력 포부의 일부로 필수 기술을 향상시켜 직원에게 권한을 부여할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 인텔리전스 오퍼링



애플리케이션의 핵심 구성 요소는 기술 인텔리전스 동적 AI 기반 기술 온톨로지, AI 모델, 채택을 촉진하기 위한 사전 예방적 프롬프트 및 포괄적인 기술 프로필입니다.

동적 **AI** 기반 기술 온톨로지

동적 AI 기반 기술 온톨로지는 조직이 기술, 역할 및 직원 간의 관계를 정의하고 측정하는 데 도움이 될 수 있습니다. 기술 온톨로지는 학습된 의사 결정을 안내하고 기술 격차를 효과적으로 해결하는 실행 가능한 데이터를 제공합니다. AI를 기반으로 하는 기술 온톨로지는 기술에 대한 정보를 지속적으로 학습, 추론, 수집 및 유지 관리하므로 조직에서 데이터를 수동으로 업데이트할 필요가 없습니다. 조직의 내부 데이터로 기술 온톨로지를 보강하여 온톨로지를 더욱 보강할 수 있습니다.

기술 기반 경력 데이터

조직의 경력 데이터를 기술과 매칭하여 실제 직무 역할을 관련 기술에 맞추어 직원의 발전을 향상할 수 있습니다. 직원들이 현재 역할에서 탁월한 능력을 발휘할 수 있도록 권한을 부여하는 동시에 회사 내에서 미래의 성장과 발전을 위한 기회를 육성할 수 있습니다.

AI 모델

스킬 온톨로지에 내장된 AI 모델을 통해 조직은 서로 다른 스킬 간의 링크를 설정하고 스킬을 직책에 연결할 수 있습니다. AI 알고리즘은 다양한 데이터 소스에서 수집된 집계된 기술 데이터를 일치, 감지 및 정규화하고 온톨로지 내에서 상호 연결을 생성하는 데 사용됩니다. 이러한 모델을 통해 조직은 기술 출력을 인식하고, 기술 격차를 식별하고, 직원에게 기술 및 학습 권장 사항을 제공할 수 있습니다. 또한 조직은 AI를 활용하여 개별 직원에게 매핑해야 하는 기술을 결정하는 권장 사항을 보낼 수 있습니다.

사전 예방적 프롬프트 채택을 촉진하기 위해

직원과 관리자에게 프롬프트를 사전에 전송하여 조직에서 채택을 촉진하여 자연스러운 업무 흐름에서 특정 작업을 수행할 수 있도록 합니다. 예를 들어 프롬프트를 사용하여 직원에게 기술 업데이트를 요청하거나 관리자가 팀의 기술을 확인하도록 할 수 있습니다. , , Microsoft OutlookZoom및 SMS(Short Messaging Services)와 같은 Microsoft Teams여러 참여 채널에서 사용할 사전 예방적 프롬프트 수 있습니다. 직원이 기술을 쉽게 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 기술 프로파일

재능이 가지고 있는 기술에 대한 포괄적인 관점을 통해 재능에 대한 완전한 이해를 구축하십시오. 직원들은 기술 프로필을 정기적으로 모니터링하고 업데이트하여 역동적인 비즈니스 환경에서 성공하기 위한 지식과 역량을 얻을 수 있습니다. 직원은 기술 프로필을 활용하여 이력서 또는 LinkedIn 프로필에서 기술을 쉽게 임포트할 수 있습니다.

시작하기

탐색 애플리케이션이 고객의 여정Employee Growth and Development에 어떻게 기술 인텔리전스 도움이 되는지 알아보십시오.	설치 및 구성 앱 및 관련 기능을 설치하고 구성합니다 기술 인텔리전스 .
사용 기술 프로파일을 보고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.	참조 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

기술 인텔리전스 탐색

이 기술 인텔리전스 플랫폼은 AI를 사용하여 외부 산업 데이터를 처리하고 기술 및 직책에 대한 정보를 추출합니다. 기술을 기반으로 하는 인력을 구축하기 위해 조직을 혁신하는 데 도움이 될 수 있는 방법에 기술 인텔리전스 대해 알아봅니다.

개요

플랫폼의 핵심 기능은 엔진에 기술 인텔리전스 상주하는 기본 기술입니다. 이 기술 인텔리전스 애플리케이션에는 6000개 이상의 기술에 대한 광범위한 인벤토리가 포함된 기본 시스템 데이터가 장착되어 있습니다. 이 방대한 기술 데이터에 액세스하면 이러한 포괄적인 기술 통찰력을 기반으로 인력을 구축하고 최적화할 수 있습니다.

Employee Growth and Development용 기술 인텔리전스

기술 인텔리전스 엔진은 (EGD) 내의 Employee Growth and Development 모든 역량을 강화하는 기본 계층 역할을 합니다. 애플리케이션은 핵심에 있는 기술을 사용하여 관리자와 직원에게 경력 계획을 안내합니다. Employee Growth and Development 이 접근 방식은 개인의 발전을 지원할 뿐만 아니라 더 나은 비즈니스 결과를 달성하는 데에도 기여합니다. 자세한 내용은 Employee Growth and Development 문서를 참조하십시오.

주:
기술 인텔리전스 는 EGD 애플리케이션과만 통합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 기술 확인 **Manager Hub**

직원이 기술 프로파일의 필수 기술 섹션에서 기술 숙련도 수준을 업데이트한 후 직원과 예약된 대화를 열어 이러한 기술을 검토하고 확인할 수 있습니다. 대화 내에는 확인이 필요한 기술에 대한 세부 정보를 제공하는 전용 섹션이 있습니다. 자세한 내용은 의 Skills Intelligence Manager Hub 문서를 참조하십시오.

기술 기반 **Learning** 권장 사항

EGD는 직원과 관리자를 위한 학습 권장 사항을 제공하여 참여와 생산성을 유지하는 데 사용합니다 기술 인텔리전스 . 자세한 내용은 Learning 개요 문서를 참조하십시오. 애플리케이션은 기술 인텔리전스 Learning과 통합되어 관리자가 직원의 기술을 기반으로 코스를 추천하는 데 사용할 수 있는 기술 중심 학습 검색 결과를 도입합니다. 자세한 내용은 Learning 및 기술 인텔리전스 통합 문서를 참조하십시오.

사전 예방적 프롬프트 와 통합 기술 인텔리전스

사전 예방적 프롬프트 실행 가능한 통찰력을 업무 플로우에 프롬프트로 제공하여 관리자와 직원이 상황에 맞는 사전 예방적 참여를 지원할 수 있도록 합니다. 이러한 프롬프트는 , , Microsoft OutlookZoom및 SMS(Short Messaging Service)와 같은 Microsoft Teams여러 참여 채널에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 기술 인텔리전스용 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

의 채용 핵심 기술 인텔리전스

Hiring Core는 채용 요구 사항에 대한 정보를 저장하는 리포지토리를 제공합니다. Hiring Core 플러그인(app-hiring-core)을 활성화하여 사용을 시작합니다. 기술 인텔리전스 채용 핵심 테이블의 데이터에 대한 예측을 실행하고 역할 그룹에 대한 기술 권장 사항을 제공합니다. 자세한 내용은 채용 핵심 문서를 참조하십시오.

주요 이점

애플리케이션을 사용하여 기술 인텔리전스 인력 혁신의 기술을 작업에 연결하고 비즈니스 성과를 가속화합니다.

기술 인텔리전스 이점

기능	이점
직원 기술 프로파일	직원이 보유한 기술에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다.
직원 기술 사전 시드	기술 및 직책에 대해 직원이 제공한 외부 데이터와 데이터를 분석하여 직원의 필수 기술을 식별합니다. 직원에게 이 정보를 기반으로 기술을 업데이트하라는 메시지를 표시합니다.
작업 아키텍처 정보	조직의 경력 데이터를 기술과 연결합니다.
Skills Intelligence에 대한 사전 예방적 프롬프트	관리자와 직원이 작업 플로우에 실행 가능한 인사이트를 프롬프트로 제공하여 상황에 맞는 사전 예방적 참여를 가능하게 합니다.
이력서 또는 LinkedIn 프로파일에서 기술 임포트	직원의 이력서 및 LinkedIn 프로파일에서 기술을 임포트합니다.
검증된 기술	관리자는 Manager Hub에서 직원의 기술 숙련도 수준을 확인하고 직원은 기술 프로파일에서 이러한 검증된 기술을 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 인텔리전스 이점

기능	이점
기술 추천자를 사용하여 기술 추가	직원이 개발하거나 개선하고자 하는 기술을 검색한 다음 기술 프로파일에 추가할 수 있습니다.

기술 인텔리전스 작업 공간

를 기술 인텔리전스 작업 공간사용하여 한 곳에서 기술 및 역할 아키텍처 데이터를 업데이트하고 유지관리합니다.

작업 공간 사용자

sn_skills_int_ws.workspace_user 사용자는 기술 인텔리전스 작업 공간.

> **주:**
> sn_skills_int_ws.workspace_user 역할을 포함하는 다른 모든 역할은 기술 인텔리전스 .기술 인텔리전스 작업 공간 의 기술 인텔리전스역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 구성요소.

작업 공간 액세스

다음 두 가지 방법으로 이 페이지에 액세스할 수 있습니다.

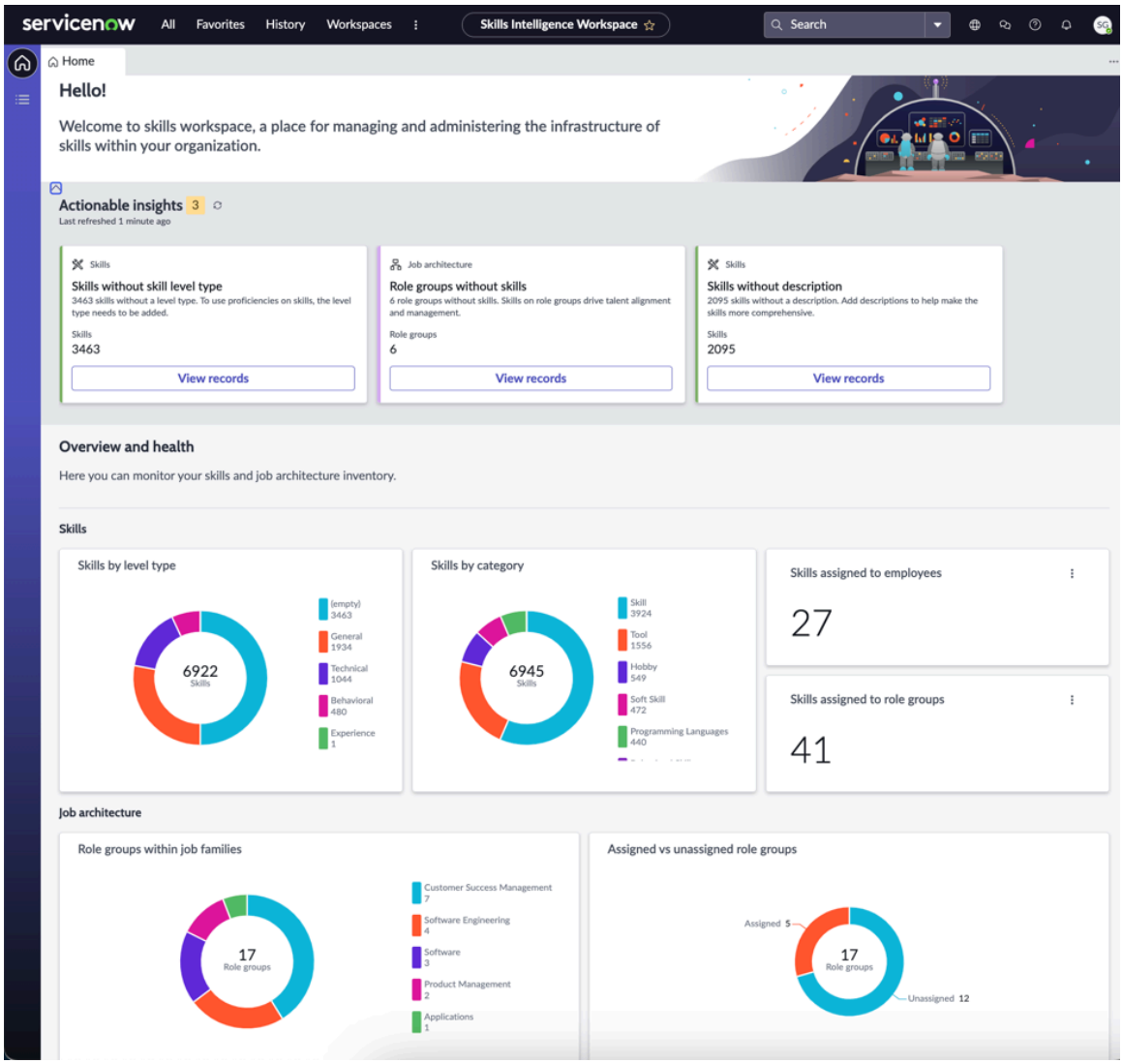
- 모든 > 기술 인텔리전스 > 기술 인텔리전스 작업 공간.
- 작업 공간 > 기술 인텔리전스 작업 공간.

방문 페이지

기술 인텔리전스 방문 페이지를 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

- Skills Intelligence 데이터와 관련된 유용한 개요를 확인합니다.
- 역할 수준이 없는 역할 그룹, 기술 수준 유형이 없는 기술 또는 기술이 없는 역할 그룹과 같이 즉각적인 주의가 필요한 중요한 통찰력에 주의를 기울입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



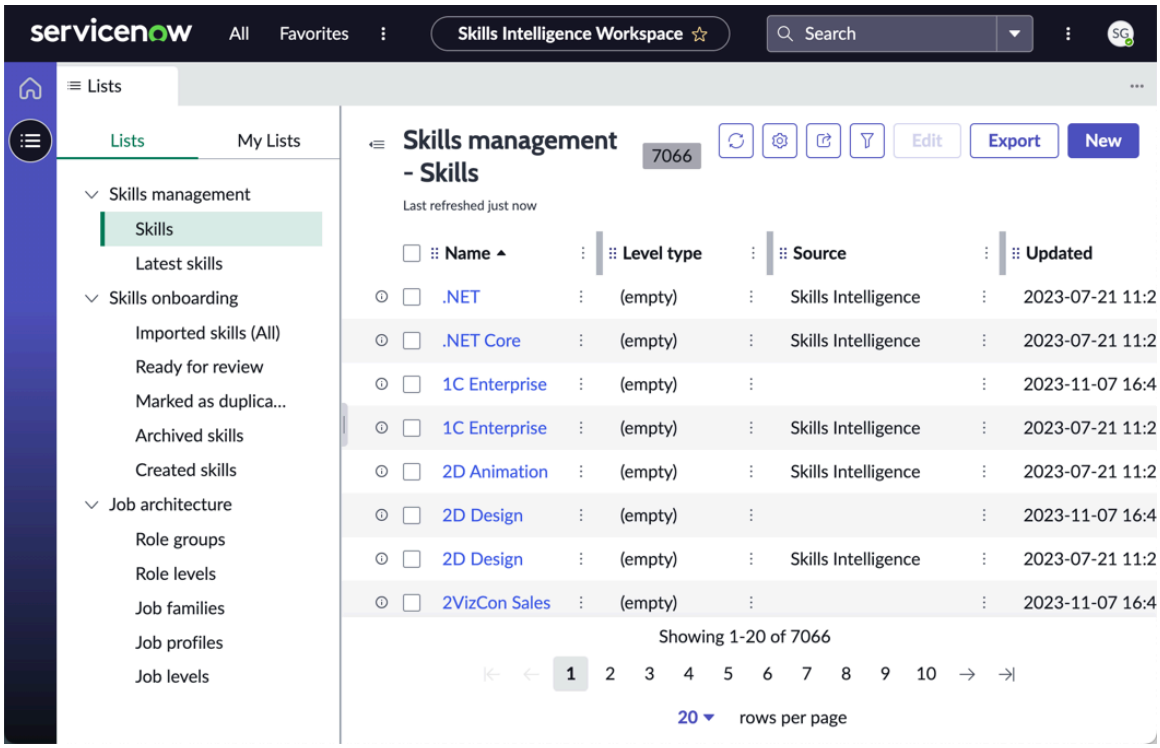
방문 페이지의 구성요소는 다음과 같습니다.

- 실행 가능한 통찰력 - 사용자가 기술 또는 직무 아키텍처 데이터를 개선하기 위해 조치를 취할 수 있는 제안으로 다양한 시스템 검사에 대한 알림을 표시합니다. 기록 보기 옵션을 사용하면 더 자세한 정보를 보고 기록에 대한 조치를 취할 수 있습니다.
- 개요 및 상태 - 다양한 매트릭스를 차트 형태로 표시하여 작업 아키텍처 데이터 및 기술 인벤토리를 모니터링합니다.

목록 뷰

목록 뷰를 사용하면 기술 관리, 기술 온보딩 및 작업 아키텍처 데이터와 같은 다양한 범주를 기반으로 필터링된 목록에 빠르게 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



목록에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기술 인텔리전스 작업 공간의 목록.

기술 인텔리전스 작업 공간의 목록

목록은 다양한 범주의 기술 데이터에 쉽게 액세스할 수 있는 방법입니다. 예를 들어 지난 2개월 동안 추가된 기술 목록을 빠르게 가져오거나, 기술을 온보딩 및 검토하거나, 다양한 작업 아키텍처 범주를 확인할 수 있습니다.

기본 목록에는 다음과 같이 분류된 기술이 표시됩니다.

기술 목록

목록 유형	설명
기술 관리	
기술	인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 기술(cmn_skills 테이블에 있음)과 이름, 수준 유형, 생성된 데이터, 기술의 활성 여부 등의 상세 정보.
최신 기술	지난 2개월 동안 생성된 기술입니다.
기술 온보딩	
임포트한 기술(모두)	임포트 프로세스를 통해 임포트되는 사용자 지정 기술입니다. 자세한 내용은 기술 온보딩을 통해 사용자 지정 기술 임포트 문서를 참조하십시오. **주:** 임포트한 모든 기술은 검토 프로세스를 거친 후 필요한 작업이 적용되어야 합니다. 기술 생성 작업이 적용되는 경우에만 기술이 cmn_skills 테이블에 추가됩니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 목록

목록 유형	설명
검토 준비 완료	아직 검토되지 않은 기술입니다.
중복으로 표시됨	중복으로 표시된 기술입니다.
보관된 기술	보관되는 기술입니다.
생성된 기술	새로운 기술이 추가되었습니다. 추가한 후에는 이러한 기술이 기술(cmn_skills 테이블) 목록에도 표시됩니다.
직무 아키텍처	
역할 그룹	이름, 직무군 등의 상세 정보로 생성된 역할 그룹입니다. 새 역할 그룹 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 새 역할 그룹 만들기.
역할 수준	직함, 직무 프로파일, 역할 그룹 등의 상세 정보로 생성된 역할 수준입니다.
직무군	이름, 작업 범주, 업데이트 및 생성 날짜 등과 같은 상세 정보로 생성된 작업군
직무 프로파일	직함, 작업 코드, 직무 수준, 관리 수준 등의 상세 정보로 생성된 작업 프로파일입니다.
직무 수준	이름, 생성자, 만든 날짜 등과 같은 상세 정보로 생성된 직무 수준입니다.

기술 온보딩을 통해 사용자 지정 기술 임포트

조직에 ServiceNow 해당하는 기술을 인스턴스에 업로드하고, 중복을 방지하기 위해 기술을 분석하고, 기술을 정규화하여 포괄적인 기술 데이터베이스를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 인텔리전스 작업 공간 〉 목록.
2. 이동 기술 온보딩 〉 임포트한 기술(모두).
3. 임포트를 선택합니다.
4. 팝업 창에서 데이터를 삽입할지 또는 업데이트할지 옵션을 선택합니다.
   Excel 템플릿 생성 옵션을 선택하고 요구 사항에 따라 템플릿에 필드 포함을 선택할 수도 있습니다.
5. 다음을 선택합니다.
6. 찾아보기를 선택하여 가져올 Excel 파일을 선택합니다.
7. 열기를 선택합니다.
8. 팝업 창에서 업로드 를 선택합니다.
   임포트한 기술의 미리 보기가 표시됩니다.
9. 확인을 선택하여 오류가 있는 파일을 업로드합니다.
   오류를 수정하려면 Excel 파일로 돌아가서 오류를 수정하고 업데이트된 파일을 다시 업로드할 수 있습니다.
10. 가져오기 완료 를 선택하여 가져오기 프로세스를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
기술이 임포트된 기술(모두) 목록에 표시됩니다. 임포트한 기술은 머신 러닝 알고리즘(ML)에 의해 분석되며 다음 상태 중 하나가 됩니다.

- 분석 중 - ML 알고리즘에서 기술을 처리하고 있음을 나타냅니다.
- 검토 준비 완료 - ML 알고리즘에서 찾은 일치 항목 또는 유사한 일치 항목이 기술에 없음을 나타냅니다. 이러한 기술을 검토하고 필요한 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 임포트한 기술 검토 문서를 참조하십시오.
- 복제 - ML 알고리즘에서 찾은 정확한 기술 일치가 있는 경우 이 상태가 자동으로 할당됩니다. 그러나 특정 기술에 대한 ML의 가능한 일치 추천을 수락하여 업로드된 기술을 중복으로 표시할 수도 있습니다.

임포트한 기술 검토

업로드된 기술 데이터를 확인하여 기술의 중복을 제거하고 향후 중복을 인식하도록 예측 인텔리전스 모델을 교육합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 인텔리전스 작업 공간 〉 목록.
2. 이동 기술 온보딩 〉 검토 준비 완료.
3. 다음 작업 중 하나를 수행하려면 기술을 선택합니다.
   - 새 기술 생성 - 인스턴스의 기술 테이블에 기술을 추가합니다. 생성된 기술은 편집할 수 없습니다.
   - 중복으로 표시 - 기술을 중복으로 표시합니다.
   - 보관 - 검토를 위해 기술을 유지합니다. 나중에 다시 방문하여 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

   검토 후 기술이 이동되어 해당 목록에 표시됩니다. 자세한 내용은 기술 인텔리전스 작업 공간의 목록 문서를 참조하십시오.

   주:
   중복 또는 보관됨 목록으로 표시된 기술을 작업을 수행하려면 검토 준비 완료 상태로 다시 이동해야 합니다.

4. 기술을 선택하여 열고 필요한 작업을 수행합니다.
   예측 인텔리전스 모델은 신뢰도 백분율과 일치 가능성을 제공하므로 기술이 새 기술인지 또는 중복 가능한 기술인지 결정하는 데 도움이 됩니다. 가능한 일치 항목이 비어 있는 경우 ML 알고리즘이 유사한 기술을 식별하지 않은 것입니다. 가능한 일치 항목을 식별한 경우 중복될 수 있습니다. 가능한 일치 항목 중 하나라도 동의하면 중복으로 표시할 수 있고, 그렇지 않으면 새 기술을 만들 수 있습니다.
5. 더 많은 예측을 보려면 검색 버튼( )을 선택합니다.
   80% 일치 임계값으로 가능한 상위 5개 일치 항목을 얻을 수 있습니다.
6. 일치하는 것으로 생각되면 목록에서 기술을 선택하거나 창을 닫습니다.
7. 저장을 선택합니다.

작업 아키텍처에 대한 작업

의 작업 아키텍처 목록을 기술 인텔리전스 작업 공간사용하여 단일 위치에서 기술 및 작업 아키텍처 데이터를 생성, 업데이트 또는 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 역할 그룹 만들기

새 역할 그룹을 추가하여 조직의 역할 범주를 만듭니다.

이 태스크 정보
새 역할 그룹을 만드는 것은 4단계 프로세스입니다. 각 단계에서 역할 그룹을 만드는 데 필요한 데이터를 입력하도록 안내됩니다. 단계는 다음과 같습니다.

1. 역할 그룹 상세 정보
2. 역할 수준 추가
3. 기술 추가
4. 역할 그룹 연결

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.job_arch_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 인텔리전스 작업 공간 〉 목록.
2. 이동 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 역할 그룹 세부 정보 단계에서 역할 그룹을 만드는 방법을 선택합니다.
   다음 중에서 선택할 수 있습니다.
   - 새로 만들기 - 모든 데이터를 수동으로 입력해야 합니다.
   - 기존 역할 그룹에서 - 데이터가 원본 역할 그룹에서 새 역할 그룹 만들기 프로세스의 모든 단계로 복사됩니다.

   a. 새로 만들기 옵션의 경우 이름, 작업 제품군 및 설명을 입력합니다.

   b. 기존 역할 그룹 에서**From an existing role** group(기존 역할 그룹에서) 옵션의 경우 역할 그룹을 검색하여 선택합니다.
5. 저장하고 계속하기를 선택합니다.
6. 역할 수준 추가 단계에서 다음 필드의 데이터를 선택하여 역할 그룹에 대한 역할 수준을 만듭니다.
   - 직무 프로파일
   - 제목
   - 직무 수준

   역할 수준을 사용하면 조직에서 기술과 숙련도에 따라 역할을 분류하는 계층 구조를 만들 수 있습니다.
7. 옵션: 수준 추가를 선택하여 수준을 더 추가합니다.
8. 저장하고 계속하기를 선택합니다.
9. 기술 추가 단계에서 다음 필드의 데이터를 선택하여 이 그룹 내의 역할에 대한 관련 기술을 추가합니다.
   - 기술 - 목록에서 기술을 선택합니다.
   - 기술 관련성 - 높음, 중간 또는 낮음 옵션 중에서 선택합니다.
   - 필수 - 기술이 필요한지 여부를 나타냅니다.

   이러한 기술을 통해 필요한 역량과 원하는 역량 간의 조정이 이루어집니다.
10. 옵션: 기술 추가를 선택하여 더 많은 기술을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

11. 옵션: 권장 사항 아이콘( )을 선택하여 표시된 권장 사항에서 직접 관련 기술을 추가합니다.
12. 저장하고 계속하기를 선택합니다.
13. 역할 그룹 연결 단계에서 역할 그룹 추가를 선택하여 관련 역할 그룹을 추가하여 경력 진행을 향상하고 이 역할 그룹에 대한 직원 포부 제안을 제공합니다.

    a. 역할 그룹 필드에서 역할 그룹을 선택합니다.

    b. 관계 유형을 선택합니다.
    다음 중에서 선택할 수 있습니다.
    - 양방향(역할 그룹 간)
    - 단방향(새로 만든 역할 그룹에서)
    - 단방향(새로 만든 역할 그룹으로)

    권장 사항 아이콘( )을 선택하여 관련 역할 그룹에 대한 권장 사항을 가져오고 목록에서 직접 추가합니다.

    주:

    행 제거 아이콘()을 선택하여 역할 수준 추가, 기술 추가 및 역할 그룹 연결 단계에서 행을 제거합니다.

14. 제출을 선택합니다.

    주:
    모든 단계에서 저장하며 계속 단추가 있지만 마지막 단계를 성공적으로 완료한 후에만 모든 데이터가 포함된 새 역할 그룹이 만들어집니다.

결과
새 역할 그룹이 기술 매트릭스로 시작하는 양식 보기에서 열립니다. 기술 매트릭스에서 역할 그룹과 관련된 모든 기술과 역할 수준을 확인하고 역할 그룹에 더 많은 기술을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 기술 매트릭스에 기술 추가 문서를 참조하십시오.

기술 매트릭스에 기술 추가

기술 매트릭스를 사용하여 역할 그룹의 각 역할 수준에서 새 기술을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 인텔리전스 작업 공간 〉 목록.
2. 이동 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.
3. 새 기술을 추가할 역할 그룹을 선택합니다.
4. 기술 매트릭스 탭으로 이동합니다.
5. 기술 추가 단추를 선택합니다.
   역할 그룹에 새 기술이 추가됩니다.
6. 기술 추가 팝업의 기술 필드에서 기술을 선택합니다.
7. 기술 관련성 필드에서 높음, 중간 또는 낮음 중에서 기술의 적합성 수준을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 기술이 필요하다고 생각되면 필수 필드를 선택합니다.
9. 옵션: 기술 추가 옵션을 선택하여 기술을 더 추가합니다.
10. 추가를 선택합니다.
    또는 기술 매트릭스 뷰의 오른쪽 창에서 권장 사항 아이콘(권장 사항)을 선택하여 표시된 사항에서 관련 기술을 직접 추가합니다.
11. 저장을 선택합니다.

기술 매트릭스에서 기술 및 숙련도 편집

기술 매트릭스를 사용하여 역할 그룹의 각 역할 수준에서 진행 상황을 관리하도록 기술 데이터와 숙련도를 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 인텔리전스 작업 공간 〉 목록.
2. 이동 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.
3. 기술 데이터를 편집할 역할 그룹을 선택합니다.
4. 기술 매트릭스 탭으로 이동합니다.
5. 편집할 기술을 하나 이상 선택합니다.
6. 편집 버튼을 선택합니다.
   다음과 같은 편집 옵션이 있습니다.
   - 숙련도 자동 채우기 - 기술의 숙련도를 자동으로 채웁니다.

     두 가지 자동 완성 옵션이 있습니다.
     - 빈 필드만 업데이트
     - 모든 기존 필드 업데이트 및 바꾸기
   - 필수 상태 업데이트 - 이 역할 그룹에서 기술의 상태를 업데이트합니다. 필수 상태와 선택적 상태 중에서 선택할 수 있습니다.
   - 기술 제거 - 역할 그룹과 관련이 없다고 생각되는 경우 기술을 제거합니다.
7. 저장을 선택합니다.

관련 역할 그룹 만들기

두 역할 그룹 간의 연결을 생성하여 직원 경력에 대한 전환 경로를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

관련 역할 그룹을 사용하면 직원이 서로 다른 역할 그룹 간에 이동할 수 있습니다. 예를 들어, 프론트엔드 엔지니어링과 백엔드 엔지니어링은 서로 다른 두 역할 그룹이며, 이 두 역할 그룹 간에 양자 관계를 생성하면 어소시에이트 프론트엔드 엔지니어(IC1)가 직원의 포부에 따라 어소시에이트 백엔드 엔지니어(IC1)로 이동할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 기술 인텔리전스 작업 공간 〉 목록.
2. 이동 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 관련 역할 그룹을 만들 역할 그룹을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. **From role** group(역할 그룹에서) 필드에서 역할 그룹을 선택합니다.
6. 대상 역할 그룹 필드에서 역할 그룹을 선택합니다.
7. 옵션: 직무 수준에서 필드에서 직무 수준을 선택합니다.
8. 옵션: 대상 직무 수준 필드에서 직무 수준을 선택합니다.
9. 저장을 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

직원 기술 프로파일

기술 프로파일은 직원의 기술과 숙련도를 보여주는 섹션입니다. 직원은 기술 프로파일을 사용하여 기술 격차를 확인하고, 새 기술을 추가하거나, 기술을 업데이트하거나, 오래된 기술을 제거할 수 있습니다.

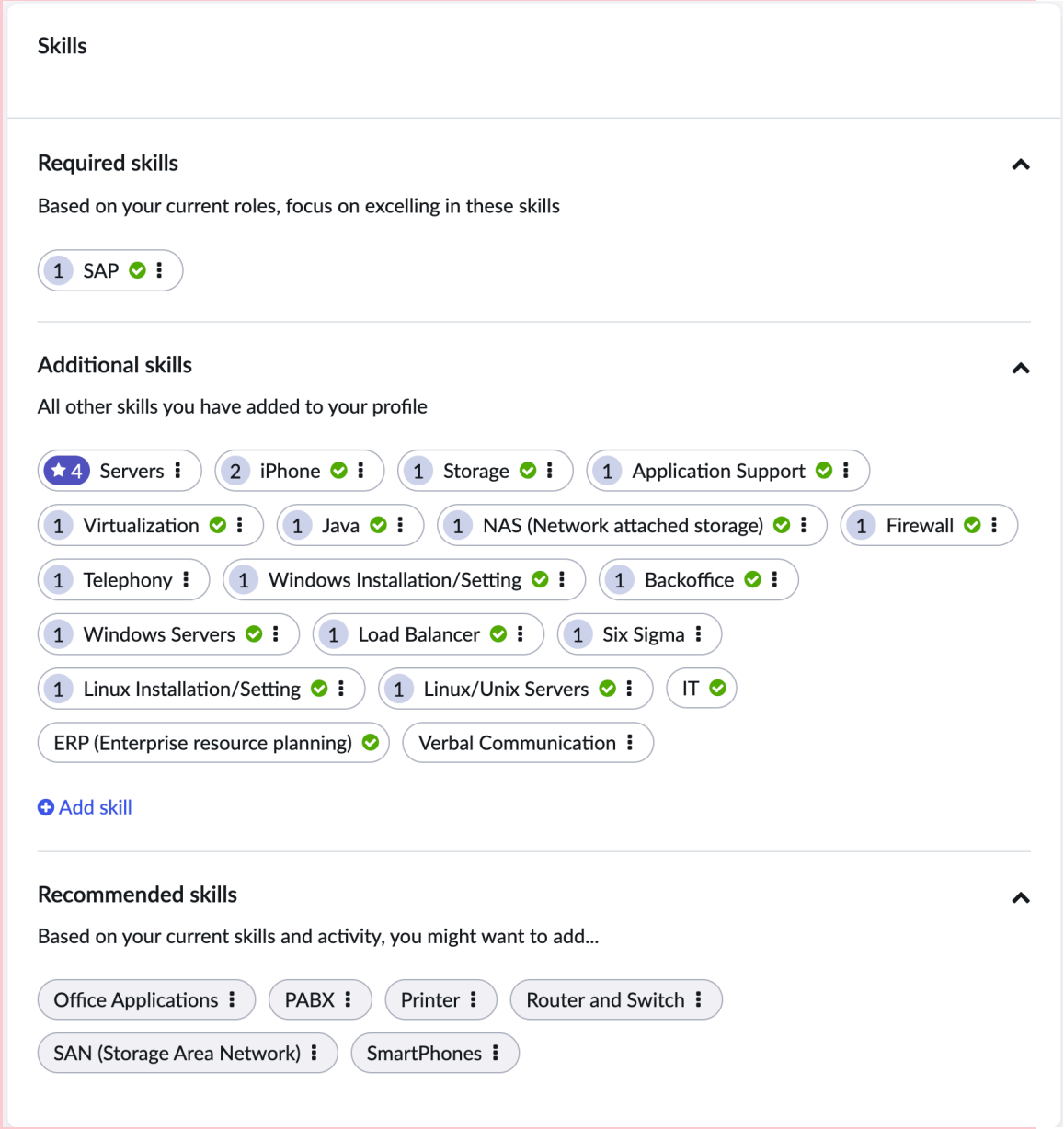
개요

이 기술 인텔리전스 애플리케이션을 사용하면 직원 프로파일 페이지의 경력 탭에서 기술 위젯을 사용할 수 있습니다. 기술 프로파일은 애플리케이션과 자동화를 사용하여 기술 인텔리전스 직원에게 기술을 표시합니다. 직원은 기술 프로파일에서 새 기술을 추가하고, 기존 기술을 업데이트하고, 오래된 기술을 제거할 수 있습니다. 이러한 세부 정보를 포괄적으로 확인함으로써 직원은 기술을 향상시키거나, 기술 격차를 업데이트하거나, 조직 내에서 경쟁력을 유지하기 위한 새로운 기술을 배울 수 있습니다.

다음 예는 기술 프로파일이 프로파일 페이지에 표시되는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 프로파일의 관점 보기



주:
관리자가 기술 인텔리전스 애플리케이션을 설치하면 기술 위젯이 프로파일 페이지의 커리어 탭에 자동으로 추가됩니다. 직원 포털에서 기술 위젯을 사용하려면 시스템 속성 sn_skills_int.enable_skills를 True(기본적으로 False)로 설정하여 활성화합니다.

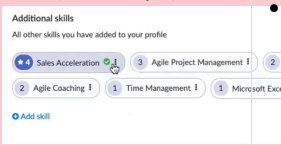
다음 테이블에는 직원 또는 관리자가 기술 프로파일을 업데이트하는 동안 숙지해야 하는 UI 요소가 나열되어 있습니다.

기술 프로필의 **UI** 요소

이름	설명	동작
기술 알약	기술에 대한 단일 정보 단위입니다. 여기에는 기술 이름, 해당 기술의 숙련도, 메뉴 옵션, 기술이 검증되었음을	• 메뉴 아이콘을 선택하여 해당 기술의 숙련도 수준을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 기술 숙련도 수준 업데이트 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 프로필의 **UI** 요소

이름	설명	동작
	나타내는 녹색 체크 표시가  포함됩니다.	• 메뉴 아이콘을 선택하면 기술의 유효성이 검사되지 않은 경우 추가 기술 섹션에서 기술을 삭제할 수 있습니다.
이력서 또는 LinkedIn 프로파일 업로드	버튼 업로드하기 위해 선택하는 아이콘입니다.	자세한 내용은 이력서 또는 LinkedIn 프로파일에서 기술 임포트 문서를 참조하십시오. **주:** 역할이 할당되지 않았거나 기술이 역할과 관련되지 않은 경우 기술 프로파일에 기술이 표시되지 않습니다. 이 경우 기술 프로필의 지침이나 프롬프트에 따라 이력서 또는 LinkedIn 프로필을 업로드합니다.
기술 메뉴 추가	사용할 수 있는 메뉴 Add skill . 프로파일에 기술을 추가합니다.	특정 직무 또는 역할과 관련된 기술에 나열해야 하는 기술이 있는 경우 이 옵션을 사용하는 것이 유용합니다. 자세한 내용은 기술 추천자를 사용하여 기술 추가 문서를 참조하십시오.

기술 프로필의 주요 섹션

기술 프로필 내에는 세 개의 섹션이 있습니다. 이러한 섹션 내의 모든 기술은 가장 높은(필수) 기술 등급에서 가장 낮은(권장) 기술 등급으로 정렬됩니다.

필요한 기술

필수 기술 섹션에는 직원의 현재 위치에 필수적인 기술이 표시됩니다. 직원은 필수 기술 섹션을 사용하여 역할 내의 기술 격차를 확인하고 기술 격차를 해소하기 위한 권장 학습 기회를 볼 수 있습니다. 직원은 현재 역할에 따라 자신의 기술을 향상시키는 데 집중할 수 있습니다.

추가 기술

추가 기술 섹션에는 직원이 추가한 기술이 표시됩니다. 직원은 섹션의 기술 추가 메뉴를 사용하여 기술을 수동으로 검색하고 추가할 수 있습니다.

추천 기술

권장 기술 섹션에는 직원의 프로파일과 관련된 추가 기술이 표시됩니다. 이러한 상세 정보는 직원의 역할과 기존 프로파일을 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검증된 기술

기술 알약의 녹색 체크 표시는 직원의 기술이 검증되었음을 나타냅니다. 자세한 내용은 의 Skills Intelligence Manager Hub 문서를 참조하십시오.

주:
기술이 검증되면 직원은 숙련도 수준만 올릴 수 있습니다. 직원은 숙련도 수준을 낮추거나 프로파일에서 기술을 삭제할 수 없습니다.

기술 숙련도 수준

기술 숙련도 수준은 직원의 관리자에게 직원이 특정 기술에 대해 가지고 있는 역량 수준을 알려줍니다. 이러한 기술은 비즈니스 요구에 맞는 프레임워크에 따라 다양한 수준 또는 계층으로 분류됩니다. 기술 숙련도 수준을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 숙련도 수준 업데이트.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

를 통해 채택 문제 해결 사전 예방적 프롬프트

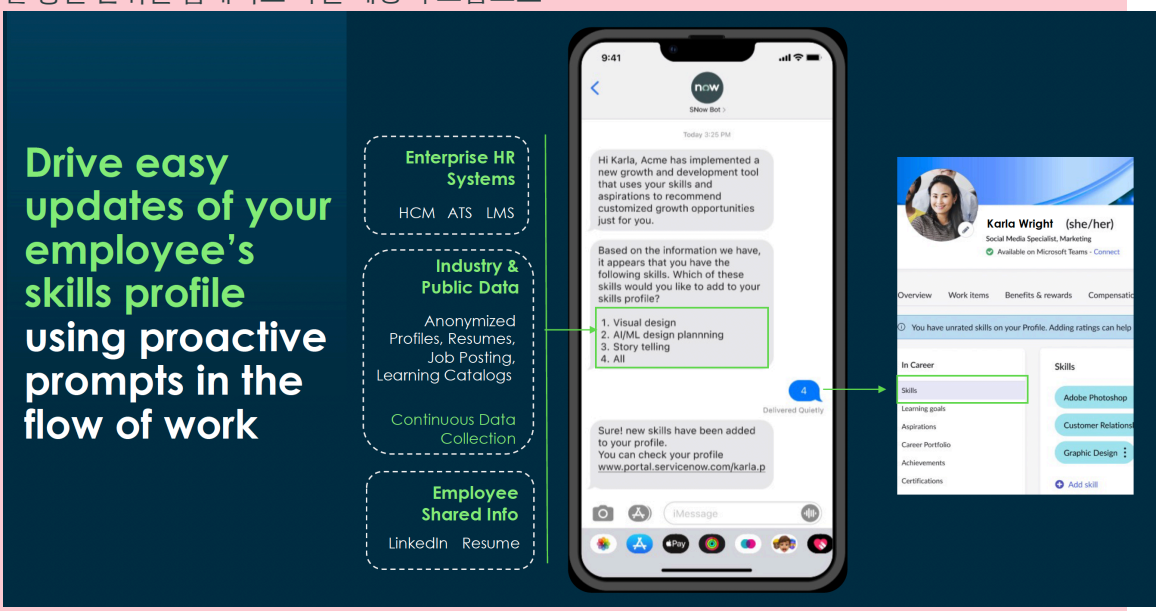
기술 인텔리전스 애플리케이션을 사용하면 사전 예방적 프롬프트 관리자와 직원이 실행 가능한 인사이트를 작업 플로우에 대한 프롬프트로 사전 예방적으로 제공할 수 있습니다.

기술 인텔리전스용 사전 예방적 프롬프트

조직이 직면한 가장 큰 과제 중 하나는 직원이 기술 프로필을 업데이트하도록 하는 것입니다. 사전 예방적 프롬프트 for 기술 인텔리전스 애플리케이션을 사용하면 , , ZoomMicrosoft Outlook, 및 SMS(Short Messaging Service) 등의 여러 참여 채널Microsoft Teams에서 프롬프트를 사용할 수 있으므로 이 문제를 쉽게 해결할 수 있습니다.

다음 예는 사전 예방적 프롬프트를 사용하여 직원의 업무 플로우에 대한 업데이트를 쉽게 유도하는 방법을 보여줍니다.

를 통한 손쉬운 업데이트 사전 예방적 프롬프트



예제에서 볼 수 있듯이 직원은 애플리케이션이 검색한 기술 인텔리전스 제안을 업데이트하라는 메시지를 받습니다. 직원에게 보낸 프롬프트는 정보를 명확하게 전달합니다. 직원은 기술 프로파일에 제안된 기술을 추가하는 버튼을 선택하기만 하면 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 기능을 사용하면 조직의 관리자가 후속 조치를 취하거나 직원이 적시에 조치를 취하도록 권장할 필요가 없습니다. 기술 권장 사항은 직원이 관리자의 지속적인 미리 알림 없이 기술 프로필을 최신 상태로 유지하는 데 도움이 될 수 있습니다. 자세한 내용은 기술 인텔리전스용 사전 예방적 프롬프트 문서를 참조하십시오.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

직원 기술 사전 시드

애플리케이션은 기술 인텔리전스 기술 격차를 자동으로 감지하고 직원에게 미리 시드된 기술 또는 필요한 기술을 프로파일에 추가하라는 메시지를 표시할 수 있습니다. 이렇게 하면 직원 프로필이 항상 최신 상태로 유지됩니다.

개요

사전 시드는 직원이 수동으로 나열할 필요 없이 특정 역할에 필요한 필수 기술을 자동으로 포함하는 것을 말합니다. 애플리케이션은 기술 인텔리전스 NLP(자연어 처리) 기술을 사용하여 이력서 또는 LinkedIn 프로파일에서 이러한 기술을 추출하고 분류합니다. 이러한 필요한 기술은 시스템에서 자동으로 감지되며 직원의 도움을 사전 예방적 프롬프트받아 온보딩될 때 직원에게 통보됩니다.

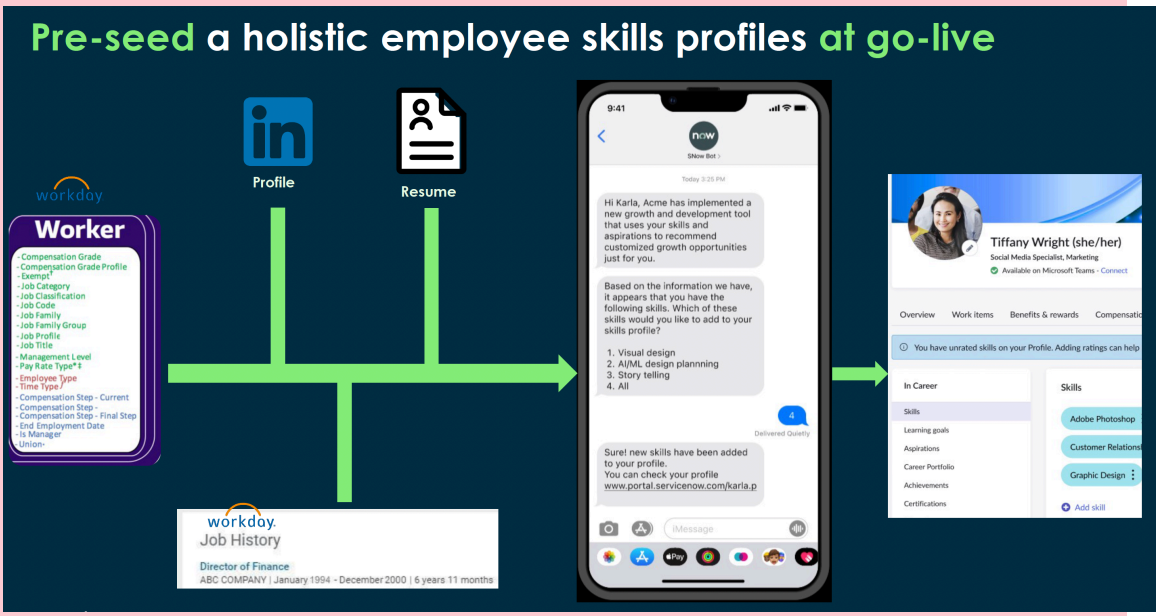
사전 시드 작동 방식

응용 프로그램은 선택한 직업 포털에서 익명의 프로필 또는 이력서를 지속적으로 분석하고 있습니다. 기술을 추출하고 사람들이 이력서에 사용하는 직함을 추적합니다. 또한 애플리케이션은 추가 정보를 추출하여 요구 사항에 맞는 사용자 지정 가능한 솔루션을 제공할 수 있습니다.

애플리케이션은 직원이 이력서 또는 LinkedIn 프로필 형식으로 제공한 정보와 일치합니다. 애플리케이션은 AI 모델을 사용하여 이 정보를 분석하고 이 직원이 프로파일에 누락된 것으로 보이는 특정 기초 기술을 가지고 있어야 함을 감지합니다. 미리 시드된 기술이 포함된 이 프롬프트는 직원이 기술을 업데이트하는 데 도움이 됩니다.

다음 예제에서는 직원이 미리 시드된 기술이 포함된 프롬프트를 받는 방법을 보여줍니다.

직원이 기술 정보를 업데이트하라는 메시지를 받습니다.



이 예제에서 직원은 애플리케이션이 해당 직원에 대해 알고 있는 정보를 기반으로 하는 알림을 받았습니다. 애플리케이션은 프로필에 기술 격차가 있음을 확인한 다음 직원에게 기술 격차를 제거하기 위해 필요한 정보를 프로파일에 추가하라는 메시지를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔End〕

기술 인텔리전스 구성

관리자는 기술을 추가하고 인스턴스의 작업 아키텍처 테이블 ServiceNow 로 데이터를 임포트하여 조직에서 사용을 기술 인텔리전스 시작합니다.

플러그인 의존성

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- 데이터 서비스 기본 클라이언트 (com.glide.data_services.base)
- 기술 관리를 위한 기술 라이브러리 데이터(com.snc.skills_management.seed_data)

앱 의존성

Employee Profile(sn_employee) 버전 8.0.2

기타 요구사항

- 다중 채널 프롬프트에 액세스하려면 (com.sn_pp) 버전 2.0.0이 사전 예방적 프롬프트 설치되어 있어야 합니다.
- 직원 프로파일이 존재해야 합니다. 자세한 내용은 직원 프로파일 문서를 참조하십시오.

설정 프로세스

다음 절차에서는 필요한 데이터를 성공적으로 설치 기술 인텔리전스, 업로드 또는 만들고 조직에서 사용을 기술 인텔리전스 시작하는 단계를 설명합니다.

1. 기술 인텔리전스 [com.sn_skills_int] 플러그인을 설치합니다.
2. Skills Library Data for Skills Management(com.snc.skills_management.seed_data) 플러그인을 설치합니다.
3. 사전 예방적 프롬프트 다중 채널 프롬프트에 대한 액세스를 제공하는 플러그인을 설치합니다. 자세한 내용은 사전 예방적 프롬프트 설치 문서를 참조하십시오.
4. 산업 기술 데이터를 다운로드합니다. 자세한 내용은 기본 산업 기술 데이터 다운로드 문서를 참조하십시오.
5. 사용자 지정 기술을 로드합니다. 자세한 내용은 에 사용자 지정 기술 로드 기술 인텔리전스 문서를 참조하십시오.
6. 작업 아키텍처 데이터를 업로드합니다. 자세한 내용은 작업 아키텍처 정보 문서를 참조하십시오.
7. 조직 내 직원의 성장 경로를 나타내기 위해 직무 수준에서 상위 직무 수준으로의 직업 수준 진행을 생성합니다. 자세한 내용은 직무 수준 진행률 생성 문서를 참조하십시오.

   주:
   이 단계는 선택 사항이지만 직무 수준 진행률을 생성하면 직원 성장 및 개발의 일환으로 직원 경력 진행에 대한 기술 기반 제안을 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 성장 및 개발 코어 문서를 참조하십시오.

8. 기술 수준 유형 및 역할 그룹에 따라 여러 역할 수준에서 기술에 대한 숙련도를 자동으로 설정하는 구성을 생성합니다. 자세한 내용은 직무 숙련도 수준 자동 설정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 조직의 역할 유형에 따라 역할 그룹 및 역할 수준을 생성합니다. 자세한 내용은 기술 관리를 위한 역할 그룹 및 역할 수준 추가 문서를 참조하십시오.
10. 업계 제목에 대한 역할 수준 매핑을 생성합니다. 자세한 내용은 업계 제목을 역할 수준에 매핑 문서를 참조하십시오.
11. 사용하거나 수동으로 직원에게 사전 예방적 프롬프트 역할 수준을 할당합니다. 자세한 내용은 역할 수준을 직원 프로파일에 수동으로 매핑 문서를 참조하십시오.
12. 사용자를 역할에 할당하여 사용자가 에서 기술 인텔리전스작업을 수행할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 기술 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
13. 시스템 속성을 True로 설정하여 직원이 프로파일에서 직원 포털 기술을 보고 편집할 수 있는 기술 위젯에 *sn_skills_int.enable_skills* 대한 액세스를 제공합니다.

안내 설정

안내 설정을 기술 인텔리전스 사용하는 단계별 지침에 따라 자신 있게 설치 및 설정하고 회사 작업 아키텍처를 자신 있게 설정합니다.

안내 기술 인텔리전스 설정을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 단일 인터페이스를 통해 데이터 로드 및 역할 생성과 같은 설치에 필요한 모든 정보를 한 곳에서 액세스할 수 있습니다.
- 응용 프로그램 롤아웃 계획 및 기본 구성 수행에 대한 지침을 제공합니다.
- 구성 활동은 더 효율적인 액세스를 위해 범주로 구성됩니다.
- 구현 진행률을 추적할 수 있습니다.

Guided Setup에 액세스하려면 Administration(관리)으로 기술 인텔리전스 이동한 다음 Guided Setup(안내 설정)을 선택합니다. 시작 페이지에서 계속 단추를 선택하여 구성을 시작합니다. 다양한 설정 범주 목록이 표시됩니다. 구성을 시작하려면 각 범주에서 시작 단추를 선택합니다. 안내 설정에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

기술 인텔리전스 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.sn_skills_int)을 설치할 기술 인텔리전스 수 있습니다.이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow StoreSkills Intelligence 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 기술 인텔리전스 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 기술 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 기술 인텔리전스 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(com.sn_skills_int)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 선택합니다.

기본 산업 기술 데이터 다운로드

회사 데이터를 임포트하기 전에 기본 산업 기술 데이터를 ServiceNow 인스턴스에 포함시키면 애플리케이션을 사용하기 기술 인텔리전스 전에 기술을 준비할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 산업 기술 데이터 다운로드 예약된 작업을 검색하여 선택합니다.
   기록을 편집하기 위해 애플리케이션 범위를 변경하는 것에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.
3. 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.
   전체 산업 기술 데이터를 다운로드하고 데이터를 핵심 테이블에 병합하는 데 약 180분이 걸립니다.
4. 업계에 추가되는 새 기술을 포함 하려면 기술 스테이징 데이터를 핵심 테이블로 이동 요청 시 작업을 검색하고 선택합니다.
   자동 예약된 작업은 매주 데이터를 업계 기술 준비 테이블로 다운로드합니다. 이 작업은 스테이징 테이블의 증분 데이터를 작업 아키텍처 코어 테이블에 병합합니다.
5. 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.

결과
산업 기술 데이터가 인스턴스에 추가됩니다 ServiceNow .

에 사용자 지정 기술 로드 기술 인텔리전스

인스턴스에 조직 또는 HCM(Human Capital Management) 프랙티스에 특정한 기술을 업로드합니다 ServiceNow .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
조직에서 사용자 지정 기술을 추가 및 업로드하는 형식에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 기술 샘플 데이터를 참조하세요.

필요한 역할: import_admin, sn_skills_int.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 임포트 세트 테이블 필드에서 기존 테이블을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 기술 준비 〔sn_skills_int_skills_staging〕 테이블을 선택합니다.

   주:
   기술의 수준 유형과 숙련도에 대한 값이 테이블에 나타나지 않으면 이 정보 없이 기술이 생성됩니다. 자세한 내용은 Define a skill level type 문서를 참조하십시오.

4. 임포트의 소스 필드에서 파일을 선택합니다.
5. 파일 선택을 선택하여 CSV 파일의 원본을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.
7. 변환 실행을 선택하여 스테이징 테이블 형식에서 작업 아키텍처 테이블 형식으로 데이터를 변환합니다.
8. 변환을 선택합니다.

결과
사용자 지정 기술이 기술 [cmn_skills] 테이블의 기존 기술에 추가됩니다.

작업 아키텍처 정보

회사 직무 아키텍처 데이터를 사용하면 직원 역할에 대한 필수, 권장 및 추가 기술을 식별하여 직원의 경력 성장과 개발을 최적화할 수 있습니다.

직원의 기술을 평가하고 새로운 기술을 습득하는 방법을 배우도록 제안하고, 의 직원 포털기술 프로필을 통해 또는 를 통해 Manager Hub 인재 관리를 촉진합니다. 자세한 내용은 직원 기술 프로파일 문서를 참조하십시오.

HCM(인적 자본 관리) 플랫폼에서 CSV 형식으로 회사 작업 아키텍처 데이터를 준비하고 인스턴스로 임포트합니다 ServiceNow# . 변환 후 데이터는 작업 패밀리, 역할 그룹 및 작업 프로필과 같은 관련 테이블로 전송됩니다. 변환 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 아키텍처 데이터를 인스턴스에 로드Load job architecture data into your ServiceNow instance.

   주:
   인스턴스에서 직원 작업 프로파일을 온보딩하려면 먼저 회사 작업 아키텍처 데이터를 임포트해야 합니다 ServiceNow .

회사 작업 아키텍처 준비 [sn_skills_int_company_job_arch_staging] 테이블에서 데이터는 다음 테이블에 채워집니다.

- Job Family [sn_skills_int_job_family] 테이블: 유사한 작업을 그룹화합니다. 예를 들어 소프트웨어 엔지니어링, 애플리케이션 개발, 재무 및 구매, HR 등이 있습니다.
- 작업 프로파일 [sn_skills_int_job_profile] 테이블: 요약 및 설명이 포함된 작업에 대한 정보 레코드를 제공합니다. 예: Sr. 소프트웨어 엔지니어, 프로젝트 관리자 등.
- 직무 수준 [sn_skills_int_job_level] 테이블: 직무 프로필의 수준입니다. 예를 들어 IC1 및 IC2입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할 그룹 [sn_skills_int_role_group] 테이블: 유사한 기술 집합이 있는 역할을 포함합니다. 예를 들어 프론트엔드, 백엔드, 전체 스택 등입니다.
- 역할 수준 [sn_skills_int_role_level] 테이블: 역할 그룹에서 역할 지정으로, 이름은 수준(IC1, IC2)을 나타냅니다. 예: 소프트웨어 엔지니어 어소시에이트 – 백엔드 – IC1 – JavaScript L1.
- 역할 그룹 기술 [sn_skills_int_role_group_skill] 테이블: 역할 그룹과 해당 기술의 매핑입니다.
- 역할 수준 기술[sn_skills_int_role_level_skill] 테이블: 역할 수준 및 기술을 역할 수준에 대한 숙련도 수준과 매핑합니다.

애플리케이션의 테이블에 기술 인텔리전스 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기술 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 구성요소.

주:

조직과 관련된 데이터를 이러한 테이블에 수동으로 추가할 수도 있습니다.

데이터를 임포트한 후 작업 아키텍처 데이터를 직원 프로파일에 연결합니다. 자세한 내용은 역할 수준을 직원 프로파일에 수동으로 매핑 문서를 참조하십시오.

작업 아키텍처 데이터를 인스턴스에 로드**Load job architecture data into your ServiceNow instance**

기존 회사 직무 아키텍처 데이터를 로드하여 인스턴스에 사용자 지정 경력 아키텍처를 구축합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 임포트 세트 테이블 필드에서 기존 테이블을 선택합니다.
3. 드롭다운에서 회사 직무 아키텍처 스테이징〔sn_skills_int_company_job_arch_staging〕테이블을 선택합니다.
4. 임포트의 소스 필드에서 파일을 선택합니다.
5. 파일 선택을 선택하고 원본 CSV 파일을 선택합니다.
6. 제출을 선택합니다.
   데이터가 작업 아키텍처 준비 테이블로 임포트됩니다.
7. 옵션: 임포트한 데이터를 확인합니다.

   a. 로드된 데이터 관련 목록을 선택합니다.
   준비 테이블에 새로 임포트한 데이터가 표시됩니다.

   b. 최신 임포트 세트 확인 관련 링크를 선택합니다.
   준비 테이블에서 누락된 데이터에 대한 통찰력을 보여주는 막대 그래프가 포함된 보고서가 생성됩니다. 가능한 오류는 다음과 같습니다.
   - 빈 작업 코드 및 직책
   - 빈 작업 제품군 및 역할 그룹
   - 기술 누락
   - 기술 비활성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기술 수준 유형 누락
- 숙련도 불일치

c. 그래프에서 막대를 선택하여 스테이징 테이블로 이동하고 누락된 데이터에 대해 조치를 취합니다.

8. 변환 실행을 선택하여 스테이징 테이블에서 작업 아키텍처 테이블로 데이터를 변환합니다.
선택한 임포트 세트가 표시됩니다.

9. 변환을 선택합니다.
변환 후 ## ## 라는 메시지가 표시됩니다. 추출되고 변환된 데이터는 해당 테이블(작업 제품군, 작업 프로파일, 역할 그룹 및 역할 수준)에 로드됩니다.

직무 수준 진행률 생성

한 직무 수준에서 다른 직무 수준으로의 진행률을 생성하여 조직의 성장 경로를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.

2. 직무 수준 진행률을 선택합니다.

3. 새로 만들기를 선택합니다.

4. 직무 수준 진행률의 시작과 끝을 설정합니다.

⚠ 경고:
동일한 시작 작업 수준에서 둘 이상의 수직 진행을 만들지 않도록 합니다. 예를 들어 X에서 Y로의 세로 진행이 있는 경우 X에서 Z로의 세로 진행은 허용되지 않습니다. 마찬가지로, 동일한 대상 직무 수준에 대해 두 개 이상의 수직 진행을 생성하지 마세요. 예를 들어 X에서 Z로의 진행이 있는 경우 Y에서 Z로의 진행은 허용되지 않습니다.

a. 직무 수준에서 필드에서 직무 수준을 선택하여 직무 수준 진행의 시작을 설정합니다.

b. 직무 수준까지 필드에서 직무 수준을 선택하여 직무 수준 진행의 끝을 설정합니다.

ⓘ 주:
동일한 수준에 대한 작업 수준 진행도 가능합니다(예: IC1에서 IC1로 두 IC1이 서로 다른 역할 그룹에 속하는 경우).

5. 유형 필드에서 진행의 방향을 표시합니다.

- 수직 - 직원의 진행률이 동일한 역할 그룹 내에 있습니다.
- 측면 - 직원의 진행률은 동일한 역할 그룹 또는 관련 역할 그룹 (sn_skills_int_related_role_group) 내에 있습니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
직무 수준 진행률 기록이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직무 숙련도 수준 자동 설정

기술 수준 유형 및 역할 그룹에 따라 작업 전반에 걸쳐 기술에 대한 숙련도 수준을 자동으로 설정합니다.

시작하기 전에

직무 수준 진행률이 정의되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 직무 수준 진행률 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

이 태스크 정보

주:
숙련도 수준에 대한 구성이 생성되지 않은 경우 기본 구성이 모든 진행에 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.
2. 숙련도 자동 채우기 구성을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 숙련도 자동 채우기 양식에서 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 숙련도 수준 자동 채우기 구성 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

예약된 작업인 역할 수준 기술 숙련도 자동 채우 기를 실행하여 숙련도를 자동으로 채웁니다.

기술 관리를 위한 역할 그룹 및 역할 수준 추가

조직의 다양한 역할에 따라 추가 역할 그룹 및 역할 수준을 만들고 조직의 다양한 직원 역할을 수용할 수 있는 포괄적인 역할 기반 구조를 만듭니다.

이 태스크 정보

역할 그룹 및 역할 수준은 작업 아키텍처 데이터 가져오기를 통해 임포트하여 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 아키텍처 데이터를 인스턴스에 로드Load job architecture data into your ServiceNow instance 문서를 참조하십시오.

이 절차에서는 작업 아키텍처 데이터를 가져온 후 역할 그룹 [sn_skills_int_role_group] 및 역할 수준 [sn_skills_int_role_level] 테이블에 역할 그룹 및 역할 수준을 수동으로 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_skills_int.job_arch_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직무 아키텍처 〉 역할 그룹.
2. 역할 그룹을 만듭니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 역할 그룹의 이름과 설명을 입력합니다.
   c. 직무군 필드에서 역할 그룹에 대한 관련 직무 군 을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 옵션: 보조를 선택하여 이 역할 그룹이 기존 역할 그룹에 추가되었음을 나타냅니다.

e. 제출을 선택합니다.

3. 역할 그룹에 대한 새 역할 수준을 만듭니다.

a. 새로 만든 역할 그룹을 선택합니다.

b. 역할 수준 탭을 선택합니다.

c. 새로 만들기를 선택합니다.

d. 역할 수준의 제목과 설명을 입력합니다.

e. 역할 그룹 필드는 새로 만든 역할 그룹으로 미리 선택되어 있습니다.

주:
역할 수준에 대해 다른 역할 그룹을 선택할 수도 있습니다. 기존 역할 수준의 역할 그룹을 변경하면 이전 역할 그룹에 속한 기술이 제거됩니다. 그러나 역할 수준에 명시적으로 추가된 기술은 유지됩니다.

f. 옵션: 역할 수준이 속할 직무 프로파일을 선택합니다.

g. 옵션: 활성을 선택하여 역할 수준을 활성화합니다.

h. 제출을 선택합니다.

4. 역할 그룹 및 역할 수준에 기술을 추가합니다.

주:

- 기술이 역할 그룹 수준에서 필수로 표시되면 해당 역할 그룹의 모든 역할 수준에서 해당 기술에 설정이 적용됩니다. 역할 수준에서는 필드를 편집할 수 없습니다.
- 역할 그룹 수준에서 높음, 중간 또는 낮음과 같은 기술 관련성 설정은 해당 역할 그룹의 모든 역할 수준에서 해당 기술에도 적용됩니다. 역할 수준에서의 관련성을 변경할 수 없습니다.
- 역할 그룹의 기술은 역할 수준에 자동으로 연결됩니다.

다음에 수행할 작업

역할 그룹에서(From Role Groups) 및 역할 그룹으로**(To Role Groups)** 관련 목록을 사용하여 전환을 생성합니다. 관련 역할 그룹에는 유사한 기술 집합이 있으며 다른 역할 그룹의 직원에게 다음으로 가능한 측면 역할을 제안하는 데 사용할 수 있습니다. To Role Groups(대상 역할 그룹) 목록에 역할 그룹을 추가하면 다른 역할 그룹의 From Role Groups(역할 그룹에서) 목록이 업데이트됩니다.

역할 수준을 직원 프로파일에 수동으로 매핑

역할 수준을 직원에게 매핑하는 것은 작업 아키텍처 데이터를 조직의 직원 데이터와 연결하여 직원의 기술을 추적할 수 있는 중요한 단계입니다.

이 태스크 정보

역할 수준을 할당하는 표준 방법은 작업 아키텍처 테이블이 로드될 때 트리거되는 구성을 만들고 사전 예방적 프롬프트 직원 프로필 및 작업 프로필을 기반으로 직원에게 하나 이상의 관련 역할 수준이 있는지 확인하는 것입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원에게 두 가지 이상의 역할 수준이 있는 경우 관련 역할 목록이 포함된 프롬프트가 직원에게 전송됩니다. 직원은 목록에서 적합한 역할 수준을 선택한 다음 직원의 프로파일에 추가합니다.
- 직원에게 관련 역할이 하나 있는 경우 기본 역할이 할당되지 않은 직원을 확인하는 예약된 작업이 설정된 간격으로 트리거되어 직원 프로파일에 기본 역할을 자동으로 첨부합니다.

이 절차에서는 요청 시 이 예약된 작업을 실행하는 방법에 대해 설명합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 예약된 작업을 검색하여 선택합니다 *`Attach unique role levels to employees`* .
3. 지금 실행 단추를 선택하여 작업을 실행합니다.

결과
단일 역할 수준을 가진 직원의 기본 역할은 해당 프로필에서 자동으로 업데이트됩니다.

업계 제목을 역할 수준에 매핑

업계의 공통 직책과 조직의 역할 수준 간의 연결을 생성하여 역할 그룹 수준에서 관련 기술 권장 사항을 제공합니다.

이 태스크 정보

- 산업 제목이 산업 제목 [sn_skills_data_title] 테이블에 로드되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 기본 산업 기술 데이터 다운로드 문서를 참조하십시오.
- 직원의 역할 수준은 역할 수준[sn_skills_int_role_level] 테이블로 임포트되었거나 수동으로 추가되었어야 합니다. 가져오기 프로세스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 아키텍처 데이터를 인스턴스에 로드Load job architecture data into your ServiceNow instance.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. **Train Title classification** 예약된 작업을 검색하여 선택합니다.
3. 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.
4. 작업 아키텍처 제목 분류 솔루션을 활성화합니다.
   a. 모두로 이동하여 필터 탐색기에 ml_solution.list를 입력합니다.
   b. 검색의 드롭다운 목록에서
5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
6. 예측 제목 분류 예약된 작업을 검색하여 선택합니다.
7. 지금 실행을 선택합니다.

결과
역할 수준 M2M 산업 제목 [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title] 테이블에 매핑이 생성됩니다. 각 역할 수준에 대해 최대 하나의 업종 제목을 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 기술 추가 기술 인텔리전스

현재 보유하고 있으며 필요할 수 있는 기술을 식별하여 조직 전체에 필요한 기술을 추가합니다. 이러한 기술은 직원 성장을 제공하기 위해 사람 및 역할과 연결될 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 skills_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ##### 〉 기술.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 기술의 이름과 설명을 입력합니다.
4. 수준 유형 필드에서 적절한 기술 수준 유형을 선택합니다.

   사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다.

   - 행동
   - 경험
   - 일반
   - 언어
   - 기술

   기술 수준 유형 정의에 대한 자세한 내용은 기술 수준 유형 정의를 참조하세요.
5. 활성 확인란을 선택하여 기술을 활성화합니다.
   소스 필드는 기술이 관리되는지 또는 관리자에 의해 관리 기술 인텔리전스 되는지를 나타냅니다.
6. 제출을 클릭합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

기술 인텔리전스 사용

애플리케이션을 사용하여 기술 인텔리전스 조직은 직원에게 필요한 기술을 식별하고, 역할 내의 기술 격차를 확인하고, 직원이 이러한 격차를 해소하기 위해 수행할 수 있는 학습 기회를 권장할 수 있습니다.

직원은 기술 프로파일을 사용하여 기술을 추가, 삭제 및 업데이트할 수 있습니다. 기술 프로필에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직원 기술 프로파일.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

이력서 또는 **LinkedIn** 프로파일에서 기술 임포트

이력서 또는 LinkedIn 프로파일을 업로드하여 애플리케이션을 통해 기술 프로파일 기술 인텔리전스에 기술을 자동으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.emp

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 직원 센터 포털에서 다음으로 이동합니다. 프로필 〉 경력.
3. 기술 위젯에서 이력서 또는 **LinkedIn** 프로필 업로드 단추를 선택한 다음 업로드할 파일 형식을 선택합니다.
   지원되는 파일 형식은 다음과 같습니다.
   - .Pdf
   - .텍스트
   - .Docx
   - .zip

   주:
   LinkedIn 프로필에서 다운로드한 .zip 파일을 첨부하고 동일한 단계에 따라 기술을 성공적으로 추출할 수도 있습니다.
4. 추출한 기술에서 추가할 기술을 선택하거나 선택을 취소합니다.
   - 가로 슬라이더를 사용하여 기술 숙련도 수준을 조정합니다. 슬라이더를 오른쪽으로 이동하면 숙련도 수준이 올라갑니다. 왼쪽으로 이동하면 숙련도 수준이 낮아집니다.
   - 정보 아이콘 가리키면 기술 수준 설명을 읽을 수 있습니다.
5. 내 기술 추가를 선택합니다.

결과
기술이 기술 위젯의 추가 기술 섹션에 추가됩니다.

〔End〕

온보딩 여정의 일부로 기술 추가

온보딩 여정의 일부로 이력서 또는 LinkedIn 프로파일을 업로드하고 해당 이력서의 기술을 프로파일 ## ## 에 추가하여 조직의 성장과 경력 개발에 집중할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: employee

신규 입사자를 위한 온보딩 여정을 생성하는 과정의 일환으로, 활동 항목 이력서/**LinkedIn** 파일을 업로드하여 프로파일에 기술을 추가할 수 있게 되었습니다. 여정 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 여정에 대한 HR 서비스 구성.

온보딩 수명주기 이벤트를 트리거하는 케이스를 생성하고 신입 직원 온보딩을 HR 서비스로 선택합니다. 자세한 내용은 수명주기 이벤트에 대한 HR 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

중요사항:
경력 탭 ID는 조직의 구성에 따라 다를 수 있습니다. 에서 경력 탭을 사용하려면 탭 ID를 ## ##업데이트해야 합니다. ID를 업데이트하려면 시스템 속성으로 이동하여 Skills Intelligence 애플리케이션을 검색합니다. sn_skills_int.tab_id를 선택하고 탭 ID의 값을 업데이트합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 내 작업.
2. 이력서/**LinkedIn** 파일을 업로드하여 프로필에 기술 추가 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 파일을 업로드하려면 여기를 클릭 을 선택합니다.
   새 페이지가 열려 ## ## 파일을 찾아봅니다.
4. 파일 찾아보기를 선택하여 로컬 컴퓨터에서 파일을 선택합니다.
5. 열기를 선택합니다.
   이력서/LinkedIn 프로필에서 얻은 모든 기술이 표시됩니다.
6. 에서 프로필에 ## ##추가할 기술을 선택합니다.
7. 선택한 기술에 대한 숙련도 수준을 선택합니다.
8. 프로필에 기술 추가를 선택합니다.
   기술이 성공적으로 추가된 후 확인 메시지가 표시됩니다.

결과
프로필 보기를 선택하여 경력 탭으로 이동하고 추가된 기술을 확인합니다.

주:
에서 직원 프로필을 만든 ## ##후 이력서/LinkedIn 프로필을 업로드할 수도 있습니다. 자세한 내용은 이력서 또는 LinkedIn 프로파일에서 기술 임포트 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

기술 숙련도 수준 업데이트

애플리케이션을 사용하여 기술 인텔리전스 기술 프로파일에 나열하는 각 기술에 대한 숙련도 수준을 업데이트하고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.emp

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 에서 직원 센터다음으로 이동합니다. 프로필 〉 경력.
3. 기술 위젯에서 메뉴 아이콘 기술 선택합니다. 기술 알약에 있는 다음 기술 숙련도 변경을 선택합니다.
4. 기술 수준에 맞게 슬라이더를 조정합니다.
   가로 슬라이더를 사용하여 기술 숙련도 수준을 조정할 수 있습니다. 슬라이더를 오른쪽으로 이동하면 숙련도 수준이 올라갑니다. 왼쪽으로 이동하면 숙련도 수준이 낮아집니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과
기술 프로파일에 기술 숙련도 수준이 업데이트되었습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

기술 추천자를 사용하여 기술 추가

개발 또는 향상에 관심이 있는 기술을 검색한 다음 애플리케이션에서 기술 추천 기술 인텔리전스 자를 사용하여 기술 프로필에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.emp

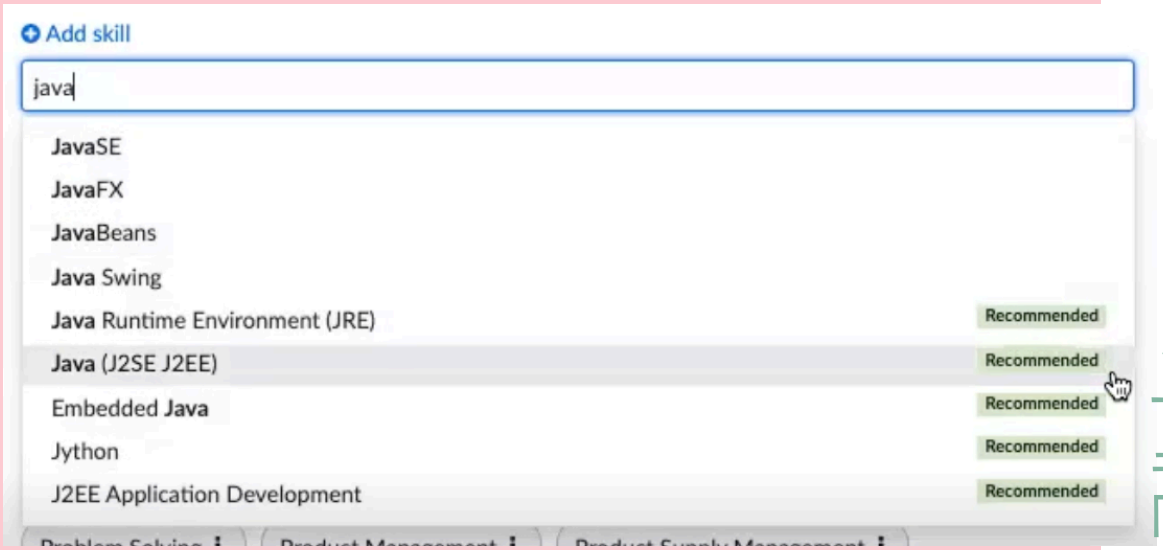
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
프로파일에 기술을 추가하면 이러한 모든 상세 정보를 한 곳에서 추적할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 에서 직원 센터다음으로 이동합니다. 프로필 〉 경력.
3. 기술 위젯에서 기술 추가 Add skill 버튼을 선택합니다. 버튼을 클릭합니다.
4. 검색 창에서 다음 예제와 같이 추가하려는 기술의 이름을 검색합니다.
   검색 결과는 알파벳순으로 정렬되며 상위 결과가 먼저 표시됩니다. 검색 결과 하단에 권장되는 기술이 표시됩니다.

기술 검색 결과



5. 권장 사항 목록에서 프로필에 추가할 기술을 선택합니다.

결과
기술이 추가 기술 섹션에 추가됩니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

기술 프로파일에서 기술 삭제

직원은 기술 프로파일의 추가 기술 섹션에서 기술을 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.emp

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. **Employee Center**에서 다음으로 이동합니다. 프로필 〉 경력.
3. 기술 위젯에서 기술 알약에 있는 메뉴 아이콘을 선택한 다음, 기술 삭제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
기술이 확인되면 직원은 기술 프로필의 추가 기술 섹션에서 기술을 삭제할 수 없습니다.

4. 예, 기술을 삭제합니다.를 선택하여 기술을 삭제합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

기술 인텔리전스용 사전 예방적 프롬프트

를 사용하여 사전 예방적 프롬프트역할, 기술, 누락된 숙련도를 직원에게 권장하고 작업 플로우에 대한 관리자의 승인을 받습니다.

신호가 프롬프트를 전달하도록 구성되고 예약되어 있는지 확인합니다. 프롬프트는 및 가상 에이전트에 표시됩니다직원 포털.

관리자 및 직원에게 표시되는 메시지

프롬프트	설명
직원 역할 선택 관리자에게 프롬프트	직원이 기본 역할을 직원 프로파일에 연결하라는 메시지를 트리거하는 신호 구성입니다.
기술 업데이트 관리자에게 미리 알림 프롬프트	직원이 오랫동안 기술을 업데이트하지 않았다는 메시지를 관리자에게 트리거하고 업데이트하도록 상기시키는 신호 구성입니다.
직원 역할 선택 직원에게 프롬프트	직원이 프로파일의 기본 역할에 기술을 연결하라는 메시지를 트리거하는 신호 구성입니다.
직원 기술 선택 직원에게 프롬프트	직원이 프로파일에 적절한 기술을 추가하라는 프롬프트를 트리거하는 신호 구성입니다.
기술 숙련도 직원에게 프롬프트 업데이트	직원이 프로파일의 기술에 대한 숙련도를 업데이트하라는 메시지를 트리거하는 신호 구성입니다.
기술 업데이트 직원에게 미리 알림 프롬프트	직원이 새 기술을 추가하거나 기존 기술에 대한 숙련도를 업데이트하도록 프롬프트를 트리거하는 신호 구성입니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

의 **Skills Intelligence Manager Hub**

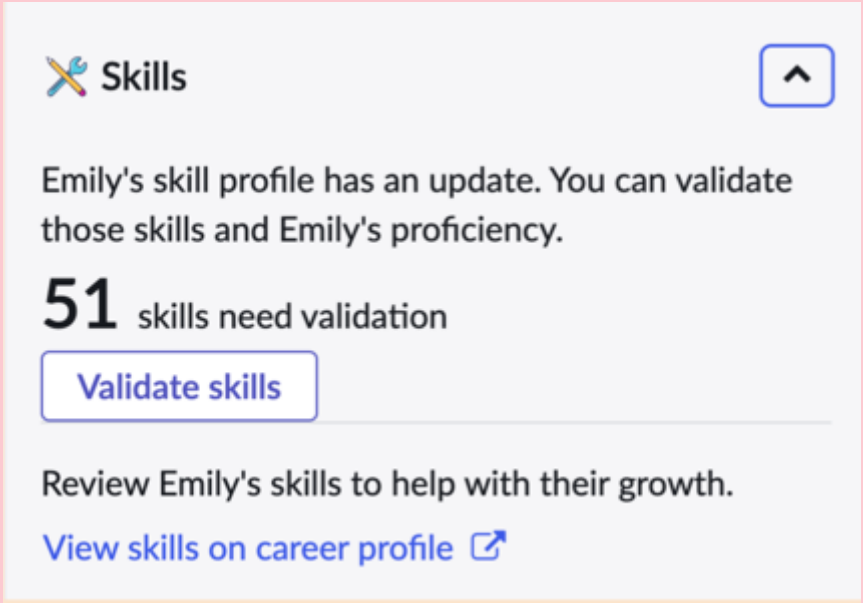
의 대화 Manager Hub내에는 확인이 필요한 기술에 대한 세부 정보를 제공하는 전용 섹션이 있습니다. 직원의 기술을 검토하고 검증합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_skills_int.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 직원 센터 홈페이지에서 프로필 〉 사용자 팀 〉 **Manager Hub** 〉 대화.
3. 직원과 예약된 대화를 엽니다.
4. 직원 세부 정보 탭에서 기술 탭을 선택합니다.



5. 단추를 선택합니다. 단추를 클릭한 다음, 유효성을 검사할 기술을 선택합니다.
   확인된 기술 창에는 직원이 보유하고 있는 필요한 기술 및 기타 모든 추가 기술과 같은 기술 유형이 표시됩니다.
6. 선택한 기술 확인을 선택합니다.

결과
확인된 기술은 직원 기술 프로파일에 녹색 체크 표시로 표시되며, 이는 직원의 기술을 검증했음을 나타냅니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

Skills Intelligence 참조

참조 주제는 속성 및 테이블에 대한 추가 정보를 제공합니다.

〔End〕

기술 인텔리전스 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 기술 인텔리전스 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 인텔리전스 역할

역할 이름	운영	역할
기술 인텔리전스 관리자	직원의 기술을 조회하고 확인할 수 있습니다.	sn_skills_int.manager
기술 인텔리전스 관리자	직원과 관련된 모든 기능 및 기능에 대한 전체 접근 권한으로 시스템 설정을 구성할 수 있습니다.	sn_skills_int.admin
기술 인텔리전스 직원	기술 프로파일을 조회하고 업데이트합니다.	sn_skills_int.emp
기술 인텔리전스 독자	기록을 읽는다 기술 인텔리전스 .	sn_skills_int.reader
기술 인텔리전스 작업 아키텍처 편집기	직무 아키텍처를 조회 및 업데이트합니다.	sn_skills_int.job_arch_editor
기술 인텔리전스 작업 아키텍처 관리자	작업 아키텍처를 보고, 만들고, 업데이트하고, 구성합니다.	sn_skills_int.job_arch_admin

이러한 역할을 애플리케이션의 해당 역할, 그룹 또는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

- 다른 역할에 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 기존 역할에 역할 추가를 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 역할 할당 을 참조하십시오.
- 사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자에게 역할 할당 을 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
cmn_skills	기술과 관련된 데이터를 저장합니다.
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	작업 프로파일과 직무군 간의 관계를 저장합니다.
sn_skills_int_job_family	유사한 요구사항을 기준으로 작업을 광범위하게 분류하는 작업군을 저장합니다.
sn_skills_int_company_job_arch_staging	작업 아키텍처 준비 데이터를 저장합니다.
sn_skills_int_job_profile	조직의 작업과 관련된 작업 프로파일을 저장합니다.
sn_skills_int_job_level	조직의 직무 수준을 저장합니다.
sn_skills_int_job_level_to_level_config	직무 수준 간의 진행률을 저장합니다.
sn_skills_int_related_role_group	서로 관련된 역할 그룹의 데이터를 저장합니다.
sn_skills_int_role_group	조직의 역할을 분류하는 역할 그룹을 저장합니다.
sn_skills_int_role_group_skill	역할 그룹에 기술 데이터를 저장합니다.
sn_skills_int_role_level	조직의 역할 수준 데이터를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	인스턴스로 ServiceNow 임포트한 업종과 관련된 데이터를 저장합니다.
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	직원이 역할 수준에 매핑되는 방식과 기본 역할인지 여부에 대한 관계를 저장합니다.
sn_skills_int_role_level_skill	역할 수준에서 기술을 저장합니다.
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	숙련도 자동 채우기에 대한 구성을 저장합니다. 자세한 내용은 직무 숙련도 수준 자동 설정 문서를 참조하십시오.
sn_skills_int_extracted_skill	재개 업로드에서 추출한 기술을 저장합니다.
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	온보딩된 사용자 지정 기술의 일치/중복 기술 예측을 저장합니다.
sn_skills_int_skill_onboarding	온보딩된 사용자 지정 기술을 저장합니다.
sn_skills_int_skill_validation	사용자 기술의 유효성 검사 정보를 저장합니다.
sn_skills_int_user_managed_skill	기술 프로필에 추가된 사용자 기술을 저장합니다.

채용 핵심

Hiring Core는 채용 요구 사항에 따라 외부 공급업체 인재 확보 플랫폼에서 생성하거나 받은 정보를 저장할 수 있는 리포지토리를 제공합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
sn_ta_hiring_core_job_application	입사 지원서 테이블입니다.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	구직자 테이블입니다.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	채용 팀.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	작업 요구 테이블입니다.
〔sn_ta_hiring_core_recruitment_task	채용 작업 테이블입니다.

주:
요구 사항에 따라 기록 테이블을 사용할 수 있습니다.

숙련도 수준 자동 채우기 구성 양식

숙련도를 자동으로 채우는 구성을 생성하는 양식입니다.

필드	설명
기술 수준 유형	구성에 적용할 수 있는 기술 수준 유형입니다.
역할 그룹	구성에 적용할 수 있는 역할 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 구성은 선택한 역할 그룹에만 적용됩니다. 모든 역할 그룹에 적용되는 전역 구성을 나타내려면 필드를 비워 둡니다.
초기 직무 수준	구성에 대한 시작 직무 수준입니다.
초기 숙련도	초기 직무 수준의 초급 숙련도입니다.
활성	구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
주문	구성을 적용하는 순서입니다. 예를 들어 순서 100이 먼저 적용되고 순서 200이 다음에 적용됩니다.
진행	한 수준에서 다른 수준으로의 진행입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 없음 - 진행률이 적용되지 않습니다. • 증분 - 진행 순서가 오름차순입니다. • 감소(Decremental) - 진행의 내림차순입니다. • 고정 - 고정 진행 순서입니다.
진행 유형	진행률 필드에서 선택한 옵션에 따른 진행 률 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. • 단계 - 작업 수준에서 진행률이 한 번에 한 단계씩 증가하거나 감소합니다. • 확산 - 진행률이 직무 수준에 균일하게 분산됩니다.

Granular Delegation

Granular Delegation은 직원이 위임 규칙에 따라 특정 날짜 및 시간 범위에 해당하는 자신의 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있게 해줍니다.

Granular Delegation은 테이블 및 조건에 따라 특정 기록을 위임하는 기능을 제공합니다. 또한 관리자는 자신이 관리하는 작업 테이블에 대한 승인 및/또는 작업 할당을 위임할 수 있습니다.

작업은 위임에 지정된 위임 규칙과 일치하는 경우에 위임됩니다. 예를 들어, William은 우선순위가 높음으로 설정된 경우 Jane을 변경 승인의 대리인으로 할당할 수 있습니다. 할당하지 않는 경우 Peter가 인시던트 작업의 대리인으로 할당됩니다.

위임을 특정 기록 유형으로 제한하는 것과 같은 서비스 위임 옵션을 사용할 수 있습니다. 예:

- 필터 조건과 일치하는 기록을 제한하기
- 기록을 승인으로만 제한하기
- 기록을 작업 할당으로만 제한하기

용어

다음 용어를 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 위임 관리자: 위임 규칙에 사용되는 테이블을 정의하고 위임 규칙을 정의하며 직원들에게 대리인을 할당할 수 있는 직원입니다.
- 위임자: 대리 사용자, 시간 범위 및 위임 규칙을 지정하여 위임 기록을 통해 자신의 작업을 다른 직원에게 위임하는 직원입니다.
- 대리인: 다른 직원에게 할당된 작업을 위임 받은 직원입니다. 또한 대리인은 위임자로부터 할당된 작업을 수신합니다. 또한 대리인은 이러한 할당에 대한 알림과 위임의 시간 범위에 대한 알림을 수신합니다.

HR Service Delivery를 사용한 Granular Delegation

HR Service Delivery 기본 시스템을 사용한 Granular Delegation은 HR 작업(sn_hr_core_task) 테이블을 지원합니다. 필터 조건에 따라 위임자와 대리인에 대해 위임을 필터링할 수 있습니다.

사용자 기준이 위임자 및 대리인에 대해 위임을 필터링하는 방식에 대한 자세한 내용은 위임 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.

HR 기준 및 사용자 기준에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- HR 기준
- Service Portal에 대한 사용자 기준

접근 제어 규칙(ACL)

HR 작업에서 할당된 사람을 찾을 수 있도록 HR Service Delivery의 접근 제어 규칙(ACL)이 수정되었습니다. Granular Delegation을 사용하려는 다른 도메인은 이 기능을 사용하려면 자신의 ACL을 수정해야 합니다. ACL에 대한 자세한 내용은 액세스 제어 목록 규칙을 참조하세요.

규칙 기반 및 임시 위임

- 규칙 기반: delegation_admin 특정 직원에게 작업을 자동으로 재할당하는 위임 규칙을 구성합니다.
- 임시: 위임자로 정의된 직원은 의 내 대리인 위젯에서 작업을 위임할 수 있습니다 직원 센터.

> **주:**
> delegation_admin 위임 규칙 테이블, 위임 규칙 및 대리인을 정의해야 합니다. 위임 규칙 테이블 정의에 대한 자세한 내용은 위임 규칙 테이블 추가을 참조하십시오. 위임 규칙 정의에 대한 자세한 내용은 위임 규칙 만들기을 참조하십시오. 위임자 및 대리인 정의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 대리인 만들기.

Granular Delegation 살펴보기

Granular Delegation을 사용하면 직원이 자신의 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있습니다.

기본 시스템은 직원에게 자신의 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있는 기능을 제공합니다. 이 기능은 다음과 같은 경우 직원에게 유연성을 제공합니다.

- 사무실 밖에 있는 경우
- 잘못된 직원에게 작업이 할당된 경우
- 할당된 작업이 에스컬레이션을 요하는 경우

테이블

Granular Delegation은 두 개의 새 테이블을 도입합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세분화된 대리인 〔sys_granular_delegate〕

이 테이블은 다음 사항을 지정합니다.

- 서비스 대리인
- 서비스 위임이 발생하는 때
- 대리인에게 전송되는 알림

위임 규칙 〔sys_delegation_rule〕

이 테이블은 위임에 규칙이 사용되는 경우 작업 기록이 위임되는 조건을 지정합니다.

애플리케이션 메뉴

사용자는 **Granular Delegation** 애플리케이션 메뉴에서 Granular Delegation 테이블에 액세스할 수 있습니다.

위임 규칙

위임 규칙〔sys_delegation_rule〕 테이블로 연결되는 링크입니다.

위임 규칙 테이블

위임 규칙 테이블 〔sys_delegation_rule〕로 연결되는 링크입니다.

내 대리인

현재 사용자가 다른 사용자에게 작업을 위임한 것으로 되어 있는 기록을 보여주는 대리인 〔sys_granular_delegate〕 테이블로 연결되는 링크입니다.

나에게 위임됨

현재 사용자가 대리인으로 되어 있는 기록을 보여주는 대리인 〔sys_granular_delegate〕 테이블로 연결되는 링크입니다.

승인 및 할당

Granular Delegation을 사용하면 승인과 할당을 따로 위임할 수 있습니다. 작업 기록에는 변경, 인시던트 및 문제 기록과 같은 작업 테이블의 확장이 포함됩니다. 위임 규칙을 사용하여 대리인 승인 또는 할당 권한을 부여합니다.

주:
플로우 및 워크플로우는 위임 규칙을 무시합니다. 플로우 또는 워크플로우를 사용하여 작업 승인 또는 할당을 관리하는 경우에는 기존 서비스 위임 기능을 대신 사용해야 합니다.

승인

승인 권한을 통해 위임자가 승인 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 위임 규칙 조건을 추가하여 대리인이 승인할 수 있는 기록을 지정합니다. 조건과 일치하는 기록만 대리인의 승인 목록에 나타납니다.

할당

할당 권한은 위임에 따라 할당된 작업 기록에 대한 위임자 액세스 권한을 부여합니다. 위임 규칙 조건을 추가하여 대리인에게 작업 수행을 위한 액세스 권한이 있는 기록을 지정합니다. 조건과 일치하는 기록만 대리인의 작업 할당 목록에 나타납니다.

Granular Delegation은 위임자의 기록 액세스 권한을 변경하지 않습니다. 기록에 액세스하려면 위임자에 필요한 역할이 이미 있어야 합니다. 예를 들어 작업 기록을 위임하려면 위임자가 작업 테이블과 해당 확장에 액세스기 위한 itil과 같은 역할을 가지고 있어야 합니다.

일부 HR 기록은 위임자에게 액세스 권한을 명시적으로 부여합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림

대리인을 승인할 때마다 대리인은 다음 알림을 수신합니다.

위임 시작

대리인은 위임 기간이 시작될 때 알림을 수신합니다.

위임에 따른 할당

대리인은 승인이나 작업이 할당될 때마다 알림을 수신합니다.

추가 알림 옵션을 지정할 수도 있습니다.

전체 알림

위임 기간 동안 받은 모든 알림의 사본을 위임자에게 보내는 옵션입니다. 대리인이 위임 알림을 받게 하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 예를 들어 위임자가 활동 스트림 또는 기록 업데이트에 대한 알림을 받게 할 수 있습니다. 중요하고 중요한 데이터가 포함된 알림을 받는 것에 대한 우려를 방지하기 위해 기본적으로 False로 설정됩니다.

모든 열은 세분화된 대리인 [sys_granular-delegate] 테이블에 포함됩니다.

> **주:**
> 대리인 제외 옵션이 활성화된 알림은 이 옵션의 True 설정을 무효화합니다. 위임자 제외 옵션을 사용하여 위임자가 기밀 정보나 보호된 정보를 보지 못하게 합니다.

회의 초대

위임자 회의 초대를 전달하는 옵션입니다. 인스턴스가 생성하거나 수신하는 모든 회의 초대를 위임자에게 전달하려면 이 옵션을 선택합니다. 기본적으로 False로 설정됩니다.

시스템 속성

관리자는 glide.approval.delegation.version 시스템 속성에서 지원하려는 서비스 위임의 버전을 지정할 수 있습니다.

glide.approval.delegation.version 시스템 속성은 지원할 서비스 위임 기능을 지정합니다. 선택 사항으로는 v1, v2 및 v3이 있습니다.

이전 서비스 위임 기능만 지원하려면 v1을 입력합니다. 이 값은 Granular Delegation 기능에 대한 지원을 비활성화합니다.

Granular Delegation 기능만 지원하려면 v2를 입력합니다. 이 값은 기존 서비스 위임 기능에 대한 지원을 비활성화합니다.

Granular Delegation 기능과 기존 서비스 위임 기능을 둘 다 지원하려면 v3을 입력합니다.

- 유형: 문자열
- 기본값: v3
- 선택 사항: v1, v2, v3
- 위치: 시스템 속성

예약된 작업

다음 예약된 작업이 제공됩니다.

- 새 대리인에게 알림
- Granular Delegation 기록 정리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전자 서명 지원

Granular Delegation은 전자 서명을 사용한 승인(com.glide.e_signature_approvals)을 지원합니다. 전자 서명이 활성화된 경우 시스템은 대리인에게 자신의 자격 증명을 입력하여 승인을 이행할 것을 요구합니다.

Granular Delegation 설정

직원이 자신의 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있도록 Granular Delegation을 설정합니다.

관리자 역할이 있는 경우 Granular Delegation 플러그인(com.glide.granular_service_delegation) Now Platform 을 활성화합니다. 자세한 내용은 Granular Delegation 활성화 문서를 참조하십시오.

Granular Delegation에는 대리인을 지정하고 해당 대리인이 액세스할 수 있는 컨텐츠를 지정하는 별도의 기록이 있습니다. 서비스 작업을 다른 사용자에게 위임할 때마다 위임자 기록을 생성합니다.

관리자는 특정 기록의 위임을 허용하는 위임 규칙을 생성합니다. 접근 제어 규칙(ACL)에 따라 위임자가 할당된 위임 규칙에 부합하는 기록에 액세스할 수 있는지 여부가 결정됩니다. 위임 규칙을 만들려면 관리자가 위임된 서비스의 데이터 모델에 대해 잘 알고 있어야 합니다.

설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
위임 관리자 (delegation_admin)	위임 규칙을 설정하여 Granular Delegation을 관리합니다.	해당 사항 없음

사용자 기준 (user_criteria)

Granular Delegation은 사용자 기준(user_criteria) 테이블을 사용하여 대리인 또는 위임자가 될 수 있는 사람을 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 위임 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.

시스템 속성

com.glide.delegation.default_days_since_update 시스템 속성은 사용자 또는 대리인의 비활성 위임 기록을 며칠 동안 보존할지 결정합니다. 기본값은 7일이며 최대 30일로 변경할 수 있습니다.

시작 날짜 이전에 생성되어 지난 7일(또는 시스템 속성에 입력된 값) 이내에 업데이트되지 않은 위임자 기록은 위임자 기록이 업데이트될 때까지 위임자에게 할당되지 않습니다. 예를 들어, 시스템 속성에 입력된 일 수 이전에 생성된 승인 작업은 할당된 사용자에게 표시되지 않습니다. 작업 메모를 생성해 위임자 기록을 업데이트하여 할당된 사용자에게 승인을 표시할 수 있습니다.

> **주:**
> 시스템 속성에서 값을 변경해도 원래 값을 입력하기 전에 생성된 위임자 기록에는 영향을 주지 않습니다.

예약된 작업

Granular Delegation 기록 정리 예약된 작업은 매일 실행되며 **com.glide.delegation.default_days_since_update** 시스템 속성 값에 따라 비활성 상태인 위임 기록을 삭제합니다.

새 대리인에게 알림 예약된 작업은 10분마다 실행되며 대리인에게 대리인의 위임 기간이 시작되었음을 알리는 알림을 트리거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Granular Delegation 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Now Platform에 대해 Granular Delegation 플러그인(com.glide.granular_service_delegation)을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인이 활성화된 경우 Employee Center도 포함됩니다. 온디맨드 위임은 직원 센터 또는 ServiceNow# Mobile에서 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 Granular Delegation 플러그인(com.glide.granular_service_delegation)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

위임 규칙 테이블 추가

위임 규칙을 만들려면 위임 규칙 테이블에 작업 테이블을 추가해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: delegation_admin

주:
위임 규칙 테이블에 테이블을 추가해도 위임이 자동으로 지원되지는 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 세분화된 위임 〉 위임 규칙 테이블.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

   주:
   내가 속해있는 범위가 만들려는 위임 규칙의 대상 범위가 맞는지 확인합니다. 내가 속해있는 범위의 테이블만 나타납니다.
3. 테이블 목록에서 위임을 지원하는 현재 범위의 작업 테이블을 선택합니다.
4. 활성 옵션을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 직원이 위임할 수 있는 기록을 지정하는 위임 규칙을 만듭니다. 위임 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위임 규칙 만들기

서비스 위임에 사용할 수 있는 기록을 지정합니다. 테이블 이름, 조건, 승인 또는 할당인지 여부별로 기록을 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: delegation_admin

위임 규칙 테이블을 만듭니다. 위임 규칙 테이블 추가 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

관리자는 특정 기록의 위임을 허용하는 위임 규칙을 생성합니다. 접근 제어 규칙(ACL)에 따라 위임자가 할당된 위임 규칙에 부합하는 기록에 액세스할 수 있는지 여부가 결정됩니다. 위임 규칙을 만들려면 관리자가 위임된 서비스의 데이터 모델에 대해 잘 알고 있어야 합니다.

중요사항:
Granular Delegation은 위임자의 기록 액세스 권한을 변경하지 않습니다. 기록에 액세스하려면 위임자에 필요한 역할이 이미 있어야 합니다. 예를 들어 작업 기록을 위임하려면 위임자가 작업 테이블과 해당 확장에 액세스기 위한 itil과 같은 역할을 가지고 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 세분화된 위임 〉 위임 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 위임 규칙 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	위임 규칙의 레이블입니다.
애플리케이션	위임 규칙과 연결된 애플리케이션입니다. 이 필드는 편집할 수 없으며 올바른 범위의 애플리케이션을 보여줍니다.
간단한 설명	위임 규칙에 대한 요약입니다. 사용자가 규칙을 선택할 시기를 결정할 수 있는 충분한 상세 정보를 제공합니다.
활성	위임 규칙을 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.
테이블	대리인이 액세스하도록 허용할 기록의 유형입니다. 각 위임 규칙은 한 테이블에만 적용되며 테이블 확장에는 적용되지 않습니다. 대리인이 액세스하도록 허용할 각 테이블의 위임 규칙을 만듭니다.
조건	테이블의 기록에 적용되는 필터입니다. 대리인은 이러한 조건과 일치하는 기록에만 액세스할 수 있습니다. **주:** 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
승인	승인을 위임하는 옵션입니다. 승인 권한을 통해 위임자가 승인 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.
할당	할당을 위임하는 옵션입니다.

4. 저장 또는 제출을 선택합니다.
   위임 규칙 목록에 대리인, 위임자 사용자 기준 및 대리인 사용자 기준 탭이 반환됩니다.

   주:
   규칙을 사용하는 대리인이 있는 경우 규칙을 삭제할 수 없으며 이름 및 간단한 설명 필드만 편집할 수 있습니다.

   활성 상태인 위임 규칙이 없는 경우 직원 센터의 내 대리인 위젯이 나타나지 않습니다.

5. 대리인 탭을 선택합니다.
   관리자는 모든 대리인의 목록을 볼 수 있습니다. 목록에서 대리인을 선택하고 시작 및 종료 날짜, 알림, 현재 위임 규칙을 편집할 수 있습니다.
6. 위임자 사용자 기준 탭을 선택하여 위임자가 될 수 있는 사람을 추가로 정의합니다.
7. 편집을 선택합니다.
8. 조건 필터를 사용하면 위임 규칙에 대해 위임자가 될 수 있는 사람의 유형을 선택할 수 있습니다. 예를 들어 **Active is true**를 선택하고 관리자를 수집 열에서 오른쪽 목록으로 이동할 수 있습니다. 이 조건은 활성 관리자만 위임자가 될 수 있다고 판단합니다.
9. 저장을 선택합니다.
10. 대리인 사용자 기준 탭을 선택하여 대리인이 될 수 있는 사람을 추가로 정의합니다.
11. 편집을 선택합니다.
12. 조건 필터를 사용하여 위임 규칙에 대해 대리인이 될 수 있는 사람의 유형을 선택합니다. 예를 들어 **Active is true**를 선택하고 **'sn_hr_core.case_writer'** 역할이 있는 사용자를 수집 열에서 오른쪽 목록으로 이동할 수 있습니다. 이 조건은 HR 케이스 작성자 역할이 있는 사용자만 대리인이 될 수 있다고 판단합니다.
13. 저장을 선택합니다.
    위임 규칙 양식이 반환됩니다.
14. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

직원이 쉽고 효율적으로 대량의 작업을 위임할 수 있도록 위임 규칙을 범주로 구성합니다. 위임 규칙 범주 만들기 문서를 참조하십시오.

특정 기간 동안 할당된 작업을 위임합니다. 대리인 만들기 문서를 참조하십시오.

이제 직원들은 자신에게 할당된 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있습니다. 온디맨드 작업 위임 문서를 참조하십시오.

위임 규칙 범주 만들기

직원들이 대량의 작업을 쉽고 효율적으로 위임할 수 있는 세분화된 위임 규칙의 범주 또는 세트를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 세분화된 위임 〉 위임 규칙 범주.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 위임 규칙 범주 양식을 작성합니다.

필드	설명
이름	위임 규칙 범주의 레이블입니다.
애플리케이션	위임 규칙과 연결된 애플리케이션입니다. 이 필드는 편집할 수 없으며 올바른 범위의 애플리케이션을 보여줍니다.
활성	위임 규칙 범주를 활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다.

4. 저장 또는 제출을 선택합니다.
   제출을 선택한 경우 위임 규칙 범주를 클릭하여 편집합니다.
5. 기존 위임 규칙을 만들거나 위임 규칙 범주에 할당합니다.
   - Delegation Rule(위임 규칙) 탭에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다. 의 위임 규칙 만들기단계를 따릅니다.
   - 편집을 클릭하여 기존 위임 규칙에서 선택합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
특정 기간 동안 할당된 작업을 위임합니다. 대리인 만들기 문서를 참조하십시오.

이제 직원들은 자신에게 할당된 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있습니다. 온디맨드 작업 위임 문서를 참조하십시오.

대리인 만들기

위임 관리자(delegation_admin)는 세분화된 대리인을 사용하여 작업을 한 직원으로부터 다른 직원으로 위임할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: delegation_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 세분화된 위임 〉 새 위임자 작성.
2. 양식을 작성합니다.

세분화된 대리인

필드	설명
사용자	서비스 작업을 대리인에게 위임하는 사용자(위임자)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
시작	서비스 위임이 시작되는 날짜입니다.
대리인	대리인이 되도록 승인 받은 사용자입니다.
종료	서비스 위임이 종료되는 날짜입니다.
전체 알림	위임 기간 동안 받은 모든 알림의 사본을 위임자에게 보내는 옵션입니다. 대리인이 위임 알림을 받게 하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 예를 들어 위임자가 활동 스트림 또는 기록 업데이트에 대한 알림을 받게 할 수 있습니다. 중요하고 중요한 데이터가 포함된 알림을 받는 것에 대한 우려를 방지하기 위해 기본적으로 False로 설정됩니다. **주:** 대리인 제외 옵션이 활성화된 알림은 이 옵션의 True 설정을 무효화합니다. 위임자 제외 옵션을 사용하여 위임자가 기밀 정보나 보호된 정보를 보지 못하게 합니다.
회의 초대	위임자 회의 초대를 전달하는 옵션입니다. 인스턴스가 생성하거나 수신하는 모든 회의 초대를 위임자에게 전달하려면 이 옵션을 선택합니다. 기본적으로 False로 설정됩니다.

3. 저장을 선택합니다.
   위임 규칙 관련 목록이 나타납니다.
4. 위임 규칙을 대리인에게 할당하려면 편집을 선택합니다.
   조건 필터를 사용하여 위임 규칙을 검색할 수 있습니다.
5. 수집 열 아래에서 대리인에 할당할 위임 규칙을 선택한 다음 이를 위임 규칙 목록 열로 이동합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   세분화된 대리인 양식이 반환됩니다.

Granular Delegation 사용

직원은 Granular Delegation을 사용하여 자신의 작업을 자격 있는 다른 직원에게 위임할 수 있습니다.

온디맨드 작업 위임

직원 센터에서 할당된 작업을 다른 직원에게 위임할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

ServiceNow# Mobile에서도 할당된 작업을 위임할 수 있습니다. 자세한 내용은 ServiceNow Mobile에서 Granular Delegation 사용 문서를 참조하십시오.

주:
온디맨드 작업을 위임하려면 먼저 위임 규칙을 만들어야 합니다. 자세한 내용은 위임 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 오른쪽 상단에서 로그인 이름이나 그림을 선택합니다.
3. 프로파일을 선택합니다.
4. 내 대리인 섹션까지 아래로 스크롤하고 대리인 추가 버튼을 선택합니다.
5. 양식을 작성합니다.

대리인 및 업무 선택

필드	설명
대리인	작업을 위임할 사람의 이름입니다.
시작 날짜	달력 표시 아이콘( )을 선택하고 위임을 시작할 날짜를 선택합니다.
종료 날짜	달력 표시 아이콘( )을 클릭하고 위임을 종료할 날짜를 선택합니다.
업무	선택한 기간 동안 대리인에게 할당할 업무를 선택합니다. 관리자가 업무를 범주로 구성한 경우 개별 업무 앞에 범주가 나열됩니다. 범주를 선택하면 해당 범주의 모든 업무가 선택됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

> **주:**
> 다음으로 이동할 수도 있습니다. 세분화된 위임 〉 내 위임 을 클릭하고 새로 만들기를 선택하거나 세분화된 위임 〉 새 위임자 작성 을 클릭하여 다른 직원에게 작업을 할당합니다. 자세한 내용은 내 대리인 보기 문서를 참조하십시오.

7. 편집 아이콘을 선택한 다음, 대리인 제거 를 선택하여 대리인을 제거합니다.
8. 작업을 할당한 대리인 목록을 보려면 선택합니다.
9. 대리인이 여러 명일 경우 편집 아이콘을 선택하여 대리인을 제거합니다.

내 대리인 보기

세분화된 대리인 목록을 사용하여 작업을 위임한 직원 목록을 볼 수 있습니다. Employee Center를 사용하는 방법을 대체하여 작업을 다른 직원에게 위임할 수도 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: HR 작업 〔sn_hr_core_task〕과 같은 작업 테이블에 대한 액세스 권한이 있는 모든 역할
- 하나 이상의 위임 규칙 기록을 만듭니다.
- 대리인에게 위임 규칙에서 지정된 기록에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

> **주:**
> 관리자는 새 대리인 생성 양식을 사용하여 작업을 위임자로부터 대리인에게 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 대리인 만들기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 세분화된 위임 〉 내 위임.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 대리인 양식을 작성합니다.

필드	설명
사용자	서비스 작업을 대리인에게 위임하는 사용자(위임자)입니다.
대리인	작업을 위임할 사용자입니다.
시작	서비스 위임이 시작되는 날짜입니다.
종료	서비스 위임이 종료되는 날짜입니다.
전체 알림	위임 기간 동안 받은 모든 알림의 사본을 위임자에게 보내는 옵션입니다. 대리인이 위임 알림을 받게 하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 예를 들어 위임자가 활동 스트림 또는 기록 업데이트에 대한 알림을 받게 할 수 있습니다. 중요하고 중요한 데이터가 포함된 알림을 받는 것에 대한 우려를 방지하기 위해 기본적으로 False로 설정됩니다. 주: 대리인 제외 옵션이 활성화된 알림은 이 옵션의 True 설정을 무효화합니다. 위임자 제외 옵션을 사용하여 위임자가 기밀 정보나 보호된 정보를 보지 못하게 합니다.
회의 초대	위임자 회의 초대를 전달하는 옵션입니다. 인스턴스가 생성하거나 수신하는 모든 회의 초대를 위임자에게 전달하려면 이 옵션을 선택합니다. 기본적으로 False로 설정됩니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 위임 규칙 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
6. 이 대리인에게 보유 권한을 부여할 위임 규칙 기록을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   세분화된 대리인 양식이 반환됩니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

나에게 할당된 위임 보기

세분화된 대리인 목록을 사용하면 나에게 작업을 위임한 로그인한 사용자 또는 직원의 세분화된 기록을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: HR 작업 [sn_hr_core_task]과 같은 작업 테이블에 대한 액세스 권한이 있는 모든 역할
- 하나 이상의 위임 규칙 기록을 만듭니다.
- 대리인에게 위임 규칙에서 지정된 기록에 대한 액세스 권한이 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 세분화된 위임 > 나에게 위임됨.
   나에게 할당된 위임 기록 목록이 나타납니다.
2. 위임 기록을 보려면 시작 열 아래에서 날짜 링크를 선택합니다.
3. 위임자의 사용자 기록을 보려면 사용자 열 아래에서 사용자 링크를 선택합니다.
4. 새 위임을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식을 작성합니다.

세분화된 대리인

필드	설명
사용자	대리인에게 서비스 작업을 위임하는 로그인한 사용자(위임자)입니다.
시작	서비스 위임이 시작되는 날짜입니다. 기본값은 현재 날짜와 시간입니다.
대리인	작업을 위임할 사용자입니다. **주:** 기본값은 로그인한 사용자입니다. 기본값을 작업을 위임하려는 사용자로 변경해야 합니다.
종료	서비스 위임이 종료되는 날짜입니다.
전체 알림	위임 기간 동안 받은 모든 알림의 사본을 위임자에게 보내는 옵션입니다. 대리인이 위임 알림을 받게 하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 예를 들어 위임자가 활동 스트림 또는 기록 업데이트에 대한 알림을 받게 할 수 있습니다. 중요하고 중요한 데이터가 포함된 알림을 받는 것에 대한 우려를 방지하기 위해 기본적으로 False로 설정됩니다. **주:** 대리인 제외 옵션이 활성화된 알림은 이 옵션의 True 설정을 무효화합니다. 위임자 제외 옵션을 사용하여 위임자가 기밀 정보나 보호된 정보를 보지 못하게 합니다.
회의 초대	위임자 회의 초대를 전달하는 옵션입니다. 인스턴스가 생성하거나 수신하는 모든 회의 초대를 위임자에게 전달하려면 이 옵션을 선택합니다. 기본적으로 False로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 선택합니다.
   위임 규칙 관련 목록이 나타납니다.
7. 위임 규칙을 대리인에게 할당하려면 편집을 선택합니다.
   조건 필터를 사용하여 위임 규칙을 검색할 수 있습니다.
8. 수집 열 아래에서 대리인에 할당할 위임 규칙을 선택한 다음 이를 위임 규칙 목록 열로 이동합니다.
9. 저장을 선택합니다.
   세분화된 대리인 양식이 반환됩니다.

ServiceNow® Mobile에서 Granular Delegation 사용

Granular Delegation을 사용하여 ServiceNow# Mobile에서 작업을 위임할 수 있습니다.

ServiceNow# Mobile을 사용하여 작업을 위임하려면 다음을 수행합니다.

- HR 프로파일을 선택합니다.
- 대리인을 추가합니다.
- 위임에 대한 상세 정보를 추가합니다.
- 위임을 제출합니다.

모바일 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 ServiceNow Mobile 을 ServiceNow# 참조하십시오.

ServiceNow® Mobile을 사용하여 작업 위임

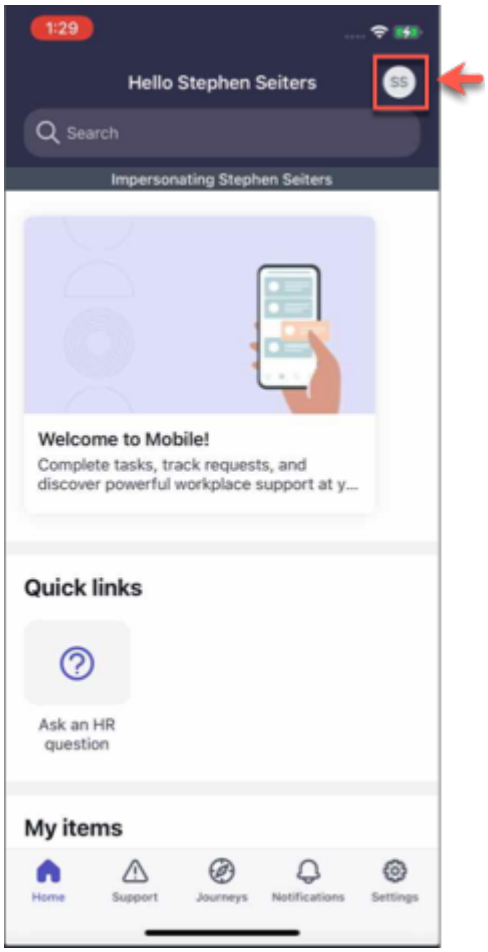
ServiceNow# Mobile에서 자격 있는 다른 사용자에게 작업을 위임할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

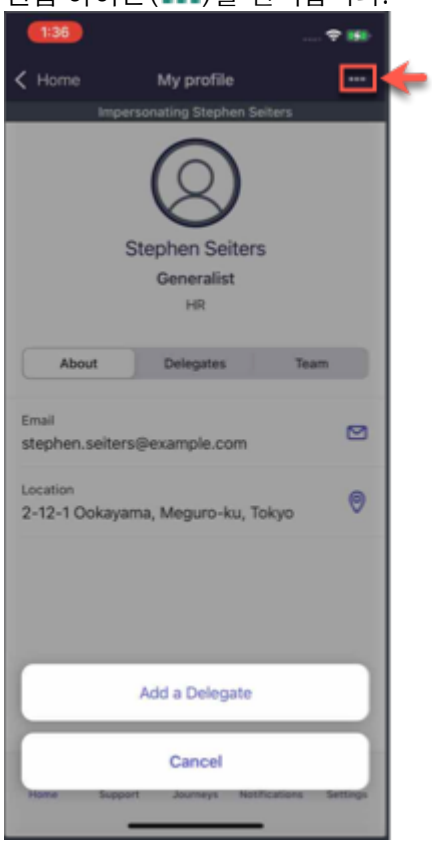
프로시저

1. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **ServiceNow Mobile** 홈페이지.
2. 오른쪽 상단의 HR 프로파일 아이콘을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 편집 아이콘(▪▪▪)을 선택합니다.



4. 대리인 추가 버튼을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식을 작성합니다.
6. 제출을 선택합니다.
   Employee Profile이 나타납니다. 작업을 위임한 사람의 목록을 보려면 대리인 탭을 선택합니다.

ServiceNow® Mobile에서 나에게 위임된 작업 보기

ServiceNow# 모바일을 사용하여 나에게 위임된 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_core.case_writer

HR 프로파일에 내 이메일 주소 정보가 포함된 경우 위임된 작업에 대한 알림이 해당 이메일 주소로 전송됩니다. 자세한 내용은 HR 프로파일 문서를 참조하십시오.

주:
회사에서 커넥트를 사용하는 경우 어떤 알림을 수신할지 선택할 수 있습니다. 알림에 대한 자세한 내용은 전역적으로 Connect 알림 활성화 또는 비활성화 를 참조하십시오.

프로시저

모바일로 이동 모두 〉 홈 〉 사용자 작업.
나에게 위임된 작업 목록이 나타납니다.

건강 및 안전

ServiceNow 건강 및 안전 기업이 직원의 안전하고 건강한 근무 조건을 보장할 수 있도록 합니다.

ESG(Environmental, Social, and Governance) 목표를 달성하기 위해 기업은 건강 및 안전 관련 직원 인시던트를 올바르게 기록, 추적 및 보고해야 합니다. ServiceNow Health and Safety는 사고 보고, 관찰 및 JSA(Job Safety Analysis) 제출과 같은 손끝에서 사용할 수 있는 기능과 회사의 모든 안전 지식에 대한 원스톱 쇼핑을 제공합니다.

또한 안전 사고를 줄이고 비용을 절감하며 위험을 평가 및 관리할 수 있는 도구도 제공합니다.

건강 및 안전 인시던트 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 애플리케이션

건강 및 안전에는 다음 애플리케이션이 포함되어 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리

ServiceNow# 건강 및 안전 인시던트 관리 애플리케이션은 조직에서 안전보건 관련 직원 인시던트 및 관찰 결과를 기록, 추적 및 보고할 수 있는 건강 및 안전의 솔루션입니다. 또한 인시던트를 조사하고 줄이는 기능도 제공합니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩

ServiceNow# 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 이 응용 프로그램을 사용하면 조직 산하 시설에서 발생한 부상 및 질병에 대한 OSHA 양식을 자동으로 작성하고 내보낼 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리

이 ServiceNow# 건강 및 안전 위험 관리 애플리케이션은 작업자, 라인 관리자 및 안전 담당자가 안전하게 작업하고 위험 또는 위험으로 인한 부상 가능성을 줄일 수 있는 기능을 제공합니다.

건강 및 안전용 모바일 환경

를 사용하여 애플리케이션에서 작업할 수 ServiceNow# Now Mobile 앱 있습니다 건강 및 안전 .

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 용 모바일 환경 건강 및 안전.

건강 및 안전 애플리케이션용 도메인 분리

애플리케이션은 기본 수준에서 도메인 분리를 건강 및 안전 지원합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 건강 및 안전 인시던트 관리 및 도메인 분리 및 건강 및 안전 위험 관리 문서를 참조하십시오. 지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원을 참조하세요.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

Health and Safety Incident Management

ServiceNow# 건강 및 안전 인시던트 관리 애플리케이션은 조직에서 안전보건 관련 직원 인시던트 및 관찰 결과를 기록, 추적 및 보고할 수 있는 건강 및 안전의 솔루션입니다. 또한 인시던트를 조사하고 줄이는 기능도 제공합니다.

이 솔루션은 부서 간 공동 작업을 용이하게 하는 프로세스를 자동화하고 모든 직원이 개시부터 해결 및 보고 요구에 이르기까지 인시던트 상태를 모니터링하고 추적할 수 있게 해줍니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

직원, 안전 관리자 및 에이전트가 Health and Safety Incident Management를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

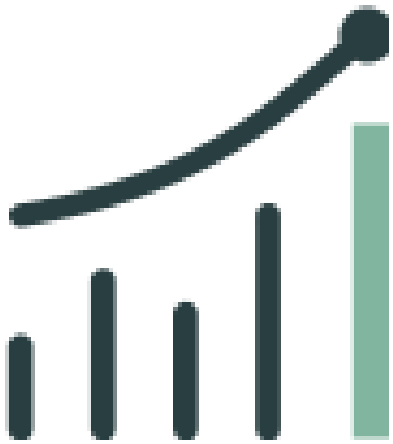
설정

Health and Safety Incident Management를 설정합니다.

인시던트 제출

안전 인시던트 및 관찰 결과를 제출하고 추적합니다.

인시던트 관리



안전 인시던트 및 관찰 결과를 관리하여 조사하고 해결합니다.

보고

조직의 부상 및 질병에 대한 보고 양식을 작성하고 익스포트합니다.

참조

설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 탐색

건강 및 안전 인시던트 관리 를 사용하면 안전 부서에서 인터뷰를 수행하고, 증거를 수집하고, 최종 보고서 및 권장 조치를 준비하여 인시던트 및 관찰 결과를 받고 자세한 법무 조사를 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

- 모든 직원의 안전을 최우선으로 생각합니다.
  - 인시던트 및 관찰 보고
  - 지식 문서에 액세스 건강 및 안전
- 안전 팀이 다음과 같은 인시던트 및 관찰 결과를 조사할 수 있는 강력한 도구를 제공합니다.
  - 부상 및 질병 로깅
  - 인시던트 Playbook
- 다음 방법을 사용하여 인시던트를 해결하고 향후 다시 발생하지 않도록 합니다.
  - 근본 원인 분석
  - 시정 및 예방 작업 할당
- 보고 기능 제공
  - 안전 인시던트, 부상 및 질병에 대한 보고서 자동 채우기 및 익스포트
  - 시설 목록 및 시설당 저장된 연간 보고서

가상 사용자

건강 및 안전 인시던트 관리 는 다음과 같은 가상 사용자를 대상으로 합니다.

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 안전 관리자입니다.
최종 사용자(요청자)	안전 인시던트 및 관찰 결과를 보고하는 안전 요청자입니다. 다음 사용자가 인시던트 및 관찰 결과를 제출할 수 있습니다. • 직원(통과 직원 서비스 센터Now Mobile 앱및) • 안전 에이전트(작업 공간에서 안전 인시던트를 직접 생성할 수 있음) • 라인 관리자 또는 감독자와 같은 안전 운영 관리자(작업 공간을 통해)
이행자	안전 팀에 오는 인시던트 및 관찰과 같은 안전 작업을 담당하는 안전 팀입니다. 다음 에이전트는 안전 작업을 수행합니다. • 안전 에이전트 • 안전 관리자 • 안전 운영 관리자
보고	OSHA 300 로그, 300A 요약, 301 부상 및 질병 인시던트 보고서와 같은 보고서 생성에 액세스하고 관리하는 규정 준수 관리자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 사용자	설명
임원	임원 방문 페이지에 액세스 건강 및 안전 하여 안전 메트릭을 보고 안전 팀과 회사의 안전 성과에 대한 통찰력을 얻는 임원입니다.

건강 및 안전 작업 공간

건강 및 안전 작업 공간 안전 관리자 및 에이전트가 안전 인시던트 및 관찰 결과를 처리할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 에이전트는 이를 사용하여 인시던트에 응답하고, 인시던트의 전체 컨텍스트를 확인하고, 인시던트를 해결하기 위한 관련 권장 사항 및 작업을 제공할 수 있습니다.

작업 공간 사용자

다음 사용자는 건강 및 안전 작업 공간. 작업 공간은 여러 역할에 맞게 개인화됩니다.

작업 공간 사용자

사용자	설명
안전 관리자	안전 빈도율을 추적하고 안전 작업을 안전 에이전트에 할당합니다.
안전 에이전트	인시던트, 관찰, 시정 및 예방 조치를 수행하고 조사를 수행합니다.
안전 운영 관리자	안전 인시던트 건강 및 안전 와 관찰 결과를 보고하기 위해 운영 방문 페이지에 액세스합니다.
안전 준수 관리자	시설 목록 및 OSHA 양식과 같은 보고서 생성을 관리합니다.
임원	임원 방문 페이지를 보고 건강 및 안전 회사의 안전 메트릭에 대한 통찰력을 얻습니다.
애플리케이션 관리자	비즈니스 요구사항에 따라 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 다음 링크를 참조하세요. • Workspace Builder에서 작업 공간 구성 • Next Experience UI 빌더

작업 공간 액세스

작업 공간을 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.

건강 및 안전 작업 공간 브라우저 창의 새 탭에서 열립니다.

방문 페이지

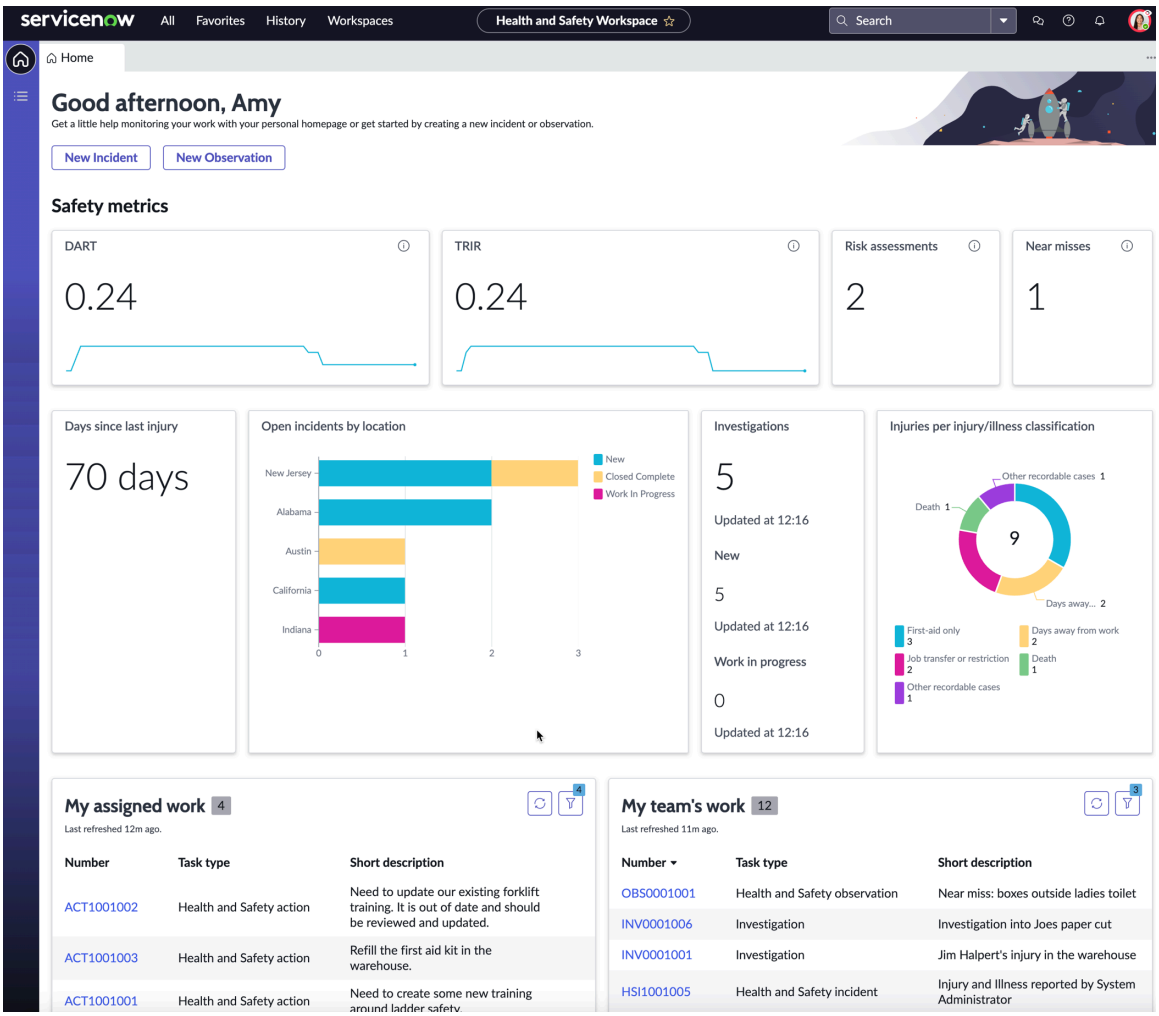
작업 공간 방문 페이지에서 사용자와 팀이 작업 중인 안전 메트릭과 인시던트 및 관찰 사항에 대한 간략한 개요를 확인합니다. 상태를 모니터링하고 각 구성요소로 드릴다운하여 점수 뒤의 목록을 볼 수 있습니다. 또한 위젯을 사용하여 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 책임을 쉽게 탐색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

다음은 애플리케이션에 대한 건강 및 안전 인시던트 관리 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

의 방문 페이지 예 건강 및 안전 작업 공간



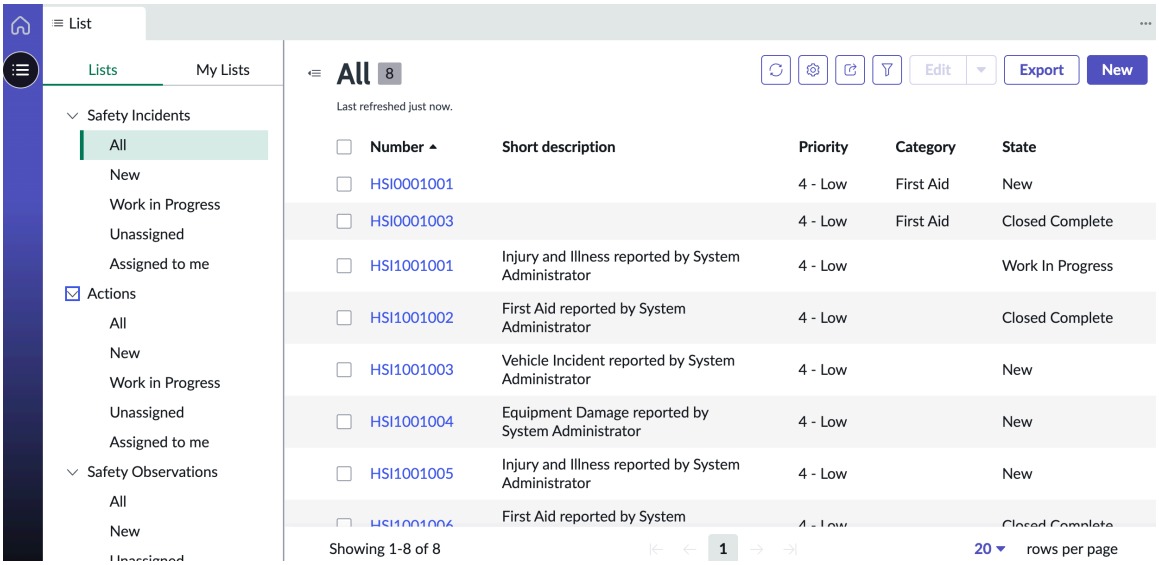
목록 뷰

목록 창에서 다양한 범주로 필터링된 목록을 사용하여 인시던트, 관찰 및 작업에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 표시되는 목록은 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

다음은 애플리케이션에 대한 작업 공간 목록 뷰의 건강 및 안전 인시던트 관리 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 목록 뷰 예 건강 및 안전 작업 공간

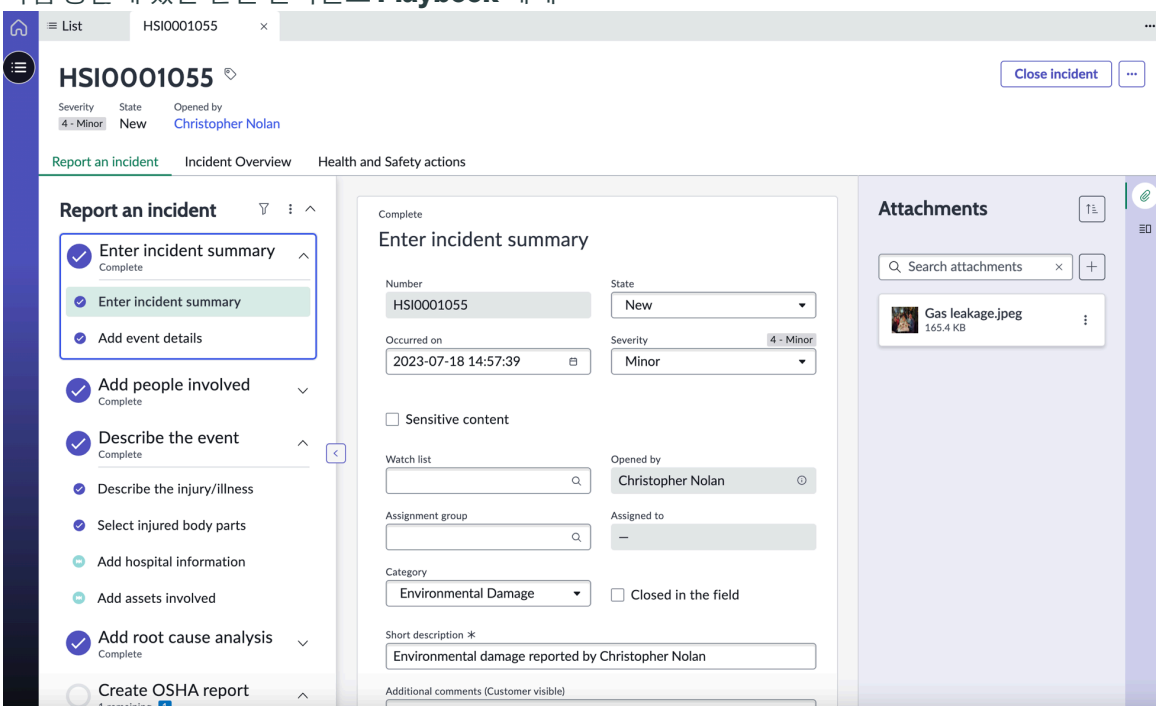


안전 인시던트 및 관찰

작업 공간에서 인시던트 Playbook 및 관찰 양식을 사용하여 안전 인시던트 및 관찰 결과를 각각 검토하고 작업할 수 있습니다. 안전 에이전트는 자신에게 할당된 인시던트와 관찰 결과를 조사, 분류 및 해결할 수 있습니다.

다음은 애플리케이션에 있는 인시던트 Playbook의 건강 및 안전 인시던트 관리 예입니다.

작업 공간에 있는 안전 인시던트 **Playbook** 예제



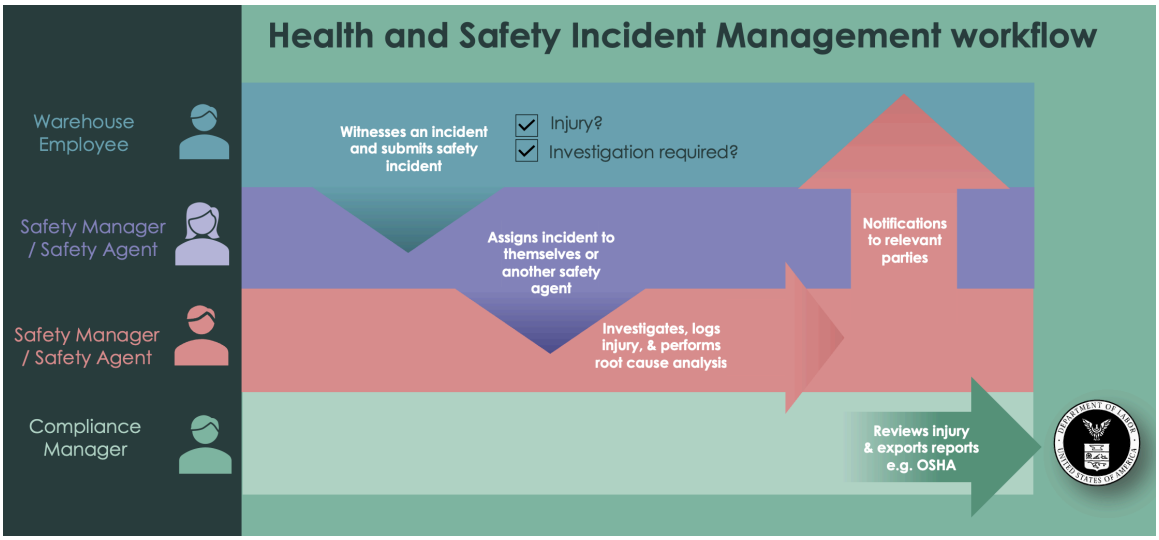
건강 및 안전 인시던트 관리 워크플로우 예시

직원과 건강 및 안전 인시던트 관리 안전 부서 및 에이전트를 연결하는 데 사용할 수 있는 안전 인시던트 워크플로우를 통해 조직의 안전 인시던트 및 관찰 사항을 신속하게 시작, 조사 및 해결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 그래픽은 에서 제공하는 안전 인시던트 보고 워크플로우의 건강 및 안전 인시던트 관리간단한 예를 보여줍니다. 창고 사고가 보고 ServiceNow 건강 및 안전 인시던트 관리될 때 발생하는 종단 간 시나리오를 개략적으로 보여줍니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 안전 인시던트 처리를 위한 워크플로우 예시



안전 인시던트가 생성되면 인 시 던트 보고 워크플로우는 안전 인시던트에 대해 구성된 Playbook을 시작합니다. 안전 에이전트는 건강 및 안전 작업 공간워크플로우 전반에 걸쳐 로그인하여 할당된 작업을 완료하고 인시던트 상태를 업데이트합니다. 인시던트 Playbook은 인시던트를 해결하는 데 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.

직원, 운영 관리자 또는 안전 관리자

창고 직원이 직장에서 사고로 부상을 입는 동료를 봅니다. 직원은 발생한 일에 대한 설명과 함께 인시던트 직원 센터 를 제출합니다.

직원은 안전 운영 관리자(예: 라인 관리자) 또는 안전 관리자에게 알릴 수도 있으며, 안전 관리자는 부상자를 대신하여 안전 인시던트를 생성할 수 있습니다.

안전 관리자 또는 안전 에이전트로서

1. 안전 관리자 또는 에이전트는 인시던트 목록에서 인시던트를 열고, 자신 또는 다른 안전 에이전트에게 인시던트를 할당하고, 인시던트 Playbook에서 상세 정보를 업데이트합니다.

   인시던트 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다.

2. 안전 관리자 또는 에이전트는 다음과 같은 인시던트 Playbook 활동을 사용하여 조사를 시작합니다.
   - 정보 수집 및 인시던트 상세 정보 업데이트
   - 부상자, 목격자 등 인시던트에 관련된 사람을 추가합니다.
   - 부상자에 대한 부상 및 질병 보고서 로깅 및 관련 자산 추가
   - 인시던트에 대한 근본 원인 분석 수행
3. 또한 관리자 또는 에이전트는 향후 이러한 문제가 발생하지 않도록 권장 조치를 준비합니다.

안전 준수 관리자로서

인시던트 Playbook에서 규정 준수 관리자는 부상을 검토하고 보고 양식(예: OSHA 301 양식)을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 설정

애플리케이션을 설치하고 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 건강 및 안전 인시던트 관리 구현을 설정할 수 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ohs_im)을 설치할 건강 및 안전 인시던트 관리 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 검토 건강 및 안전 인시던트 관리 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

중요사항:
애플리케이션 설치 시 위치 모델에 대한 작업 공간 코어 위치 데모 데이터는 설치되지 않습니다. 인시던트 및 관찰 양식의 위치 선택기는 필수이므로 위치로 채워지지 않은 경우 사용자는 이러한 양식을 제출할 수 없습니다. 임시 해결책으로 데모 데이터 로드 옵션을 사용하여 플러그인을 복구 작업 공간 코어 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 건강 및 안전 인시던트 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 건강 및 안전 인시던트 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

이 표에는 추가 기능을 위해 설치할 수 있는 선택적 애플리케이션이 나열되어 있습니다.

의 추가 기능에 대한 선택적 애플리케이션 건강 및 안전 인시던트 관리

애플리케이션	설명
Workplace Visitor Management [sn_wsd_visitor]	방문한 모든 방문자에 대한 정보를 저장하기 위해 방문자 〔sn_wsd_visitor_visitor〕 테이블을 설치합니다. 이 테이블은 영향을 받는 방문자를 안전 인시던트와 부상 및 질병 보고서에 추가하는 데 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 추가 기능에 대한 선택적 애플리케이션 건강 및 안전 인시던트 관리

애플리케이션	설명
	중요사항: 인스턴스에도 애플리케이션이 설치되어 있는 Employee Readiness Core 경우 의 Employee Readiness Core sn_imt_core_visitor 테이블과 의 Workplace Visitor Managementsn_wsd_visitor_visitor 테이블 간에 데이터를 동기화해야 합니다. 이러한 동기화를 통해 방문자에 대한 데이터를 일관되게 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workplace Visitor Management로 Employee Readiness Core 방문자 동기화 문서를 참조하십시오.
건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 [com.snc.sn_hs_im_osha]	에 대한 건강 및 안전 인시던트 관리OSHA 보고 기능을 설치합니다. 자세한 내용은 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 설치 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 건강 및 안전 인시던트 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ohs_im)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 선택합니다.

직장 위치 데이터 설정

작업 공간 코어 안전 인시던트 및 관찰을 위한 위치를 선택할 수 있도록 애플리케이션에서 직장 위치와 관련된 데이터를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

직장 위치를 구성합니다.
구성할 수 있는 항목에 대한 자세한 내용은 직장 데이터 제공을 참조하세요.

결과
안전 인시던트 및 관찰 양식의 위치 필드에는 구성된 직장 위치가 표시됩니다.

에 대한 그룹 구성 건강 및 안전

안전 인시던트, 관찰 및 동작을 할당하기 위한 건강 및 안전 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹에 역할을 할당하여 모든 그룹 구성원에 대한 액세스를 제공하거나 개별 사용자에게 역할을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.admin 및 admin

이 태스크 정보
사용자 그룹은 대부분의 프로세스에서 Now Platform 팀에 작업을 할당하고 승인을 요청하는 데 사용됩니다.

그룹에 적용되는 모든 규칙은 그룹 구성원에게 자동으로 할당됩니다. 예를 들어 그룹에 적용된 역할 및 할당 규칙은 그룹 구성원에게 자동으로 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 그룹을 생성하거나 기존 그룹을 수정합니다.
   - 그룹을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 그룹을 검토하려면 구성할 그룹을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 지침 및 필드 설명은 사용자 그룹 생성을 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 그룹에 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 그룹에 역할 할당을 참조하세요.
- 그룹에 사용자를 추가합니다.

직원 근무 시간을 설정하도록 속성 구성

지난 12개월 동안 조직에서 근무한 총 직원 시간을 설정하는 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.admin

이 태스크 정보
이 속성은 방문 페이지에서 안전 빈도율 메트릭을 생성하는 데 건강 및 안전 작업 공간 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 관리 〉 속성.
2. 속성에 *Total Hours Worked*지난 12개월 동안 조직에서 근무한 총 직원 시간을 입력합니다.
3. 저장을 선택합니다.

빈도 비율을 생성하도록 예약된 작업 구성

안전 빈도율을 로드하고 방문 페이지의 안전 메트릭 건강 및 안전 작업 공간 이 최신 상태인지 확인하도록 예약된 작업을 구성합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 범위가 PA 컨텐츠 팩으로 건강 및 안전 인시던트 관리 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ohs_im.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 퍼포먼스 분석 〉 작업.
2. 예약된 작업을 검색하여 엽니다 *[OHS] Safety Metrics* .
3. 실행 필드에서 예약된 작업의 빈도를 설정합니다.
4. 예약된 작업을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

> **주:**
> 예약된 작업을 실행하고 요청 시 조정 작업을 생성하려면 지금 실행을 선택합니다.

안전 인시던트 **Playbook** 비활성화

인스턴스의 안전 인시던트에 대해 탭 기반 환경을 활성화해야 하는 경우 인시던트 보고 Playbook을 비활성화하는 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 범위가 로 선택되어 건강 및 안전 인시던트 관리있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ohs_im.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 관리 〉 속성.
2. *Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents* 속성에서 예를 선택합니다.

결과
안전 인시던트 Playbook이 꺼져 있으면 다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.

- 안전 인시던트에 대해 탭 기반 환경을 활성화합니다. 다음 탭에 인시던트 관련 정보를 기록할 수 있습니다.
  - 관련된 사람
  - 부상 및 질병
  - 자산

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 근본 원인 분석
- Health and Safety 동작

- 여러 부상과 질병을 단일 인시던트에 연결할 수 있습니다.

안전 인시던트 및 관찰 결과 제출

안전 팀은 직원에게서 받은 보고서를 기반으로 인시던트 및 관찰 결과를 생성하여 조사 프로세스를 시작할 수 있습니다. 직원은 Employee Center 포털에서 인시던트 및 관찰 결과를 직접 제출할 수도 있습니다. 보고서 유형을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 제출할 수 있습니다.

직원으로서 안전 인시던트 또는 관찰 결과 제출

Employee Center 포털을 통해 안전 인시던트 또는 관찰 결과를 제출하여 조사를 위해 안전 부서에 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.requestor

이 태스크 정보
긴급 상황이 발생하면 Health and Safety 연락처 지식 문서를 사용하여 비상 연락처 목록에 액세스할 수 있습니다. 이 지식 문서에는 현지 안전보건팀 연락처 번호, 비상 대응 번호 또는 안전보건 인시던트나 긴급 상황이 발생한 경우 직원들이 사용할 수 있는 기타 연락처가 포함되어 있습니다.

Employee Center 포털에서 비상 연락처 지식 문서를 열려면 **Health and Safety** 〉 정책 및 절차 〉 **Health and Safety** 연락처.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. Employee Center 포털에서 **Health and Safety** 메뉴를 선택하고 인시던트 또는 관찰 범주를 선택합니다.
   - 인시던트를 보고하려면 Health and Safety 인시던트 옵션을 선택하고 **Health and Safety** 인시던트 보고를 선택합니다.
   - 관찰을 보고하려면 Health and Safety 관찰 옵션을 선택하고 **Health and Safety** 관찰 보고를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   방문자 관련 필드는 인스턴스에 (com.sn_wsd_visitor) 애플리케이션이 설치된 경우에만 Workplace Visitor Management 나타납니다. 자세한 내용은 Health and Safety의 추가 기능을 참조하십시오.

4. 옵션: 필요한 경우 첨부 파일 추가 아이콘(첨부 파일 .)을 사용하여 인시던트 또는 관찰에 대한 이미지를 첨부합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 옵션: 안전 인시던트 또는 관찰에 대한 상태 및 업데이트를 추적하려면 내 요청 목록으로 이동하여 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 선택한 범주에 따라 안전 인시던트 또는 관찰 내용이 신규 상태로 제출되고 Employee Center 포털의 내 요청 목록에서 사용할 수 있습니다.

  주:
  위험한 발생 및 응급 처치 범주의 인시던트에 대해 조사 필요 없음 옵션을 선택한 경우 조사가 필요하지 않습니다.

- 영향받은 직원은 인시던트 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
안전 관리자 또는 에이전트는 인시던트 또는 관찰이 자신에게 할당되지 않은 경우 이를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 다른 안전 에이전트에게 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 안전 인시던트 또는 관찰 할당.

안전 에이전트 또는 감독자로서 안전 인시던트 또는 관찰 생성

직원을 대신하여 보고하여 안전 인시던트 또는 관찰에 대한 조사를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.operations_manager, sn_ohs_im.manager 또는 sn_ohs_im.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 방문 페이지 또는 목록 뷰에서 안전 인시던트 건강 및 안전 작업 공간 또는 관찰을 생성합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 안전 인시던트의 경우 인시던트 보고 탭에서 인시던트 요약 입력 활동의 필드를 입력합니다.
   - 안전 관찰을 위해 상세 정보 탭의 필드를 채웁니다.

   주:
   방문자 관련 필드는 인스턴스에 (com.sn_wsd_visitor) 애플리케이션이 설치된 경우에만 Workplace Visitor Management 나타납니다. 자세한 내용은 Health and Safety의 추가 기능을 참조하십시오.
4. 옵션: 필요한 경우 첨부 파일 섹션을 사용하여 인시던트 또는 관찰에 대한 이미지를 첨부합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
선택한 범주에 따라 안전 인시던트 또는 관찰 결과가 신규 상태로 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
안전 관리자 또는 에이전트는 인시던트 또는 관찰 결과를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 다른 안전 에이전트에게 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 안전 인시던트 또는 관찰 할당 문서를 참조하십시오.

인시던트 및 관찰 사항 관리 건강 및 안전

안전 부서의 구성원은 제출된 안전 인시던트 및 관찰 결과를 해결하고 시정 및 예방 조치를 제안합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안전 인시던 트 및 관찰 결과를 효과적으로 해결하기 위해 안전 이행자는 보고된 인시던트를 자세히 평가하여 정보 소스를 식별하고, 관련 인력을 추가 또는 수정하고, 인터뷰 질문을 통해 주요 상세 정보를 수집하고, 지원 및 관련 문서를 첨부할 수 있습니다.

인시던트 Playbook, 부상 및 질병 로깅, 근본원인 분석, 시정 및 예방 작업과 같은 도구를 사용하여 이러한 활동을 수행하는 데 사용합니다건강 및 안전 작업 공간.

안전 인시던트 또는 관찰 할당

안전 인시던트 또는 관찰을 자신 또는 다른 안전 에이전트에게 할당하여 작업을 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ohs_im.manager 또는 sn_ohs_im.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭에서 안전 인시던트 또는 관찰 목록을 엽니다.
   - 안전 인시던트 목록에서 안전 인시던트를 선택한 다음 할당되지 않음을 선택합니다.
   - 안전 관찰 목록에 대해 **Safety** Observations(안전 관찰)를 선택한 다음 Unassigned(할당되지 않음)를 선택합니다.
4. 목록에서 기록을 선택하여 엽니다.
5. 할당 그룹 필드로 이동합니다.
   - 안전 인시던트의 경우 인시던트 보고 탭을 선택한 다음 인시던 트 요약 플레이북 활동 입력을 선택합니다.
   - 안전 관찰 목록의 경우 상세 정보 탭을 선택합니다.
6. 할당 그룹 필드에서 안전 그룹을 선택합니다.
   안전 그룹에 대한 자세한 내용은 Health and Safety 그룹을 참조하세요.
7. 할당 대상 필드에서 이름을 선택합니다.
   다른 에이전트에 할당하려면 사용자를 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과

인시던트 또는 관찰 내용이 사용자 또는 선택한 에이전트에게 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

할당된 에이전트가 작업을 시작하여 문제를 해결할 수 있습니다.

안전 인시던트에 대한 작업

사용자에게 할당된 안전 인시던트를 처리하여 인시던트 정보를 수집하고, 미결 작업이 완료되었는지 확인하고, 인시던트를 해결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

이 태스크 정보

사용 가능한 건강 및 안전 인시던트 관리 인시던트 보고 Playbook을 사용하여 안전 인시던트를 관리하고 해결합니다. 안전 인시던트가 할당되면 인시던트 보고 Playbook 탭에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Playbook과 상호작용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Playbook 을 참조하십시오.

주:
안전 인시던트에 대해 탭 기반 환경에서 작업하려면 관리자가 속성을 통해 건강 및 안전 Playbook을 비활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 안전 인시던트 Playbook 비활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. Lists(목록) 탭에서 **Safety** Incidents(안전 인시던트) 를 선택한 다음 All(모두)을 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 인시던트를 선택합니다.
5. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.
   이 Playbook은 인시던트 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. Playbook 활동 및 작업을 사용하여 인시던트와 관련된 정보를 기록합니다.

   완료 표시를 선택하면 활동이 완료 로 표시되고 Playbook에서 다음 활동 또는 스테이지를 사용할 수 있습니다. 그러나 건너뛰 기를 선택하여 다음 활동으로 이동할 수도 있습니다. 이전 활동으로 돌아가서 나중에 업데이트할 수 있습니다.

   - 이벤트 상세 정보를 추가하여 이벤트 위치 및 이벤트 시퀀스를 추가합니다. 자세한 내용은 이벤트의 로그 시퀀스를 참조하세요.
   - 관련된 사람을 추가하여 부상자, 목격자, 공동 작업자 등 인시던트에 관련된 사람을 추가합니다. 자세한 내용은 관련된 사람 추가 또는 수정을 참조하세요.
   - 이벤트를 설명하고 인시던트 중 영향받은 사람에 대한 부상 및 질병 보고서를 추가합니다. 자세한 내용은 부상 및 질병 기록 문서를 참조하십시오.
   - 자산이 이 인시던트에 연루된 경우 관련된 자산을 추가합니다. 자세한 내용은 인시던트에 자산 연결을 참조하십시오.
   - 인시던트에 대한 근본원인 분석을 수행하려면 근본원인 분석을 추가합니다. 자세한 내용은 근본원인 분석 수행을 참조하세요.
7. 근본원인 분석에 따라 작업을 추가합니다.
   자세한 내용은 안전 인시던트 또는 관찰에 대한 작업 추가 문서를 참조하십시오.
8. 인시던트에 대해 수집한 결과를 기록합니다.
   이러한 섹션을 사용하여 결과를 추가할 수 있습니다.
   - 첨부 파일 섹션을 사용하여 이미지, 비디오 및 서명된 증인 진술서와 같은 문서의 형태로 결과를 첨부합니다.
   - 결과를 자유 텍스트 형식으로 추가하는 활동 섹션입니다. 이 섹션을 사용하여 관련 지식베이스 문서에 대한 링크를 추가할 수도 있습니다.
9. 옵션: 모든 활동이 완료되면 안전 인시던트를 종결합니다.
   인시던트가 완료 종결 상태로 이동합니다.

결과

다음 조건에 따라 보고서 생성을 위한 다음 Playbook 활동이 나타납니다.

- 관련 보고 애플리케이션(예: Health and Safety Incident Management OSHA 콘텐츠 팩 (com.snc.sn_hs_im_osha))이 인스턴스에 설치됩니다 ServiceNow .
- 안전 준수 관리자 [sn_ohs_im.compliance_manager] 역할이 할당되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 건강 및 안전 부상 및 질병 보고서 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
Playbook의 보고서 생성 활동에서 부상을 기록하고 보고 양식(예: OSHA 301 양식)을 생성합니다.

안전 인시던트에 대한 이벤트 로그 시퀀스

조사의 일환으로 안전 인시던트에 대한 일련의 이벤트를 기록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 안전 인시던트 목록에서 이벤트 시퀀스를 추가할 사용자에게 할당된 안전 인시던트 를 엽니다.
4. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.
   인시던트 Playbook이 열립니다.
5. 인시던트 요약 입력 스테이지의 이벤트 세부 정보 추가 활동에서 현재 알고 있는 대로 이벤트 시퀀스를 기록합니다.
   사용 가능한 서식 도구를 사용하여 텍스트 서식을 지정할 수 있습니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 옵션: 이 활동을 완료로 표시하려면 완료 표시를 선택합니다.
   Playbook에서 다음 활동 또는 스테이지를 사용할 수 있게 됩니다.
8. 옵션: 필요한 경우 섹션의 편집 아이콘을 사용하여 이벤트 시퀀스를 다시 확인합니다.

결과
기록된 이벤트는 인시던트 개요 탭의 이벤트 시퀀스 섹션에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
목격자 및 공동 작업자 등 인시던트에 관련된 사람을 추가합니다.

안전 인시던트 관계자 관리

관련자를 추가하거나 안전 인시던트와 관련된 기존 사람의 정보를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

이 태스크 정보
관련된 사람은 부상자, 감시 목록에 추가된 공동 작업자, 목격자 및 기타 관련 인물과 같이 인시던트에 직간접적으로 연결된 사람입니다. 이러한 사람은 조직 내부 또는 외부에 있을 수 있습니다.

인시던트에 두 명 이상이 관련된 경우 각각에 대한 기록을 추가해야 합니다. 단, 부상자로는 1명만 추가할 수 있습니다. 인시던트에 여러 명의 부상자가 있는 경우 각 부상자에 대해 별도의 인시던트 기록을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 관련 사용자를 추가하려는 사용자에게 할당된 안전 인시던트를 엽니다.
3. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인시던트 Playbook이 열립니다.

4. 관련 사람 추가 활동에서 관련 사람을 추가하거나 수정합니다.
   - 관련된 사람을 추가하려면 관련된 사람 추가 섹션의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 관련된 기존 사람의 기록을 수정하려면 관련 사람 목록에서 사람을 선택하여 엽니다.

   필드 설명에 대해서는 관련된 사람 양식 문서를 참조하십시오.
5. 저장을 선택합니다.
6. 옵션: 이 활동을 완료로 표시하려면 완료 표시를 선택합니다.

   Playbook에서 다음 활동 또는 스테이지를 사용할 수 있게 됩니다.

결과

관련된 사람은 활동의 관련된 사람 섹션에 나열됩니다. 관련된 사람의 카드는 인시던트 개요 탭의 관련된 사람 섹션에도 나타납니다.

다음에 수행할 작업

이 인시던트에 두 명 이상이 관련된 경우 각 인시던트에 대한 기록을 생성합니다.

부상 및 질병 기록

건강 및 안전 인시던트로 인해 발생한 부상과 질병을 기록합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

이 태스크 정보

인시던트당 부상 및 질병 기록을 하나만 생성할 수 있습니다.

> **주:**
> 관리자가 Playbook을 끄고 안전 인시던트에 탭 기반 환경을 사용하는 경우 여러 부상과 질병을 단일 인시던트에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 안전 인시던트 Playbook 비활성화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 을 선택하고 목록 탭으로 이동합니다.
3. 부상을 추가할 자신에게 할당된 안전 인시던트를 엽니다.
4. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.

   인시던트 Playbook이 열립니다.
5. 이벤트 설명 단계에서 다음 활동을 완료합니다.
   - 부상/질병 설명
   - 부상당한 신체 부위 선택

     이 활동은 '부상/질병 설명 활동'이 '완료'로 표시될 때만 나타납니다.
   - 병원 정보 추가

     이 활동과 해당 필드는 부상/질병 활동 설명에서 오프사이트 관리 치료 옵션을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.

   필드 값에 대한 설명은 부상 및 질병 필드 문서를 참조하십시오.
6. **Select injured body parts** 활동에서 부상을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 시각적 인체 부분 선택기에서 부상당한 신체 부위를 선택합니다.

b. 필드를 채우고 저장을 선택합니다.

부상 상세 정보

필드	설명
심각도	부상의 심각성.
영향을 받는 몸통 부분	부상당한 신체 부위.
설명	부상의 세부 사항.

c. 옵션: 부상이 두 개 이상인 경우 다른 부상당한 신체 부위를 선택하고 이전 단계와 같이 세부 정보를 추가합니다.

- 선택한 신체 부위는 부상의 심각도에 따라 부상 선택기에서 강조 표시됩니다. 예를 들어, 신체의 빨간색 영역은 심각한 부상을 나타냅니다.
- 부상 상세 정보 카드의 색상이 관련 신체 부위의 강조 표시된 색상과 일치합니다.

7. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
자산이 이 부상에 연루된 경우 다음 Playbook 활동에 추가합니다.

자산을 안전 인시던트와 연결

엔터프라이즈 자산을 안전 인시던트와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

이 태스크 정보
인시던트와 관련된 모든 자산을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.

2. 목록 아이콘(목록 을 클릭하고 목록 탭으로 이동합니다.

3. 안전 인시던트 목록에서 자산을 연결하려는 사용자에게 할당된 안전 인시던트 를 엽니다.

4. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.
인시던트 Playbook이 열립니다.

5. Describe the event(이벤트 설명) 스테이지로 이동한 다음 **Add assets involved** 활동으로 이동합니다.

6. 관련된 자산 추가 섹션에서 필드를 채웁니다.

a. 자산 필드에서 관련된 자산을 선택합니다.
선택한 자산과 관련된 필드는 자산 레코드에서 자동으로 채워집니다.

b. 자산 참여 필드에 자산 참여 유형을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 저장을 클릭합니다.
8. 옵션: 필요한 경우 이 인시던트와 관련된 자산을 더 추가합니다.

결과
선택한 자산이 활동의 관련된 자산 섹션에 나열됩니다. 또한 인시던트 개요 탭의 자산 관련 섹션에도 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
이 인시던트에 대한 근본원인 분석을 수행하려면 근본원인 분석을 추가합니다.

안전 인시던트에 대한 근본 원인 분석 수행

조사를 진행하면서 안전 인시던트에 대한 근본 원인 분석(RCA)을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

이 태스크 정보
이 응용 프로그램에는 근본 원인 분석의 다섯 가지 이유 기술이 포함되어 있습니다. 인시던트에 필요한 만큼 근본원인 분석을 추가할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 근본 원인을 추가할 자신에게 할당된 안전 인시던트를 엽니다.
3. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.
   인시던트 Playbook이 열립니다.
4. 근본원인 분석 추가 활동에서 근본 원인 분석 추가 섹션의 필드에 내용을 입력합니다.
5. 문제 필드에 문제 명세서를 입력합니다.
6. 근본적인 이유를 정확하게 파악하려면 후속 응답 각각에 이유를 묻고 왜? 필드에 입력합니다 .
7. 근본 원인 필드에 마지막 이유에 대한 답변을 입력합니다.
8. 저장을 선택합니다.
9. 옵션: 필요한 경우 이 인시던트에 대한 근본원인 분석을 추가합니다.

결과
근본원인 분석은 활동의 근본원인 분석 섹션에 나열됩니다. 근본 원인 카드는 인시던트 개요 탭의 근본원인 분석 섹션에도 나타납니다.

다음에 수행할 작업
근본 원인 분석에 따라 시정 또는 예방 조치를 추가합니다.

안전 관찰 작업

문제를 해결하기 위해 할당된 안전 관찰에 대한 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent 또는 sn_ohs_im.operations_manager

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. Lists(목록) 탭에서 **Safety** Observations(안전 관찰) 를 선택한 다음 All(모두)을 선택합니다.
4. 작업할 안전 관찰을 열고 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 관찰과 관련된 다음 정보를 기록합니다.
   필요에 따라 이 정보를 어떤 순서로든 기록할 수 있습니다.

   a. 자산 탭에서 새로 만들기를 선택하여 자산을 관측에 연결합니다.
   선택한 자산과 관련된 필드는 자산 레코드에서 자동으로 채워집니다.

   b. 관련된 사람 탭에서 새로 만들기를 선택하여 증인 및 공동 작업자와 같이 관찰에 관련된 사람을 추가합니다.
      - 필드 값에 대한 설명은 관련된 사람 양식 문서를 참조하십시오.
      - 관찰에 두 명 이상의 사람이 관련된 경우 각각에 대한 기록을 추가합니다.
      - 관련된 기존 사람의 기록을 수정하려면 목록에서 해당 기록을 선택하여 열고 업데이트합니다.

   c. 근본 원인 분석 탭에서 새로 만들기를 선택하여 관찰에 대한 근본 원인 분석을 수행합니다.
   이 응용 프로그램에는 근본 원인 분석의 다섯 가지 이유 기술이 포함되어 있습니다. 관측치에 필요한 만큼 근본원인 분석을 추가할 수 있습니다.

6. 근본원인 분석에 따라 작업을 추가합니다.
   자세한 내용은 안전 인시던트 또는 관찰에 대한 작업 추가 문서를 참조하십시오.
7. 관찰에 대해 수집한 결과를 기록합니다.
   이러한 섹션을 사용하여 결과를 추가할 수 있습니다.
   - 첨부 파일 섹션을 사용하여 이미지, 비디오 및 서명된 증인 진술서와 같은 문서의 형태로 결과를 첨부합니다.
   - 결과를 자유 텍스트 형식으로 추가하는 활동 섹션입니다. 이 섹션을 사용하여 관련 지식베이스 문서에 대한 링크를 추가할 수도 있습니다.
8. 옵션: 모든 활동이 완료된 후 안전 관찰을 종결합니다.

결과
관찰이 완료 종결 상태로 이동합니다.

안전 인시던트 또는 관찰에 대한 작업 추가

보고된 안전 인시던트 또는 관찰의 근본 원인을 해결하는 작업을 추가합니다. 인시던트 또는 관찰에 대해 여러 작업을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager 또는 sn_ohs_im.agent

이 태스크 정보
안전 인시던트 또는 관찰의 근본 원인을 제거하기 위해 시정 및 예방 조치를 모두 생성할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 탭에서 안전 인시던트 또는 관찰 목록을 엽니다.
   - 안전 인시던트 목록에서 안전 인시던트를 선택한 다음 모두를 선택합니다.
   - 안전 관찰 목록에서 안전 관찰을 선택한 다음 모두를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 목록에서 작업을 추가할 안전 인시던트 또는 관찰을 엽니다.
4. **Health and Safety** 작업 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 유형 필드에서 작업 유형을 선택합니다.
   - 시정: 부적합 또는 바람직하지 않은 상황의 원인을 제거하여 재발을 방지하기 위해 취한 조치.
   - 예방: 이러한 부적합의 발생을 방지하기 위해 취하는 조치.
7. 할당 그룹 필드에서 그룹을 선택합니다.
   작업 기록에는 안전보건 그룹만 할당할 수 있습니다. 그룹에 대한 자세한 내용은 Health and Safety 그룹을 참조하세요.
8. 저장을 선택합니다.
9. 옵션: 필요한 경우 인시던트 또는 관찰에 대한 작업을 더 추가합니다.

결과
이 작업은 인시던트 또는 관찰의 **Health and Safety** 작업 탭에 있는 작업 목록에 나타납니다. 이 작업은 의 건강 및 안전 작업 공간작업 목록에도 나열됩니다.

다음에 수행할 작업
자신 또는 다른 안전 팀 구성원에게 작업을 할당하여 작업을 시작할 수 있습니다.

안전 인시던트 또는 관찰 종결

문제 해결을 위한 모든 활동을 완료하면 자신에게 할당된 안전 인시던트 또는 관찰을 종결합니다.

시작하기 전에
안전 인시던트 또는 관찰을 종결하기 전에 모든 관련 활동을 완료했는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_ohs_im.manager 또는 sn_ohs_im.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 을 선택하고 목록 탭으로 이동합니다.
3. 닫으려면 안전 인시던트 또는 관찰을 여십시오.
   - 안전 인시던트 목록에서 안전 인시던트를 선택한 다음 나에게 할당을 선택합니다.
   - 안전 관찰 목록에 대해 안전 관찰 을 선택한 다음 나에게 할당됨을 선택합니다.
4. 종료할 안전 인시던트 또는 관찰을 선택합니다.
5. 인시던트 또는 관찰을 종결합니다.
   - 안전 인시던트의 경우 인시던트 종결 을 선택한 다음 해결을 선택합니다.
   - 관찰의 경우 상세 정보 탭에서 상태를 완료 종결로 설정한 다음 저장을 선택합니다.

결과
인시던트 또는 관찰 내용이 완료 종결 상태로 전환됩니다.

안전 인시던트 또는 관찰 다시 열기

안전 인시던트 또는 관찰이 종료되거나 취소된 후 추가 조사가 필요한 경우 다시 열어 작업할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭에서 안전 인시던트 또는 관찰 목록을 엽니다.
   - 안전 인시던트 목록에서 안전 인시던트를 선택한 다음 모두를 선택합니다.
   - 안전 관찰 목록에서 안전 관찰을 선택한 다음 모두를 선택합니다.
4. 안전 인시던트 또는 관찰을 열어 다시 열고 상태를 진행 중으로 변경합니다.

결과
안전 인시던트 또는 관찰이 다시 열립니다.

다음에 수행할 작업
안전 인시던트 또는 관찰에 대한 작업을 완료하십시오.

건강 및 안전 인시던트 관리 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션 등의 구성요소에 건강 및 안전 인시던트 관리 대해 알아봅니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 건강 및 안전 인시던트 관리 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 비롯하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인 및 스토어 애플리케이션도 설치합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치된 플러그인

플러그인	설명
플레이북 경험 코어 [com.glide.playbook_experience.config]	인시던트에 대한 Playbook을 건강 및 안전 활성화합니다.

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Health and Safety 구성요소	애플리케이션에서 시각적 부상 및 질병 선택기를 활성화하는 Seismic 구성요소입니다 건강 및 안전 인시던트 관리 . 이 구성요소는 안전 팀에서 부상 및 질병 보고서와 관련된 부상을 기록하고 부상의 유형과 심각도를 신속하게 확인하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스토어 애플리케이션	설명
Health and Safety Incident Management PA 컨텐츠 팩	방문 페이지에서 안전 빈도율 메트릭을 건강 및 안전 작업 공간 생성합니다.
작업 공간 코어 [sn_wsd_core]	의 건강 및 안전 인시던트 관리직장 위치를 활성화합니다. **중요사항:** 애플리케이션 설치는 위치 모델에 대한 작업 공간 코어 위치 데모 데이터를 설치하지 않습니다. 임시 해결책으로 데모 데이터 로드 옵션을 사용하여 플러그인을 복구 작업 공간 코어 합니다.
확장된 모델 및 자산 클래스 [sn_ent]	안전 인시던트 및 관찰과 관련된 엔터프라이즈 자산을 추적하고 관리할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
안전 관리자 [sn_ohs_im.admin]	다음을 수행할 건강 및 안전 수 있는 애플리케이션 관리자: • 건강 및 안전 인시던트 관리 애플리케이션 구성 • 안전보건 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. • 역할 부여 건강 및 안전 인시던트 관리	• template_read_global • agent_workspace_user • sn_ohs_im.manager • workspace_user
안전 에이전트 [sn_ohs_im.agent]	다음을 수행할 수 있는 팀을 위한 건강 및 안전 에이전트: • 안전 인시던트 및 관찰의 전체 상태 보기 • 안전 인시던트 및 관찰 결과를 해결하기 위한 작업 • 시정 및 예방 작업 생성	• sn_ohs_im.요청자 • sn_wsd_core.위치_리더 • workspace_user • canvas_user
안전 준수 관리자 [sn_ohs_im.compliance_manager]	건강 및 안전 보고 관련 작업 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 시설 목록 관리 • 기록 가능한 부상 및 질병 검토 및 결정 • OSHA 300 로그, 300A 요약 및 301 인시던트 보고서와 같은 보고서	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	생성에 액세스하고 관리합니다. 자세한 내용은 건강 및 안전 부상 및 질병 보고서 문서를 참조하십시오.	
안전 임원 〔sn_ohs_im.임원〕	다음을 수행할 수 있는 임원: • 건강 및 안전 임원 방문 페이지에 액세스 • 안전 메트릭을 보고 안전 팀과 회사의 안전 성과에 대한 통찰력을 얻습니다 • 안전 인시던트 및 관찰의 전체 상태 보기 • 세부 정보로 드릴다운	• sn_wsd_core.위치_리더 • workspace_user • canvas_user
안전 관리자 〔sn_ohs_im.관리자〕	다음을 수행할 수 있는 Health and Safety 팀 관리자: • 안전 인시던트 및 관찰의 전체 상태 보기 • 안전 에이전트에 안전 인시던트 및 관찰 사항 할당 • 안전 인시던트 및 관찰 결과를 해결하기 위한 작업	• sn_ohs_im.agent • workspace_user
안전 운영 관리자 [sn_ohs_im.operations_manager]	라인 관리자 또는 감독자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 운영 방문 페이지 보기 건강 및 안전 • 안전 인시던트 및 관찰의 전체 상태 보기 • 에서 안전 인시던트 및 관찰 보고 건강 및 안전 작업 공간 • 안전 인시던트 및 관찰에 대한 작업	• sn_ohs_im.요청자 • sn_wsd_core.위치_리더 • workspace_user • canvas_user
안전 요청자 〔sn_ohs_im.요청자〕	에서 안전 인시던트 및 관찰 결과를 직원 서비스 센터 보고할 수 있습니다 Now Mobile 앱.	없음
중요한 컨텐츠 사용자 [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	중요한 것으로 표시된 인시던트 및 부상과 같은 민감한 컨텐츠를 볼 수 있습니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	주: 보고서가 생성되면 (예: OSHA 300 또는 300A) 템플릿에 따라 중요한 것으로 표시된 인시던트를 포함한 모든 인시던트가 포함됩니다. 그러나 인시던트 상세 정보가 포함되어 있지 않으므로 중요한 정보는 보고서에 공개되지 않습니다.	

설치되는 테이블

테이블	설명
Health and Safety 동작 [sn_ohs_im_action]	모든 안전 인시던트, 관찰 및 근본원인 분석의 실행 가능한 모든 출력을 저장합니다. 이 테이블은 Health and Safety 작업〔sn_ohs_im_task〕 테이블을 확장합니다.
Health and Safety 시설 [sn_ohs_im_establishment]	조직에 대한 시설 정보를 저장합니다. 시설 기록은 OSHA 300, 300A 및 301 양식과 같은 자동 채우기 보고서를 위해 부상 및 질병 기록을 그룹화하는 데 사용됩니다.
Health and Safety 인시던트 [sn_ohs_im_incident]	직장에서 발생한 직원 중 보고한 모든 안전 인시던트 기록을 저장합니다. 이 테이블은 Health and Safety 작업〔sn_ohs_im_task〕 테이블을 확장합니다.
부상 [sn_ohs_im_injury]	모든 부상 및 질병 보고서와 관련하여 기록된 모든 부상을 저장합니다. 사용자 지정 Seismic 구성요소를 사용하여 부상을 기록할 수 있습니다.
부상 및 질병 [sn_ohs_im_injury_illness]	기록된 모든 부상 및 질병 기록을 저장합니다. 이 테이블에서 추적된 정보는 OSHA 양식과 같은 보고서를 생성하는 데 사용할 수 있습니다.
관련된 사람 [sn_ohs_im_involved_party]	조사와 관련하여 기록된 모든 사용자를 저장합니다. 사용자는 계약직 및 현장 방문자와 같이 기존〔sys_users〕 또는 외부일 수 있습니다.
자산 [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Health and Safety 작업〔sn_ohs_im_task〕을 엔터프라이즈 자산에 매핑하여 인시던트 및 관찰과 관련된 자산을 추적합니다.
Health and Safety 관찰	직원이 직장에서 보고한 모든 안전 관찰 기록을 저장합니다. 이 테이블은 Health and Safety 작업〔sn_ohs_im_task〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_ohs_im_observation]	
근본 원인 분석 [sn_ohs_im_rca_five_whys]	안전 팀에서 안전 작업의 근본 원인을 식별하는 데 사용하는 근본원인 분석 인스턴스입니다(예: Health and Safety 인시던트 〔sn_ohs_im_incident〕.
근본 원인 분석 [sn_ohs_im_rca]	예를 들어 Health and Safety 작업을 확장하는 모든 테이블(예: Health and Safety 인시던트 〔sn_ohs_im_incident〕)과 연결할 수 있도록 기본 Health and Safety 작업 〔sn_ohs_im_task〕을 참조합니다. 이 테이블은 모든 RCA 유형에서 확장되는 기본 테이블입니다.
Health and Safety 작업 [sn_ohs_im_task]	핵심 작업 테이블을 확장합니다. 여러 건강 및 안전 테이블이 공유 필드에 대해 이 테이블을 확장합니다(예: WSD 위치 〔sn_wsd_core_workplace_location〕).

부상 및 질병 필드

안전 관리자와 에이전트는 인시던트 보고 Playbook의 이벤트 스테이지 설명에서 Playbook 활동을 사용하여 부상 또는 질병을 기록할 수 있습니다. 안전 준수 관리자는 부상 및 질병 보고서에 액세스하고 보고 목적으로 검토할 수 있습니다. 또한 부상 및 질병 보고서를 생성하는 데 사용할 수도 있습니다.

자세한 내용은 부상 및 질병 기록 문서를 참조하십시오.

부상 및 질병 필드

필드	설명
부상/질병 설명	
사람 유형	부상을 입거나 아픈 사람의 유형(직원 또는 방문자)입니다. 이 필드는 관련 사람 추가 활동의 부상당한 당사자 항목에서 자동으로 채워집니다. 주: 방문자 옵션과 사람 유형 필드는 인스턴스에 (com.sn_wsd_visitor) 애플리케이션이 설치된 경우에만 Workplace Visitor Management 나타납니다. 자세한 내용은 Health and Safety의 추가 기능을 참조하십시오.
직원	부상 또는 아픈 직원의 이름입니다. 이 필드는 사람 유형이직원으로 설정 되고 관련 사람 추가 활동의 부상 당사자 항목에서 자동으로 채워지는 경우에 나타납니다.
방문자	부상을 입거나 아픈 방문자의 이름입니다. 이 필드는 사람 유형이방문자로 설정 되고 관련 사람 추가 활동의 부상 당사자 항목에서 자동으로 채워지는 경우에만 나타납니다.
부상 유형	부상 또는 질병의 유형.
분류	이 부상 및 질병에 대한 분류.
직원이 작업을 시작한	이 부상이나 질병이 발생하기 전에 직원이 작업을 시작한 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부상 및 질병 필드

필드	설명
날짜 및 시간	
부상 또는 질병 날짜 및 시간	이 부상이나 질병이 발생한 날짜 및 시간입니다.
결근 일 수	부상당한 직원이 결근한 일수입니다.
작업 이전 또는 제한 일 수	부상을 입은 직원이 원래 업무에 복귀할 준비가 될 때까지 업무 수행에 제한을 받거나 영향이 낮은 다른 업무로 전근되는 기간(일)입니다.
사망 시간	사망 시간. 이 필드는 사망 을 분류로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
시간 불확실	이 부상 또는 질병의 시간을 사용할 수 없음을 나타내는 옵션입니다.
현장 외에서 관리되는 처치	부상 또는 질병에 대한 치료가 직장 밖에서 제공되는지 여부를 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 병원 정보 추가 활동과 해당 필드를 사용할 수 있게 됩니다.
부상당한 신체 부위 선택	
부상당한 신체 부위를 선택하고 세부 정보를 추가할 수 있는 활동입니다.	
프런트	인체 앞부분에 부상을 추가할 수 있는 시각적 부상 선택기입니다. 신체 부위를 선택하여 심각도 및 영향받은 신체 부위를 선택하고 부상 또는 질병에 대한 설명을 추가합니다.
뒤로	인체 뒷부분에 부상을 추가할 수 있는 시각 부상 선택기입니다. 신체 부위를 선택하여 심각도 및 영향받은 신체 부위를 선택하고 부상 또는 질병에 대한 설명을 추가합니다.
병원 정보 추가	
의사 또는 기타 의료 전문가의 이름	치료를 제공하는 의사 또는 의료 전문가의 이름입니다.
시설	치료가 제공되는 병원의 이름입니다.
시설 주소	치료가 제공되는 병원의 주소입니다.
응급실에서 치료	치료가 응급실에서 제공됨을 나타내는 옵션입니다.
하룻밤 입원	직원이 병원에서 하룻밤을 보냈는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
민감한 컨텐츠	인시던트에 중요한 정보가 포함되어 있음을 나타내는 옵션입니다. 중요한 콘텐츠 사용자 역할을 가진 사용자만 중요한 것으로 표시된 보고서를 볼 수 있습니다. 역할에 대한 자세한 내용은 건강 및 안전 인시던트 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부상 및 질병 필드

필드	설명
	주: 보고서(예: OSHA 300 또는 300A)를 생성하면 템플릿에 따라 중요한 것으로 표시된 인시던트를 포함한 모든 인시던트가 포함됩니다. 그러나 인시던트 상세 정보가 포함되어 있지 않으므로 중요한 정보는 보고서에 공개되지 않습니다.
첨부 파일	
첨부 파일	이 부상 및 질병과 관련된 첨부 파일을 추가할 수 있는 섹션입니다. 이 부상 및 질병이 기록 가능한 것으로 표시되면 이에 대해 생성된 모든 보고서(예: OSHA 301 양식)를 이 영역에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 OSHA 301 양식 생성 문서를 참조하십시오.

관련된 사람 양식

안전 관리자와 에이전트는 관련된 사람 양식을 사용하여 자신에게 할당된 안전 인시던트 또는 관찰 결과에 관련자를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

관련된 사람 양식

필드	설명
사람 유형	안전 인시던트 또는 관찰과 관련된 사람의 유형입니다. 인시던트 또는 관찰에 두 명 이상의 사람이 관련된 경우 각각에 대한 기록을 추가해야 합니다. • 직원: 안전 인시던트 또는 관찰이 발생한 조직의 직원입니다. • 방문자: 방문자로 사이트를 방문한 조직 외부의 사람입니다. • 공개: 안전 사고 또는 관찰 현장에 있었던 일반인의 사람입니다. **주:** 방문자 옵션은 인스턴스에 (com.sn_wsd_visitor) 애플리케이션이 설치된 경우에만 Workplace Visitor Management 나타납니다. 자세한 내용은 Health and Safety의 추가 기능을 참조하십시오.
직원	관련된 직원의 이름입니다. 이 필드는 사람 유형에서 직원을 선택한 경우에만 나타납니다.
방문자	관련된 방문자의 이메일 ID입니다. 이 필드는 사람 유형에서 방문자를 선택한 경우에만 나타납니다.
연결	개인의 참여 유형입니다. • 목격자: 설명된 안전 사고 또는 관찰 현장에 있었던 사람입니다. • 부상자 : 인시던트에서 부상을 입은 사람입니다. 이 옵션은 직원 및 방문자 사람 유형에만 나타납니다. 연결이부상 당사자로 설정된 기록을 하나만 추가할 수 있습니다. • 안전팀: 인시던트 조사를 담당하는 안전팀 소속 인력입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련된 사람 양식

필드	설명
	• 공동 작업자: 이 인시던트 또는 관찰의 조사에 협력하는 사람입니다. • 관련됨: 이 인시던트 또는 관찰과 다른 방식으로 관련된 사람입니다.
이름	관련된 사람의 이름입니다. 공용 사용자의 경우 이름을 입력합니다. 이 필드는 공개 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 방문자의 이름은 방문자 프로파일에서 자동으로 채워집니다.
전화	관련된 사람의 전화 번호입니다. 공용 사용자의 경우 전화 번호를 입력합니다. 이 필드는 공개 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 직원 또는 방문자의 경우 전화 번호가 사용자 또는 방문자 프로파일에서 자동으로 채워집니다.
이메일	관련자의 이메일 ID입니다. 공용 사용자의 경우 이메일 ID를 입력합니다. 이 필드는 공개 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 직원 또는 방문자의 경우 사용자 또는 방문자 프로파일에서 이메일 ID가 자동으로 채워집니다.
기본 연락 방법	이메일 또는 전화 번호와 같은 관계자에게 연락하는 방법입니다.

도메인 분리 및 건강 및 안전 인시던트 관리

건강 및 안전 인시던트 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

의 건강 및 안전 인시던트 관리 모든 테이블은 도메인 분리가 가능하며 필수 도메인 분리 필드를 포함합니다.

건강 및 안전 인시던트 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 의 건강 및 안전 인시던트 관리 각 테이블에는 도메인 분리 필드인 도메인 및 도메인 경로가 포함됩니다.
- 고객은 이러한 필드를 사용하여 구현 시 도메인 분리를 건강 및 안전 인시던트 관리구성할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

건강 및 안전 부상 및 질병 보고서

규정 준수 관리자는 건강 및 안전과 관련된 직원 인시던트에 대해 보고해야 합니다. 를 사용하여 건강 및 안전 인시던트 관리안전 인시던트와 조직에서 발생한 부상 및 질병에 대한 보고서를 내보낼 수 있습니다.

에 대해 건강 및 안전 인시던트 관리이 보고 기능을 사용하려면 관련 보고 애플리케이션을 추가로 설치해야 합니다. 예를 들어, 산업안전보건청(OSHA) 보고를 사용하려면 (com.snc.sn_hs_im_osha) 애플리케이션을 설치해야 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 합니다.

시설 목록 관리

조직의 시설 목록을 관리합니다. 기록 가능한 부상 및 질병 기록은 OSHA 300 및 300A 양식과 같은 보고서를 자동 제출하고 내보내기 위해 이 시설 정보를 사용하여 그룹화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.compliance_manager

이 태스크 정보
목록의 시설 기록으로 이동하여 시설에 대해 OSHA 300 및 300A 양식과 같은 내보낸 보고서를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 저장된 OSHA 300 및 300A 양식 보기 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. Lists(목록) 탭의 Establishments(시설) 목록에서 All(모두)을 선택합니다.
   - 시설 기록을 추가하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 시설 기록을 편집하려면 시설을 선택하고 편집을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Health and Safety 시설

필드	설명
산업 코드	비즈니스 활동을 기반으로 시설이 속한 산업을 나타내는 코드입니다. 예:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 미국 정부가 시설에 할당한 표준 산업 분류(SIC) 코드 ○ 캐나다, 미국 및 멕시코의 시설에 대한 NAICS(북미 산업 분류 시스템) 코드
산업 설명	시설의 기본 비즈니스 및 비즈니스 활동에 대한 간략한 설명입니다.

5. 저장을 선택합니다.

결과
이 시설은 부상 및 질병 보고서의 시설 필드 목록에서 사용할 수 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩

ServiceNow# 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 이 응용 프로그램을 사용하면 조직 산하 시설에서 발생한 부상 및 질병에 대한 OSHA 양식을 자동으로 작성하고 내보낼 수 있습니다.

OSHA(Occupational Safety and Health Administration)는 작업장 보호 안전 및 보건 표준을 설정하고 시행하는 미국 노동부의 일부입니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

OSHA 양식 생성을 위한 전제 조건

OSHA 양식 생성을 시작하기 전에 다음 작업을 완료해야 합니다.

- 설정 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩.
- OSHA 양식을 생성해야 하는 부상 및 질병 보고서에서 다음 필드를 검토하고 설정합니다.
  - 기록 가능: OSHA 양식을 생성할 때 기록 가능한 인시던트만 포함됩니다.
  - 시설: 이 필드가 시설 이름으로 채워져 있는지 확인합니다.
- 안전 준수 관리자 [sn_ohs_im.compliance_manager] 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.

OSHA 컨텐츠 팩 설정

OSHA 양식을 생성할 수 있도록 애플리케이션을 설정합니다 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 .

다음 표에서는 필요한 구성 작업에 대한 개요를 제공합니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(com.snc.sn_hs_im_osha)을 설치할 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 검토 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 앱과 함께 설치됩니다.

- 테이블
- 시스템 속성

자세한 내용은 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 앱과 함께 설치되는 구성요소 및 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (com.snc.sn_hs_im_osha)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 선택합니다.

OSHA 양식 PDF 템플릿 업데이트

OSHA 양식 PDF 파일을 변경해야 하는 경우 저장된 OSHA 양식 PDF 템플릿을 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ohs_im.admin 또는 sn_ohs_im.agent

이 태스크 정보

OSHA 양식용 PDF 템플릿은 조직에서 발생한 안전 사고와 부상 및 질병에 대한 OSHA 양식을 작성하고 내보내는 데 필요합니다.

Health and Safety Incident Management OSHA 컨텐츠 팩에는 OSHA 300, 300A 및 301 양식에 대해 사전 구성된 PDF 템플릿과 관련 sys_ids 포함되어 있습니다. 그러나 OSHA 양식 PDF 파일에 대한 변경이 필요한 경우 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 새 OSHA 양식 PDF 템플릿 파일을 업로드합니다.

   a. 모두를 선택합니다.

   b. 탐색 필터에 sn_hs_im_osha_template.list 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   HS OSHA PDF 템플릿〔sn_hs_im_osha_template〕 테이블이 열리고 OSHA 양식에 사용할 수 있는 모든 PDF 템플릿 목록이 나타납니다.

   c. 업데이트해야 하는 템플릿을 선택합니다.

   d. 첨부 파일 관리를 선택하고 이전 PDF 템플릿 파일을 삭제하고 새 PDF 템플릿 파일을 업로드합니다.
   첨부 파일 관리에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

   e. 업데이트를 선택합니다.

2. 업로드된 OSHA 양식 PDF 템플릿 파일을 활성화하고 해당 sys_id 복사합니다.

   a. 모두를 선택합니다.

   b. 탐색 필터에 sys_attachment.list 를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

   c. 목록에서 1단계에서 업로드한 PDF 템플릿 첨부 파일을 선택합니다.

   d. 상태 값을 사용 가능으로 설정합니다.

   e. PDF 템플릿 파일 첨부 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.

3. 해당 시스템 속성에서 OSHA 양식 PDF 템플릿 파일의 sys_id 업데이트합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 관리 〉 속성.

   b. 업데이트한 OSHA 양식 PDF 템플릿에 해당하는 시스템 속성을 선택합니다.
   OSHA 양식 PDF 템플릿 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 속성.

   c. 2단계에서 복사한 sys_id 업데이트합니다.

   d. 저장을 선택합니다.

결과
새로운 OSHA 양식 PDF 템플릿을 사용할 수 있으며 해당 OSHA 양식을 내보낼 때 사용됩니다.

OSHA 301 양식 생성

안전 사고와 관련된 부상 또는 질병에 대한 OSHA 301 양식을 생성합니다.

시작하기 전에
다음 조건이 충족되는지 확인합니다.

- (건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 com.snc.sn_hs_im_osha) 애플리케이션이 인스턴스에 설치됩니다 ServiceNow .
- 인시던트의 인시던트 보고 탭에 있는 근본원인 분석 추가 활동은 완료로 표시되거나 건너뜁니다.

필요한 역할: sn_ohs_im.compliance_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
   건강 및 안전 작업 공간 브라우저 창의 새 탭에서 열립니다.
2. 목록 아이콘(목록 을 선택하고 목록 탭으로 이동합니다.
3. 안전 인 시던트 목록에서 OSHA 301 양식을 생성할 인시던트를 선택합니다.
4. 인시던트 보고 탭을 선택합니다.
   인시던트 Playbook이 열립니다.
5. **OSHA** 보고서 생성 단계에서 부상 활동 기록을 선택합니다.
6. 부상 및 질병 보고서를 검토하고 필드에 내용을 입력합니다.

   정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 되도록 이벤트 설명 단계에서 부상/질병 설명 단계를 검토하십시오.

   부상 기록

필드	설명
기록물	이 부상이나 질병이 보고 목적으로 기록 가능하다는 것을 나타내는 옵션입니다. 이 옵션은 응급 처치만을 제외한 분류 필드의 모든 값에 대해 기본적으로 선택됩니다. OSHA 양식과 같은 보고서를 생성할 때 기록 가능으로 표시된 기록만 포함됩니다.
검토한 사람	이 부상 또는 질병 보고서를 검토하는 안전 준수 관리자의 이름입니다. 이 필드는 로그인한 사용자로 자동 설정됩니다.
수정 이름	개인정보 보호 문제가 있는 경우 생성된 OSHA 보고서에서 부상자의 이름을 삭제하는 옵션입니다. 수정은 영향을 받은 직원의 개인정보를 보호합니다. 이 옵션을 선택하면 생성된 보고서에서 부상자의 이름이 개인정보 보호 문제 케이스 로 대체됩니다.
OSHA 부상 유형	부상 또는 질병의 유형입니다.
설립	이 부상이나 질병이 발생한 시설의 이름입니다. OSHA 300 및 300A 양식과 같은 보고서를 생성하면 할당된 시설이 있는 기록만 포함됩니다.

7. **OSHA 301** 양식 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- OSHA 301 양식은 OSHA 301 양식에 대해 저장된 PDF 템플릿을 사용하여 생성되며 인시던트의 첨부 파일 섹션에서 사용할 수 있습니다.
- OSHA 301 PDF 템플릿은 부상 및 질병 보고서에서 사용할 수 있는 정보로 자동으로 채워집니다.

연간 **OSHA 300** 또는 **300A** 양식 생성

해당 연도의 1월 1일에서 12월 31일 사이에 시설에서 발생한 모든 OSHA 기록 가능한 부상 및 질병에 대해 연간 300 또는 300A OSHA 양식을 생성합니다.

시작하기 전에
다음 조건이 충족되는지 확인합니다.

- (건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 com.snc.sn_hs_im_osha) 애플리케이션이 인스턴스에 설치됩니다 ServiceNow .
- 다음 필드는 OSHA 양식에 포함되어야 하는 인시던트의 부상 및 질병 보고서에 설정되어 있습니다.
  - 기록 가능 옵션이 선택됩니다. OSHA 양식을 생성하면 기록 가능한 인시던트만 포함됩니다.
  - 시설 필드에는 시설 이름이 포함되어 있습니다.

필요한 역할: sn_ohs_im.compliance_manager

이 태스크 정보
OSHA 300 및 300A 양식은 매년 시설당 생성됩니다.

시스템은 OSHA 300 및 300A 양식에 대해 저장된 PDF 템플릿을 사용하고 기록 가능한 부상 및 질병 보고서의 값으로 채웁니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 을 선택하고 목록 탭으로 이동합니다.
3. 목록 탭의 부상/질병 목록에서 보고서 목록을 엽니다.
   - 기록 가능으로 표시된 보고서의 경우 기록 가능을 선택합니다.
   - 모든 보고서에 대해 모두를 선택합니다.
4. 부상 및 질병 보고서의 경우 기록 가능 열을 검토합니다.
5. **OSHA** 양식 생성을 선택합니다.
6. OSHA 양식 생성 대화 상자에서 필드를 채웁니다.

OSHA 양식 생성 대화 상자

필드	설명
양식 유형	OSHA 양식의 유형입니다. ○ **300**: 모든 업무 관련 부상 및 질병의 로그입니다. ○ **300a**: 모든 업무 관련 부상 및 질병의 요약.
설립	양식을 생성할 시설입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 양식에는 선택한 시설에서 발생한 모든 OSHA 기록 가능한 부상 및 질병이 포함됩니다.
년	양식을 생성할 달력 연도입니다. 이 양식에는 선택한 연도의 1월 1일에서 12월 31일 사이에 발생한 모든 OSHA 기록 가능한 부상 및 질병이 포함됩니다.

7. 생성을 선택합니다.
8. 옵션: OSHA 양식 생성 대화 상자에서 OSHA 양식 이름 링크를 선택하여 PDF 파일을 다운로드합니다.

결과

- OSHA 양식은 선택한 양식 유형과 300 및 300A OSHA 양식에 대해 저장된 PDF 템플릿을 기반으로 생성됩니다.
- PDF 템플릿은 기록 가능한 부상 및 질병 보고서의 값으로 자동으로 채워집니다.
- 생성된 OSHA 보고서에는 OSHA 템플릿에 따라 중요한 것으로 표시된 인시던트를 포함한 모든 인시던트가 포함됩니다. 그러나 중요한 정보는 인시던트 세부 정보가 포함되지 않으므로 양식에 공개되지 않습니다.
- 기입된 OSHA 양식은 선택한 시설에 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
시설 목록으로 이동하여 저장된 OSHA 양식을 볼 수 있습니다 . 자세한 내용은 저장된 OSHA 300 및 300A 양식 보기 문서를 참조하십시오.

저장된 **OSHA 300** 및 **300A** 양식 보기

시설에 대해 저장된 OSHA 300 및 300A 양식을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.compliance_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
   건강 및 안전 작업 공간 브라우저 창의 새 탭에서 열립니다.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. Lists(목록) 탭의 Establishments(시설) 목록에서 All(모두)을 선택합니다.
4. 시설 기록을 선택하여 엽니다.
5. 첨부 파일 섹션에서 필요한 OSHA 양식 PDF 파일을 선택하여 엽니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 **OSHA** 콘텐츠 팩 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 테이블 및 시스템 속성과 같은 구성요소에 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 **OSHA** 콘텐츠 팩 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 테이블 및 시스템 속성을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 테이블

테이블	설명
HS OSHA PDF 템플릿 [sn_hs_im_osha_template]	OSHA 양식 생성에 필요한 OSHA 양식 PDF 템플릿 기록을 저장합니다. PDF 템플릿은 애플리케이션을 설치할 때 설치되고 미리 구성되어 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 **OSHA** 콘텐츠 팩 속성

OSHA 양식에 대한 PDF 템플릿을 구성하는 데 사용할 수 있는 속성입니다.

이러한 속성은 애플리케이션에 사용할 수 있으며 이 애플리케이션에서 사용할 수 건강 및 안전 인시던트 관리 OSHA 콘텐츠 팩 있는 OSHA 양식 PDF 템플릿에 대해 미리 구성되어 있습니다. 그러나 PDF 템플릿을 업데이트한 경우 해당 시스템 속성에서 해당 sys_ids 업데이트해야 합니다. 자세한 내용은 OSHA 양식 PDF 템플릿 업데이트 문서를 참조하십시오.

Health and Safety Incident Management의 속성 **OSHA** 컨텐츠 팩

속성	설명
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	이 속성에는 OSHA 300A 양식 PDF 템플릿의 sys_id 포함되어 있습니다. OSHA 300A 양식에 대한 PDF 템플릿을 업데이트한 경우 이 속성의 값 필드에서 해당 sys_id 업데이트해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • 위치: 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 관리 〉 속성
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	이 속성에는 OSHA 300 양식 PDF 템플릿의 sys_id 포함되어 있습니다. OSHA 300용 PDF 템플릿 양식을 업데이트한 경우 이 속성의 값 필드에서 해당 sys_id 업데이트해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • 위치: 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 관리 〉 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Health and Safety Incident Management의 속성 **OSHA** 컨텐츠 팩

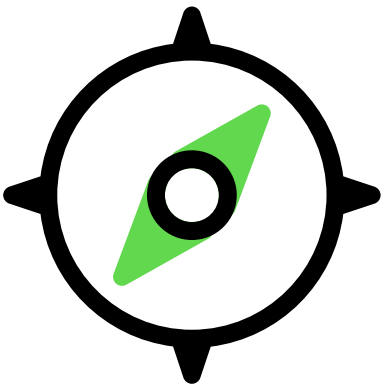
속성	설명
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	이 속성에는 OSHA 301 양식 PDF 템플릿의 sys_id 포함되어 있습니다. OSHA 301 양식에 대한 PDF 템플릿을 업데이트한 경우 이 속성의 값 필드에서 해당 sys_id 업데이트해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • 위치: 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 관리 〉 속성

건강 및 안전 위험 관리

이 ServiceNow# 건강 및 안전 위험 관리 애플리케이션은 작업자, 라인 관리자 및 안전 담당자가 안전하게 작업하고 위험 또는 위험으로 인한 부상 가능성을 줄일 수 있는 기능을 제공합니다.

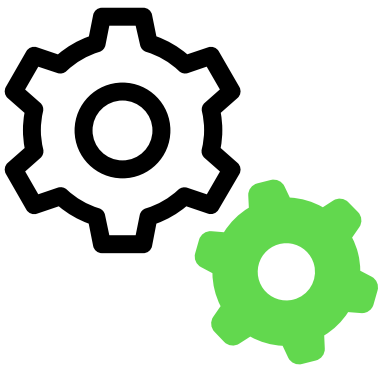
시작하기

탐색



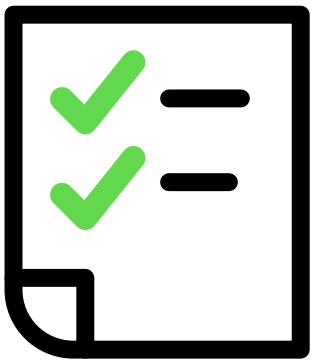
작업자, 라인 관리자 및 안전 담당자가 를 사용하는 건강 및 안전 위험 관리방법에 대해 알아보십시오.

구성



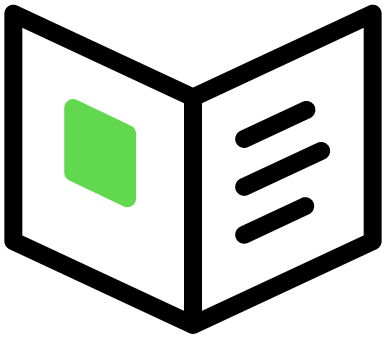
Health and Safety Risk Management를 설정합니다.

작업 안전성 분석 제출



작업 시점에서 고위험 작업 및 작업에 대한 JSA를 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위험 평가 수행	참조	
		
사용자 지정 위험 매트릭스를 사용하여 안전 위험 평가를 수행합니다.	설치되는 역할, 테이블 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 받습니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

건강 및 안전 위험 관리 탐색

조직의 다양한 사용자에게 제공할 수 있는 이점에 대해 건강 및 안전 위험 관리 자세히 알아보고 검토합니다.

건강 및 안전 위험 관리 개요

건강 및 안전 위험 관리 는 위험 평가 및 JSA(Job Safety Analysis) 툴의 형태로 안전 사고 예방 기능을 제공합니다.

- 안전 위험 평가를 통해 안전 팀은 위험 위험 평가를 수행하고, 사용자 지정 위험 매트릭스를 사용하여 통제가 적용되기 전과 후의 위험을 평가할 수 있습니다. 위험 평가는 조직이 작업장 환경 및 부문에 맞는 위험을 사전에 관리하여 작업장 안전을 강화하고 사고를 예방하며 안전을 의식하는 문화를 촉진하는 데 도움이 됩니다.
- 작업 안전 분석을 통해 직원(및 라인 관리자)은 작업별 위험을 분석하고 작업 시점에서 고위험 작업에 대한 관련 제어 조치를 식별할 수 있습니다. JSA는 작업자의 위험 인식을 보장하고 부상으로 인한 위험을 방지하기 위한 것입니다. 또한 안전 팀은 제출된 JSA를 보고 평가하여 위험 평가를 수행할 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리 워크플로우

안전 위험 평가

안전 팀은 다음을 통해 건강 및 안전 작업 공간 다음과 같은 활동을 수행하여 위험 평가를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 가능성 대 심각도를 사용하여 위험 수준을 정의하고 위험 허용 범위를 정의하는 위험 매트릭스를 작성합니다.
- 미리 정의된 위험 매트릭스를 사용하여 위험 평가를 수행합니다. 선택한 매트릭스는 위험 평가의 위험 수준을 평가합니다.
- 직장에서의 사전 통제 및 사후 통제 조치를 모두 사용하여 위험을 평가합니다. 위험 평가에서 각각 자체 통제가 있는 여러 위험이 식별될 수 있습니다. 통제 전후의 전반적인 위험 수준은 위험 및 통제 목록에서 식별된 가장 높은 위험을 기준으로 합니다.
- 또한 위험 평가는 위험에 처한 사람과 위험 통제를 담당하는 사람을 식별합니다.
- 위험 평가가 완료되면 검토자와 승인자를 할당하고 필요한 경우 권장 작업을 생성합니다.

직무 안전성 분석

여기에는 다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- 안전 팀은 의 위험 및 통제 목록을 건강 및 안전 작업 공간관리합니다.
- 또한 안전 팀은 작업에 대한 위험 및 제어를 사전 식별하는 JSA 템플릿을 생성합니다.
- 직원들은 에서 또는 에서 Now Mobile 앱JSA를 제출합니다직원 센터. 에서 직원 센터템플릿을 사용하여 위험 및 제어를 미리 채우거나 빈 JSA로 처음부터 시작할 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리 이점

이점	기능	사용자
모든 작업자가 작업 안전 분석(JSA)을 쉽게 제출할 수 있는 액세스 직원 센터 및 Now Mobile 앱 기반 도구입니다. 직원들은 JSA를 처음부터 새로 생성하거나 작업별 템플릿에서 시작하여 작업 시점에서 작업 안전을 분석할 수 있습니다.	직업 안전 분석(JSA)	• 직원 • 라인 관리자
직원들이 직무별 요구 사항을 충족하는 템플릿을 사용하고 필요한 JSA에 대해 사전 정의된 위험 및 제어를 신속하게 시작할 수 있도록 지원합니다.	JSA 템플릿	위험 관리자
작업 공간의 안전 위험 평가 도구에 액세스하여 위험을 평가하고 효과적인 위험 완화 전략을 구현합니다.	안전 위험 평가	• 라인 관리자 • 안전 관리자
현지 규정을 준수하거나 조직 내 각 시설의 다양한 요구사항을 충족하는 시각적 위험 매트릭스를 생성 및 관리합니다.	위험 매트릭스	• 안전 관리자 • 위험 관리자
위험 및 통제 목록을 관리하고 JSA 템플릿을 구축 및 구성합니다. 제어 조치는 더 많이 사용할수록 동적으로 향상됩니다.	위험 구성	• 안전 관리자 • 위험 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리 설정

애플리케이션을 설치하고 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 구성하여 구현을 건강 및 안전 위험 관리 설정합니다.

건강 및 안전 위험 관리 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_hs_rm)을 설치할 건강 및 안전 위험 관리 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 검토 건강 및 안전 위험 관리 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 건강 및 안전 위험 관리 앱과 함께 설치됩니다.

- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 건강 및 안전 위험 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 건강 및 안전 위험 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_hs_rm)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안전 위험 범주 생성

위험 범주를 생성하거나 수정하여 작업장 위험을 논리적 범주로 그룹화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hs_rm.risk_category_manager 또는 sn_hs_rm.risk_category_writer

프로시저

1. 모두를 선택합니다.
2. 애플리케이션 내비게이터의 탐색 필터에 다음 명령을 입력합니다.
   sn_hs_rm_risk_category.##
   위험 범주 목록이 나타납니다.
3. 위험 범주를 생성하거나 기존 범주를 업데이트합니다.
   - 위험 범주를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 위험 범주를 수정하려면 목록에서 해당 위험 범주를 엽니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위험 범주 상세 정보

필드	설명
번호	시스템에서 생성된 위험 범주의 고유 번호입니다.
이름	위험 범주의 이름입니다.
간단한 설명	위험 범주에 대한 설명입니다.
주문	작업 안전 분석(JSA)을 제출할 때 위험 선택 양식에 이 위험 범주가 나열되는 순서입니다.
활성	이 위험 범주를 사용 가능한 것으로 표시하는 옵션입니다. 위험 범주를 사용하려면 활성 상태여야 합니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과

- 위험 범주가 생성되어 위험 범주 [sn_hs_rm_risk_category] 테이블에 저장됩니다.
- 범주는 위험 상세 정보 양식의 위험 범주 필드에 나열됩니다.
- 작업 안전 분석(JSA)을 제출할 때 위험 선택 양식에도 표시됩니다. 그러나 연관된 위험이 없는 위험 범주는 위험 선택 양식에 나타나지 않습니다.

다음에 수행할 작업

관련 위험을 위험 범주와 연결합니다. 자세한 내용은 위험 정의 건강 및 안전 문서를 참조하십시오.

위험 정의 건강 및 안전

작업 또는 작업 유형과 관련된 잠재적인 작업장 위험을 식별하고 정의합니다. 조직의 모든 작업 유형에 대한 모든 위험 목록을 유지 관리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_manager 또는 sn_hs_rm.risk_data_manager

이 태스크 정보

위험 목록을 정기적으로 검토하고 업데이트하여 지속적인 효과를 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 설정 아이콘( )을 선택합니다.
3. Settings(설정) 탭에서 Hazards(위험) 를 선택한 다음 All(모두)을 선택합니다.
4. 위험을 생성하거나 기존 위험을 수정합니다.
   - 위험을 생성하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 위험 요소를 검토하려면 구성하려는 위험 요소를 엽니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위험 상세 정보

필드	설명
위험 범주	이 위험이 구성되는 위험 범주의 이름입니다. 이 필드의 목록에는 위험 범주 〔sn_hs_rm_risk_category〕 테이블의 항목이 표시됩니다.
작업 위치	이 작업 및 관련 위험이 발생하거나 존재할 수 있는 작업 또는 작업 위치입니다.
활성	이 위험을 사용할 수 있도록 표시하는 옵션. 사용하려면 위험 요소가 활성화되어 있어야 합니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 작업 및 위치에 대해 가능한 모든 위험을 추가하십시오.

결과

- 위험 요소가 설정 아래의 위험 목록에 나열되고 위험 [sn_hs_rm_hazard] 테이블에 저장됩니다.
- 위험 요소는 다음 필드에서 선택할 수 있습니다.
  - 작업 안전 분석(JSA) 템플릿의 사용 가능한 위험 필드입니다.
  - JSA 양식에서 위험 필드를 선택합니다.
  - 위험 평가를 수행할 때 위험 및 통제 양식에서 위험 필드를 선택합니다.

안전 제어 조치 범주 생성

통제 측정 범주를 생성하거나 수정하여 안전 통제를 논리적 범주로 그룹화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager 또는 sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

프로시저

1. 모두를 선택합니다.
2. 애플리케이션 내비게이터의 탐색 필터에 다음 명령을 입력합니다.
   sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.##
   통제 계층 구조 목록이 나타납니다.
3. 통제 측정 범주를 생성하거나 기존 범주를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 범주를 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 기존 항목을 수정하려면 목록에서 엽니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통제 계층 구조 상세 정보

필드	설명
번호	통제 측정 범주에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
이름	범주의 이름입니다.
간단한 설명	범주에 대한 간략한 설명입니다.
주문	JSA(Job Safety Analysis)를 제출할 때 이 범주가 통제 조치 선택 양식에 나열되는 순서입니다.
활성	사용 가능한 범주를 표시하는 옵션입니다. 통제 측정 범주를 사용하려면 활성 상태여야 합니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과

- 통제 측정 범주가 생성되어 통제 계층 구조 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] 테이블에 저장됩니다.
- 범주는 통제 측정 양식의 통제 측정 범주 필드에 나열됩니다.
- JSA(작업 안전 분석)를 제출할 때 통제 조치 선택 양식에도 표시됩니다. 그러나 연결된 통제 조치가 없는 범주는 통제 조치 선택 양식에 나타나지 않습니다.

다음에 수행할 작업

관련 통제 조치를 범주와 연결합니다. 자세한 내용은 안전 제어 조치를 참조하십시오.

통제 수단 정의 건강 및 안전

각 작업장 위험과 관련된 위험을 제거하거나 최소화하여 작업장 사고 및 부상을 예방할 수 있는 효과적인 통제 조치를 정의합니다. 모든 유형의 작업 및 관련 위험에 대해 조직에서 모든 제어 목록을 유지합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_manager 또는 sn_hs_rm.risk_data_manager

이 태스크 정보

통제 조치 목록을 정기적으로 검토하고 업데이트하여 지속적인 효과를 확인하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.

2. 설정 아이콘( )을 선택합니다.

3. Settings(설정) 탭에서 **control** measures(제어 조치)를 선택한 다음 All(모두)을 선택합니다.

4. 통제를 생성하거나 기존 통제를 수정합니다.

- 컨트롤을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 기존 컨트롤을 검토하려면 구성할 컨트롤을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통제 수단 상세 정보

필드	설명
통제 측정 범주	이 통제 측정이 구성되는 범주입니다. 이 필드의 목록에는 통제 계층 구조 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] 테이블의 항목이 표시됩니다. 통제 측정값 범주에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 안전 제어 조치 범주 생성.
작업 위치	위험에 대해 이 통제 조치를 적용해야 하는 작업 또는 작업 위치입니다.
활성	이 통제 조치를 사용 가능한 것으로 표시하는 옵션입니다. 통제 수단을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.

6. 저장을 선택합니다.
7. 위험에 대해 가능한 모든 통제 조치를 추가합니다.

결과

- 제어 측정값은 설정 아래의 제어 측정값 목록에 나열되며 제어 측정값 [sn_hs_rm_control_measure] 테이블에 저장됩니다.
- 다음 필드에서 제어 측정값을 선택할 수 있습니다.
  - JSA 템플릿의 사용 가능한 제어 조치 필드입니다.
  - JSA 양식에서 제어 조치 필드를 선택합니다.
  - 위험 평가를 수행할 때 위험 및 통제 양식에서 통제 조치 필드를 선택합니다.

안전 위험 매트릭스 구성

가능성 대 심각도를 사용하여 위험 수준을 정의하고 위험 허용 범위를 정의하도록 안전 위험 매트릭스를 구성합니다. 애플리케이션에서 사용할 수 있는 위험 매트릭스를 검토 및 수정하거나 조직의 위험 매트릭스를 새로 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_manager 또는 sn_hs_rm.risk_data_manager

이 태스크 정보

사전 정의된 위험 매트릭스는 안전 팀 구성원이 에서 위험 평가를 건강 및 안전 작업 공간생성하고 수행하는 데 사용할 수 있습니다. 선택한 매트릭스는 위험 평가에서 위험 수준을 평가하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 안전 위험 평가 수행 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 설정 아이콘( )을 선택합니다.
3. Settings(설정) 탭에서 **Risk** matrices(위험 매트릭스)를 선택한 다음 All(모두)을 선택합니다.
4. 위험 매트릭스를 생성하거나 기존 위험 매트릭스를 수정합니다.
   - 위험 매트릭스를 생성하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 위험 매트릭스를 검토하려면 구성하려는 위험 매트릭스를 엽니다. 그러나 위험 매트릭스가 위험 평가에 이미 사용된 경우에는 변경할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 위험 매트릭스를 설명하고 사용할 그리드의 종류를 선택합니다.
   b. 사용자 지정 가능성 및 심각도 설명을 정의합니다.
   c. 위험 허용 수준을 구성합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위험 매트릭스 양식.
6. 저장을 선택합니다.
7. 위험 매트릭스 미리 보기 섹션에서 위험 매트릭스를 미리 봅니다.

결과

- 위험 매트릭스는 설정 아래의 위험 매트릭스 목록에 나열되며 위험 매트릭스 [sn_hs_rm_risk_matrix] 테이블에 저장됩니다.
- 매트릭스는 위험 평가를 수행할 때 위험 평가 양식에서 선택할 수 있습니다.

JSA 템플릿 구성

JSA를 신속하게 제출하는 데 사용할 수 있는 각 작업 유형에 대해 사전 정의된 위험 및 제어를 통해 템플릿을 구성합니다. 애플리케이션에서 사용할 수 있는 JSA 템플릿을 검토 및 수정하거나 조직에 새 템플릿을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_manager 또는 sn_hs_rm.risk_data_manager

이 태스크 정보
이러한 작업별 템플릿은 위험 및 제어를 자동으로 채워 JSA를 생성하는 프로세스를 단순화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 설정 아이콘( )을 선택합니다.
3. Settings(설정) 탭에서 Templates(템플릿)를 선택한 다음 All(모두)을 선택합니다.
4. JSA 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   - 템플릿을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 템플릿을 검토하려면 구성하려는 템플릿을 엽니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 이 작업 및 템플릿이 적용되는 작업 위치를 선택하십시오.
   b. 템플릿에 추가할 위험 및 통제 조치를 선택합니다.
   템플릿 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 JSA 템플릿 양식.
6. 저장을 선택합니다.

결과

- 템플릿이 설정 아래의 템플릿 목록에 나열되고 템플릿 [sn_hs_rm_template] 테이블에 저장됩니다.
- 템플릿을 통해 JSA 직원 서비스 센터를 제출할 때 JSA 양식에서 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리 사용

직원 및 위험 팀이 애플리케이션을 사용하여 건강 및 안전 위험 관리 작업 안전 분석을 수행하고 직장에 대한 위험 평가를 수행하는 방법에 대해 알아봅니다.

직무 안전성 분석

작업 안전 분석(JSA)은 작업자의 작업 지점에서 잠재적 위험을 식별하기 위한 체계적인 프로세스입니다. 목표는 위험 인식을 높이고 효율적인 제어를 구현하여 작업장 사고 및 부상을 예방하는 것입니다.

고위험 활동을 하는 회사의 모든 직원은 JSA를 완료할 수 있습니다. 그들은 일반적으로 작업을 시작하기 전에 위험을 식별하고 적절한 통제를 보장하기 위해 고위험 활동을 시작하기 전에 JSA를 완료합니다. 그들은 새로운 위험이나 통제 또는 이전에 식별된 작업을 식별할 수 있습니다. JSA는 작업 시점 평가이므로 일반적으로 모바일 디바이스에서 수행됩니다.

JSA는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 직원은 작업 시점의 위험과 직원이 사용할 수 있는 통제 수단을 평가할 수 있습니다.
- 직원이 JSA를 신속하게 제출할 수 있도록 지원하는 템플릿입니다.
- 더 많이 사용할수록 동적으로 개선되는 제어 조치입니다.

에서 **JSA** 제출 직원 센터

작업 안전 분석(JSA)을 제출하여 작업 시점에서 이러한 위험과 관련된 잠재적 위험 및 통제 조치를 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_reporter

이 태스크 정보

직원은 모바일 ServiceNow# Now Mobile 앱디바이스에서 JSA를 제출할 수도 있습니다. 자세한 내용은 를 통해 JSA 제출 Now Mobile 앱 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 직원 센터에서 **Health and Safety** 메뉴를 선택한 다음 작업 안전 분석을 선택합니다.
3. **JSA** 제출을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   a. 시작하려는 작업 또는 작업의 세부 정보를 입력합니다.

   b. 식별된 위험 요소를 추가합니다.

   c. 현재 진행 중인 모든 통제 조치를 추가합니다.

   > 팁:
   > **Select job type** 필드에서 JSA 템플릿을 선택하여 템플릿에서 작업 유형에 대해 사전 정의된 위험 및 제어를 자동으로 채웁니다. 템플릿에 대한 자세한 내용은 JSA 템플릿을 참조하십시오.

   d. 코멘트 또는 첨부 파일과 함께 알림을 받은 직원 또는 작업자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JSA 필드 설명에 대한 자세한 내용은 JSA 양식을 참조하십시오.

5. 제출을 선택합니다.

결과

- JSA는 귀하의 작업 또는 작업을 위해 제출됩니다. 제출된 JSA를 보려면 **Health and Safety** 메뉴 직원 센터 로 이동한 다음 **View my JSAs** 빠른 링크로 이동합니다.
- JSA는 의 건강 및 안전 작업 공간JSA 목록에도 나열되어 있습니다. 위험 관리자 〔sn_hs_rm.jsa_manager〕는 JSA 아이콘( )으로 이동하여 건강 및 안전 작업 공간 제출된 모든 JSA를 볼 수 있습니다.

워크플레이스에서 제출된 **JSA** 보기

에서 건강 및 안전 작업 공간제출된 모든 JSA를 봅니다. 직원이 를 통해 직원 센터 제출한 모든 JSA는 작업 ServiceNow# Now Mobile 앱 공간에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_manager 또는 sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. JSAs 아이콘( )선택합니다.
3. **JSA** 탭의 JSA에서 **JSA** 목록을 엽니다.
   - 활성 JSA의 경우 **Active**를 선택합니다.
   - 활성 및 만료된 JSA를 포함한 모든 JSA에 대해 **All**을 선택합니다.
4. 목록에서 보려는 기록을 선택합니다.

안전 위험 평가

위험 평가는 프로세스, 시스템, 제품 또는 활동과 관련된 잠재적 위험 및 위험을 식별 및 평가하고 이러한 위험을 방지하거나 완화하는 데 도움이 되는 조치를 구현하는 프로세스입니다. 이 기능을 통해 사람의 안전을 확보하고 안전 사고율을 사전에 줄일 수 있습니다.

안전 팀은 다음을 통해 건강 및 안전 작업 공간 다음과 같은 활동을 수행하여 위험 평가를 수행합니다.

- 각 작업 유형과 관련된 잠재적 위험 목록을 식별하고 유지 관리합니다. 또한 각 위험과 관련된 위험을 제거하거나 최소화하기 위한 효과적인 통제 조치를 개발하고 구현합니다.
- 식별된 위험에 대한 위험 수준을 정의하기 위해 위험 매트릭스를 작성합니다.
- 미리 정의된 위험 매트릭스를 사용하여 위험을 평가하는 위험 평가를 생성하고 관리합니다.
- 해당되는 경우 위험 평가 작업을 권장합니다.
- 검토 및 승인이 필요한 경우 평가를 적절한 사용자에게 할당합니다.
- 할당된 사용자는 를 통해 직원 센터평가를 검토하고 승인합니다.

안전 위험 평가 수행

안전 위험 평가를 수행하여 잠재적 위험과 위험을 식별 및 관리하고 직원과 대중의 안전을 보장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.risk_assessment_manager 또는 sn_hs_rm.risk_assessment_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 위험 평가 아이콘( )을 선택합니다.
3. 위험 평가 탭에서 위험 평가를 선택한 다음, 모두를 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 위험 평가를 시작합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   위험에 처한 사람, 통제를 담당하는 사람, 검토하는 사람, 이 위험 평가를 승인하는 사람과 같은 세부 정보를 입력하십시오.

   위험 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 위험 평가 양식.
6. 옵션: 필요한 경우 첨부 파일 추가 아이콘(첨부 .)을 사용하여 위험에 대한 이미지를 첨부합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   이 위험 평가를 위해 위험 과 통제 및 위험 작업 탭이 나타납니다.
8. 식별된 위험 요소를 나열하고 위험 및 통제 탭에서 통제 방안을 선택합니다.
   식별된 각 위험에 대한 위험 및 통제 기록을 생성합니다. 자세한 내용은 안전 위험 평가를 위한 위험 및 위험 통제 수단 추가 문서를 참조하십시오.
9. 해당하는 경우 위험 작업 탭에서 작업을 할당합니다.
   자세한 내용은 안전 위험에 대한 작업 추가 문서를 참조하십시오.

결과
통제 전후의 전반적인 위험 수준은 위험 및 통제 탭에 나열된 각 위험의 심각도와 가능성에 기반합니다. 이는 위험 및 통제 목록에서 식별된 가장 높은 위험을 기준으로 결정됩니다. 계산된 위험 수준은 위험 평가의 양식 헤더에 있는 통제 전의 위험 및 통제 이후의 위험 필드에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
위험 평가가 완료되면 필요한 경우 검토자와 승인자를 할당합니다. 위험 평가 승인자 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] 역할을 가진 사용자만 승인자로 할당할 수 있습니다.

안전 위험 평가를 위한 위험 및 위험 통제 수단 추가

위험 평가의 경우 식별된 위험을 추가하고 통제 조치를 선택하여 위험에 미치는 영향과 완화를 평가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.risk_assessment_manager 또는 sn_hs_rm.risk_assessment_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 위험 평가 아이콘( )을 선택하고 위험 평가를 열어 위험 및 통제를 추가합니다.
3. 위험 및 통제 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 평가를 수행할 위험을 선택하고 이 위험의 심각도와 가능성을 선택합니다.

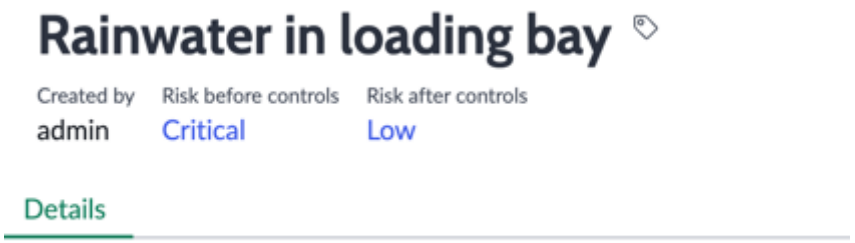
b. 화상과 같이 이 위험이 미칠 수 있는 영향을 식별하고 이 위험을 예방하는 데 도움이 될 수 있는 통제 조치를 입력합니다.

c. 이러한 통제가 이루어진 후 이 위험의 심각도와 가능성을 선택하십시오.

5. 저장을 선택합니다.

결과

- 관련 위험 평가의 위험 매트릭스는 위험에 대한 위험 수준을 평가합니다.
  - 통제 전 위험의 심각도와 가능성을 평가하여 양식 헤더의 통제 전 위험 필드에 위험의 위험 수준을 표시합니다.
  - 통제 후 위험의 심각도와 가능성을 평가하여 양식 헤더의 통제 후 위험 필드에 위험의 위험 수준을 표시합니다. 통제 후에는 위험 수준을 줄여야 합니다.



위험 수준 계산에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 위험 매트릭스 양식.

- 위험 및 통제 기록은 평가의 위험 및 통제 탭에 나열됩니다.

다음에 수행할 작업
위험 평가에 둘 이상의 위험이 포함된 경우 각각에 대한 위험 및 통제 기록을 생성합니다.

안전 위험에 대한 작업 추가

식별된 위험을 해결하거나 작업장 안전을 개선하는 데 필요한 통제 조치를 구현하는 작업을 추가합니다. 위험 또는 통제 조치에 대해 여러 작업을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.risk_assessment_manager 또는 sn_hs_rm.risk_assessment_writer

이 태스크 정보
위험을 제거하기 위해 시정 및 예방 조치를 모두 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety** 〉 **Health and Safety** 작업 공간.
2. 위험 평가 아이콘( )을 선택하여 위험 평가 탭을 엽니다.
3. 위험 평가 기록 또는 위험 작업 목록에서 작업을 생성합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
5. 유형 필드에서 작업 유형을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시정: 위험 또는 바람직하지 않은 상황이 다시 발생하지 않도록 제거하기 위해 취한 조치입니다.
- 예방: 이러한 위험의 발생을 방지하기 위해 취한 조치입니다.

6. 할당 그룹 필드에서 그룹을 선택합니다.
   작업 기록에는 안전보건 그룹만 할당할 수 있습니다. 그룹에 대한 자세한 내용은 Health and Safety 그룹을 참조하세요.
7. 저장을 선택합니다.
8. 옵션: 필요한 경우 위험 또는 통제 조치에 대한 조치를 더 추가합니다.

결과

- 위험 평가와 연결된 경우 작업이 해당 평가의 위험 작업 탭에 있는 작업 목록에 나타납니다.
- 이 작업은 의 건강 및 안전 작업 공간위험 작업 목록에도 나열됩니다.

다음에 수행할 작업
자신 또는 다른 안전 팀 구성원에게 작업을 할당하여 작업을 시작할 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리 참조

참조 주제를 사용하여 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 건강 및 안전 위험 관리 대해 알아봅니다. 참조 주제는 를 구성 및 사용하는 데 사용하는 건강 및 안전 위험 관리목록과 양식에 대한 추가 정보도 제공합니다.

건강 및 안전 위험 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 건강 및 안전 위험 관리 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 비롯하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
건강 및 안전 인시던트 관리	안전 관련 직원 인시던트 및 관찰 내용을 기록, 추적 및 보고할 수 있습니다. 자세한 내용은 Health and Safety Incident Management 문서를 참조하십시오.
작업 공간 코어 [sn_wsd_core]	애플리케이션의 직장 위치를 건강 및 안전 활성화합니다. **중요사항:** 애플리케이션 설치는 위치 모델에 대한 작업 공간 코어 위치 데모 데이터를 설치하지 않습니다. 임시 해결책으로 데모 데이터 로드 옵션을 사용하여 플러그인을 복구 작업 공간 코어 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
통제 관리자의 계층 구조 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	통제 측정값 범주 만들기, 업데이트 및 삭제Create, update, and delete control measure categories	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer
통제 작성자의 계층 구조 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	제어 측정값 범주 만들기 및 업데이트Create and update control measure categories	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader
직무 안전성 분석 작성자 [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• 작업 안전 분석(JSA) 생성 및 업데이트 • 제출된 JSA 기록 보기	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.위치_리더 • sn_hs_rm.control_measure_reader
위험 관리자 [sn_hs_rm.jsa_manager]	다음을 수행할 수 있는 위험 팀 관리자 • 에서 JSA(Job Safety Analysis) 기록 보기 건강 및 안전 작업 공간 • 에서 작업 안전 분석(JSA) 생성 및 업데이트 건강 및	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	안전 작업 공간 • 생성, 업데이트 및 삭제: ○ 위험 ○ 통제 수단 ○ 작업 안전성 분석 템플릿 ○ 위험 심각도, 가능성 및 공차를 포함한 위험 매트릭스	
직무안전분석 기자 [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• 제출된 JSA 기록 보기 • 에서 직원 센터 JSA 제출 및 Now Mobile 앱 • JSA를 제출할 때 JSA 템플릿 사용	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer • sn_hs_rm.template_reader
위험 평가 승인자 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• 를 통해 승인 작업 수행 직원 센터 • 위험 평가 검토 및 승인	sn_hs_rm.risk_assessment_reader
위험 평가 관리자 [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	다음을 수행할 수 있는 위험 평가 관리자:	• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_approver

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 위험 매트릭스 생성 • 위험 평가 수행 • 승인자에게 위험 평가 할당	
위험 평가 작성자 [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	위험 평가 생성 및 업데이트	• sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_writer
위험 범주 관리자 [sn_hs_rm.risk_category_manager]	위험 범주 만들기, 업데이트 및 삭제	sn_hs_rm.risk_category_writer
위험 범주 작성자 [sn_hs_rm.risk_category_writer]	위험 범주 생성 및 업데이트	sn_hs_rm.risk_category_reader
위험 데이터 관리자 [sn_hs_rm.risk_data_manager]	만들기, 업데이트 및 삭제 • 위험 • 통제 수단 • 작업 안전성 분석 템플릿 • 위험 심각도, 가능성 및 공차를 포함한 위험 매트릭스	sn_hs_rm.risk_data_writer
위험 데이터 기록기 [sn_hs_rm.risk_data_writer]	생성 및 업데이트: • 위험 • 통제 수단 • 작업 안전성	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	분석 템플릿 • 위험 심각도, 가능성 및 공차를 포함한 위험 매트릭스	• sn_wsd_core.위치_리더 • sn_hs_rm.control_measure_reader
위험 매트릭스 판독기 [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	위험 매트릭스를 볼 수 있음	없음
JSA 템플릿 리더 [sn_hs_rm.template_reader]	작업 안전성 분석 템플릿을 볼 수 있습니다.	없음
제어 측정 판독기 [sn_hs_rm.control_measure_reader]	통제 측정값을 볼 수 있음	없음
위험 판독기 〔sn_hs_rm.위험_판독기〕	위험 요소를 볼 수 있습니다.	없음
통제 판독기의 계층 구조 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	통제 측정 범주를 볼 수 있음	없음
직무 안전성 분석 독자 [sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader]	작업 안전 분석을 볼 수 있습니다.	없음
위험 평가 독자 [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	위험 평가 및 관련 기록(예: 위험 작업)을 볼 수 있습니다.	• sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.위치_리더 • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
위험 범주 독자	위험 범주를 볼 수 있음	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_hs_rm.risk_category_reader]		

설치되는 테이블

테이블	설명
통제 수단 [sn_hs_rm_control_measure]	조직의 위험을 방지하거나 완화하는 데 도움이 되는 모든 제어 조치를 저장합니다.
위험 [sn_hs_rm_hazard]	조직의 모든 작업 및 작업 유형과 관련하여 식별된 모든 잠재적 작업장 위험을 저장합니다.
통제 계층 구조 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	조직의 통제 조치에 대한 모든 범주를 저장합니다. 조직의 위험과 관련된 모든 통제는 이러한 범주에 따라 정렬됩니다.
직무 안전성 분석 [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	를 Now Mobile 앱통해 직원 센터 직원이 제출한 모든 작업 안전 분석(JSA)을 저장합니다.
위험 평가 [sn_hs_rm_risk_assessment]	수행된 위험 평가의 모든 기록을 저장합니다. 이 테이블은 Health and Safety 작업〔sn_ohs_im_task〕 테이블을 확장합니다.
위험 범주 [sn_hs_rm_risk_category]	조직의 위험에 대한 모든 위험 범주를 저장합니다. 조직의 모든 직종과 관련된 모든 작업장 위험은 이러한 위험 범주로 정렬됩니다.
위험 및 통제 [sn_hs_rm_risk_controls]	모든 위험 평가와 관련된 모든 위험 및 통제 기록을 저장합니다.
위험 매트릭스 [sn_hs_rm_risk_matrix]	조직에 대해 생성된 모든 위험 매트릭스를 저장합니다.
위험 공차 [sn_hs_rm_risk_tolerance]	생성된 모든 위험 매트릭스와 연관된 모든 위험 허용 오차 기록을 저장합니다.
템플릿 [sn_hs_rm_template]	조직의 각 작업 유형에 대해 사전 정의된 위험 및 제어와 함께 모든 JSA 템플릿을 저장합니다. 이러한 템플릿을 사용하여 JSA를 신속하게 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JSA 템플릿 양식

위험 관리자는 템플릿 양식을 사용하여 조직의 각 직무 유형에 대한 위험 및 제어를 사전 정의하고 JSA 템플릿을 생성할 수 있습니다.

JSA 템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 JSA 템플릿 구성.

템플릿 상세 정보

필드	설명
이름	이 템플릿의 이름입니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 설명입니다.
작업 위치	이 템플릿이 적용되는 작업 또는 작업의 위치입니다.
사용 가능한 위험	템플릿에 추가할 수 있는 모든 활성 위험 요소입니다. 이 필드의 위험 요소에는 위험 [sn_hs_rm_hazard] 테이블의 항목이 표시됩니다. 위험의 확인란을 선택하여 선택한 위험 목록에 추가합니다.
선택된 위험	템플릿에 추가하도록 선택한 위험 요소입니다.
사용 가능한 통제 조치	템플릿에 추가할 수 있는 모든 활성 통제 조치입니다. 이 필드의 통제에는 통제 측정값 [sn_hs_rm_control_measure] 테이블의 항목이 표시됩니다. 제어 측정값의 확인란을 선택하여 선택한 제어 측정값 목록에 추가합니다.
선택한 통제 수단	템플릿에 추가하기 위해 선택한 컨트롤입니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.

JSA 양식 제출

직원은 JSA 제출 양식을 사용하여 작업 시점에서 작업 안전을 분석하고 JSA를 생성할 수 있습니다.

JSA 제출에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 JSA 제출 직원 센터.

JSA 양식 제출

필드	설명
작업 상세 정보 입력	
작업 위치 선택	이 작업 및 관련 위험이 발생하거나 존재할 수 있는 작업 또는 작업 위치입니다.
수동으로 작업 위치 입력	작업 또는 작업 위치입니다. 시스템에서 작업 위치를 사용할 수 없는 경우 수동으로 입력합니다.
직무 안전성 분석의 이름 입력	이 JSA의 이름.
작업 유형 선택	작업 유형에 대해 사전 정의된 위험 및 통제가 포함된 JSA 템플릿. 템플릿을 선택하면 작업 유형에 대한 모든 위험 및 통제 조치가 템플릿에서 자동으로 채워집니다. 템플릿 [sn_hs_rm_template] 테이블의 활성 JSA 템플릿만 이 목록에서 사용할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JSA 양식 제출

필드	설명
	있습니다. 자세한 내용은 JSA 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
작업 시작 날짜 및 시간	작업이 시작되는 날짜 및 시간입니다.
직무 안전성 분석 만료 날짜 및 시간	작업에 대한 이 JSA가 만료되는 날짜 및 시간입니다.
위험 및 통제 선택	
위험 선택	작업 또는 작업에 대해 발생하거나 존재할 수 있는 잠재적 위험입니다. 위험 선택 버튼을 사용하여 작업 유형에 대한 모든 잠재적 위험을 선택합니다. 작업 유형 선택 필드에서 템플릿을 선택한 경우 위험 요소가 템플릿에서 자동으로 선택됩니다. 그러나 필요에 따라 위험 요소를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 작업과 관련이 없는 위험 요소를 제거하려면 제거 아이콘(✖)을 선택합니다. 모든 위험 요소를 제거하려면 모두 제거를 선택합니다.
기타 위험	식별되었으나 위험 요소 선택 창에서 사용할 수 없는 기타 위험 요소. 추가하려면 수동으로 입력하십시오.
통제 수단 선택	선택된 위험에 대해 가능한 통제 조치. 통제 수단 선택 단추를 사용하여 조직에 있는 모든 통제를 선택합니다. 작업 유형 선택 필드에서 템플릿을 선택한 경우 템플릿에서 통제 수단이 자동으로 선택됩니다. 그러나 필요에 따라 컨트롤을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 작업과 관련이 없는 컨트롤을 제거하려면 제거 아이콘(✖)을 선택합니다. 모든 컨트롤을 제거하려면 모두 제거를 선택합니다.
다른 통제 수단	제자리에 있어야 하지만 제어 조치 선택 창에서 사용할 수 없는 다른 모든 제어 조치입니다. 추가하려면 수동으로 입력하십시오.
추가 상세 정보 추가	
정보를 제공받은 직원 선택	직장에서 이 직무와 관련된 위험 및 통제에 대해 통보를 받은 직원입니다. 이들은 일반적으로 이 JSA의 영향을 받을 수 있는 직원이며 이를 인지해야 합니다.
정보를 제공받은 작업자 추가	직장에서 이 직무와 관련된 위험 및 통제에 대해 통보를 받은 다른 근로자의 이름입니다.
발언 추가	귀하의 직무 또는 본 JSA와 관련된 모든 의견.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

JSA 양식 제출

필드	설명
첨부 파일 추가	이 작업 또는 JSA와 관련된 이미지, 비디오 또는 문서와 같은 첨부 파일.

위험 매트릭스 양식

안전 팀은 위험 매트릭스를 사용하여 에서 건강 및 안전 작업 공간위험 평가를 생성하고 수행할 수 있습니다.

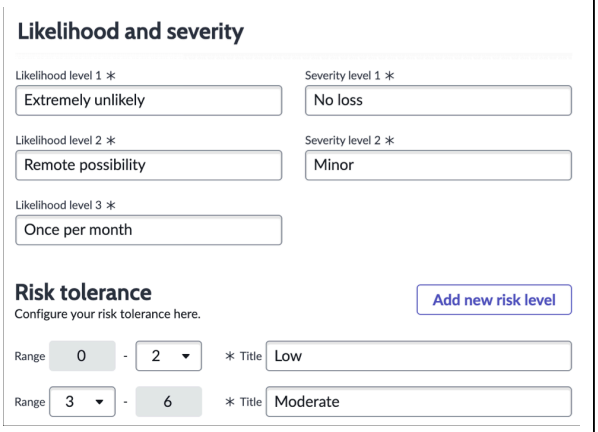
자세한 내용은 안전 위험 평가 수행 문서를 참조하십시오.

위험 매트릭스 상세 정보

필드	설명
위험 매트릭스 상세 정보	
번호	시스템에서 생성된 위험 매트릭스의 고유 번호입니다.
간단한 설명	위험 매트릭스에 대한 간략한 설명입니다.
매트릭스 그리드	사용할 그리드의 크기입니다(예: 4*4 및 5*5).
활성	매트릭스를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다. 위험 매트릭스를 사용하려면 활성 상태여야 합니다.
가능성 및 심각도	
가능성 수준	가능성 수준에 대한 설명입니다. 이러한 설명은 이 매트릭스가 사용되는 위험 평가의 가능성 옵션을 채우는 데 사용됩니다. 가능성 수준 수는 선택한 그리드 크기를 기준으로 합니다. 예를 들어, 크기가 5*2인 행렬 그리드의 경우 5개의 우도 수준이 있습니다.
심각도 수준	심각도 수준에 대한 설명입니다. 이러한 설명은 이 매트릭스가 사용되는 위험 평가의 심각도 옵션을 채우는 데 사용됩니다. 심각도 수준은 선택한 그리드 크기를 기준으로 합니다. 예를 들어, 크기가 5*2인 행렬 그리드의 경우 두 가지 심각도 수준이 있습니다.
위험 공차	
위험 공차	위험 수준의 범위 및 설명입니다. 범위를 선택하고 제목을 입력합니다. 이 위험 허용 범위 및 제목은 위험 평가 양식 헤더에서 위험에 대한 위험 수준을 계산합니다. 자세한 내용은 안전 위험 평가를 위한 위험 및 제어를 참조하세요. 범위 값은 가능성 수준에 심각도 수준을 곱하여 결정됩니다. 예를 들어, 다음 이미지의 그리드에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위험 매트릭스 상세 정보

필드	설명
	따르면 수준이 3 가능성(한 달에 한 번)이고 수준이 2인 심각도(경미)의 위험 허용 범위는 3*2 = 6입니다. 이 위험의 위험 수준은 3에서 6 사이이므로 위험 수준은 보통으로 표시됩니다. 

위험 평가 양식

위험 평가 관리자는 위험 평가 양식을 사용하여 위험 평가를 수행할 수 있습니다.

위험 평가 수행에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 안전 위험 평가 수행.

위험 평가 상세 정보

필드	설명
이름	위험 평가의 이름입니다.
간단한 설명	이 위험 평가에 대한 간략한 설명입니다.
상태	위험 평가의 상태입니다.
승인	이 위험 평가의 승인 상태입니다.
위치	이 위험 평가가 적용되는 위치입니다.
위험 매트릭스 선택	선택한 위험에 대한 위험 수준을 평가하기 위해 위험 평가에 사용되는 위험 매트릭스입니다. 매트릭스는 위험의 심각성과 가능성에 따라 통제 전후의 위험 수준을 결정합니다. 이 필드의 항목은 위험 매트릭스 [sn_hs_rm_risk_matrix] 테이블의 활성 매트릭스를 표시합니다. 활성 매트릭스가 하나만 있는 경우 기본적으로 선택됩니다.
위험에 처한 사람들	직원, 사용자 그룹 또는 위험에 처한 다른 사람의 이름입니다.
통제 담당자	통제 수단의 구현을 담당하는 직원 또는 사용자 그룹의 이름입니다.
설명	이 위험 평가에 대한 자세한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위험 평가 상세 정보

필드	설명
검토자에게 할당	위험 평가에 대한 검토자입니다. 필요한 경우 위험 평가가 완료된 후 검토자를 선택합니다.
승인자에게 할당	위험 평가에 대한 승인자입니다. 위험 평가가 완료된 후 승인자를 선택합니다. 위험 평가 승인자 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] 역할을 가진 사용자만 승인자로 할당할 수 있습니다. 주: 위험 평가 관리자 〔sn_hs_rm.risk_assessment_manager〕 역할을 가진 사용자만 위험 평가를 승인자에게 할당할 수 있습니다.
추가 설명	평가와 관련된 모든 코멘트입니다.

도메인 분리 및 건강 및 안전 위험 관리

건강 및 안전 위험 관리에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

의 건강 및 안전 위험 관리 모든 테이블은 도메인 분리가 가능하며 필수 도메인 분리 필드를 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 위험 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 의 건강 및 안전 위험 관리 각 테이블에는 도메인 분리 필드인 도메인 및 도메인 경로가 포함됩니다.
- 고객은 이러한 필드를 사용하여 의 구현 시 도메인 분리를 건강 및 안전 위험 관리구성할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

건강 및 안전용 모바일 환경

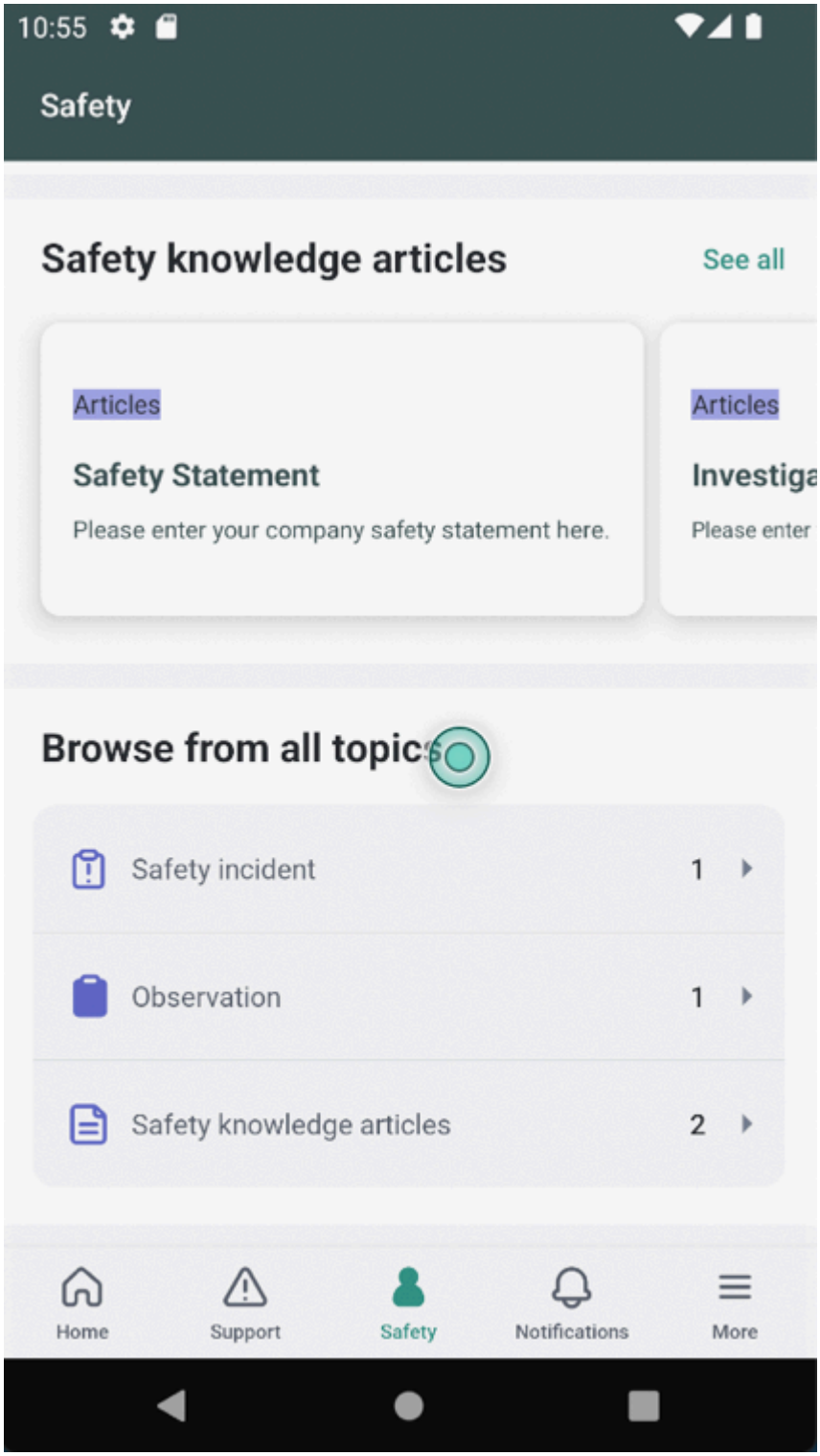
직원이 모바일 장치에서 ServiceNow Now Mobile 앱건강 및 안전 사고 및 관찰 사항, 작업 안전 분석(JSA)을 제출하고 안전 지식베이스에 액세스하는 등 여러 작업을 수행할 수 있도록 합니다.

직원은 모바일 Now Mobile 앱 장치를 사용하여 언제든지 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 안전 인시던트 및 관찰 결과 제출
- 작업 안전성 분석 제출
- 회사의 안전보건 지식베이스에 액세스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 인시던트 관리 **Android** 기기의 경우



애플리케이션에 액세스 건강 및 안전 하도록 구성 **Now Mobile** 앱

Now Mobile 앱 안전 사고, 관찰 및 작업 안전 분석(JSA)을 제출하기 위한 애플리케이션에 액세스 ServiceNow 건강 및 안전 하도록 구성합니다.

시작하기 전에

ServiceNow 구성할 Now Mobile 앱 인스턴스에 데모 데이터와 함께 다음 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 건강 및 안전 인시던트 관리 안전 인시던트 및 관찰 내용 제출

  주:
  의 건강 및 안전 인시던트 관리 데모 데이터에는 에서 여는 데 필요한 시작 관리자가 포함되어 있습니다 Now Mobile 앱.

- 건강 및 안전 위험 관리 JSA 제출을 위해.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 를 Now Mobile 앱다운로드합니다.
   - iOS 플랫폼의 경우 App Store에서 Apple 다운로드하십시오.
   - Android 플랫폼의 경우 Play 스토어에서 다운로드하십시오Google.

   이 모바일 앱 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Mobile 앱.
2. 을 Now Mobile 앱 열고 더하기 아이콘**(+)**을 누릅니다.
3. ServiceNow 인스턴스 주소를 입력하여 해당 인스턴스를 추가합니다.
4. 옵션: 별칭 입력 필드에 인스턴스를 빠르게 식별할 수 있도록 별칭을 입력합니다.
5. 저장 및 로그인을 탭합니다.
6. 인스턴스에 로그인합니다.

결과

- 애플리케이션이 있는 건강 및 안전 인시던트 관리 인스턴스의 경우 안전 옵션은 모바일 장치의 탐색 Now Mobile 앱 모음에 나타납니다. 이 옵션을 사용하면 모바일 장치를 통해 애플리케이션에 액세스할 건강 및 안전 인시던트 관리 수 있습니다.

  주:
  Safety 옵션은 데모 데이터가 구성된 ServiceNow 인스턴스에 와 건강 및 안전 인시던트 관리 함께 설치된 경우에만 나타납니다.

- 애플리케이션이 있는 건강 및 안전 위험 관리 인스턴스의 경우, 작업 안전성 분석 생성 빠른 링크가 모바일 장치의 홈 탭 Now Mobile 앱 에 나타납니다.

구성에 시작 관리자 탭 **Now Mobile** 앱 추가 건강 및 안전

구성에 시작 관리자 건강 및 안전 화면 탭을 추가합니다 Now Mobile 앱 . 이 시작 관리자 탭을 사용하면 직원이 모바일 장치에서 애플리케이션을 Now Mobile 앱 열 건강 및 안전 인시던트 관리 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.admin 및 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

- 에서 구성해야 Now Mobile 앱하는 인스턴스의 애플리케이션에 ServiceNow 데모 데이터가 포함되지 건강 및 안전 인시던트 관리 않은 경우에만 이 절차를 사용합니다.

  이 애플리케이션의 데모 데이터에는 를 여는 데 필요한 시작 관리자가 포함되어 있습니다 Now Mobile 앱.

- Now Mobile 앱 는 Mobile App Builder를 사용하여 ServiceNow 빌드되었으므로 Mobile App Builder 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

의 Now Mobile 앱탐색 모음에서 탭을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 시작 관리자 화면 탭 구성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 앱 작성기.
2. 애플리케이션 범위 선택 화면에서 애플리케이션 범위를 **Health and Safety Incident Management**로 선택합니다.
3. 왼쪽 메뉴에서 모든 모바일 기록을 선택합니다.
4. 기록 유형 목록에서 시작 관리자 탭 **[sys_sg_applet_launcher_tab]**을 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
   에 대한 건강 및 안전탭을 만들 수 있는 새 시작 관리자 탭 화면이 나타납니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   시작 관리자 탭 양식

필드	설명
레이블	탐색 모음 탭에 표시되는 이름입니다. 에 건강 및 안전### 입력합니다.
활성	탐색 모음 탭이 활성 상태인지 여부를 설정하는 토글입니다. 비활성 탐색 모음 탭은 표시되지 않습니다.
시작 관리자	탭을 누를 때 나타나는 시작 관리자 화면입니다. Choose(선택)를 클릭하고 OHS Launcher**(OHS Launcher)**를 선택합니다.
아이콘	탐색 탭에 표시되는 아이콘

6. 저장을 선택합니다.

를 통해 안전 인시던트 또는 관찰 제출 **Now Mobile** 앱

조직의 안전 부서에 보고하기 위해 안전 인시던트 또는 관찰 결과를 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.requestor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 열기.Now Mobile 앱
2. 탐색 모음에서 안전을 탭합니다.
3. 페이지의 모든 주제에서 찾아보기 섹션에서 주제를 눌러 범주 항목을 엽니다.
   - 인시던트를 보고하려면 안전 인시던트를 탭한 다음 **Health and Safety** 인시던트 보고를 탭합니다.
   - 관찰을 보고하려면 관찰 을 누른 다음 **Health and Safety** 관찰 보고를 누릅니다.
4. 필드에 내용을 입력합니다.
5. 제출을 누릅니다.
   인시던트 또는 관찰 번호가 포함된 확인 메시지가 화면에 나타납니다.
6. 옵션: 인시던트 또는 관찰 번호를 눌러 검토하거나 필드를 업데이트합니다.
7. 닫기를 눌러 안전 주제 목록으로 돌아갑니다.

를 통해 안전 지식 문서에 액세스 **Now Mobile** 앱

를 사용하여 모바일 장치에서 회사의 안전보건 지식베이스에 액세스합니다 ServiceNow Now Mobile 앱.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ohs_im.requestor

프로시저

1. 모바일 장치에서 열기.Now Mobile 앱
2. 탐색 모음에서 안전을 탭합니다.
3. 페이지의 이러한 영역 중 하나에서 필요한 지식 문서를 엽니다.
   - 페이지의 모든 주제에서 찾아보기 섹션에서 안전 지식 문서를 탭한 다음 필요한 지식 문서를 탭합니다.
   - 페이지의 안전 지식 문서 섹션에서 필요한 지식 문서를 누릅니다.

를 통해 **JSA** 제출 **Now Mobile** 앱

작업 안전 분석(JSA)을 제출하여 작업과 관련된 위험을 식별하고 작업 시점에 마련해야 하는 통제 조치를 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hs_rm.jsa_reporter

프로시저

1. 모바일 장치에서 열기.Now Mobile 앱
2. 탐색 모음에서 홈을 탭합니다.
3. 페이지의 빠른 링크 섹션에서 작업 안전 분석 만들기를 누릅니다.
4. 필드에 내용을 입력합니다.
   JSA 필드 설명에 대한 자세한 내용은 JSA 양식을 참조하십시오.
5. 제출을 누릅니다.
   JSA를 열 수 있는 링크가 포함된 확인 메시지가 화면에 나타납니다.
6. 옵션: 링크를 눌러 JSA를 열고 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- JSA는 귀하의 작업 또는 작업을 위해 제출됩니다. 제출된 JSA를 보려면 홈 페이지의 My **items** 섹션으로 이동하여 **My job safety analyses**를 탭한 다음 필요한 JSA를 탭합니다.
- JSA는 의 건강 및 안전 작업 공간JSA 목록에도 나열되어 있습니다. 위험 관리자 〔sn_hs_rm.jsa_manager〕는 JSA 아이콘( )으로 이동하여 건강 및 안전 작업 공간 제출된 모든 JSA를 볼 수 있습니다.

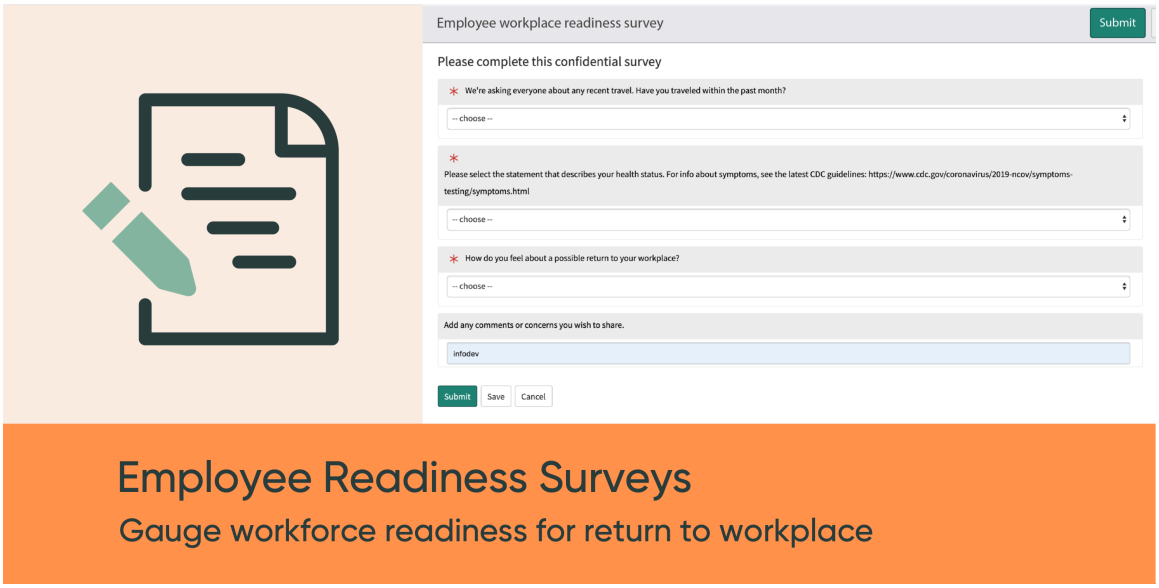
Safe Workplace

ServiceNow# Safe Workplace 애플리케이션은 COVID-19와 같은 범세계적 감염병 및 긴급 상황 이후 직장을 재개하고 직원의 건강과 안전을 지원하는 데 유용합니다.

인력 준비 상태

다음 Safe Workplace 애플리케이션을 사용하여 직원이 건강하고 준비가 되면 직장에 복귀하도록 도울 수 있습니다.

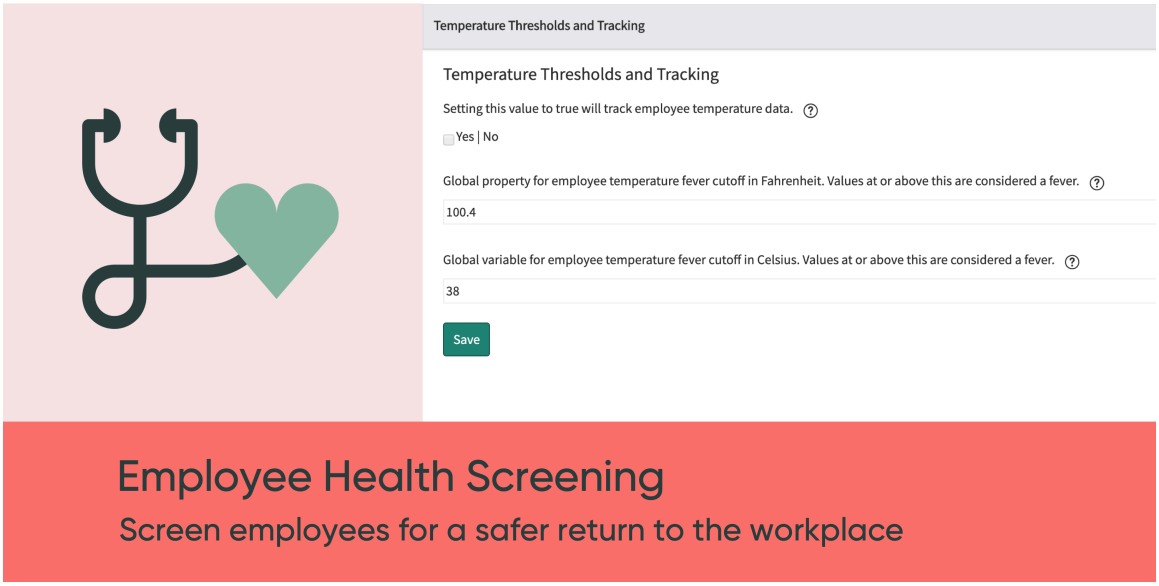
Employee Readiness Surveys



ServiceNow# Employee Readiness Surveys 애플리케이션을 사용하여 설문 조사를 전송하여 직원이 직장으로 복귀할 준비가 되었는지 측정할 수 있습니다. 업무 복귀에 대한 직원의 느낌, 직원의 현재 건강 상태 및 근본적인 문제(예: 개인 건강, 가족의 의무, 직장 안전에 대한 불안)에 대한 통찰력을 얻을 수 있는 질문을 합니다. 응답을 바탕으로 직원이 복귀할 때 안전하다고 느끼는 데 필요한 단계를 측정하고 결정할 수 있습니다.

Employee Health Screening

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

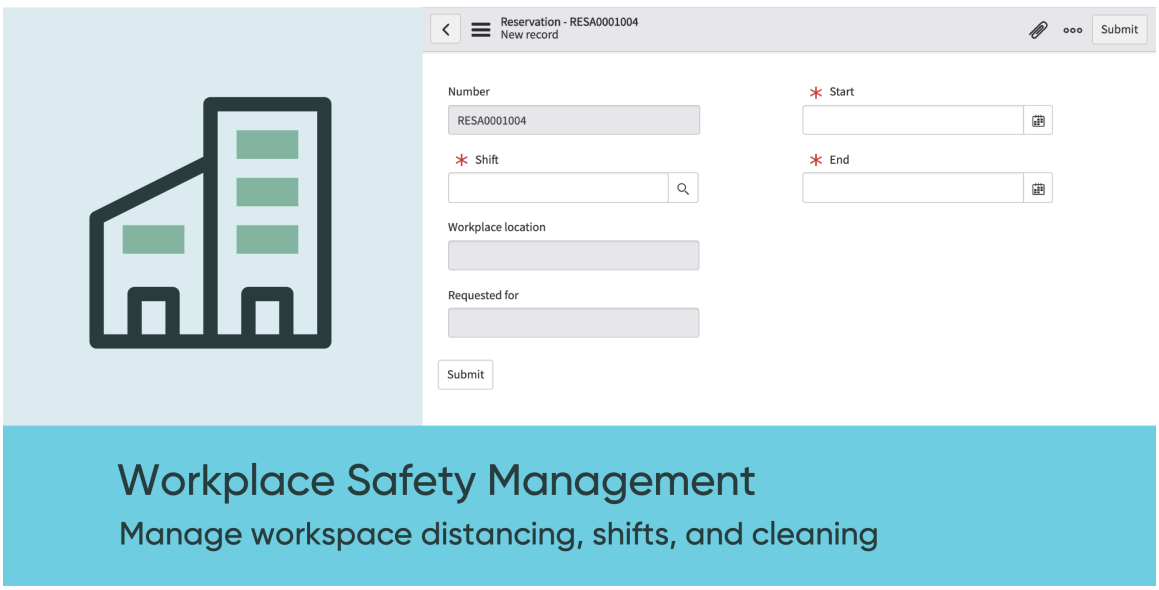


고용주는 ServiceNow# Employee Health Screening 애플리케이션을 사용하여 직원이 직장에 들어가기 전에 직원을 검사함으로써 직원이 체온 확인 및 개인 보호 장비(PPE) 등 복귀 관련 요구사항을 준수하도록 보장할 수 있습니다. 고용주의 자체적인 기준에 따라 직원들이 직장에 들어가도 안전한지 여부를 결정할 수 있습니다. 고용주는 보고 대시보드를 사용하여 현장별로 추세를 확인하고 시설에 복귀하는 직원들을 기록할 수 있습니다.

직장 준비 상태

다음 Safe Workplace 애플리케이션을 사용하여 직원 복귀를 위해 직장을 준비합니다.

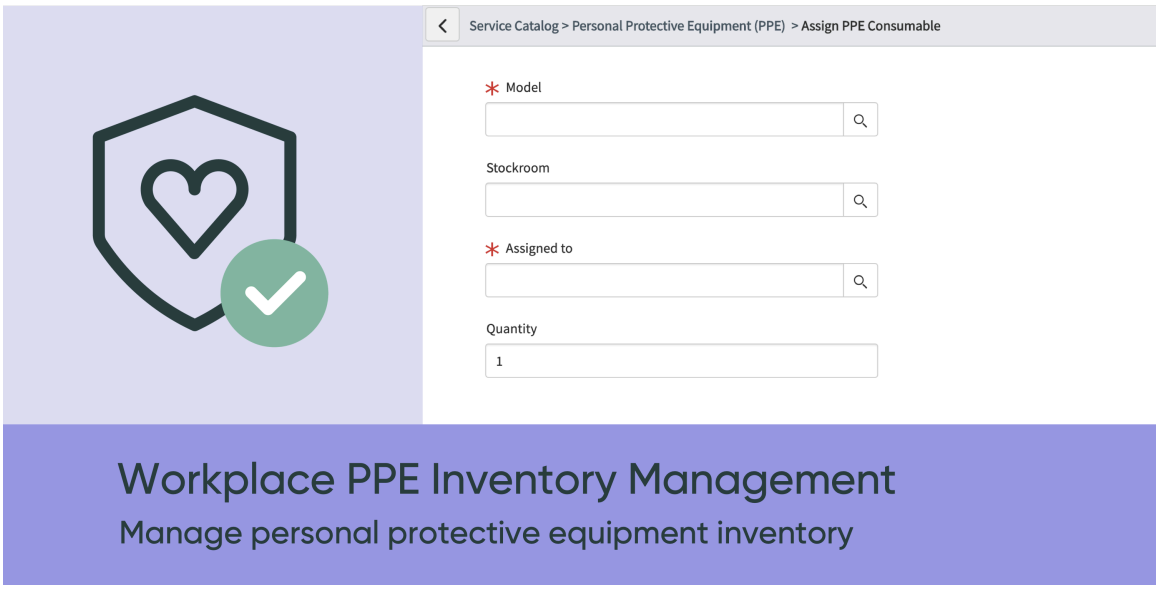
작업 공간 코어



ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션을 사용하여 직원의 복귀를 위해 위생적이고 사회적 거리두기가 적용된 업무 공간을 신속하게 구성합니다. 부서장과 함께 직장 서비스 매니저는 교대조에 속한 직원이 사용할 업무 공간을 예약할 수 있습니다. 교대조 시간 전후에 업무 공간을 소독하도록 예약할 수 있습니다. 보고서와 대시보드를 통해 직장 매니저는 사용 가능한 업무 공간이 얼마나 예약되었는지 볼 수 있습니다. 직장 매니저는 전체 감사 내역 기록을 포함한 모든 청소 작업 상태를 실시간으로 볼 수 있습니다.

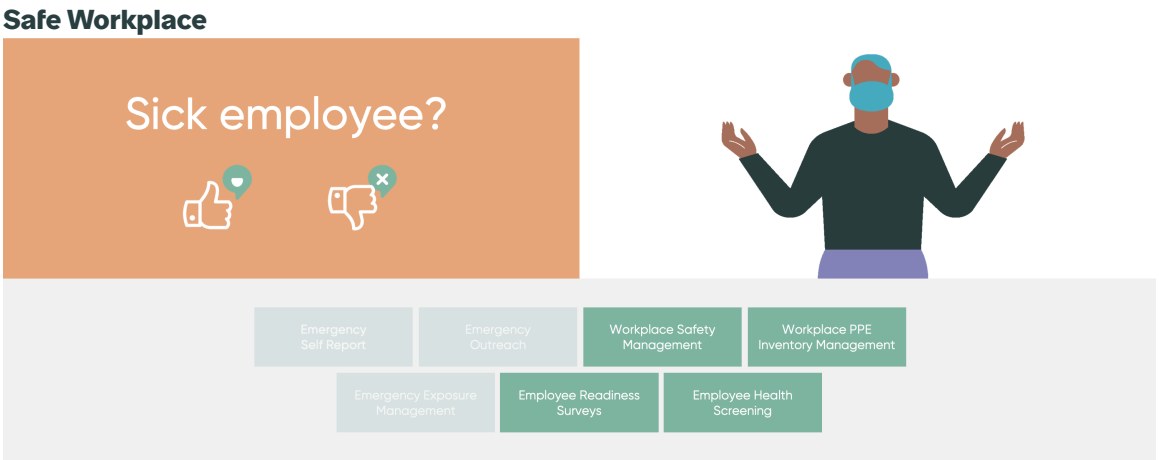
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플레이스 개인 보호 장비 인벤토리 관리



이 애플리케이션은 ServiceNow# 워크플레이스 개인 보호 장비 인벤토리 관리 직원에게 제공되는 안전 장비에 대한 작업장 요구사항을 관리하고 모니터링하는 데 도움이 됩니다. 대시보드는 각 시설별 인벤토리, 전체 직장의 집계 범위, 시간별 장비 수준의 변화 추세에 대한 기록 데이터를 포괄적으로 보여줍니다. 현재 인벤토리 수준을 매일 업데이트하면 정확한 실시간 인벤토리 관리가 가능합니다.

Safe Workplace 애플리케이션을 함께 사용하여 직원의 업무 복귀 필요성과 준비 상태를 판단하고, 사회적 거리두기가 가능한 위생적인 업무 공간을 준비하고, 인력을 위한 안전 장비 인벤토리를 관리하는 워크플로우를 자동화합니다.



Use these apps together to support both scenarios:

Sick	Not sick
Check body temperature and ask sick employees to return home	Assign shifts, reserve workspaces, and issue PPE to healthy employees

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Employee Readiness Surveys

ServiceNow# Employee Readiness Surveys 애플리케이션을 사용하면 사용자에게 설문 조사 작성을 요청하여 직장 복귀를 위한 인력의 준비 상태를 평가할 수 있습니다.

Employee Readiness Surveys는 Emergency Outreach와 함께 사용하기 위해 설치하는 애플리케이션입니다. Emergency Outreach 및 **Outreach** 알림을 통해 설문 조사를 보내는 방법에 대한 자세한 내용은 Emergency Outreach를 참조하십시오.

애플리케이션을 설치한 후에는 Emergency Outreach 체크인 관리자가 설문 조사 질문을 살펴보고 필요에 맞게 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 다른 여러 지역의 사용자를 평가하거나 다른 문제를 해결하기 위해 새로운 설문 조사를 추가할 수 있습니다.

체크인 관리자는 Emergency Outreach 알림 방법을 사용하여 대상 그룹에 설문 조사를 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

Employee Readiness Surveys

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Employee Readiness Surveys 애플리케이션의 도메인 분리

설문 조사는 ServiceNow 인스턴스에 있는 설문조사 관리 애플리케이션을 통해 구성하고 관리합니다. 도메인 분리가 지원되는 방식에 대한 자세한 내용은 Survey Management의 도메인 분리를 참조하십시오 .

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Employee Readiness Surveys 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Employee Readiness Surveys 앱을 설치할 수 있습니다. Employee Readiness Surveys 설치 시 Emergency Outreach 앱에 대한 알림 옵션과 기본 건강 준비 상태 설문조사가 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

이 태스크 정보
Emergency Outreach의 지원 발송 양식에는 건강 상태 요청 대신 설문 조사 전송 옵션이 있습니다. sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 예시 건강 준비 설문 조사의 소유자가 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Employee Readiness Surveys를 검색합니다.
3. 설치를 선택합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

   (Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.
5. 설치를 선택합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 선택합니다.

결과
Employee Readiness Surveys 애플리케이션이 인스턴스에 설치되었습니다. Emergency Outreach 앱으로 이동하여 이를 사용하십시오.

Employee Readiness Surveys 알림 구성

관리자는 Employee Readiness Surveys 알림을 추가 또는 수정할 수 있습니다. sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 survey_admin 역할이 있는 사용자는 기본 시스템 설문 조사를 보고 이를 복사하여 변경하거나 새로운 설문 조사를 추가할 수 있습니다.

Employee Readiness Surveys 알림 수정

Employee Readiness Surveys 기본 시스템 이메일 알림을 편집합니다.

시작하기 전에
시스템 알림을 계획하고, 알림을 생성하고, 알림을 수정하기 위한 세부 정보를 검토하려면 이메일 알림 생성 을 시작하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 전송를 클릭한 다음 컨텐츠 구성 탭을 선택합니다.
2. 응답 모드 필드에서 설문 조사를 선택합니다.
   설문 조사 필드가 표시되며 알림 필드의 항목이 지원 설문 조사로 변경됩니다.
3. 알림 필드 옆의 미리 보기 아이콘( )을 선택한 다음 기록 열기를 선택합니다.
4. 이 지원 설문 조사 알림에 대한 알림 양식에서 필요에 따라 상세 정보를 수정합니다.
   기본 평가 인스턴스 〔asmt_assessment_instance〕 테이블 값을 유지합니다.
5. 알림 미리 보기를 선택하고 변경 내용을 확인합니다.
6. 작업이 완료되면 업데이트를 선택합니다.

결과
수정된 알림은 향후 Employee Readiness Surveys 알림에 사용됩니다.

Employee Readiness Surveys 이메일 알림 추가

설문 조사 링크를 전송하기 위해 Emergency Outreach에서 사용할 새로운 Employee Readiness Surveys 이메일 알림을 추가합니다.

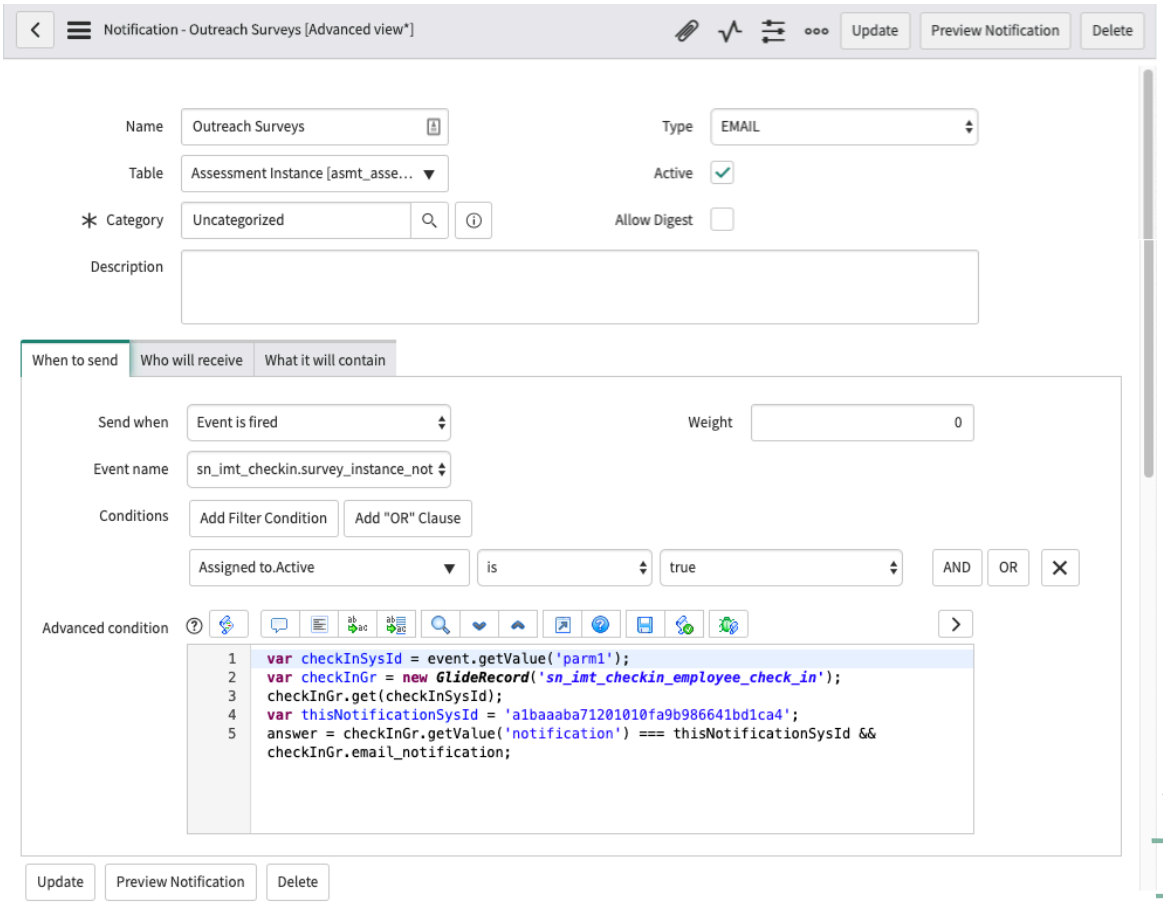
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.
2. 기존 지원 설문 조사 이메일 알림을 검토하여 스크립트와 기타 설정을 숙지하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 설문 조사 기본 시스템 알림



3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 테이블 필드에서 지원 설문 조사 [sn_imt_checkin_employee_check_in] 테이블을 선택합니다.
5. 보낼 시기 탭에서 조건을 설정합니다.
   - 기본 시스템 알림 이미지에 표시되는 조건 기준을 설정합니다.
   - 다음 변경을 사용하여 `## ##` 스크립트를 입력합니다.

     이 줄의 경우: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     sys_id를 추가하려는 sys_id 알림으로 바꿉니다. sys_id를 받으려면 추가 작업 메뉴를 열고 **sys_id** 복사를 선택합니다.
6. 수신인 탭에서 필드의 사용자/그룹을 열고 할당 대상을 선택합니다.
7. 포함될 항목 탭에 나머지 정보를 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.
9. 알림 목록에서 추가한 알림을 열고 알림 미리 보기를 선택합니다.
10. 알림을 검토하고 필요한 경우 수정합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Readiness Surveys 구성

Employee Readiness Surveys 앱과 함께 설치된 기본 직원 직장 준비 상태 설문 조사를 검토합니다. 설문 조사를 수정하거나 해결하려는 준비 관련 문제와 데이터 보호법 등 적용되는 법률에 의거한 법적 의무 사항에 따라 한 개 이상의 설문 조사를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

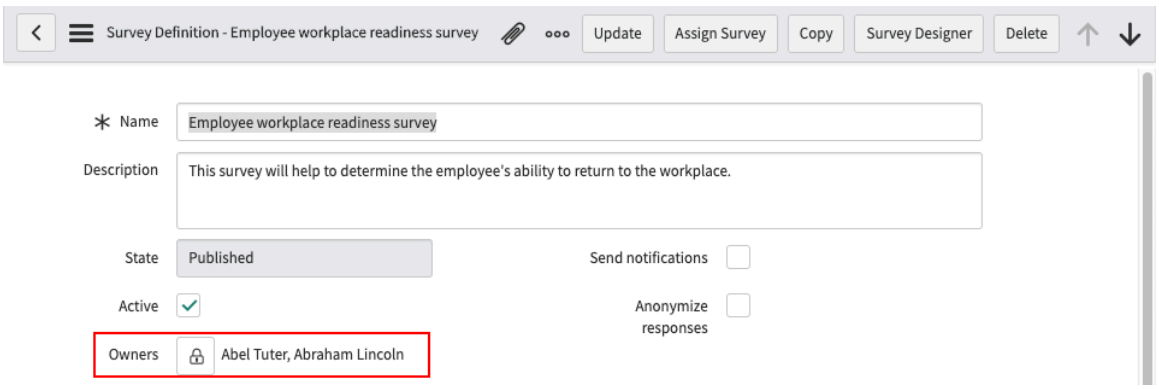
설문 조사 관리 를 숙지해야 합니다. 그런 다음 다른 긴급 대응팀 이해관계자와 만나 설문 조사 변경을 계획합니다. 기존 설문 조사를 직원에게 전송하기 전에 편집할지, 아니면 한 가지 이상의 새로운 설문 조사를 생성할지 결정합니다.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보

sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자에게는 survey_creator 역할도 부여되며, 기본 준비 설문 조사의 소유자가 됩니다. survey_creator 역할이 있는 사용자는 기본 설문 조사를 편집하거나 복사할 수 있습니다. 이러한 사용자는 다른 준비 설문 조사를 추가하고 다른 사용자를 소유자로 추가하여 공동 작업을 수행할 수도 있습니다.

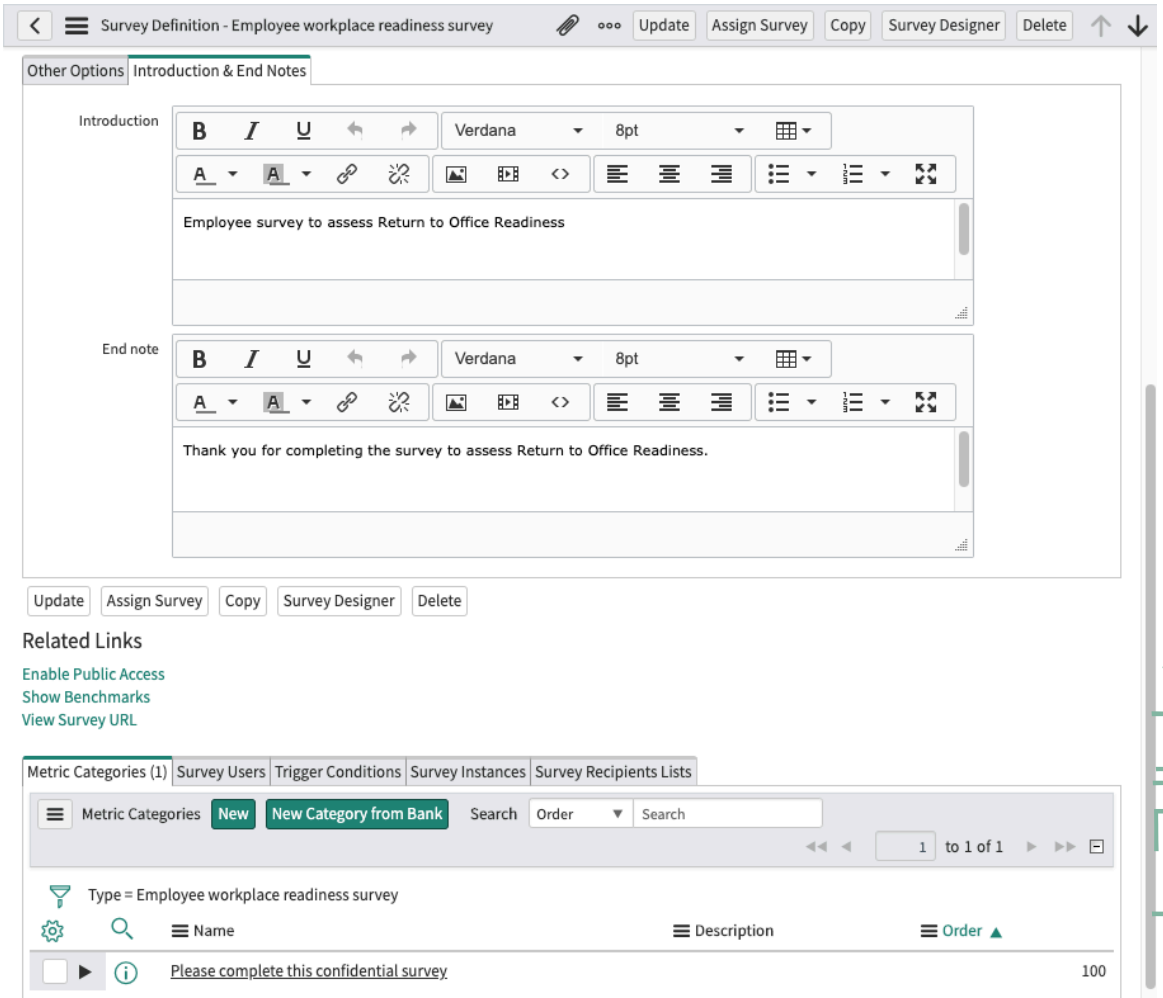
설문 조사 정의 소유자



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 직원 직장 준비 상태 설문 조사를 엽니다.



2. 설문 조사를 변경하기 위한 계획을 사용하여 다음 설문 조사 요소 중 하나를 업데이트합니다.

3. 설문 조사 옵션에 대한 기타 변경 사항을 작성하고 업데이트를 선택합니다.

결과
수정된 설문 조사는 향후 지원 설문 조사에 사용됩니다.

Employee Readiness Surveys 추가

다른 업무 공간에 사용하거나 다른 우려 사항을 평가할 설문 조사를 한 가지 이상 생성합니다. 직장 복귀 준비 상태 평가를 위한 최상의 데이터를 수집할 수 있도록 세심하게 설문 조사 계획을 수립합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보
직장 재개를 시작할 방식을 고려한 다음, 시작하기 전에 직원들에 대해서 알아야 할 사항을 고려합니다. 회사에서 survey_admin 역할이 있는 사용자와 협력하여 설문 조사에 대한 질문 및 응답

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유형을 계획합니다. 설문 조사 추가에 대한 자세한 내용은 설문 조사 관리 및 설문 조사 디자이너를 참조하십시오.

프로시저

- 설문 조사를 생성하려면 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
- 새로 만들기 또는 설문 조사 디자이너를 선택하고, 수립한 계획을 바탕으로 설문 조사를 작성하는 데 필요한 정보를 입력합니다.
  sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자가 지원 설문 조사를 발송할 때 선택해야 하는 이름을 알 수 있도록 설문 조사에 사용할 명명 규칙을 결정하십시오. 예를 들면 준비 설문 조사 - 인도 또는 고객 서비스 직원 복귀 준비와 같은 이름입니다.

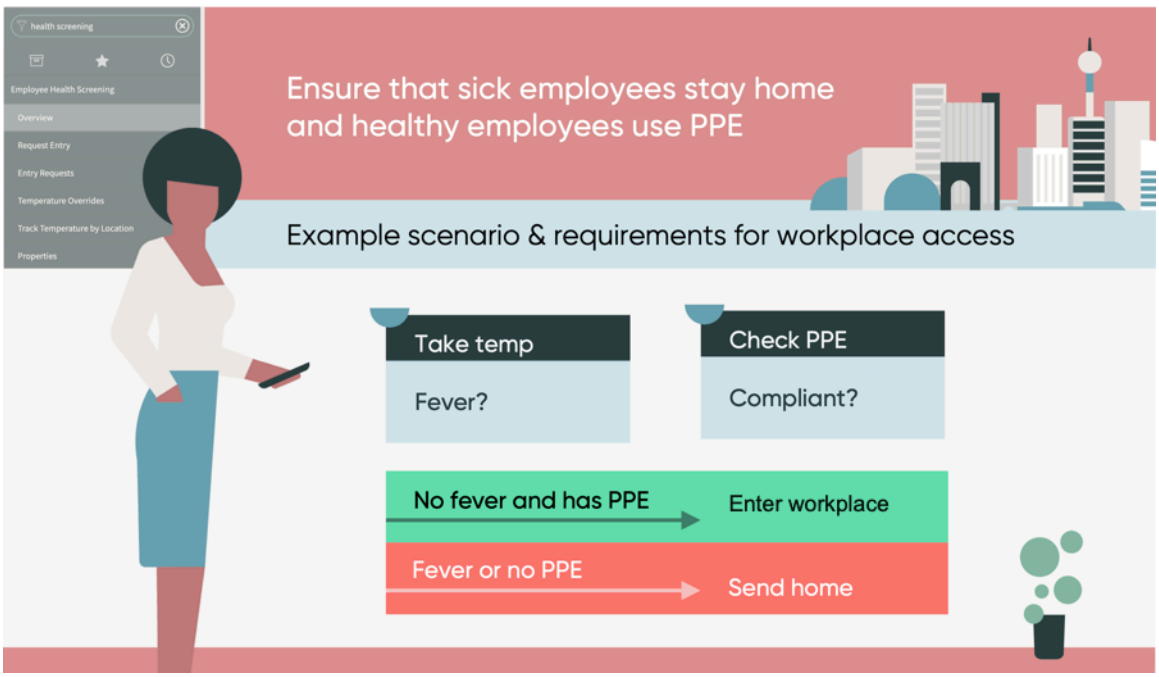
관련 정보

Emergency Outreach에서 준비 설문 조사 전송하기

Employee Health Screening

직원이 직장에 들어가기 전에 직원을 검사함으로써 직원이 체온 확인 및 PPE 등 복귀 관련 요구사항을 준수하도록 보장할 수 있습니다. 직원이 직장으로 복귀하기 전에 건강 및 안전 정책을 준수하는 데 동의하도록 요청합니다.

고용주는 ServiceNow# Employee Health Screening 애플리케이션을 사용하여 직원이 직장에 들어가기 전에 직원을 검사함으로써 직원이 체온 확인 및 개인 보호 장비(PPE) 등 복귀 관련 요구사항을 준수하도록 보장할 수 있습니다. 고용주의 자체적인 기준에 따라 직원들이 직장에 들어가도 안전한지 여부를 결정할 수 있습니다. 고용주는 보고 대시보드를 사용하여 현장별로 추세를 확인하고 시설에 복귀하는 직원들을 기록할 수 있습니다.



고객 서비스 관리와 통합

ServiceNow# 고객 서비스 관리와 Employee Health Screening을 함께 사용하여 소비자와 접촉자가 Consumer 또는 Customer Service Portal에서 건강 검증 양식에 접근할 수 있도록 지원하십시오. 소비자와 접촉자에게 위치에 대한 접근 권한을 부여하기 전에 건강 검사를 수행하십시오. 와 함께 Employee Health Screening사용하는 고객 서비스 관리 방법에 대한 자세한 내용은 Safe Workplace 애플리케이션과 Customer Service Management 통합을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

Employee Health Screening

- Emergency Outreach 애플리케이션을 사용하면 예상된 긴급 상황 또는 진행 중인 긴급 상황에 대한 중요 정보를 직원들에게 알릴 수 있습니다. 이메일 또는 모바일 푸시 메시지, SMS 메시지를 통해 지원 알림을 전송하여 직원 응답을 요청합니다. 다른 선호하는 통신 채널을 구성할 수도 있습니다.

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Employee Health Screening 설치

관리자 역할이 있으면 Employee Health Screening 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하고 관련 스토어 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 필드를 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다. 방문 ServiceNow Store 웹 사이트를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 출시된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 .

3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   애플리케이션에 다른 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.

   애플리케이션을 설치할 때 종속 애플리케이션 또는 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 자동으로 설치됩니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
   일부 애플리케이션에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 레코드인 데모 데이터가 포함됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   주:
   설치 중에 스토어 애플리케이션의 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

Employee Health Screening 앱과 함께 설치되는 구성요소

Employee Health Screening 애플리케이션과 함께 역할과 테이블이 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
상태 모니터 [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	건강 검사 페이지를 사용하여 복귀하는 직원 상세 정보를 기록합니다. 직원의 건강 및 안전 상태를 봅니다.	• report_user • sn_imt_core.reader
상태 모니터 관리자 [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	속성 및 체온 재정의를 구성하고 대시보드를 살펴봅니다.	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
출입 요청 [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	직원 건강 검사 이벤트의 결과입니다. *sn_imt_monitoring.auto_create_request* 속성이 활성화된 경우 테이블에는 직원 건강 및 안전 상태를 조회하는 건강 상태 모니터링 결과도 포함됩니다. 건강 검사 결과의 경우 소스 필드가 건강 검사로 설정됩니다. 상태 조회 결과의 경우 소스 필드가 자동 체크인으로 설정됩니다.
위치 재정의 [sn_imt_monitoring_temperature_override]	직원의 체온 임계치가 시스템 속성 임계치와 다른 위치입니다.
직원 건강 검증 [sn_imt_monitoring_health_verification]	직원이 제출하는 모든 건강 검증입니다.
방문자 출입 요청 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	방문자 건강 검사 이벤트의 결과입니다.
방문자 위치 재정의 [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	방문자의 체온 임계치가 시스템 속성 임계치와 다른 위치입니다.
정보 메시지 [sn_imt_monitoring_information_message]	특정 유형의 사용자에게 제공된 메시지로 (대상에 따라 결정됨), 위치에 입장하려고 할 때 표시됩니다.

Employee Health Screening 구성

전역 최고 체온 임계치를 화씨와 섭씨로 지정하도록 속성을 설정합니다. 건강 검사 중에 측정한 체온을 회사에서 설정한 전역 체온 임계치와 비교하여 입장이 허용되거나 거부됩니다.

다른 속성을 사용하여 건강 검증이 제출되었을 때 QR 코드를 생성할지 여부를 결정할 수 있습니다. 체온 측정값을 애플리케이션 내에 저장하고 위치별로 재정의할지를 결정할 수 있습니다.

이메일 알림을 추가하고 일일 건강 검증에 대한 지원 알림을 구성합니다. 직원이 직장으로 복귀하기 전에 요청 시 또는 예약에 따라 직원에게 지원 알림을 전송합니다. 자세한 내용은 일일 건강 검증 알림 전송 문서를 참조하십시오.

Employee Health Screening 속성 설정

검사 이벤트 중에 기록된 체온을 저장할지 여부를 결정합니다. 또한 직원이 직장에 방문자가 직장에 입장해도 안전할지 여부를 결정하는 데 사용할 최고 체온 임계치도 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_admin 또는 admin

이 태스크 정보

개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함한 적용되는 법률에 따른 고용주의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 고용주에게 있으며, 고용주의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않도록 선택하거나 사용자 지정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Health Screening** 〉 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

속성	설명
매일 건강 검증 통과 sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	예/아니요 확인란을 선택하면 검증 기록의 응답 필드가 지정된 매일 아니요로 재설정됩니다. 각 검증 요구사항이 활성 상태이면 요구사항 상태가 통과되지 않음으로 재설정됩니다. 이 속성은 기본적으로 비활성화 있습니다.
건강 검증 재설정 시간 sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	건강 검증 응답을 매일 아니요로 재설정하는 시간을 설정합니다. 각 사용자의 현지 시간을 사용합 예를 들어, 17:00:00을 입력하면 있는 사용자는 태평양 표준시 기 5:00로 검증이 재설정되고, 보 있는 사용자는 동부 표준시 기준 5:00로 재설정됩니다. 기본 시간은 자정입니다.
건강 검증 제출을 하루에 한 번으로 제한합니다. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	예/아니요 확인란을 선택하면 하루에 한 번만 건강 검증을 제 있습니다. 예/아니요 확인란을 않으면 직원이 하루에 건강 검증 수 있는 횟수에 제한이 없습니다
'통과됨' 상태를 건강 검사 조건으로 적용합니다. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	예/아니요 상자를 선택하면 각 상태가 통과됨이어야 위치에 입 수 있습니다. 예/아니요 상자의 해제되어 있으면 사용자의 건강 상태에 의해 입장이 자동으로 거 않습니다.
이 값을 참으로 설정하면 직원의 체온을 추적합니다. [sn_imt_monitoring.track_temperature]	예/아니요 확인란을 선택하지 입력한 체온 임계치는 직원의 입 여부를 결정하는 데만 사용됩니 정보는 저장되지 않습니다. 기본 체온 기록 및 보관 기능은 꺼져
백신을 접종한 직원에 대해 체온 확인을 비활성화합니다. [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	예/아니요 상자를 선택하면 건강 시에 백신을 접종한 직원에게 체 필요하지 않습니다. 주: 백신을 접종한 직원에 대한 검사 시에 체온 필드가 숨겨
이 값을 참으로 설정하면 직원의 PPE 데이터를 추적합니다.	예/아니요 확인란을 선택하지 입력한 PPE 값은 직원의 입장 거

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
[sn_imt_monitoring.track_ppe]	결정하는 데만 사용됩니다. 이 저장되지 않습니다.
화씨 단위 직원 체온 고열 컷오프에 대한 전역 속성입니다. 이 체온과 같거나 초과하는 값은 고열로 간주됩니다. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_fahrenheit]	직원의 직장 복귀를 허용해도 안 생각하는 체온(화씨)에 기반하 임계치를 설정합니다.
섭씨 단위 직원 체온 고열 컷오프에 대한 전역 변수입니다. 이 체온과 같거나 초과하는 값은 고열로 간주됩니다. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_celsius]	이전 항목의 설명대로 섭씨 임 설정합니다.
이 값을 참으로 설정하면 방문자의 체온 데이터를 추적합니다. [sn_imt_monitoring.track_visitor_temperature]	예/아니요 확인란을 선택하지 입력한 체온 임계치는 방문자의 여부를 결정하는 데만 사용됩니 정보는 저장되지 않습니다. 기본 체온 기록 및 보관 기능은 꺼져
이 값을 참으로 설정하면 방문자의 PPE 데이터를 추적합니다. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	예/아니요 확인란을 선택하지 입력한 PPE 값은 방문자의 입장 여부를 결정하는 데만 사용됩니 정보는 저장되지 않습니다.
방문자의 체온 고열 컷오프에 대한 전역 속성이며, 단위는 화씨입니다. 이 체온과 같거나 초과하는 값은 고열로 간주됩니다. [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	방문자의 직장 입장을 허용해도 안전하다고 생각하는 체온(화씨 기반하여 임계치를 설정합니다
방문자의 체온 고열 컷오프에 대한 전역 속성이며, 단위는 섭씨입니다. 이 체온과 같거나 초과하는 값은 고열로 간주됩니다. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_celsius]	이전 항목의 설명대로 섭씨 임 설정합니다.
이 속성을 true로 설정하면 입장을 위한 QR 코드가 표시됩니다. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	예/아니요 확인란을 선택하면 건강 검증 양식에 동의하면 QR 표시됩니다. 출입 지점의 건강 모니터가 코드를 스캔하여 직원 요구사항 상태를 검토합니다. 주: 요구사항은 Employee Rea Core 애플리케이션에 생성 자세한 내용은 직원 건강 및 상태 문서를 참조하십시오. QR 코드는 Now Mobile 앱이 있 장치에 인쇄하거나 표시할 수 있
검사 담당자가 건강 상태 기록을 볼 때 입장 요청 기록을 생성합니다. sn_imt_monitoring.auto_create_request	예/아니요 확인란을 선택하면 sn_imt_monitoring.monitorin 역할이 있는 사용자가 QR 코드 스캔하거나 수동으로 직원을 조회하여 직원의 건강 및 안전 상태를 볼 때마다 입장 요청 테 (sn_imt_monitoring_request_fo

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	기록이 생성됩니다. 직원의 건강 상태가 통과이면 액세스 허용 필 **true**로 설정되고 그렇지 않으면 설정됩니다. 이 속성은 기본적으로 비활성화 있습니다.

3. 저장을 클릭합니다.

위치별 최고 체온 재정의

특정 위치의 속성에 지정된 최고 체온 임계치 재정의를 정의합니다. 예를 들어 멕시코에 있는 직장은 기후가 따뜻하기 때문에 설정이 더 높을 수 있습니다. 또한 QR 코드 생성 여부 속성을 재정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_admin 또는 admin

프로시저

1. 직원에 대한 재정의를 정의하려면 다음으로 이동합니다. **Employee Health Screening** 〉 위치 재정의. 방문자에 대한 재정의를 정의하려면 다음으로 이동합니다. **Employee Health Screening** 〉 방문자 위치 재정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위치 재정의 양식

필드	설명
위치	최고 체온 임계치를 다르게 설정할 위치입니다.
체온 추적	이 위치에서 검사할 때 체온 데이터를 저장할지 여부를 나타내는 옵션입니다.
PPE 추적	이 위치에서 검사할 때 PPE 준수 상태를 저장할지 여부를 나타내는 옵션입니다.
QR 코드 표시 주: 이 필드는 방문자에 대해 사용하지 않습니다.	직원 건강 검증이 제출되었을 때 QR 코드를 생성할지 여부를 나타내는 옵션입니다.
단위	체온 측정 단위입니다.
온도	직원 또는 방문자 체온이 이 온도와 같거나 미만이어야 직장에 입장해도 괜찮다고 간주됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 건강 검증 페이지 수정

Employee Health Screening 애플리케이션은 사용할 준비가 된 직원 건강 상태 검증을 제공합니다. 하지만 직원이 동의해야 하는 조건을 변경하고자 한다면 검증을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 건강 검증 카탈로그 항목을 클릭합니다.
3. 설명 필드에서 직원이 동의해야 하는 조건을 업데이트합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

방문자 알림 이메일 수정

Employee Health Screening 애플리케이션은 사용할 준비가 된 방문자 알림을 제공합니다. 그러나 회사에 맞게 사용자 지정하려는 경우 알림을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Employee Health Screening 애플리케이션은 다음과 같은 방문자 알림을 사용합니다.

방문자 알림

알림	설명
예약된 방문에 대한 알림	*sn_imt_core.send_email_to_visitor* 속성을 활성화하면 직원이 방문자를 직장에 초대하는 경우 이 이메일이 해당 방문자에게 전송됩니다. 직원이 초대를 제출한 직후 이메일이 전송됩니다. 이메일에는 방문 날짜, 초대한 직원의 이름 등의 정보를 포함하여 예약된 방문에 대한 간략한 확인이 포함되어 있습니다. 이 알림은 Employee Readiness Core 애플리케이션과 함께 설치됩니다.
건강 관련 데이터 요청	이 이메일은 예약된 방문 전에 방문자에게 전송됩니다. *sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data* 속성은 이메일이 전송되는 시기를 설정합니다. 이메일에는 방문자가 따라야 할 안전 요구사항과 정책에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 방문자가 직원 건강 및 안전 상태의 방문자 초대 요구사항을 완료하려면 이메일에 #라고 응답해야 합니다. 주: 방문자가 이 이메일에 응답할 때 방문자 요구사항의 상태가 업데이트되게 하려면 *glide.user.trusted_domain* 속성을 기본값(*)으로 설정하십시오. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 주: 인바운드 메일 구성 입니다. 인바운드 이메일에 필터링을 수행해야 하는 경우 이메일 필터를 참조하세요. 이 알림은 Employee Readiness Core 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문자 알림

알림	설명
방문자 초대 기준 충족	이 이메일은 방문자, 방문자를 초대한 직원, 초대장의 감시 목록에 있는 모든 사람에게 전송됩니다. 방문자가 건강 데이터 이메일에 '#'라고 응답하면 전송됩니다. 이 이메일로 향후 방문이 확정됩니다.
방문자 초대 기준 충족되지 않음	이 이메일은 방문자, 방문자를 초대한 직원, 초대장의 감시 목록에 있는 모든 사람에게 전송됩니다. 방문자가 건강 데이터 이메일에 ###라고 응답하면 전송됩니다. 이 이메일은 방문자에게 방문 일정을 재조정할 것을 요청합니다.

이메일 알림 구성에 사용되는 속성에 대한 자세한 정보는 직원 건강 및 안전 상태 속성 설정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 업데이트하려는 방문자 알림을 클릭합니다.
3. 포함할 내용 양식 섹션에서 메시지 **HTML** 필드를 편집하여 알림 이메일을 사용자 지정합니다.
4. 알림 미리 보기를 클릭하고 변경 내용을 확인합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

건강 검사 중 사용자에 대한 메시지 추가

추가 정보 또는 지침으로 건강 검사 중에 사람들이 읽을 수 있는 선택적 사용자 지정 메시지를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Health Screening** 〉 정보 메시지.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 메시지 이름을 입력합니다.
4. 대상 필드에서 메시지를 수신할 사용자를 선택합니다.

   Example
   예를 들어 IT 부서에서 일하는 사용자만을 위한 특별 메시지나 지침이 있을 수 있습니다.
5. 메시지 필드에 메시지의 텍스트를 입력합니다.

   Example
   예를 들어 사용자에게 건물의 특정 위치에 머물도록 조언할 수 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 대상에 속하는 사용자는 건강 검사를 완료할 때 이 메시지를 보게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일일 건강 검증 이메일 알림 추가

설문 조사 링크를 전송하는 데 사용할 새로운 Employee Readiness Surveys 이메일 알림을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

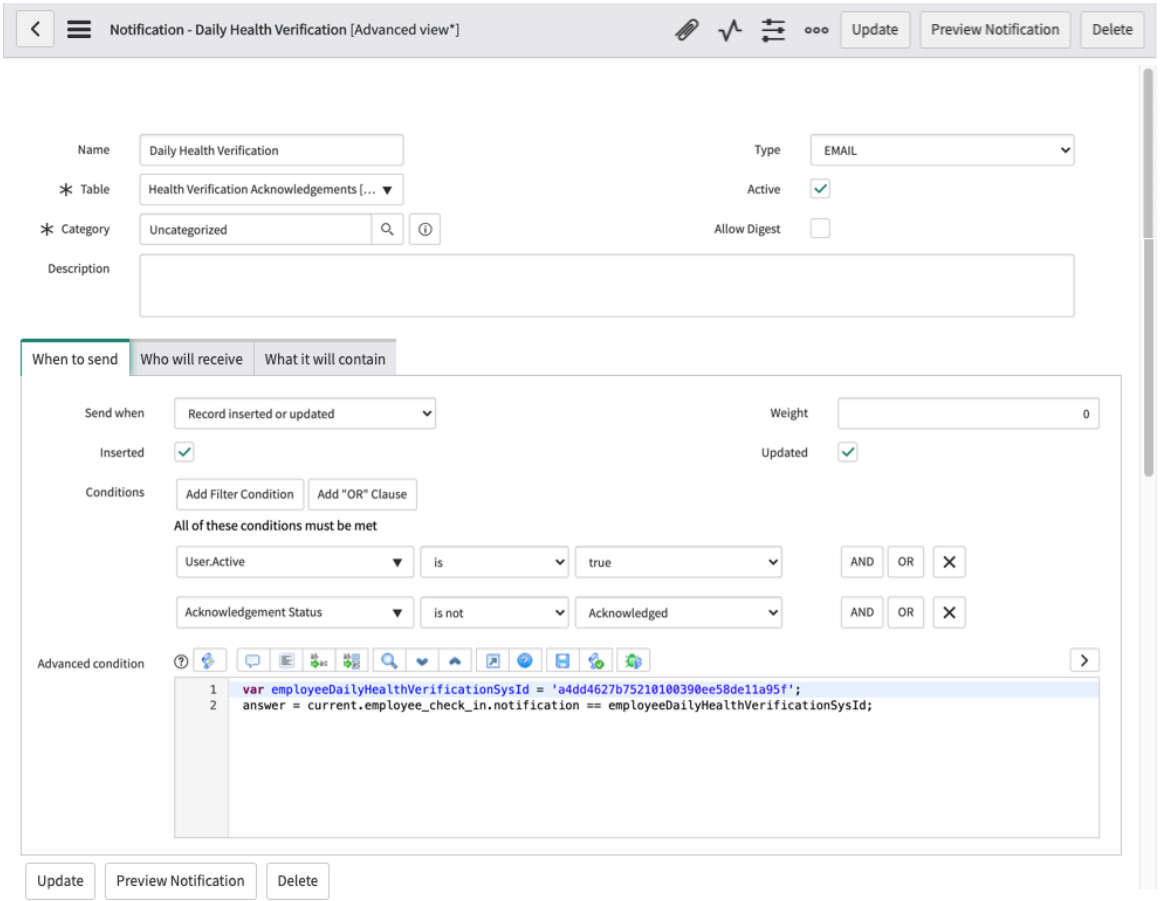
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.
2. 기존 일일 건강 검증 이메일 알림을 검토하여 스크립트와 기타 설정을 숙지하십시오.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 테이블 필드에서 건강 검증 확인〔sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement〕 테이블을 선택합니다.
5. 보낼 시기 탭에서 조건을 설정합니다.
   - 보낼 시기 필드의 드롭다운 목록에서 삽입 또는 업데이트된 기록을 선택합니다.
   - 조건 기준을 **[User.Active][is][true]** 및 **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**로 설정합니다.
   - *## ##* 스크립트에서 다음 코드를 입력합니다.

     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     추가 작업 메뉴를 열고 **sys_id** 복사를 선택한 다음 sys_id를 코드 라인에 붙여 넣어 <your-sys_id> 변수를 추가하려는 sys_id 알림으로 대체합니다.

   다음 그림에서 일일 건강 검증 기본 시스템 알림의 설정 예시를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 수신인 탭에서 필드의 사용자/그룹을 열고 할당 대상을 선택합니다.
7. 포함될 항목 탭에 나머지 정보를 입력합니다.
8. 제출을 선택합니다.
9. 알림 목록에서 추가한 알림을 열고 알림 미리 보기를 선택합니다.
10. 알림을 검토하고 필요한 경우 수정합니다.
11. 업데이트를 선택합니다.

건강 상태 및 규정 준수 검증

먼저 조직의 안전 요구사항과 정책을 이해하고 준수하는지 검증해야 위치에 대한 출입을 허가받을 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

일반적으로 조직으로부터 건강 검증 양식에 대한 링크가 포함된 이메일 또는 모바일 알림을 받게 됩니다.

주:
ServiceNow# 고객 서비스 관리 애플리케이션이 활성화되면 소비자와 접촉자가 Consumer 또는 Customer Service Portal의 건강 검증 양식에 접근할 수 있습니다. 포털의 건강 검증 양식을 설정하려면 외부 사용자가 "건강 검증" 카탈로그 항목에 접근할 수 있도록 허용 (KB0856301) 합니다. 와 함께 Employee Health Screening사용하는 고객 서비스 관리 방법에 대한 자세한 내용은 Safe Workplace 애플리케이션과 Customer Service Management 통합을 참조하십시오.

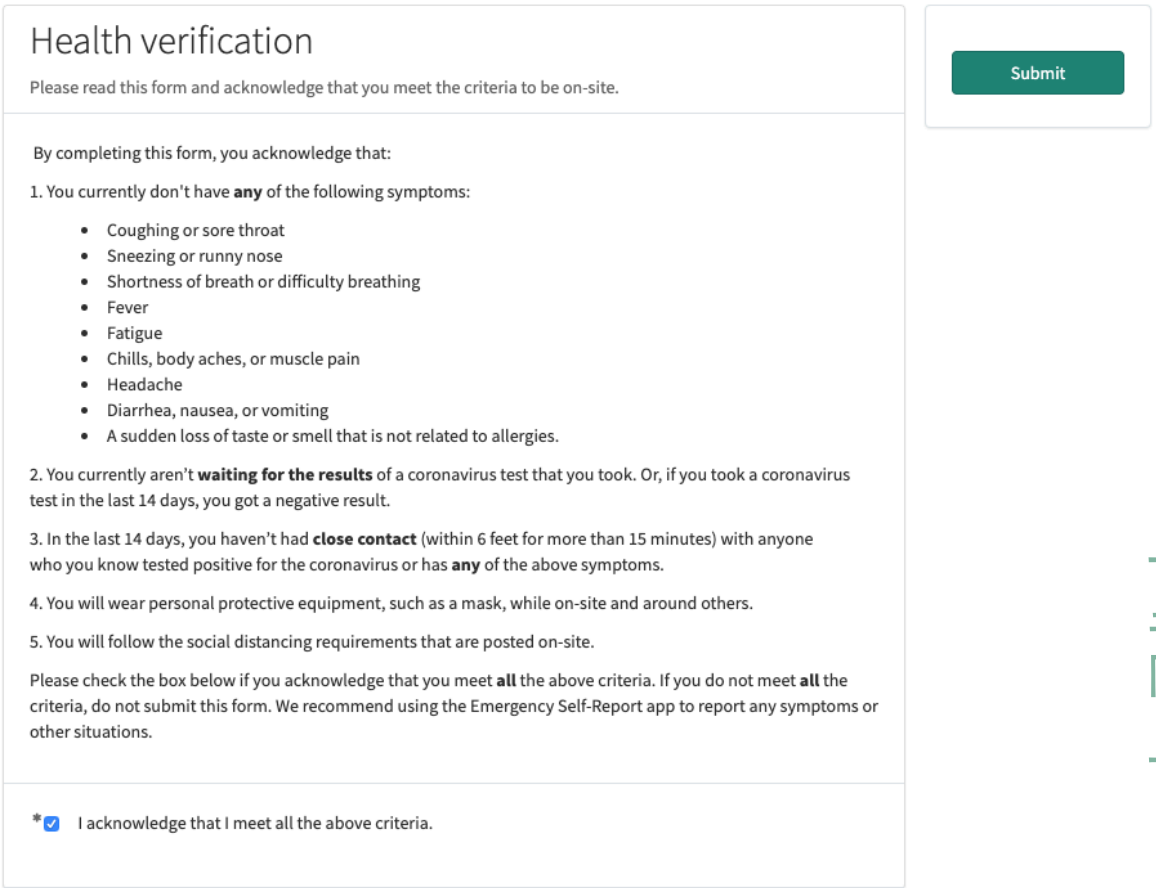
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 건강 검증 양식으로 이동합니다.

- 조직에서 제공하는 링크를 클릭하십시오.
- 조직의 ServiceNow 인스턴스에서 **Employee Health Screening** 〉 건강 검증.
- Now Mobile 앱에서 다음으로 이동합니다. 건강 〉 다음 안전 수칙 준수 〉 내 상태 확인.

건강 검증 양식



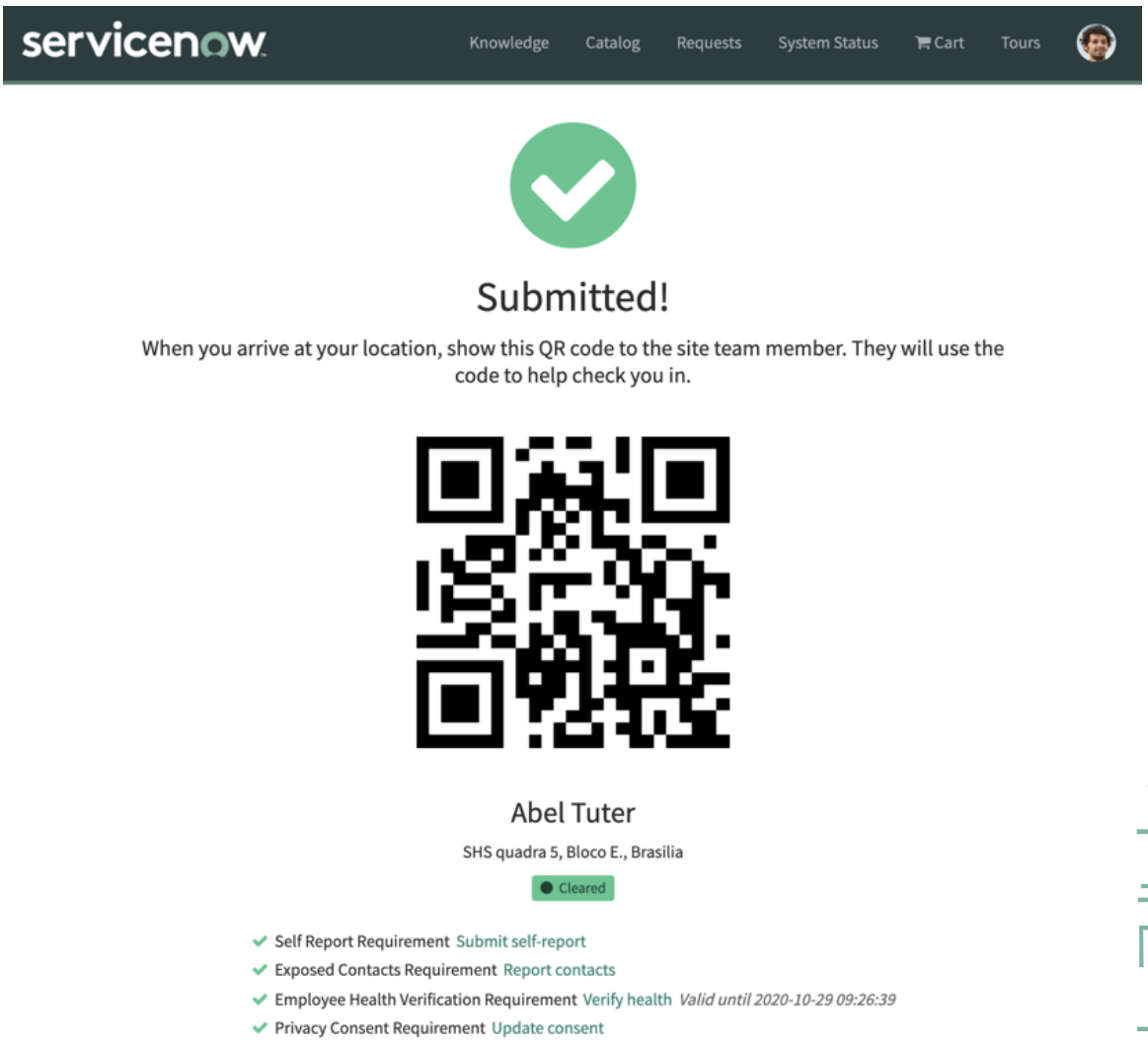
2. 양식을 상세히 읽고 동의를 위해 정직하게 대답할 수 있는지 여부를 판단합니다.

3. 다음과 같은 조치 중 한 가지를 취합니다.

옵션	설명
모든 내용에 동의하는 경우	위의 모든 기준을 충족함을 확인합니다 확인란을 선택합니다.
한 가지 이상의 내용에 동의하지 않는 경우	제출하지 않고 양식에서 나갑니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인 화면



확인 화면에 조직의 모든 입장 요구사항에 대한 상태가 표시됩니다. 페이지 상단의 큰 녹색 확인 표시는 모든 요구사항을 완료했을 때 표시됩니다. 충족되지 않은 요구사항을 완료하려면 요구사항 옆의 링크를 클릭하십시오. 일부 요구사항에는 링크가 없을 수 있습니다. 요구사항을 완료하는 데 도움이 필요한 경우 조직에 문의하십시오.

주:
조직에서 QR 코드를 사용하지 않는 경우 확인 화면에 지침 또는 QR 코드가 표시되지 않습니다.

4. 옵션: 사무실 복귀를 위한 업무 공간을 예약하려면 사무실로 돌아와서 업무 공간을 예약해야 하는 경우공간 예약을 클릭합니다.
링크를 사용하면 특정 날짜에 대한 공간을 예약할 수 있습니다. 장기간 동안 공간을 예약하려는 경우에는 별도로 요청하고 요청이 승인될 때까지 기다려야 합니다. 업무 공간 예약에 대한 자세한 내용은 직장 예약하기 문서를 참조하십시오.

주:
업무 공간을 예약하려면 sn_wsd_core.workplace_user 역할이 필요합니다. 공간을 예약하기 위한 링크가 보이지 않으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

조직에서 입구에 상태 모니터를 설치하여 출입 요구사항을 완료했는지 확인하거나 출입 전에 건강 검사를 수행할 수 있습니다. 건강 검증을 제출할 때 QR 코드를 받은 경우 건강 〉 도착 준비 〉 내 사무실 출입 코드 Now Mobile 앱에서 위치에 도착하면 건강 모니터에 QR 코드를 표시합니다.

관련 정보

일일 건강 검증 이메일 알림 추가

Emergency Outreach 알림 구성

일일 건강 검증 확인 검토

출입을 위한 건강 검사 수행

건강 검사를 사용해 인력의 복귀 요구 사항 상태를 확인하여 해당 인력이 장소에 입장해도 안전한지 여부를 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_user

이 태스크 정보

직장으로 돌아오는 직원 또는 캠퍼스로 돌아오는 학생 등의 사람들이 장소에 입장하기 전에 건강 검사를 수행합니다. 스마트폰, 태블릿 또는 컴퓨터에서 해당되는 사람의 복귀 요구사항 상태를 확인합니다. 그런 다음 건강 검사 양식을 작성하고 제출하여 해당 사람이 장소에 입장해도 안전한지 여부를 결정합니다.

다음 절차에는 건강 검사를 설정할 때 조직에서 사용할 수 있는 단계가 포함됩니다. 일부 단계는 사용자의 위치에 적용 불가능할 수도 있습니다.

주:
ServiceNow# 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 활성화하면 CSM 소비자와 접촉자를 위한 건강 검사를 수행할 수 있습니다. 건강 검사 양식에 대한 추가적인 CSM 정보를 볼 수 있도록 건강 검사 담당자에게 고객 서비스 에이전트 〔sn_customerservice_agent〕와 소비자 서비스 에이전트 〔sn_customerservice.consumer_agent〕 역할이 선택적으로 부여될 수 있지만 이러한 역할이 소비자와 접촉자 검사에 반드시 필요한 것은 아닙니다. 와 함께 Employee Health Screening사용하는 고객 서비스 관리 방법에 대한 자세한 내용은 Safe Workplace 애플리케이션과 Customer Service Management 통합을 참조하십시오.

프로시저

1. 사용하는 장치의 유형에 따라 QR 코드 스캔 또는 요구사항 상태 페이지를 엽니다.

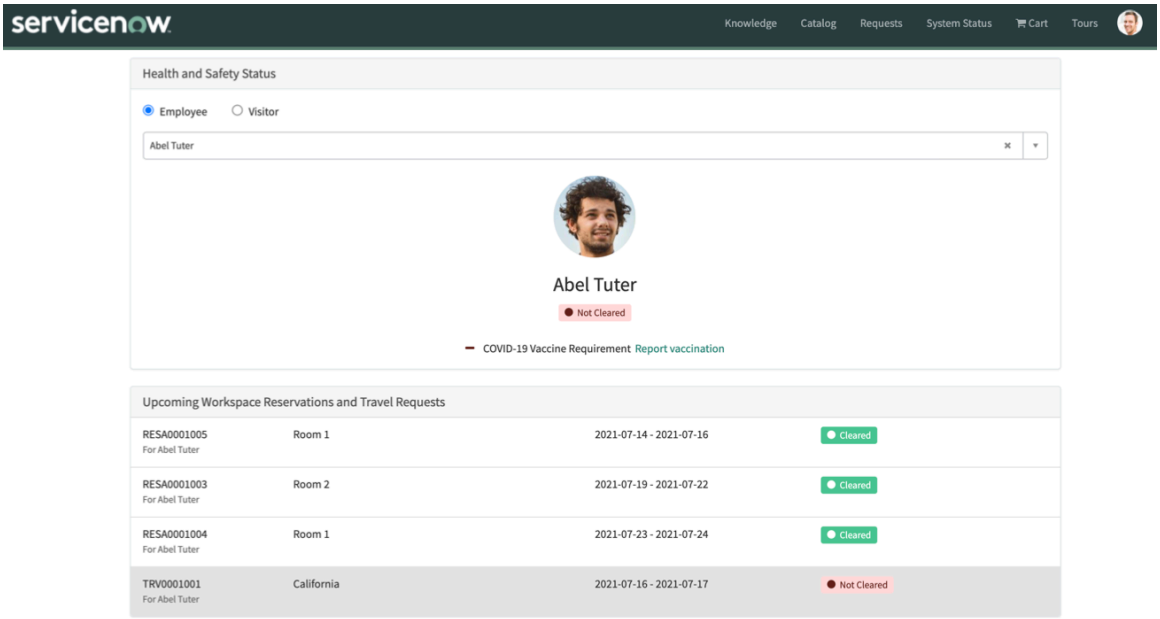
2. 요구사항 상태를 검토하여 해당 인원이 입장 가능한지 검증합니다.

   주:
   요구사항은 Employee Readiness Core 애플리케이션에 생성됩니다. 자세한 내용은 직원 건강 및 안전 상태 문서를 참조하십시오.

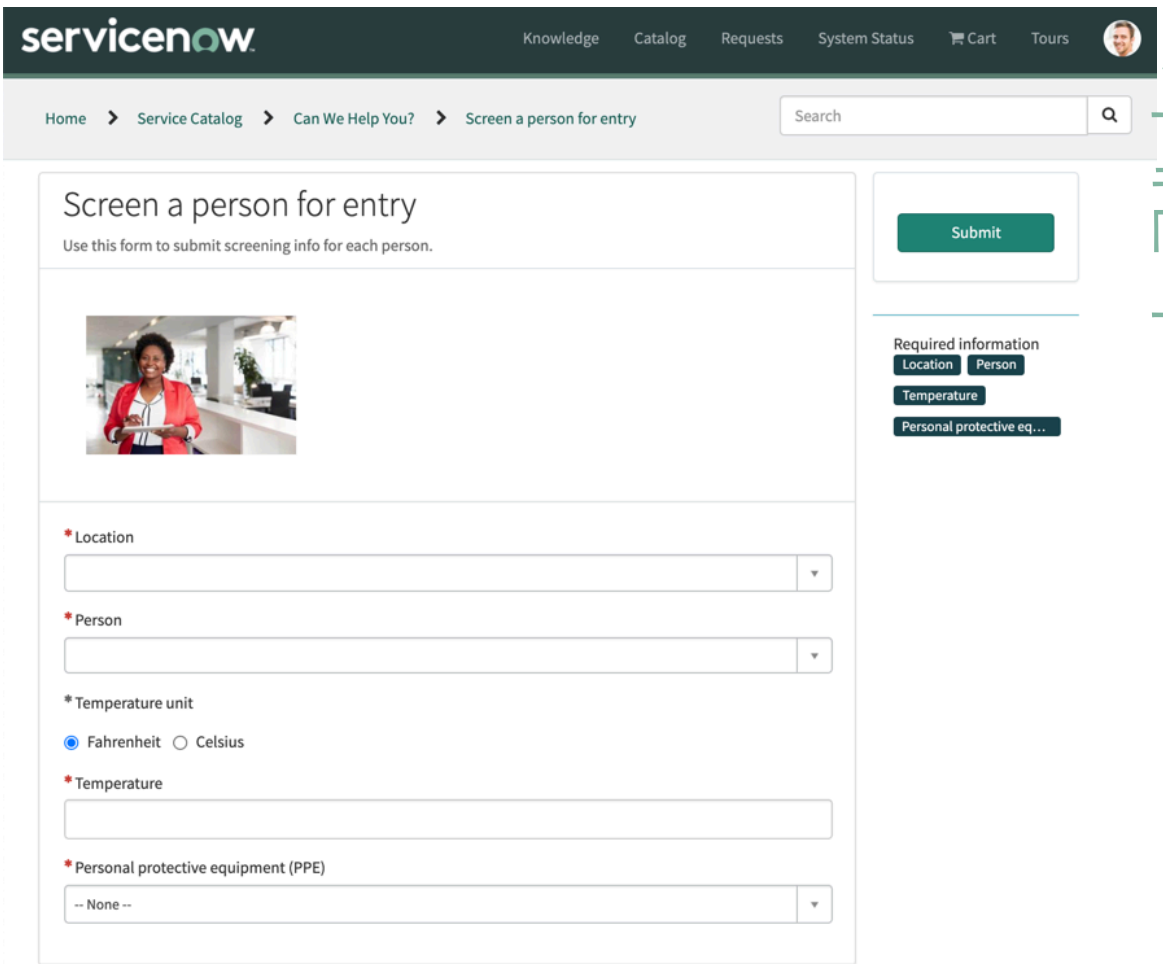
   상태가 통과되지 않음이며 조직의 정책상 이 체크포인트에서 입장을 거부해야 한다면 조직의 정책에 따라 해당하는 사람에게 취해야 할 다음 단계를 안내합니다. 그 후에 다음 차례의 사람을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안전보건 상태 페이지



3. 건강 검사를 수행합니다.



4. 해당되는 사람의 체온을 재고 검사 양식을 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출입자 검사 양식

필드	설명
위치	직장 또는 캠퍼스의 주소와 같은 건강 검사 위치입니다.
개인	검사 대상인 직원입니다.
계정	접촉자의 계정입니다. 이 필드는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 활성화하고 사람 필드에서 접촉자를 선택한 경우에만 나타납니다. 이 필드를 보려면 고객 서비스 에이전트 역할〔sn_customerservice_agent〕이 있어야 합니다.
접미사	소비자에 대한 접미사입니다. 이 필드는 고객 서비스 관리 애플리케이션을 활성화하고 사람 필드에서 소비자를 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 이 필드를 보려면 소비자 서비스 에이전트 역할〔sn_customerservice.consumer_agent〕이 있어야 합니다.
온도 단위	이 위치에 할당된 체온 단위입니다.
온도	방문자 체온의 숫자 값입니다.
개인 보호 장비(PPE)	개인의 PPE 착용 여부입니다. 값은 예 또는 아니요입니다.

5. 제출을 탭 또는 클릭합니다.

결과
방문자의 입장을 허용할지 여부가 표시된 메시지를 수신합니다. 방문자가 건강 검사를 통과하지 못하면 조직 정책에 따라 다음 단계를 안내합니다.

방문자 직장 입장 검사

스마트폰, 태블릿 또는 컴퓨터에서 방문자의 입장 요구사항 상태를 확인합니다. 그런 다음 건강 검사 양식을 작성하고 제출하여 방문자가 직장에 입장해도 안전한지 여부를 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_user

이 태스크 정보
방문자는 입장을 위한 건강 검사를 수행하기 전에 초대받아야 합니다. 초대받지 않은 방문자가 입장해야 하는 경우 건강 검사 담당자는 초대 프로세스를 완료한 다음 검사를 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 업무 공간에 방문자 초대 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 사용하는 장치의 유형에 따라 요구사항 상태 페이지를 엽니다.

2. 상태를 검토하여 방문자가 입장 가능한지 검증합니다.
상태가 통과되지 않음이며 회사 정책상 이 체크포인트에서 입장을 거부해야 한다면 회사 정책에 따라 방문자에게 다음 단계를 안내합니다. 다음 차례의 방문자 또는 직원을 지원합니다.

3. 다음 동작 중 하나를 실행하여 건강 검사를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 방문자의 체온을 재고 검사 양식을 작성합니다.

입장을 위한 방문자 검사 양식

필드	설명
방문자 조회	일반적으로 firstname.lastname인 방문자 ID입니다. 방문자를 선택하면 양식에 이름, 회사, 초대를 보낸 직원 등 방문자에 관한 정보가 자동으로 채워집니다. 주: 방문자가 직장에 초대되지 않은 경우 목록에서 방문자를 선택할 수 없습니다. 직장 입장을 위해 방문자를 검사하기 전에 방문자를 먼저 초대해야 합니다.
방문자의 이름	방문자 이름입니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
방문자의 중간 이름	방문자의 중간 이름입니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
방문자의 성	방문자의 성입니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
방문자의 회사	방문자의 소속 회사입니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
호스트 직원	방문자를 초대한 직원입니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
초대 설정 날짜	호스트 직원이 방문자 초대를 제출한 날짜입니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
방문자 기준	방문자가 안전 요구사항과 정책을 따를 것에 동의하여 방문자 초대 요구사항을 완료했는지 여부를 나타냅니다. 방문자 조회 필드를 선택하면 이 필드가 자동으로 채워집니다.
위치	내 위치이며, 직장 주소일 수 있습니다.
온도 단위	이 위치에 할당된 체온 단위입니다. 필요하면 변경합니다.
온도	방문자 체온의 숫자 값입니다.
개인 보호 장비(PPE)	목록에서 예 또는 아니요를 선택하여 방문자가 PPE를 착용하고 있는지 기록합니다.

5. 제출을 탭 또는 클릭합니다.
방문자의 입장을 허용할지 여부가 표시된 메시지를 수신합니다. 방문자가 건강 검사를 통과하지 못하면 회사 정책에 따라 다음 단계를 안내합니다.

Employee Health Screen 개요 대시보드에서 진행 상황 모니터링

대시보드를 보면서 입장 요청을 모니터링하고 직장 복귀가 진행되는 상태를 평가합니다. 입장 요청 건수, 입장이 거부된 건수와 그 이유를 감정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

다음으로 이동 **Employee Health Screening** 〉 개요.
Employee Health Screening 개요 대시보드가 새 브라우저 탭에 열립니다.

해당 기록을 보려면 차트의 아무 영역이나 클릭하십시오.

입장 요청 보기

종결된 입장 요청 목록을 필터링하여 여러 영역에서 업무 복귀 진행률을 평가합니다. 입장 요청은 입장 전에 검사를 받은 각 직원에 대해 건강 검사 담당자가 제출한 레코드입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

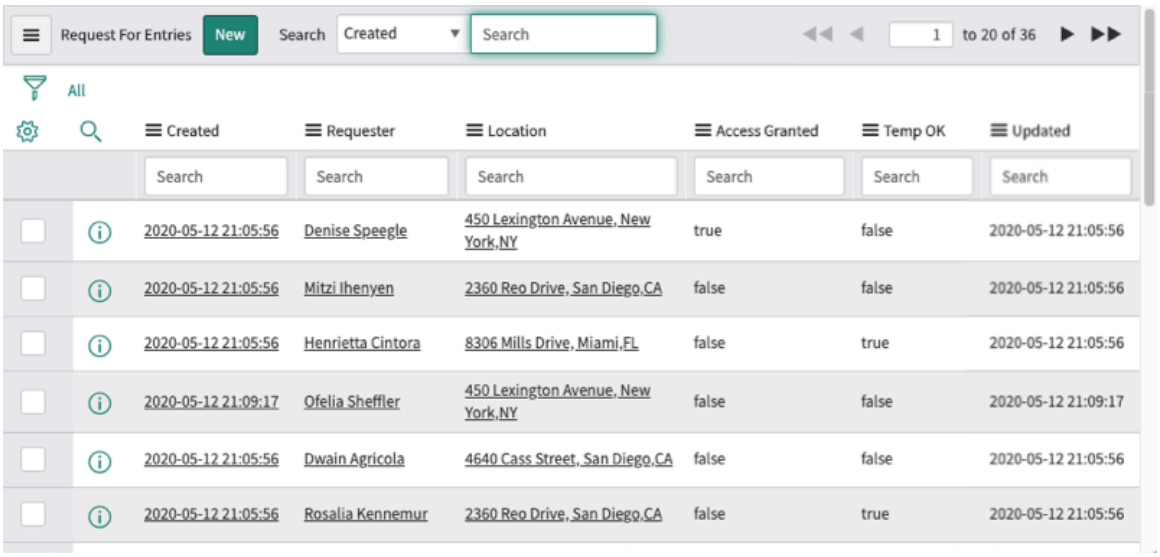
이 태스크 정보

예를 들어, 액세스 권한을 받지 못한 샌디에고 직원의 레코드를 보면서 거부 이유를 비교할 수 있습니다. 거부 이유는 개인 보호 장비(PPE)가 없거나 고체온이기 때문입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

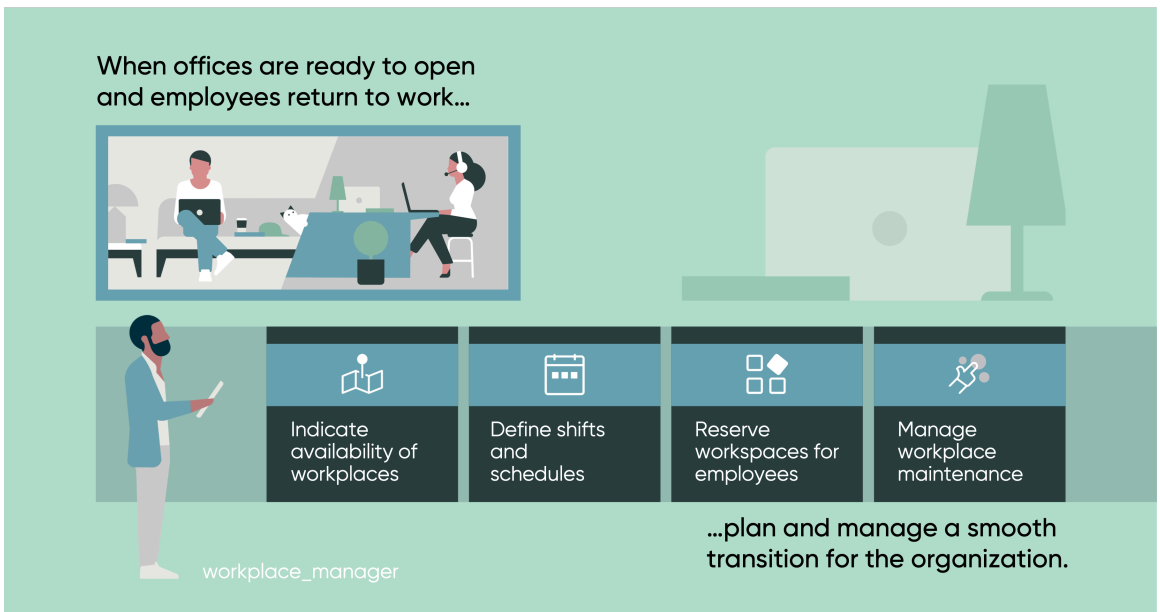
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Health Screening** 〉 입장 요청.



2. 입장 요청 데이터를 평가하려면 쿼리를 빌드하거나 적절한 열을 기준으로 목록을 정렬하고 그룹화합니다.

작업 공간 코어

ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션을 사용하여 직장 복귀 및 오픈 상태 유지를 위해 안전한 관리형 프로세스를 만듭니다. 거리두기 계획, 교대조 할당 및 위생 일정 예약을 설정하고 업무 공간 할당을 단계별로 관리합니다. 또한 작업 공간 코어는 Workplace Service Delivery 제품군에서 핵심 애플리케이션으로 사용 가능합니다.



업무 공간 관리

귀사의 직장 관리자는 다음과 같은 모든 직장 위치에 대한 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 워크스테이션, 회의실, 카페테리아 등의 영역
- 사무실 건물과 캠퍼스
- 모든 위치의 지역

직장 매니저는 업무 공간 가용성을 추적하여 직원의 단계적 직장 복귀를 계획하고 구현할 수 있습니다. 예를 들어, COVID-19 범세계적 감염병 이후에는 사무실 구성, 지역 건강 권고 및 기타 요소에 기반하여 사무실 위치마다 전체 직원 중 일정 비율(예: 20%)만 따로따로 복귀하도록 허용할 수 있습니다. 직장 매니저는 물리적 거리두기가 가능한 공간을 남겨두고 업무 공간 가용성을 나타낼 수 있습니다. 주기적으로 상황을 평가하면서 조건이 향상되는 대로 업무 공간을 더 많이 확보할 수 있습니다.

직장 매니저는 직원이 업무 공간 예약을 요청할 때 더욱 쉽게 이용 가능한 공간을 볼 수 있도록 조직의 평면도를 업로드할 수 있습니다.

도착 시간 간격을 정의하고 직원이 도착 일정을 예약하게 하여 카페테리아, 체육관, 출입구 등 업무 공간의 여러 위치에 많은 사람이 모이게 하거나 긴 줄을 형성하는 경우를 방지하십시오.

교대조 관리

직장 매니저가 직원 교대조를 만들어서 특정 시간과 요일에 맞춰 일정을 예약할 수 있습니다. 이 데이터를 사용하여 특정 교대조에 직원과 확보된 업무 공간을 할당하는 방식으로 직장의 점유 수준을 계획할 수 있습니다.

예를 들어 직장 매니저가 근무 시간이 08:00~13:00인 오전 교대조 일정을 만들 수 있습니다. 그런 다음, 조직 지침에 따라 교대조가 사용할 수 있는 업무 공간을 할당할 수 있습니다. 이렇게 할당된 업무 공간은 교대조 시간 동안 사무실에서 근무하는 직원을 위해 예약해 둘 수 있습니다.

교대조 소유자는 자신이 소유한 교대조의 상세 정보를 검토 및 수정할 수 있습니다. 또한 업무 공간 예약과 자신이 소유한 교대조에 대한 요청을 볼 수 있습니다.

업무 공간 예약

직장 매니저는 사용 가능한 직원 및 업무 공간에 대한 정보를 사용하여 직원을 위한 영역과 업무 공간을 예약해 둘 수 있습니다. 직장 매니저는 또한 여러 직원에 대한 예약을 한 번에 생성할 수도 있습니다. 이러한 예약은 직원과 직장 매니저 모두에게 이메일로 통보됩니다.

직원은 사무실 복귀 준비가 되면 업무 공간 예약을 요청할 수 있습니다. 대화형 평면도를 사용하여 특정한 기간, 하루, 또는 몇 시간 동안 업무 공간을 예약할 수 있습니다. 조직 가이드라인에 따라 예약 요청은 승인을 받아야 할 수도 있습니다.

모든 직원의 직장 프로파일이 설정되면 애플리케이션은 예약 날짜 및 시간 선택에 따라 직원이 사용할 수 있는 업무 공간을 자동으로 할당합니다.

더 자세한 직장 예약 옵션은 Workplace Service Delivery 제품군에서 Workplace Reservation Management를 사용하십시오. 자세한 내용은 Workplace Reservation Management를 참조하십시오.

직장 작업

직장 매니저는 각 교대조의 직장에 예정된 유지관리 활동을 모니터링할 수 있습니다. 또한, 계획된 유지관리나 주문형 유지관리 작업을 예약하고 이러한 활동의 진행 상황을 추적하는 보고서를 생성할 수 있습니다.

직장 대시보드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 시각화를 사용하여 사무실 위치의 점유 수준과 업무 공간 가용성을 평가하고 직장 대시보드에서 직장 작업의 진행 상황을 모니터링할 수 있습니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

작업 공간 코어

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

작업 공간 코어 설치

관리자 역할이 있으면 작업 공간 코어 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 선택적인 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

이 태스크 정보

작업 공간 코어 애플리케이션을 설치하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다. 방문 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 출시된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 .
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   애플리케이션에 다른 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.

   애플리케이션을 설치할 때 종속 애플리케이션 또는 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 자동으로 설치됩니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
   일부 애플리케이션에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 레코드인 데모 데이터가 포함됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **주:**
   > 설치 중에 스토어 애플리케이션의 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소

작업 공간 코어 애플리케이션을 설치하면 사용자 역할, 예약된 작업, 테이블, 비즈니스 규칙 등 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

작업 공간 코어와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직장 관리자 [sn_wsd_core.admin]	• 직장에 대한 데이터를 설정합니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다.	sn_wsd_core.workplace_manager
직장 매니저 [sn_wsd_core.workplace_manager]	• 직장의 업무 공간을 예약합니다. • 직원 및 교대조를 업무 공간에 연결합니다. • 예방적 유지관리 작업을 관리합니다.	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global
직장 노출 분석가 [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	업무 공간 예약을 사용하여 ServiceNow# Emergency Exposure Management 애플리케이션에서 잠재적으로 노출된 직원을 파악합니다.	없음
직장 교대조 소유자 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 소유한 교대조에 대한 편집 권한이 있습니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 소유한 교대조의 교대 일정, 연결된 사용자, 공간 등 상세 정보에 대한 편집 액세스 권한이 있습니다. • 소유한 교대조의 업무 공간 작업에 대한 읽기 전용 액세스가 있습니다. • 소유한 교대조의 업무 공간 요청 및 예약을 볼 수 있습니다.	
직장 사용자 [sn_wsd_core.workplace_user]	• 작업 공간 서비스 포털 또는 Now# Mobile 앱에서 영역 또는 업무 공간 예약 요청 • 작업 공간 서비스 포털 또는 Now# Mobile 앱을 사용하여 직장 위치 도착 일정 예약 주: 작업 공간 코어 v1.3.2 이후 버전에서는 직원이 작업 공간 서비스 포털에서 예약을 요청하기 위해서는 이 역할이 필요합니다.	없음
직장 핵심 작성자 [sn_wsd_core.task_writer]	• 직장 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.	sn_wsd_core.task_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 작업 템플릿을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.	
직장 핵심 독자 [sn_wsd_core.task_reader]	모든 직장 작업을 읽을 권한이 있습니다.	없음
직장 지식베이스 작성자 [sn_wsd_core.kb_writer]	• 지식베이스 문서를 생성하고, 보고, 게시하고, 업데이트합니다. • 지식베이스 문서를 폐기 및 재게시합니다.	없음

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
주기적으로 향후 예약 찾기	이 작업을 실행한 시간으로부터 4~8시간 사이에 향후 예약 가능한 업무 공간을 찾고 예약하여 직원에게 이메일 알림을 보냅니다. 기본적으로 이 작업은 매 4시간마다 실행되도록 설정됩니다.
예약 체크인 및 체크아웃	다음 동작을 수행합니다. • 이메일을 통해 직원에게 예약 체크인을 알립니다. • 이메일을 통해 직원에게 예약 체크아웃을 알립니다. • 직원에게 통보한 후 30분 이내에 체크인하지 않은 경우 자동으로 예약을 취소합니다. • 예약 종료 시간 이후 1시간 동안 체크아웃하지 않은 경우 자동으로 예약을 체크아웃합니다.

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
영역 [sn_wsd_core_area]	사무실 층의 영역 목록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
도착 항목 [sn_wsd_core_arrival_entry]	직원의 예약된 도착 항목 목록을 저장합니다.
도착 일정 [sn_wsd_core_arrival_schedule]	직장 매니저가 생성한 예약된 도착 간격의 목록을 저장합니다.
건물 [sn_wsd_core_building]	사무실 건물 목록을 저장합니다.
캠퍼스 [sn_wsd_core_campus]	사무실 캠퍼스 목록을 저장합니다.
층 [sn_wsd_core_floor]	사무실 층 목록을 저장합니다.
HTML 서명 템플릿 [sn_wsd_core_html_signing_template]	계획된 작업을 확인하고 PDF를 생성하는 템플릿을 저장합니다.
위치 교대조 [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	교대조와 업무 공간 위치 사이의 관계를 저장합니다.
계획된 작업 정의 [sn_wsd_core_planned_task_def]	직장 매니저가 직장 작업을 위해 생성한 계획된 작업 정의를 저장합니다.
지역 [sn_wsd_core_region]	직장 위치의 지역 목록을 저장합니다.
예약 [sn_wsd_core_reservation]	교대조, 직원, 업무 공간 사이의 관계를 저장합니다.
교대조 [sn_wsd_core_shift]	교대조 목록을 저장합니다.
사이트 [sn_wsd_core_site]	조직의 사이트 목록을 저장합니다.
공간 [sn_wsd_core_space]	조직의 업무 공간 목록을 저장합니다.
공간 유형 [sn_wsd_core_space_type]	직장 관리자가 생성한 공간 유형 구성의 목록을 저장합니다.
대기 공간	공간에 대해 임포트한 데이터의 임시 자리 표시자 테이블로 작동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_wsd_core_space_staging]	
사용자 교대조 [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	교대조와 직원 사이의 관계를 저장합니다. 앱을 첫 버전에서 업그레이드하는 기존 사용자는 사용자 필드가 표시 값으로 존재하는지 확인하십시오. 자세한 내용은 테이블 표시 값으로 필드 선택 을 참조하십시오.
사용자 직장 프로필 [sn_wsd_core_workplace_profile]	직원과 지정된 업무 공간 간의 관계를 저장합니다.
직장 클라이언트 역할 규칙 [sn_wsd_core_client_role_rule]	직원을 위해 생성된 직장 클라이언트 역할 할당 규칙을 저장합니다.
직장 위치 [sn_wsd_core_workplace_location]	지역, 사이트, 캠퍼스, 건물, 층, 영역 및 공간과 같은 모든 업무 공간 엔터티 테이블의 상위 테이블입니다.
직장 요청 [sn_wsd_core_workplace_request]	직원이 생성한 직장 예약 요청을 저장합니다.
직장 작업 [sn_wsd_core_workplace_task]	교대조를 위해 생성된 모든 직장 작업을 저장합니다. 1.1.1 이전 버전 앱에서 업그레이드하는 경우에는 이 테이블의 workplace_task_type 열에 대한 기본값 필드가 비어있는지 확인합니다. 테이블 열의 기본 표시값 수정 방법에 관한 자세한 정보는 기본 필드 값 지정 을 참조하십시오.
직장 공간 [sn_wsd_core_room]	공간 〔sn_wsd_core_space〕 테이블을 확장합니다. 예약 가능한 공간의 예약 가능한 항목을 보유합니다.

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 속성

작업 공간 코어에서 사용 가능한 속성을 사용자 지정합니다.

이러한 속성은 작업 공간 코어에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	직원이 업무 공간 예약을 요청할 때 업무 공간 자동 할당을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: true|false • 기본값: false 주: 이 기능이 활성화되면 영역, 공간 기본 설정, 공간과 같은 직장 위치 관련 필드가 업무 공간 예약 양식에 표시되지 않습니다. 모든 직원에게 사용자 직장 프로파일 〔sn_wsd_core_workplace_profile〕 테이블의 사용자 프로파일에 지정된 업무 공간이 있을 때만 이 기능을 활성화하십시오. 자세한 내용은 직원을 지정된 업무 공간에 매핑 문서를 참조하십시오.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	예약 가능 필드 값에 따라 공간에 대한 예약을 취소해야 하는지의 여부를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 이 속성이 **true**로 설정된 경우, 애플리케이션은 예약 가능 필드의 값이 **false**로 설정된 해당 건물 또는 층의 영역 및 공간에 대한 모든 업무 공간 예약을 취소합니다.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	사전 청소 및 사후 청소 작업을 실행하려는 기간(일 단위)을 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	작업 공간 서비스 포털의 평면도에서 예약 불가능한 업무 공간을 회색으로 표시할지 여부를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 주: 이 값을 true로 변경하면 성능에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	사용자가 작업 공간 서비스 포털의 평면도에서 예약된 공간에 마우스 커서를 올리면 예약 상세 정보를 표시할지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	직원이 한 번에 공간 예약을 요청할 수 있는 최대 날짜 수를 결정합니다. 이 속성은 직원이 여러 날짜에 대한 공간 예약을 요청할 때 적용 가능합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Now# Mobile 앱에서 **Uber** 예약 버튼을 표시할지를 결정합니다. 이 속성을 **true**로 설정하면 직원이 모바일 장치의 확인된 예약에서 **Uber** 예약을 선택할 수 있습니다. 사용자는 Uber 모바일 앱으로 리디렉션됩니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow# Workplace Service Delivery 및 Workplace Case Management 애플리케이션에 대해 수신된 이메일을 확인합니다. 이 속성의 이름은 Workplace Case Management 버전 1.0.1의 *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* 속성에서 변경되었습니다. 이 속성은 Workplace Safety Management 2.0.3 이상에서만 사용 가능합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: askwsd@example.com • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_wsd_core.floor_transform_map	사용자 지정된 변환 맵을 구성할 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	이메일을 통한 예약 체크인 및 체크아웃을 사용 가능하도록 설정합니다. 이 속성이 **true**로 설정되면 직원이 예약을 체크인 및 체크아웃할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	언제든지 엔터티 캐시를 빌드할 최대 층 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	위치 수준에서 수행된 모든 향후 예약을 취소할 수 있습니다. 위치에 대한 예약 가능 필드를 **false**로 설정하십시오. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	사용자가 해당 교대조에 속한 경우에만 교대조 기반 예약을 생성할 수 있습니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	예약 기록 생성자에 사용 가능한 건물 및 층만 표시합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 주: 속성이 **true**로 설정되면 선택한 직장 위치를 로드하는 데 시간이 더 오래 걸립니다.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	수일 예약 기록 생성자에 사용 가능한 영역 및 공간만 표시합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 주: 속성이 **true**로 설정되면 선택한 직장 위치를 로드하는 데 시간이 더 오래 걸립니다.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	직원들이 도착을 예약할 수 있을 때까지 향후 최대 일 수를 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 7

직장 데이터 제공

작업 공간 코어 애플리케이션에서 직장 위치와 관련된 데이터를 제공하면 직원에게 교대조를 효율적으로 할당하고 교대조의 업무 공간을 지정할 수 있습니다.

업무 공간 레코드

각 업무 공간 레코드에 사용 가능한 정보는 다음과 같습니다.

- 지역
- 사이트
- 캠퍼스
- 건물
- 층
- 영역
- 공간

각 명칭은 고유한 식별자를 사용해야 합니다. 예를 들어, 건물 7동의 4층을 나타내는 경우 이름을 "4"가 아닌 "7-4"로 지정해야 합니다.

여러 업무 현장에 대한 데이터 입력

조직의 규모가 크면 스프레드시트를 사용하여 지역, 건물, 사이트 등과 같은 전역 레코드 정보를 포함하는 것이 좋습니다. 그러면 업무 공간 레코드마다 반복되는 정보를 직접 입력하지 않아도 됩니다. 애플리케이션에 이미 입력한 정보를 스프레드시트로 익스포트하거나 이 정보를 기존 업무 공간 스프레드시트에서 사용할 수 있습니다. 그런 다음, 전체 업무 공간 데이터가 포함된 스프레드시트를 애플리케이션에 대량으로 임포트할 수 있습니다.

- 기존 스프레드시트가 있으면 먼저 열 머리글과 전역 정보의 데이터를 수동으로 변환하여 ServiceNow 레코드 이름 및 식별자 번호와 매칭합니다. 그런 다음, 해당 데이터를 작업 공간 코어 애플리케이션으로 벌크 임포트하여 업무 공간을 할당할 수 있습니다.

  예를 들어 귀사의 스프레드시트에서 사이트에 ″Location″이라는 이름을 사용하고 모든 현장의 건물 1동에 "Bldg 1″이라는 이름을 사용한다고 가정합니다. 스프레드시트 열 머리글인 ″Location″을 ″사이트″로 변경하고 각 "Bldg 1″을 작업 공간 코어 애플리케이션 레코드의 고유 식별자로 변경해야 합니다.

- 기존 스프레드시트가 없으면 각 공간마다 반복해서 수동으로 입력하고 싶지 않은 전역 정보를 입력합니다. 각 필드의 데이터에는 고유 식별자가 있어야 합니다. 그러면 애플리케이션의 정보를 스프레드시트로 익스포트한 다음, 스프레드시트에서 공간 정보만 수동으로 입력하면 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평면도

Now Platform은 Drawing eXchange Format(.dxf) 형식의 평면도 파일을 지원합니다. 최종 사용자 평면도에 필요한 레이어를 선택하고 필드에 할당하려는 속성(태그)을 구성할 수 있습니다. AutoCAD .dwg 파일을 Drawing eXchange Format(.dxf) 파일로 내보내는 방법에 관한 자세한 정보는 사용하는 AutoCAD 버전의 설명서를 참조하십시오.

.dxf 파일을 업로드하기 전에 AutoCAD 디자이너와 함께 다음과 같은 사항을 확인하십시오.

- 파일은 공간 레이블에 대해 한 줄 또는 여러 줄 텍스트가 아닌 블록 참조를 사용합니다.
- 블록 속성에는 인간이 이해할 수 있는 태그가 있습니다.
- 블록 참조에 속성값이 적절히 설정되어 있습니다.

> **주:**
> 블록을 사용하는 것이 좋습니다. 텍스트 개체는 사용하지 마십시오.

평면도를 업로드하면 층 레코드가 생성됩니다. 층의 모든 업무 공간이 층 레코드의 공간 관련 목록에 자동으로 추가됩니다.

직장 데이터에 대한 레코드 생성

작업 공간 코어 애플리케이션 내에서 업무 공간, 층, 사무실 건물, 직장 위치에 대한 개별 레코드를 생성합니다. 새 데이터를 삽입하거나 기존 직장 데이터에 레코드를 추가합니다.

시작하기 전에

다음 상세 정보가 있어야 합니다.

- 조직의 직장 데이터입니다.
- 사용 가능한 것으로 표시할 수 있는 업무 공간 데이터입니다.

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어 버전 2.5.3부터는 Workplace Service Delivery 제품군에서 공간 유형 **(space_type)** 선택 필드가 더 이상 지원되지 않습니다. 업그레이드 후에는 공간 유형 구성에서 공간 유형이 구성됩니다. 공간 유형 **(space_type)** 필드는 공간 테이블 (sn_wsd_core_space)에서 공간 유형 **(location_type)** 필드로 마이그레이션됩니다. 지원이 중단된 공간 유형**(space_type)** 필드에 대한 커스터마이제이션을 보유한 고객은 자신의 플로우를 수동으로 마이그레이션하여 새 공간 유형**(location_type)** 필드를 사용하는 것이 좋습니다. 새로운 수정 스크립트(공간 유형에서 위치 유형 채우기)가 도입되어 공간 테이블 (sn_wsd_core_space)에서 작업 예약(space_type에서 **location_type** 채우기)을 실행하고 더 이상 지원되지 않는 공간 유형 **(space_type)** 필드 값을 새로운 공간 유형**(location_type)** 필드로 마이그레이션합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보

업무 공간 수가 적으면 각 업무 공간에 대한 정보를 공간 수준까지 개별적으로 입력할 수 있습니다.

작업 사이트 수가 많으면 다음을 수행해야 합니다.

1. 반복되는 전역 정보의 골격을 생성합니다.
2. 스프레드시트에 개별 공간 정보를 추가합니다.
3. 스프레드시트를 애플리케이션으로 가져옵니다.

   가져오기에 관한 자세한 내용은 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성를 참조하십시오.

평면도가 있는 경우 건물 수준까지 데이터 기록을 작성할 수 있습니다. 평면도를 업로드하면 층의 데이터와 해당 층과 관련된 공간의 데이터가 로드됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리.
2. 해당하는 모듈을 선택합니다.
   다음 순서로 레코드를 생성합니다.
   - 지역
   - 사이트
   - 캠퍼스
   - 건물
   - 층
   - 영역
   - 공간

   예를 들어, 사무실 위치를 원하면 사이트를 선택하면 됩니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   - 다음 필드 중 일부의 표시 여부는 선택한 모듈에 따라 달라집니다.
   - 조직에 적용되지 않는 필드는 비워둘 수 있습니다.

   양식의 필드는 선택한 모듈에 따라 다릅니다. 예를 들어 다음 양식은 건물용입니다.

필드	설명
이름	직장의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어 건물 필드가 **1C**로 설정되어 있고 공간 필드가 **WST 1C 1601**로 설정된 경우 이름 필드에 적절한 값은 1C-16이 될 수 있습니다. 주: 업무 공간 위치는 예약 프로세스에 영향을 미치기 때문에 같은 이름의 업무 공간 위치를 사용하지 마십시오.
지역	사무실이 위치한 지역입니다. 조직이 여러 지역에 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 지역을 선택합니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 위치입니다. 지역에 여러 사이트가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 사이트를 선택합니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 곳의 캠퍼스의 이름입니다. 사이트에 여러 캠퍼스가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
건물	업무 공간의 사무실 건물 이름입니다. 지역에 여러 건물이 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 건물을 선택합니다.
층	업무 공간이 있는 층 번호 또는 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
영역	사무실 층에 있는 영역의 이름입니다.
공간 유형	사무실 공간의 유형입니다. 새 공간 유형을 구성하는 방법은 공간 유형 구성 추가 문서를 참조하십시오.
활성	이 공간이 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
예약 가능	이 직장 엔터티의 공간을 예약에 사용할 수 있는지의 여부를 나타내는 옵션입니다. 예를 들어 건물을 예약 가능하다고 표시하지 않으면 이 건물의 모든 층, 영역, 공간은 예약에 사용할 수 없습니다.
위도	캠퍼스 또는 건물의 위도입니다. 위도는 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 맵에 표시됩니다.
경도	캠퍼스 또는 건물의 경도입니다. 경도는 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 맵에 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

- 직장 평면도가 있으면 이를 업로드하여 층 및 업무 공간 데이터를 생성 및 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 평면도 업로드 문서를 참조하십시오.
- 스프레드시트를 사용하여 업무 공간 관련 대량 데이터를 입력하고 불러오는 경우에는 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성 문서를 참조하십시오.
- 직장 데이터를 모두 추가했으면 직원 교대조를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장에 맞는 교대조 정의 문서를 참조하십시오.

직장 평면도 업로드

Drawing eXchange Format(.dxf) 파일로 된 평면도를 업로드하면 공간을 구성하고 직원의 업무 공간 예약을 위해 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

직장 평면도를 사용하여 작업 공간 코어에서 공간을 찾고 예약합니다. 위치 디렉터리 및 Workplace Reservation Management 내에서 맵을 보려면 Mappedin과 Indoor Mapping을 사용합니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.

평면도를 렌더링할 때 문제를 방지하려면 dxf.json 첨부 파일의 크기가 5MB 이하인지 확인하십시오. dxf.json 파일을 다운로드한 다음 파일 속성을 보면 크기를 확인할 수 있습니다. 파일 크기가 5MB 이상이면 다음과 같이 조치를 취할 수 있습니다.

- AutoCAD 디자이너와 함께 공간이 한 줄 또는 여러 줄로 된 텍스트가 아니라 블록으로 표시되는지 확인합니다.
- 블록 참조 속성이 적절히 설정되었는지 확인한 다음 dxf.json 파일을 다시 임포트합니다.
- `com.glide.attachment.max_get_size` 속성을 dxf.json 파일 크기와 같거나 더 큰 크기로 설정합니다. 자세한 내용은 첨부 파일 관리 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 평면도 업로드.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 평면도 관리 양식

필드	설명
번호	평면도를 식별하는 애플리케이션에 의해 자동으로 생성되는 고유 번호입니다.
이름	평면도의 이름입니다. 주: 평면도의 이름은 구체적으로, 일정한 명명 규칙을 만들어서 지으시기 바랍니다.
지역	평면도가 속한 건물의 지리적 위치입니다. 목록을 사용하여 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 지역 목록을 봅니다.
사이트	지역 내의 사무실 또는 캠퍼스 위치입니다. 목록을 사용한 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 사이트 목록을 봅니다.
캠퍼스	사이트에 여러 건물이 있는 경우 캠퍼스의 이름입니다.
건물	캠퍼스에 여러 건물이 있는 경우 특정 건물의 이름입니다.
활성	이 평면도가 활성 상태인지를 표시하는 옵션입니다.
예약 가능	공간 관리자가 직원의 업무 공간 예약을 위해 이 평면도를 사용할 수 있는지를 표시하는 옵션입니다.
그룹별로 관리	도면에 대한 공간 예약을 관리하는 그룹입니다. 목록을 사용한 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 그룹 목록을 봅니다.
관리자	평면도의 공간 예약을 관리하는 그룹의 직장 매니저입니다. 목록을 사용한 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 그룹 관리자 목록을 봅니다.

3. 첨부 파일 아이콘 을 선택한 다음 Drawing eXchange Format(.dxf) 파일을 업로드합니다. .dxf 파일을 첨부하고 평면도를 임포트하면 .dxf 파일이 첨부 파일의 dxf.json 파일로 변환됩니다. 아무 파일도 삭제하지 마십시오. 파일을 삭제하면 평면도가 표시되지 않습니다. 또한 dxf.json

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일의 크기는 5MB 이하여야 합니다. 임포트 프로세스 중에 .dxf 파일에서 더 적은 레이어를 선택하는 것이 좋습니다.

4. 다음을 선택합니다.
5. 오른쪽의 레이어 선택 열에서 평면도에 표시되기를 원하는 레이어를 선택합니다.
   예를 들어 전기실, 부엌, 벽장 등 평면도를 렌더링할 때 표시되기를 원하지 않는 공간이 있을 수 있습니다.
6. 렌더링을 선택합니다.
   평면도가 평면도 미리 보기 탭 아래에 표시됩니다. 커서를 사용하여 평면도를 확대하거나 축소합니다.
7. 다음을 선택합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드에 태그 할당

필드	설명
AutoCAD 태그	공간 필드에 매핑할 태그입니다. 태그는 평면도의 공간을 식별하며 업로드된 .dxf 파일에서 불러옵니다. 표시되는 태그는 레이어 선택 열에서 선택한 태그입니다. 주: AutoCAD 태그를 볼 수 없는 경우 AutoCAD 소프트웨어를 사용하여 텍스트나 텍스트 개체를 블록 참조로 변경할 수 있습니다.
공간 필드	태그를 연결하려는 공간 [sn_wsd_core_space] 테이블의 필드입니다. 예를 들어 ROOM_NAME이라는 이름의 속성을 이름 필드와 연결하고 이 속성이 이름의 두 번째 부분이 되도록 더 높은 순위에 둘 수 있습니다. 공간 필드는 직원에게 할당할 수 있는 평면도의 특정 위치를 의미합니다.
순서	AutoCAD 태그를 공간 필드 매핑에 처리하는 순서를 결정합니다. 주: 숫자가 작을수록 먼저 처리됩니다.

9. 제출을 선택합니다.

결과
새로운 층 레코드가 첨부된 평면도에 생성됩니다. 공간 관련 목록은 이 층의 모든 업무 공간으로 채워집니다.

직장 평면도 업데이트

새로운 평면도를 업로드하여 직장 평면도를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 층.
2. 업데이트할 층을 선택합니다.
3. 평면도 업데이트 관련 링크를 선택합니다.
4. 첨부 파일 관리를 선택하고 현재 평면도 파일을 삭제한 다음 새 평면도 파일을 첨부합니다.
   한 번에 하나의 .dxf 파일만 업로드할 수 있습니다.
5. 다음을 선택합니다.
6. 레이어 선택 열에서 평면도에 표시되기를 원하는 레이어를 선택합니다.
   예를 들어 전기실, 부엌, 벽장 등 평면도를 렌더링할 때 표시되기를 원하지 않는 공간이 있을 수 있습니다.
7. 렌더링을 선택합니다.
   평면도가 평면도 미리 보기 탭 아래에 표시됩니다. 마우스를 사용하여 확대 및 축소합니다.
8. 다음을 선택합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드에 태그 할당

필드	설명
AutoCAD 태그	업로드된 .dxf 파일의 태그로 평면도의 공간이 식별됩니다. 표시되는 태그는 레이어 선택 열에서 선택한 태그입니다. 주: AutoCAD 태그를 볼 수 없는 경우 AutoCAD 소프트웨어를 사용하여 텍스트나 텍스트 개체를 블록 참조로 변경할 수 있습니다.
공간 필드	태그를 연결하려는 공간 [sn_wsd_core_space] 테이블의 필드입니다. 예를 들어 ROOM_NAME이라는 이름의 속성을 이름 필드와 연결하고 이 속성이 이름의 두 번째 부분이 되도록 더 높은 순위에 둘 수 있습니다.
순서	AutoCAD 태그를 공간 필드 매핑에 처리하는 순서를 결정합니다. 주: 숫자가 작을수록 먼저 처리됩니다.

10. 변경 사항 미리 보기를 선택한 다음 변경 사항 미리 보기 탭에서 커밋하기 전에 수행하려는 변경을 검토합니다.
11. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.

- 맵 값이 채워집니다.
- 더 이상 일치하지 않는 기존 공간이 삭제됩니다.
- 이전 공간 이름을 바꾼 경우 이전 이름이 새 이름으로 대체됩니다.
- 모든 예약이 삭제됩니다.

원래 층 기록이 평면도가 첨부된 층 기록으로 업데이트됩니다. 공간 관련 목록도 업데이트됩니다. 변경 사항을 보려면 평면도 업데이트 로그로 이동하십시오.

직장 평면도 업데이트 로그 보기

직장 평면도를 업데이트한 후에는 적용된 모든 변경 사항을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 평면도 업데이트 로그.
   날짜 및 타임 스탬프와 함께 업데이트된 각 평면도에 대한 로그가 나타납니다.
2. 생성된 날짜 링크를 선택하여 로그 기록을 봅니다.
3. 층 링크를 선택하여 층 기록을 봅니다.

직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성

스프레드시트를 통해 모든 업무 공간의 데이터를 작업 공간 코어 애플리케이션으로 벌크 임포트하면 업무 공간마다 중복되는 데이터를 수동으로 입력하지 않아도 되기 때문에 시간과 노력이 절약됩니다.

업무 사이트에 대한 전역 정보가 포함된 스프레드시트를 사용하면 구별되는 공간 정보만 입력하면 됩니다. 지역, 사이트, 건물, 층과 같은 정보를 반복해서 직접 입력하지 않아도 됩니다. 작업 공간 코어 애플리케이션에 입력한 데이터로 Excel 스프레드시트를 만들거나 기존 직장 스프레드시트를 수정할 수 있습니다.

기존 업무 공간 스프레드시트 구성

업무 공간마다 반복되는 정보를 직접 입력할 필요가 없도록 조직의 기존 업무 공간 스프레드시트에서 정보를 사용자 지정합니다. 그런 다음, ServiceNow 인스턴스로 데이터를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
조직의 업무 공간 데이터가 포함된 스프레드시트가 있으면 ServiceNow 인스턴스의 레코드 정보와 일치하도록 사용자 지정해야 합니다.

다음 예는 업무 공간 데이터의 층 정보를 수정하는 방법을 설명합니다. 이 지침을 반복하여 건물, 캠퍼스, 사이트, 지역에 맞게 필드를 대체할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스의 레코드 정보와 일치하도록 스프레드시트의 데이터를 수정합니다.

a. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 층.

b. 원하는 층 레코드를 검색하여 엽니다.

c. 번호 필드의 값을 복사합니다.

d. 이 값을 Excel 스프레드시트에서 "Floor 1" 대신 붙여 넣습니다.

이 예는 미국 플로리다에 있는 플로리다 캠퍼스 2 건물 1의 1층에 속하는 업무 공간에 대해 다음과 같은 샘플 항목을 사용합니다.

- FLOR0001694는 1층을 나타냅니다.
- BLDG0001028은 건물 1을 나타냅니다.
- CMPS0001013은 플로리다 캠퍼스 2를 나타냅니다.
- SITE0001007은 플로리다를 나타냅니다.
- RGIN0001002는 미국을 나타냅니다.

주:
영역 열은 필수가 아니므로 제외할 수 있습니다. 이 열을 비워두는 대신 더미 값을 입력하십시오.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. 업무 공간 스프레드시트에서 이름 열에 개별 업무 공간 정보를 추가합니다.

3. 스프레드시트를 저장합니다.

직장 데이터 스프레드시트 생성

작업 공간 코어에 입력한 데이터로 Microsoft Excel 스프레드시트를 생성하면 각 업무 공간의 건물 이름이나 사이트와 같은 전역 정보를 직접 입력하지 않아도 됩니다. 그런 다음, ServiceNow 인스턴스로 데이터를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
업무 사이트 수가 많으면 각 업무 공간의 사이트나 건물 이름과 같은 전역 정보를 직접 입력할 필요가 없도록 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있는 스프레드시트를 생성하는 것이 좋습니다.

주:
조직에 대한 기존 업무 공간 스프레드시트가 이미 있으면 기존 업무 공간 스프레드시트 구성의 지침에 따라 스프레드시트를 사용자 지정하여 데이터를 익스포트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리.
2. 데이터를 반복하려는 가장 작은 단위의 모듈을 선택합니다.

   예를 들어 지역, 사이트, 건물, 층에 대한 전역 정보 레코드를 만들었으면 층을 선택합니다.

3. 옵션: 표시할 열을 사용자 지정합니다.
   예를 들어 조직에 캠퍼스가 없으면 캠퍼스 열을 비워두는 대신 더미 값을 입력하여 이를 숨기도록 선택할 수 있습니다.
4. 원하는 열을 누른 상태에서 선택(또는 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭)하고, 익스포트를 선택한 후, **Excel(.xlsx)**을 선택하여 데이터를 내보냅니다.
   애플리케이션에서 데이터가 익스포트되어 Excel 파일로 다운로드할 수 있습니다.
5. 다운로드를 선택합니다.
6. 업무 공간 스프레드시트에서 이름 열에 개별 업무 공간 정보를 추가합니다.
7. 스프레드시트를 저장합니다.

다음에 수행할 작업
Excel 스프레드시트의 업무 공간 데이터 임포트

Excel 스프레드시트의 업무 공간 데이터 임포트

Excel 스프레드시트의 업무 공간 데이터를 작업 공간 코어 애플리케이션으로 임포트합니다.

시작하기 전에
다음을 완료합니다. 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 기존 테이블을 선택합니다.
3. 임포트 세트 테이블 필드에서 대기 공간 **[sn_wsd_core_space_staging]**을 선택합니다.
4. 임포트의 소스 필드에서 파일을 선택합니다.
5. 파일 선택을 선택하고 소스 Excel 스프레드시트를 선택합니다.
6. 옵션: 시트 번호 필드에 워크시트 번호를 지정하고 헤더 행 필드에 헤더 행 번호를 지정합니다.
7. 제출을 선택합니다.
   이제 임포트한 데이터를 새 임포트 세트 테이블에서 사용할 수 있습니다.
8. 변환 실행을 선택합니다.

   중요사항:
   임포트 세트 필드에 sn_wsd_core_space_staging이 표시되고 선택한 맵이 공간 변환 맵 - sn_wsd_core_space인지 확인합니다.

9. 변환을 선택합니다.
10. 옵션: 다음으로 이동하여 데이터 기록이 공간 테이블로 임포트되었는지 확인합니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 공간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

임포트 실행

변환 맵 생성

공간 유형 구성 추가

직장에서 사용할 수 있는 다양한 유형의 공간을 구성합니다. 다양한 공간 유형에 따라 공간을 추가할 수 있습니다. 공간 유형을 사용하면 직원이 Mappedin 평면도에서 사용할 수 있는 다양한 유형의 공간을 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 공간 유형 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 유형 양식

필드	설명
이름	공간 유형의 설명이 포함된 이름입니다.
코드	공간 유형의 코드입니다. 코드는 이름일 수도 있습니다.
테이블	공간 유형의 테이블입니다. 이 필드는 자동으로 공간 **[sn_wsd_core_space]**으로 설정됩니다. 공간 유형이 방이면 방 **[sn_wsd_core_room]**을 선택합니다.
애플리케이션	공간 유형의 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. **Workplace Safety Management**가 선택되어 있어야 합니다.
활성	공간 유형을 활성화하는 옵션입니다.
다음에 사용할 수 있음	공간 유형을 사용할 수 있는 사용자 유형을 지정하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
공간 유형이 구성됩니다. 공간 또는 유형 매핑을 생성하는 동안 이 공간 유형을 선택할 수 있습니다.

직원을 지정된 업무 공간에 매핑

작업 공간 코어에서 직원을 지정된 업무 공간 위치에 매핑하면 해당 상세 정보를 예약 요청에 자동으로 채우고, 자동 할당 기능을 활성화한 경우 업무 공간 자동 할당을 이용할 수 있습니다.

원격 근무를 시작하기 전에 지정된 업무 공간이 있었던 직원들을 위해 사용자 프로필과 지정된 업무 공간 세부 정보 간의 매핑을 생성합니다. 이 매핑이 업무 공간 세부 정보를 예약 요청에 채워주므로 직원은 수작업으로 정보를 입력할 필요가 없습니다.

시스템 관리자가 자동 할당 기능을 사용하도록 설정했다면 모든 직원에 대한 업무 공간 매핑 역시 직원이 예약 요청을 할 때 지정된 업무 공간이 자동으로 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지정된 업무 공간을 직원에게 자동으로 할당하기 위해 사용자 직장 프로파일 [sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블의 데이터가 사용됩니다.

- 사용자의 지정된 공간을 사용할 수 있는 경우 이 공간은 해당 직원을 위해 예약됩니다.
- 지정된 공간을 요청한 날짜 또는 시간에 사용할 수 없는 경우, 애플리케이션은 직원의 직장에서 사용 가능한 공간을 영역 > 층 > 건물 > 캠퍼스 > 사이트 > 지역 순서로 검색하고 예약합니다.

  예를 들어 직원의 지정된 영역에 사용 가능한 공간이 없는 경우 애플리케이션은 해당 영역의 층에서 사용 가능한 공간을 찾아 예약합니다.

지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑

작업 공간 코어에서 기존에 지정된 업무 공간을 직원 사용자 프로파일에 매핑합니다. 이 매핑은 직원을 위한 업무 공간을 자동으로 할당하기 위해 사용되므로 예약을 요청할 때 업무 공간을 수동으로 선택할 필요가 없습니다.

시작하기 전에

- 직장 관리자가 직장 데이터 설정을 완료했는지 확인합니다. 자세한 내용은 직장 데이터 제공 문서를 참조하십시오.
- 모든 직원의 지정된 직장에 대한 정보가 있는지 확인합니다.
- 탐색 필터에 sn_wsd_core_workplace_profile.list를 입력하여 사용자 직장 프로파일 [sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블로 이동할 수도 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

모든 직원 및 지정된 직장에 대한 매핑을 생성합니다. 또한 직원의 직장 데이터를 쉽게 임포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Easy Import 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 직장 프로파일.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 직장 프로파일 양식

필드	설명
직원	직장 매핑을 생성하고자 하는 직원입니다.
직장 위치	직원에 대해 지정된 직장입니다.
활성	이 직장 매핑이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다.
직원 위치 개인정보 보호 활성화	직장 프로파일에 대한 위치 개인정보 기본 설정을 설정하는 옵션입니다. 다음 사항에 유의하십시오. ○ 직장 프로파일에 다른 개인정보 설정을 적용하려는 경우에만 이 옵션을 설정하십시오. ○ 기본적으로 직장 프로파일이 할당된 건물에 설정된 위치 개인정보 기본 설정이 고려됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 건물에 위치 개인정보 기본 설정이 없는 경우 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 기본 설정이 고려됩니다. ○ 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다. 각 필드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 위치 개인정보 보호 설정 및 영향

4. 제출을 선택합니다.
5. 관리하는 직장의 모든 직원을 위한 절차를 반복합니다.

결과
사용자 직장 프로파일[sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블이 모든 새 프로파일로 채워집니다.

직원에게 직장 사용자 역할 할당

사무실 근무 복귀를 준비하는 특정 국가에서만 직장 사용자 역할을 직원에게 할당하도록 작업 공간 코어에서 규칙을 설정합니다.

시작하기 전에
모든 직원의 사용자 프로파일에 필요한 상세 정보가 있는지 확인하십시오. 다음으로 이동하여 직원 사용자 프로파일을 검토할 수 있습니다. 사용자 관리 〉 사용자.

필요한 역할: admin 또는 sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 관리자.
2. 클라이언트 역할 할당 규칙을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 클라이언트 역할 규칙 양식

필드	설명
이름	이 할당 규칙의 고유한 이름입니다.
역할	이 값은 직장 사용자 역할(sn_wsd_core.workplace_user)로 자동 생성됩니다.
활성	이 할당 규칙이 활성 상태인지를 표시하는 옵션입니다.
조건	사용자 프로파일이 일치해야 하는 필터 조건을 추가하는 옵션입니다. 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. OR 절을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블	조건을 빌드해야 하는 테이블입니다. 이 필드는 sys_user로 자동 선택됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
직장 사용자 역할이 할당됩니다. 이 테이블에서 기록이 생성되거나 업데이트되면 백그라운드에서 역할 할당 프로세스가 트리거됩니다.

직장에 맞는 교대조 구성

작업 공간 코어 애플리케이션에서 귀사에 맞게 교대조를 구성하면 해당 일정에 직원과 업무 공간을 할당하여 직장을 효율적으로 계획하고 관리할 수 있습니다.

직장에 맞는 교대조 정의

작업 공간 코어에서 특정 일정에 따라 교대조를 정의하면 영역 또는 직장을 지정하고 각 교대조에 직원을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터 제공.
- 다음 정보가 있는지 확인하십시오.
  - 적절한 교대조 일정
  - 이 교대조의 사무실에서 운영해야 하는 직원의 데이터
  - 이 교대조가 사용할 수 있도록 제공할 직장 데이터

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

나중에 직장 관리자가 직원이 할당된 교대조에 따라 직원의 직장을 예약할 수 있습니다.

귀사에서 교대조로 업무를 구성하지 않는 경우, 애플리케이션에서 기본적으로 사용 가능한 일반 교대조 일정을 사용할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 교대조 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 새로 작성.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 교대조 추가를 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

교대조 양식

필드	설명
이름	교대조의 이름(예: 아침 교대조)입니다.
일정	교대조의 일정입니다. 일반 교대조 일정은 일반 교대조를 선택합니다. 교대조 일정을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 일정 정의 를 참조하십시오.
소유자	이 교대조 시간 동안 활동을 모니터링하는 교대조 소유자입니다.
상태	교대조의 상태입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다. ○ 초안: 교대조 상세 정보가 미완료 상태임을 나타냅니다. ○ 준비됨: 교대조가 할당할 준비가 되었음을 나타냅니다. ○ 취소됨: 교대조가 취소되었음을 나타냅니다.
시작	이 교대조가 활성화되는 날짜입니다.
끝	이 교대조가 활성 상태로 유지되는 마지막 날짜입니다.
지역	직장 사이트의 지역입니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 사이트 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물이 있는 곳의 캠퍼스의 이름입니다.
건물	사무실 층이 있는 건물의 이름입니다.
층	영역이 있는 층 번호 또는 이름입니다.
영역	이 교대조 시간 동안 운영 및 사용하도록 활성화된 영역입니다.
사용자	이 교대조에 할당된 직원입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 필드는 작업 공간 서비스 포털에만 표시됩니다.
위치	이 교대조 시간 동안 예약에 사용할 수 있는 직장입니다. 이 필드는 작업 공간 서비스 포털에만 표시됩니다.

주:

- 이 교대조를 캠퍼스의 모든 사무실 건물에 적용할 수 있는 경우에는 건물, 층, 영역 필드를 비워둘 수 있습니다. 교대조와 교대조의 일정은 이 캠퍼스와 관련된 건물, 층, 영역의 모든 기록에 자동으로 적용됩니다.
- 직원이 교대조 예약을 요청하는 경우에는 직원이 선택한 날짜에 활성 상태인 교대조만이 예약 양식에 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 교대조 양식에 액세스한 경우에는 검증 페이지에서 다른 교대조를 정의하거나 기존 교대조를 모두 볼 수 있습니다.

결과

다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 교대조 목록에 교대조가 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.

교대조를 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두 을 클릭하고 삭제할 교대조를 선택합니다.
- 양식에서 삭제를 클릭합니다.
- 확인 창에서 삭제를 클릭합니다.

  교대조가 삭제됩니다.

다음에 수행할 작업

작업 공간 서비스 포털을 사용하여 교대조를 생성한 경우에는 직장 예약을 직접 생성할 수 있습니다.

나중에 이 교대조와 관련된 직원, 직장, 유지관리 작업 등의 기타 정보를 구성할 수 있습니다.

- 교대조에 더 많은 직원을 할당합니다.
- 더 많은 직장을 교대조와 연결합니다.
- 작업을 교대조와 연결합니다.

교대조에 직원 할당

작업 공간 코어에서 직원을 교대조와 연결하면 자신이 할당된 교대조의 사무실에서만 운영할 수 있습니다. 나중에 직장 매니저가 직원이 할당된 교대조에 따라 직원의 업무 공간을 예약할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 이 교대조의 사무실에서 운영할 직원에 대한 데이터가 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 직원을 추가할 교대조를 엽니다.
3. 사용자 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 이 교대조의 사무실에서 운영해야 하는 직원을 모두 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
이 교대조에 할당된 모든 직원에게 교대조 상세 정보로 미리 구성된 이메일이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
영역 및 공간을 교대조와 연결.

영역 및 공간을 교대조와 연결

작업 공간 코어에서 업무 영역 및 공간을 교대조와 연결하면 해당 교대조만 사용할 수 있습니다. 나중에 직장 매니저가 해당 교대조에서 활동하는 직원을 위해 해당 직장을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 이 교대조가 직장을 사용할 수 있도록 하기 위한 데이터가 있어야 합니다.
- glide.ui.list.allow_extended_fields 시스템 속성이 **true**로 설정되어 있는지 확인하십시오. 그래야 영역 또는 공간을 추가할 때 필터 기준이 적절히 표시됩니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 직원을 추가할 교대조를 엽니다.
3. 위치 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 이 교대조가 사용할 수 있도록 모든 영역 및 공간을 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
직원을 위한 직장 예약 만들기.

소유한 직장 교대조 관리

소유한 직장 교대조를 작업 공간 코어에서 검토하고 필요하면 교대조 상세 정보를 업데이트합니다. 이러한 교대조와 연결된 업무 공간에 제출된 예약과 요청을 모니터링할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

소유한 교대조의 상세 정보 업데이트

소유한 직장 교대조의 상세 정보를 작업 공간 코어에서 검토 및 수정합니다. 일반적인 교대조 상세 정보를 수정하고 교대조와 연결된 직원 또는 직장을 추가 또는 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리.
2. 내 소유를 선택합니다.
3. 상세 정보를 보려는 교대조를 엽니다.
4. 옵션: 교대조 상세 정보를 수정합니다.

   a. 교대조 양식에서 상세 정보를 편집합니다.

교대조 양식

필드	설명
이름	교대조의 이름입니다.
일정	교대조의 일정입니다. (Optional) 일반 교대조 일정은 일반 교대조를 선택합니다.
소유자	이 교대조 시간 동안 활동을 모니터링하는 교대조 소유자입니다. (Optional) 다른 사용자를 선택하면 이 교대조에 접근할 수 없게 됩니다.
상태	교대조의 상태입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다. ▪ 초안: 교대조 상세 정보가 미완료 상태임을 나타냅니다. ▪ 준비됨: 교대조가 할당할 준비가 되었음을 나타냅니다. ▪ 취소됨: 교대조가 취소되었음을 나타냅니다.
지역	직장 사이트의 지역입니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 사이트 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물이 있는 곳의 캠퍼스의 이름입니다.
건물	사무실 층이 있는 건물의 이름입니다.
층	영역이 있는 층 번호 또는 이름입니다.
영역	이 교대조 시간 동안 운영 및 사용하도록 활성화된 영역입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 교대조를 캠퍼스의 모든 사무실 건물에 적용할 수 있는 경우에는 건물, 층, 영역 필드를 비워둘 수 있습니다. 교대조와 교대조의 일정은 이 캠퍼스와 관련된 건물, 층, 영역의 모든 기록에 자동으로 적용됩니다.

b. 업데이트를 선택합니다.

5. 옵션: 이 교대조에 할당된 직원 목록을 수정합니다.

a. 사용자 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

b. 사용자를 추가 또는 제거합니다.

6. 옵션: 이 교대조와 연결된 업무 공간 목록을 수정합니다.

a. 위치 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

b. 영역 및 공간을 추가 또는 제거합니다.

소유한 교대조에 대한 직장 예약 검토

소유한 교대조에 대해 제출된 직장 예약 및 예약 요청을 작업 공간 코어에서 검토합니다. 보류 중인 요청을 파악하고 직장 매니저와 협업하여 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

프로시저

1. 직원의 예약 요청 또는 직장 매니저의 직장 예약으로 이동합니다.

2. 교대조에 대해 요청되었거나 제출된 모든 예약을 검토합니다.

3. 옵션: 예약 기록을 열어 상세 정보를 봅니다.

(Optional) 직원에 대한 다른 업무 공간을 할당하거나 예약 날짜를 변경하는 등 예약을 변경하려면 직장 매니저에게 연락하여 변경 사항을 요청하십시오.

4. 옵션: 직원 요청을 볼 때는 직장 매니저와 함께 해결할 수 있도록 보류 중 상태인 모든 요청을 메모하십시오.

직원을 위한 직장 예약 관리

작업 공간 코어에서 직원이 사용 가능한 영역 또는 공간을 예약하고 보류 중인 예약 요청을 검토하여 직원들이 직장에 복귀할 때 사회적 거리두기 지침을 준수하도록 보장할 수 있습니다. 예약을 만들면 직원이 접근할 수 있는 위치에 대한 알림이 전송됩니다. 또한 Workplace Service Delivery는 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 더 많은 고급 직장 예약 옵션을 제공합니다.

직원을 위한 직장 예약 만들기

직장 영역 예약

직장 매니저로서 직원을 위해 사무실 건물의 층에 위치한 영역을 예약할 수 있습니다. 직원이 사무실로 복귀하면 예약된 영역의 모든 공간에서 근무할 수 있습니다. 직장의 영역에 만들 수 있는 직원 예약 수는 영역에 대해 정의된 용량에 따라 달라집니다. 영역의 용량 필드가 **0**으로 설정되었거나 비어 있는 경우 해당 영역에 대한 예약을 수행할 수 없습니다.

단일 공간 예약 만들기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정의한 교대조를 사용하여 하루 또는 여러 날짜에 걸쳐 직원을 위한 공간 예약을 생성할 수 있습니다.

공간 예약 일괄 생성

특정 날짜 범위에 대해 교대조에 할당된 여러 직원을 위한 예약을 한 번에 일괄적으로 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 이 기능을 사용하여 모두 같은 교대조에 할당할 특정 부서의 직원을 위한 예약을 생성할 수 있습니다.

직원 공간 예약에 대한 하위 예약 기록

직원의 직장을 예약할 때 예약은 지정한 기간에 해당하는 모든 근무일에 대한 하위 예약 기록을 생성합니다. 적용 날짜 수는 예약에 대해 선택한 교대조 일정에 따라 결정됩니다. 처음에 생성한 예약은 상위 예약 기록이 됩니다.

하위 예약이 기존 예약의 지정된 기간 중에 하루라도 상충하는 날짜가 있으면 해당 날짜에 대한 하위 예약은 생성되지 않습니다. 해당 날짜에 대해서는 수동으로 다른 직장 예약을 생성할 수 있습니다.

Mark Andrews의 오후 교대조 근무를 위해 직장 2CN1612를 2020-06-01~2020-06-10 기간으로 예약하는 경우를 예로 들어보겠습니다. Mark Andrews를 위한 직장 2CN1612 예약의 하위 예약 기록 8개가 2020-06-01~2020-06-10 기간에 해당하는 영업일에 생성됩니다. 하지만 다른 직원인 Jane Doe를 위한 업무 공간 2CN1612 예약이 2020-06-08에 이미 존재하는 경우에는 2020-06-08에 Mark Andrews를 위한 하위 예약이 생성되지 않습니다. 2020-06-08에는 Mark Andrews를 위해 다른 직장 예약을 수동으로 생성할 수 있습니다.

나중에 상위 예약의 상세 정보를 업데이트하는 경우에는 과거 날짜가 있는 하위 예약을 제외한 모든 하위 예약이 이에 따라 업데이트됩니다.

직원의 공간 예약 요청 작업

직원이 특정 기간에 사용할 직장을 요청한 후 관리자가 요청을 승인하면 애플리케이션은 요청된 공간의 사용 가능 여부를 확인합니다. 지정된 기간 전체 또는 해당 기간 중 하루라도 직장을 사용할 수 없는 경우 요청이 보류 중 상태로 이동합니다. 직장 관리자는 보류 중인 예약 요청을 검토하고 직원에게 다른 직장을 할당하여 요청을 완료할 수 있습니다.

직장 영역의 용량 정의

작업 공간 코어에서 직장의 영역 용량을 설정하면 해당 영역을 예약할 수 있게 됩니다. 용량을 통해 안전 지침을 보장할 수 있도록 해당 영역의 직장 예약을 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터를 추가합니다.
- 직장 영역의 최대 용량에 대한 상세 정보가 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 영역.
2. 용량을 추가하려는 영역을 엽니다.
3. 영역 양식에서 용량 필드에 값을 입력합니다.
   예를 들어 물리적 거리두기 지침에 따라 해당 영역에 8명만을 안전하게 수용할 수 있다면 값에 8을 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원을 위한 직장 예약 만들기

정의한 교대조 및 교대조 일정을 사용하여 작업 공간 코어 애플리케이션에서 직원을 위한 직장 예약을 생성합니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 교대조에 직원 할당.
- 영역 및 공간을 교대조와 연결.
- 직장 영역의 용량 정의.
- 직장에 직원과 직장의 매핑을 보여주는 데이터가 있는지 확인하십시오.

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

하루 또는 여러 날짜에 걸쳐 할당된 교대조에 따라 직원의 직장을 예약합니다.

다음으로 이동하여 예약 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 예약 〉 새로 작성.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 공간 예약을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 양식

필드	설명
교대조	이 예약에 해당하는 교대조입니다.
위치	이 예약에 해당하는 영역 또는 공간입니다.
요청 대상	이 예약에 해당하는 직원입니다.
시작 날짜	예약 적용 시작 날짜와 시간입니다.
종료 날짜	예약 적용 종료 날짜와 시간입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 예약 양식에 액세스했다면 검증 페이지에서 다른 예약을 생성하거나 기존 예약을 모두 볼 수 있습니다.

결과

- 공간을 예약한 경우에는 지정된 기간에 해당하는 모든 항목에 대해 하위 예약 기록이 생성됩니다.
- 예약 상세 정보가 포함된 미리 구성된 이메일이 교대조 소유자 및 예약한 직장을 사용할 직원에게 전송됩니다.
- 다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 예약 목록에 예약이 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 예약 〉 모든 예약.

여러 직원을 위한 직장 예약 만들기

하루 또는 여러 날짜에 걸쳐 교대조에 할당된 모든 직원을 위한 직장 일괄 예약을 자동으로 생성합니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 교대조에 직원 할당.
- 영역 및 공간을 교대조와 연결.
- 교대조와 관련된 위치의 수가 교대조에 할당된 직원 수보다 큰지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 일괄 예약을 생성하려는 교대조를 엽니다.
3. 대량 예약 생성을 선택합니다.
4. 시작 날짜 및 종료 날짜 필드에서 날짜 범위를 선택합니다.
   하루에 대한 대량 예약을 생성하려는 경우에는 시작 날짜와 종료 날짜를 같은 날짜로 설정하면 됩니다. 그렇지 않은 경우에는 날짜 범위를 설정하십시오.
5. 확인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
이 교대조에 있는 직원에 대한 예약은 입력한 날짜에 대한 교대조와 관련된 위치에 대해 생성됩니다. 다음으로 이동하여 이러한 예약을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 예약 〉 모든 예약.

보류 중인 직장 예약 요청 검토

작업 공간 코어에서 직원의 보류 중인 직장 예약 요청을 검토하고 사용 가능한 직장을 할당하여 이러한 요청을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 요청 〉 보류 중.
2. 해결하려는 보류 중인 요청을 엽니다.
3. 상위 예약인 관련 예약 기록을 다음과 같은 방법으로 엽니다.
   a. 예약 필드 옆의 정보(ⓘ) 아이콘을 선택합니다.
   b. 원하는 요청의 기록 열기를 선택합니다.
4. 요청 중인 직장 위치, 시작 및 종료일, 해당 기간에 확인된 예약 건수 등의 예약 상세 정보를 예약 양식에서 검토합니다.
   이 상세 정보에서 요청된 위치에 대한 직원의 예약이 누락된 일 수와 날짜를 검토할 수 있습니다.
5. 요청된 위치에 대한 예약이 누락된 날짜가 하루라도 있는 경우, 보류 중인 요청을 조정하여 원하는 날짜 중 누락된 모든 날짜에 대한 직장을 할당합니다.
   - 상위 예약의 직장 위치를 모든 날짜에 사용 가능한 직장으로 변경합니다. 이렇게 하면 해당하는 모든 향후 하위 예약에 대한 위치도 업데이트됩니다.
     a. 직장 위치 필드에서 다른 위치를 선택합니다.
     b. 업데이트를 선택합니다.
   - 예약이 누락된 특정 날짜에 직원을 위해 새로운 직장 위치를 예약하기 위한 하위 예약을 생성합니다.
     a. 예약 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
     b. 시작 및 종료 필드에서 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다.
     c. 직장 위치 필드에서 위치를 선택합니다.

        공간 목록에는 요청한 날짜에 사용할 수 있는 위치가 표시됩니다.

     d. 제출을 선택합니다.
6. 예약이 누락된 모든 날짜를 해결하면 보류 중인 직장 상태를 완료 종결로 업데이트합니다.
7. 옵션: 해결하려는 모든 보류 중인 직장 요청에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

결과
직장 요청 상태가 완료 종결로 업데이트되면 예약 정보가 직장 요청의 메모 필드에 채워집니다.

직장의 도착 설정 및 추적

직장 매니저는 직원의 사무실 입장에 시차를 줄 수 있도록 작업 공간 코어에서 정의한 용량을 바탕으로 직장의 여러 위치에 대한 도착 시간 간격을 설정할 수 있습니다. 그러면 직원들은 정의된 도착 시간대에서 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저는 직장의 입구 및 출구, 엘리베이터, 체육관, 카페테리아 등 다양한 위치에 대한 도착 시간과 용량을 정의할 수 있습니다. 그러면 직원들은 사용 가능한 시간대가 있는 위치에 도착을 예약할 수 있습니다.

예를 들어 카페테리아 도착 시간을 12:00, 13:00, 14:00, 15:00로 정의하고 각 시간대에 대한 용량을 15로 설정한다고 가정해 보겠습니다. 최대 15명의 직원이 원하는 날짜의 각 시간대에 대해 카페테리아 도착 시간을 예약할 수 있습니다.

직장의 도착 시간 간격을 설정하면 사무실 출입, 엘리베이터 사용, 점심식사 픽업, 체육관 사용 등 직원의 활동을 쉽게 지원할 수 있으며 직원이 임의의 위치에서 줄을 길게 서고 기다리거나 많은 직원이 모이게 되는 상황을 방지할 수 있습니다.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.3부터는 애플리케이션에 시간대를 도입했습니다. 작업 공간 코어 2.2 버전 이전에서 생성된 모든 도착 일정은 업그레이드 후 비활성화됩니다.

직원을 위한 직장 도착 일정 정의

작업 공간 코어에서 직장의 다양한 위치에 대한 도착 시간대를 정의하고 각 시간대별 용량을 표시합니다. 도착 일정을 수립하면 직원들이 해당 위치에 안전하게 시차를 두고 입장할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터를 추가합니다.
- 직장의 위치에 대한 도착 일정 데이터가 있는지 확인합니다.
- 시간대가 도착에 사용되는 건물의 표준 시간대로 설정되어 있는지 확인하십시오.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.3부터는 애플리케이션에 시간대를 도입했습니다. 작업 공간 코어 2.2 버전 이전에서 생성된 모든 도착 일정은 업그레이드 후 비활성화됩니다. 기존 고객과 신규 고객 모두 기존 도착 일정을 활성 상태로 설정하려면 기존 도착 일정에 대해 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대를 설정합니다.

   주:
   층, 영역 또는 공간에 대한 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 경우 해당 층, 영역, 공간이 위치한 건물을 선택하십시오.

   a. 이동 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리.
   b. 도착 슬롯을 예약하는 위치를 기준으로 건물, 층, 영역 또는 공간을 선택합니다.
   c. 시간대를 설정하려는 건물, 층, 영역 또는 공간을 선택합니다.
   d. 건물 시간대를 설정합니다.
      - 건물을 선택한 경우 시간대 필드에서 시간대를 설정합니다.
      - 양식에서 층, 영역 또는 공간을 선택한 경우 건물 필드 옆에 있는 미리 보기 아이콘(ⓘ)을 선택합니다.
        - 대화 상자에서 기록 열기를 선택합니다.
        - 건물 양식의 시간대 필드에서 시간대를 설정합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 건물 및 연결된 층, 영역 또는 공간에 생성된 모든 활성 도착 일정이 비활성화됩니다. 이 일정과 관련된 향후 도착 요청이 취소됩니다.

f. 표시되는 경고에서 확인을 선택합니다.

2. 세션의 시간대를 건물의 표준 시간대로 변경합니다.

주:
sn_wsd_core.workplace_manager 역할이 **glide.timezone_changer.roles** 속성에 포함되어 있는지 확인합니다. 포함되지 않은 경우 시간대를 변경할 수 있도록 시스템 관리자에게 역할을 포함해 달라고 요청하십시오.

a. 인스턴스 헤더에서 설정 아이콘( )을 선택합니다.

b. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대로 시간대 필드를 설정합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 직장 도착 일정.

2. 도착 일정 생성을 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

도착 일정 양식

필드	설명
직장 위치	도착 시간을 예약하려는 건물, 층, 영역 또는 공간을 선택합니다.
도착 일정 시간	이 위치에 직원이 도착할 수 있는 시간(시, 분, 초)입니다. 예를 들면 12 30 00과 같은 형식입니다.
활성	이 예약 시간이 활성 상태인지를 나타내는 옵션입니다. 활성으로 표시되면 이 예약 시간은 사용 가능한 시간대 목록에 매일 표시됩니다.
용량	이 시간대에 이 위치에 도착하도록 예약할 수 있는 직원의 최대 수입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
이 직장 위치에 대해 표시된 시간 및 용량에 대한 도착 일정이 생성됩니다. 다음으로 이동하여 도착 일정을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 도착 일정 〉 도착 일정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 위치에 도착 시간 예약

직원이 줄을 길게 서지 않고 위치에 안전하게 입장할 수 있도록 작업 공간 코어에서 직장의 위치에 대한 도착을 예약합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 도착을 예약하려면 다음이 있어야 합니다. Now# Mobile 앱.

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 ServiceNow# 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

모바일 장치를 사용하여 도착 예약 양식에 액세스할 수도 있습니다. Now Mobile 앱에서 다음으로 이동합니다. 서비스 〉 **Workplace Safety Management**.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 도착 예약을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

도착 예약 양식

필드	설명
엔트리포인트	도착을 예약하려는 위치입니다.
건물 시간대	선택한 엔트리포인트의 건물에 대한 시간대입니다.
날짜	도착 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
도착 시간	도착 시간입니다. 시간은 24시간 형식으로 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과
도착 요청이 생성됩니다. 도착 요청 상세 정보를 표시하기 위해 웹 페이지나 모바일 화면이 새로 고쳐집니다.

다음에 수행할 작업
언제든지 도착 예약 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

1. 플랫폼에 따라 다음 중 하나를 수행하여 요청을 확인합니다.
   - 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
   - Now Mobile의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 내 요청 섹션으로 스크롤하여 요청을 봅니다.
2. 도착을 취소하려는 경우에는 도착 요청을 선택하고 도착 취소를 선택합니다.

직장 도착 일정 업데이트

건물 표준 시간대를 정의하고, 도착 일정의 수용 가능량을 변경하고, 일정을 활성 또는 비활성으로 설정합니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터를 추가합니다.
- 직장 위치에 대한 도착 일정 데이터가 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시간대가 도착에 사용되는 건물의 표준 시간대로 설정되어 있는지 확인하십시오.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.3부터는 애플리케이션에 시간대를 도입했습니다. 작업 공간 코어 2.2 버전 이전에서 생성된 모든 도착 일정은 업그레이드 후 비활성화됩니다. 기존 고객과 신규 고객 모두 기존 도착 일정을 활성 상태로 설정하려면 기존 도착 일정에 대해 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대를 설정합니다.

   주:
   층, 영역 또는 공간에 대한 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 경우 해당 층, 영역, 공간이 위치한 건물을 선택하십시오.

   a. 도착 일정을 업데이트하는 경우 다음을 수행하십시오.
      i. 직장 위치 필드 옆에 있는 직장 위치 정보 아이콘()을 선택합니다.
      ii. 대화 상자에서 기록 열기를 선택합니다.
      iii. 직장 위치 값이 층, 영역 또는 공간이면 건물 필드 옆의 직장 위치 정보 아이콘()을 선택합니다.
   b. 건물 양식의 시간대 필드에서 시간대를 설정합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.

      주:
      이 건물 및 연결된 층, 영역 또는 공간에 생성된 모든 활성 도착 일정이 비활성화됩니다. 이 일정과 관련된 향후 도착 요청이 취소됩니다.

   d. 표시되는 경고에서 확인을 선택합니다.
2. 세션의 시간대를 건물의 표준 시간대로 변경합니다.

   주:
   sn_wsd_core.workplace_manager 역할이 **glide.timezone_changer.roles** 속성에 포함되어 있는지 확인합니다. 포함되지 않은 경우 시간대를 변경할 수 있도록 시스템 관리자에게 역할을 포함해 달라고 요청하십시오.

   a. 인스턴스 헤더에서 설정 아이콘()을 선택합니다.
   b. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대로 시간대 필드를 설정합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 도착 일정.
2. 도착 일정을 선택합니다.
3. 업데이트하려는 도착 일정을 선택합니다.

   주:
   연결된 도착 요청이 있는 경우 도착 일정의 직장 위치 또는 도착 일정 시간 필드를 업데이트할 수 없습니다. 변경된 직장 위치 또는 도착 일정 시간 필드에 대해 새 도착 일정을 생성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 일정을 활성화하려면 활성 옵션을 선택합니다.
5. 용량을 변경하려면 용량 필드를 편집합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
도착 일정이 업데이트되었습니다.

직장 예약하기

사무실 복귀 준비가 되면 작업 공간 코어에서 직장을 예약합니다. 직장을 1일 이하로 직접 예약하거나 지정된 기간 동안 사용할 직장을 요청할 수 있습니다. 예약 요청이 승인 및 확인되면 예약 상세 정보에 대한 알림이 전송됩니다.

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

직장 예약

직원은 작업 공간 서비스 포털 또는 Now# Mobile 앱을 사용하여 직장 예약을 요청할 수 있습니다.

예약 시 사용 가능한 영역을 선택하거나 접근하려는 사용 가능한 공간을 선택할 수 있습니다. 영역을 예약한 경우에는 사무실로 복귀했을 때 해당 영역의 모든 가용 공간에서 근무할 수 있습니다.

조직에서 정의한 교대조 일정에서 원하는 교대조를 선택할 수 있습니다. 조직에서 교대조를 사용하지 않는 경우에는 사용자 지정 기간을 선택할 수 있습니다. 조직 가이드라인에 따라 예약 요청은 승인을 받아야 할 수도 있습니다.

주:
직장을 사용해야 하는 기간이 1일 이하인 경우에는 직접 예약할 수 있으므로 요청을 제출하고 승인받을 필요가 없습니다.

작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 통해 모든 예약 요청의 상태와 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

공간 예약 요청 상태

공간 예약 요청을 제출하면 승인 담당 관리자 또는 직장 매니저가 행하는 작업에 따라 상태가 변경됩니다. 사용자는 해당 변경에 대한 이메일 알림을 받습니다.

모바일 장치에 Now# Mobile 앱을 설치하면 예약 요청에 대한 푸시 알림도 받게 됩니다.

- 관리자가 요청에 대한 조치를 취하지 않은 경우 요청은 승인 대기 중 상태로 유지됩니다.
- 관리자가 요청을 승인하고 사용 가능한 공간이 확인되면 요청 상태는 완료 종결로 변경됩니다.
- 관리자가 요청을 거부하면 요청 상태는 미완료 종결로 변경됩니다.
- 관리자가 요청을 승인하지만 전체 기간 또는 일부 기간 동안 요청한 공간을 사용할 수 없는 경우에는 요청 상태가 보류 중으로 변경됩니다.

  직장 매니저와 함께 후속 조치를 취하여 새 공간을 할당받고 보류 중인 공간 요청을 해결할 수 있습니다.
- 요청을 취소하면 요청 상태는 취소됨으로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 날짜에 걸친 직장 예약 요청

작업 공간 코어를 사용하여 사무실에 복귀하려는 일정 동안 사용할 직장의 예약을 요청합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 직장 예약을 요청하려면 모바일 장치를 설치해야 합니다. Now# Mobile 앱.

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

정의된 교대조 일정 또는 사무실에서 근무하려는 특정한 사용자 지정 기간 동안 직장 예약을 요청합니다.

모바일 장치를 사용하여 예약 양식에 액세스할 수도 있습니다. Now Mobile 앱에서 다음으로 이동합니다. 서비스 〉 **Workplace Safety Management** 을 클릭하고 단기 교대조 및 공간 요청 또는 단기 공간 요청을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 사전 정의된 교대조 또는 사용자 지정 기간에 대한 공간을 예약합니다.

- 정의된 교대조 일정에 대한 공간을 예약하려면 단기 교대조 및 공간 요청을 선택하십시오.
- 사용자 지정 기간에 대한 공간을 예약하려면 단기 공간 요청을 선택하십시오.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 다음 필드 중 일부가 표시되는지의 여부는 관리자가 지정한 애플리케이션 설정에 따라 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단기 공간 예약 양식

필드	설명
지역	사무실이 위치한 지역입니다.
사이트	사무실의 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물의 캠퍼스입니다.
건물	복귀하려는 사무실 건물입니다.
시작 날짜	직장 접근을 시작하려는 날짜입니다.
종료 날짜	직장 접근을 종료하려는 날짜입니다.
교대조	사무실을 방문하려는 기간에 해당하는 교대조 일정입니다. 선택한 위치와 날짜 범위에 사용할 수 있는 교대조만 표시됩니다. 자신이 속해 있는 교대조만 표시됩니다. 이는 조직에서 구성한 시스템 속성에 따라 다릅니다.
교대조 상세 정보	선택한 교대조의 상세 정보입니다. 교대조 선택에 따라 교대조 상세 정보가 자동으로 채워집니다.
일별 시작 시간	직장 접근을 시작하려는 시간입니다. 단기 공간 요청을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
일별 종료 시간	직장 접근을 종료하려는 시간입니다. 단기 공간 요청을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
층	접근하려는 영역 또는 공간의 층입니다.

5. 영역 및 공간 기본 설정 필드를 사용할 수 있으면 예약하려는 영역 또는 공간을 선택하십시오.

- 작업 공간 서비스 포털을 사용하거나 Now Mobile 앱을 사용하며 선택할 직장을 알고 있는 경우에는 영역 또는 공간 필드에서 영역 또는 공간을 선택하십시오.
- 작업 공간 서비스 포털을 사용 중이고 직장 평면도가 업로드된 경우에는 양식 하단에 표시되는 대화형 평면도에서 영역이나 공간을 선택할 수도 있습니다. 작업 공간 서비스 포털 헤더의 애니메이션( )은 맵이 렌더링 중임을 알려줍니다. 맵이 완전히 렌더링될 때까지 기다리십시오.

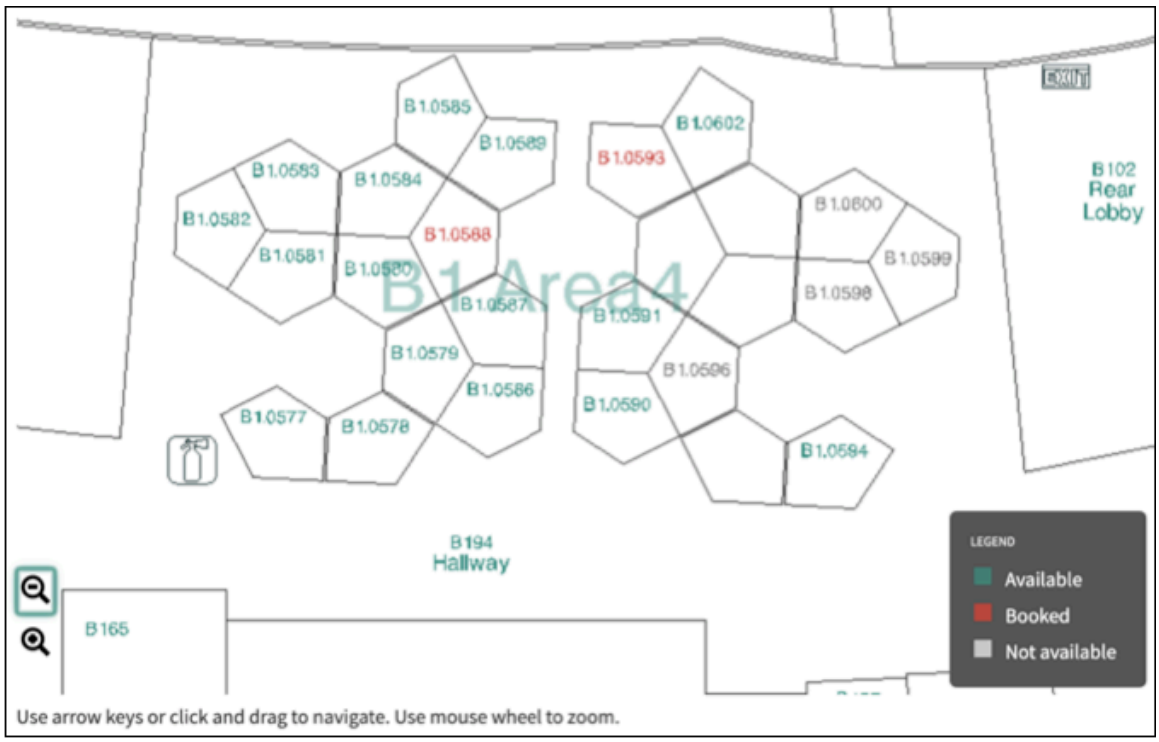
  직장의 라벨 색상은 사용 가능 여부를 의미합니다.

  - 녹색: 직장이 예약 가능 상태이며 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 있다는 의미입니다.
  - 빨간색: 직장이 예약 가능 상태이지만 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 없다는 의미입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 관리자가 이 설정을 활성화한 경우에는 예약된 공간 위에 마우스 커서를 올리면 예약한 사람을 볼 수 있습니다.

- 회색: 직장 예약이 불가합니다.



6. 제출을 선택합니다.

결과

제출한 예약 요청을 표시하기 위해 웹 페이지나 모바일 화면이 새로 고쳐집니다. 요청 상태는 승인 대기 중으로 설정되며, 이는 승인을 위해 요청을 관리자에게 전송했음을 의미합니다.

다음에 수행할 작업

작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 사용하여 예약 요청의 상태를 확인하거나 요청을 취소할 수 있습니다.

- 에서 작업 공간 서비스 포털요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 내 요청 섹션으로 스크롤하여 요청 및 예약을 봅니다.
- 예약을 취소하려면 작업 공간 서비스 포털의 요청 페이지 또는 Now Mobile의 내 요청 페이지로 이동합니다.
  - 예약 요청을 취소하려면 요청 취소를 선택합니다.
  - 예약 요청 내에서 단일 예약을 취소하려면 예약 상세 정보를 선택합니다. 취소하려는 예약을 선택하고 예약 취소를 선택합니다.

하루 직장 예약

작업 공간 코어를 사용하여 사무실에 복귀하려는 날에 사용할 직장을 예약합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 직장을 예약하려면 다음이 있어야 합니다. Now# Mobile 앱.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
사무실에서 근무하려는 날에 해당하는 24시간 이하의 기간 동안 사용할 공간을 예약합니다. 정의된 교대 일정 또는 사용자 지정 시간에 공간을 예약합니다.

앱에서 예약 양식에 Now Mobile 액세스할 수도 있습니다. 다음으로 이동합니다. 서비스 〉 **Workplace Safety Management** 을 클릭하고 전 일 교대조 및 공간 예약 또는 전일 공간 예약 중에서 하나를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 정의된 날짜의 교대조 또는 사용자 지정 시간에 대한 공간을 예약합니다.

- 정의된 교대조 일정에 대한 공간을 예약하려면 전일 교대조 및 공간 예약을 선택합니다.
- 사용자 지정 시간에 대한 공간을 예약하려면 전일 공간 예약을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 다음 필드 중 일부가 표시되는지의 여부는 관리자가 지정한 애플리케이션 설정에 따라 달라집니다.

공간 예약 양식

필드	설명
지역	사무실이 위치한 지역입니다.
사이트	사무실의 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물의 캠퍼스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
건물	복귀하려는 사무실 건물입니다.
현장 날짜	직장에 접근하려는 날짜입니다.
교대조	사무실을 방문하려는 기간에 해당하는 교대조 일정입니다. 선택한 위치와 날짜 범위에 사용할 수 있는 교대조만 표시됩니다. 자신이 속해 있는 교대조만 표시됩니다. 이는 조직에서 구성한 시스템 속성에 따라 다릅니다.
교대조 상세 정보	선택한 교대조의 상세 정보입니다. 교대조 선택에 따라 교대조 상세 정보가 자동으로 채워집니다.
시작 날짜/시간	직장 접근을 시작하려는 날짜 및 시간입니다. 전일 공간 예약을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
종료 날짜/시간	직장 접근을 종료하려는 날짜 및 시간입니다. 전일 공간 예약을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
층	접근하려는 영역 또는 공간의 층입니다.

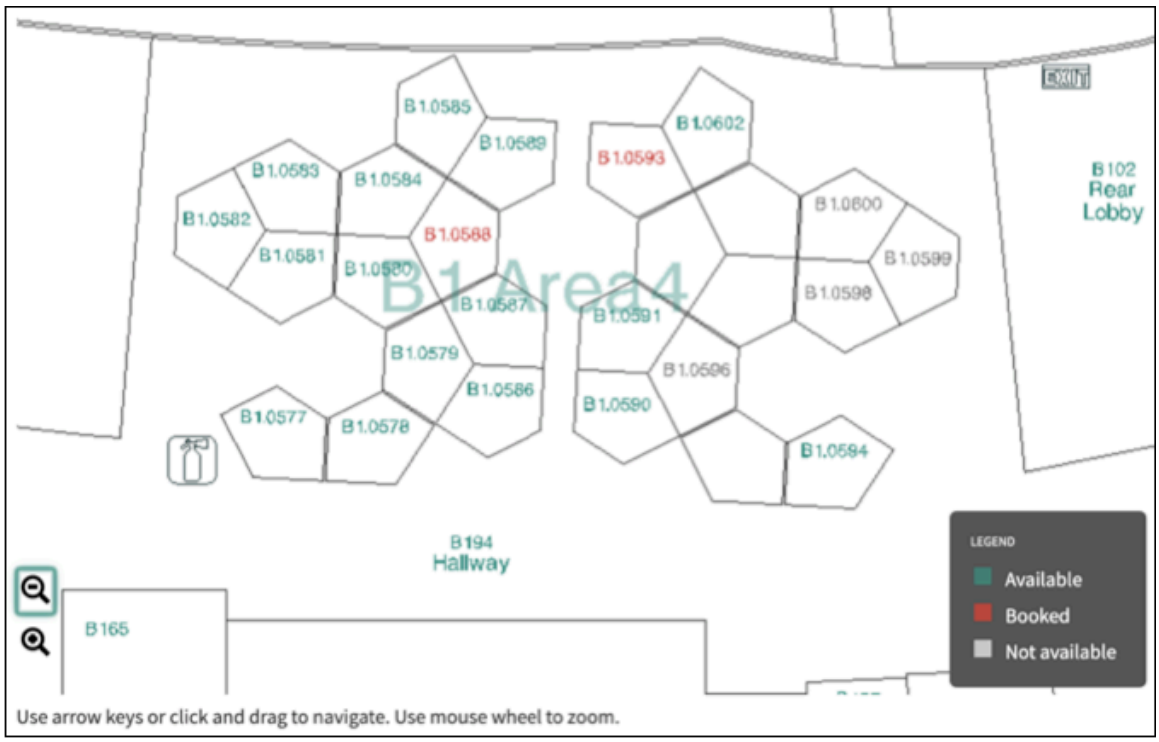
5. 영역 및 공간 필드를 사용할 수 있으면 예약하려는 영역 또는 공간을 선택하십시오.
   - 작업 공간 서비스 포털을 사용하거나 Now Mobile 앱을 사용하며 선택할 직장을 알고 있는 경우에는 영역 또는 공간 필드에서 영역 또는 공간을 선택하십시오.
   - 작업 공간 서비스 포털을 사용 중이고 직장 평면도가 업로드된 경우에는 양식 하단에 표시되는 대화형 평면도에서 영역이나 공간을 선택할 수도 있습니다. 작업 공간 서비스 포털 헤더의 애니메이션( )은 맵이 렌더링 중임을 알려줍니다. 맵이 완전히 렌더링될 때까지 기다리십시오.

     직장의 라벨 색상은 사용 가능 여부를 의미합니다.
     - 녹색: 직장이 예약 가능 상태이며 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 있다는 의미입니다.
     - 빨간색: 직장이 예약 가능 상태이지만 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 없다는 의미입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 관리자가 이 설정을 활성화한 경우에는 예약된 공간 위에 마우스 커서를 올리면 예약한 사람을 볼 수 있습니다.

- 회색: 직장 예약이 불가합니다.



6. 제출을 선택합니다.

결과
예약 요청 상세 정보를 표시하기 위해 웹 페이지나 모바일 화면이 새로 고쳐집니다.

다음에 수행할 작업
작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 사용하여 예약 상세 정보를 확인하거나 언제든지 예약을 취소할 수 있습니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 내 요청 섹션으로 스크롤하여 요청 및 예약을 봅니다.

  조직이 사용자의 모바일 장치에서 Uber 예약 기능을 사용할 수 있도록 설정한 경우에는 Now Mobile의 예약 상세 정보 화면에 **Uber** 예약 옵션이 표시됩니다. 모바일 장치에 Uber 앱이 설치되어 있는 경우 이 옵션을 탭하면 Uber 모바일 앱으로 리디렉션됩니다.

예약 체크인 15분 전에 이메일 알림이 전송되며 예약 종료 체크아웃 시간 30분 전에 다른 이메일 알림이 전송됩니다.

- 체크인 이메일에서 다음 동작 중 하나를 선택하십시오.
  - 체크인: 예약을 확인합니다.
  - 예약 취소: 예약이 더 이상 필요하지 않은 경우 취소합니다.
  - (선택 사항) 체크아웃: 예약 종료 시간보다 일찍 체크아웃합니다.

  주:
  예약 시작 시간으로부터 30분 이내에 체크인해야 합니다. 그러지 않으면 예약은 취소됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약 종료 시간 전에 받은 체크아웃 이메일에서 체크아웃을 선택하여 예약을 체크아웃합니다.

  주:
  예약 종료 시간 이후 1시간 이내에 체크아웃해야 합니다. 그러지 않으면 예약은 자동으로 체크아웃됩니다.

직원 직장 예약 요청 승인

작업 공간 코어에서 직원 영역 및 공간 예약 요청을 검토한 다음 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 직장 요청을 승인하거나 거부하려면 Now# Mobile 앱.

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: approver_user

프로시저

1. 예약 승인 작업으로 이동합니다.
2. 옵션: 요청에 대한 상세 정보를 검토합니다.
3. 승인 또는 거부를 선택하여 요청을 승인하거나 거부합니다.

직장 작업 관리

작업 공간 코어의 직장 작업을 사용하여 직장 매니저는 각 교대조에 대해 직장에서 생성 및 예약된 직장 활동을 모니터링할 수 있습니다. 또한 계획된 또는 주문형 유지관리 작업을 예약하고 보고서를 생성하여 이러한 활동의 진행 상태를 추적할 수 있습니다.

직장 작업 생성

직장 작업은 작업 공간 코어 애플리케이션에서 다양한 상황에 대해 생성할 수 있습니다.

자동으로 생성된 사전 청소 및 사후 청소 작업

직장 매니저는 교대조를 생성하고 직원과 공간을 교대조에 연결할 수 있습니다. 업무 공간이 교대조에 할당되고 교대조의 상태가 준비됨으로 설정되면 해당 교대조에 대한 사전 청소 및 사후 청소 작업이 시스템에서 자동으로 생성됩니다. 이러한 작업은 애플리케이션에서 사용할 수 있는 해당 템플릿을 사용하여 생성됩니다.

주:
교대조에 연결된 공간이 없으면 사전 청소 및 사후 청소 작업이 자동으로 생성되지 않습니다.

계획된 작업

교대조와 무관한 계획된 반복 활동에 대한 작업입니다.

임시 작업

주문형 청소가 필요한 경우 임시 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 할당

작업에 대한 할당은 작업 유형에 따라 다릅니다.

- 사전 청소 및 사후 청소 작업은 템플릿에 따라 자동으로 할당됩니다.
- 계획된 작업은 이러한 작업을 생성하는 데 사용되는 계획된 작업 정의에 기반하여 자동으로 할당됩니다.
- 임시 작업은 직장 매니저가 해당 작업을 생성할 때 수동으로 할당할 수 있습니다.

완료 서명

직장 활동에 대한 감사와 준수를 위해 직장 매니저는 완료된 직장 작업에 전자식으로 서명할 수 있습니다. 이 동작은 서명한 양식의 PDF를 생성하여 작업에 첨부합니다.

직장 작업 템플릿 구성

작업 공간 코어에서 직장 작업을 생성하는 데 사용할 수 있는 템플릿을 구성합니다. 미리 정의된 직장 작업 템플릿을 수정하거나 자체 템플릿을 생성하여 직장 작업에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
템플릿은 필드를 자동으로 채워서 작업 공간 코어에서 작업을 생성하는 프로세스를 간소화합니다. 애플리케이션에서 사용 가능한 미리 정의된 템플릿은 다음과 같습니다.

- 사전 청소
- 정리 후

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 직장 작업 템플릿.
2. 새 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   - 새 템플릿을 생성하는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 템플릿을 수정하는 경우에는 해당 템플릿을 엽니다.

   템플릿 양식 필드에 대한 자세한 내용은 템플릿 생성 을 참조하십시오.
3. 테이블 필드에서 직장 작업 **[sn_wsd_core_workplace_task]** 테이블을 선택합니다.
4. 옵션: 필요한 직장 작업 유형에 템플릿을 적용합니다.
   a. 템플릿 섹션의 왼쪽 열에서 직장 작업 유형 필드를 선택합니다.
   b. 오른쪽 열에서 필요한 작업 유형을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 검사 목록을 템플릿에 추가합니다.
   검사 목록을 추가하는 단계는 직장 작업 검사 목록 생성 문서를 참조하십시오.
7. 업데이트를 선택합니다.

직장 작업 검사 목록 생성

작업 공간 코어에서 각 직장 작업 템플릿에 대한 고유 검사 목록을 만들 수 있습니다. 기존 검사 목록 템플릿에서 검사 목록을 신속하게 만들 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
다음 항목이 있어야 합니다.

- 직장 작업 템플릿에 대한 검사 목록을 추가하는 경우 애플리케이션에서 이미 생성된 직장 작업 템플릿입니다.
- 직장 작업에 대한 검사 목록을 추가하는 경우 애플리케이션에서 이미 생성된 직장 작업입니다.

개별 직장 작업 레코드에 대한 검사 목록을 만들 수도 있습니다.

프로시저

1. 동일한 템플릿을 사용하여 모든 작업에 포함할 검사 목록을 만들거나 하나의 검사 목록을 특정 작업에 추가합니다.
2. 검사 목록 섹션에서 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표( )를 선택합니다.
3. 검사 목록을 추가합니다.
   - 새 검사 목록을 만드는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 검사 목록 템플릿을 사용하는 경우에는 템플릿에서 생성을 클릭하고 템플릿을 선택합니다.
4. 검사 목록 항목을 추가합니다.
   a. 항목 추가 아이콘( )을 선택하고 검사 목록 항목에 대한 텍스트를 입력합니다.
   b. Enter 키를 눌러서 검사 목록 항목을 추가합니다.
   검사 목록 항목을 원하는 만큼 더 추가합니다.
5. 옵션: 원하지 않는 검사 목록 항목은 항목 삭제 아이콘( )을 선택하여 삭제합니다.
6. 옵션: 검사 목록 항목의 순서는 끌기 아이콘( )을 선택하고 목록의 다른 위치로 항목을 끌어서 변경합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

결과

- 직장 작업에 대한 검사 목록 템플릿을 만들면, 이 직장 템플릿을 사용하여 만든 모든 작업에도 검사 목록이 포함됩니다.
- 직장 작업 양식에서 검사 목록을 만들면, 이 검사 목록은 해당 작업에만 속합니다.

다음에 수행할 작업
검사 목록을 템플릿으로 저장하면 필요한 경우 쉽게 재사용할 수 있습니다.

직장 작업 검사 목록을 템플릿으로 저장

작업 공간 코어 직장 작업 검사 목록을 템플릿으로 저장하면 쉽게 재사용할 수 있습니다. 템플릿을 사용하면 레코드에 검사 목록 항목이 자동으로 추가되어 시간이 절약됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
템플릿 검사 목록을 레코드에 추가하면 템플릿에 영향을 주지 않고 레코드에서 검사 목록 항목을 추가, 편집 또는 제거할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 만든 검사 목록이 포함된 레코드로 이동합니다.
   레코드에 액세스하는 방법을 알아보려면 직장 작업 검사 목록 생성 문서를 참조하십시오.
2. 검사 목록 섹션에서 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표( )를 선택합니다.
3. 템플릿으로 저장을 선택합니다.
4. 검사 목록 템플릿의 이름을 입력합니다.
5. 사용자 그룹 목록에서 검사 목록 템플릿을 사용할 수 있는 사용자를 제한할 그룹을 선택합니다.

   선택한 그룹의 구성원과 검사 목록을 만든 사용자만 검사 목록을 템플릿으로 사용할 수 있습니다.
   이 필드를 비워두면 템플릿 생성자 이외의 사용자는 검사 목록 템플릿을 사용할 수 없습니다.
6. 저장을 선택합니다.

직장 작업 서명 템플릿 구성

완료된 작업 공간 코어 직장 작업에 서명하는 데 사용할 수 있는 서명 템플릿을 구성합니다. 애플리케이션에서 사용 가능한 기본 서명 템플릿을 구성하거나 새 템플릿을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보

직장 매니저가 완료된 작업에 서명하면, 전자 서명 PDF 문서가 서명 템플릿을 사용하여 생성되고 작업에 첨부됩니다. 직장 작업에 서명하는 방법에 대한 정보는 완료된 직장 작업에 서명 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 **HTML** 서명 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택하거나 기존 서명 템플릿을 열어서 편집합니다.
   애플리케이션에 작업 서명 템플릿이라는 기본 템플릿이 제공됩니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력 또는 수정합니다.

HTML 서명 템플릿 양식

필드	설명
확인 텍스트	서명의 의미를 명확히 하는 텍스트입니다. 예: "이 정보가 사실임을 확인합니다."
이름	서명 템플릿의 이름입니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.
도메인	템플릿에 할당된 도메인입니다. 템플릿에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 이 템플릿을 살펴보고 적용할 수 있도록 하려면 전역을 선택합니다.
테이블	템플릿과 연관된 테이블입니다. 선택한 테이블에 따라 변수 선택 필드에서 사용 가능한 변수가 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
본문	HTML 텍스트와 변수의 자리 표시자입니다. 변수는 PDF가 생성될 때 확인됩니다.
변수 선택	템플릿 본문에 사용할 수 있는 변수 목록입니다. 변수는 선택된 테이블에서 정보를 끌어와 템플릿을 사용자 지정합니다.

4. 본문 필드에서 서명 템플릿의 본문을 사용자 지정합니다.

   a. 텍스트를 입력하고 서식을 지정하여 템플릿 본문을 디자인합니다.

      서식 도구를 사용하여 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 스타일과 같은 서식 옵션을 적용합니다.

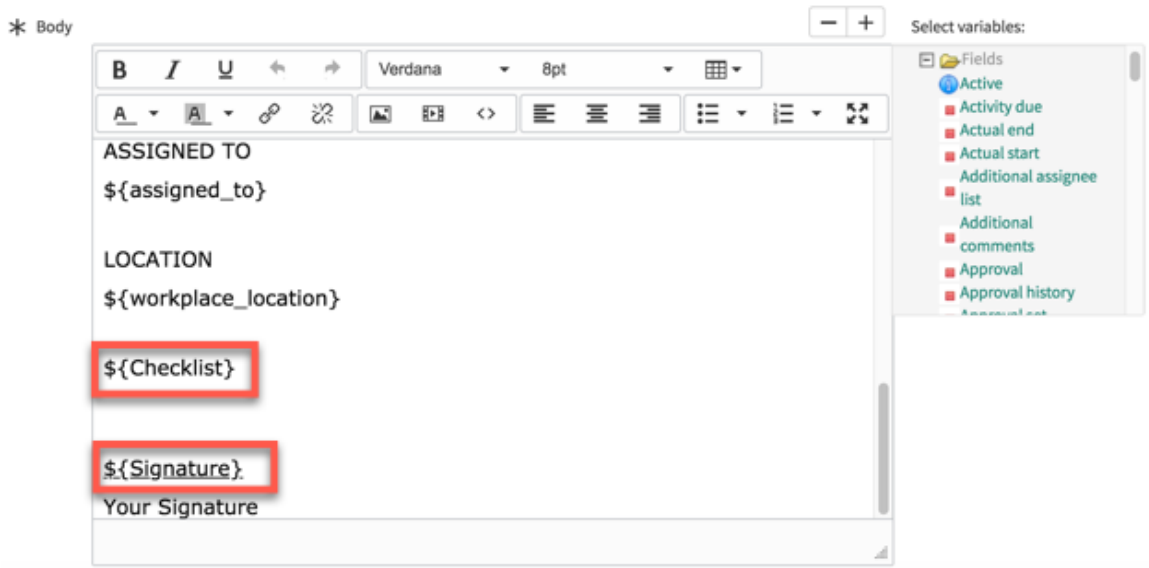
   b. 커서를 원하는 위치에 놓고 필드 아래에서 변수를 선택하여 변수를 삽입합니다.

      예를 들어, 청소할 위치를 나타내려면 ### ## ## ##: 텍스트를 삽입하고 공백을 둔 다음, 변수 선택 아래에서 직장 위치를 선택할 수 있습니다. 본문 필드 텍스트의 변수는 다음과 같이 나타납니다.

      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      변수는 PDF가 생성될 때 실제 위치로 대체됩니다.

5. 본문 필드의 원하는 위치에 다음 변수를 입력합니다.
   - ${Checklist}: 검사 목록 변수를 추가합니다.
   - ${Signature}: 서명 변수를 추가합니다.



   서명된 PDF 문서에서 서명과 검사 목록은 해당 변수를 템플릿 본문에 삽입한 곳과 동일한 위치에 포함됩니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. 옵션: 직장 매니저를 가장하여 종결된 작업에 서명하고 PDF 문서를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계획된 작업 정의 생성

작업 공간 코어에서 계획된 작업 정의를 생성하면 직장 매니저가 커피 자동판매기 청소나 바닥 청소 등 교대조와 무관하게 반복적으로 수행하는 경우가 많은 작업을 쉽게 생성할 수 있습니다. 작업 상세 정보 및 작업을 수행할 빈도를 신속하게 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

다음으로 이동하여 계획된 작업 정의 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업 정의 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 계획된 작업 정의 추가를 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계획된 작업 정의 양식

필드	설명
이름	계획된 작업 정의의 이름입니다. 회의실 위생 관리 활동의 이름을 "회의실 청소"로 정하는 경우를 예로 들 수 있습니다.
일정	계획된 작업에 사용할 작업 일정입니다.
직장 작업 템플릿	생성된 계획된 작업에 사용되는 템플릿입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	템플릿을 선택하면 생성된 작업에서 할당 대상, 간단한 설명, 직장 작업 유형 등의 특정 필드가 자동으로 채워집니다. 직장 작업 템플릿에 대한 자세한 내용은 직장 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
처리 시간(시간)	계획된 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다.
계획된 종료 시간	작업을 완료해야 하는 날짜 및 시간입니다.
계획된 시작 시간	작업을 시작해야 하는 날짜 및 시간입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 양식에 액세스했다면 검증 페이지에서 다른 계획된 작업 정의를 생성하거나 이 정의에서 계획된 작업을 즉시 생성할 수 있습니다.

   주:
   또한 이 정의를 사용하여 나중에 계획된 작업을 생성할 수도 있습니다. 계획된 작업 생성 주제에서 지침을 참조하십시오.

결과

- 계획된 작업 정의는 다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 계획된 작업 정의 목록에 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업 정의.
- 이 정의에서 계획된 작업을 생성했다면 해당 작업이 모든 계획된 작업 목록에 추가됩니다. 다음으로 이동하여 해당 작업을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업.

계획된 직장 작업 생성

작업 공간 코어에서 계획된 작업 정의를 사용하면 반복 작업에 대한 교대조와 무관한 계획된 작업을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 선택한 날짜 동안 매일 자정에 모든 층과 건물을 청소하는 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

작업 공간 서비스 포털의 작업 추가 옵션을 사용하여 계획된 작업을 개별적으로 생성할 수도 있습니다. 하지만 이 경우에는 선택한 계획된 작업 정의의 계획된 시작 시간 및 계획된 종료 시간 사이의 모든 날짜에 대한 다수의 계획된 작업 대신 하나의 계획된 작업만이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업 정의.
2. 목록에서 계획된 작업 정의를 엽니다.
   또한 새로운 계획된 작업 정의를 생성할 때 계획된 작업을 즉시 생성할 수 있습니다.
3. 이러한 작업을 수행해야 하는 날짜 및 시간에 따라 계획된 시작 시간 및 계획된 종료 시간 값을 선택합니다.
4. 지금 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 계획된 시작 시간과 계획된 종료 시간을 기반으로 일정의 모든 항목에 대해 계획된 작업이 생성되고 직장 작업 관련 목록에 표시됩니다.
- 생성된 각 계획된 작업의 예상 시작 시간은 다음과 같이 각 작업의 계획된 종료 시간과 처리 시간 값에서 자동으로 계산됩니다.

  ### ## ## = ### ## ## – ## ##

다음으로 이동하여 계획된 모든 작업을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업.

임시 직장 작업 생성

작업 공간 코어에서 계획되지 않은 활동에 대한 임시 작업을 생성합니다. 예를 들어 구역에서 깨끗하지 않은 부분을 발견했거나 구역을 다시 청소하기를 원하는 경우 즉시 청소 작업을 수행하도록 임시 직장 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
다음으로 이동하여 직장 작업 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 새로 작성.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 작업 추가를 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 작업 양식

필드		설명
직장 작업 유형		직장 작업의 유형입니다. 임시 작업을 클릭합니다.
직장 위치		작업을 수행해야 하는 직장 위치입니다.
서명 템플릿		작업이 완료되었을 때 작업을 확인하는 데 사용하는 작업 서명 템플릿입니다. 자세한 내용은 완료된 직장 작업에 서명 문서를 참조하십시오.
상태		작업의 상태입니다.
담당 그룹		작업에 할당된 사용자 그룹입니다.
담당자		작업에 할당된 사용자입니다.
벤더		작업을 수행해야 하는 직원이 소속된 벤더입니다.
간단한 설명		임시 작업에 대한 간략한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 양식에 액세스한 경우에는 검증 페이지에서 다른 작업을 생성하거나 목록에서 이 작업 기록을 볼 수 있습니다.

7. 작업에 검사 목록을 추가하여 작업을 완료하는 데 필요한 조치를 추적합니다.
검사 목록을 추가하려면 다음으로 이동하여 작업을 엽니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 모두. 자세한 내용은 직장 작업 검사 목록 생성 문서를 참조하십시오.

결과
다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 작업 목록에 임시 작업이 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 모두.

완료된 직장 작업에 서명

공간의 직장 매니저가 완료 및 종결 활동의 작업 공간 코어 직장 작업에 서명합니다. 작업에 서명하면 직장 활동에 대한 PDF 문서가 생성되기 때문에 규정 준수 절차에 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 종결.
2. 목록에서 서명할 직장 작업을 선택하여 엽니다.
3. 서명 템플릿 필드에서 작업에 대해 선택한 서명 템플릿을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 직장 작업 서명 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

4. 서명 작업을 선택합니다.

   주:
   작업 서명 버튼은 서명 템플릿 필드에서 템플릿을 선택한 경우에만 나타납니다.

5. 작업 서명 양식에서 다음 중 한 가지 방식으로 양식에 서명합니다.
   - 서명 입력 탭에서 전체 이름 필드에 이름을 입력합니다.
   - 서명 그리기 탭에서 마우스를 사용하여 서명을 그립니다.
6. 수락 및 완료를 선택합니다.

결과
작업과 연관된 서명 템플릿을 기반으로 서명한 양식의 PDF 문서가 생성되어 작업에 첨부됩니다.

직장 지식 관리

직장 관리자는 직원을 위한 지식베이스 문서를 만들 수 있습니다. 문서에서 직장 업데이트, 셀프 도움말, 문제 해결 등의 직장 서비스에 관한 정보를 직원에게 제공하십시오.

Workplace Service Delivery 애플리케이션을 사용하여 지식베이스 문서를 생성하고 위키 페이지나 HTML 페이지로 표시할 수 있습니다. 는 Workplace Service Delivery 지식 관리 와 Now Platform 지식 관리동일하며, 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Knowledge Management .

지식베이스 문서에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.
- 필요한 경우 언제든지 문서를 업데이트합니다.
- 더 이상 필요하지 않은 문서는 폐기합니다.
- 필요한 경우 폐기된 문서를 다시 게시합니다.
- 문서를 삭제합니다.

지식베이스 문서를 생성하면 다음과 같은 워크플로우를 거칩니다.

- 초안
- 검토
- 게시됨
- 보류 중인 폐기
- 폐기함

첨부 파일을 추가하고 직원이 첨부 파일을 개별적으로 보도록 허용할 수 있습니다. 지식베이스 문서가 짧은 기간 동안에만 관련이 있는 경우에는 지식베이스 문서에 대한 종료 날짜를 지정할 수 있습니다.

언제든지 지식베이스 문서를 보고 업데이트할 수 있습니다. 게시된 문서, 게시되지 않은 문서 및 폐기된 문서를 별도로 볼 수 있습니다. 필요할 때마다 문서를 재게시할 수도 있습니다.

Workplace Service Delivery는 작업 공간 서비스 포털에서 기본적으로 다음과 같은 지식베이스 문서를 제공합니다.

- 카페테리아 서비스
- 방문자를 위한 주차 정책

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 지식베이스 문서 생성

지식베이스 문서를 통해 직원에게 정보를 제공합니다. 직장 업데이트, 셀프 도움말, 문제해결 단계 등의 정보를 포함한 지식베이스 문서를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

이 태스크 정보
지식베이스 문서를 생성하여 직원이 알아야 할 중요한 정보를 직원에게 알리거나 제공합니다. 지식베이스 문서를 생성한 후 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.

지식베이스 문서에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.
- 필요한 경우 언제든지 문서를 업데이트합니다.
- 더 이상 필요하지 않은 문서는 폐기합니다.
- 필요한 경우 폐기된 문서를 다시 게시합니다.
- 문서를 삭제합니다.

지식베이스 문서를 생성하면 다음과 같은 워크플로우를 거칩니다.

- 초안
- 검토
- 게시됨
- 보류 중인 폐기
- 폐기함

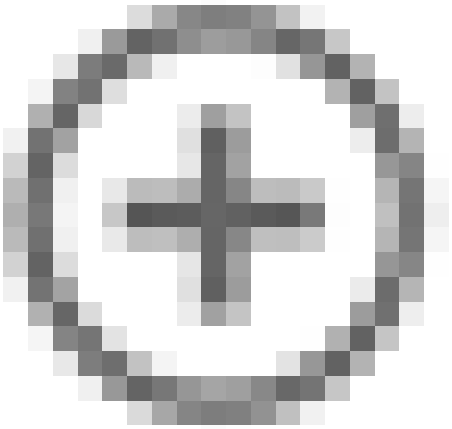
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리 〉 새 문서 작성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지식 양식

필드	설명
지식베이스	지식베이스의 이름입니다. 직장 서비스 지식베이스를 선택합니다.
범주	지식베이스 문서 관련 범주입니다. 기존 범주를 선택하거나 범주 추가 아이콘

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	 ( )을 선택하여 새 범주를 추가합니다. 하위 범주를 선택하거나 추가할 수도 있습니다.
유효 기간(종료)	지식베이스 문서가 유효한 날짜입니다. 날짜는 2100-01-01로 자동 설정됩니다.
문서 유형	만들려는 문서의 유형입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ Wiki 페이지를 생성하려면 **Wiki**를 선택합니다. ○ HTML 페이지를 생성하려면 **HTML**을 선택합니다.
워크플로우	이 필드는 초안으로 자동 설정됩니다. 진행 상황에 따라 지식베이스 문서의 워크플로우는 다음과 같은 상태로 변경됩니다. ○ 검토 ○ 게시됨 ○ 보류 중인 폐기 ○ 폐기함
첨부 파일 링크	지식베이스 문서에 첨부파일을 추가하는 옵션입니다.
첨부 파일 표시	첨부 파일을 개별적으로 표시하는 옵션입니다.
간단한 설명	지식베이스 문서에 대한 짧은 설명입니다. 짧은 설명은 문서의 제목으로 표시됩니다.
문서 본문	지식베이스 문서에 표시되는 정보입니다. 형식 지정 옵션을 사용하여 컨텐츠의 스타일을 변경합니다. 이 필드는 문서 유형 필드에서 **HTML**을 선택한 경우에만 표시됩니다.
위키	지식베이스 문서에 위키로 표시되는 정보입니다. 텍스트를 미리 보려면 **Wikitext** 옵션을 선택하십시오. 이 필드는 문서 유형 필드에서 **Wiki**를 선택한 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 기존 문서에서 중복 컨텐츠를 검색하려면 중복 검색을 선택하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
지식베이스 문서가 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업
지식베이스 문서를 게시하십시오. 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 게시 문서를 참조하십시오.

직장 지식베이스 문서 게시

지식베이스 문서를 생성한 후 Workplace Service Portal에 문서를 게시하여 직원들이 사용할 수 있게 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

게시하기 전에 지식베이스 문서를 생성하십시오. 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리 〉 게시되지 않은 문서.
2. 게시하려는 지식베이스 문서를 선택합니다.
3. Knowledge 양식에서 게시를 선택합니다.

결과
지식베이스 문서가 게시되어 직원들이 볼 수 있습니다.
게시된 지식베이스 문서를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 보기 문서를 참조하십시오.

게시된 지식베이스 문서를 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 수정 문서를 참조하십시오.

직장 지식베이스 문서 보기

팀에서 생성한 지식베이스 문서에서 직장 관련 업데이트, 프로세스, 기타 정보를 봅니다. 유용하다고 생각되는 문서에 점수를 매길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Service Portal** 〉 **Workplace Service Portal** 홈.
2. 지식베이스 페이지를 엽니다.
   - **Knowledge** 탭을 선택합니다.
   - 지식베이스 옵션을 선택합니다.
3. KB 범주 목록에서 지식베이스 문서의 범주를 선택합니다.
4. 옵션: 어떤 범주를 선택해야 하는지 잘 모르겠으면 문서를 검색합니다.
5. 게시된 지식베이스 문서의 목록에서 보려는 문서를 선택합니다.
6. 옵션: 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 5점 만점 기준으로 문서 평가를 수행합니다.
- 문서가 유용하다고 생각하면 예를 선택합니다. 그렇지 않은 경우 아니요를 선택합니다.
- 문서에 대한 의견을 기재하고 제출을 선택합니다. 파일을 첨부할 수도 있습니다.

직장 지식베이스 문서 수정

언제든지 지식베이스 문서를 업데이트합니다. 게시된 문서를 폐기하거나 폐기된 문서를 재게시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

이 태스크 정보

지식베이스 문서에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.
- 필요한 경우 언제든지 문서를 업데이트합니다.
- 더 이상 필요하지 않은 경우 문서를 폐기합니다.
- 필요한 경우 폐기된 문서를 다시 게시합니다.
- 문서를 삭제합니다.

지식베이스 문서를 생성하면 다음과 같은 워크플로우를 거칩니다.

- 초안
- 검토
- 게시됨
- 보류 중인 폐기
- 폐기함

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리.
2. 모든 문서를 선택합니다.
   다음 옵션 중 하나를 선택하여 지식베이스 문서를 찾을 수도 있습니다.
   - 게시된 문서
   - 게시되지 않은 문서
   - 폐기된 문서
3. 수정하려는 지식베이스 문서를 선택합니다.
4. 변경할 필드를 편집하고 업데이트를 선택합니다.
5. 지식베이스 문서를 폐기, 재게시 또는 삭제하려면 오른쪽 상단이나 양식 끝에 있는 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

결과

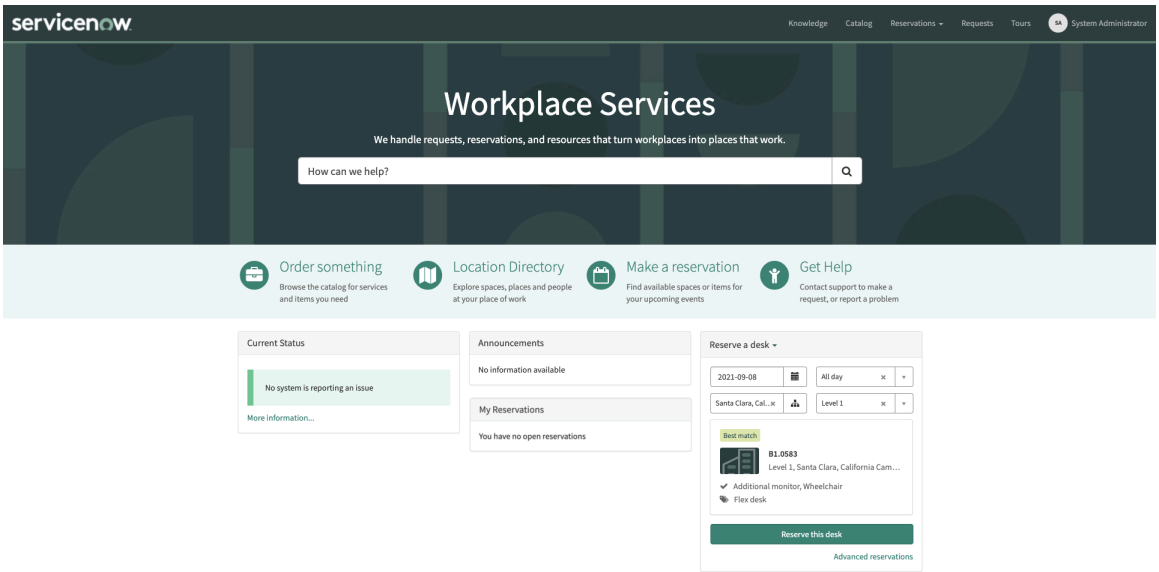
지식베이스 문서가 변경 사항에 따라 수정되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 서비스 포털

작업 공간 서비스 포털은 중앙 위치에서 직장 서비스를 제공하는, 직원을 위한 셀프 서비스 포털입니다. 직원은 예약을 하고, 지식베이스 문서를 보고, 요청을 제출 및 검토하고, 가상 에이전트 채팅 지원을 사용하여 도움을 받을 수 있습니다.

작업 공간 서비스 포털



작업 공간 서비스 포털에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 예약 포털을 열고 회의실, 데스크 또는 기타 예약 가능한 직장 항목을 예약합니다.
- 방문자를 미리 등록하고 방문을 사용자 지정합니다. 단기간 또는 하루 종일 게스트 또는 현장 외부의 동료를 등록할 수 있습니다.
- 최고 평점의 지식베이스 문서를 조회하고 검색하여 정보를 찾습니다. 입력 시 검색 필드에서 키워드를 기반으로 제안을 표시합니다.
- 요청 및 승인을 봅니다(본인이 승인자인 경우).
- 일반 문의, 방문자 등록, 교대조 기반 예약, 기타 요청에 대한 요청을 제출합니다.
- 가상 에이전트와 채팅하여 요청을 제출하고 제출된 요청을 확인합니다.
- 서비스 카탈로그 항목 목록에서 선택하여 일반 지원 요청을 제기합니다.

직장 대시보드

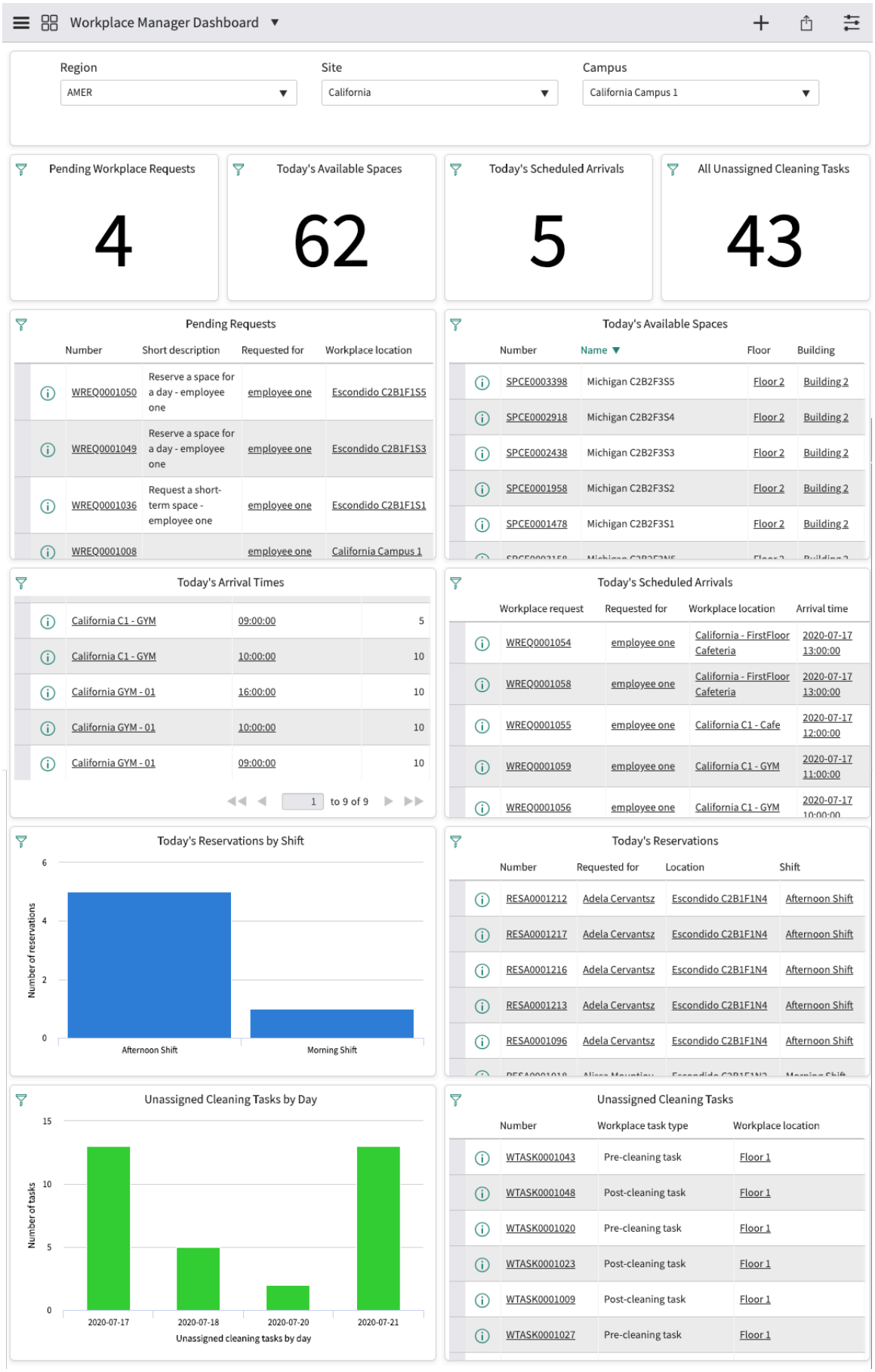
작업 공간 코어의 직장 대시보드에서는 다수의 직장 관련 메트릭을 통합적으로 볼 수 있기 때문에 공간 활용도를 빠르게 확인하고 직장 작업의 진행 상태를 모니터링할 수 있습니다. 실시간 정보는 판단을 내릴 수 있는 통찰력을 제공합니다(예: 특정 시간에 사무실 공간으로 소집할 인력의 규모).

직장 관리자 대시보드

직장 매니저 대시보드를 사용하여 공간 할당 및 직장 유지관리 활동을 사무실 캠퍼스에서 모니터링할 수 있습니다. 어느 날짜에 대해서든 여러 위치, 직원 도착, 유지관리 작업 등에 대해 사용 가능한 공간, 공간 예약, 대기 중인 직장 요청, 도착 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저 대시보드



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저 대시보드에 접근하려면 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.

대시보드 상단에 있는 직장 보고서 필터에서 지역, 사이트, 캠퍼스를 선택하면 해당 캠퍼스에 대한 보고서가 표시됩니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 매니저: 직장 공간 가용성, 예약된 도착, 직장 유지관리의 실시간 상태를 확인할 수 있어야 합니다.	sn_wsd_core.workplace_manager	• 보류 중인 직장 요청 검토 • 직원이 생성한 직장 예약 요청 모니터링 • 도착 시간 모니터링 • 예약된 도착을 사용하여 공통 직장 위치에 직원이 모이는 시간 추정 • 직장 작업의 진행 상황 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
보류 중인 직장 요청	단일 점수	보류 중인 직장 요청 수입니다.
오늘 사용 가능한 공간	단일 점수	오늘 예약을 위해 사용할 수 있는 활성 업무 공간 수입니다.
오늘 날짜로 예약된 도착	단일 점수	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 직원의 수입니다.
모든 미할당된 청소 작업	단일 점수	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 수입니다.
보류 중인 요청	목록	이 캠퍼스에서 보류 중인 직장 요청 목록입니다.
오늘 사용 가능한 공간	목록	오늘 예약을 위해 사용할 수 있는 활성 업무 공간 목록입니다.
오늘의 도착 시간	목록	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 시간 목록입니다.
오늘 날짜로 예약된 도착	목록	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 직원의 목록입니다.
교대조별 오늘의 예약	막대	교대조별로 그룹화된 오늘 날짜로 예약된 직장 예약 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
오늘의 예약	목록	오늘 날짜로 예약된 직장 예약 수입니다.
날짜별 미할당된 청소 작업	추세	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 날짜별 활성 청소 작업 수의 추세입니다. 이 보고서의 청소 작업에는 오늘과 향후 7일 사이의 기한이 있으며 계획됨, 계획되지 않음, 임시 등의 모든 작업 유형이 포함되어 있습니다.
미할당된 청소 작업	목록	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 목록입니다.

Workplace Service Portal의 직장 대시보드

작업 공간 서비스 포털에서 직장 대시보드를 사용하여 사용 가능한 업무 공간 용량, 공간 요청, 예약 추세를 시각적으로 분석하고 직장의 유지관리 작업을 모니터링할 수 있습니다. 또한 직원을 위한 공간을 예약하거나 작업 공간 서비스 포털 페이지에서 직접 직장 유지관리 작업을 생성할 수 있습니다.

에서 직장 대시보드 작업 공간 서비스 포털를 열려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 코어 〉 대시보드.

상단의 필터에서 지역과 사이트를 선택하면 별도의 탭으로 이용 가능한 캠퍼스에 대한 보고서가 표시됩니다.

중요사항:
새 고객의 경우 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.2에서 대시보드가 작업 공간 서비스 포털 및 서비스 포털에서 제거됩니다. 작업 공간 코어 버전 2.1 이하를 사용하는 고객은 업그레이드 후에도 대시보드에 계속 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 대시보드

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

Reserve a space

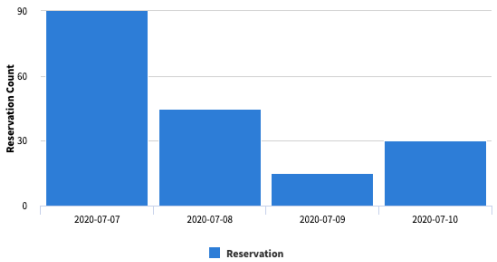
Today's capacity: 60

Today's shifts: 3

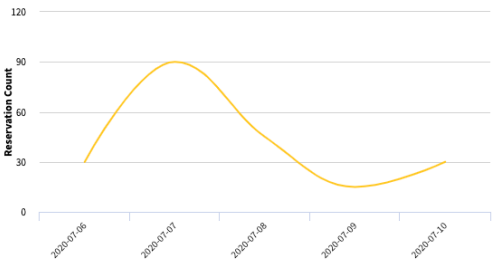
Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90

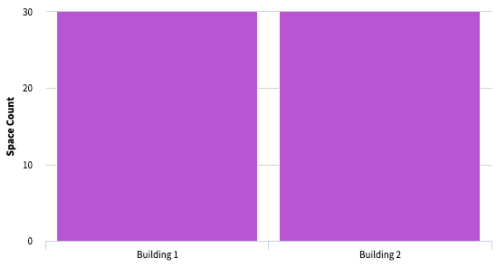
Reservations per day



Reserved spaces per day



Reservable spaces per building



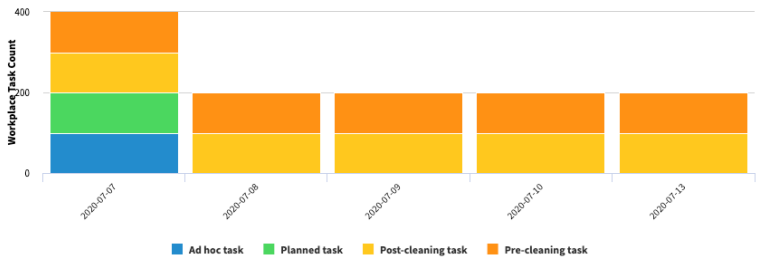
Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

Planned tasks: 95

Cleaning tasks by day

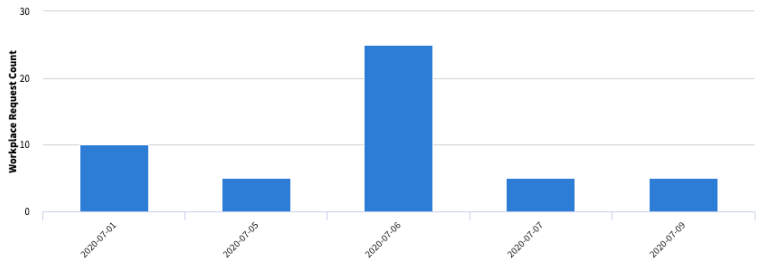


Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23

Workplace requests by day



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 매니저: 교대조를 위한 청소 활동 및 직장 공간 사용률의 실시간 상태에 대한 명확한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_core.workplace_manager	• 긴급 상황 이후 직원을 직장으로 단계적으로 복귀시킬 계획을 세울 수 있습니다. • 여러 사무실 위치의 직장 작업 진행 상황을 모니터링할 수 있습니다.

데이터 시각화

시각화에 표시되는 데이터는 선택한 캠퍼스에 해당합니다.

제목	유형	설명
오늘의 용량	단일 점수	현재 사용할 수 있는 활성 업무 공간 수입니다.
오늘의 교대조	단일 점수	오늘의 예약에 사용되는 교대조 수입니다.
오늘 예약 가능한 공간	단일 점수	현재 예약 가능한 활성 업무 공간 수입니다.
오늘의 예약	단일 점수	오늘의 활성 예약 수입니다.
일별 예약	추세	종료 날짜가 오늘 또는 이후인 최근 7일 동안의 일별 활성 예약 수의 추세입니다.
일별 예약된 공간	스플라인	오늘 또는 이후에 시작하는 최근 7일 동안의 모든 활성 예약에 대한 일별 예약된 업무 공간 수의 추세입니다.
건물별 예약 가능한 공간	막대	캠퍼스의 각 건물에 예약할 수 있는 활성 업무 공간에 대한 세부 항목입니다.
이 캠퍼스의 청소 작업		
미할당된 청소 작업	단일 점수	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 수입니다.
계획된 작업	단일 점수	아직 종료되지 않은 활성 상태의 계획된 직장 작업 수입니다.
일별 청소 작업	추세	기한이 오늘과 향후 7일 사이거나 기한 날짜가 정의되지 않은 활성 상태의 청소 작업에 대한 일별 개수의 추세입니다. 이 보고서의 작업은 직장 작업 유형별로 그룹화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
이 캠퍼스의 직장 요청		
보류 중인 직장 요청	단일 점수	보류 중인 직장 요청 수입니다.
오늘 생성된 직장 요청	단일 점수	오늘 직원들이 생성한 총 직장 예약 요청 수입니다.
일별 직장 요청	추세	일별로 생성된 총 직장 예약 요청 수입니다.

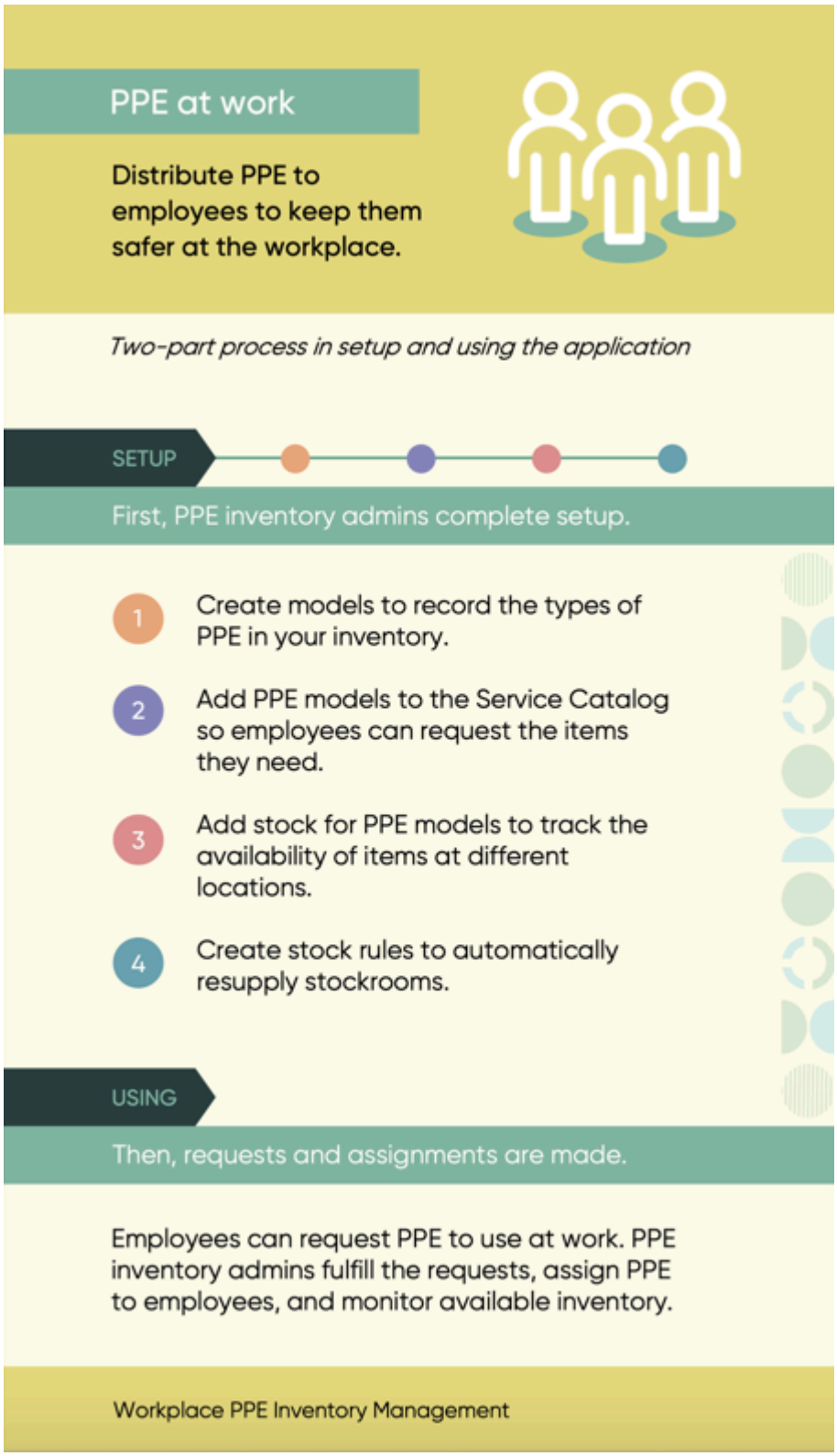
관련 정보

- 직원을 위한 직장 예약 만들기
- 임시 직장 작업 생성

워크플레이스 **PPE** 인벤토리 관리

ServiceNow# 워크플레이스 개인 보호 장비 인벤토리 관리 애플리케이션을 사용하여 PPE 인벤토리를 관리하면 인력의 물리적 안전을 보호하는 데 유용합니다. 여러 위치에서 PPE의 가용성을 모니터링하고, 직원의 PPE 요청을 이행하고, 직원에게 할당된 PPE를 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



PPE 소모품은 모바일 또는 데스크톱을 통해 셀프 서비스 포털에서 쉽게 주문할 수 있습니다. 대시보드는 각 시설별 인벤토리, 전체 직장의 합계 보기, 시간별 장비 수준의 변화 추세에 대한 기록 데이터를 포괄적으로 보여줍니다. 정확한 실시간 인벤토리 관리를 위해 인벤토리 수준을 매일 업데이트할 수 있습니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

워크플레이스 PPE 인벤토리 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

워크플레이스 **PPE** 인벤토리 관리 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

워크플레이스 PPE 인벤토리 관리에는 자산 관리 플러그인(com.snc.asset_management)이 필요합니다. 자산 관리는 기본적으로 활성 상태입니다.

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. PPE Inventory Management를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

   (Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.
5. 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

워크플레이스 **PPE** 인벤토리 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 앱과 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
PPE Inventory Management 관리자 [sn_imt_ppe.ppe_admin]	PPE 모델을 생성하고, PPE 인벤토리를 관리하고, 직원에게 PPE를 할당할 수 있습니다.	• asset • inventory_admin

설치되는 테이블

테이블	설명
PPE 모델 [sn_imt_ppe_ppe_model]	모든 PPE 모델을 포함합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
PPE 재고 로그 [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	시간별 PPE 재고 추가에 대한 로그를 포함합니다.
PPE 요청 [sn_imt_ppe_ppe_request]	모든 직원의 PPE 요청을 포함합니다.
PPE 할당 로그 [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	시간별 PPE 할당에 대한 로그를 포함합니다.

워크플레이스 **PPE** 인벤토리 관리 설정

설정 작업을 완료하고 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 사용을 시작합니다. PPE 항목에 대한 모델을 생성하고, 서비스 카탈로그에 PPE 항목을 추가하고, PPE 재고를 추가하고, 재고 규칙을 생성합니다.

PPE 항목에 대한 모델 생성

인벤토리에 PPE 유형을 기록할 모델을 생성합니다.

시작하기 전에

바로 사용 가능한 모델이 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 앱과 함께 설치됩니다. 기존 모델이 없는 PPE 항목이 있으면 모델을 생성하십시오. 다음으로 이동하여 모든 모델 보기 **PPE Inventory Management** 〉 모델 〉 모두.

필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

이 태스크 정보

모델은 특정 유형의 PPE 항목을 나타냅니다. 예를 들어, 한 가지 모델을 사용하여 모든 N95 마스크를 추적하고 다른 모델을 사용하여 모든 니트릴 장갑을 추적합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **PPE Inventory Management** 〉 모델 〉 모델 추가.

> **주:**
> 앱에서 모델을 Now Mobile 만들려면 다음으로 이동합니다. 건강 〉 **PPE** 인벤토리 관리 〉 모델 추가.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

PPE 모델 추가 양식

필드	설명
유형	마스크 또는 장갑과 같은 일회용 PPE에는 소비재를 선택합니다. 인공 호흡기와 같이 일회용이 아니고 다시 할당할 수 있는 PPE에는 하드웨어를 선택합니다.
이름	모델의 이름입니다.
간단한 설명	모델에 대한 짧은 설명입니다.
제조업체	항목 제조업체입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
모델 번호	제조업체에서 항목에 할당한 특정 모델 번호입니다.
소유자	모델을 책임지는 사람입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

서비스 카탈로그에 **PPE** 모델 추가

서비스 카탈로그를 통해 PPE 모델을 추가하면 직원이 필요한 항목을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 〉 카탈로그 정의 〉 기록 생성자.
2. 범주를 개인 보호 장비(PPE)로 필터링합니다.
3. 기록 생성자 중 하나를 클릭합니다.
   개인 보호 장비(PPE) 범주의 기록 생성자면 아무 것이나 괜찮습니다.
4. 복사를 클릭합니다.
5. 항목의 이름, 모델, 설명, 사진 필드를 업데이트합니다.
6. 스크립트 필드에서 sys_id 값을 서비스 카탈로그에 추가할 PPE 모델의 sys_id로 바꿉니다.
   sys_id는 고유한 영숫자 코드입니다. PPE 모델의 sys_id를 가져오려면 PPE 모델 기록으로 이동하여 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사를 선택합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

개인 보호 장비(PPE) 범주를 서비스 카탈로그에 추가하면 직원이 항목을 볼 수 있습니다. 범주를 추가하려면 다음으로 이동합니다. 셀프 서비스 〉 서비스 카탈로그 을 클릭하고 오른쪽 상단의 더 (+)을 클릭합니다.

PPE 재고 추가

PPE 모델에 대한 재고를 추가하면 다른 위치에서 해당 항목의 가용성을 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

PPE에 대한 재고 보관실을 생성합니다. 재고 보관실을 만들려면 **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 〉 재고 보관실. 자세한 내용은 재고 보관실을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 을 클릭하고 소모품 재고 추가 또는 하드웨어 재고 추가를 선택합니다.

   주:
   앱에서 PPE 재고 Now Mobile 를 추가하려면 건강 〉 **PPE** 인벤토리 관리 을 클릭하고 소모품 재고 추가 또는 하드웨어 재고 추가를 선택합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PPE 재고 추가 양식

필드	설명
모델	재고를 추가할 모델입니다.
재고 보관실	PPE가 위치한 재고 보관실입니다. 주: 모델이 있는 재고 보관실만 나타납니다.
수량	재고 항목 수입니다. 주: 하드웨어 항목의 경우 수량이 1이어야 고유 자산 태그 및 일련 번호로 각 항목이 추적됩니다. 재고와 동일하거나 더 적은 수량만 입력할 수 있습니다.
자산 태그	항목의 자산 태그입니다. 이 필드는 하드웨어 모델에만 표시됩니다.
일련 번호	항목의 일련 번호입니다. 이 필드는 하드웨어 모델에서만 사용 가능합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   추가한 PPE 재고로 재고 로그가 업데이트됩니다. 재고 로그를 보려면 **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 〉 재고 로그.

다음에 수행할 작업
PPE 재고를 추가한 후에는 다음으로 이동하여 사용 가능한 모든 PPE를 볼 수 있습니다. **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 을 클릭하고 **Consumables in** Stock(재고 있음) 또는 **Available** Hardware(사용 가능한 하드웨어)를 선택합니다.

주:
소비재 보유 재고와 사용 가능한 하드웨어 페이지에는 새로 만들기 버튼이 있습니다. 새로 만들기 버튼을 사용하여 PPE 재고를 추가하지 마십시오. 이 버튼을 사용하면 재고 로그가 업데이트되지 않습니다.

PPE 재고 축소

개인 보호 장비(PPE) 모델의 재고를 줄여서 여러 위치에서 정확한 재고를 반영합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 을 클릭하고 소모품 재고 줄이기 또는 하드웨어 재고 줄이기를 선택합니다.

   주:
   앱에서 PPE 재고 Now Mobile 를 줄이려면 자세히 〉 **PPE** 재고 을 클릭하고 소모품 재고 줄이기(Reduce **Consumable Stock**) 또는 하드웨어 재고 줄이기**(Reduce Hardware Stock**)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

소비재 재고 축소 양식

필드	설명
모델	재고를 제거할 모델입니다.
재고 보관실	PPE가 위치한 재고 보관실입니다.
수량	재고에서 줄어들 수 있는 항목 수입니다. 주: 이 필드는 하드웨어 항목에서 사용할 수 없습니다. 수량이 1이어야 고유 자산 태그 및 일련 번호로 각 항목을 추적할 수 있습니다.
자산 태그	항목의 자산 태그입니다. 이 필드는 하드웨어 모델에만 표시됩니다. 주: 자산 태그를 입력하면 자산이 포함된 재고 보관실만 표시됩니다.
일련 번호	항목의 일련 번호입니다. 이 필드는 하드웨어 모델에서만 사용 가능합니다. 주: 일련 번호를 입력하면 일련 번호가 포함된 재고 보관실만 표시됩니다.
의견	재고를 축소하는 이유입니다.

하드웨어 재고

하드웨어 모델을 줄일 때 자산 태그와 모델 번호가 입력되지 않은 경우 재고는 먼저 나열된 재고 보관실에서 제거되고 수량은 0으로 설정됩니다.

모델과 자산 태그가 입력되었거나 모델과 일련 번호가 입력된 경우에는 하드웨어 재고가 일치되고 수량이 0으로 설정됩니다.

소비재 재고

재고로 기록된 수량보다 더 큰 수량을 입력하려고 하면 시스템에서 진행을 허용하지 않습니다.

3. 제출을 클릭합니다.
제거한 PPE 재고로 재고 로그가 업데이트됩니다. 재고 로그를 보려면 **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 〉 재고 로그.

PPE에 대한 재고 규칙 생성

재고 규칙을 생성하면 재고 보관실에 항목을 자동으로 다시 공급할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
항목이 지정한 수량 미만으로 떨어지면 재고 규칙에서 이전 주문이 자동으로 생성됩니다. 이전 주문은 다른 재고 보관실에서 해당 재고 보관실로 필요한 항목을 이전하여 다시 공급합니다. 이전 주문에 대한 자세한 내용은 이전 주문을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 〉 재고 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

재고 규칙 양식

필드	설명
모델	규칙의 제품 모델입니다.
임계치	재고 보충을 트리거하는 항목 수량입니다. 예를 들어, 지정한 재고 보관실에서 인벤토리가 150 미만으로 떨어지면 재고를 보충해야 하는 마스크의 임계치를 150으로 입력합니다.
재고 보충 옵션	재고 보관실. 이 값은 자동으로 채워집니다.
상위 재고 보관실	이전되는 새 항목이 있던 재고 보관실입니다.
활성	선택하면 규칙이 활성화되고 항목 재고가 자동으로 보충됩니다. 선택하지 않으면 규칙이 활성화되지 않고 항목 재고가 자동으로 보충되지 않습니다.
재고 보관실	규칙에 따라 재고를 자동으로 보충할 재고 보관실입니다.
주문 수량	재고 보관실용으로 주문할 새 항목의 수입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

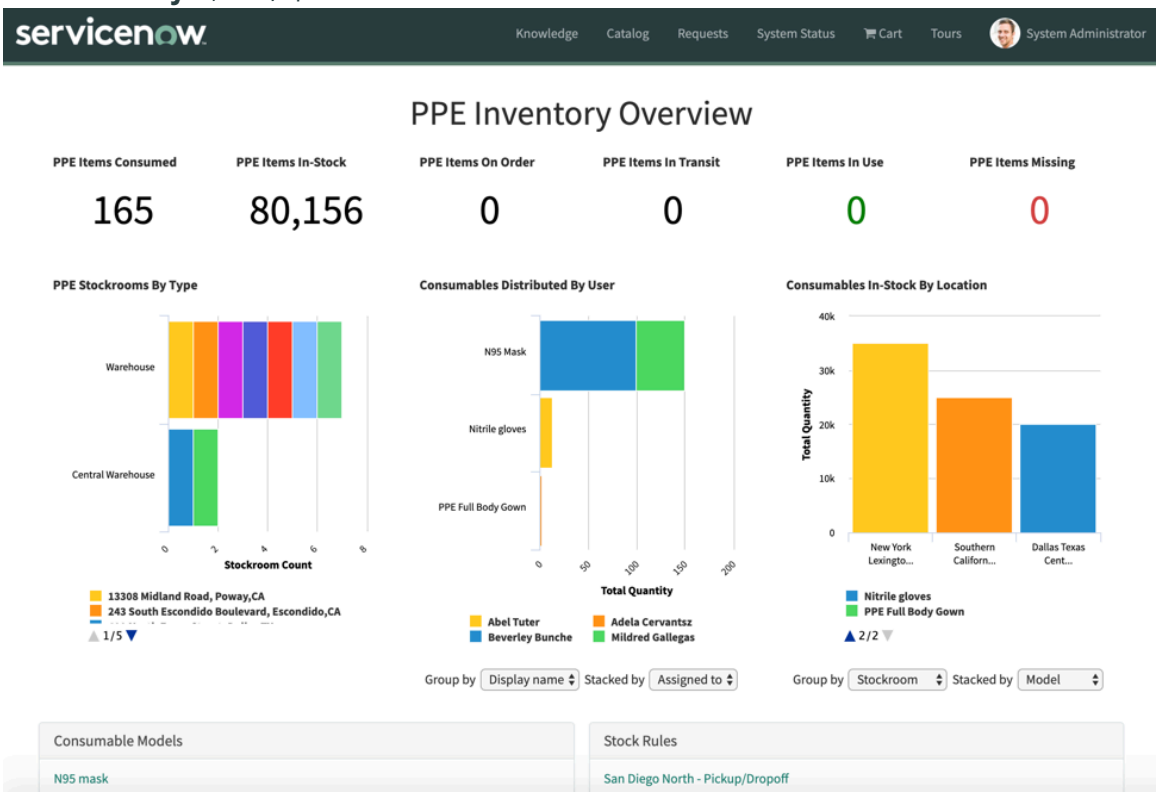
PPE Inventory 개요 대시보드

PPE Inventory 개요 대시보드를 사용하여 PPE 재고, PPE 주문, 직원에게 할당된 PPE 항목을 추적합니다.

대시보드를 보려면 다음으로 이동합니다. **PPE Inventory Management** 〉 개요 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

PPE Inventory 개요 대시보드



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
PPE Inventory Management 관리자: 시간별 PPE 재고 및 할당된 PPE를 추적합니다. 미리 계획하여 PPE 수요에 대비하고 모든 직원이 적절한 PPE에 액세스할 수 있도록 합니다.	sn_imt_ppe.ppe_admin

보고서

제목	설명
소비된 PPE 항목	직원에게 할당된 PPE 소비재 항목 수입니다.
재고가 있는 PPE 항목	재고가 있는 PPE 항목 수입니다.
주문 중인 PPE 항목	주문 중인 PPE 항목 수입니다.
운송 중인 PPE 항목	운송 중인 PPE 항목 수입니다.
사용 중인 PPE 항목	직원에게 할당된 PPE 하드웨어 항목 수입니다.
누락된 PPE 항목	누락된 PPE 항목 수입니다.
유형별 PPE 재고 보관실	PPE를 저장하는 각 유형의 재고 보관실 수입니다.
사용자별로 배포된 소비재	각 직원에게 할당된 PPE 소비재 항목 수입니다.
위치별 재고가 있는 소비재	각 위치에서 재고가 있는 PPE 소비재 항목 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	설명
소비재 모델	모든 PPE 소비재 모델입니다.
재고 규칙	PPE에 대한 모든 재고 규칙입니다.

PPE 요청

서비스 카탈로그를 사용하여 직장에서 사용할 개인 보호 장비(PPE)를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 서비스 카탈로그 을 클릭하고 개인 보호 장비**(PPE)**를 클릭합니다.

   주:
   앱에서 PPE를 Now Mobile 요청하려면 건강 〉 다음 안전 수칙을 따르십시오 〉 **PPE** 요청.

2. 주문할 항목을 클릭합니다.
3. 항목의 수량을 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동하여 요청 상태 보기 **PPE Inventory Management** 〉 내 요청.

PPE 요청 이행

직원의 개인 보호 장비(PPE) 요청을 살펴봅니다. 직원이 필요한 PPE를 받을 수 있도록 요청을 이행하여 직장에서 안전을 유지합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **PPE Inventory Management** 〉 요청.
2. 작업에 착수할 요청을 클릭합니다.
3. 상태 필드에서 진행 중을 선택합니다.
4. 재고 보관실 필드에서 항목을 가져올 재고 보관실을 선택합니다.
   재고 보관실을 선택하면 매니저 필드가 해당 재고 보관실의 매니저로 자동으로 채워집니다. 다른 사용자를 지정하지 않는 한, 요청을 업데이트하면 할당 대상 필드에 해당 매니저가 자동으로 채워집니다.
5. 수량 필드에 직원에게 할당할 항목 수를 입력합니다.
   이 수치는 직원이 너무 많은 항목을 요청했거나, 요청을 이행하기에 충분한 인벤토리가 재고 보관실에 없으면 요청한 수량과 다를 수 있습니다. 재고 보관실에 인벤토리가 부족할 때 요청을 업데이트하면 보유 재고보다 많은 항목을 할당하지 않도록 오류 메시지가 표시됩니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
직원이 PPE를 받으면 요청 상태를 완료 종결로 업데이트합니다. 할당 로그에 기록이 추가되고 소비재 상태가 소비됨으로 바뀝니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청을 이행할 수 없으면 상태를 미완료 종결로 업데이트합니다.

직원에게 **PPE** 할당

직원이 요청을 제출하지 않아도 PPE를 직원에게 직접 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_ppe.ppe_admin

이 태스크 정보
직원이 PPE 요청을 제출한 경우에는 대신 PPE 요청 이행 단계를 수행합니다.

직원에게 PPE 하드웨어를 할당하면 상태가 재고 있음에서 사용 중으로 바뀝니다. 상태를 업데이트하고 다른 직원에게 항목을 재할당할 수 있습니다.

직원에게 PPE 소비재를 할당하면 직원에게 할당된 수량으로 소비재 레코드가 생성됩니다. 상태가 소비됨으로 설정되고 읽기 전용입니다. PPE 소비재는 다른 직원에게 재할당할 수 없습니다.

> **주:**
> 소비재 레코드에서 소비 버튼을 사용하여 PPE를 할당하지 마십시오. 대신 다음 단계를 사용하십시오.

프로시저

1. **PPE Inventory Management**로 이동하여 소비재 할당 또는 하드웨어 할당을 선택합니다.

   > **주:**
   > 앱에서 PPE를 Now Mobile 할당하려면 다음으로 이동합니다. 건강 〉 **PPE** 인벤토리 관리 을 클릭하고 소모품 할당**(Assign Consumable**) 또는 하드웨어 할당**(Assign Hardware**)을 선택합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   PPE 할당 양식

필드	설명
모델	할당할 모델입니다.
발행 재고 보관실	PPE가 위치한 재고 보관실입니다.
담당자	PPE를 할당받을 직원입니다.
수량	할당할 항목 수입니다. 이 필드는 소비재 모델에만 사용할 수 있습니다.
하드웨어	고유한 자산 태그 또는 일련 번호를 사용하여 할당할 특정 항목입니다. 이 필드는 하드웨어 모델에서만 사용 가능합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
   할당한 PPE로 할당 로그가 업데이트됩니다. 할당 로그를 보려면 다음으로 이동합니다. **PPE Inventory Management** 〉 할당 로그.

다음에 수행할 작업
직원에게 PPE를 할당한 후 다음으로 이동하여 할당된 PPE를 모두 볼 수 있습니다. **PPE Inventory Management** 〉 인벤토리 을 클릭하고 **Assigned** Hardware(할당된 하드웨어) 또는 Consumed(소비됨)를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

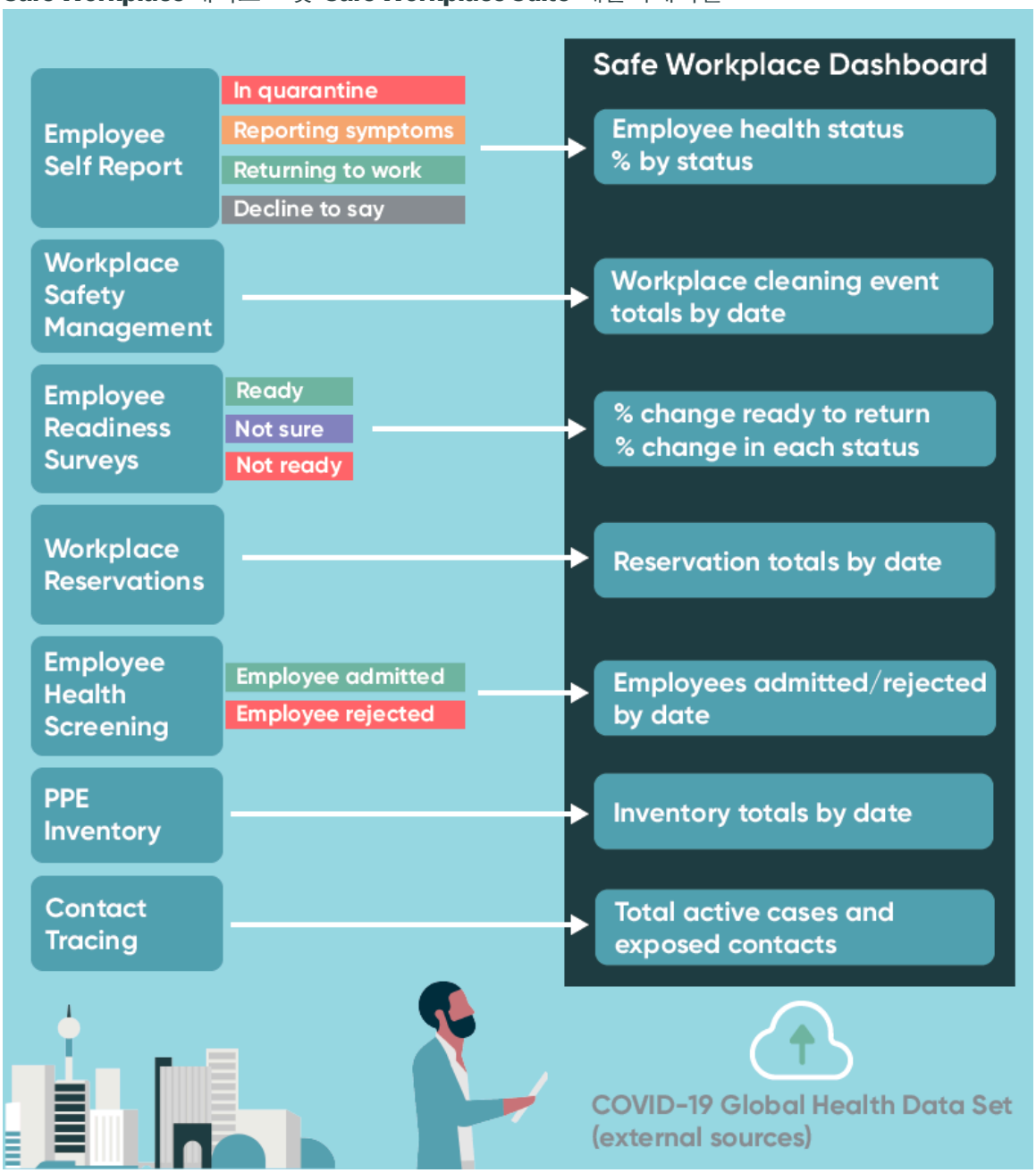
주:
할당된 하드웨어와 소비됨 페이지에는 새로 만들기 버튼이 있습니다. 새로 만들기 버튼을 사용하여 PPE를 할당하지 마십시오. 이 버튼을 사용하면 할당 로그가 업데이트되지 않습니다.

Safe Workplace 대시보드

ServiceNow# Safe Workplace 대시보드는 HR, 직장 서비스, 안전보건 담당 리더들이 운영 현황과 직장 상태를 완벽하게 파악할 수 있는 뷰를 제공합니다. 리더는 업무 사이트 및 사용자의 상태에 대한 통찰력을 시각적으로 파악할 수 있으며 이를 현장이 안전한 운영을 재개할 준비가 되었는지의 여부를 결정하는 데 활용할 수 있습니다.

는 Safe Workplace 대시보드 Premium 기능을 사용하여 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 다른 Safe Workplace Suite 응용 프로그램에서 COVID-19 전역 건강 데이터 세트제공되는 데이터를 평가하고 표시합니다.

Safe Workplace 대시보드 및 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

나열된 Safe Workplace Suite 애플리케이션을 Emergency Response Management 설치하고 구성합니다. 데이터가 대시보드에 제대로 피드되도록 구성 지침을 따르십시오.

주:
Safe Workplace 대시보드 앱은 도메인 분리를 지원하지 않습니다.

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Safe Workplace 대시보드 설치

Safe Workplace 대시보드 애플리케이션을 설치합니다. 관리자 역할이 있으면 이 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow# Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

수정 스크립트는 캠퍼스[sn_wsd_core_campus] 테이블과 위치[cmn_location] 테이블 간의 초기 매핑 항목을 생성합니다.

주:
이 스크립트를 실행하기 전에 모든 기존 캠퍼스에 사이트와 지역이 채워졌는지 확인하십시오.

캠퍼스[sn_wsd_core_campus] 테이블에서 잘못된 매핑을 방지하려면 기본 설정 **active=false**를 사용합니다.

Safe Workplace 대시보드(sn_imt_dashboard) 플러그인을 활성화하고 기존 캠퍼스에 사이트와 지역이 채워졌는지 확인한 다음 스크립트를 실행합니다.

수정 스크립트를 실행한 다음 모든 캠퍼스와 위치가 정확한지 확인합니다. 부정확한 데이터는 항목을 제거하고 자세한 정보는 위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace 대시보드 애플리케이션에는 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 - Premium 애플리케이션이 필요합니다. 아직 퍼포먼스 분석 - Premium을 구독하지 않았다면 Safe Workplace 대시보드 설치 전에 설치해야 합니다.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 필드를 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다. 방문 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 출시된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 .
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   애플리케이션에 다른 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않다면 다른 애플리케이션을 먼저 설치하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션을 설치할 때 종속 애플리케이션 또는 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 자동으로 설치됩니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
일부 애플리케이션에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 레코드인 데모 데이터가 포함됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   주:
   설치 중에 스토어 애플리케이션의 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.
7. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

Safe Workplace 대시보드와 함께 설치되는 구성요소

Safe Workplace 대시보드와 함께 사용자 역할, 예약된 작업, 테이블 등의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Safe Workplace 대시보드 사용자 [sn_imt_dashboard.user]	대시보드 정보를 보고 위치로 드릴다운합니다.	pa_viewer
Safe Workplace 대시보드 관리자 [sn_imt_dashboard.admin]	경보 유형을 관리하고 시스템 속성을 설정합니다.	sn_imt_dashboard.user

설치되는 예약된 **Safe Workplace** 대시보드 데이터 수집기 작업

Safe Workplace 대시보드와 함께 설치된 데이터 수집기 작업은 매일 실행되도록 설정되어 대시보드 및 해당 위젯에 사용할 데이터를 수집합니다.

예약된 작업	설명
[PA Workplace Service Delivery] 일별 데이터 수집	전날부터 당일까지 앱의 메트릭 Safe Workplace Suite 을 수집합니다. pa_data_collector 역할이 있는 사용자는 매개변수를 변경할 수 있습니다.
캠퍼스 상태 데이터 집계	체크인 및 캠퍼스 상태로부터 데이터를 수집하여 재오픈 체크인 수 [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] 테이블을 채웁니다. 매일 23:00 인스턴스 시간에 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
경보 [sn_imt_dashboard_alerts]	활성 경보 유형에서 생성되는 캠퍼스별 경보입니다.
경보 유형 [sn_imt_dashboard_alert_types]	경보 유형은 아래에 경보가 생성되고 Safe Workplace 대시보드에 표시되는 PA 임계치입니다.
분석 결과 전체 시간 값 [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	PA 분석 결과 값으로, 캠퍼스별로 저장됩니다.
단계 정의 [sn_sw_planner_phase]	단계와 단계가 할당된 위치에 대한 정의입니다. 위치 재오픈의 어떤 단계에 있는지 분류하는 데 사용됩니다. 위치는 한 번에 한 단계에만 속할 수 있습니다. 단계에는 이름, 위치, 설명, 그리고 단계 중에 허용되는 최대 사용률이 있습니다. Safe Workplace 대시보드 재오픈 페이지에서 위젯을 채우기 위한 정보에 단계 정의가 필요합니다.
캠퍼스 상태 [sn_sw_planner_campus_status]	Safe Workplace 대시보드의 재오픈 페이지 및 위젯에서 각 위치의 현재 상태를 결정하는 데이터를 포함하는 기본 테이블입니다.
체크인 대상 재오픈 [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	조직의 구성을 기반으로 체크인 대상과 대상의 기준이 포함된 테이블입니다. 관리자는 조건 작성기로 체크인 대상을 생성하여 사용자를 생성할 수 있습니다. 사용자 ID가 동일한 경우에도 사용자는 테이블 전체에서 고유한 것으로 계산됩니다. Safe Workplace 대시보드 재오픈 페이지에서 위젯을 채우기 위한 정보를 제공하려면 체크인 대상이 필요합니다.
체크인 수 재오픈 [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	캠퍼스 상태 데이터 집계 예약된 작업은 모든 체크인의 날짜와 위치로 테이블을 자동으로 채웁니다.
캠퍼스 상태 로그 [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	캠퍼스 상태와 각 단계에서 위치의 상태가 변경되는 양상을 추적합니다.

Safe Workplace 대시보드 속성

Safe Workplace 대시보드 속성을 설정하여 Mapbox API 토큰을 추가하고 시간대 간에 표시기가 표시되는 방식을 구성합니다.

Mapbox에서 토큰을 가져와 Safe Workplace 대시보드 맵에 기능을 추가할 수 있습니다. 기본 시스템 맵은 공동 작업이 가능한 오픈 소스 맵 애플리케이션인 OpenStreetMap입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Mapbox는 구독해야 하며, Mapbox 설명서 사이트에서는 API 토큰을 취득하여 추가 기능을 추가하는 방법을 설명합니다. 자세한 내용은 Mapbox 웹 사이트에 방문하여 머리글에서 설명서를 선택하십시오.

속성을 설정하려면 **Safe Workplace** 대시보드 〉 속성.

Safe Workplace 대시보드 속성

속성	설명
추가 Mapbox 기능을 사용하려면 Mapbox API 토큰을 입력하십시오. https://www.mapbox.com/에서 API 토큰을 가져옵니다. [sn_imt_dashboard.MapboxToken]	Safe Workplace 대시보드에 디스플레이 기능을 추가할 Mapbox 토큰을 가져옵니다. 이 설정은 선택 사항입니다. • 유형: 텍스트 • 기본값: 없음 • 위치: **Safe Workplace** 대시보드 〉 속성 • 자세히 알아보기: Mapbox 웹 사이트의 설명서를 참조하십시오.
표시기 PA 작업 시간대 사용 [sn_imt_dashboard.UseIndicator Job Timezone]	이 옵션을 사용하면 Safe Workplace 대시보드에 표시된 퍼포먼스 분석(PA) 표시기가 표시기의 데이터 수집 작업 시간대를 사용하여 표시됩니다. 표시기 작업 시간대가 설정되지 않은 경우에는 인스턴스 시간대가 대신 사용됩니다. 표시기는 사용자의 시간대에 관계없이 대시보드를 보는 모든 사용자에게 동일하게 표시됩니다. 이 옵션을 사용하지 않으면 사용자의 시간대에 따라 PA 표시기가 표시됩니다. 표시기는 다른 시간대의 사용자에게 서로 다른 일일 데이터를 표시할 수 있습니다. 예를 들어 시애틀에서 저녁 시간대에 발생한 이벤트는 독일에서는 다음날 아침에 발생했다고 볼 수 있습니다. 시애틀에 위치한 사용자는 10월 5일자 데이터에서 이벤트를 조회하지만, 베를린에 위치한 사용자는 10월 6일자 데이터에서 이벤트를 조회할 수 있습니다.

Safe Workplace 대시보드 위젯

Safe Workplace 대시보드는 퍼포먼스 분석 위젯으로 채워지는 ServiceNow# 서비스 포털 위젯으로 구성됩니다.

Safe Workplace 대시보드의 서비스 포털 위젯

- 활성 Contact Tracing 케이스
- Safe Workplace 대시보드 공지
- Safe Workplace 대시보드 설문 조사 감정
- Safe Workplace 대시보드 즐겨찾기 위치
- Safe Workplace 대시보드 필터
- Safe Workplace 대시보드 직원 건강
- Safe Workplace 대시보드 메인 요약
- Safe Workplace 대시보드 사이트 상세 정보
- Safe Workplace 대시보드 메인
- Safe Workplace 대시보드 개요 맵

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Safe Workplace 대시보드 사이트 상세 정보 막대
- Safe Workplace 대시보드 PA
- Safe Workplace 대시보드 설문 조사 도넛
- Safe Workplace 대시보드 경보
- Safe Workplace 대시보드 메뉴
- Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯

위젯 사용자 지정 서비스 포털 에 대한 자세한 내용은 Service Portal 위젯 및 위젯 개발자 안내서 를 참조하십시오.

퍼포먼스 분석 위젯

- 활성 케이스
- 직장의 예약 가능한 공간 수
- 전일 대비 거부된 직원 비율(%) 변경
- 복귀 준비가 된 직원 수
- 복귀 준비가 되지 않은 직원 수
- 거부된 직원 수
- 직장에 복귀하고자 하는 직원 비율(%)
- 예약된 공간
- 복귀 준비에 대한 설문 조사를 완료한 직원 수
- PPE 인벤토리(시계열)
- PPE 인벤토리(점수)
- 직장 공간 수
- 예약 가능한 공간 대비 예약된 공간
- 직장 예약이 허가된 직원 수
- 예약 가능한 공간
- 허가된 직원
- 직원 출입 상태 모니터링
- 거부된 직원
- 직장의 예약된 공간 수
- 전일 대비 PPE 인벤토리 비율(%) 변경

사용에 퍼포먼스 분석대한 자세한 내용은 Performance Analytics 를 참조하십시오.

Safe Workplace 대시보드에 표시할 캠퍼스 생성

Safe Workplace 대시보드에 표시할 기존 위치에서 캠퍼스를 생성할 수 있습니다.

다음 정보를 Safe Workplace 대시보드에 라우팅하고 이 정보를 캠퍼스별로 표시합니다.

- 사용자의 건강 상태 및 직장 복귀 의향.
- 건물 준비 상태.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 개인 보호 장비(PPE) 인벤토리.
- 활성 Contact Tracing 케이스.
- 조사 중인 잠재적으로 노출된 접촉자.

다음과 같은 Safe Workplace 대시보드용 애플리케이션을 설치하고 사용하는지 확인합니다. 각 애플리케이션에는 위치에 대한 참조가 있습니다.

- ServiceNow# Emergency Self Report는 사용자 프로파일의 위치를 참조합니다.
- Employee Readiness Surveys 및 ServiceNow# Emergency Outreach가 설치됩니다. 이 애플리케이션은 사용자 프로파일의 위치를 참조합니다.
- ServiceNow# 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리에는 정의된 재고 보관실이 있으며, 위치는 재고 보관실의 필수 필드입니다.
- ServiceNow# Employee Health Screening에는 위치를 선택하는 데 사용하는 양식과 규정 준수 값을 제출할 사용자가 포함되어 있습니다.
- ServiceNow 작업 공간 코어의 공간 관리 모듈에 조직 시설이 정의되어 있습니다. 건물, 층, 영역, 업무 공간 등이 정의됩니다. 이러한 정의는 근접성 검사, 청소 할당 및 업무 공간 예약을 제공합니다.

  하나 이상의 건물이 캠퍼스에 할당되어 있습니다. Safe Workplace 대시보드 개요에 표시되는 위치 아이콘을 가리키면 캠퍼스 및 관련된 모든 건물을 표시합니다.

- ServiceNow Contact Tracing은 케이스에서 감염된 사람의 캠퍼스를 참조합니다. 캠퍼스 정보를 사용할 수 없는 경우 Contact Tracing은 감염된 사람의 사용자 프로파일에서 위치를 참조합니다.

주:
사용자, 재고 보관실, 출입 요청의 위치를 선택할 때 작업 공간 코어를 설치하기 전에 있었던 회사 위치를 선택하십시오. 작업 공간 코어 애플리케이션에서 생성한 사이트, 캠퍼스, 건물을 선택하지 마십시오.

워크플레이스 PPE 인벤토리 관리, Employee Health Screening 등에서는 위치를 Safe Workplace 대시보드에 표시하려면 작업 공간 코어 캠퍼스 또는 건물에 연결해야 합니다.

위치 아이콘이 있는 **Safe Workplace** 대시보드 맵

조직에 대해 정의된 위치(cmn_location)는 퍼포먼스 분석에서 경보를 생성하는 데 사용하는 참조입니다. 작업 공간 코어에서 상위 위치와 해당 위도 및 경도로 건물 정의를 구성하십시오.

위치를 COVID-19 전역 건강 데이터 세트의 COVID-19 데이터와 같은 감염병과 연결하려면 모든 위치가 주/도 또는 국가와 연결되어 있는지 확인해야 합니다.

Safe Workplace 대시보드에 표시할 캠퍼스 생성

Safe Workplace 대시보드에 표시할 캠퍼스를 생성하는 데 사용할 수 있는 여러 방법이 있습니다.

- 위치를 자동으로 매핑하고 캠퍼스 생성.
- 수동으로 위치를 연결하고 캠퍼스 생성.
- 위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑(작업 공간 코어).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 위치 자동 매핑 및 캠퍼스 생성

여러 위치를 선택함으로써 해당 위도 및 경도 좌표로 여러 캠퍼스와 사이트를 자동으로 생성할 수 있습니다.

캠퍼스는 Safe Workplace 대시보드에 표시됩니다.

위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑

수동으로 기존 캠퍼스를 기존 위치에 매핑하고 Safe Workplace 대시보드에 표시할 수 있습니다.

위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑(작업 공간 코어)

다른 방법으로써 작업 공간 코어를 사용하여 캠퍼스를 수동으로 생성하고 Safe Workplace 대시보드에 표시할 수 있습니다.

위치를 자동으로 매핑하고 캠퍼스 생성

Safe Workplace 대시보드에 표시되도록 위치에서 매핑하여 여러 캠퍼스를 자동으로 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_dashboard.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Safe Workplace** 대시보드 〉 캠퍼스 위치.
2. 캠퍼스 생성을 클릭합니다.
   위치 추가 팝업이 표시됩니다.
3. 캠퍼스로 지정할 모든 위치를 선택합니다.
   Populate OpenStreetMap data 예약된 작업은 5분마다 실행되며 캠퍼스 위치〔sn_imt_dashboard_locations〕 테이블을 쿼리합니다. 위도 및 경도가 없으면 Open Street API가 호출되어 좌표를 가져오고 우편번호와 국가 이름을 전달하여 캠퍼스〔sn_wsd_core_campus〕 테이블을 업데이트합니다.
4. 대시보드에 위치 추가를 클릭합니다.

결과

상위 이름을 기반으로 사이트가 생성됩니다. 상위 이름은 위치 이름을 기반으로 합니다. 지역이 없는 경우 지역이 생성됩니다.

위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑

캠퍼스 위치를 사용하여 기존 위치를 기존 캠퍼스 및 사이트에 수동으로 매핑합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_dashboard.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Safe Workplace** 대시보드 〉 캠퍼스 위치.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠퍼스 위치 양식

필드	설명
위치	목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭하고 캠퍼스 및 사이트와 연결할 위치를 선택합니다.
캠퍼스	목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭하고 위치 및 사이트와 연결할 캠퍼스를 선택합니다.
사이트	목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 클릭하고 위치 및 캠퍼스와 연결할 사이트를 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑(작업 공간 코어)

위치가 Safe Workplace 대시보드에 표시되도록 위치와 캠퍼스를 수동으로 매핑하기 위해 Safe Workplace 대시보드에 대한 대안으로 작업 공간 코어를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

프로시저

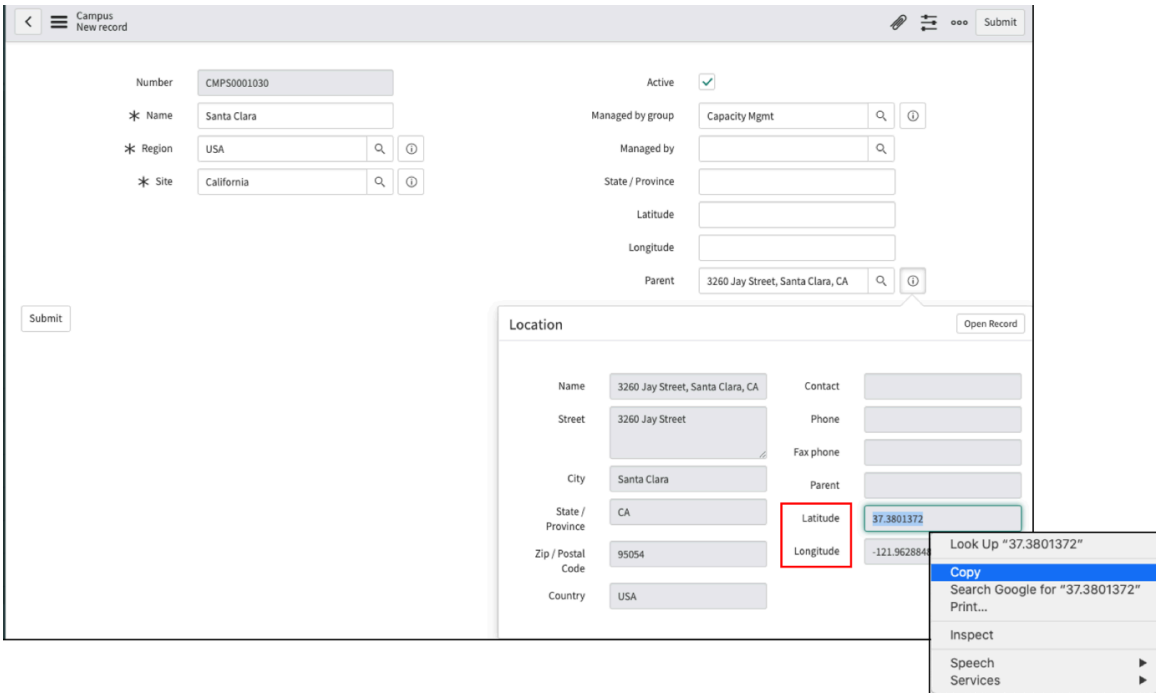
1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 캠퍼스 〉 를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식 레이아웃 구성의 단계에 따라 상위, 위도 및 경도 필드를 캠퍼스 양식에 추가합니다.
3. 캠퍼스 목록에서 기록을 열고 다음 단계를 완료합니다.

   a. 캠퍼스의 상위 위치를 선택합니다.
   작업 공간 코어에서 설정한 사이트, 캠퍼스 또는 기타 건물을 선택하지 마십시오. 기존 기록 중에서 위치를 선택합니다.

   b. 상위 위치 옆의 미리 보기 아이콘( )을 클릭합니다.

   c. 미리 보기 창에서 위도 및 경도 값을 복사하여 해당 캠퍼스 양식 필드에 붙여 넣습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



d. 업데이트를 클릭합니다.

4. 모두 상위 위치와 해당 위도 및 경도 값을 가질 때까지 캠퍼스 기록을 계속 업데이트합니다.

Safe Workplace 대시보드에서 사용되는 경보 유형

경보 유형은 에서 경보를 생성하는 데 사용되는 (PA) 임계치를 Safe Workplace 대시보드정의합니다 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 . 경보는 애플리케이션 데이터에서 매일 1회 생성됩니다.

기본 시스템의 경보 유형

경보 유형	설명
직장에 복귀하려는 직원	Employee Readiness Surveys 응답을 사용하여 준비되었거나 거의 준비가 된 사람의 수와 아직 확실치 않거나 복귀 준비가 되지 않은 사람의 수를 계산합니다.
PPE 낮음	PPE 자산의 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 개수를 사용하여 사용 가능한 인벤토리가 임계치 미만으로 떨어지는 시점을 식별합니다.
검사 거부 낮음	Employee Health Screening 출입 요청을 사용하여 출입이 거부된 사람 수를 계산합니다.
활성 Contact Tracing 케이스	Contact Tracing 케이스를 사용하여 임계치를 초과하는 활성 케이스 개수를 파악합니다.

pa_admin 역할이 있는 사용자는 추가 경보 유형을 정의할 수 있습니다. 사용에 퍼포먼스 분석대한 자세한 내용은 Performance Analytics 를 참조하십시오.

Safe Workplace 대시보드 사용

맵을 사용하여 조직의 직원 및 시설 재개장 준비 상태를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 준비 상태, 개인 보호 장비(PPE) 인벤토리 수준, 건강 모니터링 결과, 감염된 사용자에 대해 생성된 활성 접촉자 추적 케이스와 관련된 경보 정보에 집중합니다. 시설별 상태 데이터를 보면서 시설 재개장을 준비하고 사용자에게 직장 복귀 초대를 보낼 수 있습니다.

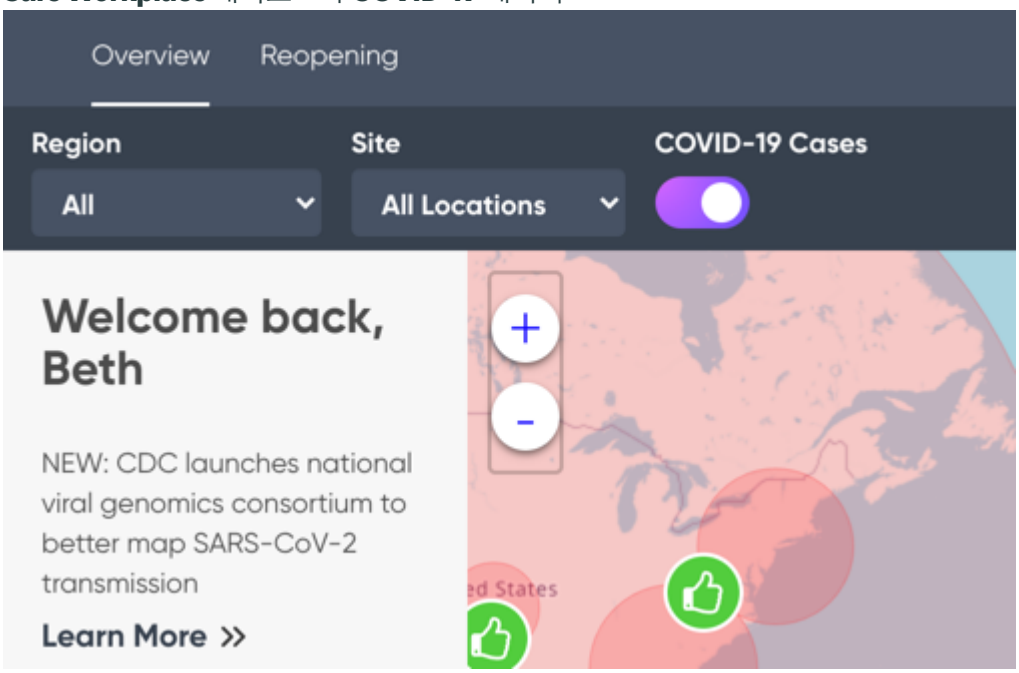
Safe Workplace 대시보드 상관 관계가 Safe Workplace Suite 있는 , , ServiceNow# Contact Tracing및 ServiceNow# Emergency Response Management 애플리케이션이 설치될 때 데이터를 제공합니다. ServiceNow# 퍼포먼스 분석 데이터 수집 작업이 실행될 때 애플리케이션 데이터가 포함되도록 구성이 완료되었는지 확인하십시오.

주:
Safe Workplace 대시보드 사용자에게 pa_viewer 역할을 할당하십시오. 이 역할은 대시보드 컨텐츠를 확인하는 데 필요합니다.

COVID-19 전역 건강 데이터 세트

추가 비용 없이 COVID-19 전역 건강 데이터 세트 애플리케이션을 사용할 수 있습니다. COVID-19 전역 건강 데이터 세트는 Safe Workplace 대시보드와 함께 설치됩니다. 인스턴스 탐색 메뉴에 애플리케이션으로 나타나고, Safe Workplace 대시보드에 요청에 대한 글로벌 COVID-19 정보를 표시합니다.

Safe Workplace 대시보드와 **COVID-19** 데이터



COVID-19 전역 건강 데이터 세트로 이동하여 수집된 데이터를 날짜 범위, 위치, 주/도 및 국가별로 봅니다. 보고서를 작성하거나 데이터를 내보내어 자체 분석에 사용합니다.

COVID-19 전역 건강 데이터 세트 소스

데이터 소스	설명
유럽 질병 예방 및 통제 센터(ECDC)	유럽 질병 예방 및 통제 센터에서 제공하는 유럽 연합(EU) 및 유럽경제지역(EEA)에 대한 COVID-19 메트릭입니다. 이 데이터 소스에 대한 자세한 내용은 유럽 질병 예방 및 통제 센터 웹 사이트를 참조하십시오.
캐나다 정부 공중보건 인포베이스	캐나다 정부에서 제공하는 캐나다에 대한 COVID-19 메트릭입니다. 이 데이터 소스에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

COVID-19 전역 건강 데이터 세트 소스

데이터 소스	설명
	대한 자세한 내용은 캐나다 정부 공중보건 인포베이스 웹 사이트를 참조하십시오.
Our World in Data(OWID)	Our World in Data에서 제공하는 전 세계에 대한 COVID-19 메트릭입니다. 이 데이터 소스에 대한 자세한 내용은 증권 시세 표시기 GitHub 저장소.
USA Facts	USA Facts에서 제공하는 미국에 대한 COVID-19 메트릭입니다. 이 데이터 소스에 대한 자세한 내용은 USA Facts 리포지토리를 참조하십시오.

Safe Workplace 대시보드 사용

다음으로 이동 **Safe Workplace** 대시보드 〉 **Safe Workplace** 대시보드 을 클릭하여 새 브라우저 창에서 대시보드를 엽니다.

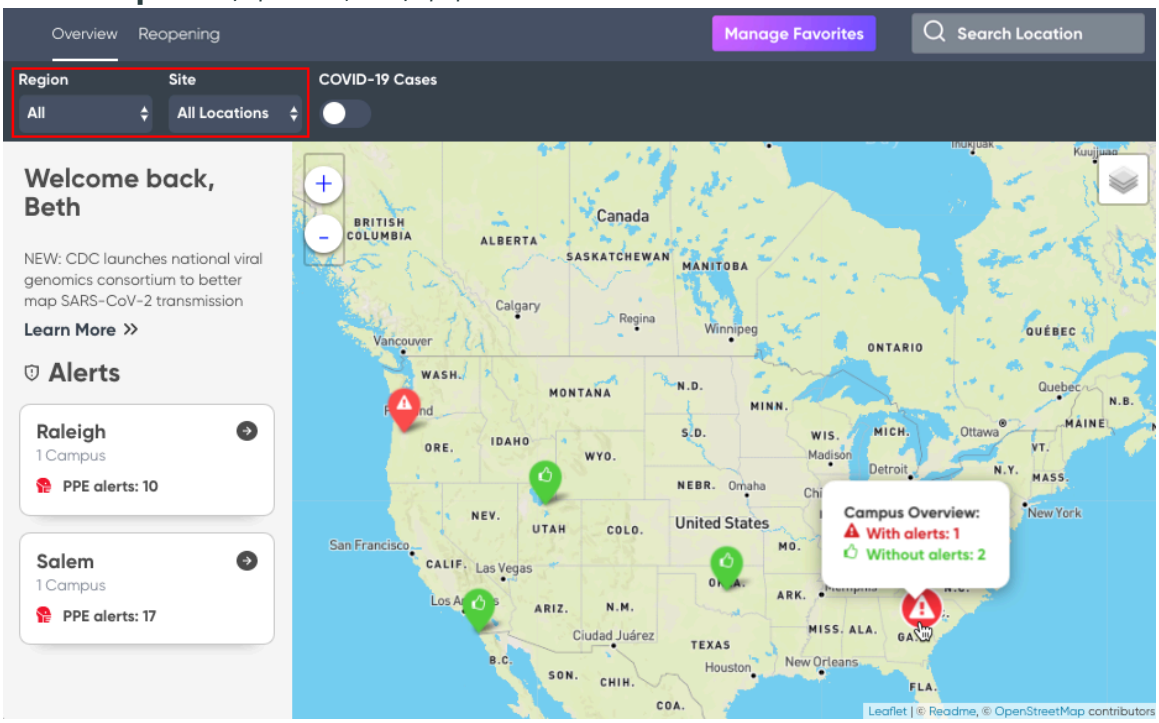
경보가 있는 위치가 왼쪽에 나열됩니다. 카드의 화살표나 위치 아이콘을 클릭하면 위치와 해당 경보를 확대하여 볼 수 있습니다. 왼쪽 상단의 지역과 사이트 목록을 사용하여 검토할 특정 지역과 사이트를 선택합니다.

즐겨찾기 위치를 추가하려면 즐겨찾기 관리를 클릭하고 위치를 검색합니다. 이 항목을 선택하면 위치 이름이 헤더에 표시됩니다(예시 이미지의 **R1 S1**). 위치를 클릭하여 직접 엽니다. 즐겨찾기에서 위치를 제거하려면 즐겨찾기 관리를 다시 클릭하고 제거하려는 위치에서 **(x)**를 클릭합니다.

주:
Safe Workplace 대시보드에는 작업 공간 코어 캠퍼스 또는 건물과 관련된 PPE 인벤토리 및 건강 검사 데이터만 표시됩니다. PPE 재고 보관실과 건강 검사는 위치 필드에서 선택한 작업 공간 코어 캠퍼스 또는 건물이 있어야 대시보드에 표시됩니다. 작업 공간 코어 캠퍼스 및 건물 생성에 대한 자세한 내용은 직장 데이터 제공 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

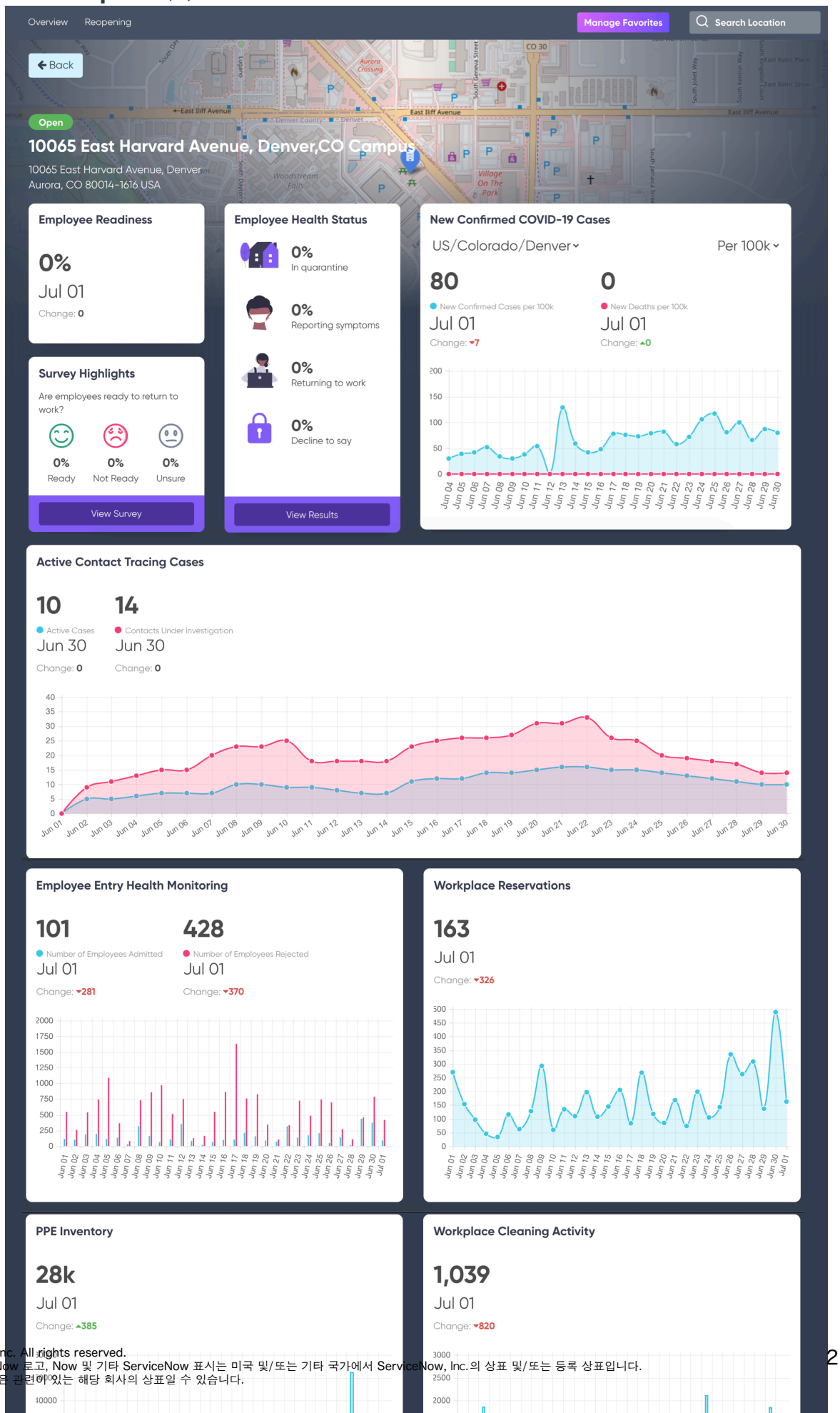
Safe Workplace 대시보드 개요 페이지



시설을 계속 드릴다운하여 최근 상태를 확인합니다. 새로 확인된 COVID-19 케이스 위젯은 COVID-19 전역 건강 데이터 세트에서 기인한 데이터를 제공합니다. 해당 위치의 새로운 감염자와 사망자 수가 표시되며, 해당 위치의 인구 데이터가 존재하는 경우 10만 명당 신규 감염자 및 사망자 수도 표시됩니다. 미국 내 위치의 경우 새로 확인된 COVID-19 케이스 위젯을 필터링하여 주 또는 카운티 수준에서 데이터를 표시할 수 있습니다. *`Populate OpenStreetMap data`* 예약된 작업은 캠퍼스에 대한 카운티 데이터를 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Safe Workplace 대시보드



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정보를 사용하여 시설 재개장을 준비하고 COVID-19와 같은 감염병이 직장에서 전파될 가능성을 줄입니다.

- 레벨이 낮은 경우 PPE 인벤토리를 주문합니다.
- 사용자의 복귀 준비 상태를 재평가하기 위한 지원 설문 조사를 전송합니다.
- 안전한 재개장을 위한 직장 청소 일정이 제대로 진행되고 있는지 확인합니다.
- 사용자가 복귀를 위해 업무 공간을 예약할 수 있도록 관리자에게 지침을 전달합니다.
- 영향받은 사용자에 대한 케이스를 생성하고 잠재적으로 영향을 받은 사용자와의 후속 인터뷰를 위해 작업을 생성합니다.

Safe Workplace 대시보드 재오픈 페이지 검토

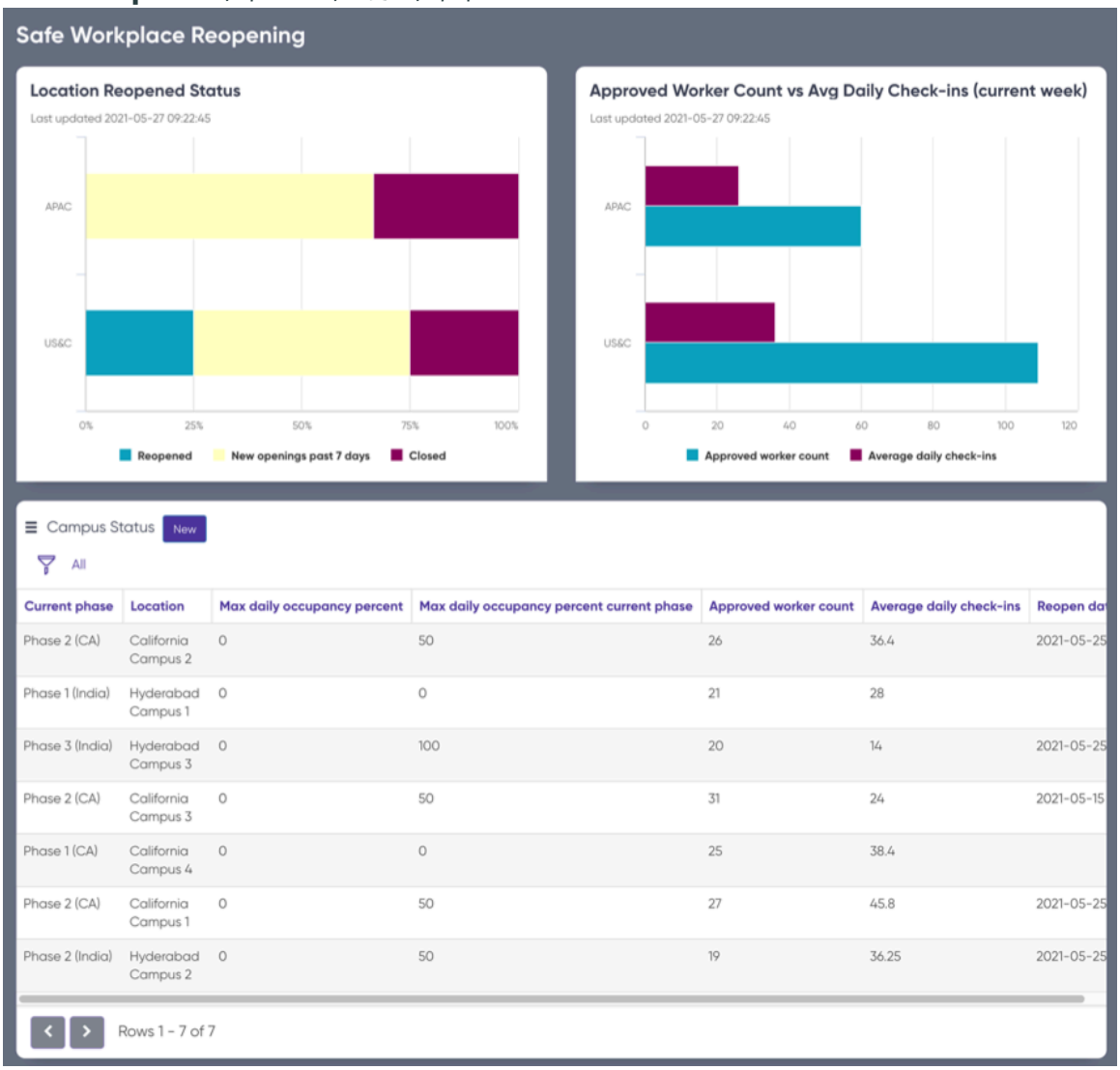
재오픈을 클릭하여 Safe Workplace 대시보드 재오픈 페이지를 보면 다음 세 위젯에 걸쳐서 재오픈 데이터를 시각화할 수 있습니다.

- 위치 재오픈 상태는 오픈된 지역을 표시하고 지역별로 얼마나 많은 지역이 오픈되었는지 보여줍니다.
- 승인된 작업자 수와 평균 일일 체크인 비교는 이번 주에 체크인하는 사람이 너무 적거나 너무 많은지 확인하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.
- 캠퍼스 상태 위젯은 캠퍼스 위치와 메트릭(예: 현재 단계, 최대 일일 사용률 및 승인된 작업자 수)에 대한 개요를 제공하는 필터링 가능한 뷰입니다. 캠퍼스를 선택하거나 새로 만들기를 클릭하여 위치를 수동으로 추가하거나 편집할 수 있습니다.

  주:
  한 위치는 한 번에 하나의 캠퍼스 단계에만 속할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Safe Workplace 대시보드 재오픈 페이지



Safe Workplace 대시보드 페이지를 채우기 위해 단계 정의를 생성하여 다양한 단계를 통해 위치를 추적합니다. 그러지 않으면 데이터가 표시되지 않습니다. 업데이트는 조직의 캠퍼스 수, 캠퍼스의 지리적 위치와 관계없이 매일 23:00 인스턴스 시간에 수행됩니다.

각 단계에 대해 **Safe Workplace** 대시보드 〉 단계 정의 을 클릭하고 신규 를 클릭하여 조직에 대한 사용자 지정 단계를 작성합니다. 다음 정보를 사용하여 단계를 정의할 수 있습니다.

- 단계 1, 2, 3 또는 적색, 황색, 녹색과 같은 단계 이름(이름)
- 단계가 적용되는 위치(위치)
- 일일 최대 사용률(일일 최대 사용률)
- 단계에 대한 설명

체크인을 구성하는 기준을 직접 정할 수 있습니다. 다음으로 이동 **Safe Workplace** 대시보드 〉 체크인 대상 재오픈 을 클릭하고 신규 를 클릭하여 새 기록을 엽니다. 관리자는 조건 작성기를 사용하여 테이블과 필드를 정의함으로써 체크인에 추가하고 체크인 대상을 활동 중으로 표시할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Safe Workplace 대시보드에서 **COVID-19** 백신 접종 메트릭 검토

Vaccination Status 애플리케이션을 사용하는 조직은 애플리케이션의 데이터와 COVID-19 전역 건강 데이터 세트의 공용 데이터를 사용하여 미국 및 전 세계에 걸쳐 COVID-19 백신 접종 메트릭을 검토할 수 있습니다. 그런 다음 조직은 백신 접종 수치를 공공 수치와 비교하여 조직의 백신 접종 노력을 더 잘 파악할 수 있습니다.

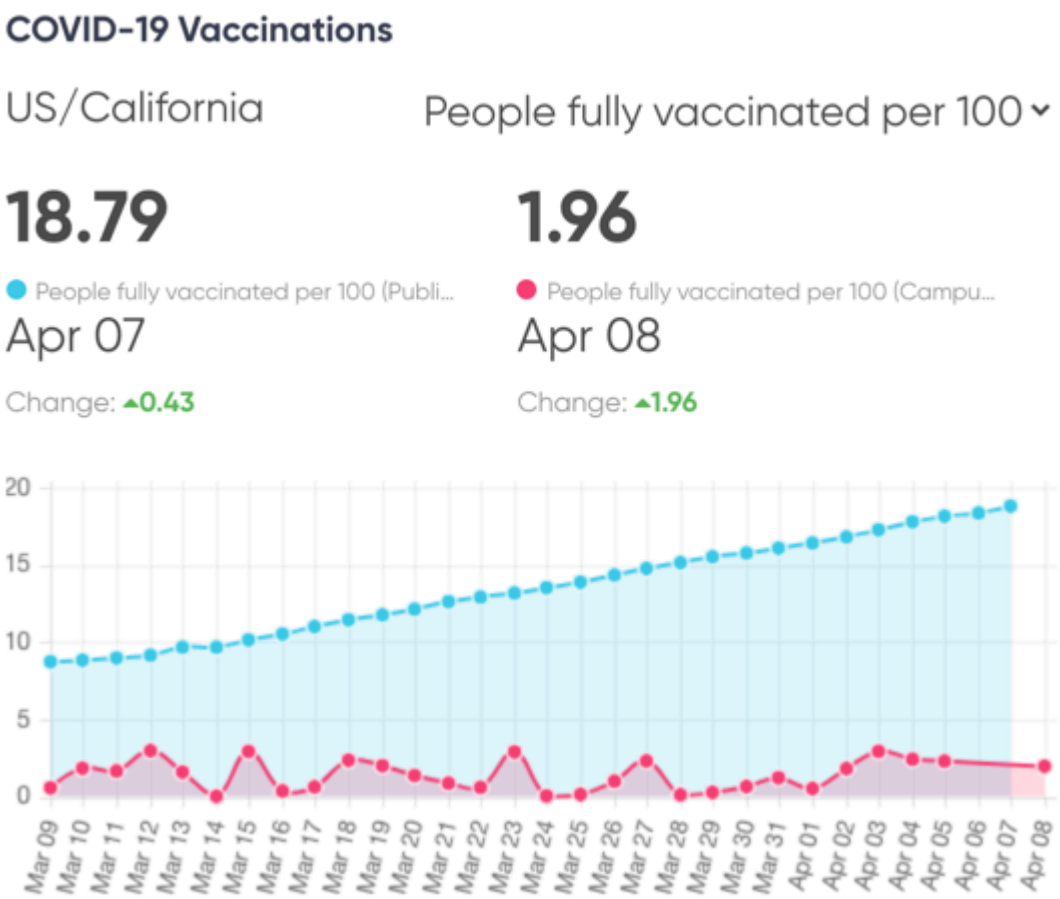
이 데이터는 Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯을 통해 제공됩니다. Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯에서는 다음과 같은 메트릭을 사용할 수 있습니다.

- 100명당 백신 접종을 완전히 마친 사람 수
- 100명당 백신을 접종받은 사람 수
- 100명당 총 백신 접종 횟수

관리자 역할을 가진 사용자는 Safe Workplace 대시보드 사이트 뷰에 Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 Safe Workplace 대시보드에 백신 접종 위젯 추가 문서를 참조하십시오.

중요사항:
사용자는 sn_imt_dashboard.user 및 sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader 역할이 있어야 대시보드에서 백신 접종 데이터를 볼 수 있습니다.

Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯



지난 30일 동안의 백신 접종 데이터를 가져오며 **Vaccination Status** 애플리케이션으로부터 위치당 백신 접종 반응을 기반으로 하는 캠퍼스 데이터가 포함됩니다. 위젯은 COVID-19 전역 건강 데이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

세트와 **Vaccination Status**가 설치되면 자동으로 업데이트됩니다. 업데이트는 조직의 캠퍼스 수, 캠퍼스의 지리적 위치와 관계없이 매일 자정(00:00) 인스턴스 시간에 수행됩니다.

주:
데이터를 사용할 수 없거나 데이터가 누락된 경우 위젯은 예약된 작업이 성공적으로 실행되는 다음 날까지 해당 일의 데이터를 표시하지 않습니다(사용 가능한 경우에도).

Safe Workplace 대시보드에 백신 접종 위젯 추가

관리자가 Safe Workplace 대시보드 사이트 뷰 포털 페이지에 Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯을 추가합니다.

시작하기 전에
Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯을 성공적으로 추가하고 데이터로 채우려면 다음 요구사항에 유의하십시오.

- Vaccination Status 애플리케이션이 설치되고 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Vaccination Status를 참조하십시오.
- Safe Workplace 대시보드 애플리케이션이 설치되고 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Safe Workplace 대시보드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Safe Workplace** 대시보드 〉 **Safe Workplace** 대시보드.
2. 캠퍼스로 이동하여 상세 정보 보기를 선택합니다.
3. Ctrl + 마우스 오른쪽 버튼 클릭으로 위젯 인스턴스를 클릭하고 디자이너의 페이지를 선택합니다.
4. SWD ## ## ###를 검색합니다.
5. **SWD** 백신 접종 그래프를 선택하여 페이지로 끌어 놓습니다.
6. 차트 유형을 선으로 변경합니다.
   a. 편집 아이콘을 클릭합니다.
   b. 차트 유형을 선으로 변경합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

결과
Safe Workplace 대시보드에 Safe Workplace 대시보드 백신 접종 위젯이 나타납니다.

Contact Tracing

ServiceNow# Contact Tracing 애플리케이션은 영향받은 직원과 접촉했을 수 있는 현장 직원을 파악하여 COVID-19와 같은 감염병의 직장 전염 사례를 줄이기 위한 직원들의 노력을 지원합니다. 고용주는 위치에서 보고된 사례 또는 증상 건수에 대한 업데이트를 수신합니다. 잠재적으로 노출된 직원 목록은 배지 스캔, Wi-Fi 액세스 로그, 일일 접촉자 로그

기능

- 잠재적으로 감염된 사용자와 접촉했을 가능성이 있는 현장 사용자를 식별합니다.
- 업무 공간 위치, 업무 교대 및 예약, 배지 스캔, Wi-Fi 액세스 로그, 자가 보고 로그 등에서 접촉자 추적 정보를 집계하여 검색 기준을 강화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Wi-Fi 액세스 데이터를 통해 노트북, 모바일 장치, Bluetooth LE 장치를 사용하여 동일한 Wi-Fi 네트워크에 접속한 사람들의 상관관계를 확인함으로써 감염된 사용자와 상호작용한 잠재적으로 노출된 사용자를 파악합니다. 수동으로 임포트하거나 외부 시스템(Cisco DNA Spaces)과의 통합을 통해 Wi-Fi 액세스 데이터를 가져올 수 있습니다
- 직장에서 핸드헬드 또는 웨어러블 장치를 사용하는 사용자의 접촉자 추적 데이터를 가져옵니다. Zebra MotionWorks Portal에서 접촉자 추적 보고서를 임포트할 수 있습니다.
- 직장에서 웨어러블 장치를 사용하는 사용자의 위험 점수를 모니터링합니다. Devvio 통합을 사용하여 위험 점수 보고서를 임포트할 수 있습니다.
- 잠재적으로 영향을 받은 사용자와의 후속 인터뷰를 위해 지원 케이스와 작업을 생성합니다.
- 시각화를 사용하여 케이스 내에서 잠재적으로 노출된 접촉자 및 다음 두 수준의 노출 상태를 평가합니다.
- 사용자의 동의를 얻어 접촉자 추적의 맥락에서 데이터 개인정보 보호를 유지합니다.
- 데이터 보존 설정을 사용하여 접촉자 추적을 위해 수집된 데이터를 시스템에서 자동으로 삭제할 시간을 결정합니다.

다른 **ServiceNow® Safe Workplace Suite** 애플리케이션 및 애플리케이션과의 사용

이 Contact Tracing 애플리케이션은 다른 Safe Workplace Suite 애플리케이션과 함께 향상된 기능 및 추가 기능을 제공합니다.

- Emergency Outreach: 이메일 및 모바일 알림을 구성하고 사용자에게 전송하여 일일 접촉자 로그 제출과 개인정보 동의에 대한 응답 받기를 요청합니다.
- Emergency Exposure Management: 영향받은 사용자에 대한 진단 보고서를 실행하여 영향받은 사용자와 상호 작용하여 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 식별합니다. 여러 데이터 소스를 사용하면 잠재적으로 노출된 직원 검색 범위를 넓힐 수 있습니다. Contact Tracing에서 제공한 데이터 소스에 대한 추적 시스템을 검토하여 이러한 추적 시스템이 비즈니스 요구사항을 충족하는지 여부를 확인합니다. 이 추적 시스템을 수정하거나 데이터 소스에 대한 새 추적 시스템을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Safe Workplace 대시보드: 캠퍼스 또는 위치에 대해 지정된 기간 동안 활성 케이스의 추세와 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 볼 수 있습니다. 또한 활성 케이스 수가 특정 캠퍼스 또는 위치의 임계치를 초과하는 시기를 파악하기 위해 경보를 받을 수도 있습니다.
- Emergency Self Report: 보고 시점에 해당 사용자에 대한 활성 케이스가 존재하지 않는 경우, 자가 격리 중인 것으로 보고된 사용자에 대한 케이스가 자동으로 생성됩니다.
- Employee Readiness Core:
  - 사용자가 케이스에서 잠재적으로 노출된 접촉자인 것으로 식별되는 경우 사용자의 안전보건 요구사항 상태를 자동으로 추가 또는 업데이트합니다. 이 최신 정보를 잠재적으로 노출된 사용자의 직장 복귀 준비 상태를 평가하는 데 활용할 수 있습니다.
  - 사용자가 개인정보 동의 요청에 응답할 경우 사용자의 개인정보 동의 요구사항 상태를 자동으로 추가하거나 업데이트합니다. 이 최신 정보는 원하는 대로 접촉자 추적을 용이하게 하기 위해 사용자가 직장에 입장하기 전에 개인정보 동의를 인정하도록 하는 데 도움이 됩니다.
- Vaccination Status: 접촉자 추적 시각화에서 잠재적으로 노출된 접촉자의 백신 접종 상태를 검토합니다.

Contact Tracing 애플리케이션의 도메인 분리

Contact Tracing 애플리케이션의 도메인 분리는 표준* 수준에서 지원됩니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 Contact Tracing 문서를 참조하십시오. 지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원을 참조하세요.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Contact Tracing 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Contact Tracing 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

다음 애플리케이션은 Contact Tracing 애플리케이션을 설치할 때에도 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ServiceNow# Emergency Exposure Management
- ServiceNow# Employee Readiness Core

다음 애플리케이션을 설치하고 활성화하여 모든 Contact Tracing 기능을 사용할 수도 있습니다.

- ServiceNow# Emergency Outreach
- ServiceNow# Emergency Self Report
- ServiceNow# Safe Workplace 대시보드

필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Contact Tracing 애플리케이션에는 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 - Premium 애플리케이션이 필요합니다. 아직 퍼포먼스 분석 - Premium을 구독하지 않았다면 Contact Tracing 설치 전에 설치해야 합니다.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Contact Tracing을 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 설치를 클릭합니다.
5. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.
6. 옵션: 그룹을 생성하고 그룹 또는 개별 사용자에게 역할을 할당하여 애플리케이션에 대한 액세스를 제어합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 역할을 참조하십시오.

Contact Tracing 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Contact Tracing 앱과 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Contact Tracing 관리자 [sn_imt_tracing.admin]	Contact Tracing의 애플리케이션별 관리자이며, 관리 권한이 있습니다.	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user
Contact Tracing 사용자 [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	일일 접촉자 로그 및 개인 정보 보호 동의 기본 설정을 제출하고 케이스 감시 목록에 추가할	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	때 Contact Tracing 케이스에 액세스할 수 있습니다.	
배지 관리자 [sn_imt_tracing.badge_admin]	배지 데이터를 생성, 업데이트, 삭제, 임포트할 수 있습니다.	sn_imt_tracing.badge_manager
배지 매니저 [sn_imt_tracing.badge_manager]	배지 데이터를 생성, 업데이트, 임포트할 수 있습니다.	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
배지 판독기 [sn_imt_tracing.badge_reader]	배지 액세스 레지스터 데이터를 볼 수 있습니다.	없음
케이스 관리자 [sn_imt_tracing.case_manager]	지원 케이스를 생성 및 관리하고 잠재적으로 노출된 접촉자를 파악하기 위해 진단 요청을 실행할 수 있습니다. 작업을 생성, 할당, 감독할 수 있습니다.	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
접촉자 추적 담당자 [sn_imt_tracing.contact_tracer]	사전 정의된 지침에 따라 할당된 케이스 작업을 통해 잠재적으로 노출된 접촉자의 건강 상태를 추적할 수 있습니다.	• task_editor • survey_reader
개인정보 동의 사용자 [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	직접 사용자 정책 동의를 제출하고 업데이트할 수 있습니다.	없음
추적 사용자 [sn_imt_tracing.dailylog_user]	일일 접촉자 로그를 작성하여 직장에서 상호작용한 사용자의	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	목록을 제출할 수 있습니다.	
Wi-Fi 관리자 [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Wi-Fi 액세스 로그를 생성, 업데이트, 삭제할 수 있습니다.	sn_imt_tracing.wifi_manager
Wi-Fi 매니저 [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Wi-Fi 액세스 로그를 생성하고 업데이트하고 불러올 수 있습니다.	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Wi-Fi 리더 [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Wi-Fi 액세스 로그를 볼 수 있습니다.	없음
웨어러블 관리자 [sn_imt_tracing.wearable_admin]	핸드헬드 또는 웨어러블 장치 액세스 로그를 생성, 업데이트, 삭제, 임포트할 수 있습니다.	sn_imt_tracing.wearable_manager
웨어러블 매니저 [sn_imt_tracing.wearable_manager]	핸드헬드 또는 웨어러블 장치 액세스 로그를 생성, 업데이트, 임포트할 수 있습니다.	sn_imt_tracing.wearable_reader
웨어러블 독자 [sn_imt_tracing.wearable_reader]	핸드헬드 또는 웨어러블 장치 액세스 로그를 볼 수 있습니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
Contact Tracing을 위한 데이터 보존 작업	접촉자 추적과 관련된 기록이 마지막 업데이트된 날짜로부터 보존 기간이 끝난 접촉자 추적 데이터를 삭제합니다. 이 데이터에는 배지 스와이프, Wi-Fi 액세스 레지스터 데이터, 직원 일일 접촉자 로그, 일일 로그 메모, 일일 로그 확인, 케이스 및 관련 케이스 작업, 노출된 접촉자, 진단 요청, 진단 작업, 업무 공간 예약이 포함됩니다. **주:** 데이터 보존 정책은 사용자 개인정보 동의 데이터에는 적용되지 않습니다.
Devvio 통합	00:00:00 인스턴스 시간에 매일 실행되며, Devvio 웨어러블과 DevvTrace 플랫폼을 사용하는 조직에 대한 Devvio 사용자 위험 보고서를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 작업	설명
Mist Systems 로드	매일 00:00:00에 실행되며, Mist Systems에서 Wi-Fi 로그를 사용하는 조직의 사이트를 채웁니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
배지 액세스 레지스터 [sn_imt_tracing_badge_access_register]	모든 사용자의 배지 스와이프 기록입니다.
배지 액세스 레지스터 스테이지 [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	Excel 스프레드시트에서 배지 액세스 데이터를 임포트하기 위한 임포트 세트 테이블입니다. Excel 파일에서 애플리케이션으로 데이터를 로드할 때 임포트한 기록은 일단 이 임포트 세트 테이블에 저장됩니다. 변환을 실행하거나 예약된 임포트 스크립트를 실행한 후에는 이 테이블에서 배지 액세스 레지스터 테이블로 기록이 복사됩니다.
배지 판독기 [sn_imt_tracing_badge_reader]	위치에 설치된 사용자 ID 배지 판독 장치입니다.
사용자 배지 [sn_imt_tracing_user_badge]	사용자 및 사용자의 ID 배지 정보입니다.
케이스 [sn_imt_tracing_case]	다른 사람에 대한 노출을 최소화하기 위해 영향받은 사용자를 대상으로 한 지원 케이스입니다.
케이스 작업 [sn_imt_tracing_case_task]	잠재적으로 노출된 사용자의 건강 상태를 추적하기 위해 후속 활동을 수행하는 지원 케이스의 케이스 작업입니다.
노출된 직원 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	감염병 진단을 받은 사용자와 상호작용했을 가능성이 있는 잠재적으로 노출된 사용자입니다. 케이스 관리자가 영향을 받은 모든 사용자를 케이스에 추가할 때 이 테이블의 기록이 저장됩니다. 영향받은 사용자는 여러 데이터 입력을 사용하여 진단 요청을 통해 파악됩니다.
일일 접촉자 로그 [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	다른 사용자의 일일 접촉자 로그를 사용하여 제출된 사용자의 이름입니다.
일일 로그 확인 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	일일 접촉자 로그 제출 알림에 응답한 사용자를 파악하기 위한 확인 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
일일 로그 메모 [sn_imt_tracing_daily_log_note]	다른 사용자의 일일 접촉자 로그를 사용하여 제출한 방문자 및 협력업체 직원과 같은, 조직 외부 사용자의 이름입니다.
Devvio 사용자 위험 보고서 [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio 웨어러블에 의해 캡처된 Devvio사용자와 해당 사용자의 위험 점수입니다. 이 테이블의 기록은 DevvTrace 플랫폼에서 임포트되며 매일 업데이트됩니다.
위치 개인정보 구성 [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	위치에 대한 개인정보 보호 선언문 및 특정 위치에서 개인정보 동의가 필요한지의 여부와 같은 위치 기반 개인정보 보호 정책 구성입니다.
개인정보 동의 템플릿 [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	위치에 대한 개인정보 보호 선언문을 저장하고 위치 개인정보 보호를 구성하는 데 사용되는 템플릿입니다.
사용자 개인정보 고지 및 동의 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	개인정보 동의에 대한 사용자의 응답입니다.
사이트 [sn_imt_tracing_site]	조직 건물의 사이트입니다. 각 층이 사이트로 간주됩니다. 각 사이트는 구역으로 구분할 수 있습니다. 각 구역에는 여러 대의 Wi-Fi 라우터를 설치할 수 있으며, 이는 Wi-Fi 액세스 포인트라고 부릅니다.
Wi-Fi 진단 기본 설정 [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	접촉자 추적에 사용되는 Wi-Fi 데이터 유형입니다. 예를 들면 Mist Systems와 같은 네트워크 시스템과의 통합을 통해 수집되는 위치에 대한 실시간 데이터가 이에 해당합니다. 다른 위치에 대해서는 스프레드시트에서 데이터를 수동으로 업로드할 수 있습니다.
Wi-Fi 액세스 레지스터 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	사무실 Wi-Fi 액세스 포인트에 접속했거나 BLE 지원 장치를 사용한 사용자의 입장 및 퇴장 시간 기록입니다.
웨어러블 액세스 레지스터 [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	사용자가 허용 가능한 시간보다 더 긴 시간 동안 가까운 위치에 있었을 때 해당 사용자의 핸드헬드 또는 웨어러블 장치의 근접성 감지 데이터를 사용하여 캡처한 사용자 상호작용 기록입니다.

Contact Tracing 설정

다양한 데이터 소스에 대한 접촉자 추적 정보를 집계하기 위해 시스템 속성, 예약된 작업, 스크립트 포함, Wi-Fi 액세스 로그 통합 및 지원 알림을 구성합니다.

직장 위치, 업무 교대조 및 예약, 배지 스캔, Wi-Fi 액세스 로그, 자가 보고 로그 등의 다양한 데이터 소스에서 접촉자 추적 정보를 집계하십시오. Emergency Exposure Management 애플리케이션에서 진단 요청을 실행하고 이 데이터 소스를 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 파악하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추적 시스템을 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 사용자 식별

추적 시스템은 각 접촉자 추적 데이터 소스에 대해 구성됩니다. 데이터 소스에 대한 추적 시스템을 검토하여 이러한 추적 시스템이 비즈니스 요구사항을 충족하는지 여부를 확인하십시오. 이 추적 시스템을 수정하거나 데이터 소스에 대한 새 추적 시스템을 설정할 수 있습니다.

자세한 내용은 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정 문서를 참조하십시오.

Contact Tracing 속성 설정

접촉자 추적 데이터를 활용하는 방식을 조정하기 위해 시스템 속성을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함한 적용되는 법률에 따른 고용주의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 고용주에게 있으며, 고용주의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않도록 선택하거나 사용자 지정해야 합니다.

> **주:**
> 추적 시스템과 관련된 시스템 속성은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

Contact Tracing의 속성

속성	설명
sn_imt_tracing.data_retention_period	접촉자 추적을 위해 수집된 데이터가 시스템에서 자동으로 삭제되는 기간입니다(예: 90일 후). 보존 기간은 데이터의 최근 업데이트 날짜로부터 계산됩니다. 보존 정책은 다음 접촉자 추적 데이터에 적용됩니다. ○ 배지 스와이프 데이터. ○ 사용자 일일 접촉자 로그, 일일 로그 메모, 및 일일 로그 확인 데이터. ○ 모든 종결 및 취소된 케이스와 관련된 잠재적으로 노출된 접촉자, 케이스 작업, 진단 요청, 기본 소스 데이터, 진단 이벤트. **주:** 보존 기간이 지난 후 삭제 대상인 케이스와 연결된 설문 조사는 설문 조사에 자체 보존 기간이 있기 때문에 보존 기간 이후에도 삭제되지 않습니다. 자세한 내용은 평가 데이터 정리를 참조하세요. ○ Wi-Fi 액세스 레지스터 데이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	기본값은 90입니다.
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	케이스 관리자가 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 접촉자 추적 케이스에 추가할 때 케이스 작업이 자동으로 생성되는 기능을 활성화하거나 비활성화합니다. 속성 값이 예로 설정되면 기본 시스템 워크플로우인 노출된 접촉자에 대한 케이스 작업 생성이 노출되었을 가능성이 있는 접촉자가 케이스에 추가될 때 케이스 작업 생성을 트리거합니다. 기본값은 예입니다.

3. 저장을 클릭합니다.

도메인 분리 및 **Contact Tracing**

도메인 분리는 ServiceNow# Contact Tracing 애플리케이션에서 지원됩니다. 애플리케이션은 영향받은 사용자와 접촉했을 수 있는 현장의 모든 인원을 파악하여 COVID-19와 같은 감염병의 직장 전염 사례를 줄이기 위한 조직의 노력을 지원합니다.

지원 수준: 표준*

지원 수준은 표준이지만, 일부 예외 또는 특수 조건이 있습니다.

- 기본 수준 포함
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성할 수 있어야 합니다. 이 구성은 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별로 수행됩니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

서비스 제공자는 Safe Workplace 제품군을 통해 Contact Tracing 서비스를 제공하기 위해 단일 인스턴스에서 여러 고객을 관리할 수 있어야 합니다. Paris 릴리스부터 표준 수준에서 예약된 작업에 도메인 분리에 대한 지원이 도입되었습니다.

관리자는 테이블 작업을 시작하기 전에 Domain Separation Contact Tracing 플러그인을 설치해야 합니다.

도메인 분리와 함께 Contact Tracing을 설정하는 방법은 Domain Separation 및 Safe Workplace Suite 를 참조하십시오.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 데이터 임포트 작업 수정

관리자로서 Excel 파일의 배지 액세스 데이터와 Wi-Fi 액세스 데이터를 Contact Tracing 애플리케이션으로 임포트하는 데 사용하는 예약된 데이터 임포트 작업을 검토하고 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Contact Tracing 애플리케이션과 함께 설치되는 예약된 작업은 다음과 같습니다.

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

이러한 작업은 배지 액세스 데이터 또는 Wi-Fi 액세스 데이터를 Excel 파일에서 임포트하기 위해 수동으로 실행하도록 설정됩니다. 데이터를 임포트하려는 시간과 방법을 기반으로 설정을 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 데이터 임포트 작업.
2. 예약된 임포트 기록을 엽니다.
3. 필요에 따라 설정을 검토하고 수정합니다.
   예약된 데이터 가져오기 구성에 대한 자세한 내용은 데이터 가져오기 예약을 참조하세요.
4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

임포트 세트를 사용한 데이터 임포트

배지 및 일일 로그 데이터에 대한 시간대 설정 구성

배지 판독기 또는 사용자 일일 로그 데이터 소스를 사용하여 진단 요청을 실행할 때 영향받은 사용자의 시간대를 고려하기 위해 전역 범위의 스크립트 포함을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **UI** 〉 스크립트 포함.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 TimeZoneUtils를 입력합니다.
4. 목록의 액세스 가능에서 모든 애플리케이션 범위를 선택합니다.
5. 다음 스크립트를 스크립트 필드에 복사합니다.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 var dateTime = new GlideDateTime();
 if (gdt) {
  dateTime.setValue(gdt);
 }
 dateTime.setTZ(timeZoneObj);
 return dateTime.getTZOffset();
},
getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
 var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var gd = new GlideDateTime();
 gd.setValue(dateTime);
 gd.add(offset);
 var startTime = '00:00:00';
 var endTime = '23:59:59';
 var actualDate = new GlideDate();
 actualDate.setValue(gd.getValue());
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. 제출을 클릭합니다.

결과
배지 판독기 또는 사용자 일일 로그 데이터 소스를 사용하여 진단 요청을 실행할 때 스크립트를 사용합니다. 이러한 데이터 소스는 영향받은 사용자와 접촉했을 가능성이 있는 잠재적으로 노출된 사용자를 파악합니다. 스크립트는 배지 스와이프 데이터 또는 일일 로그 데이터에서 날짜와 시간을 계산하는 한편 영향받은 사용자의 시간대를 고려합니다.

일일 접촉자 로그에 대한 이메일 알림 구성

사용자에게 근무일 중에 접촉한 다른 사용자 목록 제출을 요청할 수 있도록 Emergency Outreach 알림과 함께 사용할 사용자 지정 이메일 알림을 구성합니다.

시작하기 전에
기존 직원 일일 로그 경보 및 일일 접촉자 로그 알림 이메일 알림을 검토하여 기본 스크립트 및 설정을 숙지합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
일일 접촉자 로그로 사용할 이메일 알림을 구성하면 접촉자 추적을 위한 사용자 지정 이메일 알림을 생성하게 됩니다. 직원 일일 로그 경보 및 일일 접촉자 로그 알림은 내가 생성하는 알림과 유사한 알림이 구성되는 방식에 대한 보다 명확한 이해를 위해 검토할 수 있는 이메일 알림입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 옵션: 이름 필드에 알림을 설명하는 이름을 입력합니다.
4. 테이블 필드에서 일일 로그 확인(sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement) 테이블을 선택합니다.
5. 보낼 시기 탭에서 조건을 설정합니다.
   - 조건 작성기에 사용자에게 이메일 알림을 보내는 때를 규정하는 조건을 입력합니다.
   - 고급 조건 필드에 다음 예제 스크립트를 복사하고 수정합니다.
     - 변수에 다른 이름을 지정합니다(예: *employeeCheckInAcmeSysId*).
     - 값으로 새 알림 sys_id를 입력합니다.
     - 두 번째 줄의 끝에 선언한 변수 이름을 입력합니다.

Example
고급 조건 스크립트의 예:

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. 수신인 탭에서 사용자 및 그룹을 선택하여 누가 알림을 받을 것인지 결정합니다.
7. 포함될 항목 탭에 나머지 정보를 입력합니다.

포함할 항목 탭

필드	작업
이메일 템플릿	제목 줄 및 메시지 본문 내에 들어가도록 미리 구성된 컨텐츠를 결정하는 데 사용할 이메일 템플릿을 선택합니다.
제목	사용자가 이메일을 받을 때 보게 될 제목 줄을 생성합니다.
메시지 HTML	메시지 **HTML** 필드에서 조직의 필요에 맞게 메시지의 텍스트 또는 소스 코드를 추가하고 사용자 지정합니다. 주: 메시지 **HTML** 필드에 이메일 컨텐츠를 입력할 때는 일일 접촉자 로그 양식에 대한 링크를 포함해야 합니다.

8. 제출을 클릭합니다.
9. 알림 목록에서 추가한 알림을 열고 알림 미리 보기를 클릭합니다.
10. 알림을 검토하고 필요한 항목을 변경합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

Emergency Outreach 알림과 함께 일일 접촉자 로그로 사용할 사용자 지정 이메일 알림을 생성했습니다. Emergency Outreach 알림을 수정하거나 생성할 때 이 알림을 선택하여 일일 접촉자 로그 또는 사용자 지정 지원에 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

이 이메일 알림을 일일 접촉자 로그로 사용하려면 일일 접촉자 로그에 대한 Emergency Outreach 알림 구성 문서를 참조하십시오.

일일 접촉자 로그에 대한 **Emergency Outreach** 알림 구성

관리자로서 특정일에 상호작용한 동료 목록을 제출하라는 요청을 직원에게 이메일 및 모바일 푸시 알림으로 전송하기 위해 Emergency Outreach 알림을 생성 또는 구성합니다.

시작하기 전에

Emergency Outreach 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치 문서를 참조하십시오.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 일일 로그 경보.
2. 일일 접촉자 로그 지원 기록을 열어서 기존 알림을 편집하거나 새로 만들기를 클릭하여 기록을 생성합니다.
3. 이벤트 이름 필드에 지원 알림 이름을 입력합니다.
4. 직원 일일 접촉자 로그 경보 확인란을 선택합니다.
   일일 접촉자 로그 옵션은 컨텐츠 구성 탭의 응답 모드 필드에서 선택됩니다. 직원 일일 접촉자 로그 경보 확인란이 선택되어 있으면 이 값을 변경할 수 없습니다.
5. 대상 선택 탭에서 알림 전송 대상자를 선택하고 저장을 클릭합니다.
   - 사용자 목록, 그룹, 부서, 위치 또는 건물, 비용 센터, 국가 코드 등의 기타 검색 필터를 선택할 수 있습니다.
   - ServiceNow# Employee Health Screening 애플리케이션을 설치했다면 직원 건강 검사 데이터 사용 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 건강 검사를 통과한 모든 직원이 건물 출입 대상자로 포함됩니다. 자세한 내용은 Employee Health Screening 문서를 참조하십시오.
   - ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션을 설치했다면 업무 공간 예약 데이터 사용 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 해당 날짜에 예약이 확인 또는 승인된 모든 직원이 포함됩니다. 자세한 내용은 작업 공간 코어 문서를 참조하십시오.
6. 컨텐츠 구성 탭의 알림 필드에서 알림을 선택하고 알림을 전송할 방법을 선택합니다.
   - 이메일로 알림을 전송하려면 이메일 알림 확인란을 선택하고 이메일 제목과 본문을 입력합니다.
   - 모바일 푸시 알림을 보내려면 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란을 선택하고 푸시 메시지 및 자세한 푸시 메시지를 입력하거나 편집합니다.

     이 옵션은 ServiceNow Now Mobile 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자[com.glide.mobile-employee] 플러그인이 활성화되었을 때만 사용할 수 있습니다.

     푸시 알림은 ServiceNow 요청 애플리케이션 알림 장치를 사용합니다. 사용자가 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하면 알림 기본 설정에 해당 알림 장치가 자동으로 생성됩니다. 이 장치가 푸시 알림을 받을 사용자에 대해 활성화되어 있는지 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자 지정 알림 채널을 사용하려면 추가 채널 관련 목록을 클릭하고 편집을 클릭한 후 채널을 추가 채널 목록으로 이동시킵니다. 저장을 클릭합니다.

  이메일 알림 및 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란이 선택되어 있지 않은지 확인합니다. 확인란이 선택되어 있으면 이 두 채널로도 알림이 전송됩니다.

7. 저장을 클릭합니다.
   대상자와 컨텐츠 구성 변경 내용이 저장됩니다.
8. 일정을 클릭합니다.
9. 예약된 스크립트 팝업 창에서 예약된 작업을 알림으로 구성합니다.
   자세한 내용은 예약된 작업 구성을 참조하세요.
10. 제출을 클릭합니다.
    예약된 작업에 스크립트가 추가되었습니다. 작업이 지원 알림과 연결되어 있습니다.

결과
예약된 작업이 포함된 지원 알림이 생성됩니다. 설정된 일정에 따라 작업이 대상자에게 알림을 보냅니다.

다음에 수행할 작업
sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 온디맨드로 지원 알림을 전송할 수 있습니다.

admin 또는 sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 예약된 작업을 중단하고 자동으로 알림을 보낼 수 있습니다. 이렇게 하려면 일정을 클릭하고 대화 상자에서 활성 확인란의 선택을 취소한 후 업데이트를 클릭하십시오.

Contact Tracing 데이터 보존 설정 구성

배지 스와이프 데이터, 직원 일일 접촉자 로그, 케이스 등 접촉자 추적을 위해 수집되는 데이터의 데이터 보존 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함한 적용되는 법률에 따른 고용주의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 고용주에게 있으며, 고용주의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않도록 선택하거나 사용자 지정해야 합니다.

시스템 속성과 예약된 작업이 접촉자 추적 데이터 보존 정책을 제어합니다.

- *sn_imt_tracing.data_retention_period* 시스템 속성은 자동으로 삭제되기 전에 시스템에서 접촉자 추적 데이터를 사용하는 일 수를 결정합니다.
- *Data Retention Job For Contact Tracing* 예약된 작업은 지정된 보존 기간이 지난 업데이트된 날짜가 있는 기록이 있는지 확인한 후 삭제합니다.

  데이터 보존 정책은 다음 접촉자 추적 데이터에 적용됩니다.

  배지 스와이프 데이터

  영향을 받는 테이블: 배지 액세스 레지스터(sn_imt_tracing_badge_access_register)

  종결되거나 취소된 케이스 및 관련 기록

  영향을 받는 테이블: 케이스(sn_imt_tracing_case), 케이스 작업(sn_imt_tracing_case_task), 노출된 접촉자(sn_imt_tracing_exposed_contact), 진단 요청(sn_imt_diagnosis_diagnostic_request), 진단 이벤트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔sn_imt_diagnosis_diagnostics_event〕, 잠재적인 직장 내 노출 〔sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure〕

진단 요청 및 진단 이벤트 테이블이 Emergency Exposure Management 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

> **주:** 보존 기간이 지난 후 삭제 대상인 케이스와 연결된 설문 조사는 설문 조사에 자체 보존 기간이 있기 때문에 보존 기간 이후에도 삭제되지 않습니다. 자세한 내용은 평가 데이터 정리를 참조하세요.

직원 일일 접촉자 로그

영향을 받는 테이블: 일일 접촉자 로그 〔sn_imt_tracing_daily_contact_log〕, 일일 로그 확인 〔sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement〕, 일일 로그 메모 〔sn_imt_tracing_daily_log_note〕

Wi-Fi 액세스 데이터

영향을 받는 테이블: WiFi 액세스 레지스터 〔sn_imt_tracing_wifi_access_register〕및 Wi-fi 액세스 레지스터 작업 〔sn_imt_tracing_wifi_access_register_job〕

- *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* 예약된 작업은 삭제된 기록 감사 [sys_audit_delete] 테이블에서 삭제된 접촉자 추적 기록을 전부 제거합니다. 정의된 보존 기간이 지난 업데이트된 날짜가 있는 모든 삭제된 기록이 제거됩니다.

프로시저

1. 접촉자 추적 데이터를 보관하려는 기간을 설정합니다.
   a. 다음으로 이동 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 속성.
   b. **Contact Tracing** 데이터 보존 기간(일) 속성에 값을 입력합니다. 기본값은 90일입니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
2. 예약된 작업을 구성하여 접촉자 추적 데이터를 확인 및 삭제하기 위해 작업이 실행되는 시기를 결정합니다.
   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
   b. *Data Retention Job For Contact Tracing* 예약된 작업을 엽니다.
   c. 작업 설정을 구성하고 저장을 클릭합니다. 자세한 내용은 예약된 작업 구성을 참조하세요.
3. 삭제된 기록을 제거하려면 전역 범위에서 *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* 예약된 작업을 다운로드, 임포트 및 구성하십시오.
   a. ServiceNow# Store의 Contact Tracing 애플리케이션 페이지에서 ### ### ## ## ##(### ##) XML 파일을 다운로드합니다.
   b. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 정기적인 업무.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 다운로드한 XML 파일을 예약된 작업 [sysauto] 테이블로 임포트합니다.
임포트에 대한 자세한 내용은 템플릿에서 기록 임포트를 참조하십시오.

d. *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* 기록을 검색하고 엽니다.

e. 활성을 선택하여 작업을 활성화합니다.

f. 실행 필드에서 작업의 실행 일정을 설정합니다.

g. 업데이트를 클릭합니다.

잠재적으로 노출된 접촉자의 직장 복귀에 대한 요구사항 생성

잠재적으로 노출된 직원이 직장에 복귀할 수 있는지 검증하기 위해 충족해야 하는 요구사항을 생성합니다.

시작하기 전에

- ServiceNow# Employee Readiness Core 애플리케이션이 설치되어 있어야 안전보건 요구사항을 사용할 수 있습니다.
- 안전보건 요구사항은 로 구성 ServiceNow# 플로우 디자이너되므로 Flow Designer 의 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

필요한 역할: sn_imt_core.admin

이 태스크 정보

직원의 직장 복귀에 대한 안전보건 요구사항을 정의합니다. 직원은 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 조사 케이스에 포함되어 있으면 안 됩니다. 직원이 활성 케이스 조사에 포함된 경우에는 명확한 상태 요건을 충족해야 직장에 복귀할 수 있습니다. 자세한 내용은 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 대한 후속 조치 문서를 참조하십시오.

주:

이 절차에서는 기본 시스템의 노출된 접촉자 요구사항을 사용하여 요구사항을 생성하는 방법에 대해 설명합니다.

프로시저

1. 플로우 디자이너에서 케이스의 잠재적으로 노출된 접촉자 목록에 추가된 직원에 대한 요구사항 상태를 추가하거나 업데이트하는 작업을 생성합니다.

   a. 작업을 생성하고 Employee Readiness Core 애플리케이션에 저장합니다.

   b. 작업 개요의 입력 섹션에서 직원이 요구사항을 충족했는지 확인하기 위해 사용할 기록 유형에 대한 입력을 생성합니다.

   예를 들어 노출된 접촉자 요구사항을 충족하려면 직원에게 노출된 접촉자 테이블 [sn_imt_tracing_exposed_contact] 기록이 있어야 합니다.

레이블	이름	유형	필수
노출된 접촉자	exposed_contact	Reference.Exposed Contacts[sn_imt_tracing_exposed_contact]	예

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 작업 개요에 스크립트 단계를 추가합니다.

d. 필요한 런타임 필드에서 인스턴스를 선택합니다.

e. 작업에 대해 생성한 입력을 값으로 사용하여 입력 변수를 생성합니다.

이 변수를 사용하여 스크립트에서 작업에 대한 입력을 사용할 수 있습니다.

입력 변수

이름	값
exposed_contact	입력 섹션에서 생성한 노출된 접촉자 입력입니다.

f. 스크립트 필드에서 직원의 요구사항 상태가 cleared 또는 not_cleared일 때 조건을 정의하는 스크립트를 추가합니다.

노출된 접촉자 요구사항의 경우, 해당 직원에 대한 노출된 모든 접촉자 기록의 건강 상태가 under_investigation 또는 infected이고 다른 모든 응답에 대해 cleared면 요구사항이 not cleared 상태가 됩니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
})(inputs, outputs);
```

g. 요구사항 상태에 대한 출력 변수를 생성합니다.

스크립트에서 사용한 *requirement_status* 변수를 정의합니다.

출력 변수

레이블	이름	유형	필수	선택(고급 옵션)
requirement_status	requirement_status	선택	예	드롭다운 (--없음-- 포함)

h. 작업 개요의 출력 섹션에서 요구사항 상태에 대한 출력을 생성합니다.

이 출력을 생성하면 스크립트의 *requirement_status* 출력 변수를 작업에 의해 반환되는 출력으로 사용할 수 있습니다.

출력 변수

레이블	이름	유형	필수	선택(고급 옵션)
요구사항 상태	requirement_status	선택	아니요	드롭다운 (--없음-- 포함)

i. *Requirement_status* 값을 출력에 할당합니다.

출력 변수

레이블	값
요구사항 상태	스크립트 단계의 *requirement_status* 출력 변수입니다.

이 작업은 직원(cleared 또는 not_cleared)에 대한 *requirement_status*를 출력으로 반환합니다.

j. 게시를 클릭합니다.

2. 노출된 접촉자 요구사항을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이전의 적용 가능한 기록 포함 섹션에는 이미 생성되었지만 요구사항 플로우를 트리거하는 기록 세트가 정의되어 있습니다. 이전 기록을 포함하면 요구사항이 활성화되기 전에 요구사항을 완료한 직원들의 요구사항 상태가 통과되지 않음으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안전보건 요구사항 양식

필드	설명
이름	보고서의 고유한 이름입니다. 예를 들면 ### ### ####입니다.
요구사항 플로우	잠재적으로 노출된 직원의 요구사항 상태를 업데이트하는 플로우입니다. 이 필드를 비워 둡니다. 요구사항 기록으로 돌아가 플로우를 생성한 후 이 필드를 채웁니다.
활성	이 필드는 읽기 전용입니다. 요구사항에 대한 모든 필드를 업데이트한 후에는 활성화 버튼을 사용하여 요구사항을 활성화할 수 있습니다.
기본 상태	잠재적으로 노출된 접촉자 목록에 없는 직원에게 안전보건 요구사항을 충족하도록 할당된 기본 상태입니다. 옵션은 통과 및 통과되지 않음입니다. 예를 들어 노출된 접촉자 기록이 없는 직원에게는 노출된 접촉자 요구사항에 대한 기본 상태가 통과되지 않음으로 할당됩니다.
사용 기간	요구사항 상태의 유효 제한 시간을 설정하는 옵션입니다. 직원의 노출된 접촉자 작업 상태가 업데이트되면 직원의 상태가 자동으로 업데이트되므로 이 필드를 선택하지 마십시오.
이전 적용 가능한 기록 포함	
테이블	요구사항 플로우를 트리거하는 이전에 생성된 기록을 참조하기 위한 테이블입니다. 예를 들어 노출된 접촉자 요구사항은 노출된 접촉자 테이블(sn_imt_tracing_exposed_contact)을 사용합니다.
조건	플로우를 트리거하는 테이블에서 기록을 필터링하는 조건입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

3. 플로우 디자이너에서 직원의 요구사항 상태를 업데이트하는 플로우를 생성합니다.

a. 플로우를 생성하고 Employee Readiness Core 애플리케이션에 저장합니다.

b. 요구사항 상태를 확인하는 데 사용하는 기록 유형이 만들어지거나 업데이트될 때마다 플로우가 실행되도록 트리거를 추가합니다.

예를 들어 노출된 접촉자 요구사항의 경우 케이스의 노출된 접촉자 기록이 만들어지거나 업데이트될 때마다 플로우가 실행됩니다.

트리거

트리거	테이블	조건	트리거 실행
생성 또는 업데이트됨	노출된 접촉자 (sn_imt_tracing_exposed_contact)	없음.	한 번

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 트리거의 기록을 입력으로 하여 플로우에 생성한 작업을 추가합니다.
예를 들어 노출된 접촉자 입력의 경우 트리거 이벤트에서 생성되었거나 업데이트된 노출된 접촉자 기록을 추가합니다.

d. Employee Readiness Core에서 플로우에 대해 제공된 업데이트 사용자 요구사항 작업을 추가합니다.

사용자 요구사항 입력 업데이트

사용자 **[User]**	안전보건 요구사항 **[Health and Safety Requirement]**	요구사항 상태	트리거 날짜/시간
트리거 기록의 직원 또는 사용자 필드입니다. 예를 들면 노출된 접촉자 기록의 사용자 필드입니다.	잠재적으로 노출된 접촉자에 대해 생성한 안전보건 요구사항입니다.	생성한 작업에 의해 반환된 requirement_status입니다.	날짜/시간을 선택합니다.

e. 활성화를 클릭합니다.

4. 안전보건 요구사항을 완료합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.

b. 요구사항을 클릭합니다.

c. 요구사항 플로우 필드에서 직원의 요구 상태를 업데이트하기 위해 생성한 플로우를 추가합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
직원이 요구사항을 충족했는지 여부를 추적하려면 먼저 요구사항을 활성화해야 합니다. 지침은 안전보건 요구사항 활성화 문서를 참조하십시오.

직원이 개인정보 동의 요청을 승인할 수 있는 요구사항 생성

접촉자 추적을 위해 데이터를 손쉽게 사용할 수 있도록 직장에 입장하기 전에 직원이 개인정보 동의 요청에 응답할 수 있는 요구사항을 생성합니다.

시작하기 전에
- ServiceNow# Employee Readiness Core 애플리케이션이 설치되어 있어야 요구사항을 사용할 수 있습니다.
- 개인정보 동의 요구사항은 로 빌드 ServiceNow# 플로우 디자이너되므로 Flow Designer 의 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

필요한 역할: sn_imt_core.admin

이 태스크 정보
직원의 직장 복귀를 위한 개인정보 동의 요구사항을 정의합니다. 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터 사용에 동의하는 직원은 개인정보 동의 요구사항을 충족하며, 직장으로 복귀할 자격이 부여됩니다. 동의하지 않는 직원은 개인정보 동의 요구사항을 충족하지 않으며, 직장으로 복귀할 자격이 부여되지 않습니다. 자세한 내용은 에서 Contact Tracing 개인정보 동의 요청에 응답 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이 절차에서는 기본 시스템의 개인정보 동의 요구사항을 예로 사용하여 요구사항을 생성하는 방법에 대해 설명합니다.

프로시저

1. 플로우 디자이너에서 개인정보 동의 요청에 응답하는 직원의 요구사항 상태를 추가하거나 업데이트하는 작업을 생성합니다.

   a. 작업을 생성하고 Employee Readiness Core 애플리케이션에 저장합니다.

   b. 작업 개요의 입력 섹션에서 직원이 요구사항을 충족했는지 확인하기 위해 사용할 기록 유형에 대한 입력을 생성합니다.

레이블	이름	유형	필수
기본 설정	기본 설정	문자열	예

   c. 작업 개요에 스크립트 단계를 추가합니다.

   d. 필요한 런타임 필드에서 인스턴스를 선택합니다.

   e. 작업에 대해 생성한 입력을 값으로 사용하여 입력 변수를 생성합니다.

   이 변수를 사용하여 스크립트에서 작업에 대한 입력을 사용할 수 있습니다.

   입력 변수

이름	값
기본 설정	입력 섹션에서 생성한 기본 설정 입력입니다.

   f. 스크립트 필드에서 직원의 요구사항 상태가 cleared 또는 not_cleared일 때 조건을 정의하는 스크립트를 추가합니다.

   개인정보 동의 요구사항에서 직원이 개인정보 동의 요청에 동의하지 않으면 요구사항이 not_cleared 상태가 되고, 직원이 동의하면 cleared 상태가 됩니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    if (inputs.preferences == "agree") {
        outputs.requirement_status = "cleared";
    } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
        outputs.requirement_status = "not_cleared";
    }

})(inputs, outputs);
```

   g. 요구사항 상태에 대한 출력 변수를 생성합니다.

   출력 변수에서는 스크립트에서 사용한 *requirement_status* 변수를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출력 변수

레이블	이름	유형	필수	선택(고급 옵션)
requirement_status	requirement_status	선택	예	드롭다운 (--없음-- 포함)

h. 작업 개요의 출력 섹션에서 요구사항 상태에 대한 출력을 생성합니다.

이 출력을 생성하면 스크립트의 *requirement_status* 출력 변수를 작업에 의해 반환되는 출력으로 사용할 수 있습니다.

출력 변수

레이블	이름	유형	필수	선택(고급 옵션)
요구사항 상태	requirement_status	선택	아니요	드롭다운 (--없음-- 포함)

i. *Requirement_status* 값을 출력에 할당합니다.

출력 변수

레이블	값
요구사항 상태	스크립트 단계의 *requirement_status* 출력 변수입니다.

이 작업은 직원(cleared 또는 not_cleared)에 대한 *requirement_status*를 출력으로 반환합니다.

j. 게시를 클릭합니다.

2. 개인정보 동의 요구사항을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이전의 적용 가능한 기록 포함 섹션에는 이미 생성되었지만 요구사항 플로우를 트리거하는 기록 세트가 정의되어 있습니다. 이전 기록을 포함하면 요구사항을 활성화하기 전에 직원들이 요구사항 상태를 통과로 설정합니다.

안전보건 요구사항 양식

필드	설명
이름	보고서의 고유한 이름입니다.
요구사항 플로우	직원의 요구사항 상태를 업데이트하는 플로우입니다. 이 필드를 비워 둡니다. 요구사항 기록으로 돌아가 플로우를 생성한 후 이 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	이 필드는 읽기 전용입니다. 요구사항에 대한 모든 필드를 업데이트한 후에는 활성화 버튼을 사용하여 요구사항을 활성화할 수 있습니다.
기본 상태	요구사항을 완료하기 위한 활동이 없는 직원에게 할당되는 기본 상태입니다. 옵션은 통과 및 통과되지 않음입니다. 예를 들어 사용자 개인정보 고지 및 동의 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] 테이블에 기록이 없는 직원은 개인정보 동의 요구사항에 대한 기본 상태가 '통과되지 않음'으로 할당됩니다.
사용 기간	요구사항 상태의 유효 제한 시간을 설정하는 옵션입니다. 직원이 개인정보 동의 요청에 응답할 때 직원의 상태가 자동으로 업데이트되므로 이 필드를 선택하지 마십시오.
이전 적용 가능한 기록 포함	
테이블	요구사항 플로우를 트리거하는 이전에 생성된 기록을 참조하기 위한 테이블입니다. 예를 들어, 개인정보 동의 요구사항에서는 사용자 개인정보 고지 및 동의 테이블이 사용됩니다.
조건	플로우를 트리거하는 테이블에서 기록을 필터링하는 조건입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

3. 플로우 디자이너에서 직원의 요구사항 상태를 업데이트하는 플로우를 생성합니다.

a. 플로우를 생성하고 Employee Readiness Core 애플리케이션에 저장합니다.

b. 요구사항 상태를 확인하는 데 사용하는 기록 유형이 만들어지거나 업데이트될 때마다 플로우가 실행되도록 트리거를 추가합니다.

예를 들어, 개인정보 동의 요구사항의 경우에는 사용자 개인정보 고지 및 동의 기록이 생성되거나 업데이트될 때마다 플로우가 실행됩니다.

트리거

트리거	테이블	조건	트리거 실행
생성 또는 업데이트됨	사용자 개인정보 고지 및 동의 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Preferences] [changes to] [I Agree] 또는 [Preferences] [changes to] [Withdraw Consent]	현재 실행 중이 아닌 경우에만

c. 트리거의 기록을 입력으로 하여 플로우에 생성한 작업을 추가합니다.
예를 들어 기본 설정 입력의 경우에는 트리거 이벤트에서 생성되었거나 업데이트된 사용자 개인정보 고지 및 동의 기록을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. Employee Readiness Core에서 플로우에 대해 제공된 업데이트 사용자 요구사항 작업을 추가합니다.

사용자 요구사항 입력 업데이트

사용자 **[User]**	안전보건 요구사항 **[Health and Safety Requirement]**	요구사항 상태	트리거 날짜/시간
트리거 기록의 사용자 필드입니다. 예를 들어 사용자 개인정보 고지 및 동의 기록의 사용자 필드입니다.	개인정보 동의에 대해 생성한 안전보건 요구사항입니다.	생성한 작업에 의해 반환된 requirement_status입니다.	필드를 비워둡니다.

e. 활성화를 클릭합니다.

4. 안전보건 요구사항을 완료합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.

b. 개인정보 동의 요구사항 기록을 엽니다.

c. 요구사항 플로우 필드에서 직원의 요구 상태를 업데이트하기 위해 생성한 플로우를 추가합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

직원이 요구사항을 충족했는지 여부를 추적하려면 먼저 요구사항을 활성화해야 합니다. 지침은 안전보건 요구사항 활성화 문서를 참조하십시오.

노출 알림을 위한 이메일 알림 구성

노출 케이스에 있는 잠재적으로 노출된 접촉자에게 감염된 직원에게 노출되었을 가능성이 있다는 알림을 전송하기 위해 Emergency Outreach에서 사용할 이메일 알림을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.

2. 기존 노출된 접촉자 알림 이메일 알림을 검토하여 스크립트와 기타 설정을 숙지하십시오.

3. 새로 만들기를 클릭합니다.

4. 테이블 필드에서 노출 알림(sn_imt_tracing_exposure_notice) 테이블을 선택합니다.

5. 전송할 시기 탭에서 다음 설정을 완료합니다.

a. 보낼 시기 필드에서 삽입 또는 업데이트된 기록을 선택합니다.

b. 조건 기준을 **[User.Active][is][true]** 및 **[Notification count][changes]**로 설정합니다.

c. 고급 조건 필드에서 다음 코드를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
```

헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사 옵션을 선택한 다음 sys_id를 코드 라인에 붙여 넣어 <your-sys_id> 변수를 추가하려는 sys_id 알림으로 대체합니다.

6. 수신인 탭에서 필드의 사용자/그룹을 열고 할당 대상을 선택합니다.
7. 포함될 항목 탭에 나머지 정보를 입력합니다.
8. 제출을 클릭합니다.
9. 알림 목록에서 추가한 알림을 열고 알림 미리 보기를 클릭합니다.
10. 알림을 검토하고 필요한 항목을 변경합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

노출 알림을 위한 Emergency Outreach 알림 구성.

노출 알림을 위한 **Emergency Outreach** 알림 구성

노출 케이스에 있는 잠재적으로 노출된 접촉자에게 감염된 직원에게 노출되었을 가능성이 있다는 이메일 및 모바일 푸시 알림을 전송하기 위해 Emergency Outreach 알림을 구성합니다.

시작하기 전에

Emergency Outreach 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치 문서를 참조하십시오.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

이 태스크 정보

기존 노출된 접촉자 알림 지원 알림을 검토하여 구성을 숙지하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이벤트 이름 필드에 지원 알림 이름을 입력합니다.
4. 컨텐츠 구성 탭의 응답 모드 필드에서 노출 알림을 선택합니다.
5. 옵션: 이메일 제목 및 이메일 본문 필드에서 각각 제목과 본문을 수정하여 소개 메시지를 검토 및 편집합니다.
6. 지원 알림 전송 방법을 지정합니다.
7. 제출을 클릭합니다.
   컨텐츠 구성 설정이 저장됩니다.

결과

노출 알림 지원 알림이 생성됩니다. 케이스 관리자가 케이스에 있는 잠재적으로 노출된 접촉자에게 알림을 보내려는 경우 이러한 노출 알림 지원 알림을 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
케이스 관리자는 케이스에 있는 잠재적으로 노출된 접촉자에게 지원 알림 전송을 수행할 수 있습니다.

접촉자 추적 시각화를 구성하여 백신 접종 상태 표시

케이스 관리자가 접촉자 추적 시각화에서 잠재적으로 노출된 접촉자의 백신 접종 상태를 볼 수 있도록 Contact Tracing을 구성합니다.

시작하기 전에
Vaccination Status 애플리케이션이 설치되고 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Vaccination Status를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 속성.
2. *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* 속성을 예로 설정합니다.
   이 단계를 통해 백신 접종 상태가 접촉자 추적 시각화에 표시됩니다.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 각 케이스 관리자에게 Vaccination Status 애플리케이션의 sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader 역할을 할당합니다.
   이 역할이 없으면 노출된 접촉자의 백신 접종 상태 및 백신 접종 받음 열이 보이지 않습니다.

   주:
   sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status 속성이 아니요로 설정되어 있는 경우 sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader 역할을 보유한 케이스 관리자가 백신 접종 받음 열을 볼 수 있지만 해당 열은 비어 있습니다.

결과
케이스 관리자는 접촉자 추적 시각화와 노출된 접촉자 목록의 케이스 양식에서 모두 사용자의 백신 접종 상태를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 접촉자 추적 시각화를 통한 케이스 작업 문서를 참조하십시오.

Trouble?

sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status 속성이 예로 설정되어 있어도 케이스 관리자가 백신 접종 상태를 볼 수 없는 경우 케이스 관리자에게 sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader 역할이 있는지 확인하십시오.

에 대한 **Contact Tracing** 데이터 개인정보 동의 설정 지정

관리자로서 Contact Tracing에서 개인정보 동의 템플릿, 위치 기반 개인정보 구성, 이메일 알림, 개인정보 동의 경보 전송을 위한 지원 알림을 구성할 수 있습니다.

Contact Tracing에서 관리자는 직원이 자신의 데이터를 접촉자 추적 목적으로 사용하는 것에 동의하도록 요청하는 개인정보 동의 알림을 구성하고 전송할 수 있습니다.

사용자 개인정보 보호 규정은 국가에 따라 다릅니다. 일부 국가에서는 직원이 자신의 데이터를 사용하도록 동의할 필요가 없지만 다른 국가에서는 필수입니다. 다양한 위치 및 조직 설정에 대해 서로 다른 개인정보 보호 정책을 설정할 수 있습니다. 어떤 조직은 각 위치에 대한 별도의 개인정보 보호 정책을 유지하며 어떤 조직은 모든 위치에서 단일 개인정보 보호 정책을 유지합니다.

용 **Contact Tracing** 개인정보 동의 템플릿 수정 또는 추가

위치 개인정보 구성에 사용할 개인정보 동의 템플릿을 수정하거나 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.admin

프로시저

1. **Contact Tracing** 〉 개인정보 〉 개인정보 보호 동의 템플릿.
2. 기본 템플릿 기록을 열고 수정하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다.
3. 이름 필드에 템플릿의 고유 이름을 입력합니다.
4. 개인정보 보호 선언문 필드에 개인정보 보호 정책 선언문을 입력합니다.
   여러 위치에 각기 다른 개인정보 보호 정책이 적용되는 경우에는 위치별로 하나의 템플릿을 생성하고 개인정보 보호 선언문을 지정하십시오.

   조직에 전 세계 모든 위치에 대한 단일 정책이 있는 경우에는 기본 템플릿을 업데이트하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
개인정보 동의 템플릿을 사용하여 해당 위치의 개인정보 구성에서 개인정보 보호 선언문을 업데이트합니다. 자세한 내용은 에 대한 Contact Tracing 위치 기반 개인정보 구성 생성 문서를 참조하십시오.

에 대한 **Contact Tracing** 위치 기반 개인정보 구성 생성

관리자로서 인스턴스에 설정된 위치에 대한 개인정보 구성을 생성합니다.

시작하기 전에
기본 템플릿의 개인정보 보호 선언문은 각 위치의 개인정보 구성에 복사됩니다. 기본 동의 템플릿에서 개인정보 보호 선언문을 검토하고 필요에 따라 수정하십시오.
필요한 역할: sn_imt_tracing.admin

이 태스크 정보
위치[cmn_location] 테이블에서 사용할 수 있는 각 국가에 대한 위치 기반 기본 개인정보 구성을 생성할 수 있습니다. 각 위치에 대해 개인정보 동의가 필요한지 여부를 지정하고 개인정보 보호 정책 선언문을 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 개인정보 〉 위치 개인정보 보호 구성.
2. 위치 구성 생성을 클릭합니다.
   기본 구성은 각 국가에 대해 생성되고 위치 개인정보 구성 목록에 표시됩니다.
3. 위치를 열어서 구성을 검토하고 필요하면 수정하십시오.
4. 필요하면 개인정보 동의 텍스트를 구성하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
위치 기반 개인정보 구성이 설정됩니다.

다음에 수행할 작업
개인정보 동의 요청에 대한 이메일 알림 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 **Emergency Outreach** 알림 채널 만들기

Slack 또는 Microsoft Teams 협업 플랫폼 등 회사가 선호하는 커뮤니케이션 방법을 사용하여 개인정보 동의 요청을 보낼 사용자 지정 Emergency Outreach 알림 채널을 생성합니다. 스크립트나 하위 플로우를 사용하여 알림 채널을 생성합니다.

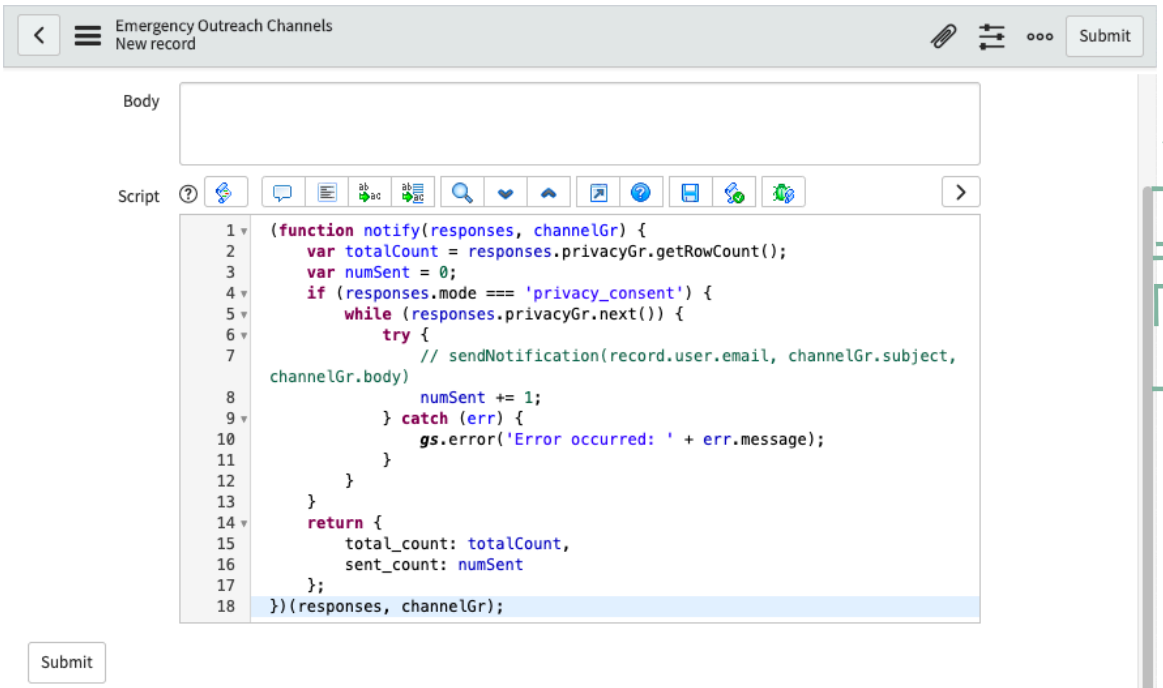
시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

이 태스크 정보
알림 채널을 생성한 후에는 알림을 보낼 때 채널을 선택할 수 있습니다. 채널은 지정된 제목과 본문을 사용하며, 개인정보 동의 요청을 보내면 선택한 사용자에게 알림이 전송됩니다.
예를 들어 회사의 IT 네트워크 그룹에 이메일보다 더 면밀하게 모니터링하는 Slack 채널이 있으면 Slack 알림 채널을 만들 수 있습니다. IT 네트워크 그룹 구성원과 커뮤니케이션하려면 그룹을 대상으로 선택하고 Slack 알림 채널을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 채널.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 알림 채널 이름을 입력합니다.
요청자가 올바른 채널을 쉽게 선택할 수 있도록 커뮤니케이션 방법을 알려주는 간략한 이름을 사용하십시오.

4. 제목 필드에 알림 채널 메시지의 제목을 입력합니다.

5. 본문 필드에 메시지의 본문을 입력합니다.

6. 알림 채널에 대한 스크립트를 생성합니다.

a. 알림 유형 필드에서 스크립트의 기본 알림 유형을 그대로 둡니다.

b. 스크립트 필드에서 코멘트에 있는 코드를 스크립트로 대체하여 채널에 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

GlideRecord용 JavaScript API에 대한 자세한 내용은 GlideRecord - 범위 지정을 참조하십시오.

c. 제출을 클릭합니다.

Example

다음 예시에는 알림이 전송될 때 생성되는 개인정보 동의 요청의 개수를 계산하는 코드가 포함되어 있습니다. 이는 성공적으로 제공된 개인정보 동의 요청의 개수를 표시합니다. 이 정보를 사용하여 지원 기록의 제공 로그 목록에 나타나는 오류를 검토하고 처리하십시오.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. 하위 플로우 알림 채널을 생성합니다.

a. 알림에서 사용할 하위 플로우를 생성합니다.
하위 플로우 생성, 게시 및 테스트에 대한 자세한 내용은 하위 플로우를 참조하십시오 .

생성하는 하위 플로우에 다음과 같은 입력을 사용합니다.

- *mode*(문자열)
- *#### ##*(sn_imt_tracing_user_privacy_consent의 기록)

  모드가 *#### ##*인 경우 확인은 유효한 GlideRecord로 설정되며 *survey_instances*는 null입니다.

- *channel*(sn_imt_checkin_channels의 참조)

다음 출력은 선택 사항입니다.

- *total_count*(정수)
- *sent_count*(정수)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 출력을 검토하려면 총 개인정보 동의 요청 수 대비 성공적인 개인정보 동의 요청 수를 포함하십시오.

b. 하위 플로우 알림 유형을 선택합니다.
스크립트 섹션이 플로우로 바뀌고 하위 플로우 참조 필드가 표시됩니다.

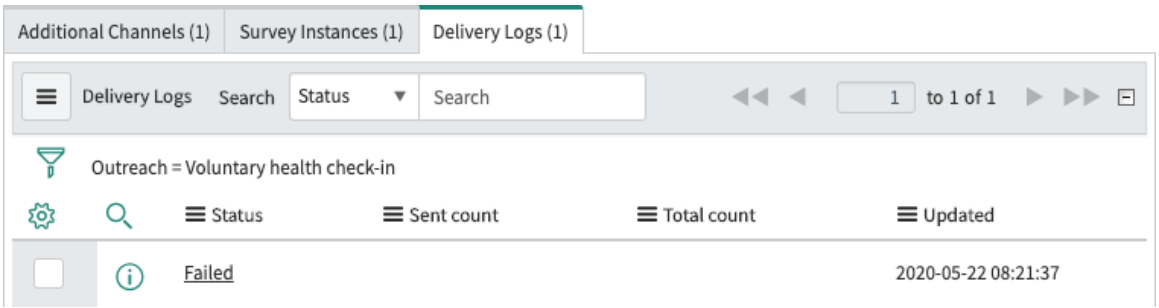
c. 생성한 하위 플로우를 선택하십시오.

8. 제출을 클릭합니다.

Trouble?

사용자 지정 알림 채널을 사용하여 알림이 전송되면 Outreach 메시지에서 제공 로그 관련 목록이 표시됩니다.

제공 로그 관련 목록



1. 알림 채널을 테스트하여 지원 메시지를 확인합니다.

2. 오류가 발생한 채널 기록을 열고 오류 메시지를 검토한 다음 알림에 문제를 유발한 오류를 수정합니다.

3. 채널에 더 이상 오류가 발생하지 않을 때까지 알림 채널을 계속 테스트합니다.

개인정보 동의 요청에 대한 이메일 알림 구성

Emergency Outreach 앱에서 직원이 조직의 개인정보 보호 정책을 검토하고 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하도록 요청하는 데 사용할 이메일 알림을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

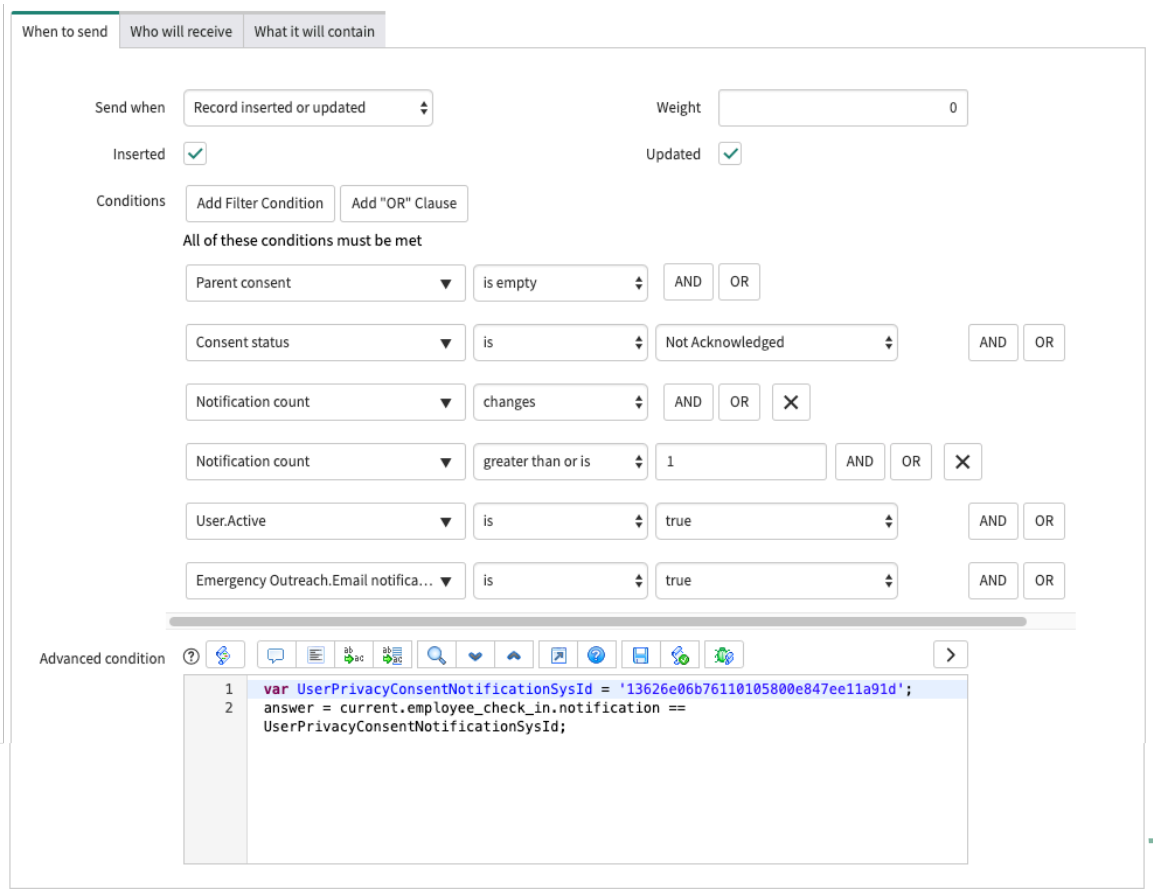
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.

2. 기존 사용자 개인정보 동의 이메일 알림을 검토하여 스크립트와 기타 설정을 숙지하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 개인정보 동의 기본 시스템 알림



3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 테이블 필드에서 사용자 개인정보 고지 및 동의(sn_imt_tracing_user_privacy_consent) 테이블을 선택합니다.
5. 보낼 시기 탭에서 조건을 설정합니다.

   a. 조건 필드에서 기본 시스템 알림 이미지에 표시되는 기준을 설정합니다.

   b. 고급 조건 필드에 다음 예제 스크립트를 복사합니다.

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
   ```

   c. 예제 스크립트를 다음과 같이 수정합니다.
      - 변수에 다른 이름을 지정합니다(예: *employeeCheckInAcmeSysId*).
      - 값으로 새 알림 sys_id를 입력합니다.
      - 두 번째 줄의 끝에 선언한 변수 이름을 입력합니다.

6. 수신인 탭에서 필드의 사용자/그룹을 열고 할당 대상을 선택합니다.
7. 포함될 항목 탭에 나머지 정보를 입력합니다.
   메시지 **HTML** 필드에 이메일 컨텐츠를 입력할 때는 개인정보 동의 양식에 대한 링크를 포함해야 합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 알림 목록에서 추가한 알림을 열고 알림 미리 보기를 클릭합니다.
10. 알림을 검토하고 필요한 항목을 변경합니다.
11. 업데이트를 클릭합니다.

Emergency Outreach 개인정보 동의에 대한 **Contact Tracing** 알림 구성

관리자로서 직원이 개인정보 보호 정책을 보고 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하도록 요청하는 이메일 및 모바일 푸시 알림을 전송하도록 Emergency Outreach 알림을 만들거나 구성합니다.

시작하기 전에
Emergency Outreach 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치 문서를 참조하십시오.

위치 기반 개인정보 구성을 생성했어야 합니다.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기.
2. 기존 지원 기록 사용자 개인정보 동의 기록을 검토 및 편집하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다.
3. 이벤트 이름 필드에 지원 알림 이름을 입력합니다.
4. 대상 선택 탭에서 알림 전송 대상자를 선택하고 저장을 클릭합니다.
   사용자 목록, 그룹, 부서, 위치 또는 건물, 비용 센터, 국가 코드 등의 기타 검색 필터를 선택할 수 있습니다.
5. 컨텐츠 구성 탭의 응답 모드 필드에서 개인정보 동의를 선택합니다.
6. 옵션: 지원을 활성화하여 컨텐츠 구성 탭에서 국가 사용 옵션을 선택하고 위치별 개인정보 동의를 제공합니다.

   (Optional) 활성화하면 위치 개인정보 구성의 개인정보 보호 선언문 텍스트가 개인정보 동의 템플릿의 텍스트보다 우선하게 됩니다. 이 텍스트는 지원, 시스템 알림 이메일 및 푸시 알림에 사용됩니다. 사용자가 받는 텍스트를 업데이트해야 하는 경우 위치의 개인정보 보호 선언문을 변경해야 합니다.

   위치의 개인정보처리방침 업데이트에 대한 자세한 내용은 위치 기반 개인정보 구성 생성을 참조하세요.

7. 알림 필드에서 사용자 개인정보 동의 알림을 선택하고 알림을 전송할 방법을 선택합니다.
   - 이메일로 알림을 전송하려면 이메일 알림 확인란을 선택하고 이메일 제목과 본문을 입력합니다.
   - 모바일 푸시 알림을 보내려면 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란을 선택하고 푸시 메시지와 상세한 푸시 메시지를 입력합니다.

     이 옵션은 ServiceNow Now Mobile 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자[com.glide.mobile-employee] 플러그인이 활성화되었을 때만 사용할 수 있습니다.

   - 사용자 지정 알림 채널을 사용하려면 추가 채널 관련 목록을 클릭하고 편집을 클릭한 후 채널을 추가 채널 목록으로 이동시킵니다. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림 및 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란이 선택되어 있지 않은지 확인합니다. 확인란이 선택되어 있으면 이 두 채널로도 알림이 전송됩니다.

푸시 알림은 ServiceNow 요청 애플리케이션 알림 장치를 사용합니다. 사용자가 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하면 알림 기본 설정에 해당 알림 장치가 자동으로 생성됩니다. 이 장치가 푸시 알림을 받을 사용자에 대해 활성화되어 있는지 확인하십시오.

8. 저장을 클릭합니다.
   대상자와 컨텐츠 구성 변경 내용이 저장됩니다.
9. 일정을 클릭합니다.
10. 예약된 스크립트 팝업 창에서 예약된 작업을 알림으로 구성합니다.
    자세한 내용은 예약된 작업 구성을 참조하세요.
11. 제출을 클릭합니다.
    예약된 작업에 스크립트가 추가되었습니다. 작업이 지원 알림과 연결되어 있습니다.

결과
예약된 작업이 포함된 지원 알림이 생성됩니다. 설정된 일정에 따라 작업이 대상자에게 알림을 보냅니다.

주:
사용자의 사용자 프로파일에 위치가 설정되어 있지 않거나 개인정보 동의가 위치 개인정보 구성에서 비활성화되어 있는 경우 선택한 대상의 사용자에게 지원 알림이 전송되지 않습니다. 사용자가 다수의 개인정보 알림 대상으로 지정되어 있어도 개인정보 동의 알림은 한 번만 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 온디맨드로 지원 알림을 전송할 수 있습니다.

admin 또는 sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 예약된 작업을 중단하고 자동으로 알림을 보낼 수 있습니다. 이렇게 하려면 일정을 클릭하고 대화 상자에서 활성 확인란의 선택을 취소한 후 업데이트를 클릭하십시오.

직원에게 할당된 핸드헬드 컴퓨팅 장치 매핑

직원에게 할당되었고 Zebra MotionWorks 소프트웨어를 실행하는 핸드헬드 컴퓨팅 장치를 매핑하여 해당 장치를 사용하는 접촉자 추적에 대한 근접성 로그를 기록합니다.

시작하기 전에
핸드헬드 컴퓨팅 장치 데이터는 핸드헬드 컴퓨팅 장치 [cmdb_ci_handheld_computing] 테이블에 저장됩니다. 테이블은 ServiceNow Store에서 사용 가능한 CMDB CI Class Models 애플리케이션과 함께 설치됩니다. 해당 애플리케이션이 설치되었고 활성 상태인지 확인하십시오. 자세한 내용은 CMDB CI Class Models 단원을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_tracing.wearable_manager

이 태스크 정보
Zebra MotionWorks 소프트웨어와 함께 사용하는 Excel 스프레드시트에서 핸드헬드 컴퓨팅 장치 데이터를 임포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 목록에서 데이터 쉽게 가져오기를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 핸드헬드 장치.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에서 접촉자 추적에 필요한 다음 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

핸드헬드 컴퓨팅 장치 양식

필드	설명
이름	핸드헬드 컴퓨팅 장치의 고유 이름입니다.
자산 태그	핸드헬드 컴퓨팅 장치 식별을 위한 고유 ID입니다.
일련 번호	핸드헬드 컴퓨팅 장치의 고유 일련 번호입니다.
담당자	핸드헬드 컴퓨팅 장치를 보유한 직원의 이름입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
핸드헬드 컴퓨팅 장치 및 해당 장치가 할당된 직원의 매핑이 생성됩니다.

KINEXON 통합 구성

진단 요청에서 KINEXON 웨어러블 장치의 데이터를 사용하도록 Contact Tracing을 구성하고 KINEXON SafeZone 추적 시스템을 활성화합니다. 이 데이터를 사용하면 KINEXON 웨어러블 장치와 사용자 간의 상호작용과 근접성을 기반으로 잠재적으로 노출된 접촉자를 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에
KINEXON SafeZone 추적 시스템이 올바르게 작동하도록 하려면 다음 요구사항에 유의하십시오.

- Emergency Outreach 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치를 참조하십시오.
- Contact Tracing에 대한 개인정보 동의 설정을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 에 대한 Contact Tracing 데이터 개인정보 동의 설정 지정 문서를 참조하십시오.
- 사용자에게 KINEXON SafeZone로 관리되는 KINEXON 웨어러블 장치가 있어야 합니다.
- 사용자는 KINEXON SafeZone 소프트웨어의 이름 열에 이메일 주소가 있어야 합니다. 이메일 주소는 KINEXON 사용자를 Contact Tracing 사용자와 일치시키는 데 사용됩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 속성.
2. KINEXON SafeZone 통합과 관련된 Contact Tracing 속성 값을 설정합니다.

KINEXON SafeZone 통합을 위한 **Contact Tracing** 속성

속성	설명
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone 인스턴스에 로그인하고 KINEXON 데이터에 액세스하는 데 사용되는 API 엔드포인트입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	이 API 엔드포인트는 Contact Tracing에 필요한 정보를 가져오는 데도 사용됩니다. 기본 엔드포인트를 인스턴스의 엔드포인트로 교체합니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON 관리자 사용자 이름입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON 관리자 암호입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	사용자가 노출되었을 가능성이 있는 접촉자인지 여부를 확인하는 데 필요한, 두 KINEXON 센서 간에 발생한 접촉의 최소 기간(초)입니다. 이 기간 아래의 값이 포함된 기록은 쿼리에서 모두 생략됩니다. 기본값은 300입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	쿼리된 날짜 범위 내에서 두 KINEXON 센서 간에 발생한 모든 접촉의 최소 총 기간(초)입니다. 총 기간이 이 값보다 짧을 경우 해당 센서 쌍 간의 접촉 기록은 쿼리에서 모두 생략됩니다. 기본값은 300입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	사용자가 접촉했는지 여부를 결정하는 두 KINEXON 센서 간의 최대 거리(미터)입니다. 이 거리를 넘은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	접촉 인스턴스는 쿼리에서 생략됩니다. 기본값은 2입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	잠재적 노출을 2개의 잠재적 노출로 간주하기 전에 두 번의 연속적인 접촉 사이에 용인할 수 있는 경과 시간의 양(초)을 결정합니다. 기본값은 15입니다.

3. 다음으로 이동 **Emergency Exposure Management** 〉 추적 시스템 을 클릭하고 **Kinexon SafeZone**을 클릭합니다.
4. 추적 시스템을 활성화합니다.
   a. 활성을 선택합니다.
   b. 업데이트를 클릭합니다.
5. 조직 내에서 KINEXON 웨어러블 장치가 있는 모든 사용자를 개인정보 동의 대상에 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 **Emergency Outreach** 〉 **Safe Workplace** 대상 을 클릭하고 개인 정보 보호 대상을 클릭합니다.
   b. 대상에 사용자를 추가합니다.
   대상에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Safe Workplace 대상 추가를 참조하세요
   c. 업데이트를 클릭합니다.
6. KINEXON 사용자에게 sn_imt_core.privacy_consent_user 역할을 할당하여 사용자가 개인정보 동의에 액세스하고 완료할 수 있도록 합니다.
7. 조직의 개인정보 동의 지원을 KINEXON 사용자에게 전송합니다.
   개인정보 동의가 필요한 위치에 있는 사용자가 노출된 접촉자 기록을 생성하려면 개인정보 보호 정책에 동의해야 합니다. 할당된 위치가 없거나 개인정보 동의가 필요 없는 위치에 있는 사용자는 개인정보 동의를 제출할 필요가 없습니다.

결과
이제 진단 요청에서 KINEXON SafeZone 추적 시스템을 사용할 수 있습니다. 진단 요청을 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 파악하는 데 대한 자세한 내용은 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 파악 문서를 참조하십시오.

Contact Tracing용 가상 에이전트 대화

Contact Tracing은 SMS를 통해 노출되었을 가능성이 있는 접촉자의 건강을 평가하는 가상 에이전트 대화를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개요

가상 에이전트 대화 항목은 가상 에이전트(챗봇)와 사용자 간의 대화를 지원하여 특정 목표를 달성할 수 있게 해 줍니다. Contact Tracing을 위해 제공된 노출 대화 주제는 노출 케이스 작업 설문 조사를 기반으로 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에게 질문을 합니다. 접촉자 추적 담당자는 응답을 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 접촉자의 건강 상태를 평가합니다.

Contact Tracing은 SMS 지원을 사용하여 가상 에이전트 대화를 개시하고 설문 조사를 시작합니다. 사용자가 노출된 접촉자로 케이스 작업에 추가되면 노출 케이스 작업 설문 조사 지원이 자동으로 전송될 수 있습니다. 또는 접촉자 추적 담당자는 **SMS** 설문 조사 전송 버튼을 선택하여 케이스 작업을 하는 동안 수동으로 설문 조사를 보낼 수 있습니다. 설문 조사를 받은 사용자는 SMS를 통해 회신할 수 있습니다.

조직에서는 노출 대화 주제 및 노출 케이스 작업 설문 조사를 제공된 대로 사용하거나 이를 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어 하나 이상의 질문에 '대답하고 싶지 않음' 응답 옵션을 추가할 수 있습니다.

주:
사용자 지정을 완료하려면 다음의 노출 대화 주제에 모두 변경 내용을 적용해야 합니다. 가상 에이전트 〉 디자이너 및 의 노출 케이스 작업 설문 조사 설문 조사 〉 설문 조사 보기. 대화 주제 또는 설문 조사에만 변경 사항을 적용하면 주제와 설문 조사가 함께 업데이트되지 않습니다.

- 대화 항목 업데이트에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너를 참조하십시오.
- 설문 조사 업데이트에 대한 자세한 내용은 설문 조사 디자이너를 참조하십시오.

설치 및 설정 요구사항

가상 에이전트를 SMS와 함께 사용하려면 다음 요구사항에 유의하십시오.

- Twilio 계정 및 전화 번호.
- Emergency Outreach 애플리케이션.

  자세한 내용은 Emergency Outreach 설치를 참조하십시오.
- 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot).
- Conversational SMS Integration with Twilio 애플리케이션(sn_va_sms_twilio).

  자세한 내용은 Conversational SMS Integration with Twilio 설정을 참조하십시오.

사용자가 SMS를 통해 노출 케이스 작업 설문 조사를 완료하도록 하려면 다음 요구사항에 유의하십시오.

- 조직에서 SMS와 사용할 수 있도록 가상 에이전트를 설치하고 설정해야 합니다.
- Contact Tracing의 SMS 메시지를 받으려면 사용자의 사용자 기록 [sys_user]에 휴대폰 번호가 있어야 합니다. 모바일 번호는 E.164 형식이어야 합니다(예: +18585551212).
- 사용자가 SMS 메시지에 회신하려면 Contact Tracing의 개인정보 동의를 먼저 구성해야 합니다. 지침 및 자세한 내용은 에 대한 Contact Tracing 데이터 개인정보 동의 설정 지정 문서를 참조하십시오.
- 사용자는 설문 조사에 응답하기 전에 개인정보 제공에 동의해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SMS를 통해 노출 케이스 작업 설문 조사를 자동으로 전송하기

관리자는 Contact Tracing을 구성하여 노출 케이스 작업 설문 조사가 SMS를 통해 자동으로 전송되도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에

Contact Tracing용 가상 에이전트 대화를 활성화하기 위한 설치 및 설정 요구사항이 충족되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 Contact Tracing용 가상 에이전트 대화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey 속성을 활성화하면 사용자가 노출된 접촉자로 추가될 때 노출 케이스 작업 설문 조사가 자동으로 전송되도록 할 수 있습니다. 노출되었을 가능성이 있는 접촉자는 SMS를 통해 설문 조사에 응답할 수 있으며, 접촉자 추적 담당자에게 자신의 건상 상태에 대한 평가를 제공합니다.

프로시저

1. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* 속성을 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 속성.
   b. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* 속성을 예로 설정합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
2. 옵션: 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에게 전송된 설문 조사 질문과 답변을 수정합니다.

   Example
   예를 들어 하나 이상의 질문에 '대답하고 싶지 않음' 응답 옵션을 추가할 수 있습니다.

   a. 에서 노출 가상 에이전트 대화 주제 업데이트 가상 에이전트 〉 디자이너.
   대화 항목 업데이트에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 를 참조하십시오.

   b. 에서 노출 케이스 작업 설문 조사 업데이트 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
   설문 조사 업데이트에 대한 자세한 내용은 설문 조사 디자이너 를 참조하십시오.

   Trouble?

   (Optional) 사용자 지정을 완료하려면 다음의 노출 대화 주제에 모두 변경 내용을 적용해야 합니다. 가상 에이전트 〉 디자이너 및 의 노출 케이스 작업 설문 조사 설문 조사 〉 설문 조사 보기. 대화 주제 또는 설문 조사에만 변경 사항을 적용하면 주제와 설문 조사가 함께 업데이트되지 않습니다.

결과

케이스 작업에서 사용자를 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 추가할 때는 다음을 수행합니다.

- 노출되었을 가능성이 있는 접촉자는 노출 케이스 작업 설문 조사 대상에 자동으로 추가됩니다.
- 노출 케이스 작업 설문 조사 지원이 대상에게 SMS 알림을 자동으로 보내고, 가상 에이전트가 SMS 대화를 설문 조사로 실행하며 응답을 처리합니다.
- 설문 조사 답변은 [asmt_metric_result] 테이블에 저장됩니다.

Contact Tracing에서 사용자 데이터 개인정보 보호 유지

접촉자 추적 프로세스 중에 매우 민감한 데이터가 수집될 수 있기 때문에 Contact Tracing 애플리케이션은 조직에서 모든 사용자의 데이터 개인정보 보호를 유지할 수 있도록 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조직은 다음 Contact Tracing 기능을 사용하여 사용자에 대해 데이터 개인정보 보호를 적용할 수 있습니다.

사용자 개인정보 동의

조직의 개인정보 보호 정책을 사용자에게 제공하고 사용자들이 자신의 데이터를 접촉자 추적에 사용하는 것에 동의하거나 동의하지 않는 기능을 제공할 수 있습니다. 개인정보 동의 요구사항을 사용하여 사용자가 직장에 입장하기 전에 개인정보 동의 요청을 인정하는지 확인합니다.

기밀 케이스

완전한 개인정보 보호가 필요한 영향받은 사용자를 위해 생성된 케이스의 경우 케이스 관리자가 케이스를 기밀 정보로 표시할 수 있는 기능입니다. 기밀 케이스는 케이스 관리자와 감시 목록에 포함된 사용자만 접근할 수 있습니다.

데이터 보존

데이터를 필요한 기간 이상으로 보존하지 않도록 타임라인을 설정합니다.

조직은 개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함하여 적용 가능한 법률에 따른 법적 의무사항을 이행할 전적인 책임이 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않거나 사용자 지정해야 합니다.

Contact Tracing에 대한 사용자 개인정보 동의

Contact Tracing 애플리케이션을 사용하면 접촉자 추적에 대한 동의 요청 알림을 사용자에게 전송할 수 있습니다. 위치에 대해 설정된 개인정보 보호 구성과 개인정보 동의에 대한 사용자의 응답에 따라 사용자의 데이터를 접촉자 추적에 사용할 수 있습니다.

특정 위치에 대한 개인정보 동의가 필요한지 여부를 결정할 수 있습니다. 위치에 개인정보 동의가 필요 없는 경우, 해당 위치에 속한 사용자 데이터는 접촉자 추적에 자동으로 고려될 수 있습니다.

위치에 개인정보 동의가 필요하고 사용자가 자신의 데이터 사용에 동의하지 않은 경우에는 해당 사용자에게 플래그가 지정되며, 이는 접촉자 추적에 다음과 같은 영향을 미칩니다.

- 해당 사용자에 대한 케이스를 만들 수 있지만 진단 요청을 실행할 수 없습니다.
- 해당 사용자에 대해 영향을 받았을 가능성이 있는 사용자를 파악하기 위한 진단 요청을 생성할 수 없습니다.
- 사용자가 동의를 거부하기 전에 해당 사용자에 대해 진단 요청을 생성한 경우 진단 요청을 실행할 수 없습니다.
- 동의하지 않은 사용자는 영향받은 다른 사용자의 진단 요청이 있는 경우 영향받은 사용자 목록에서 제외됩니다. 하지만 이러한 직원을 영향받은 사용자 목록에 수동으로 추가할 수는 있습니다.

개인정보 동의 요구사항을 사용하면 사용자가 직장에 입장하기 전에 개인정보 동의를 완료해야 하므로 접촉자 추적을 위한 데이터를 손쉽게 사용하는 데 도움이 됩니다.

- 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터 사용에 동의하는 사용자는 개인정보 동의 요구사항 상태가 '통과'로 업데이트됩니다. 개인정보 동의 요구사항을 충족하면 해당 사용자에게 직장에 입장할 자격이 부여됩니다.
- 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터 사용에 동의하지 않는 사용자는 개인정보 동의 요구사항 상태가 '통과되지 않음'으로 업데이트됩니다. 개인정보 동의 요구사항을 충족하면 해당 사용자에게 직장에 입장할 자격이 부여됩니다.

중요사항:
사용자가 동의를 철회하기 전에 접촉자 추적을 위해 수집된 데이터는 시스템에 유지됩니다. 데이터는 데이터 보존 설정에 따라 시스템에서 삭제됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing용 개인정보 동의 설정

관리자로서 Contact Tracing에서 개인정보 동의를 사용하려면 다음 설정을 구성해야 합니다.

1. 용 Contact Tracing 개인정보 동의 템플릿 수정 또는 추가
2. 에 대한 Contact Tracing 위치 기반 개인정보 구성 생성
3. 사용자 지정 Emergency Outreach 알림 채널 만들기
4. 개인정보 동의 요청에 대한 이메일 알림 구성
5. Emergency Outreach 개인정보 동의에 대한 Contact Tracing 알림 구성

에서 Emergency Outreach 직원 개인정보 동의에 대한 알림 전송 Contact Tracing

직원에게 개인정보 보호 정책을 제공하고 직원이 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하도록 요청하는 Emergency Outreach 알림을 온디맨드로 전송합니다.

시작하기 전에
Emergency Outreach 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치 문서를 참조하십시오.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

이 태스크 정보

중요사항:
사용자가 다수의 개인정보 동의 알림에서 대상으로 지정되어 있어도 개인정보 동의 알림은 한 번만 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기.
2. 사용자 개인정보 동의 지원 기록을 엽니다.
3. **Safe Workplace** 대상 탭의 목록에서 대상을 선택하고 저장을 클릭합니다.
   대상이 정의되지 않은 경우 새로 만들기를 클릭하고 사용자 목록, 그룹, 부서, 위치 등에서 대상을 정의합니다. Safe Workplace 대상을 저장한 후 이를 사용하여 지원 메시지를 보낼 수 있습니다. 자세한 내용은 Safe Workplace 대상 추가를 참조하십시오.
4. 컨텐츠 구성 탭의 응답 모드 필드에서 개인정보 동의를 선택합니다.
5. 옵션: 지원을 활성화하여 컨텐츠 구성 탭에서 국가 사용 옵션을 선택하고 위치별 개인정보 동의를 제공합니다.

   (Optional) 활성화하면 위치 개인정보 구성의 개인정보 보호 선언문 텍스트가 개인정보 동의 템플릿의 텍스트보다 우선하게 됩니다. 이 텍스트는 지원, 시스템 알림 이메일 및 푸시 알림에 사용됩니다. 사용자가 받는 텍스트를 업데이트해야 하는 경우 위치의 개인정보 보호 선언문을 변경해야 합니다.

   위치의 개인정보처리방침 업데이트에 대한 자세한 내용은 위치 기반 개인정보 구성 생성을 참조하세요.

6. 컨텐츠 구성 탭의 알림 필드에서 알림을 선택하고 알림을 전송할 방법을 선택합니다.
   - 이메일로 알림을 전송하려면 이메일 알림 확인란을 선택합니다.
   - 모바일 푸시 알림을 보내려면 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 옵션은 ServiceNow Now Mobile 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자[com.glide.mobile-employee] 플러그인이 활성화되었을 때만 사용할 수 있습니다.

푸시 알림은 ServiceNow 요청 애플리케이션 알림 장치를 사용합니다. 사용자가 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하면 알림 기본 설정에 해당 알림 장치가 자동으로 생성됩니다. 이 장치가 푸시 알림을 받을 사용자에 대해 활성화되어 있는지 확인하십시오.

7. 메시지 컨텐츠를 검토합니다.
   - 이메일 알림의 경우 이메일 제목과 이메일 본문을 검토하고 필요에 따라 수정합니다.
   - 푸시 메시지의 경우 메시지 세부 내용을 검토합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.
   대상자와 컨텐츠 구성 변경 내용이 저장됩니다.
9. 알림을 보내려면 일정을 클릭합니다.
10. 예약된 스크립트 팝업 창에서 지금 실행을 클릭합니다.

결과
대상에게 알림이 전송됩니다.

주:
사용자의 사용자 프로파일에 위치가 설정되어 있지 않거나 개인정보 동의가 위치 개인정보 구성에서 비활성화되어 있는 경우 선택한 대상의 사용자에게 지원 알림이 전송되지 않습니다.

다음에 수행할 작업
에서 Contact Tracing 사용자 개인정보 동의 검토 및 알림에 응답한 사용자를 확인합니다.

에서 **Contact Tracing** 개인정보 동의 요청에 응답

개인정보 동의에 대한 이메일 또는 모바일 알림을 받은 경우, 개인정보 보호 정책 선언문을 읽고 접촉자 추적에 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하는지를 응답으로 제출합니다.

시작하기 전에
모바일 또는 이메일 푸시 알림을 수신했어야 개인정보 보호 정책 요청에 대한 응답을 제출할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

이 태스크 정보
알림에 포함된 링크를 클릭하여 응답을 제출할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 개인정보 〉 내 개인정보 동의.
2. 개인정보 보호 정책 개인정보 보호 고지 필드에서 정책 선언문을 읽으십시오.
3. 응답을 선택하고 제출을 클릭합니다.
   - 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의하면 동의함을 선택합니다.
   - 조직이 자신의 데이터를 사용하는 것을 원하지 않으면 동의하지 않음을 선택합니다.

   주:
   이전에 개인정보 동의에 동의했다면 동의 철회 옵션을 사용할 수 있습니다. 동의 철회를 선택한 다음 제출을 클릭하면 동의를 철회하도록 응답을 변경할 수 있습니다.

결과
현재 개인정보 동의 결정이 업데이트됩니다.
알림 상태가 '확인됨'으로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Readiness Core 애플리케이션이 설치되어 있고 개인정보 동의에 대한 안전보건 요구사항이 활성화되어 있는 경우, 다음과 같은 요구사항 상태로 기록이 생성됩니다.

- 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의한 경우 요구사항 상태가 '통과됨'으로 업데이트됩니다.
- 동의를 거부했거나 철회한 경우 요구사항 상태가 '통과되지 않음'으로 업데이트됩니다.

휴대폰 에서 개인정보 **Contact Tracing** 동의 제출

개인정보 동의에 대한 모바일 푸시 알림 요청을 받은 경우, 개인정보 보호 정책 선언문을 읽고 접촉자 추적에 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하는지를 표시합니다.

시작하기 전에

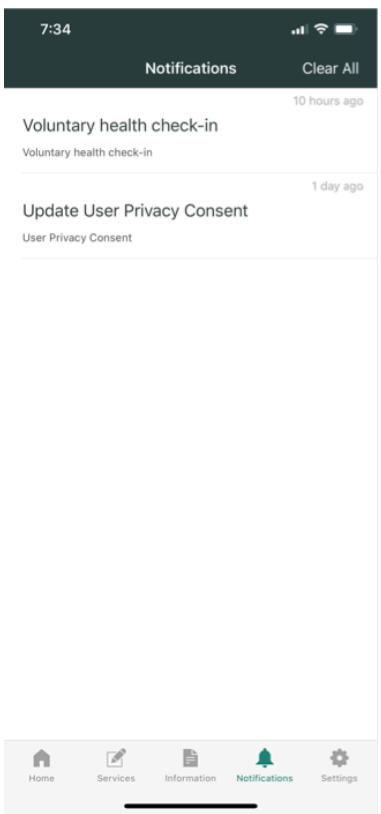
모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱.

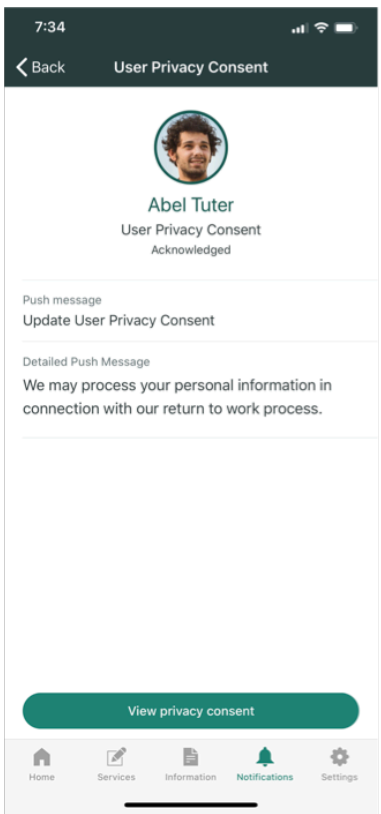
필요한 역할: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

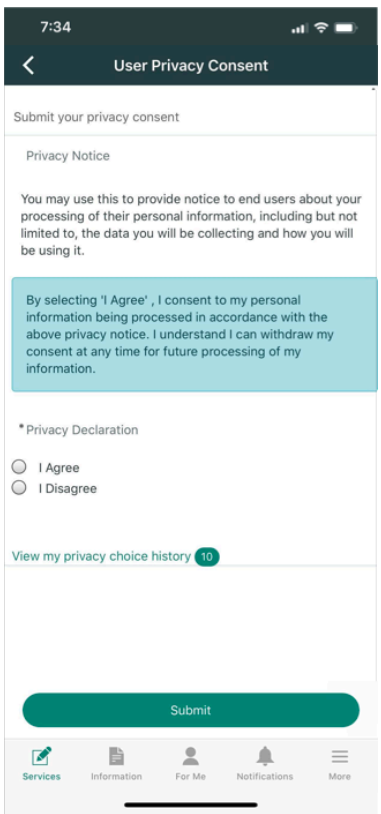
프로시저

1. 알림을 눌러 메시지를 엽니다.
2. 메시지에서 개인정보 동의 보기를 탭합니다.
3. 개인정보 보호 정책 개인정보 보호 고지 필드에서 정책 선언문을 읽으십시오.
4. 응답을 선택하고 제출을 클릭합니다.
   - 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의하면 동의함을 선택합니다.
   - 조직이 자신의 데이터를 사용하는 것을 원하지 않으면 동의하지 않음을 선택합니다.

> **주:**
> 이전에 개인정보 동의에 동의했다면 동의 철회 옵션을 사용할 수 있습니다. 동의 철회를 선택한 다음 제출을 클릭하면 동의를 철회하도록 응답을 변경할 수 있습니다.







© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
현재 개인정보 동의 결정이 업데이트됩니다.
알림 상태가 '확인됨'으로 업데이트됩니다.

Employee Readiness Core 애플리케이션이 설치되어 있고 개인정보 동의에 대한 안전보건 요구사항이 활성화되어 있는 경우, 다음과 같은 요구사항 상태로 기록이 생성됩니다.

- 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의한 경우 요구사항 상태가 '통과됨'으로 업데이트됩니다.
- 동의를 거부했거나 철회한 경우 요구사항 상태가 '통과되지 않음'으로 업데이트됩니다.

에서 **Contact Tracing** 사용자 개인정보 동의 검토

자신의 데이터를 접촉자 추적에 사용하는 데 동의를 구하는 알림에 대해 직원이 제출한 사용자 개인정보 동의에 대한 응답을 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 개인정보 〉 사용자 개인정보 보호 동의.
2. 동의 상태 열에서 상태를 클릭하여 직원의 동의 기록을 엽니다.
3. 동의 이력 관련 목록에서 직원의 응답을 검토합니다.
   - 직원이 자신의 데이터를 사용하는 데 동의한다고 응답한 경우 동의 기본 설정은'동의함'으로 설정됩니다.
   - 직원이 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하지 않는다고 응답한 경우 기본 설정은'동의하지 않음'으로 설정됩니다.
   - 직원이 이전에 자신의 데이터 사용에 동의했지만 이후에 동의를 철회한 경우 동의 기본 설정은동의 철회입니다.
   - 직원이 아직 응답하지 않은 경우 기본 설정은 응답 대기 중입니다.

   주:
   최근 기본 설정으로 제출된 날짜가 포함된 동의 이력 기록이 직원의 마지막 응답입니다.

   아직 응답하지 않은 직원에게는 다시 알림을 전송할 수 있습니다.

사용자 배지 데이터 수집

Contact Tracing 애플리케이션에서 사용자 배지 및 배지 판독기에 대한 데이터를 관리합니다. 배지 스와이프 데이터를 애플리케이션으로 임포트하여 영향받은 사용자들과 접촉했을 수 있는 잠재적으로 노출된 사용자를 식별합니다.

Emergency Exposure Management 애플리케이션에서 진단 요청을 실행할 때 이 배지 스와이프 데이터를 사용하십시오.

배지 판독기 상세 정보 추가

건물, 층, 작업 공간에 대한 직원의 접근을 통제하기 위해 업무 공간에 설치된 모든 배지 판독 장치에 대한 항목을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.badge_manager

이 태스크 정보
Excel 스프레드시트에서 배지 판독기 데이터를 임포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 목록에서 데이터 쉽게 가져오기를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 배지 관리 〉 배지 판독기.
2. 새 배지 판독 장치에 대한 상세 정보를 추가하려면 새로 만들기를 클릭하거나 기존 배지 판독기를 선택하여 상세 정보를 편집합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

배지 판독기 양식

필드	설명
이름	장치 이름입니다. 장치를 쉽게 식별할 수 있는 이름을 사용하십시오.
활성	장치의 기능 또는 가용성 상태를 표시하기 위한 옵션입니다. 배지 장치 판독기가 작동하지 않거나 제거되면 이 확인란의 선택을 해제하십시오.
상태	장치 상태입니다. 장치를 수리 중이거나 문제가 있는 경우 이 필드에 상태를 입력할 수 있습니다.
장치 식별자	디바이스의 고유 ID입니다. 이 값은 장치의 하드웨어 ID 또는 일련 번호일 수 있습니다.
간단한 설명	장치에 대한 간략한 설명입니다.
층 이름	장치를 건물 내에 설치한 위치입니다.
유형	장치가 업무 공간의 진출입 지점, 층, 제한 구역 또는 건물 출입 게이트에 설치되어 있는지 확인하기 위한 유형입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

사용자 배지 추가

업무 공간에서 통제된 접근 위치에 출입할 때 배지 판독기와 함께 사용할 수 있도록 직원에게 제공된 사용자 배지를 추가합니다. 이 배지는 건물 입구, 출구, 층의 배지 판독기에 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_tracing.badge_manager

이 태스크 정보

Excel 스프레드시트에서 사용자 배지 데이터를 임포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 목록에서 데이터 쉽게 가져오기를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 배지 관리 〉 사용자 배지.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 사용자 배지의 상세 정보를 추가하거나 기존 사용자 배지를 선택하여 편집합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 배지 양식

필드	설명
활성	사용자 배지를 활성 상태로 표시하기 위한 옵션입니다. 활성 사용자 배지만 배지 판독기에 스와이프할 수 있습니다.
배지 번호	고유한 배지 번호입니다.
사용자	배지를 소유한 직원의 이름입니다.
시설 코드	직원 및 배지의 원래 위치를 식별하는 코드입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Excel 스프레드시트에서 배지 판독기 데이터 임포트

Excel 스프레드시트에서 배지 액세스 레지스터로 배지 판독기 데이터를 임포트합니다.

시작하기 전에
모든 사용자 배지 및 배지 판독기 데이터를 추가했는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_imt_tracing.badge_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 배지 관리 〉 배지 액세스 레지스터.
2. 배지 데이터 가져오기를 클릭합니다.
3. 예약된 데이터 임포트 목록에서 배지 액세스 레지스터 예약된 임포트를 엽니다.
4. Excel 파일을 첨부하고 임포트 세트 테이블에 데이터를 로드합니다.
   a. 데이터 소스 필드 옆의 미리 보기 아이콘( )을 클릭한 다음 기록 열기를 클릭합니다.
   b. 데이터 소스 양식에서 첨부 파일 관리 아이콘( )을 클릭합니다.
   c. 파일 선택을 클릭하고 소스 Excel 파일을 선택합니다.
   d. 모두 다운로드를 클릭합니다.
      Excel 파일이 데이터 소스 기록에 첨부되어 있습니다.
   e. 모든 기록 로드 관련 링크를 클릭하여 Excel 데이터를 로드합니다.
      임포트한 데이터는 새로운 임포트 세트 테이블, 배지 액세스 레지스터 스테이지 〔sn_imt_tracing_badge_access_register_stage〕에서 사용 가능합니다.
5. 지금 실행을 클릭합니다.
   배지 액세스 레지스터 스테이지 테이블에서 배지 액세스 레지스터 테이블로 데이터를 로드하기 위해 백그라운드에서 프로세스가 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
소스 Excel 파일의 기록 수에 따라 임포트한 데이터를 배지 액세스 레지스터 테이블에서 사용하려면 시간이 오래 걸릴 수 있습니다.

6. 옵션: 다음으로 이동하여 데이터 기록이 배지 액세스 레지스터 테이블로 임포트되었는지 확인합니다. **Contact Tracing** 〉 배지 관리 〉 배지 액세스 레지스터.

관련 정보

임포트 세트를 사용한 데이터 임포트

데이터 임포트 예약

Contact Tracing에서 위험 점수 수집

웨어러블 장치 및 외부 시스템에서 위험 점수를 임포트하고 모니터링하여 위험에 처한 사용자와 잠재적으로 노출된 사용자를 식별합니다.

Devvio DevvTrace 플랫폼을 통합하여 위험 점수를 사용해 위험에 처한 사용자와 잠재적으로 노출된 사용자를 식별합니다. 점수에 따라 잠재적으로 노출되었거나 감염된 사용자를 조사하기 위한 케이스를 생성합니다.

Devvio DevvTrace 플랫폼은 지원되는 웨어러블에 장치에서 데이터를 수집하고 위험 점수를 생성합니다. Contact Tracing 및 Devvio API를 사용하여 Devvio 사용자 위험 보고서 [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] 테이블로 데이터를 임포트합니다. 이 데이터는 다음과 같은 방식으로 사용할 수 있습니다.

- Devvio 통합 예약 작업을 사용하여 Devvio 사용자 위험 보고서 테이블을 매일 업데이트합니다.
- 위험 점수가 위험 임계치 값과 같거나 더 크면 케이스 및 작업 메모를 자동으로 생성합니다.
- 일일 추세 분석을 위해 Devvio 사용자 보고서의 일일 위험 점수를 검토합니다. 퍼포먼스 분석에 사용하기 위한 표시기 소스는 Devvio.Users.Risk.Report입니다.

Devvio 통합 구성

Devvio API를 사용하여 DevvTrace 플랫폼에서 위험 점수를 임포트하도록 Contact Tracing 속성을 구성합니다.

시작하기 전에

Devvio 관리자 사용자 이름과 암호가 있는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_imt_tracing.wearable_admin 또는 admin

이 태스크 정보

ServiceNow Contact Tracing은 DevvTrace 플랫폼과 통합되어 직장에서의 상호작용을 기준으로 사용자 위험 점수를 수집합니다. DevvTrace에서 위험 점수를 활용하려면 직원이 지원되는 웨어러블 장치를 사용하고 있어야 하며 Devvio용 액세스 포인트가 있어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 속성.
2. Devvio 통합과 관련된 Contact Tracing 속성 값을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Devvio 통합을 위한 **Contact Tracing** 속성

속성	설명
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Devvio 인스턴스에 로그인하고 DevvTrace 데이터에 액세스하는 데 사용되는 API 엔드포인트입니다.
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio 관리자 사용자 이름입니다.
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio 관리자 암호입니다.
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	위험 보고서 및 점수를 가져오는 데 사용되는 Devvio 위험 보고서 API 엔드포인트입니다.
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	Devvio 케이스 생성을 위한 위험 임계치 값입니다. 기본값은 90입니다. ○ 위험 점수가 이 값과 동일하거나 이보다 크지만 100 미만이면 건강 상태가 조사 중으로 설정됩니다. ○ 위험 점수가 100이면 이 값과 무관하게 건강 상태가 감염됨으로 설정됩니다.

3. 저장을 클릭합니다.

결과
Devvio 사용자 위험 보고서는 매일 자정(00:00) 인스턴스 시간에 업데이트됩니다. 위험 점수가 Devvio 케이스 생성을 트리거하는 경우 새 케이스가 생성됩니다. 이러한 경우 보고된 소스는 웨어러블로 설정됩니다. 사용자에게 미종결 케이스가 있고 위험 점수가 위험 임계치 값과 동일하거나 이보다 크면 케이스가 업데이트되고 작업 메모가 추가됩니다.

주:
건강 상태가 통과가 아닌 미종결 케이스가 있는 사용자의 경우, 작업 메모가 추가되지만 소스는 변경 없이 그대로 유지됩니다. 건강 상태가 통과인 미종결 케이스가 있는 사용자의 경우, 해당 사용자의 건강 상태는 조사 중 또는 감염됨으로 업데이트되고 작업 메모가 추가됩니다. 케이스에 대한 소스는 변경 없이 그대로 유지됩니다.

Wi-Fi 액세스 로그 데이터 검색

Contact Tracing에서는 다음 옵션이 제공됩니다.

- Wi-Fi 액세스 로그 임포트 옵션을 사용하여 Microsoft Excel 스프레드시트에서 데이터를 수동으로 업로드
- 통합 옵션을 사용하여 외부 시스템에서 Wi-Fi 액세스 로그를 자동으로 가져오기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 시스템과의 통합을 사용할 수 있습니다.

Mist Systems와의 통합

Mist Systems API를 사용하면 Wi-Fi 액세스 로그 데이터를 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블에 자동으로 임포트합니다.

Cisco DNA Spaces와의 통합

근접성 보고서를 생성하거나 액세스 데이터를 스프레드시트로 다운로드한 다음에 이를 업로드하여 Cisco DNA Spaces Wi-Fi 액세스 데이터를 Wi-Fi 액세스 레지스터(sn_imt_tracing_wifi_access_register)로 임포트합니다.

- Microsoft Excel 스프레드시트: Cisco DNA Spaces에서 근접성 보고서를 다운로드한 다음 파일을 진단 요청 작업에 첨부합니다.
- 근접성 보고서: Cisco DNA Spaces 포털에 로그인하고 진단 요청 작업 번호를 제공하여 근접성 보고서를 생성합니다. Wi-Fi 액세스 로그가 포함된 접근성 보고서가 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블에 게시됩니다.

  자세한 내용은 데이터 소스에서 잠재적으로 노출된 사용자 데이터 가져오기 문서를 참조하십시오.

- Wi-Fi 액세스 데이터 파일: 보안 FTP(SFTP) 서버의 파일에서 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 Wi-Fi 액세스 데이터를 임포트합니다. Cisco DNA Spaces 시스템은 매일 예약된 시간에 Wi-Fi 액세스 데이터가 포함된 이 원시 데이터 파일을 업로드합니다. 잠재적으로 노출된 직원을 파악하기 위해 진단 요청을 실행할 때 이러한 파일에서 데이터가 임포트됩니다.

  주:
  특정 날짜의 SFTP 서버 파일은 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 단 한 번만 임포트됩니다. 모든 후속 진단 요청에서는 테이블의 데이터를 사용하여 잠재적으로 노출된 직원 목록이 생성됩니다.

직원에게 할당된 웨어러블 장치 추가

직원에게 할당된 Bluetooth LE 지원 장치와 같은 웨어러블 장치를 추가하여 직원이 직장 Wi-Fi 네트워크에 접속하도록 지원합니다.

시작하기 전에

웨어러블 장치 데이터는 웨어러블 기술(cmdb_ci_wearable) 테이블에 저장됩니다. 테이블은 ServiceNow Store에서 사용 가능한 CMDB CI Class Models 애플리케이션과 함께 설치됩니다. CMDB CI Class Models 애플리케이션이 설치되었고 활성 상태인지 확인하십시오. 자세한 내용은 CMDB CI Class Models 단원을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_tracing.wifi_manager

이 태스크 정보

Excel 스프레드시트에서 웨어러블 장치 데이터를 임포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 목록에서 데이터 쉽게 가져오기를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 **Wearables**.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 장치의 상세 정보를 추가하거나 기존 장치를 선택하여 편집합니다.
3. 양식에서 접촉자 추적에 필요한 다음 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

웨어러블 기술 양식

필드	설명
이름	웨어러블 장치의 고유한 이름입니다.
자산 태그	웨어러블 장치를 식별하는 고유 ID입니다.
담당자	장치를 보유한 직원의 이름입니다.
범주	장치의 범주입니다.
MAC 주소	장치의 MAC 주소입니다. 양식 레이아웃 구성의 단계에 따라 이 필드를 웨어러블 양식에 추가합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

조직 생성 및 사이트 로드

Mist Systems를 사용하여 Wi-Fi 액세스 로그를 수집할 조직을 생성합니다. 조직을 만든 후에는 예약된 작업을 사용하여 사이트를 로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.wifi_admin

이 태스크 정보
조직의 각 층은 사이트로 간주될 수 있습니다. 각 사이트는 구역으로 구분할 수 있습니다. 각 구역에는 여러 개의 Wi-Fi 액세스 포인트가 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 **Mist Systems** 〉 조직.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

조직 양식

필드	설명
이름	조직의 이름입니다.
조직 ID	조직의 고유 ID입니다. 조직 ID를 얻으려면 네트워크 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 Mist Systems 설명서를 참조하십시오.
활성	조직의 가용성 상태를 표시하기 위한 옵션입니다. 조직이 제거되면 이 확인란 선택을 취소하십시오.
벤더	Mist Systems
API 토큰	조직에 대해 생성된 API 토큰입니다. API 토큰을 얻으려면 네트워크 관리자 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 Mist Systems 설명서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 사이트 로드를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Mist Systems에서 조직의 사이트를 가져와 사이트 관련 목록에 표시합니다. 그런 다음 **Mist** 사이트 로드 예약된 작업이 구성된 시간에 실행되고 각 조직에 대한 사이트 목록이 업데이트됩니다.

BLE 사용 옵션을 사용하면 Bluetooth LE 장치를 사용하여 Wi-Fi 네트워크에 연결한 사용자의 상관관계를 지정함으로써 Wi-Fi 액세스 로그에서 잠재적으로 감염된 직원을 식별할 수 있습니다. 사이트에서 BLE가 지원되는 경우 사이트 양식의 **BLE** 사용 확인란이 선택됩니다.

Wi-Fi 액세스 로그를 위한 **Cisco DNA Spaces** 설정 구성

Wi-Fi 액세스 로그를 위한 Cisco DNA Spaces 통합을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Cisco DNA Spaces 통합은 Wi-Fi액세스 데이터를 Cisco DNA Spaces에서 ServiceNow 인스턴스로 가져올 수 있는 두 가지 옵션을 제공합니다.

- Cisco DNA Spaces 포털 또는 수동 임포트를 통해 근접성 보고서를 생성하고 다운로드합니다.
- 보안 FTP(SFTP) 서버에서 Wi-Fi 액세스 원시 데이터 파일을 임포트합니다. 이 파일은 매일 예약된 시간에 Cisco DNA Spaces에서 업로드됩니다.

사용할 옵션을 지정하려면 *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* 시스템 속성을 구성하십시오. 각 옵션에 대한 추가 설정 역시 완료해야 합니다.

프로시저

1. 근접성 보고서의 Wi-Fi 액세스 데이터를 사용하려면 다음 단계를 완료하십시오.

   a. Cisco DNA Spaces를 위한 OAuth 애플리케이션 엔드포인트를 생성한 다음 Client ID와 Client Secret을 Cisco에 공유하여 Cisco 측의 통합을 완료합니다.

      애플리케이션 레지스트리 양식에서 지역에 따라 **URL** 리디렉션 필드에 다음 콜백 URL을 입력합니다.

      - 미국 지역: https://dnaspaces.io/integrations/servicenow
      - 유럽 지역: https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow

      OAuth 애플리케이션 엔드포인트 생성에 대한 자세한 내용과 양식의 기타 필드에 대한 설명은 클라이언트가 인스턴스에 액세스할 수 있도록 엔드포인트 생성을 참조하십시오.

   b. Cisco DNA Spaces 포털에 로그인하여 애플리케이션을 등록 및 인증하고 통합을 완료합니다.

   c. 잠재적인 노출로서 직원과 감염된 직원의 상호작용을 고려하기 위해 *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* 시스템 속성에서 근접성 수준을 설정합니다.
      자세한 내용은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

   d. 기본 시스템 *DiagnosticTaskImportUtil* 스크립트 포함을 검토합니다. *DiagnosticTaskImportUtil* 스크립트 포함은 진단 요청 작업의 첨부 파일에서 데이터 소스를 생성한 다음 데이터를 Wi-Fi 액세스 레지스터〔sn_imt_tracing_wifi_access_register〕 테이블에 임포트합니다.

      자세한 내용은 스크립트 포함을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. SFTP 서버에서 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 임포트한 Wi-Fi 액세스 데이터 파일을 사용하도록 시스템 속성을 설정합니다.

   a. 다음으로 이동 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 속성.

   b. 다음 시스템 속성을 구성합니다.

   - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server*
   - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port*
   - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path*
   - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time*
   - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username*
   - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password*

   이러한 속성에 관한 자세한 내용은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

3. Cisco Wi-Fi 장치를 포함하는 사무실 위치를 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 **Wi-Fi** 진단 기본 설정.

   b. 위치 기본 설정 생성을 클릭합니다.

   c. 위치 기본 설정 생성 창의 목록에서 **Cisco DNA Spaces** 사용을 선택합니다.

   d. 확인을 클릭합니다.
   Cisco DNA Spaces 사용 기본 설정이 있는 모든 위치에서는 Cisco DNA Spaces의 Wi-Fi 액세스 데이터를 사용합니다.

다음에 수행할 작업
COVID-19와 같은 조건에 대해 양성으로 분류되며 Cisco Wi-Fi 네트워크가 있는 위치에서 온 직원에 대한 Wi-Fi 액세스 로그를 사용하여 진단 요청을 실행합니다. Wi-Fi 액세스 로그는 감염된 직원과 동일한 Wi-Fi 네트워크를 사용하는 잠재적으로 영향받은 직원 목록을 제공합니다. 진단 요청 실행에 대한 자세한 내용은 노출되었을 가능성이 있는 사용자 파악 문서를 참조하십시오.

Wi-Fi 액세스 로그 스프레드시트 임포트

Excel 스프레드시트를 사용하여 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 Wi-Fi 액세스 로그를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.wifi_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 **Wi-Fi** 액세스 레지스터.
2. **Wi-Fi** 액세스 데이터 임포트를 클릭합니다.
3. 예약된 데이터 임포트 목록에서 **Wi-Fi** 액세스 레지스터 예약된 임포트를 엽니다.
4. 데이터 소스 필드에서 **Wi-Fi** 액세스 레지스터 데이터 소스 기록을 엽니다.

   a. 첨부 파일 관리 아이콘( )을 클릭합니다.

   b. 파일 선택을 클릭하고 소스 Excel 파일을 선택합니다.

   c. 모든 기록 로드 관련 링크를 클릭하여 Excel 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 예약된 임포트 기록으로 이동합니다.
6. 지금 실행을 클릭합니다.
   Wi-Fi 액세스 레지스터 스테이지 테이블에서 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 데이터를 로드하기 위해 백그라운드에서 프로세스가 실행됩니다.

   주:
   Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블에서 임포트한 데이터를 사용하기 전에 필요한 시간은 소스 Excel 파일 내 기록 수의 영향을 받습니다.

7. 옵션: 다음으로 이동하여 데이터 기록이 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 임포트되었는지 확인합니다. **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 **Wi-Fi** 액세스 레지스터.

Mist Systems의 **Wi-Fi** 액세스 로그 사용

Mist Systems의 Wi-Fi 액세스 로그를 사용하여 잠재적으로 노출된 직원을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.wifi_admin

이 태스크 정보
ServiceNow Contact Tracing은 외부 애플리케이션인 Mist Systems와 통합되어 조직의 Wi-Fi 액세스 로그를 수집 및 처리합니다. Mist Systems의 액세스 로그를 활용하려면 직장에 Mist 액세스 포인트가 설치되어 있어야 합니다.

프로시저

1. Contact Tracing Wi-Fi 속성을 설정합니다.
   - 기본적으로 자산 데이터는 컴퓨터 테이블〔cmdb_ci_computer〕에서 사용할 수 있습니다. 다른 테이블을 사용하는 경우 *`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* 속성을 사용하여 테이블을 지정합니다.
   - 자산 데이터가 있는 테이블의 **mac_address** 필드에 MAC 주소가 채워졌는지 확인합니다.

   자세한 내용은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성 문서를 참조하십시오.
2. Contact Tracing BLE 속성을 설정합니다.
   - 기본적으로 자산 데이터는 웨어러블 기술[cmdb_ci_wearable] 테이블에서 사용할 수 있습니다. 다른 테이블을 사용하는 경우 *`sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table`* 속성을 사용하여 테이블을 지정합니다.
   - 자산 데이터가 있는 테이블의 **mac_address** 필드에 MAC 주소가 채워졌는지 확인합니다.

   주:
   웨어러블 기술〔cmdb_ci_wearable〕 테이블은 ServiceNow Store에서 사용 가능한 CMDB CI Class Models 애플리케이션과 함께 설치됩니다. 자세한 내용은 CMDB CI Class Models 단원을 참조하십시오.

   BLE 사용 장치 또는 기타 웨어러블 장치 추가에 대한 자세한 내용은 직원에게 할당된 웨어러블 장치 추가 문서를 참조하십시오.
3. 조직을 설정하고 사이트를 로드합니다.
   자세한 정보는 조직 설정 및 사이트 로드를 참조하십시오.
4. Mist Systems에서 진단 데이터에 접근해야 한다고 나타냅니다.
   a. 다음으로 이동 **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 **Wi-Fi** 진단 기본 설정.
   b. 위치 기본 설정 생성을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 위치 기본 설정 생성 창의 목록에서 **Mist** 통합 사용을 선택합니다.

d. 확인을 클릭합니다.
모든 위치에 대한 액세스 로그 데이터는 Mist Systems 액세스 로그 파일에서 가져옵니다.

5. 특정 위치에 대해 Mist Systems 로그 대신 수동으로 로드한 액세스 로그를 사용하려면 별도의 위치 할당을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 진단 기본 설정을 설정하려는 위치를 지정합니다.

c. 수동 로드 사용을 위한 기본 설정 값을 설정합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

6. 진단 요청을 실행합니다.

a. Wi-Fi 액세스 로그 사용 확인란을 선택합니다.

b. 시작 날짜 및 종료 날짜를 지정합니다.

c. 진단 실행을 클릭합니다.
진단 요청 실행 방법에 관한 자세한 내용은 진단 요청 실행을 참조하십시오.

결과
Mist Systems는 특정 시작 날짜 및 종료 날짜 기간에 영향받은 사용자의 MAC 주소를 식별합니다. MAC 주소는 영향받은 직원이 방문한 구역을 식별합니다. 해당 구역을 방문한 잠재적으로 노출된 직원이 식별되어 진단 요청의 관련 목록에 표시됩니다.

임포트한 **Wi-Fi** 액세스 로그 사용

Wi-Fi 액세스 로그를 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 수동으로 임포트하여 잠재적으로 노출된 직원을 식별합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.wifi_admin

프로시저

1. Contact Tracing Wi-Fi 속성을 설정합니다.
기본적으로 자산 데이터는 컴퓨터 테이블〔cmdb_ci_computer〕에서 사용할 수 있습니다. 다른 테이블을 사용하는 경우 *sn_imt_tracing.wifi_client_table* 속성을 사용하여 테이블을 지정합니다.

자세한 내용은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

2. 수동으로 로드된 액세스 로그에서 진단 데이터에 접근해야 한다고 나타냅니다.

a. 다음으로 이동 **Contact Tracing** 〉 **Wi-Fi** 액세스 관리 〉 **Wi-Fi** 진단 기본 설정.

b. 위치 기본 설정 생성을 클릭합니다.

c. 위치 기본 설정 생성 창의 목록에서 수동 로드 사용을 선택합니다.

d. 확인을 클릭합니다.
모든 위치에 대한 액세스 로그 데이터는 수동으로 로드한 액세스 로그에서 가져옵니다.

3. 특정 위치에 대해 수동으로 로드한 로그 대신 Mist Systems 액세스 로그를 사용하려면 별도의 위치 할당을 생성합니다.

a. 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 진단 기본 설정을 설정하려는 위치를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. Mist 통합 사용을 위한 기본 설정 값을 설정합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

4. Excel 스프레드시트를 사용하여 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블 (sn_imt_tracing_wifi_access_register)로 Wi-Fi 액세스 로그를 임포트합니다. 자세한 내용은 Wi-Fi 액세스 로그 스프레드시트 임포트 문서를 참조하십시오.

5. 진단 요청을 실행합니다.

a. Wi-Fi 액세스 로그 사용 확인란을 선택합니다.

b. 시작 날짜 및 종료 날짜를 지정합니다.

c. 진단 실행을 클릭합니다.
진단 요청 실행 방법에 관한 자세한 내용은 진단 요청 실행을 참조하십시오.

결과
잠재적으로 노출된 직원이 진단 요청의 관련 목록에 표시됩니다.

일일 로그를 사용한 직원 접촉자 추적

직원들의 직장 복귀가 시작되면 모든 직원의 건강과 안전을 강화하기 위해 일일 접촉자 로그를 사용합니다. 직원이 하루 중에 접촉하는 다른 목록을 제출하게 합니다. 일일 접촉자 로그를 제출하도록 요청하는 공지를 직원에게 모바일 및 이메일 푸시 알림으로 전송합니다.

일일 접촉자 로그 응답에서 응답한 직원을 추적합니다. 응답하지 않은 직원에게는 일일 접촉자 로그 제출을 요청하는 알림을 다시 보낼 수 있습니다.

Contact Tracing 애플리케이션의 직원 일일 접촉자 로그는 Emergency Outreach 애플리케이션과 함께 작동합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 문서를 참조하십시오.

Emergency Outreach에 대한 sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 일일 접촉자 로그에 대한 지원 알림을 검토 및 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 일일 접촉자 로그에 대한 Emergency Outreach 알림 구성 문서를 참조하십시오.

관리자는 지원 알림과 연결된 일정을 편집하여 직원에게 알림을 전송하는 시기를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약된 작업 구성을 참조하세요.

주:
기본 /sp 외의 URL 접미사를 사용하여 Service Portal을 사용하는 경우에는 일일 로그 양식에도 동일하게 업데이트해야 제대로 작동합니다. 양식을 서비스 카탈로그와 연결해야 합니다. Service Portal에 대한 자세한 내용은 포털 생성을 참조하고, Service Portal 페이지 탐색에 대한 자세한 내용은 URL별 페이지 탐색을 참조하십시오.

일일 접촉자 로그에 대한 **Outreach** 알림 전송

특정일에 상호작용한 동료 목록을 제출하도록 요청하는 Emergency Outreach 알림을 온디맨드로 직원에게 전송합니다.

시작하기 전에
Emergency Outreach 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치 문서를 참조하십시오.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 관리자 〉 일일 로그 경보를 클릭한 다음 새로 만들기를 클릭합니다.
2. **Audience** 탭에서 알림을 보낼 대상을 선택하고 **Save**를 클릭합니다.
   - 대상이 정의되지 않은 경우 새로 만들기를 클릭하고 사용자 목록, 그룹, 부서, 위치 등에서 대상을 정의합니다. 자세한 내용은 Safe Workplace 대상 추가를 참조하십시오.
   - Employee Health Screening 애플리케이션을 설치했다면 직원 건강 검사 데이터 사용 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 건강 검사를 통과한 모든 직원이 건물 출입 대상자로 포함됩니다. 자세한 내용은 Employee Health Screening 문서를 참조하십시오.
   - 작업 공간 코어 애플리케이션을 설치했다면 업무 공간 예약 데이터 사용 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 해당 날짜에 예약이 확인 또는 승인된 모든 직원이 포함됩니다. 자세한 내용은 작업 공간 코어 문서를 참조하십시오.
3. 컨텐츠 구성 탭의 알림 필드에서 알림을 선택하고 알림을 전송할 방법을 선택합니다.
   - 이메일로 알림을 전송하려면 이메일 알림 확인란을 선택합니다.
   - 모바일 푸시 알림을 보내려면 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란을 선택합니다.

     이 확인란은 ServiceNow Now Mobile 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자 [com.glide.mobile-employee] 플러그인이 활성화되었을 때 활성화됩니다. 푸시 알림 컨텐츠는 선택란이 활성 상태일 때 나타나며, 이를 수정할 수 있습니다.

     푸시 알림은 ServiceNow 요청 애플리케이션 알림 장치를 사용합니다. 사용자가 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하면 알림 기본 설정에 해당 알림 장치가 자동으로 생성됩니다. 이 장치가 푸시 알림을 받을 사용자에 대해 활성화되어 있는지 확인하십시오.
4. 메시지 컨텐츠를 검토합니다.
   - 이메일 알림의 경우 이메일 제목과 이메일 본문을 검토하고 필요에 따라 수정합니다.
   - 푸시 메시지의 경우 메시지 세부 내용을 검토합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   대상자와 컨텐츠 구성 변경 내용이 저장됩니다.
6. 알림을 보내려면 **When to** run(실행 시기 예약)을 클릭합니다.
7. 기본 모드인 없음을 유지하고 알림 보내기를 클릭합니다.

결과
선택한 대상에게 알림이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
일일 로그 응답 검토 및 알림에 응답한 사용자를 확인합니다.

직장에서 상호작용한 연락처 목록 제출

조직이 잠재적으로 노출된 동료와 접촉했을 가능성이 있는 현장 직원을 파악할 수 있도록 직원이 직장에서 접촉한 목록을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.dailylog_user

이 태스크 정보
직장에 복귀한 직원에게는 직장에서 접촉한 목록을 제출하도록 요청하는 모바일 또는 이메일 푸시 알림이 전송됩니다. 알림에서 제공되는 링크를 클릭하여 일일 접촉자 로그를 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 일일 접촉자 로그 〉 내 일일 연락처.
2. 개인 목록 필드에서 상호작용한 직원을 검색 및 선택합니다.
   직원을 선택하면 접촉자 상세 정보 목록이 표시되면서 직원 이름과 이메일 ID가 나열됩니다.
3. 옵션: 추가적인 개인(방문자, 협력업체 직원 등) 및 상호작용 필드에 하루 동안 상호작용한 다른 사람들의 이름을 입력하십시오.
4. 옵션: 접촉자 상세 정보 목록에 추가한 직원을 검토합니다.
   동명이인이 있을 수 있지만, 각자의 이메일 ID는 모두 다릅니다.
5. 잘못 선택한 항목을 제거하려면 개인 목록 필드에서 직원 이름 옆의 x를 클릭하십시오.
6. 제출을 클릭합니다.

휴대폰에서 일일 접촉자 로그 제출

일일 접촉자 로그를 제출하라는 모바일 푸시 알림을 받으면 하루 동안 상호작용한 목록을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에

모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱.

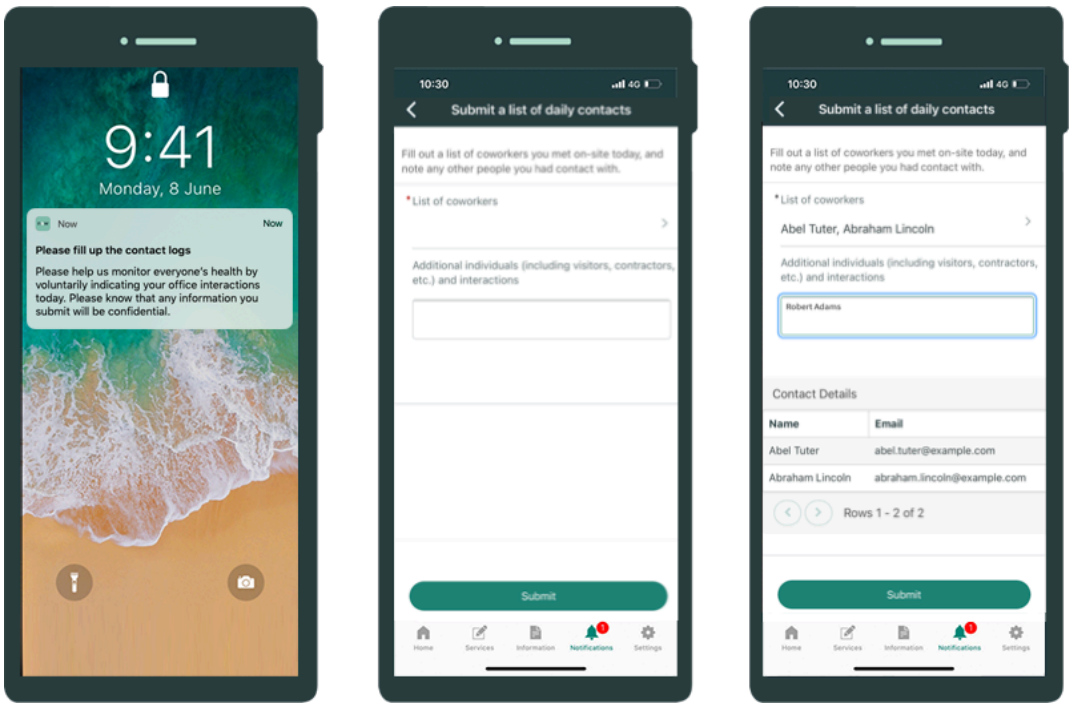
필요한 역할: sn_imt_checkin.dailylog_user

프로시저

1. 알림을 눌러 메시지를 엽니다.
2. 메시지에서 만난 사람 선택을 탭합니다.
3. 개인 목록 필드에서 상호작용한 직원을 검색 및 선택합니다.
   직원을 선택하면 접촉자 상세 정보 목록이 표시되면서 직원 이름과 이메일 ID가 나열됩니다.
4. 옵션: 추가적인 개인(방문자, 협력업체 직원 등) 및 상호작용 필드에 하루 동안 상호작용한 다른 사람들의 이름을 입력하십시오.
5. 옵션: 접촉자 상세 정보 목록에 추가한 직원을 검토합니다.
   동명이인이 있을 수 있지만, 각자의 이메일 ID는 모두 다릅니다.
6. 잘못 선택한 항목을 제거하려면 개인 목록 필드에서 직원 이름 옆의 x를 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 일일 접촉자 로그를 보내려면 제출을 탭합니다.



결과
알림에 회신한 후에 응답에 대한 기록이 업데이트됩니다. 개인 정보의 보안은 유지됩니다. 일일 접촉자 로그를 관리하는 직원만 응답에 접근할 수 있습니다.

일일 로그 응답 검토

직장에서 상호작용한 접촉자 목록을 요청 하는 푸시 알림을 받은 직원의 일일 접촉자 로그 응답을 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 sn_imt_tracing.admin

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 일일 접촉자 로그 〉 연락처 로그.
알림에 대한 응답은 일일 로그 확인 목록에 나열됩니다. 직원들은 자신의 일일 접촉자 로그를 제출하여 알림에 응답하기 때문에 직원의 기록에는 직원의 승인 상태가 업데이트됩니다.

- 직원이 응답하면 확인됨 상태로 변경됩니다.
- 직원이 아직 응답하지 않았다면 미확인 상태로 표시됩니다.

알림 횟수 필드에는 아직 응답하지 않은 직원에게 알림이 전송된 횟수가 표시됩니다. 아직 응답하지 않은 직원에게는 다시 알림을 전송할 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자의 후속 조치를 위한 케이스 관리

직장으로 복귀하는 직원이 특정 조건(예: COVID-19)에 대해 양성 확진을 받으면 케이스 관리자가 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 파악하고 후속 조치를 취하기 위한 케이스를 생성합니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 파악하기 위한 진단 요청 실행

진단 요청을 활용하여 영향받은 직원과 접촉했을 수 있는 모든 현장 직원에 대한 보고서를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

감염병의 영향을 받은 것으로 확인된 직원이 있는 경우 케이스 관리자에게 해당 직원의 이름을 전송하여 케이스를 생성합니다.

주:
영향받은 직원의 개인정보를 보호하기 위해 케이스를 기밀 정보로 표시할 수 있습니다.

케이스 관리 프로세스

케이스 관리자는 감염병에 노출되었을 수 있는 직원에 대한 케이스를 설정합니다.

1. 영향받은 직원에 대한 케이스를 생성합니다.
2. 진단 요청을 실행하여 직장 위치, 직장 교대조 및 예약, 모임, 직원 배지 스와이프 데이터 및 Wi-Fi 액세스 데이터 등 다양한 추적 시스템을 통해 노출되었을 가능성이 있는 모든 접촉자를 파악합니다. 자세한 내용은 노출되었을 가능성이 있는 사용자 파악 문서를 참조하십시오.
3. 감염된 직원에게 노출되었을 가능성이 있다는 알림을 잠재적으로 노출된 접촉자에게 전송하기 위한 지원 알림을 전송합니다.
4. 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에게 후속 조치를 취하여 사전 정의된 설문 조사 질문으로 자신의 건강 상태를 평가하도록 요청하는 케이스 작업을 생성합니다.

자동 케이스 생성

자동 케이스 생성을 위해서는 Emergency Self Report 애플리케이션을 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Emergency Self Report 설정 문서를 참조하십시오.

직원이 Emergency Self Report 애플리케이션에서 자가 보고 옵션을 통해 자가 격리 중인 것으로 보고하면 해당 직원에 대한 케이스가 자동으로 생성됩니다. 이 케이스는 자가 보고 시점에 직원에게 어떠한 활성 케이스도 없는 경우에만 자동으로 생성됩니다.

직원에게 활성 케이스가 있는 경우에는 케이스 관리자가 적절한 조치를 취할 수 있도록 필요에 따라 케이스에 작업 메모가 추가됩니다.

직원 자가 보고에서 자동 케이스 생성 플로우가 Contact Tracing과 함께 설치됩니다. 접촉자 추적 관리자는 Flow Designer를 사용하여 기본 시스템 플로우를 검토 및 구성할 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자 추가 시 자동으로 케이스 작업 생성

케이스 관리자가 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 케이스에 추가하면 케이스 작업이 자동으로 생성됩니다. 기본적으로 이러한 케이스 작업은 케이스 관리자에게 할당되고 케이스 관리자는 이를 접촉자 추적 담당자에게 할당하여 직원에 대한 후속 조치를 취할 수 있습니다.

주:
`sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` 속성이 기본 설정인 예로 설정되었을 때만 케이스 작업이 자동으로 생성됩니다.

노출된 접촉자에 대한 케이스 작업 생성 워크플로우가 Contact Tracing과 함께 설치됩니다. 접촉자 추적 관리자는 Flow Designer를 사용하여 기본 시스템 플로우를 검토 및 수정할 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 대한 자동 **SMS** 지원 제공

자동 SMS 지원 제공을 이용하려면 SMS 및 Twilio에 사용할 수 있도록 가상 에이전트를 설치하고 설정해야 합니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 Contact Tracing용 가상 에이전트 대화 문서를 참조하십시오.

사용자가 노출되었을 가능성이 있는 접촉자로 케이스 작업에 추가되면 자동으로 SMS 알림을 전송받고 노출 케이스 작업 설문 조사에 응답해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
SMS 알림은 *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*가 예로 설정된 경우만 자동으로 전송됩니다. 비활성화된 경우(기본 설정) **SMS** 설문 조사 보내기 버튼을 클릭하면 케이스 작업을 하는 동안 SMS 설문 조사를 보낼 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자 시각화

Contact Tracing에서는 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 볼 수 있는 대화형 시각화를 케이스에서 제공합니다. 시각화를 사용하면 케이스 관리자가 단일 페이지에서 접촉자 추적 데이터를 빠르게 평가할 수 있습니다. 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 시각화에는 다음과 같은 옵션이 포함됩니다.

- 노출 소스가 있는 잠재적으로 노출된 접촉자를 그래픽으로 보기
- 다음 수준의 노출로 드릴다운하여 영향받은 직원의 노출 심각도를 신속하게 파악
- 잠재적으로 노출된 접촉자에 대한 케이스 및 작업 생성 및 조회
- 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 대한 조사 상태 변경
- 상태 또는 노출 소스별, 또는 두 가지 모두를 기준으로 조회 필터링

ServiceNow Safe Workplace 대시보드에서 케이스 메트릭 보기

Safe Workplace 대시보드 애플리케이션을 설치했다면 캠퍼스 또는 위치에 대해 지정된 기간 동안 다음 데이터의 추세를 볼 수 있습니다.

- 활성 케이스 수
- 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 수

자세한 내용은 Safe Workplace 대시보드 문서를 참조하십시오.

활성 케이스 수가 특정 캠퍼스 또는 위치의 임계치를 초과하는 시기를 파악하기 위해 경보 유형을 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Safe Workplace 대시보드에서 사용되는 경보 유형 문서를 참조하십시오.

영향받은 직원에 대한 케이스 생성

케이스 관리자로서 영향받은 직원에 대한 케이스를 생성하여 영향받은 직원과 접촉했을 수 있는 다른 직원을 파악하고 후속 조치를 취합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_tracing.case_manager

이 태스크 정보

중요사항:
영향받은 직원에게는 하나의 활성 케이스만 존재할 수 있습니다. 활성 케이스가 종결되거나 취소되는 경우에만 동일한 직원에 대한 새로운 케이스를 생성할 수 있습니다.

만약에 Emergency Self Report 애플리케이션이 설치되고 자가 보고 옵션을 통해 직원이 격리 중인 것으로 보고되면 시스템에서 자동으로 케이스를 생성합니다. 보고 시점에 직원에 대한 활성 케이스가 있는 경우 작업 메모가 해당 케이스에 추가됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 케이스 관리 〉 새 케이스 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 양식

필드	설명
보고된 사람	영향받은 직원의 이름입니다.
위치	영향받은 직원의 위치입니다.
보고된 날짜	영향받은 사람이 보고된 날짜입니다.
보고된 소스	건강 검사, 자가 보고, 위치 등 직원이 영향을 받은 것으로 보고된 소스입니다.
케이스 관리자	케이스의 작업에 할당된 사용자입니다. sn_imt_tracing.case_manager 역할이 있는 사용자의 목록이 표시됩니다. 주: 직원이 자가 격리 중이라고 자가 보고할 때 케이스가 자동으로 생성되었다면 케이스 관리자 필드는 비어있게 됩니다. 케이스 관리자는 케이스를 자신 또는 다른 케이스 관리자에게 할당할 수 있습니다. 할당된 케이스 관리자만 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.
케이스 상태 상태	케이스의 현재 상태입니다.
케이스 시작 날짜	케이스가 생성되는 날짜입니다.
케이스 종료 날짜	케이스가 종료된 날짜입니다.
감시 목록	케이스 상태에 대해 알 필요가 있는 다른 사용자입니다.
기밀	영향받은 사용자의 개인정보 보호를 위해 케이스를 기밀 정보로 유지하는 옵션입니다. 기밀 케이스는 케이스 관리자와 감시 목록 필드에 포함된 사용자만 접근할 수 있습니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
영향받은 직원에 대한 케이스가 생성됩니다. 알림이 활성화된 경우 케이스를 할당받은 케이스 관리자에게 이메일로 알림이 전송됩니다.
기본 건강 상태가 감염됨으로 설정된 보고자에 대해 노출된 접촉자 기록이 생성됩니다.

노출된 접촉자 시각화 섹션이 표시됩니다.

다음 관련 목록이 케이스에 표시됩니다.

- 진단 요청: 영향받은 모든 직원을 파악하기 위한 진단 보고서를 요청하기 위해 사용합니다.
- 노출된 접촉자: 자신의 건강 상태에 대해 후속 조치가 필요한 노출되었을 가능성이 있는 접촉자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 케이스 작업: 후속 조치 추적을 위해 각각의 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 대해 생성된 작업입니다.
- 메모: 케이스에 지정된 기간 동안 감염된 직원이 제출한 일일 접촉자 로그에서 개인의 이름이 포함된 메모입니다. 종료 날짜가 케이스에 지정되지 않은 경우, 케이스 시작 날짜 이후 감염된 직원이 제출한 모든 일일 로그 메모가 나열됩니다.

다음에 수행할 작업

진단 요청을 실행하여 노출되었을 가능성이 있는 모든 직원을 파악하고 후속 조치를 위해 이들을 케이스에 추가하십시오.

노출된 접촉자 관련 목록에서 잠재적으로 노출된 접촉자를 케이스에 수동으로 추가할 수도 있습니다.

당신이 가지고 있다면 Safe Workplace 대시보드 애플리케이션이 설치된 경우 대시보드에서 캠퍼스 또는 위치에 대해 지정된 기간 동안 활성 케이스의 추세와 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 볼 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자 파악

케이스 관리자로서 영향받은 직원과 접촉했을 수 있는 다른 직원을 파악하기 위해 진단 요청을 실행합니다.

시작하기 전에

진단 요청은 Emergency Exposure Management 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. Emergency Exposure Management 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_imt_tracing.case_manager

이 태스크 정보

주:
자신의 데이터를 접촉자 추적에 사용하는 데 동의하지 않은 영향받은 직원에 대한 진단 요청은 생성하거나 실행할 수 없습니다. 자세한 내용은 Contact Tracing에 대한 사용자 개인정보 동의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 케이스 관리 〉 나에게 할당된 케이스.
2. 할당된 케이스 목록에서 케이스를 엽니다.
3. 케이스가 새롭게 할당된 경우 작업 시작을 클릭합니다.
   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
4. 진단 요청 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   영향받은 사용자의 상세 정보는 케이스 기록의 해당 필드에 미리 채워집니다.
5. 진단 요청 양식에서 영향받은 직원에 대한 진단 요청을 실행하여 노출 가능성이 있는 다른 직원을 파악하고 이들을 케이스에 추가합니다.

   a. 하나 이상의 추적 시스템과 날짜 범위를 선택합니다.

   b. 저장을 클릭합니다.

   c. 진단 실행을 클릭합니다.
   노출되었을 가능성이 있는 직원은 선택한 추적 시스템을 기반으로 진단 요청 양식에서 영향받은 모든 사용자 관련 목록에 나열됩니다.

   d. 모든 영향받은 사용자 관련 목록에서 사용자를 선택하고 선택한 행에 대해 수행할 작업 목록에서 케이스에 사용자 추가 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

진단 요청 실행에 대한 자세한 내용은 진단 요청 실행을 참조하십시오.

6. 옵션: 진단에서 파악된 직원 외에 다른 직원을 아는 경우에는 노출된 접촉자 목록에서 새로 만들기를 클릭하고 해당 직원을 노출되었을 가능성이 있는 접촉자로 추가하십시오.

결과
진단 요청 양식의 모든 영향받은 사용자 작업 목록에서 선택된 사용자는 케이스 양식의 노출된 접촉자 관련 목록에 추가됩니다.
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks 시스템 속성 설정에 의해 자동 케이스 작업 생성 기능이 활성화된 경우에는 케이스에 추가되는 각각의 잠재적으로 노출된 접촉자에 대한 케이스 작업이 생성됩니다. 자동으로 생성된 케이스 작업은 기본적으로 케이스 관리자에게 할당됩니다. 케이스 관리자는 케이스 작업 관련 목록에서 접촉자 추적 담당자에게 케이스 작업을 할당할 수 있습니다.

주:
케이스에 추가된 잠재적으로 노출된 직원에게 활성 케이스가 있는 경우에는 현재 노출된 접촉자 기록에 있는 직원의 건강 상태가 활성 케이스의 해당하는 노출된 접촉자 기록에서 자동으로 설정됩니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자는 노출된 접촉자 시각화 섹션에도 표시됩니다. 자세한 내용은 접촉자 추적 시각화를 통한 케이스 작업 문서를 참조하십시오.

Employee Readiness Core 애플리케이션을 설치한 상태에서 잠재적으로 노출된 접촉자에 대한 안전보건 요구사항이 활성화되어 있는 경우, 잠재적으로 노출된 직원에게는 이에 대한 요구사항의 상태가 통과되지 않음으로 된 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
케이스의 잠재적으로 노출된 접촉자에게 알림 전송.

자동 케이스 작업 생성이 비활성화된 경우 각각의 노출된 접촉자에 대한 케이스 작업을 생성합니다.

케이스의 잠재적으로 노출된 접촉자에게 알림 전송

케이스 관리자로서 감염된 직원에게 노출되었을 가능성이 있다는 알림을 잠재적으로 노출된 직원에게 전송하기 위한 지원 알림을 전송합니다.

시작하기 전에
케이스에 있는 잠재적으로 노출된 접촉자에게 보낼 수 있는 지원 알림을 관리자가 생성했는지 확인하십시오. 지원 알림을 생성하려면 ServiceNow Emergency Outreach 애플리케이션이 설치되어 있고 활성 상태여야 합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_tracing.case_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 케이스 관리 〉 나에게 할당된 케이스.
2. 케이스를 열고 잠재적으로 노출된 접촉자에게 알림을 전송합니다.
3. 노출된 접촉자 관련 목록에서 알림을 전송하려는 대상 직원을 선택합니다.
   필요한 경우 접촉자에게 알림을 여러 번 보낼 수 있습니다.
4. 선택한 행에 대해 수행할 작업 목록에서 노출 알림 전송을 선택합니다.
5. 노출 알림 전송 대화 상자에서 지원 알림을 선택하고 전송을 클릭합니다.

결과
선택한 접촉자에게 이메일 알림이 전송됩니다. 노출된 접촉자 목록에서 선택한 접촉자에 대한 알림 전송 날짜 열이 현재 날짜로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음으로 이동하여 알림을 검토할 수 있습니다. **Emergency Outreach** 〉 지원 보기 을 클릭하고 지원 알림을 엽니다.

다음에 수행할 작업

각각의 노출된 접촉자에 대한 케이스 작업을 생성합니다.

노출된 직원에 대한 후속 조치를 위해 케이스 작업 생성

케이스 관리자로서 노출되었을 가능성이 있는 직원에 대한 케이스 작업을 생성합니다. 해당 직원의 건강 상태를 평가하고 후속 조치를 취할 수 있도록 접촉자 추적 담당자에게 이러한 작업을 할당합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_tracing.case_manager

이 태스크 정보

잠재적으로 노출된 직원이 케이스에 추가되면 기본적으로 활성화되어 있는 *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* 속성과 노출된 접촉자에 대한 케이스 작업 생성 워크플로우에 의해 케이스 작업이 자동으로 생성됩니다. 관리자가 속성을 아니요로 설정했다면 케이스에 추가된 잠재적으로 노출된 직원에 대한 케이스 작업을 추가해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 케이스 관리 〉 나에게 할당된 케이스.
2. 케이스를 열어서 잠재적으로 노출된 접촉자에 대한 케이스 작업을 생성합니다.
3. 노출된 접촉자 관련 목록에서 케이스 작업을 생성하려는 대상 직원을 선택합니다.
4. 선택한 행에 대해 수행할 작업 목록에서 작업 생성을 선택합니다.
   선택한 각각의 노출된 접촉자에 대한 작업이 생성되어 케이스 작업 관련 목록에 나타납니다. 노출된 접촉자 목록에 없는 사용자에 대한 케이스 작업을 추가하려면 케이스 작업 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하십시오. 작업을 생성한 후에는 사용자가 노출된 접촉자 관련 목록에 추가됩니다.
5. 케이스 작업 관련 목록에서 다음 필드를 업데이트합니다.
   a. 기한 필드를 두 번 클릭하고 작업을 완료해야 하는 날짜를 선택합니다.
   b. 할당 대상 필드를 두 번 클릭하고 작업을 수행할 사용자를 선택합니다.

   알림이 활성화된 경우 접촉자 추적 담당자에게 이메일로 알림이 전송됩니다.

   주:
   목록에서 여러 작업을 업데이트하려면 필드를 클릭하고 Shift 키를 누른 상태에서 아래쪽 화살표 또는 위쪽 화살표 키를 누릅니다. 목록 편집기를 열고 적절한 값을 입력하려면 Enter 키를 누르십시오.

결과

케이스 작업이 생성되며 노출된 직원의 건강 상태에 대한 후속 조치를 취할 수 있도록 접촉자 추적 담당자에게 작업이 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

접촉자 추적 담당자는 노출된 접촉자의 건강 상태에 대한 후속 조치 작업을 시작할 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 대한 후속 조치

케이스 작업 소유자는 노출되었을 가능성이 있는 사용자에게 연락하여 사전 정의된 지침과 설문 조사 질문을 사용하여 이들의 건강 상태에 대한 후속 조치를 취합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_tracing.contact_tracer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

케이스 관리자는 접촉자 추적 관리자가 잠재적으로 노출된 사용자에 대한 후속 조치를 취할 때 사용할 지침(예: 후속 조치 빈도)을 정의합니다. 접촉자 추적 담당자는 할당된 작업을 수행할 때 이 지침을 따라야 합니다.

접촉자 추적 담당자는 노출 케이스 작업 설문 조사를 통해 노출된 접촉자의 건강 상태를 평가할 수 있습니다. 관리자는 설문 조사를 검토 및 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 설문 조사 디자이너를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Contact Tracing** 〉 케이스 관리 〉 케이스 작업.
2. 목록에서 작업을 엽니다.
3. 새로 할당된 작업에 대한 작업을 시작하려면 작업 시작을 클릭합니다.
   케이스 작업의 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.
4. 다음 방법 중 한 가지를 통해 사용자 필드에서 지정된 노출되었을 가능성이 있는 사용자에 대한 후속 조치를 수행합니다.
   - 설문 조사 수행을 클릭하면 사용자에게 전화를 걸거나 이메일을 보내어 설문 조사에 지정된 질문을 문의할 수 있습니다.
   - 사용 가능한 경우 **SMS** 설문 조사 보내기를 클릭하여 사용자가 SMS를 통해 응답할 수 있도록 SMS를 통해 설문 조사를 전송합니다.

     주:
     SMS 및 Twilio에 사용하여 SMS 지원 제공을 완료할 수 있도록 가상 에이전트를 설치하고 설정해야 합니다. 이 기능에 대한 자세한 내용은 Contact Tracing용 가상 에이전트 대화 문서를 참조하십시오.

   각 후속 조치 결과는 설문 조사 결과 관련 목록에 추가됩니다.

   주:
   이 후속 조치 결과는 케이스 작업이 할당된 접촉자 추적 담당자, 케이스 관리자, 접촉자 추적 관리자만 볼 수 있습니다.

5. 필요한 수만큼의 후속 조치를 완료한 다음 결과 필드에 노출되었을 가능성이 있는 접촉자의 최종 건강 상태를 업데이트합니다.
   - 노출되었을 가능성이 있는 접촉자가 질병에 대한 양성 확진을 받았다고 보고하면 감염됨을 선택합니다.
   - 노출되었을 가능성이 있는 접촉자가 정상이라고 보고하면 통과를 선택합니다.

   주:
   노출된 접촉자의 건강 상태 및 결과 필드는 두 항목 중 하나가 변경될 때 업데이트됩니다. 노출된 접촉자에 대한 오픈 케이스 작업이 여러 개 있는 경우, 모든 작업의 건강 상태는 가장 최근에 수정한 케이스 작업의 결과와 일치하도록 업데이트됩니다.

6. 작업 닫기를 클릭합니다.

결과

케이스 작업이 종결됩니다. 알림이 활성화된 경우 케이스 관리자에게 이메일로 알림이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업

케이스 관리자는 종결된 작업을 검토하고 결과 값에 따라 노출된 사용자의 건강 상태를 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
케이스 관리자는 사용자에 대한 활성 케이스가 없는 경우에만 노출된 접촉자의 건강 상태를 업데이트할 수 있습니다.

Employee Readiness Core가 설치되어 있고 잠재적으로 노출된 접촉자 요구사항이 활성화되면 사용자의 안전보건 요구사항 상태도 업데이트됩니다.

케이스의 모든 케이스 작업이 종결되면 케이스 관리자가 케이스를 닫을 수 있습니다.

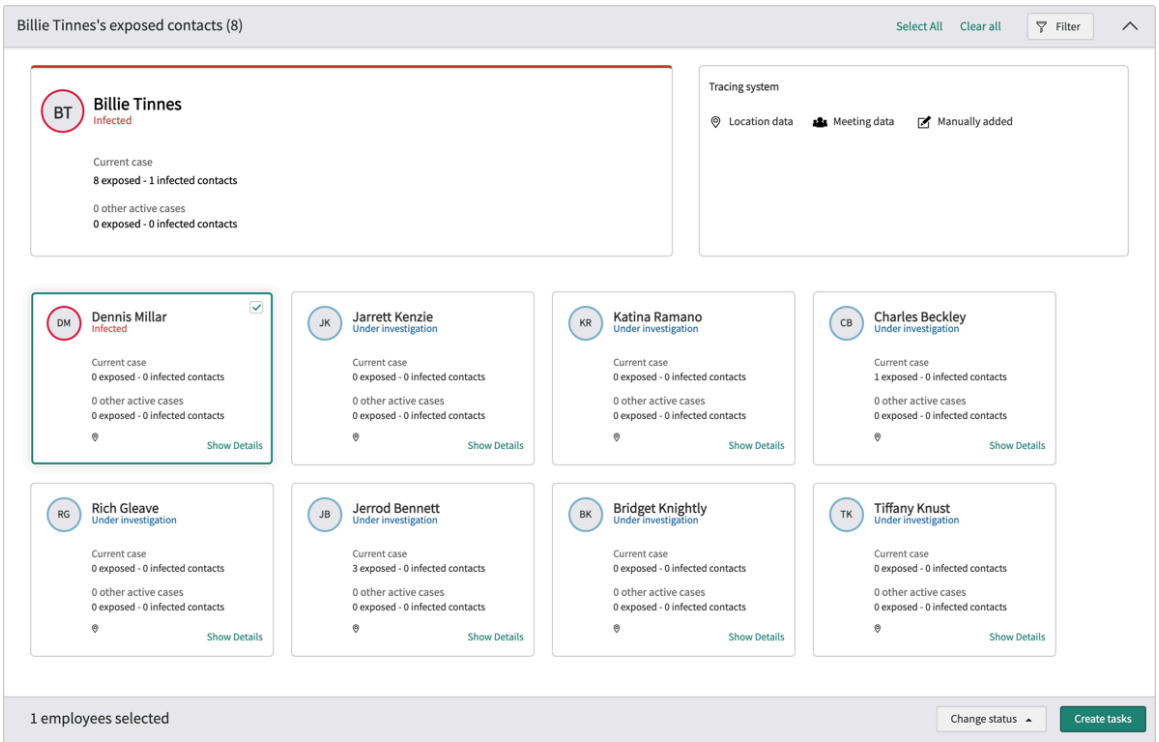
접촉자 추적 시각화를 통한 케이스 작업

케이스의 접촉자 추적 시각화는 영향받은 사용자와 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 그래픽으로 표현한 것입니다.

접촉자 추적 시각화에 대한 정보

케이스 양식에서 사용 가능한 접촉자 추적 시각화는 노출되었을 가능성이 있는 접촉자의 상태에 따라 다양한 옵션을 제공합니다. 케이스를 작업할 때 케이스 관리자는 이 시각화 데이터를 사용하여 케이스에 추가된 노출되었을 가능성이 있는 모든 접촉자와 이들의 상태를 보고, 잠재적 노출의 다음 두 단계로 드릴다운하고, 잠재적 노출의 다음 단계로 드릴다운하고, 필요에 따라 조치를 취할 수 .

접촉자 추적 시각화



각 카드는 영향받은 사용자로 인해 노출되었을 가능성이 있는 잠재적 노출 접촉자를 나타냅니다. 현재 케이스에 대해 사용자와 접촉한, 노출되었을 가능성이 있거나 감염된 접촉자의 합계(보고된 인원이 있는 경우)와 해당 사용자가 포함된 다른 활성 케이스에 대한 합계를 확인할 수 있습니다.

주:
다른 활성 케이스의 합계에는 사용자의 현재 케이스의 수가 포함되어 있지 않습니다.

예를 들어 샘플 직원 케이스인 직원 A를 상정해 보겠습니다. 해당 직원에게는 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 5명이 있으며 그 중 한 명은 감염되었습니다. 직원 A의 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 중 하나인 직원 B에게는 현재 케이스에서 노출되었을 가능성이 있는 접촉자가 3명 있습니다. 직원 B의 접촉자 중에는 감염된 사람이 없습니다. 또한 직원 B는 다른 두 가지 케이스에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자입니다. 직원 B의 카드는 해당 케이스에서 노출되었을 가능성이 있는 접촉자와 감염된 사람의 합계를 제공합니다.

노출되었을 가능성이 있는 접촉자의 현재 케이스에 대한 자세한 내용을 검토하려면 상세 정보 표시를 클릭하십시오. 노출되었을 가능성이 있는 접촉자가 있는 케이스로 이동하려면 다른 활성 케이스를 클릭합니다.

팁:
필터 옵션을 사용하여 상태나 노출 사유 등의 기준으로 필터링된 카드 목록을 볼 수 있습니다.

시각화 옵션

카드를 선택하면 노출된 접촉자의 상태에 따라 카드의 다양한 옵션을 볼 수 있습니다.

한 단계에서 여러 명의 노출되었을 가능성이 있는 접촉자에 대한 건강 상태를 변경하거나 케이스 작업을 생성할 수 있습니다. 모두 선택을 클릭하여 모든 카드를 선택하거나 카드를 가리키고 확인란을 선택하여 일부 카드를 선택합니다. 노출된 접촉자의 건강 상태를 업데이트하면 노출된 접촉자가 포함된 모든 오픈 케이스 작업의 건강 상태와 결과가 업데이트됩니다.

노출된 접촉자 및 사용 가능한 옵션

노출된 접촉자의 상태	카드에서 사용할 수 있는 옵션
조사 중 사용자의 건강 상태에 대한 문의가 진행 중입니다.	• 이메일 ID와 위치 등 사용자의 기본 상세 정보를 봅니다. • 현재 케이스와 해당 사용자가 포함된 다른 활성 케이스에 대해 사용자와 접촉한, 노출되었을 가능성이 있거나 감염된 접촉자가 몇 명이나 있는지 확인합니다. • 사용자의 다른 활성 케이스로 이동합니다. • 후속 작업을 생성합니다. • 케이스를 생성합니다. • 선택한 사용자와 접촉했을 수 있는, 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 봅니다.
감염됨 사용자가 COVID-19와 같은 질병에 대해 양성으로 분류되었습니다.	• 이메일 ID와 위치 등 사용자의 기본 상세 정보를 봅니다. • 현재 케이스와 해당 사용자가 포함된 다른 활성 케이스에 대해 사용자와 접촉한, 노출되었을 가능성이 있거나 감염된 접촉자가 몇 명이나 있는지 확인합니다. • 사용자의 다른 활성 케이스로 이동합니다. • 후속 작업을 생성합니다. • 케이스가 아직 생성되지 않은 경우 케이스를 생성합니다. • 케이스가 이미 생성된 경우 케이스를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

노출된 접촉자 및 사용 가능한 옵션

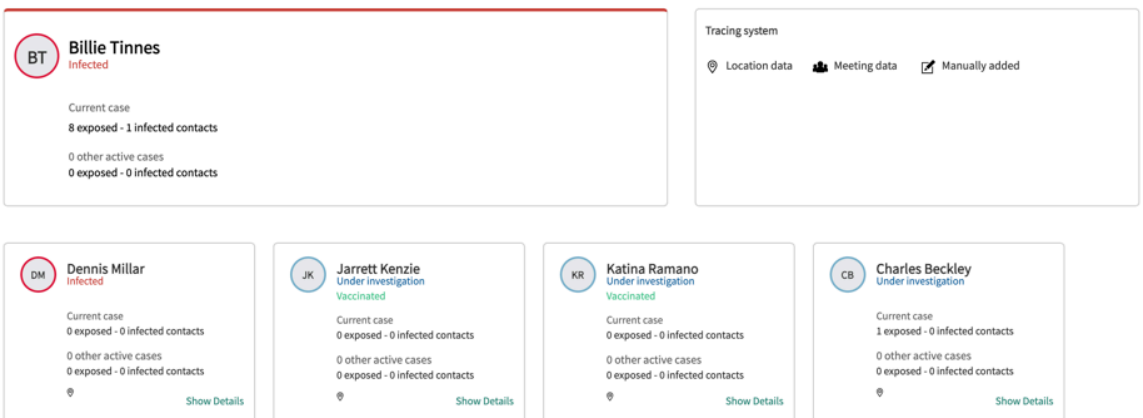
노출된 접촉자의 상태	카드에서 사용할 수 있는 옵션
	• 선택한 사용자와 접촉했을 수 있는, 노출되었을 가능성이 있는 접촉자를 봅니다. • 상태를 변경합니다.
통과 사용자가 안전한 것으로 보고되었습니다.	• 이메일 ID와 위치 등 사용자의 기본 상세 정보를 봅니다. • 현재 케이스와 해당 사용자가 포함된 다른 활성 케이스에 대해 사용자와 접촉한, 노출되었을 가능성이 있거나 감염된 접촉자가 몇 명이나 있는지 확인합니다. • 사용자의 다른 활성 케이스로 이동합니다. • 후속 작업을 생성합니다. • 케이스가 아직 생성되지 않은 경우 케이스를 생성합니다. • 상태를 변경합니다.

접촉자 추적 시각화의 백신 접종 상태

Contact Tracing 및 Vaccination Status 애플리케이션을 보유한 조직은 노출된 접촉자 목록과 접촉자 추적 시각화에서 백신 접종 상태를 볼 수 있습니다. 카드의 백신 접종 받음 레이블은 사용자가 백신을 접종 받았음을 나타냅니다.

자세한 내용은 접촉자 추적 시각화를 구성하여 백신 접종 상태 표시 문서를 참조하십시오.

백신 접종 상태인 잠재적으로 노출된 접촉자



접촉자 추적 시각화의 백신 접종 상태 기능

기능	설명
백신 접종 받음 상태	Vaccination Status sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader

기계번역

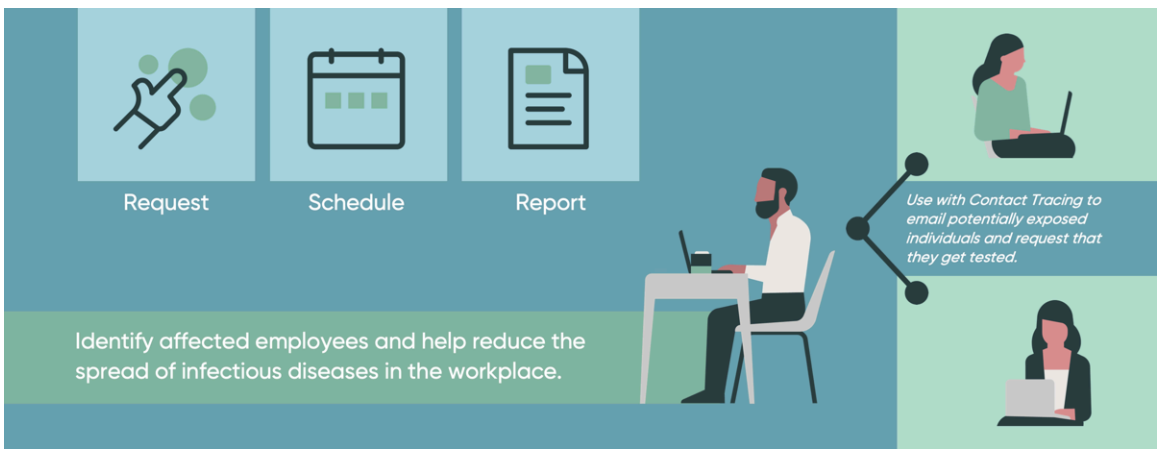
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

접촉자 추적 시각화의 백신 접종 상태 기능

기능	설명
	역할을 보유한 케이스 관리자는 다음을 볼 수 있습니다. • 백신 접종된 접촉자에 대해 표시되는 백신 접종 받음 상태입니다. • 백신 접종 받음 열은 노출된 접촉자 목록에 **True** 또는**False** 값으로 표시됩니다.
백신 접종 필터	sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader 역할이 있는 케이스 관리자는 백신 접종 상태에 따라 노출된 접촉자를 필터링할 수 있습니다. 접촉자 추적 시각화에서 필터를 클릭합니다. 백신 접종 받음 확인란을 선택하여 백신 접종을 받지 않은 접촉자들을 숨길 수 있습니다. 필터를 제거하고 모든 연락처를 표시하려면 확인란의 선택을 해제합니다. **주:** 백신 접종 받음 필터는 sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader 역할이 없는 케이스 관리자에게도 보이지만 어떤 백신 접종 데이터도 표시되지 않습니다. 사용자가 백신 접종 상태를 보는 데 필요한 권한을 보유하고 있지 않기 때문에 역할이 없는 상태로 이 확인란을 선택하면 마치 아무도 백신 접종을 받지 않은 것처럼 모든 접촉자가 보이지 않게 됩니다.

건강 및 안전 테스팅

고용주가 직장에서 직원의 감염병 확산을 줄이는데 도움이 되는 직원 건강 상태 검사 프로세스를 간소화합니다.



ServiceNow# 건강 및 안전 테스팅 애플리케이션을 사용하면 직장에서 감염된 직원을 파악하고 감염병의 확산을 줄이는 데 도움이 되는 직원 건강 상태 검사 프로세스를 간소화할 수 있습니다. 애플리케이션은 직원에게 다음과 같은 조치를 행해야 하도록 법적으로 요구되거나 사용하도록 허용된 경우 두 가지 옵션을 제공합니다. 직원에게 검사를 받으라고 요청하거나, 또는 COVID-19와

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

같은 감염병에 노출되었을 가능성이 있다고 연락을 받은 직원이 선택적으로 건강 상태 검사를 요구하도록 허용할 수 있습니다. 직원은 검사 유형, 원하는 검사 날짜 및 위치 등 선호하는 건강 상태 검사 조건을 제출할 수 있습니다. 관리자는 직원의 요청 양식을 사용하여 검사 가용성 및 일정을 조율할 수 있습니다. 건강 검사가 완료되면 직원은 고용주의 안전보건 요구사항을 충족하기 위해 건강 및 안전 테스팅 애플리케이션을 사용하여 테스트 결과를 제공하고, 직원이 직장으로 안전하게 복귀할 수 있다고 직원에 대해 통과 조치를 행할 수 있습니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

Health and Safety Testing

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

건강 및 안전 테스팅 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 건강 및 안전 테스팅 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
건강 및 안전 테스팅에는 ServiceNow# Employee Readiness Core 애플리케이션이 필요합니다.

접촉자 추적 케이스에서 잠재적으로 노출된 직원에게 이메일 알림을 보내기 위해 ServiceNow# Contact Tracing 애플리케이션을 선택적으로 설치할 수 있습니다. 알림에는 직원에게 잠재적인 노출에 대해 알리고 검사 요청을 위한 링크가 제공됩니다.

직원이 검사를 요청하거나 검사 결과를 보고하는 Now Mobile 앱에 건강 탭을 추가하기 위해 ServiceNow# Emergency Response Management for Now Mobile 애플리케이션을 선택적으로 설치할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Health and Safety Testing을 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 활성화를 클릭합니다.

건강 및 안전 테스팅 앱과 함께 설치되는 구성요소

사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 건강 및 안전 테스팅 앱과 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
건강 및 안전 테스팅 관리자 [sn_imt_health_test.admin]	건강 및 안전 테스팅의 애플리케이션 관리자입니다. **중요사항:** 기본적으로 시스템 관리자(admin) 역할에는 sn_imt_health_test.admin 역할이 포함되어 있습니다. sn_imt_health_test.admin 역할은 다른 사용자에게 재할당한 다음 관리자에서 제거해야 합니다. 이 프로세스는 애플리케이션에 대한 접근을 제한하여 민감한 애플리케이션 데이터를 보호합니다.	sn_imt_health_test.testing_admin
건강 테스트 관리자 [sn_imt_health_test.testing_admin]	건강 테스트 요청, 결과, 제공자 및 테스트 유형을 보고 관리할 수 있습니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
제공자 [sn_imt_health_test_provider]	COVID-19 진단 테스트를 위해 조직에서 사용하는 건강 서비스 제공자입니다.
테스트 요청 [sn_imt_health_test_request]	사용자들이 제출한 테스트 요청입니다. 사용자는 내 테스트 요청에서 테스트 요청을 검토할 수 있습니다.
테스트 결과 [sn_imt_health_test_result]	사용자들이 제출한 테스트 결과입니다. 사용자는 내 테스트 결과에서 테스트 결과를 검토할 수 있습니다. 관리자는 조직에서 사용하도록 설정한 경우 내 직원의 테스트 결과에서 부하 직원의 테스트 결과를 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 Health and Safety Testing 구성을 참조하십시오.
테스트 유형 [sn_imt_health_test_type]	건강 서비스 제공자가 제공하는 테스트 유형입니다. 옵션은 시설에서 및 자체 관리입니다. 필요한 경우 추가 테스트 유형을 생성할 수 있습니다.

건강 및 안전 테스팅 구성

회사에서 사용하기에 적합한 건강 및 안전 테스팅의 설정을 통해 모든 구성 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건강 및 안전 테스팅 속성 설정

건강 및 안전 테스팅 속성을 설정하여 건강 테스트 데이터의 데이터 보존 기간을 정의하고 잠재적으로 노출된 개인에 대한 이메일을 사용하거나 사용하지 않도록 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_health_test.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety Testing** 〉 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

속성	설명
Health and Safety Testing 데이터 보존 기간(일) [sn_imt_health_test.data_retention_period]	COVID-19 진단 테스트 요청 및 대한 데이터가 자동으로 삭제되 이 데이터를 시스템에서 사용할 있는 기간을 일 단위로 설정합니 지정된 보존 기간이 지난 업데이 날짜의 기록을 삭제하기 위해 ***D*** ***Retention Job for Healt*** ***Safety Testing*** 예약된 작업 실행됩니다. 주: 직원의 테스트 결과가 삭제 해당 안전보건 요구사항은 요구사항 충족 기본 상태로 재설정됩니다. 직원이 접촉 케이스에서 잠재적으로 노 개인인 경우에는 이들이 음 테스트 결과를 제출하기 전 해당 안전보건 요구사항의 통과되지 않음으로 재설정 안전보건 요구사항에 대한 내용은 직원 건강 및 안전 문서를 참조하십시오.
노출되었을 가능성이 있는 개인에게 테스트 요청 제출을 요구하는 이메일을 보냅니다. [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	이를 사용하면 접촉자 추적 케이 잠재적으로 노출된 개인에 해당 직원과 조사 중 상태에 있는 직 이메일 알림이 전송됩니다. 알림 직원에게 잠재적인 노출에 대해 검사 요청을 위한 링크가 제공됩
Health and Safety Testing을 위한 국가별 데이터 보존 정책을 사용합니다. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	건강 및 안전 테스팅에 대해 국 데이터 보존 정책을 사용하려면 속성을 활성화합니다. 활성화하 기록과 사용자 위치의 데이터 보 정책을 비교하여 기록 보존 기간 결정됩니다. 예를 들어 보존 기간이 한 국가 정책에서는 90일이고 다른 국가 120일일 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	국가별 정책이 없는 경우 정책은 기본적으로 **Health and Safety** 데이터 보존 기간(일) 속성의 값으로 설정됩니다. 이 속성은 기본적으로 비활성입니다.
테스트 결과가 양성인 경우 작업 메모에서 자동으로 작성되는 메시지입니다. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	테스트 결과가 양성인 경우 사용자가 읽을 수 있도록 작업 메모에 자동으로 생성되는 메시지(예: 자가 격리 조언 또는 사용자의 테스트 결과가 양성임을 해당 사용자의 가구원에게 알리는 메시지)를 작성합니다.
관리자가 첨부 파일에 액세스하지 못하도록 합니다. [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	보고된 백신 접종과 관련하여 법적으로 지정된 관리자만 사용자가 제출한 첨부 파일을 볼 수 있도록 하려면 이 속성을 활성화합니다. 이렇게 하면 시스템 관리자가 이러한 첨부 파일을 볼 수 없게 됩니다. 이 속성은 기본적으로 비활성입니다.
관리자가 건강 테스트 결과를 업데이트할 수 있도록 허용합니다. [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	이 속성을 활성화하면 승인 포털을 통해 모든 관리자에게 부하 직원의 건강 테스트를 검토하고 업데이트할 수 있는 기능을 제공할 수 있습니다. 모든 관리자에게 승인 포털 관리자(sn_imt_core.approval_portal_admin) 역할이 부여됩니다. 이 속성은 기본적으로 비활성입니다. 주: 이 속성이 활성화되지 않은 경우 관리자는 테스트 결과 테이블 및 직원 기록에 액세스할 수 없습니다.

3. 저장을 클릭합니다.

건강 및 안전 테스팅에 대한 국가별 데이터 보존 설정 구성

건강 및 안전 테스팅에 대한 데이터 보존 정책이 국가별로 지정되도록 데이터 보존 설정을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin 또는 sn_imt_vaccine.admin

이 태스크 정보

개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함한 적용되는 법률에 따른 고용주의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 고용주에게 있으며, 고용주의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않도록 선택하거나 사용자 지정해야 합니다.

Health and Safety Testing 데이터 보존 기간(일) 속성은 COVID-19 진단 테스트 요청 및 결과를 자동으로 삭제하기 전에 사용할 수 있는 일 수를 설정합니다. 지정된 보존 기간이 지난 업데이트 날짜의 기록을 삭제하기 위해 *Data Retention Job for Health and Safety Testing* 예약된 작업이 매일 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Health and Safety Testing 속성에 대한 국가별 데이터 보존 정책을 사용하고 직원 건강 및 안전 상태에서 데이터 보존 모듈을 사용하여 국가 수준에서 정책을 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety Testing** 〉 속성.
2. *Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing*을 **true**로 설정합니다.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 건강 및 안전 테스팅에 대한 위치 정책을 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 데이터 보존.
   b. 위치 정책 생성을 클릭합니다.
      기본 일 수는 **Health and Safety Testing** 데이터 보존 기간(일) 속성의 값을 기반으로 합니다.
5. 수정하려는 위치 정책을 엽니다.
6. 보존 기간(일) 필드에 데이터를 보존할 일 수를 입력합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
Data Retention Job for Health and Safety Testing daily 예약된 작업이 완료되거나 수동으로 실행되면 해당 위치의 사용자에 대한 데이터에서 해당 국가의 데이터 보존 정책에 따라 COVID-19 진단 테스트 요청과 결과가 보존되거나 삭제됩니다.

COVID-19 테스트 제공자 추가

회사에서 직원 테스트 예약에 사용하는 COVID-19 진단 테스트 제공자 목록을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_health_test.testing_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety Testing** 〉 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 양식

필드	설명
회사	COVID-19 진단 테스트를 제공하는 회사입니다.
지원되는 테스트 유형	제공자가 제공하는 테스트 유형입니다. 옵션은 시설에서 및 자체 관리입니다. 필요한 경우 추가 테스트 유형을 생성할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
직원이 테스트 요청을 제출하면 제공자 목록을 사용하여 직원이 선호하는 테스트 유형 및 장소에 따라 테스트를 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

잠재적으로 노출된 개인에 대한 알림 사용자 지정

잠재적으로 노출된 개인에게 전송하는 알림 이메일을 수정하여 회사의 알림을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin and sn_imt_health_test.admin

이 태스크 정보
접촉자 추적 케이스에서 잠재적으로 노출된 개인에 해당하는 직원과 조사 중 건강 상태에 있는 직원에게 잠재적으로 노출된 개인 건강 테스트 요청 알림이 전송됩니다. 알림에는 직원에게 잠재적인 노출에 대해 알리고 검사 요청을 위한 링크가 제공됩니다. 이 알림은 *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* 속성이 사용 설정된 경우에만 사용됩니다.

기본적으로 알림에서는 ServiceNow# 배너와 자리 표시자 서명을 사용합니다. 회사 로고와 서명을 사용하도록 알림을 업데이트하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 잠재적으로 노출된 개인 건강 테스트 요청 알림을 클릭합니다.
3. 기본 알림을 보려면 알림 미리 보기를 클릭합니다.
4. 포함할 사항 양식 섹션으로 이동합니다.
5. 메시지 **HTML** 필드에서 이미지 삽입/편집을 클릭하고 배너 이미지를 선택합니다.

   팁:
   이메일의 맨 위에 표시되도록 이미지를 메일 스크립트 앞에 추가해야 합니다.

   ServiceNow 인스턴스에 이메일 배너 이미지가 아직 없는 경우 사용할 이미지를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 하나 이상의 이미지 업로드 를 참조하세요.

6. 알림 스크립트 표시 관련 링크를 클릭합니다.
7. 스크립트 필드에서 template.print(util.getEmailCompanyLogo()); 코드를 통해 기본 ServiceNow# 배너를 이메일에 추가합니다.
   이 코드 라인을 주석 처리하거나 삭제하여 ServiceNow# 배너를 제거합니다.
8. 스크립트 필드에서 [### ## ## ##]# ### # ####를 직원에게 알리려는 다음 단계로 바꿉니다.
9. 스크립트 필드에서 ## ## # 서명을 원하는 서명으로 바꿉니다.
10. 옵션: 이메일 알림에 다른 변경을 적용하려면 필요에 따라 스크립트 필드를 업데이트하십시오.
11. 업데이트를 클릭합니다.
12. 알림 기록으로 돌아가서 알림 미리 보기를 클릭하여 변경 내용을 확인합니다.

건강 및 안전 테스팅에 대한 개인정보 보호 동의 설정

회사에 Health and Safety Testing 데이터를 제공하는 사용자에 대해 개인정보 보호 동의를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

이 태스크 정보
사용자는 개인정보 보호 정책에 동의해야 진단 데이터를 요청하거나 보고할 수 있습니다. 또한 사용자에게 sn_imt_core.privacy_consent_user 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 개인정보 동의 템플릿을 사용자 지정합니다.
   a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 개인정보 보호 동의 템플릿 을 클릭하고 동의 템플릿 테스트를 클릭합니다.
   b. 자리 표시자 텍스트에 회사 이름과 연락처 정보를 입력합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.
2. 진단 테스트 결과를 요청 및 보고할 모든 사용자에게 sn_imt_core.privacy_consent_user 역할을 할당합니다.
   이 역할을 사용하면 사용자가 개인정보 동의를 완료할 수 있습니다.
3. 인스턴스의 위치에 대한 위치 기반 개인정보 구성을 생성합니다.
4. 사용자에게 개인정보 동의를 전송하기 위해 지원을 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기 을 클릭하고 **Health and Safety Testing** 진단 테스트 자리 표시 자 지원을 클릭합니다.
   이 지원은 Health and Safety Testing 진단 테스트 자리 표시자 대상 기록 및 테스트 동의 템플릿 사용을 위해 사전 구성되어 있습니다.
   b. 전송할 시간 예약 등 지원에 수정해야 하는 사항이 있으면 수정합니다.
   자세한 내용은 긴급 상황에 대한 알림 전송 문서를 참조하십시오.
   c. 옵션: 지원을 활성화하여 컨텐츠 구성 탭에서 국가 사용 옵션을 선택하고 위치별 개인정보 동의를 제공합니다.
   활성화하면 위치 개인정보 구성의 개인정보 보호 선언문 텍스트가 개인정보 동의 템플릿의 텍스트보다 우선하게 됩니다. 이 텍스트는 지원, 시스템 알림 이메일 및 푸시 알림에 사용됩니다. 사용자가 받는 텍스트를 업데이트해야 하는 경우 위치의 개인정보 보호 선언문을 변경해야 합니다.
   d. 업데이트를 클릭합니다.

결과
사용자는 진단 테스트 결과를 요청 및 보고할 수 있습니다. 테스트 요청을 시도하는 사용자는 약 10분마다 Health and Safety Testing 진단 테스트 자리 표시자 대상 기록에 자동으로 추가됩니다. 이러한 사용자는 해당 시간 무렵에 알림도 받게 됩니다.

COVID-19 진단 테스트 요청

잠재적으로 노출되었거나, 증상이 있거나, 다른 이유로 테스트받기를 원하는 경우 COVID-19 진단 테스트를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

이 태스크 정보
COVID-19 진단 테스트를 요청하는 경우 사용자 개인정보 동의에 동의해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety Testing** 〉 **COVID-19** 진단 테스트 설정.

   주:
   앱에서 테스트를 Now Mobile 요청하려면 다음으로 이동합니다. 건강 〉 다음 안전 수칙을 따르십시오 〉 **COVID-19** 테스트 〉 **COVID-19** 진단 테스트 설정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

COVID-19 진단 테스트 양식 설정

필드	설명
기본 테스트 유형	받기를 원하는 COVID-19 진단 테스트의 유형입니다.
기본 테스트 날짜 및 시간	COVID-19 진단 테스트를 받기를 원하는 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 선호하는 테스트 유형에서 시설에서가 선택된 경우에만 표시됩니다.
주변 제공자 사용(주소 또는 시 입력)	주소 또는 도시입니다. 이 필드는 선호하는 테스트 유형에서 시설에서가 선택된 경우에만 표시됩니다. 회사의 건강 테스트 관리자는 이 주소를 사용하여 가까운 테스트 제공자를 찾습니다.
테스트 이유	COVID-19 진단 테스트를 요청하는 이유입니다. 옵션으로는 증상이 있음, 잠재적인 노출, 밝히고 싶지 않음, 기타가 있습니다.
배송 주소	테스트 키트를 배송하려는 주소입니다. 이 필드는 선호하는 테스트 유형에서 자체 관리를 선택한 경우에만 표시됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과
회사의 건강 테스트 관리자는 귀하의 요청을 사용하여 귀하를 위한 COVID-19 진단 테스트를 예약합니다. 테스트 관련 지침과 정보가 포함된 회사 또는 테스트 제공자의 이메일을 받게 됩니다.

다음에 수행할 작업
테스트 결과를 받으면 결과를 회사에 보고하도록 선택할 수 있습니다. 지침은 COVID-19 진단 테스트 결과 보고 문서를 참조하십시오.

COVID-19 진단 테스트 결과 보고

회사에 본인의 건강 상태에 대한 업데이트를 제공하려는 경우 COVID-19 진단 테스트 결과를 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

이 태스크 정보
COVID-19 진단 테스트 결과를 보고하려면 사용자 개인정보 동의에 동의해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety Testing** 〉 **COVID-19** 진단 테스트 결과 보고.

> 주:
> 앱에서 테스트 결과를 Now Mobile 보고하려면 건강 〉 **COVID-19** 테스트 〉 **COVID-19** 진단 테스트 결과 보고. 건강 탭을 사용할 수 없는 경우 자세히에서 **COVID-19** 테스트를 찾으십시오.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

COVID-19 진단 테스트 결과 보고 양식

필드	설명
관련 테스트 요청	테스트 예약을 위해 제출한 테스트 요청입니다.
테스트 결과	테스트 결과입니다. 옵션으로는 양성 확진, 음성 확진, 미확정이 있습니다.
결과를 받은 날짜	테스트 결과를 받은 날짜입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

건강 테스트 결과 검토

최근에 보고된 COVID-19 진단 테스트 결과를 검토하거나 건강 테스트에 첨부 파일을 추가하려면 이전 테스트 결과에 액세스하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Health and Safety Testing** 〉 내 테스트 결과.
2. 수정하거나 검토하려는 테스트 결과를 선택합니다.
3. 첨부 파일을 추가하여 기록을 수정하거나 기록을 검토합니다.
   - 테스트 결과 등 첨부 파일을 추가하는 경우 첨부 파일을 추가한 다음 업데이트를 클릭합니다.

     주:
     첨부 파일 관리에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

   - 기록을 검토하는 경우 기록을 검토하고 뒤로 를 클릭하여 테스트 결과 목록으로 돌아갑니다.

COVID-19 테스트 결과 확인

Employee Readiness Core 승인 포털을 통해 보고된 COVID-19 테스트 결과를 확인합니다.

시작하기 전에
승인 포털을 사용하려면 건강 및 안전 테스팅과 Vaccination Status를 모두 설치해야 합니다.

- 설치에 건강 및 안전 테스팅대한 자세한 내용은 Health and Safety Testing 설치를 참조하십시오.
- 설치에 Vaccination Status대한 자세한 내용은 Vaccination Status 설치를 참조하십시오.

모든 관리자가 부하 직원의 COVID-19 테스트를 검토하고 확인할 수 있도록 *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records* 속성을 활성화합니다. 이 속성은 sn_imt_core.approval_portal_manager 역할을 관리자에게 할당하고 테스트 결과에 필요한 승인 포털 액세스 권한을 부여합니다.

자세한 내용은 Health and Safety Testing 속성 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager 또는 sn_imt_core.health_and_safety_approver

필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

관리자는 부하 직원의 COVID-19 테스트 결과만 확인할 수 있습니다. 백신 관리자와 안전보건 승인자는 모든 사용자의 테스트 결과를 확인할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 승인 포털.
   기본 보기에는 검토가 필요한 모든 건강 테스트, 백신 접종 및 면제 요청 기록이 표시됩니다.
2. 옵션: 결과를 필터링합니다.
   - 기록 필드 목록에서 기록 유형을 선택하여 표시되는 기록 유형을 변경합니다.
   - 정렬 필드 목록에서 값을 선택하여 기록을 정렬하는 방식을 변경합니다.
3. 승인 또는 거부하려는 건강 테스트가 있는 사용자를 검색합니다.
   승인 포털에 대한 검색 동작은 #### ## 검색입니다.
4. 건강 테스트 모달 및 첨부 파일에 포함된 정보를 검토하려면 기록을 선택합니다.

건강 테스트 모달

필드	설명
테스트 검토 결과	건강 테스트 검토의 상태입니다.
관련 테스트 요청	건강 테스트와 관련된 테스트 요청 기록입니다.
테스트 결과	테스트 결과(예: 양성 또는 음성)입니다.
결과를 받은 날짜	테스트 결과가 수신된 날짜입니다.
COVID 테스트 결과 확인자	COVID-19 테스트 결과를 확인한 사람입니다.
작업 메모	추적 목적으로 포함된 작업 메모의 로그입니다.

5. 옵션: 작업 메모를 통해 기록에 추가 정보를 추가하고 저장을 클릭합니다.
   작업 메모를 추가하는 기능은 관리자가 사용할 수 없습니다.
6. 사용자의 건강 테스트 결과를 승인하거나 거부합니다.
   - 사용자의 건강 테스트 결과를 승인하려면 승인을 선택합니다.
   - 사용자의 건강 테스트 결과를 거부하려면 거부를 선택합니다.
7. 확인을 클릭하여 사용자의 테스트 결과를 확인합니다.

결과

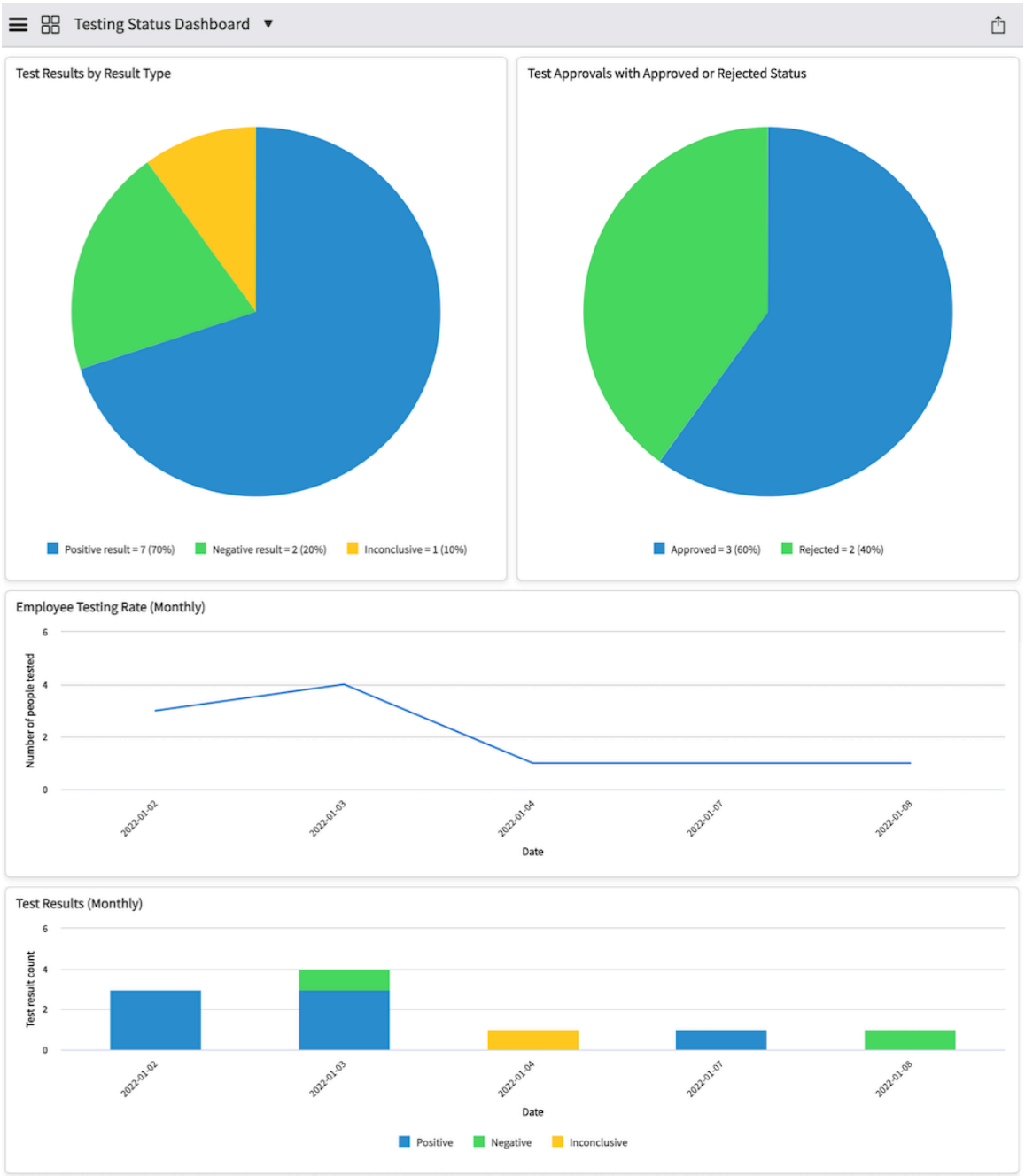
- 기록이 승인됨 또는 거부됨 탭으로 이동됩니다.
- 사용자의 테스트 결과 기록에서 필드별로 확인된 코로나 테스트 결과가 확인자의 이름으로 업데이트되어 확인자가 누구인지 확인할 수 있습니다.
- 사용자의 백신 프로파일에서 가장 최근의 **COVID** 테스트 결과 확인 옵션이 선택됩니다.

건강 및 안전 테스팅 대시보드

건강 및 안전 테스팅 대시보드를 사용하여 테스트 추세, 수행된 테스트 유형 및 승인을 자세히 설명하는 보고서를 통해 사용자의 상태에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

대시보드에 건강 및 안전 테스팅 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 셀프 서비스 〉 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



최종 사용자 및 목표

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
건강 및 안전 테스팅 매니저 또는 관리자: 조직의 테스트 상태에 대한 개요가 필요합니다. 테스트 빈도, 매월 보고되어 승인된 결과의 수, 테스트의 진정성 및 보고되는	• 관리자: sn_imt_health_test.admin • 매니저: sn_imt_health_test.testing_admin	• 유형별 건강 테스트 결과 수 검토 • 승인 또는 거부된 테스트 결과 수 모니터링 및 비교

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
테스트의 유형을 확인할 수 있습니다.	• (선택 사항) sn_imt_core.admin 주: sn_imt_core.admin 역할은 필요하지 않지만 해당 역할을 가진 사용자는 일부 보고서를 검토할 수 있습니다. sn_imt_health_test.testing_admin 역할만 있는 사용자는 승인 또는 거부 상태 보고서를 포함한 결과 유형 및 테스트 승인별 테스트 결과를 볼 수 없습니다.	• 조직의 월별 테스트 비율 모니터링 • 보고된 테스트 결과의 월별 수 모니터링
Employee Readiness Core 관리자: 직원 준비 상태를 결정하는 데 도움이 되도록 조직의 테스트 비율 및 보고되는 결과 수를 한눈에 볼 수 있어야 합니다.	sn_imt_core.admin	• 조직의 월별 테스트 비율 모니터링 • 보고된 테스트 결과의 월별 수 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
결과 유형별 테스트 결과	원형 세분화	조직의 테스트 결과를 결과별(양수, 음수 및 불확실)로 세분화합니다.
승인 또는 거부 상태의 테스트 승인	원형 세분화	조직에서 승인 또는 거부된 테스트 결과 수입니다.
직원 테스트 비율(월별)	선형	해당 월의 조직 사용자 테스트 비율입니다.
테스트 결과(월별)	누적 가로 막대형 차트	보고된 테스트 결과의 월별 수(양수, 음수 및 불확실)입니다.

Employee Readiness Core

ServiceNow# Employee Readiness Core 애플리케이션을 사용하여 모든 Safe Workplace Suite 애플리케이션 전체에서 직원 데이터를 추적합니다ServiceNow# Emergency Response Management.

Employee Readiness Core 앱은 직원 건강 및 안전 상태 기능을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach

Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace

Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Required apps:

또한 이 Employee Readiness Core 앱은 , , 및 와 같은 Employee Readiness 앱을 ServiceNow# Employee Readiness Surveys위한 공유 기능 ServiceNow# Employee Health Screening 및 ServiceNow# Contact Tracing 데이터 구조를 제공합니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

Employee Readiness Core

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Employee Readiness Core 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Employee Readiness Core 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

Employee Readiness Core 버전 1.1.0 이상에서는 다음과 같은 플러그인이 필요합니다.

- ServiceNow Integration Hub Runtime(com.glide.hub.integration.runtime)
- 플로우 디자이너 Action Step - Payload Builder(com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Integration Hub Action Step - REST(com.glide.hub.action_step.rest)

이러한 플러그인은 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 요청해야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 요청을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Employee Readiness Core를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

   (Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.
5. 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

Employee Readiness Core 앱과 함께 설치되는 구성요소

Employee Readiness Core 앱과 함께 사용자 역할, 테이블, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Employee Readiness Core 관리자 [sn_imt_core.admin]	안전보건 사용자, 건강 요구사항, 개인정보 동의 템플릿 및 정책, Safe Workplace 대상을 생성 및 관리할 수 있습니다. 필수가 아닌 안전보건	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_adr

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	기록을 읽을 수 있습니다.	
Employee Readiness Core 독자 [sn_imt_core.reader]	직원 및 방문자 상태 보기 모듈에서 안전보건 요구사항 상태를 볼 수 있습니다.	없음
Safe Workplace 대상 관리자 [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Safe Workplace 대상을 생성 및 관리할 수 있습니다. 필수가 아닌 안전보건 기록을 읽을 수 있습니다.	없음
외부 웹 서비스 사용자 [sn_imt_core.api_logging_user]	테이블 API를 호출하여 로그 항목을 삽입할 수 있는 외부 서비스 사용자입니다.	없음
개인정보 동의 사용자 [sn_imt_core.privacy_consent_user]	직접 사용자 개인정보 보호 동의를 제출하고 업데이트할 수 있습니다.	없음
안전보건 승인자 [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	승인 포털에서 백신 면제 요청, 백신 응답, 건강 테스트 결과 등 모든 사용자의 요청과 응답을 검토할 수 있습니다.	없음
승인 포털 관리자 [sn_imt_core.approval_portal_manager]	해당 기록 유형에 대해 적절한 애플리케이션 관련 속성이 활성화된 경우, 승인 포털에서 부하 직원의 요청과	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	응답을 검토할 수 있습니다. 예를 들어 관리자가 백신 응답을 검토할 수 있도록 Vaccination Status에서 속성을 활성화할 수 있습니다.	

설치되는 테이블

테이블	설명
Health and Safety 사용자 [sn_imt_core_health_and_safety_user]	해당하는 모든 활성 요구사항을 완료하기 위한 사용자 및 방문자 목록과 진행 상태입니다.
안전보건 요구사항 [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	모든 안전보건 요구사항입니다.
직원 건강 및 안전 요구사항 [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	모든 활성 요구사항에 대한 사용자 및 방문자 상태 목록입니다.
Health and Safety 방문자 [sn_imt_core_visitor]	방문자의 목록입니다.
Health and Safety 방문자 초대 [sn_imt_core_visitor_invitation]	방문 사유 및 방문 초대를 받은 위치에 관한 정보를 포함한 방문자 초대 목록입니다.
위치 개인정보 구성 [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	위치에 대한 개인정보 보호 선언문 및 특정 위치에서 개인정보 동의가 필요한지의 여부와 같은 위치 기반 개인정보 보호 정책 구성입니다.
개인정보 동의 템플릿 [sn_imt_core_privacy_consent_template]	위치에 대한 개인정보 보호 선언문을 저장하고 위치 개인정보 구성에 사용되는 템플릿입니다.
사용자 개인정보 고지 및 동의 [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	개인정보 동의에 대한 직원의 응답입니다.
Safe Workplace 대상 그룹 [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	그룹, 부서, 위치 등 한 가지 이상의 기준에 따른 사용자 컬렉션입니다. Safe Workplace 대상을 사용하여 지원 알림을 보내기 위한 사용자 목록을 구성합니다.
데이터 보존 정책	건강 및 안전 테스팅 및 Vaccination Status에 대한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_imt_core_data_retention]	국가별 데이터 보존 정책에 대한 구성입니다. sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin 또는 sn_imt_vaccine.admin 역할을 가진 사용자는 이러한 정책을 구성할 수 있습니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
만료된 사용자 요구사항을 not_cleared로 표시	30분마다 실행되어 사용자 요구사항 상태가 유효 제한 시간을 초과하는 경우 사용자 요구사항 상태를 통과되지 않음으로 업데이트합니다. 주: 예약된 작업은 선택된 기간 사용 필드가 있는 요구사항에 대해서만 실행됩니다.
Safe Workplace 사용자 수집	매주 실행하여 다음 Safe Workplace Suite 및 Emergency Response Management 애플리케이션 중에서 활동 또는 할당받은 역할이 있는 사용자(sys_user)에 대해 Health and Safety 사용자 기록을 생성합니다. • Contact Tracing • Emergency Outreach • Employee Health Screening • Employee Readiness Core • Employee Travel Safety • 건강 및 안전 테스팅 • Safe Workplace 대시보드 • Vaccination Status • 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 • 작업 공간 코어 Employee Readiness Core 앱을 통해 초대된 방문자에 대해서도 Health and Safety 사용자 기록이 생성됩니다.
요구 사항에 대해 대상 그룹 재계산	매시간 실행하여 대상 그룹에서 추가되거나 제거될 경우 안전보건 요구사항에 대해 대상 그룹을 다시 계산합니다. 이 작업은 해당 사용자의 대상 그룹 안팎의 상태로 인해 상태가 필요하지 않음 상태에서 다른 상태로, 또는 그 반대로 변경되는 시기를 처리합니다.
모든 직원 건강 및 안전 요구사항 상태 재계산	조직에서 사용자에게 관련 역할과 Employee Readiness Core 최신 버전으로의 업그레이드를 제공하면 일회성 수정 스크립트로 실행될 수 있는 예약된 작업입니다. 이 작업은 (sn_imt_core.use_not_required) 속성 및 사용자의 요구사항에 따라 각 사용자의 안전보건 요구사항 상태를 다시 계산합니다.
승인 포털 관리자 확인	기본적으로 매주 실행되거나 수동으로 실행되어 관리자가 현재 관리자이고 승인 포털 관련 속성 3개 중 하나가 활성 상태인지 여부에 따라 승인 포털 관리자(sn_imt_core.approval_portal_manager) 역할이 할당되거나 할당되지 않도록 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 작업	설명
	• 관리자가 건강 테스트 결과를 업데이트할 수 있도록 허용 [sn_imt_health_test.allow_manager_ability_to_update_test_result_records] • 관리자가 백신 응답 기록을 업데이트할 수 있도록 허용 [sn_imt_vaccine.allow_manager_ability_to_update_vaccine_response_records] • 관리자가 백신 면제 요청을 업데이트할 수 있도록 허용 [sn_imt_vaccine.allow_manager_ability_to_update_vaccine_exemption_records] 각 속성은 관리자에게 승인 포털에 대한 액세스 권한을 제공하지만 관리자는 활성화된 속성과 연결된 기록만 보고 상호작용할 수 있습니다. 여러 속성을 활성화하면 검토 관리자에게 추가 기능이 부여됩니다.

직원 건강 및 안전 상태

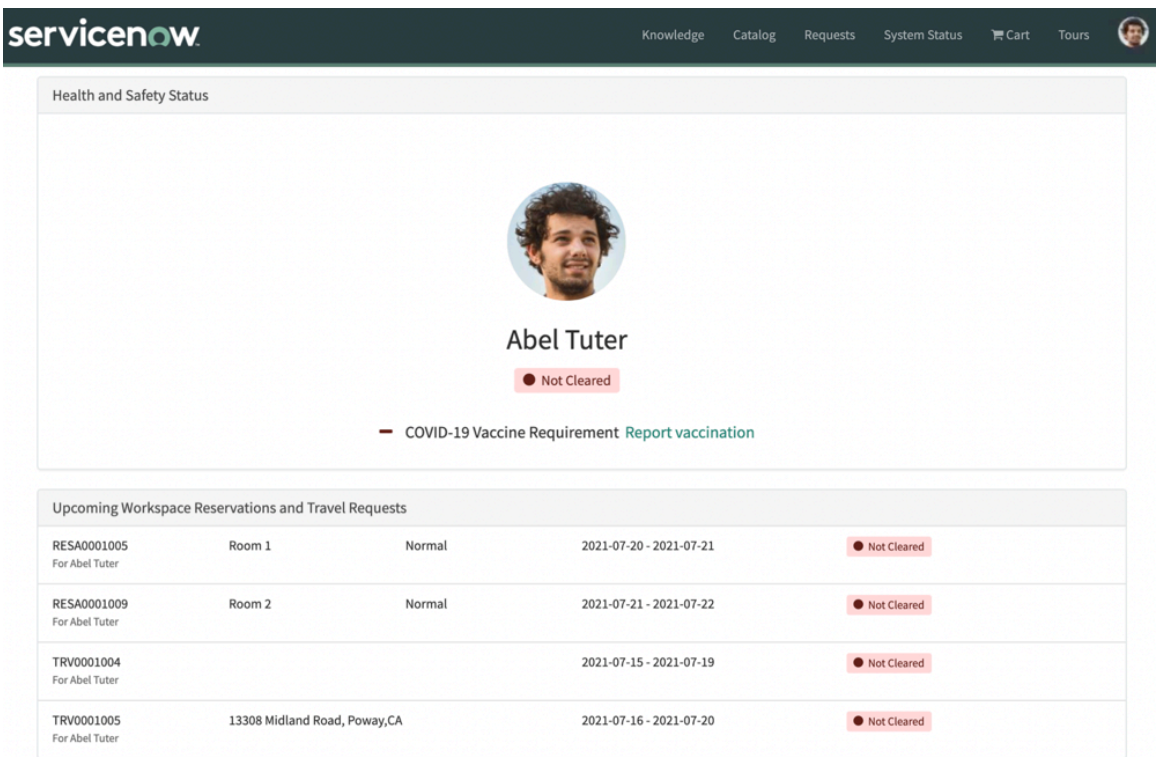
사람들이 직장으로 복귀할 준비가 되면 직원 건강 및 안전 상태 기능을 사용하여 추적합니다.

모든 Safe Workplace Suite 애플리케이션과 Emergency Response Management 애플리케이션의 데이터를 단일 데이터 포인트로 끌어와 사용자가 직장으로 복귀하거나 출장을 갈 준비가 되었는지 여부를 보여줍니다.

사용자가 직장에 복귀하거나 다양한 위치에서 출장을 완료할 수 있게 되기 전에 충족해야 하는 요구사항을 생성하고 활성화합니다. 요구 사항은 모든 및 Safe Workplace Suite Emergency Response Management 애플리케이션의 데이터를 기반으로 할 수 있습니다. 사용자가 모든 활성 요구사항을 충족하면 직장에 복귀할 준비가 됩니다.

여러 위치에 대해 서로 다른 건강 및 안전 요구사항을 설정할 수 있는 기능으로 인해 사용자가 현재 출장 또는 위치에는 통과되지만 다른 특정 위치에서는 통과되지 않을 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 활성화된 예약에는 통과되었지만 본인 국가의 캠퍼스로 출장할 수는 없을 수 있습니다.

주:
사용자에게 활성 출장 및 활성 예약이 있는 경우 해당 예약이 우선합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 건강 및 안전 상태 속성 설정

직원 건강 및 안전 상태 속성을 설정하여 방문자에게 전송되는 이메일 알림을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

속성	설명
sn_imt_core.send_email_to_visitor	이 속성을 활성화하면 직원이 방문자를 직장에 초대하는 경우 예약된 방문 관련 알림 이메일 알림이 해당 방문자에게 전송됩니다. 직원이 초대를 제출한 직후 이메일이 전송됩니다. 이메일에는 방문 날짜, 초대한 직원의 이름 등의 정보를 포함하여 예약된 방문에 대한 간략한 확인이 포함되어 있습니다.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	방문자에게 건강 관련 데이터 요청 이메일 알림을 예약된 방문일로부터 며칠 전에 방문자에게 전송할지를 설정합니다. 이메일에는 방문자가 따라야 할 안전 요구사항과 정책에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 방문자가 방문자 초대 요구사항을 완료하려면 이메일에 #라고 응답해야 합니다.

속성에 의해 사용되는 이메일 알림에 대한 자세한 정보는 방문자 알림 이메일 수정 문서를 참조하십시오.

3. 저장을 클릭합니다.

Health and Safety 사용자 기록 생성

모든 직원과 방문자의 요구사항 상태를 추적하기 위해 Health and Safety 사용자 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

ServiceNow# 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션을 활성화하면 소비자와 접촉자에 대한 Health and Safety 사용자 기록도 생성할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_imt_core.admin

이 태스크 정보

다음 Safe Workplace Suite 및 Emergency Response Management 애플리케이션 중에서 활동 또는 할당받은 역할이 있는 사용자(sys_user)에 대해 Health and Safety 사용자 기록이 자동으로 생성됩니다.

- Contact Tracing
- Emergency Outreach
- Employee Health Screening
- Employee Readiness Core
- Employee Travel Safety
- 건강 및 안전 테스팅

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Safe Workplace 대시보드
- Vaccination Status
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리
- 작업 공간 코어

Employee Readiness Core 앱을 통해 초대된 방문자에 대해서도 Health and Safety 사용자 기록이 생성됩니다.

일부 사용자에게는 앱에서 활동 또는 할당된 역할이 없을 수 있으므로 이들에 대한 Health and Safety 사용자 기록은 자동으로 생성되지 않습니다. 이러한 직원의 요구사항 상태를 보고 싶은 경우에는 해당 직원의 Health and Safety 사용자 기록을 수동으로 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 사용자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 유형 필드에서 방문자 또는 직원을 선택하십시오.

   주:
   CSM 소비자 또는 접촉자에 대한 Health and Safety 사용자 기록을 생성하는 경우에는 직원을 선택하십시오.

4. 사용자 또는 방문자 필드에서 값을 선택하십시오.
   - 직원, 소비자 또는 접촉자의 안전보건 사용자 기록을 생성하는 경우에는 사용자 필드에서 사용자를 선택하십시오.
   - 방문자에 대한 기록을 생성하는 경우 방문자 필드에서 방문자를 선택합니다.
5. 작업 위치 유형 필드에서 값을 선택합니다.
   - 사용자가 현장 상근으로 보고하는 경우, 현장 상근 옵션을 선택합니다.
   - 사용자가 원격 상근으로 보고하는 경우, 원격 상근 옵션을 선택합니다.
   - 사용자가 원격 비상근 및 현장 비상근으로 보고하는 경우, 원격 비상근 옵션을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   요구사항 상태 필드는 읽기 전용이며 기록을 제출하면 업데이트됩니다.
   사용자 또는 방문자가 Health and Safety 사용자 테이블(sn_imt_core_health_and_safety_user)에 추가됩니다. 사용자 또는 방문자의 각 활성 요구사항에 대한 기록이 요구사항의 기본 상태를 사용하여 직원 건강 및 안전 요구사항 테이블(sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement)에 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

다음으로 이동하여 모든 Health and Safety 사용자 기록을 볼 수 있습니다. 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 사용자. 요구사항 상태 열에는 모든 활성 요구사항을 완료하기 위한 사용자 또는 방문자의 진행 상황이 표시됩니다. 해당되는 사람이 모든 활성 요구사항을 충족하는 경우 값이 통과로 설정됩니다. 요구사항 중 한 가지라도 누락된 경우 값이 통과되지 않음으로 설정됩니다.

로 이동하여 개별 사용자 또는 방문자의 요구사항 상태를 조회할 수도 있습니다. 직원 건강 및 안전 상태 〉 직원 및 방문자 상태 보기. 장소 입장을 위한 건강 검사 과정 중에 상태 페이지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 출입을 위한 건강 검사 수행 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안전보건 요구사항 활성화

직원이 직장으로 복귀하거나 안전하게 다른 위치로 출장을 떠날 준비가 되면 요구사항을 활성화하여 추적합니다. 또한 업무 공간에 입장하기 전에 방문자가 완료해야 하는 요구사항을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

이 태스크 정보
안전보건 요구사항을 사용하여 직원이 업무 공간에 복귀하기 전, 다른 위치에 안전하기 출장을 가기 전 , 또는 방문자가 업무 공간에 입장하기 전에 충족해야 하는 요구사항을 정의합니다. Employee Readiness Core 에는 사전 구축된 요구 사항이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 포함된 안전보건 요구사항 문서를 참조하십시오.

기본적으로 요구사항은 활성화되지 않습니다. 직원 또는 방문자가 요구사항을 충족하는지 여부를 추적하려면 먼저 요구사항을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.
2. 활성화하려는 요구사항을 클릭합니다.

   주:
   Employee Readiness Core에서 제공된 사전 빌드된 요구사항은 수정할 필요 없이 활성화할 준비가 되었습니다. 하지만 회사의 필요에 맞게 편집할 수도 있습니다. 예를 들어 사용 기간 및 유효 기간 필드를 요구사항 상태가 유효한 기간에 맞추어 편집할 수 있습니다. 또한 작업 가능 확인란을 선택하여 직원이 안전보건 상태 페이지에서 요구사항을 완료할 수 있는 링크를 추가할 수 있습니다. 사용자 지정 요구사항을 활성화하는 경우에는 요구사항 플로우 필드에서 플로우를 선택해야 합니다. 또한 해당하는 이전 기록 선택 포함 섹션에서 테이블과 조건을 선택해야 합니다. 이 필드가 채워지지 않으면 요구사항을 활성화할 수 없습니다.

3. 활성화를 클릭합니다.
   요구사항이 활성화된 후에는 요구사항에 대한 활동이 있는 직원 또는 방문자에 대한 Health and Safety 사용자 기록이 생성됩니다. 요구사항이 활성화되기 전에 요구사항에 대한 활동이 있던 직원 또는 방문자에 대한 Health and Safety 사용자 기록 역시 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
다음으로 이동하여 모든 Health and Safety 사용자 기록을 볼 수 있습니다. 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 사용자. 요구사항 상태 열에는 모든 활성 요구사항을 완료하기 위한 직원 또는 방문자의 진행 상황이 표시됩니다. 직원 또는 방문자가 자신의 현재 위치에 대해 모든 활성 요구사항을 충족하는 경우 값은 통과됨으로 설정됩니다. 직원 또는 방문자가 요구사항 중 한 가지라도 충족하지 못하는 경우 값은 통과되지 않음으로 설정됩니다.

다음으로 이동하여 개별 직원 또는 방문자 의 요구사항 상태를 조회할 수도 있습니다. 직원 건강 및 안전 상태 〉 직원 및 방문자 상태 보기. 업무 공간 입장을 위한 직원 또는 방문자 건강 검사 프로세스 중에 상태 페이지를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 출입을 위한 건강 검사 수행 해당 방문자 직장 입장 검사 문서를 참조하십시오.

안전보건 요구사항 생성

직원이 직장으로 복귀하거나 위치를 방문할 준비가 되면 요구사항을 생성하여 추적합니다. 또한 업무 공간에 입장하기 전에 방문자가 완료해야 하는 요구사항을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

안전보건 요구사항을 사용하여 직원이 업무 공간에 복귀하기 전 또는 방문자가 업무 공간에 입장하기 전에 충족해야 하는 요구사항을 정의합니다. 직원 및 방문자에 대한 별도의 요구사항을 생성합니다. 요구사항은 직원 또는 방문자에게만 적용해야 하며 둘 다에게 적용하면 안 됩니다. Employee Readiness Core에서는 사전 구축된 요구사항이 제공됩니다. 그러나 또는 Emergency Response Management 앱 중 Safe Workplace Suite 하나의 데이터를 사용하여 추가 요구사항을 생성할 수 있습니다.

안전보건 요구사항은 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 요구사항을 생성하기 전에 ServiceNow# 플로우 디자이너의 기본 사항을 숙지하고 있는지 확인하십시오.

다음 단계에서는 사전 구축된 직원 건강 검증 요구사항을 사용하여 요구사항을 생성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 플로우 디자이너에서는 직원 또는 방문자의 요구사항 상태를 확인하는 작업을 생성합니다.

   a. 새 작업을 생성합니다.

   b. Employee Readiness Core 애플리케이션에 작업을 저장합니다.

   c. 동작 개요의 입력 섹션에서 직원 또는 방문자가 요구사항을 충족하는지 확인하는 데 사용하는 기록 유형에 대한 입력을 생성합니다.

   예를 들어 직원 건강 검증 요구사항을 충족하려면 직원 상태 검증 테이블 〔sn_imt_monitoring_health_verification〕에서 직원에게 건강 검증 기록이 있어야 합니다.

   입력

레이블	이름	유형	필수
직원 건강 검증	health_verification	참조.직원 건강 검증 〔sn_imt_monitoring_health_verification〕	예

   d. 작업 개요에 스크립트 단계를 추가합니다.

   e. 필요한 런타임 필드에서 인스턴스를 선택합니다.

   f. 작업에 대해 생성한 입력을 값으로 사용하여 입력 변수를 생성합니다.

   이에 따라 스크립트에서 작업에 대한 입력을 사용할 수 있습니다.

   입력 변수

이름	값
health_verification	입력 섹션에서 생성한 직원 건강 검증 입력입니다.

   g. 스크립트 필드에서 직원 또는 방문자 요구사항의 상태가 cleared 또는 not_cleared일 때 조건을 정의하는 스크립트를 추가합니다.

   직원 건강 검증 요구사항의 경우 직원의 건강 검증 응답이 yes이고 다른 모든 응답이 not_cleared인 경우에는 요구사항을 cleared로 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

h. 요구사항 상태에 대한 출력 변수를 생성합니다.

스크립트에서 사용한 *requirement_status* 변수를 정의합니다.

출력 변수

레이블	이름	유형	필수	선택(고급 옵션)
requirement_status	requirement_status	선택	예	드롭다운 (--없음-- 포함)

i. 작업 개요의 출력 섹션에서 요구사항 상태에 대한 출력을 생성합니다.

이 출력을 생성하면 스크립트의 *requirement_status* 출력 변수를 작업에 의해 반환되는 출력으로 사용할 수 있습니다.

출력 변수

레이블	이름	유형	필수	선택(고급 옵션)
요구사항 상태	requirement_status	선택	아니요	드롭다운 (--없음-- 포함)

j. *Requirement_status* 값을 출력에 할당합니다.

출력 변수

레이블	값
요구사항 상태	스크립트 단계의 *requirement_status* 출력 변수입니다.

이 동작은 직원 또는 방문자(cleared 또는 not_cleared)에 대한 *requirement_status* 값을 출력으로 반환합니다.

k. 게시를 클릭합니다.

2. 안전보건 요구사항을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이전의 적용 가능한 기록 포함 섹션에는 이미 생성되었지만 요구사항 플로우를 트리거하는 기록 세트가 정의되어 있습니다. 이전 기록을 포함하면 요구사항이 활성화되기 전에 요구사항을 완료한 직원 또는 방문자의 요구사항 상태가 통과됨으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

안전보건 요구사항 양식

필드	설명
이름	보고서의 고유한 이름입니다. 예를 들면 ## ## ## ####과 같은 이름을 사용할 수 있습니다.
요구사항 적용 대상	요구사항이 적용되는 대상입니다. 옵션은 직원 및 방문자입니다. 요구사항은 직원 또는 방문자에게만 적용해야 하며 둘 다에게 적용하면 안 됩니다. 예를 들어 직원 건강 검증 요구사항은 직원에게만 적용됩니다.
요구사항 플로우	이 필드를 비워 둡니다. 요구사항 기록으로 돌아가 플로우를 생성한 후 이 필드를 채웁니다.
활성	이 필드는 읽기 전용입니다. 요구사항에 대한 모든 필드를 업데이트한 후에는 활성화 버튼을 사용하여 요구사항을 활성화할 수 있습니다.
기본 상태	기본 상태는 요구사항을 완료하기 위한 활동이 없는 안전보건 사용자에게 할당됩니다. 옵션은 통과 및 통과되지 않음입니다. 예를 들어 건강 검증 기록이 없는 직원에게는 직원 건강 검증 요구사항에 대한 기본 상태가 통과되지 않음으로 지정됩니다.
사용 기간	요구사항 상태가 유효한 제한 시간을 설정하는 옵션입니다.
유효한 대상	요구사항 상태가 유효한 제한 시간입니다. 예를 들면 직원 건강 검증 요구사항 상태는 7일 동안 유효합니다. 요구사항을 계속 충족하려면 직원들이 건강 검증 주간을 다시 제출해야 합니다. 이 필드는 기간 사용 필드가 선택되었을 때만 나타납니다.
작업 가능	직원이 안전보건 상태 페이지에서 요구사항을 완료할 수 있는 링크를 추가하는 옵션입니다.
작업 이름	직원이 요구사항을 완료해야 하는 작업의 이름입니다. 예를 들면 자가 보고 제출이 있습니다. 이 이름은 안전보건 상태 페이지에 표시됩니다. 이 필드는 작업 가능 필드가 선택되었을 때만 나타납니다.
작업 URL	요구사항을 완료하기 위해 직원들이 사용하는 서비스 카탈로그 항목의 URL입니다. 예를 들면 직원 건강 검증 요구사항은 URL ?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 있는 건강 검증 양식을 제출하여 완료할 수 있습니다. 이 필드는 작업 가능 필드가 선택되었을 때만 나타납니다.
작업 표시	요구사항 완료에 필요한 링크가 안전보건 상태 페이지에 표시되는 시기를 설정합니다. 직원이 요구사항을 완료하지 않은 경우에만 링크를 표시하려면 false일 때 표시를 선택하고, 항상 링크를 표시하려면 항상 표시를 선택합니다. 이 필드는 작업 가능 필드가 선택되었을 때만 나타납니다.
제외	이 옵션을 선택하면 대상 필드의 모든 사용자를 요구사항에서 제외합니다.
대상	요구사항이 적용되는 사용자 수를 구체화할 대상을 선택합니다. 예를 들어 해당 위치에 대한 출장, 방문 또는 해당 위치에서의 근무 여부와 관계없이 캘리포니아에 있는 대상의 모든 사용자를 대상으로 하거나 특정 위치에 대해 생성한 대상을 지정할 수 있습니다. 기본적으로 어떤 대상도 선택되어 있지 않으며 양식의 나머지 부분에 따라 요구사항이 사용자에게 적용됩니다. **주:** 제외를 선택하면 요구사항은 대상에 있는 사용자를 제외한 모든 사용자를 대상으로 적용됩니다.
이전 적용 가능한 기록 포함	
테이블	요구사항 플로우를 트리거하는 이전에 생성된 기록을 찾는 테이블입니다. 예를 들어 직원 건강 상태 검증 요구사항은 직원 상태 검증 테이블(sn_imt_monitoring_health_verification)을 사용합니다.
조건	플로우를 트리거하는 테이블에서 기록을 필터링하는 조건을 추가합니다.

d. 제출을 클릭합니다.

3. 플로우 디자이너에서 직원 또는 방문자의 요구사항 상태를 업데이트하는 플로우를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 새로운 플로우를 생성합니다.

b. Employee Readiness Core 애플리케이션에서 플로우를 저장합니다.

c. 요구사항 상태를 확인하는 데 사용하는 기록 유형이 만들어지거나 업데이트될 때마다 플로우가 실행되도록 트리거를 추가합니다.

예를 들어 직원 건강 검증 요구사항의 경우 건강 검증 레코드가 만들어지거나 업데이트될 때마다 플로우가 실행됩니다.

트리거

트리거	테이블	조건	트리거 실행
생성 또는 업데이트됨	직원 건강 상태 검증 〔sn_imt_monitoring_health_verification〕	없음.	각각의 고유한 변경에 대해

d. 플로우에 생성한 작업을 추가합니다.

e. 트리거에서 기록을 입력으로서 추가합니다.
예를 들면 직원 건강 검증 입력에 대해서는 트리거 이벤트에서 생성되었거나 업데이트된 직원 건강 검증 기록을 추가합니다.

f. Employee Readiness Core에서 플로우에 대해 제공된 업데이트 사용자 요구사항 작업을 추가합니다.

사용자 요구사항 입력 업데이트

사용자 **[User]**	안전보건 요구사항 **[Health and Safety Requirement]**	요구사항 상태	트리거 날짜/시간
트리거 기록의 직원 또는 사용자 필드입니다. 예를 들어 직원 건강 검증 기록의 직원 필드입니다.	생성한 안전보건 요구사항입니다.	생성한 동작에 의해 반환된 requirement_status입니다.	트리거 기록에서 생성된 필드입니다. 요구사항에 대한 유효 기간 필드에 값을 설정했을 때만 이 입력을 사용하십시오.

g. 활성화를 클릭합니다.

4. 안전보건 요구사항을 완료합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.

b. 앞에서 생성한 요구사항을 클릭합니다.

c. 요구사항 플로우 필드에서 직원 또는 방문자의 요구사항 상태를 업데이트하기 위해 생성한 플로우를 추가합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

요구사항을 만들 때 기본적으로 활성화되지 않습니다. 직원 또는 방문자가 요구사항을 충족했는지 여부를 추적하려면 먼저 요구사항을 활성화해야 합니다. 지침은 안전보건 요구사항 활성화 문서를 참조하십시오.

안전보건 요구사항 비활성화

직원이 직장 복귀 전에 요구사항을 충족해야 할 필요가 없어지면 요구사항을 비활성화하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_core.admin

이 태스크 정보

요구사항을 비활성화할 때는 직원 건강 및 안전 요구사항 테이블(sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement)의 모든 기록이 삭제됩니다. 직원에 대한 요구사항이 더 이상 추적되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 **Health and Safety** 요구 사항.
2. 비활성화하려는 요구사항을 클릭합니다.
3. 비활성화를 클릭합니다.

포함된 안전보건 요구사항

Employee Readiness Core에서는 사전 구축된 요구사항을 제공합니다.

기본적으로 요구사항은 활성화되지 않습니다. 직원 또는 방문자가 요구사항을 충족하는지 여부를 추적하려면 먼저 요구사항을 활성화해야 합니다. Employee Readiness Core에서 제공된 사전 빌드된 요구사항은 수정할 필요 없이 활성화할 준비가 되었습니다. 하지만 회사의 필요에 맞게 편집할 수도 있습니다.

직원 건강 검증 요구사항

이 요구사항은 직원들이 건강 검증을 제출했는지 확인합니다. 요구사항을 충족하려면 지난 7일 이내에 상태 검증을 제출했어야 합니다. 직원 건강 검증 테이블(sn_imt_monitoring_health_verification)에 기록이 없는 직원은 기본 요구사항 상태가 통과되지 않음입니다. 이 요구사항은 Employee Health Screening 애플리케이션에서 데이터를 사용합니다. 자세한 내용은 Employee Health Screening 문서를 참조하십시오.

자체 보고서 요구사항

이 요구사항은 직원이 직장 복귀 상태로 자가 보고서를 제출했는지 확인합니다. 위기 작업 테이블(sn_imt_quarantine_crisis_task)에 기록이 없는 직원은 기본 요구사항 상태가 통과되지 않음입니다. 이 요구사항은 Emergency Self Report 애플리케이션에서 데이터를 사용합니다. 자세한 내용은 Emergency Self Report를 참조하십시오.

방문자 초대 요구사항

이 요구사항은 방문자가 초대 이메일에 나와 있는 회사 안전 정책을 따르기로 동의했는지를 확인합니다. 요구사항을 충족하려면 지난 2일 이내에 동의서를 제출했어야 합니다. Health and Safety 방문자 초대 테이블(sn_imt_core_visitor_invitation)에 기록이 없는 방문자의 기본 요구사항 상태는 통과되지 않음입니다. 이 요구사항은 Employee Readiness Core 애플리케이션에서 데이터를 사용합니다.

노출된 접촉자 요구사항

이 요구사항은 접촉자 추적 케이스의 노출되었을 가능성이 있는 접촉자 목록에 추가된 직원의 상태를 검토하고 이들의 안전보건 요구사항 상태를 설정합니다. 노출된 접촉자 테이블(sn_imt_tracing_exposed_contact)에서 통과 상태인 직원은 요구사항 상태 역시 통과입니다. 그렇지 않으면 요구사항 상태가 통과되지 않음입니다. 이 요구사항은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing 애플리케이션에서 데이터를 사용합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Contact Tracing.

개인정보 동의 요구사항

이 요구사항을 통해 직원이 개인정보 동의 요청에 응답했는지 확인합니다. 개인정보 동의를 동의함으로 응답한 직원의 요구사항 상태는 통과 상태가 됩니다. 그렇지 않으면 요구사항 상태가 통과되지 않음입니다. 이 요구사항은 Contact Tracing 애플리케이션에서 데이터를 사용합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Contact Tracing.

테스트 요구사항 충족함

이 요구사항은 직원에 대해 가장 최근에 제출된 COVID-19 진단 검사 결과를 확인합니다. 검사 결과가 음성인 직원에게는 '통과됨' 상태가 부여되고 검사 결과 양성으로 확진된 직원에게는 '통과되지 않음' 상태가 부여됩니다. 검사 결과가 없거나 미확정 검사 결과가 있는 직원의 경우, 해당 직원이 접촉자 추적 케이스에서 잠재적으로 노출된 개인이 아닌 경우에는 '통과됨' 상태가 부여되고 잠재적으로 노출된 개인인 경우에는 '통과되지 않음' 상태가 부여됩니다. 하지만 직원이 양성 또는 음성 결과를 이미 제출한 상태라면 미확정 검사 결과를 제출해도 직원의 상태가 변경되지 않습니다. 이 요구사항은 건강 및 안전 테스팅 및 Contact Tracing 애플리케이션의 데이터를 사용합니다. 자세한 내용은 건강 및 안전 테스팅 문서를 참조하십시오.

COVID-19 백신 요구사항

이 요구사항은 직원이 COVID-19 백신을 접종했는지 확인합니다. 백신 프로파일 테이블(sn_imt_vaccine_vaccine_profile)에 기록이 없는 직원은 기본 요구사항 상태가 통과되지 않음입니다. 이 요구사항은 Vaccination Status 애플리케이션에서 데이터를 사용합니다. 자세한 내용은 Vaccination Status 문서를 참조하십시오.

내 건강 및 안전 상태 보기

안전보건 상태 페이지를 통해 직장 복귀 또는 현장 방문을 위한 회사 요구사항의 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
상태 페이지에는 직장으로 돌아가거나 위치를 방문할 수 있게 되기 전에 먼저 수행해야 하는 모든 요구사항이 나열되어 있습니다. 한정된 시간 동안만 유효한 요구사항을 충족했다면 요구사항을 다시 완료하기 위해 조치를 취해야 하기까지 남아있는 시간이 상태 페이지에 표시됩니다. 또한 작업 공간 코어가 설치된 경우 상태 페이지에 향후 업무 공간 예약 내용이 표시됩니다.

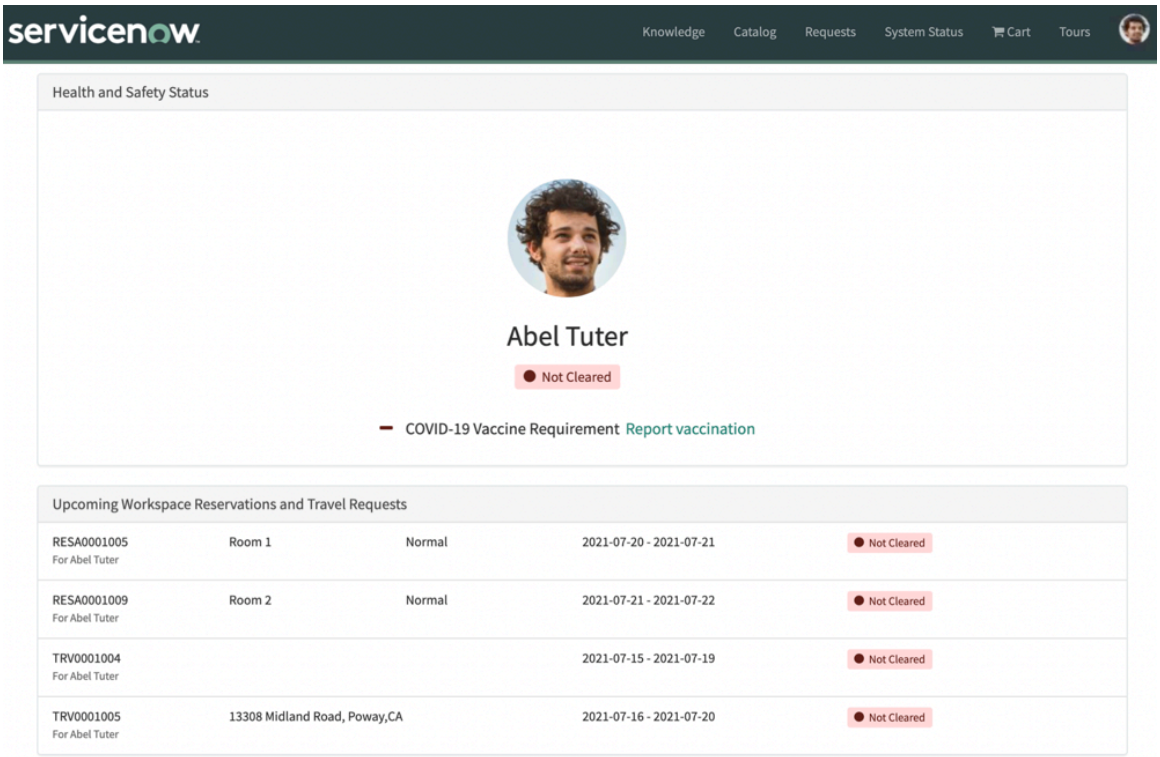
주:
상태 페이지에는 기본적으로 현재 위치에 대한 요구사항과 자격이 표시됩니다. 요구사항이 필요하지 않은 경우 안전보건 상태 페이지에서 특정 안전보건 요구사항을 볼 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 내 상태.

주:
앱에서 상태 페이지를 Now Mobile 보려면 건강 〉 도착 준비 〉 내 준비 상태 검사 목록.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 옵션: 예약 또는 출장 요청에 대한 자격을 검토하려면 예정된 예약 및 출장 요청 중 하나를 선택하십시오.
3. 요구사항 옆의 링크를 클릭하여 충족되지 않은 요구사항을 완료합니다.

> **주:**
> 일부 요구사항에는 링크가 없을 수 있습니다. 요구사항을 완료하는 데 도움이 필요한 경우 조직에 문의하십시오.

사용자의 건강 및 안전 상태 보기

팀이 직장 복귀를 위한 회사 요구사항을 얼마나 진행했는지 확인하려면 팀의 건강 및 안전 상태를 확인하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_monitoring.monitoring_user

모든 사용자는 부하 직원의 건강 및 안전 상태를 볼 수 있습니다. 그러나 부하 직원이 아닌 팀원에 대한 상세 정보를 보려면 sn_imt_monitoring.monitoring_user 역할이 필요합니다.

프로시저

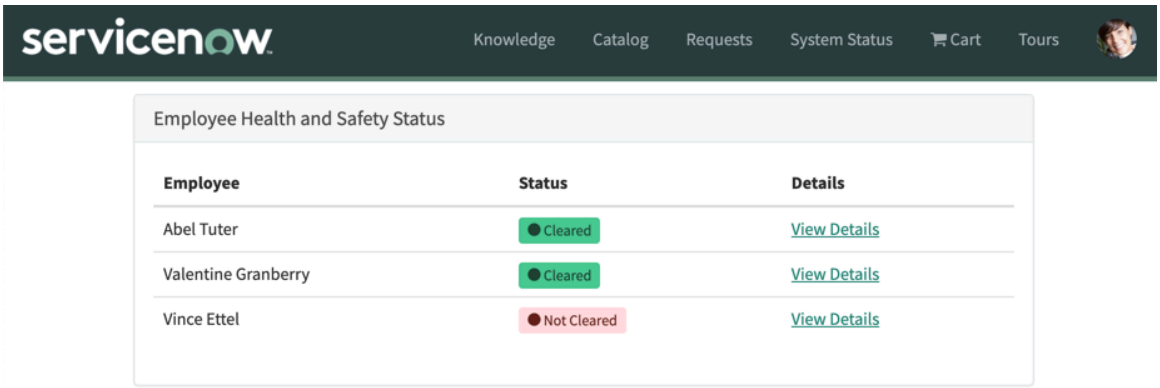
1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 팀 상태 보기.

> **주:**
> 앱의 상태 페이지를 Now Mobile 보려면 건강 〉 내 팀 〉 내 팀의 안전 상태.

상태 페이지에서는 각 사용자가 직장 복귀를 위한 모든 요구사항을 완료했는지 여부를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 현재 위치에 대한 건강 및 안전 요구사항에 따라 사용자에게 통과됨 또는 통과되지 않음 상태가 부여됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 옵션: 상세 정보 보기를 클릭하면 사용자가 통과했거나 통과하지 못한 요구사항의 특정 목록을 볼 수 있습니다.

업무 공간에 방문자 초대

방문자에게 향후 방문 관련 정보를 이메일로 보내려면 방문자 초대를 제출합니다. 방문자가 업무 공간에 입장하려면 일단 이메일에 응답하고 이메일에 나와 있는 안전 요구사항과 정책을 준수하는 데 동의해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

프로시저

1. 사용하는 장치 유형에 따라 방문자 초대 양식을 엽니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

회사 방문 설정 양식

필드	설명
호스트 직원	방문자를 초대한 직원입니다.
방문 위치	방문하는 직장 위치입니다.
방문 날짜	방문 날짜입니다.
방문자의 이름	방문자 이름입니다.
방문자의 중간 이름	방문자의 중간 이름입니다.
방문자의 성	방문자의 성입니다.
방문자 전화	방문자의 전화번호입니다.
방문자의 이메일	방문자의 이메일 주소입니다.
방문자의 회사	방문자의 소속 회사입니다.
방문 이유	방문 이유입니다.
감시 목록	방문이 승인되거나 취소되면 감시 목록의 모든 사용자가 이메일 알림을 받습니다.

3. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
방문자 기록은 Health and Safety 방문자 테이블(sn_imt_core_visitor)에 생성되며, 방문자 기록이 이미 존재하는 경우 업데이트됩니다. 기록 역시 Health and Safety 방문자 초대 테이블(sn_imt_core_visitor_invitation)에 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
초대한 모든 방문자를 보려면 다음으로 이동합니다. 직원 건강 및 안전 상태 > 내 방문자.

Safe Workplace 대상 추가

Emergency Outreach 알림에 대한 사용자 컬렉션을 추가합니다. 위치, 부서, 그룹 등의 기준에 따라 개별 사용자 또는 특정 사용자를 대상으로 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 직원 건강 및 안전 상태 > **Safe Workplace** 대상 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 이름 필드에 대상을 설명하는 이름을 입력합니다.

   Example
   예를 들면 C ## #### ## 또는 Bob ## ## ## ## ## 등으로 이름을 지으십시오.
3. 알림을 받을 사용자를 나타냅니다.
4. 제출을 선택합니다.

Workplace Visitor Management로 **Employee Readiness Core** 방문자 동기화

관리자는 Employee Readiness Core의 방문자 테이블과 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 동기화합니다.

시작하기 전에
Workplace Service Delivery에서 Employee Readiness Core와 Workplace Visitor Management 애플리케이션 간의 방문자 동기화를 성공적으로 활성화하려면 다음 요구사항을 참고하십시오.

- Workplace Visitor Management 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 Workplace Visitor Management 설치를 참조하십시오.
- ### ### 수정 스크립트를 실행하기 전에 조직에 데이터 백업이 있어야 합니다. 그렇지 않으면 동기화를 반전할 수 없습니다.

필요한 역할: admin 또는 sn_imt_core.admin

이 태스크 정보
방문자의 데이터를 일관되게 유지하기 위해 조직은 Employee Readiness Core의 sn_imt_core_visitor 테이블과 Workplace Visitor Management의 sn_wsd_visitor_visitor 테이블을 동기화할 수 있습니다.

업데이트가 자동으로 동기화되기 전에 ### ### 수정 스크립트를 사용하는 초기 동기화가 필요합니다. 하나의 방문자 테이블에 새로 추가된 필드가 수정 스크립트에서 무시되고 기존 필드가 원래 상태로 남아있게 됩니다. script_include_admin 역할이 있는 관리자는 방문자 테이블에 추가되는 새 필드를 수용하는 등 조직의 필요에 맞게 수정 스크립트에서 호출한 VisitorSyncing 및 WSDVisitorSyncing 스크립트 포함을 커스터마이징할 수 있습니다. 관리자는 스크립트 포함에 대한 커스터마이제이션을 수행한 후 수정 스크립트를 실행해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가장 최근의 변경 내용을 테이블에 사용하여 데이터 상충을 해결합니다. 테이블이 동기화되면 한 테이블에 대한 업데이트가 자동으로 다른 테이블에 반영됩니다.

중요사항:
방문자를 다시 Workplace Visitor Management로 동기화하지 않기 때문에 Employee Readiness Core의 sn_imt_core_visitor 테이블에서 방문자를 삭제하지 마십시오. 방문자를 익명화하면 sn_wsd_visitor_visitor 테이블에서 삭제됩니다. 익명화된 데이터가 sn_imt_core_visitor 테이블에 동기화됩니다. 방문자 익명화 또는 방문자 데이터 Workplace Visitor Management삭제에 대한 자세한 내용은 방문자 익명화를 참조하십시오.

동기화를 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 백업이 없으면 초기 동기화를 되돌릴 수 없습니다.

프로시저

1. *sn_imt_core.visitor_syncing* 속성을 이미 활성화했으며 초기 수정 스크립트 실행이 완료된 경우가 아니라면 이 속성을 활성화합니다.
   이 속성은 Employee Readiness Core와 Workplace Visitor Management의 방문자 간 방문자 동기화를 제어합니다. 이 속성은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.
   a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 속성.
   b. *sn_imt_core.visitor_syncing* 속성을 예로 설정합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
3. 목록에서 ### ### 수정 스크립트를 엽니다.
4. 방문자 동기화에 대한 활성 확인란이 선택되어 있지 않은 경우 선택하고 업데이트를 클릭합니다.
5. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.

결과
방문자 기록은 Employee Readiness Core 방문자 테이블과 Workplace Visitor Management의 sn_wsd_visitor_visitor 테이블을 동기화합니다.

Trouble?

조직에서 동기화를 사용하지 않도록 설정하려면 직원 건강 및 안전 상태 〉 속성을 클릭하고 확인란의 선택을 취소 *sn_imt_core.visitor_syncing* 한 다음 저장을 클릭합니다.

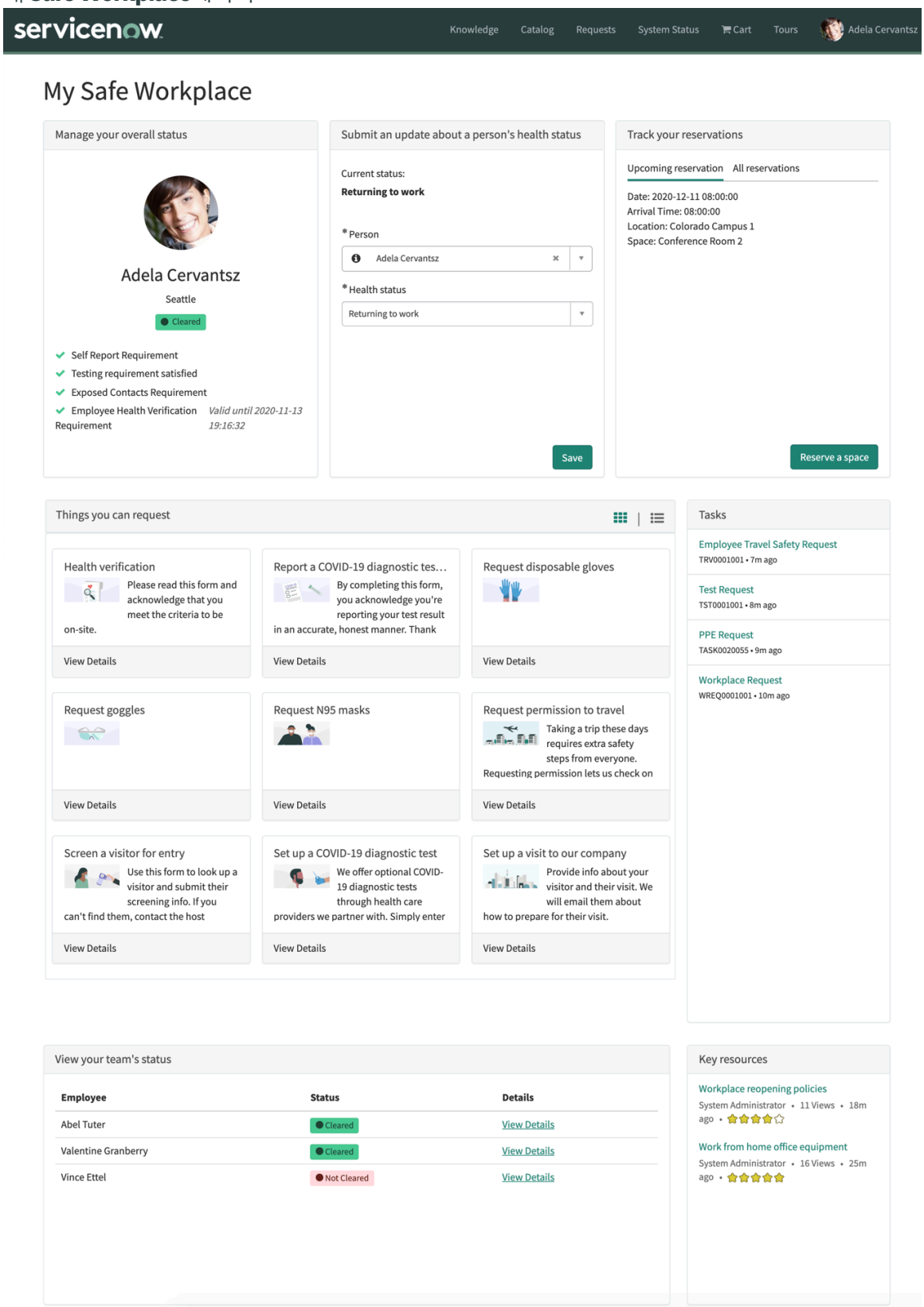
내 **Safe Workplace**

ServiceNow# 내 Safe Workplace 페이지를 사용하여 직장 복귀를 위한 모든 정보와 리소스를 봅니다. 직장 입장 요구사항 상태를 관리하고, 건강 상태를 업데이트하고, 업무 공간 예약을 추적하고, PPE 또는 테스트 요청을 생성합니다.

보려면 내 Safe Workplace다음으로 이동합니다. 직원 건강 및 안전 상태 〉 내 **Safe Workplace**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 **Safe Workplace**페이지



위젯	설명
전체 상태 관리	현재 위치에 대한 입장 요구사항 완료를 기준으로 직장 입장 요건이 통과되었는지 여부를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위젯	설명
건강 상태 관련 업데이트 제출	자신의 현재 건강 상태를 보고 업데이트합니다. 관리자는 부하 직원의 건강 상태를 보고 업데이트할 수도 있습니다. 이 관리자용 위젯의 이름은 직원 건강 상태에 관한 업데이트 제출입니다.
예약 추적	예정된 예약 탭에는 다음 업무 공간 예약이 표시됩니다. 모든 예약 탭에는 다음 5건의 예약이 표시됩니다. 공간 예약을 클릭하면 해당 날짜에 업무 공간을 예약하기 위한 새로운 예약이 표시됩니다.
요청할 수 있는 항목	다음과 같은 작업을 할 수 있습니다. • Contact Tracing에 일일 접촉자 목록 제출 • Contact Tracing에 사용자 개인정보 동의 양식 제출 • 건강 상태 및 안전 정책 준수에 대한 건강 검증 제출 • 출입하는 방문자 검사 • 방문자 초대 • 출장 허가 요청 • COVID-19 진단 테스트 요청 또는 테스트 결과 보고 • 마스크, 장갑 또는 고글과 같은 개인 보호 장비(PPE) 요청 • 교대조 및 업무 공간 예약 • 직장 도착 시간 예약 일부 ServiceNow# Safe Workplace Suite 애플리케이션이 설치되지 않은 경우에는 일부 요청을 사용할 수 없습니다.
작업	출장, 건강 테스트, 업무 공간 예약, PPE 요청 등의 상태를 추적합니다.
팀 상태 보기	부하 직원이 직장에 입장할 수 있도록 통과되었는지 여부를 봅니다. 이 위젯은 관리자에게만 표시되고 현재 위치에 대한 사용자 상태를 반영합니다.
주요 자원	주요 지식 문서를 봅니다.

내 **Safe Workplace** 설정

직원이 내 Safe Workplace에서 볼 수 있는 위젯을 추가 또는 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
내 Safe Workplace는 ServiceNow# Safe Workplace Suite 애플리케이션에서 위젯을 사용합니다.

- 건강 상태 관련 업데이트 제출 위젯을 사용하려면 ServiceNow# Emergency Self Report 애플리케이션이 필요합니다.
- 예약 추적 위젯을 사용하려면 ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션이 필요합니다.

이러한 애플리케이션이 설치되지 않은 경우에는 내 Safe Workplace에 해당 위젯이 표시될 공간이 기본적으로 빈 공간으로 표시됩니다. 빈 공간을 제거하려면 설정 단계를 완료하십시오.

내 Safe Workplace에는 직원이 요청을 생성 및 추적할 수 있는 위젯도 있습니다. 요청에는 다음과 같은 Safe Workplace Suite 애플리케이션의 기능이 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- ServiceNow# Contact Tracing
- ServiceNow# Employee Health Screening
- ServiceNow# Employee Readiness Core
- ServiceNow# Employee Travel Safety
- ServiceNow# 건강 및 안전 테스팅
- ServiceNow# 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리
- ServiceNow# 작업 공간 코어

이러한 애플리케이션 중 일부가 설치되지 않은 경우라도 직원은 계속 위젯을 사용하여 설치된 애플리케이션을 기반으로 요청을 생성하고 볼 수 있습니다. 직원에게 모든 요청 유형에 대한 액세스 권한을 제공하려면 나머지 애플리케이션을 설치하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 서비스 포털 구성.
2. 디자이너를 클릭합니다.
3. **Safe Workplace Today**를 검색합니다.
4. 페이지 레이아웃을 조정하여 빈 공간을 제거합니다.
   사용하지 않으려는 위젯을 제거하거나 새 위젯을 추가할 수도 있습니다. 자세한 지침은 서비스 포털 디자이너를 사용하여 페이지 생성 및 편집을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

설정을 완료하려면 직원에게 위젯을 보기 위해 필요한 역할이 있는지 확인하십시오.

- 건강 상태 관련 업데이트 제출 위젯을 사용하려면 sn_imt_quarantine.crisis_task_user 역할이 필요합니다.
- 예약 추적 위젯을 사용하려면 sn_wsd_core.workplace_user 역할이 필요합니다.
- 팀 상태 보기 위젯은 관리자에게만 표시됩니다. 관리자가 부하 직원에 대한 상세 정보를 보려면 sn_imt_monitoring.monitoring_user 역할이 필요합니다.
- 기타 모든 내 Safe Workplace 위젯에는 필요한 역할이 없습니다.

Employee Readiness Core에서 개인정보 동의 유지관리

Employee Readiness Core 애플리케이션을 사용하면 조직이 모든 직원의 데이터 개인정보를 유지관리하고 Safe Workplace Suite 애플리케이션의 다양한 개인정보 보호 정책에 대한 동의를 얻을 수 있습니다.

Employee Readiness Core 앱을 사용하면 조직의 개인정보 보호 정책을 다음과 같이 관리할 수 있습니다.

- 다양한 개인정보 보호 정책에 대한 개인정보 동의 템플릿을 생성 및 관리합니다.
- 위치 기반 개인정보 구성을 관리하고 다양한 지역에 템플릿을 할당합니다.
- 동의 상태를 검토하여 직원의 동의, 비동의, 동의 철회 또는 무응답 여부를 확인합니다.
- Emergency Outreach를 사용하여 직원이 개인정보 보호 정책에 동의할 수 있도록 이메일 및 모바일 푸시 알림을 보냅니다.
- 건강 및 안전 테스팅으로 사용자가 진단 테스트 결과를 보고할 때 개인정보 보호 정책에 동의하는 기능을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함한 적용되는 법률에 따른 고용주의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 고용주에게 있으며, 고용주의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않도록 선택하거나 사용자 지정해야 합니다.

개인정보 동의 설정 설정하기

관리자로서 Safe Workplace Suite 애플리케이션에 대한 개인정보 동의 템플릿, 위치 기반 개인정보 구성, 개인정보 동의 알림 전송을 위해 사용되는 알림 등을 구성할 수 있습니다.

Employee Readiness Core 앱을 사용하면 데이터 또는 테스트 결과 사용을 관리하는 다양한 개인정보 보호 정책을 구성하거나 건강 상태를 추적할 수 있으며 직원에게 본인의 데이터 사용에 대한 동의를 요청하는 알림을 보낼 수 있습니다.

사용자 개인정보 보호 규정은 국가에 따라 다릅니다. 일부 국가에서는 직원이 자신의 데이터를 사용하도록 동의할 필요가 없지만 다른 국가에서는 필수입니다. 다양한 위치 및 조직 설정에 대해 서로 다른 개인정보 보호 정책을 설정할 수 있습니다. 어떤 조직은 각 위치에 대한 별도의 개인정보 보호 정책을 유지하며 어떤 조직은 모든 위치에서 단일 개인정보 보호 정책을 유지합니다.

관리자로서 Employee Readiness Core로 개인정보 동의를 사용하려면 다음 설정을 구성해야 합니다.

1. 개인정보 동의 템플릿 수정 또는 생성.
2. 개인정보 기반 구성 생성 및 위치 파악.
3. 개인정보 보호 정책에 응답해야 하는 모든 사용자에게 sn_imt_core.privacy_consent_user 역할 할당.
4. 개인정보 보호 정책에 응답해야 하는 모든 사용자를 Safe Workplace 대상에 추가.

> **주:**
> 자세한 내용은 Safe Workplace 대상 추가 문서를 참조하십시오.

개인정보 동의 템플릿 수정 또는 추가

Safe Workplace Suite 애플리케이션용 위치 개인정보 구성에 사용할 개인정보 동의 템플릿을 수정하거나 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 개인정보 〉 개인정보 보호 동의 템플릿.
2. 템플릿 기록을 열고 수정하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다.
3. 이름 필드에 템플릿의 고유 이름을 입력합니다.
4. 개인정보 보호 선언문 필드에 개인정보 보호 정책 선언문을 입력합니다.
   여러 위치에 각기 다른 개인정보 보호 정책이 적용되는 경우에는 위치별로 하나의 템플릿을 생성하고 해당 위치에 대한 개인정보 보호 선언문을 지정하십시오.

   조직에 전 세계 모든 위치에 대한 단일 정책이 있는 경우에는 기본 템플릿을 업데이트하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

위치 기반 개인정보 구성 생성

관리자로서 Safe Workplace Suite 애플리케이션과 함께 사용할 인스턴스에 설정된 위치에 대한 개인정보 구성을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
위치[cmn_location] 테이블에서 사용할 수 있는 각 국가에 대한 위치 기반 기본 개인정보 구성을 생성할 수 있습니다. 각 위치에 대해 개인정보 동의가 필요한지 여부를 지정하고 개인정보 보호 정책 선언문을 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 개인정보 〉 위치 개인정보 보호 구성.
2. 위치 구성 생성을 클릭합니다.
   기본 구성은 각 국가에 대해 생성되고 위치 개인정보 구성 목록에 표시됩니다.
3. 위치를 열어서 구성을 검토하고 필요하면 수정하십시오.
4. 필요하면 개인정보 동의 텍스트를 구성하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.

직원 개인정보 동의에 대한 **Emergency Outreach** 알림 전송

직원에게 개인정보 보호 정책을 제공하고 직원이 개인정보 보호 정책에 따라 본인의 데이터가 사용되는 데 동의하도록 요청하는 Emergency Outreach 알림을 온디맨드로 전송합니다.

시작하기 전에
Emergency Outreach 애플리케이션을 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Emergency Outreach 설치 문서를 참조하십시오.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin

이 태스크 정보

> **중요사항:**
> 사용자가 다수의 개인정보 동의 알림에서 대상으로 지정되어 있어도 개인정보 동의 알림은 한 번만 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기.
2. 기존 지원 기록을 검토 및 편집하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로 만듭니다.
3. **Safe Workplace** 대상 탭의 목록에서 대상을 선택하고 저장을 클릭합니다.
   대상이 정의되지 않은 경우 새로 만들기를 클릭하고 사용자 목록, 그룹, 부서, 위치 등에서 대상을 정의합니다. Safe Workplace 대상을 저장한 후 이를 사용하여 지원 메시지를 보낼 수 있습니다. 자세한 내용은 Safe Workplace 대상 추가를 참조하세요.
4. 컨텐츠 구성 탭의 응답 모드 필드에서 개인정보 동의(공통)를 선택합니다.
5. 컨텐츠 구성 탭에서 개인정보 동의 템플릿을 선택합니다.
6. 옵션: 지원을 활성화하여 컨텐츠 구성 탭에서 국가 사용 옵션을 선택하고 위치별 개인정보 동의를 제공합니다.

   (Optional) 활성화하면 위치 개인정보 구성의 개인정보 보호 선언문 텍스트가 개인정보 동의 템플릿의 텍스트보다 우선하게 됩니다. 이 텍스트는 지원, 시스템 알림 이메일 및 푸시 알림에 사용됩니다. 사용자가 받는 텍스트를 업데이트해야 하는 경우 위치의 개인정보 보호 선언문을 변경해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위치의 개인정보처리방침 업데이트에 대한 자세한 내용은 위치 기반 개인정보 구성 생성을 참조하세요.

7. 알림 필드에서 알림을 선택하고 알림을 전송할 방법을 선택합니다.

   주:
   기본 알림 은 〔sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent〕 테이블을 참조하는 사용자 개인정보 동의(코어) 입니다.

   - 이메일로 알림을 전송하려면 이메일 알림 확인란을 선택합니다.
   - 모바일 푸시 알림을 보내려면 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란을 선택합니다.

     이 옵션은 ServiceNow Now Mobile 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자[com.glide.mobile-employee] 플러그인이 활성화되었을 때만 사용할 수 있습니다.

     푸시 알림은 ServiceNow 요청 애플리케이션 알림 장치를 사용합니다. 사용자가 모바일 애플리케이션을 인스턴스에 등록하면 알림 기본 설정에 해당 알림 장치가 자동으로 생성됩니다. 이 장치가 푸시 알림을 받을 사용자에 대해 활성화되어 있는지 확인하십시오.

8. 메시지 컨텐츠를 검토합니다.
   - 이메일 알림의 경우 이메일 제목과 이메일 본문을 검토하고 필요에 따라 수정합니다.
   - 푸시 메시지의 경우 푸시 메시지 및 자세한 푸시 메시지 필드를 검토합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.
   대상자와 컨텐츠 구성 변경 내용이 저장됩니다.
10. 알림을 보내려면 알림 보내기를 클릭합니다.

결과
대상에게 알림이 전송됩니다.

주:
사용자의 사용자 프로파일에 위치가 설정되어 있지 않거나 개인정보 동의가 위치 개인정보 구성에서 비활성화되어 있는 경우 선택한 대상의 사용자에게 지원 알림이 전송되지 않습니다.

알림을 다시 보내야 하는 경우 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기에서 지원을 선택하고 알림 다시 보내기를 클릭하십시오.

개인정보 동의 제출

개인정보 동의에 대한 이메일 또는 모바일 알림을 받은 경우, 개인정보 보호 정책 선언문을 읽고 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하는지의 여부를 응답으로 제출합니다.

개인정보 동의 이메일 알림 요청에 응답

개인정보 동의에 대한 이메일 알림을 받은 경우, 개인정보 보호 정책 선언문을 읽고 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하는지의 여부를 응답으로 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

프로시저

1. 개인정보 동의 알림에 포함된 링크를 엽니다.
2. 개인정보 고지 필드에서 개인정보 보호 정책 선언문을 읽습니다.
3. 응답을 선택하고 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의하면 동의함을 선택합니다.
- 조직이 자신의 데이터를 사용하는 것을 원하지 않으면 동의하지 않음을 선택합니다.

주:
이전에 개인정보 동의에 동의했다면 동의 철회 옵션을 사용할 수 있습니다. 동의 철회를 선택한 다음 제출을 클릭하면 동의를 철회하도록 응답을 변경할 수 있습니다.

결과
현재 개인정보 동의 결정이 업데이트됩니다.
알림 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다.

개인정보 동의에 대한 안전보건 요구사항이 활성화되어 있는 경우, 다음과 같은 요구사항 상태로 기록이 생성됩니다.

- 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의한 경우 요구사항 상태가 통과됨으로 업데이트됩니다.
- 동의를 거부했거나 철회한 경우 요구사항 상태가 통과되지 않음으로 업데이트됩니다.

휴대폰에서 개인정보 동의 제출

데이터 개인정보 동의에 대한 모바일 푸시 알림 요청을 받은 경우, 개인정보 보호 정책 선언문을 읽고 정책에 따라 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하는지의 여부를 표시합니다.

시작하기 전에

모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱.

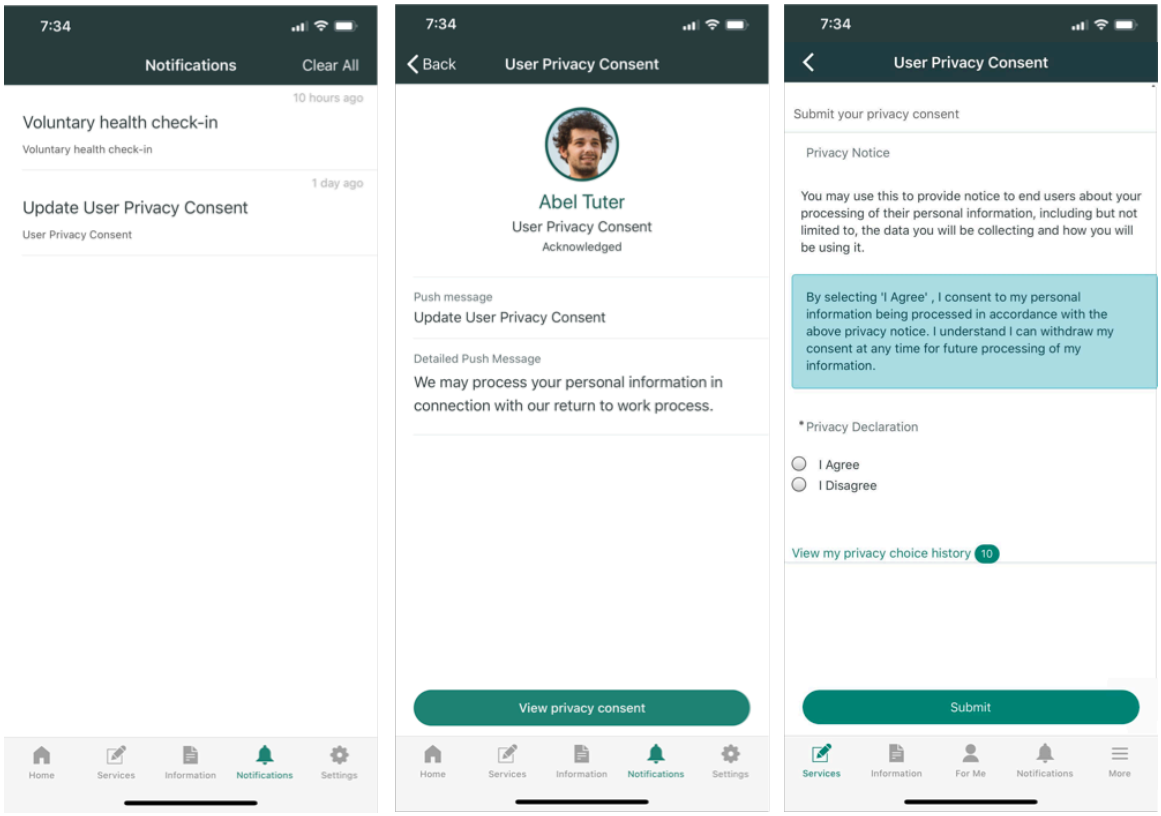
필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

프로시저

1. 알림을 눌러 메시지를 엽니다.
2. 메시지에서 개인정보 동의 보기를 탭합니다.
3. 개인정보 고지 필드에서 개인정보 보호 정책 선언문을 읽습니다.
4. 응답을 선택하고 제출을 클릭합니다.
   - 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의하면 동의함을 선택합니다.
   - 조직이 자신의 데이터를 사용하는 것을 원하지 않으면 동의하지 않음을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이전에 개인정보 동의에 동의했다면 동의 철회 옵션을 사용할 수 있습니다. 동의 철회를 선택한 다음 제출을 클릭하면 동의를 철회하도록 응답을 변경할 수 있습니다.



결과
현재 개인정보 동의 결정이 업데이트됩니다.
알림 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다.

개인정보 동의에 대한 안전보건 요구사항이 활성화되어 있는 경우, 다음과 같은 요구사항 상태로 기록이 생성됩니다.

- 개인정보 보호 정책과 데이터 사용에 동의한 경우 요구사항 상태가 통과됨으로 업데이트됩니다.
- 동의를 거부했거나 철회한 경우 요구사항 상태가 통과되지 않음으로 업데이트됩니다.

사용자 개인정보 동의 검토

개인정보 보호 정책에 따라 데이터 사용 동의 요청에 대한 응답을 표시하여 직원이 제출한 사용자 개인정보 동의 응답을 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 개인정보 〉 사용자 개인정보 보호 동의.
2. 동의 상태 열에서 상태를 클릭하여 직원의 동의 기록을 엽니다.
3. 동의 이력 관련 목록에서 직원의 응답을 검토합니다.
   - 동의함: 직원이 자신의 데이터를 사용하는 데 동의한다고 응답했습니다.
   - 동의하지 않음: 직원이 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하지 않는다고 응답했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 동의 철회: 직원이 이전에 자신의 데이터 사용에 동의했지만 이후에 동의를 철회한 경우입니다.
- 응답 대기 중: 직원이 아직 응답하지 않은 상태입니다.

주:
최근 기본 설정으로 제출된 날짜가 포함된 동의 이력 기록이 직원의 마지막 응답입니다.

아직 응답하지 않은 직원에게는 다시 알림을 전송할 수 있습니다.

Employee Readiness Core 승인 포털

Employee Readiness Core 승인 포털을 사용하면 제출된 COVID-19 백신 접종, 백신 면제 및 건강 테스트를 승인하거나 거부할 수 있습니다.

설치 및 설정 요구사항

승인 포털에 Employee Readiness Core이 포함됩니다. 승인 포털을 사용하려면 건강 및 안전 테스팅과 Vaccination Status를 설치해야 합니다.

주:
두 애플리케이션을 모두 설치해야 하지만 두 애플리케이션을 모두 사용할 필요는 없습니다.

- 건강 및 안전 테스팅 설치에 관한 자세한 내용은 건강 및 안전 테스팅 설치 문서를 참조하십시오.
- Vaccination Status 설치에 관한 자세한 내용은 Vaccination Status 설치 문서를 참조하십시오.

승인 포털 사용

승인 포털을 사용하려면 Vaccination Status 관리자 [sn_imt_vaccine.admin], 안전보건 승인자 [sn_imt_core.health_and_safety_approver] 또는 승인 포털 관리자 [sn_imt_core.approval_portal_manager] 역할이 있어야 합니다.

승인 포털 관리자 역할을 가진 관리자는 부하 직원에 대한 승인만 볼 수 있습니다. 다음 속성 중 하나가 활성화된 경우 이 역할은 모든 관리자에게 자동으로 할당됩니다.

- 관리자가 건강 테스트 결과를 업데이트할 수 있도록 허용 [sn_imt_health_test.allow_manager_ability_to_update_test_result_records]
- 관리자가 백신 응답 기록을 업데이트할 수 있도록 허용 [sn_imt_vaccine.allow_manager_ability_to_update_vaccine_response_records]
- 관리자가 백신 면제 요청을 업데이트할 수 있도록 허용 [sn_imt_vaccine.allow_manager_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

각 속성은 관리자에게 승인 포털에 대한 액세스 권한을 제공하지만 관리자는 활성화된 속성과 연결된 기록만 보고 상호작용할 수 있습니다. 여러 속성을 활성화하면 검토 관리자에게 추가 기능이 부여됩니다.

승인 포털에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- COVID-19 건강 테스트 결과를 확인 및 , 승인 또는 거부 합니다. 자세한 내용은 사용자의 COVID-19 테스트 결과 확인을 참조하세요.
- 직원의 백신 접종 상태 및 접종 상세 정보를 확인하고 승인 또는 거부합니다. 자세한 내용은 사용자에 대해 보고된 백신 접종 상태 확인 문서를 참조하십시오.
- 직원 백신 접종 예외 요청을 확인하고 승인 또는 거부합니다. 자세한 내용은 사용자에 대한 백신 면제 요청 확인 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자의 응답 및 요청과 함께 제출된 첨부 파일 및 문서를 검토합니다. 지원되는 문서가 문서 뷰어에서 열립니다. 지원되는 형식에 대한 자세한 내용은 문서 뷰어 를 참조하십시오.
- 기록을 검토하고 작업 메모를 추가합니다.

직원 준비 승인 페이지는 다음 표에 나열된 탭의 직원 백신 및 건강 기록을 제공합니다. 기록 기록 유형 필드 목록에서 유형을 선택하거나, 검색 창을 사용하거나, 필드 정렬 목록을 변경하여 표시되는 기록을 필터링할 수 있습니다.

주:
승인 포털에 대한 검색 동작은 `#### ##` 검색입니다.

직원 준비 승인 페이지 탭

탭	설명
검토할 승인	승인 또는 거부되지 않은 기록을 나열합니다.
승인됨	승인된 모든 백신 응답, 예외 요청 및 건강 검사를 나열합니다.
거부됨	거부된 모든 백신 응답, 예외 요청 및 건강 검사를 나열합니다.

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack은 여러 부서에서 전사적인 사용 사례를 빠르게 구현할 수 있도록 지원하는 미리 구성된 프로세스 플로우와 샘플 컨텐츠를 제공하는 새로운 스토어 애플리케이션입니다.

직장 복귀 위치 준비 상태 및 직원 직장 복귀 수명주기 이벤트

직장 복귀 위치 준비 상태 및 직원 직장 복귀 수명주기 이벤트는 Enterprise Employee Experience Pack 애플리케이션의 일부입니다. 이러한 수명주기 이벤트는 다른 애플리케이션과 연동하여 회사의 안전 요구사항을 독려하는 방식으로 직원의 직장 복귀를 관리 및 조율하도록 도와줍니다.

폐쇄 후 재개장한 사무실로 직원을 복귀시키려면 다음과 같은 조치를 취해야 합니다.

- 직원에게 직장 복귀를 준비시킵니다.
- 직원의 복귀를 위해 사무실을 안전하게 준비합니다.

Enterprise Employee Experience Pack은 다음과 함께 작동하는 애플리케이션입니다.

- HR Service Delivery: HR Service Delivery 사용에 대한 자세한 내용은 HR Service Delivery 문서를 참조하십시오.
- 수명주기 이벤트: 수명주기 이벤트 사용에 관한 자세한 정보는 Enterprise Onboarding and Transitions 이해 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 자동화: 컨텐츠 자동화 사용에 관한 자세한 정보는 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 제공: 컨텐츠 제공 사용에 관한 자세한 정보는 배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.
- HR 지식 관리: HR 지식 관리 사용에 관한 자세한 정보는 HR 지식 관리 문서를 참조하십시오.
- 직원 서비스 센터 또는 서비스 포털

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 서비스 센터(ESC) 사용에 관한 자세한 정보는 직원 센터 문서를 참조하십시오.
- 서비스 포털 사용에 관한 자세한 정보는 HR Service Portal 문서를 참조하십시오.

주:
일부 구성은 특정 플러그인 활성화에 따라 조건부로 설치됩니다.

스토어 애플리케이션

Enterprise Employee Experience Pack의 모든 기능을 활용하려면 다음 애플리케이션과 함께 사용해야 합니다.

- Emergency Exposure Management
- Contact Tracing
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리
- Employee Health Screening
- 작업 공간 코어

Enterprise Employee Experience Pack 설치

Enterprise Employee Experience Pack 애플리케이션을 설치하려면 관리자 역할이 있어야 합니다.

시작하기 전에
Enterprise Employee Experience Pack에 액세스하고 이를 사용하려면 다음과 같은 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise(com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management 고급 설치 관리자(com.snc.knowledge_advanced.installer)

다음 플러그인은 자동으로 활성화됩니다.

- Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core)
- Human Resources Scoped App: 통합(com.sn_hr_integrations)
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events(com.sn_hr_lifecycle_events)
- Human Resources Scoped App: Mobile(com.sn_hr_mobile)
- Human Resources Scoped App: Mobile Onboarding(com.sn_hr_onboarding)
- Human Resources Scoped App: Security(com.snc.hr.scoped_security)
- 컨텐츠 자동화(com.sn_content_automation)
- 컨텐츠 제공(com.sn_content_delivery)
- Employee Service Center(com.sn_hr_service_portal)

주:
제한된 호출자 접근(RCA) 오류가 나타나는 경우 추가 RCA 권한을 허용해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 제한된 호출자 액세스 권한 설정을 참조하세요.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Enterprise Employee Experience Pack을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.

4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

   (Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.

5. 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

직장 복귀 캠페인

캠페인을 사용하여 직장 복귀 프로세스를 진행하는 직원에게 중요한 메시지와 정보를 제공합니다.

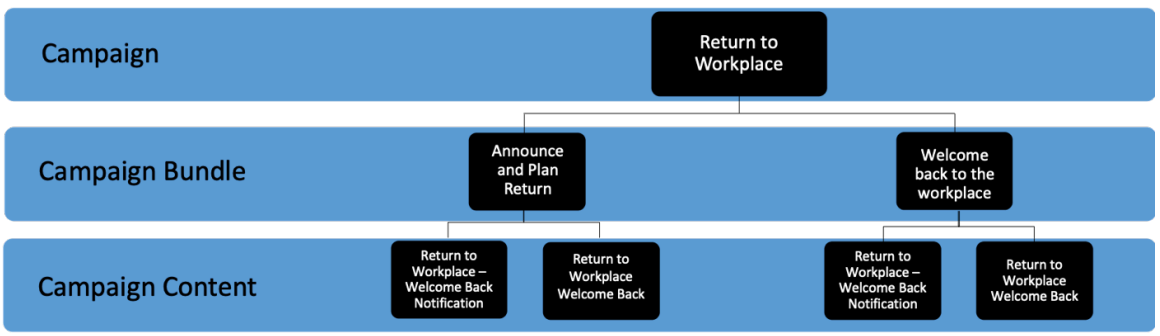
직장 복귀 준비가 되었다고 알린 직원을 서비스 포털 또는 직원 서비스 센터에서 특정 이메일 또는 컨텐츠의 수신 대상자로 지정할 수 있습니다.

캠페인은 컨텐츠 자동화에서 생성되며, 컨텐츠 제공을 사용하여 서비스 포털 또는 직원 서비스 센터에서 정보를 제공합니다. 이메일이 생성되며 컨텐츠 자동화를 통해 전송됩니다.

> **주:**
> 컨텐츠 자동화에 대한 자세한 정보는 컨텐츠 경험용 캠페인, 컨텐츠 제공에 대한 자세한 정보는 배너 또는 스타일 컨텐츠에 표시되는 할 일 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

캠페인 구조

캠페인 구조는 피라미드와 유사하며, 피라미드의 꼭대기에는 캠페인이 위치합니다. 캠페인에는 캠페인 번들이 포함됩니다. 각 캠페인 번들에는 직원에게 제공하려는 컨텐츠가 포함됩니다.



다음 캠페인은 이 애플리케이션의 일부입니다.

직장 복귀

직장 복귀 캠페인을 통해 직장 복귀 계획 수립 프로세스 중에 직원에게 정보를 계속 제공할 수 있습니다.

이 캠페인의 대상은 직장에 복귀할 준비가 되었음을 알리고 구체적인 복귀 날짜를 명시한 정보가 HR 프로파일에 존재하는 직원입니다. 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

직장 복귀 캠페인에는 다음과 같은 번들 및 컨텐츠가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 복귀 안내 및 계획 수립
  - 직장 복귀 - 복귀 준비 배너: 서비스 포털 또는 직원 서비스 센터에 직장 복귀 관련 회사 업데이트(KB0088880) 지식베이스(KB) 문서에 대한 링크가 포함된 배너를 제공합니다. 다음으로 이동하여 이 지식베이스 문서를 찾을 수 있습니다. 지식 〉 문서 〉 모두 그리고 KB0088880 검색합니다. KB 문서에 대한 링크는 컨텐츠 제공 아래의 컨텐츠 링크에서 구성됩니다. 자세한 내용은 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
  - 직장 복귀 샘플 알림: 직장 복귀에 대한 샘플 메시지가 포함된 이메일을 전송합니다. 이 이메일은 컨텐츠 제공에서 생성된 알림 컨텐츠를 사용합니다. 자세한 내용은 알림 컨텐츠 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

    복귀 안내 및 계획 수립 캠페인 번들은 트리거 테이블 및 필드에 따라 동적으로 트리거됩니다. 자세한 내용은 캠페인 번들/스테이지 생성 문서를 참조하십시오.

- 직장 복귀 환영
  - 직장 복귀 - 복귀 환영 알림: 사무실 재개장 계획에 관한 정보를 전달하는 샘플 이메일을 제공합니다. 이메일에 포함된 링크를 클릭하면 직장 건강 및 안전 정책 FAQ 지식 문서(KB0088882)로 연결됩니다. 다음으로 이동하여 KB 문서를 찾을 수 있습니다. 지식 〉 문서 〉 모두 그리고 KB0088882 검색합니다. KB 문서에 대한 링크는 컨텐츠 제공 아래의 컨텐츠 링크에서 구성됩니다. 자세한 내용은 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.
  - 직장 복귀 환영: 공용 업무 공간 FAQ(KB0088883) 문서에 대한 사회적 거리두기 및 안전 관련 유용한 정보에 대한 링크가 포함된 배너를 ESC에 제공합니다. 다음으로 이동하여 KB 문서를 찾을 수 있습니다. 지식 〉 문서 〉 모두 그리고 KB0088883 검색합니다. KB 문서에 대한 링크는 컨텐츠 제공 아래의 컨텐츠 링크에서 구성됩니다. 자세한 내용은 다른 컨텐츠 소스에 연결되는 링크 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

    직장 복귀 환경 번들은 트리거 테이블 및 필드에 따라 동적으로 트리거됩니다. 자세한 내용은 캠페인 번들/스테이지 생성 문서를 참조하십시오.

직장 복귀 캠페인에 액세스

직장 복귀 캠페인에 있는 캠페인 컨텐츠와 캠페인 번들을 보고 편집합니다.

시작하기 전에
편집하기 전에 캠페인을 복제할 수 있습니다.

캠페인 복제, 편집 및 게시에 대한 자세한 내용은컨텐츠 경험용 캠페인을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ca.campaign_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 컨텐츠 자동화 〉 캠페인.
2. 직장 복귀를 선택합니다.
   편집하기 전에 캠페인을 복제할 수 있습니다. 아래로 스크롤하여 캠페인 번들과 캠페인 컨텐츠 탭을 봅니다.
3. 편집할 캠페인 번들 또는 캠페인 컨텐츠를 클릭합니다.
4. 편집한 후 업데이트를 클릭합니다.

직장 복귀 위치 준비 상태 및 직원 직장 복귀 수명주기 이벤트

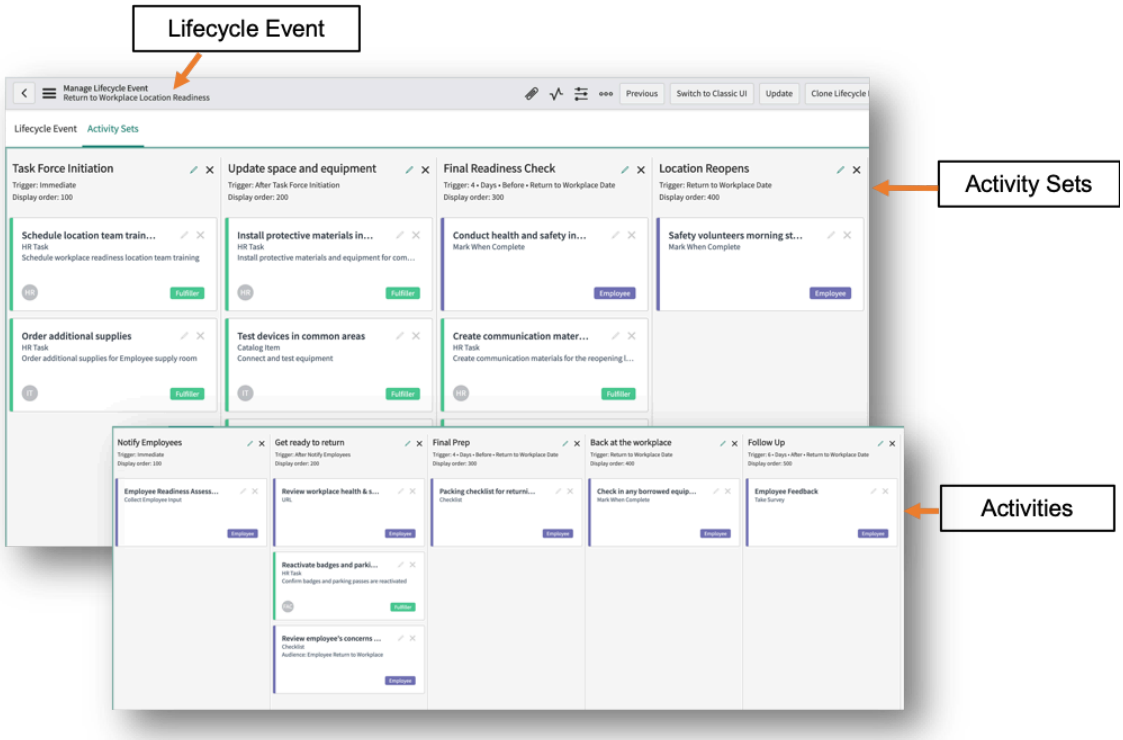
수명주기 이벤트를 사용하면 직원과 직장의 업무 복귀 준비를 지원하는 여러 활동을 자동화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 수명주기 이벤트의 대상은 직장에 복귀할 준비가 되었음을 알리고 구체적인 복귀 날짜를 명시한 정보가 HR 프로파일에 존재하는 직원입니다. 자세한 내용은 HR 프로파일 추가 또는 수정 문서를 참조하십시오.

Enterprise Employee Experience Pack 구조

Enterprise Employee Experience Pack의 직원 경험 팩은 수명주기 이벤트에서 설정됩니다. 각 직원 경험 팩은 여러 활동 세트로 구성되어 있습니다. 각 활동 세트에는 한 가지 이상의 활동이 포함되어 있습니다.



수명주기 이벤트에 관한 자세한 정보는 Enterprise Onboarding and Transitions 이해 문서를 참조하십시오.

수명주기 이벤트에 액세스

직원 직장 복귀 및 직장 복귀 위치 준비 상태 직원 경험은 수명주기 이벤트에서 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_hr_le.activity_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 수명주기 이벤트 〉 관리자 〉 수명주기 이벤트 관리.
2. 수명주기 이벤트 관리 목록에서 직원 직장 복귀 또는 직장 복귀 위치 준비 상태를 선택합니다.

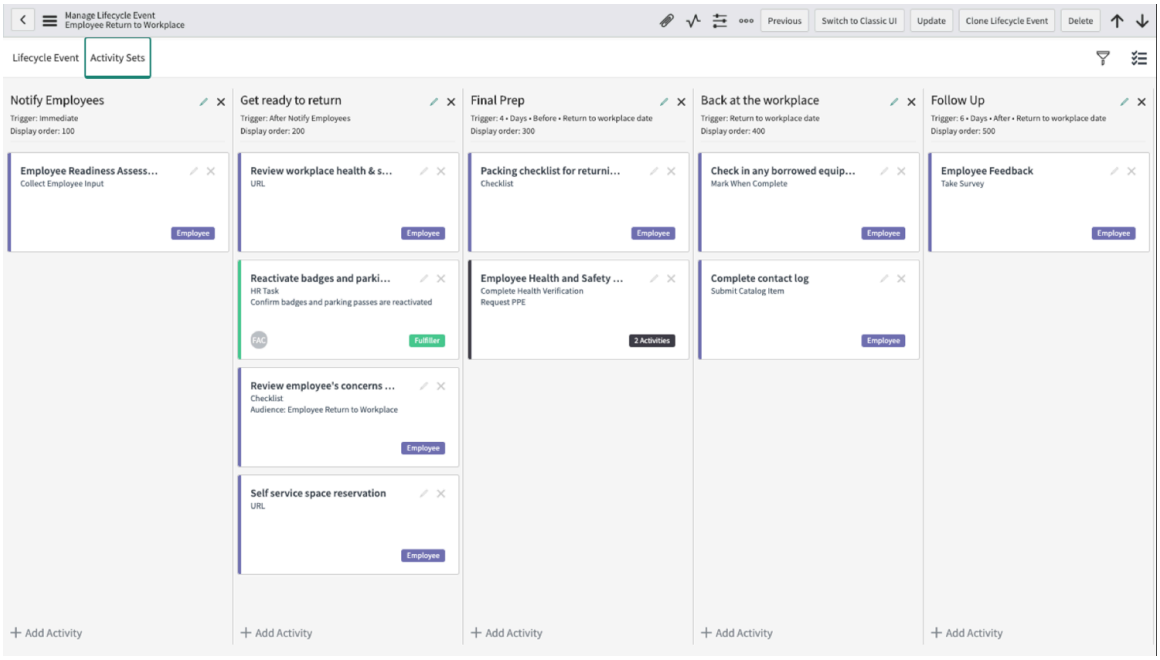
직원 직장 복귀 수명주기 이벤트

직원 직장 복귀 수명주기 이벤트를 통해 재택근무 중인 직원의 직장 복귀 준비 상태를 확인할 수 있습니다.

직원 직장 복귀 수명주기 이벤트는 미리 구성된 프로세스 플로우, 활동 세트, 활동, 템플릿, 샘플 컨텐츠 항목을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
회사의 특정 정보로 업데이트하기 전에 이 수명주기 이벤트를 복제하십시오. 복제에 관한 자세한 내용은 수명주기 이벤트 복제 문서를 참조하십시오.



HR 케이스

다음과 같은 HR 케이스는 직장 복귀 프로세스를 시작합니다.

- 직원의 직장 복귀 요청
- 직장 재개 준비 요청

직원, 관리자 또는 HR 에이전트는 직원 서비스 센터 또는 서비스 포털을 사용하여 HR 케이스를 생성할 수 있습니다.

또한 HR 에이전트는 HR 케이스 양식도 사용할 수 있습니다.

HR 케이스가 생성되고 준비 상태가 되면 설문 조사가 직원에게 전송됩니다. 직원 직장 복귀 수명주기 이벤트의 첫 번째 활동은 직원 준비 상태 평가입니다.

직원 직장 복귀 - 수명주기 이벤트

다음과 같은 활동 세트가 포함됩니다.

직원 알림 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

직원 준비 상태 평가: 직원 준비 상태 평가 HR 설문 조사를 사용하여 피드백을 수집하는 직원 대상 HR 작업입니다.

- 설문 조사의 첫 번째 질문은 "직장으로 복귀할 가능성에 대해 어떻게 생각하십니까?"입니다.
- 직원이 제공하는 답변은 직원의 HR 케이스 양식과 HR 프로파일에 직접 매핑됩니다.
- 직원이 예라고 답변하고 복귀 날짜를 제시하면 복귀 준비 활동 세트가 트리거됩니다. 해당 직원은 사용자에게 직장 복귀 날짜가 있음 대상에 속하게 됩니다.
- 직원이 아직 복귀 준비가 되지 않음 또는 잘 모르겠음이라고 답하면 HR 작업이 HR 에이전트에게 할당됩니다. 해당 직원은 직원 직장 복귀 대상에 속하게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복귀 준비 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- 직장 안전보건 가이드라인 검토: 지식베이스(KB) 문서로 연결되는 URL 링크를 제공하는 직원 대상 HR 작업입니다. KB 문서는 직장 안전보건 가이드라인을 제공합니다.
- 배지 및 주차권 재활성화: 직원을 위한 사원증 및 주차권이 활성화되었는지 검증하는 에이전트 대상 HR 작업입니다.
- 직장 복귀에 대한 직원 우려 사항 검토: 직원 준비 상태 평가를 검토하는 에이전트 대상 HR 작업입니다.
- 셀프 서비스 공간 예약: 교대조 선택 또는 업무 공간 예약을 위한 URL을 제공하는 직원 대상 HR 작업입니다.

마지막 준비 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- 직장 복귀에 필요한 검사 목록 챙기기: 업무 복귀 전에 체크리스트 항목을 완료했는지 확인하기 위한 직원 대상 HR 작업입니다.
- 직원 건강 및 안전 준비 활동:
  - PPE 요청: 개인 보호 장비(PPE)를 요청하는 직원을 대상으로 한 선택적인 HR 작업입니다.
  - 건강 검증 완료: 현장 근무 전에 건강 검증 양식을 작성하는 직원 대상 HR 작업입니다.

직장 복귀 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- IT 부서에 대여 장비 체크인: 재택근무 중에 대여한 IT 장비를 반납하기 위한 직원 대상 HR 작업입니다.
- 접촉자 로그 완료: 사무실에 복귀한 첫날 이후 일일 접촉자 로그를 작성하는 직원 대상 HR 작업입니다.

후속 작업 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

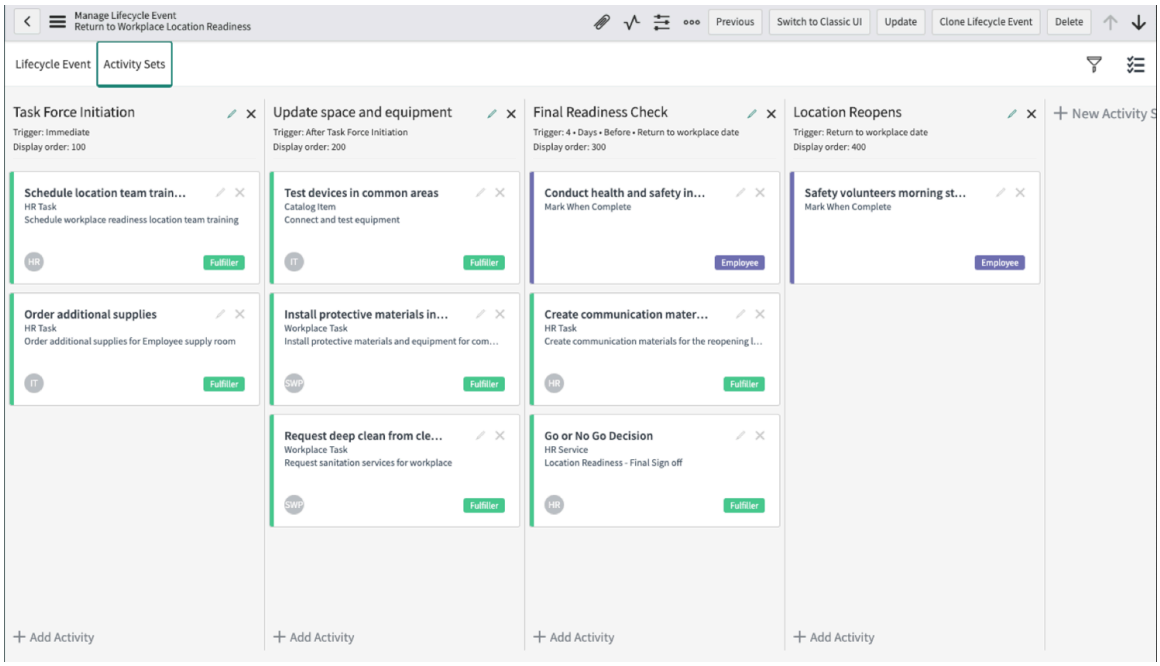
직원 피드백: 직원에게 할당되는 HR 작업이며, 직장 복귀 경험 설문 조사에 대한 피드백을 사용하여 피드백을 수집합니다.

직장 복귀 위치 준비 상태 수명주기 이벤트

직장 복귀 위치 준비 상태 수명주기 이벤트를 통해 직원이 안전하게 복귀할 수 있을 정도로 직장이 준비가 되어있는지 확인할 수 있습니다.

직장 복귀 위치 준비 상태 수명주기 이벤트는 미리 구성된 프로세스 플로우, 활동 세트, 활동, 템플릿, 샘플 컨텐츠 항목을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



직장 복귀 위치 준비 상태는 계층 구조로 되어있으며, 계층의 최상위에는 수명주기 이벤트가 위치합니다.

직장 복귀 위치 준비 상태 - 수명주기 이벤트

수명주기 이벤트 관련 기본 정보를 제공합니다. 이러한 정보로는 제목, 설명, 활성 상태(케이스의 대상자가 볼 수 있는 경우), 유형 등이 있습니다.

이러한 활동 세트는 수명주기 이벤트 아래에 표시됩니다.

태스크 포스 가동 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- 위치 팀 교육 회의 예약: 직장 준비 상태 교육 일정을 확인하기 위한 에이전트 대상 HR 작업입니다.
- 추가 소모품 주문: 업무 복귀를 위한 소모품이 주문되었는지 확인하기 위한 체크리스트를 에이전트에게 제공하는 HR 작업입니다.

공간 및 장비 업데이트 - 활동 세트

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

- 공용 공간의 장치 테스트: 프린터나 팩스 등 공용 공간에서 사용하는 장비가 연결되어 있고 제대로 작동하는지 확인하기 위해 에이전트에게 할당되는 카탈로그 항목입니다.
- 공용 공간에 보호용 자재 설치: 공용 공간에 보호용 자재와 장비가 설치되었는지 확인하기 위한 에이전트 대상 HR 작업입니다.
- 청소 서비스에 대청소 요청: 직장 재개장을 위한 위생 서비스를 요청할 때 따라야 하는 체크리스트를 제공하는 에이전트 대상 HR 작업입니다.

최종 준비 상태 점검

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 안전보건 검사 수행: 안전보건 검사 완료를 검증하기 위한 에이전트 대상 HR 작업입니다.
- 위치 재개장을 위한 커뮤니케이션 자료 생성: 직장 재개장에 대한 정보를 제공하는 커뮤니케이션 자료 생성을 위한 에이전트 대상 HR 작업입니다.
- 재개장 여부 결정: 직장을 재개장해야 하는지를 결정하는 데 활용할 수 있으며 준수해야 하는 체크리스트를 에이전트에게 제공하는 HR 작업이 포함된 HR 서비스입니다. 또한 다음 활동 세트로의 이동을 결정하는 승인 활동 유형이 있습니다.

위치 재개장

다음과 같은 활동이 포함됩니다.

안전 자원봉사자 아침 스탠드업: 직장 위치 재개장 전에 안전 자원봉사자를 만나게 하기 위한 HR 작업입니다.

직장 복귀 지식 관리

지식 관리는 직장 복귀 프로세스 중에 직원에게 정보를 제공합니다.

지식베이스(KB) 문서에 대한 링크를 제공하면 직원이 셀프 서비스를 이용하도록 지원하고, 일반적인 질문에 대한 답을 제시하고, 프로세스 효율성 향상에 도움을 줄 수 있습니다.

다음 지식 문서가 Enterprise Employee Experience Pack과 함께 제공됩니다. 이러한 문서를 편집하거나 자체 문서를 대체할 수 있습니다.

- 직장 복귀 회사 업데이트(KB0088880): 복귀 안내 및 계획 수립 캠페인 번들의 직장 복귀 - 복귀 준비 배너 컨텐츠에서 찾을 수 있습니다.
- 업무 복귀 관리자 가이드(KB0088881): 캠페인 또는 수명주기 이벤트에서 사용하지 않는 샘플 KB 문서입니다.
- 공용 업무 공간에 대한 사회적 거리두기 및 안전 팁 FAQ(KB0088883): 직장 복귀 환영 캠페인 번들의 직장 복귀 - 복귀 환영 알림 캠페인 컨텐츠에서 찾을 수 있습니다.
- 직장 건강 및 안전 정책 FAQ(KB0088882)
  - 직원 직장 복귀 수명주기 이벤트의 복귀 준비 활동 세트 아래 직장 안전보건 가이드라인 검토 활동에서 찾을 수 있습니다.
  - 또한 직장 복귀 환영 캠페인 번들의 직장 복귀 환영 캠페인 컨텐츠에서도 찾을 수 있습니다.

HR 지식 관리 사용에 관한 자세한 정보는 HR 지식 관리 문서를 참조하십시오.

직장 복귀 지식 문서에 액세스

지식 문서를 만들거나 수정하여 조직 전체에 정보를 공유합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: knowledge_admin

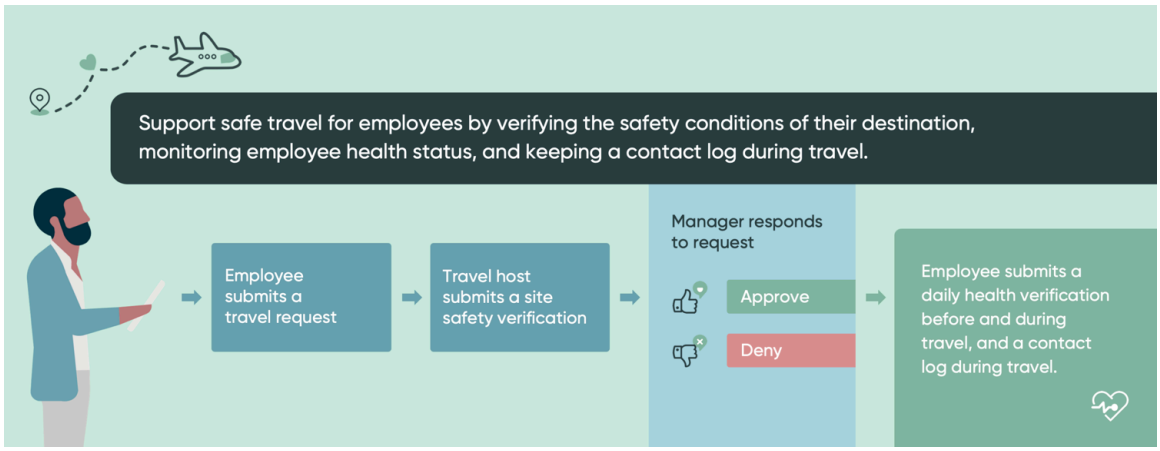
프로시저

1. 다음으로 이동 지식 〉 문서 〉 모두.
2. 편집할 지식 문서를 선택합니다.
3. 체크아웃을 클릭합니다.
4. 편집합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Travel Safety

ServiceNow# Employee Travel Safety 애플리케이션을 사용하여 현장 안전과 대상의 정책 준수를 검증하고, 직원 건강 상태를 모니터링하고, 출장 중에 접촉자 로그를 기록하여 직원의 안전한 출장을 지원하십시오.



출장 관리 시스템에서 출장을 예약하기 전에 직원은 자신의 출장에 대한 허가를 요청합니다. 직원의 관리자나 지정된 출장 승인자는 COVID-19 케이스 데이터 및 대상에 대한 현장 안전성 평가를 기반으로 출장 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

직원의 출장 요청이 승인되면 직원이 출장 전과 출장 중에 제출하는 일일 건강 검증을 사용하여 건강 상태를 모니터링합니다. 또한 직원은 출장 기간 동안 일일 접촉자 로그를 기록하여 잠재적인 노출을 추적할 수 있습니다.

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

Employee Travel Safety

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
	HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Employee Travel Safety 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Employee Travel Safety 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
Employee Travel Safety에는 다음 애플리케이션이 필요합니다.

- ServiceNow# Employee Readiness Core
- ServiceNow# COVID-19 전역 건강 데이터 세트

원하는 경우 직원이 출장 전 및 출장 중에 일일 건강 검증을 완료하도록 ServiceNow# Employee Health Screening 및 ServiceNow# Emergency Outreach 애플리케이션 앱을 설치할 수 있습니다.

원하는 경우 직원이 출장 중에 일일 접촉자 로그를 작성하도록 ServiceNow# Contact Tracing 및 Emergency Outreach 애플리케이션 앱을 설치할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Employee Travel Safety를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 활성화를 클릭합니다.

Employee Travel Safety 앱과 함께 설치되는 구성요소

사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Employee Travel Safety 앱과 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Employee Travel Safety 관리자 [sn_imt_travel.admin]	Employee Travel Safety 속성을 설정하는 데 필요한 역할입니다.	sn_imt_travel.approver
출장 승인자 [sn_imt_travel.approver]	모든 직원의 출장 요청을 보고 승인하기 위해 필요한 역할입니다. 이 역할은 출장 승인자 그룹에 할당됩니다. 주: 관리자가 감독하는 직원의 출장을 승인하려면 위해 관리자에게 approver_user 역할이 할당되어야 합니다. 관리자가 모든 직원에 대한 출장 요청을 보고 승인할 수 있는 경우가 아니라면 sn_imt_travel.approver 역할을 할당하지 마십시오.	approver_user

설치되는 테이블

테이블	설명
Employee Travel Safety 요청 [sn_imt_travel_request]	모든 직원 출장 요청의 목록입니다.

Employee Travel Safety 구성

회사에서 사용할 출장 알림과 승인을 올바르게 설정하기 위해 모든 구성 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출장 승인자 설정

관리자 또는 지정된 출장 승인자가 직원의 출장을 승인할 수 있도록 사용자 그룹 및 역할을 설정합니다.

관리자 승인 또는 지정된 승인자 설정은 Employee Travel Safety 애플리케이션에 필요한 구성 단계입니다.

관리자 승인

관리자에 의한 출장 승인을 설정하려면 모든 관리자에게 approver_user 역할을 할당하십시오. 이 역할을 사용하면 관리자가 직접 감독하는 직원의 출장 요청만 보고 승인할 수 있습니다.

지정된 승인자

지정된 출장 승인자를 설정하려면 출장 승인자 그룹에 사용자를 추가하십시오. 이 그룹의 구성원은 모든 직원의 출장 요청을 보고 승인할 수 있습니다. 관리자가 모든 직원에 대한 출장 요청을 보고 승인할 수 있는 경우가 아니라면 관리자를 출장 승인자 그룹에 추가하지 마십시오.

기본적으로 출장 요청은 직원의 관리자와 출장 승인자 그룹의 구성원 모두가 승인해야 합니다. 직원에게 ServiceNow 인스턴스 목록에 있는 관리자가 없거나 출장 승인자 그룹에 사용자가 없는 경우에는 한 번의 승인만으로 출장 요청을 승인할 수 있습니다. 직원에게 ServiceNow 인스턴스 목록에 있는 관리자가 없고 출장 승인자 그룹에도 사용자가 없는 경우에는 직원의 출장 요청이 자동으로 거부됩니다. 기본 승인 설정 변경에 대한 자세한 내용은 출장 승인 플로우 수정 문서를 참조하십시오.

Employee Travel Safety 속성 설정

현장 안전성 검증 이메일, 직원 접촉자 로그, 직원 건강 검증이 회사의 요구사항에 따라 관리되도록 Employee Travel Safety 속성을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_travel.admin

이 태스크 정보

Employee Travel Safety 속성 설정은 Employee Travel Safety 애플리케이션에 필요한 구성 단계입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Travel Safety** 〉 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

Employee Travel Safety 속성

속성	설명
회사의 출장 관리 시스템 이름 [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	회사의 출장 관리 시스템 이름입니다. 이 속성은 출장 승 직원에게 출장 관리 시스템에 대한 링크를 제공하는 데
회사의 출장 관리 시스템 URL [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	회사 출장 관리 시스템의 URL입니다. 이 속성은 출장 승 직원에게 출장 관리 시스템에 대한 링크를 제공하는 데
출장지 접촉 창구에 현장 안전과 정책 준수 검증을 요청하기 위해 이메일 전송 [sn_imt_travel.email_site_verification]	이를 사용하면 직원이 출장 요청에 기재한 기본 접촉 창 안전과 정책 준수를 확인하기 위한 이메일이 전송됩니다 창구가 이메일에 응답해야 관리자 또는 출장 승인자가 출 승인할 수 있습니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
쉼표로 구분된 긍정적인 응답 목록 [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	현장 검증 이메일에 대해 # 응답으로 수락되는 응답을 정
출장 요청 승인자에게 승인 보류 중인 요청에 대해 이메일 미리 알림을 보낼 수 있습니다. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	이를 사용하면, 승인 혹은 거부되지 않은 출장 요청에 대 알림이 출장 승인자와 관리자에게 전송됩니다.
출장 요청 승인자에게 미리 알림을 전송하기 전 대기할 시간(단위: 시간)입니다. 기본값은 48입니다. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	출장 승인자와 관리자에게 전송되는 이메일 미리 알림의 설정합니다. 예를 들어, 이 속성을 48로 설정하면 출장 요 제출된 후 승인 또는 거부될 때까지 출장 승인자와 관리자 48시간마다 미리 알림을 받습니다. 이 속성을 사용하려 *sn_imt_travel.enable_approval_email_remind* 사용하도록 설정해야 합니다.
관련 직원에게 출장 관련 건강 검증에 관한 지원 활동 사용 [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	이를 사용하면 출장 승인을 받은 직원이 건강 검증을 완료하라는 알림을 받습니다. 알림 빈도를 설정하려면 *sn_imt_travel.health.verification.run.type* 선택하십시오. 직원 건강 검증에 대한 자세한 내용은 Em Screening 문서를 참조하십시오.
요청자에게 건강 검증을 한 번 보낼지 매일 보낼지 여부를 선택합니다. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	출장 승인을 받은 직원에게 전송되는 건강 검증 알림의 설정합니다. 출장 전과 도중에 일일 알림을 보내려면 매 선택하십시오. 출장 요청이 승인된 후 알림을 한 번만 보 보내기를 선택하십시오. *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* 속성을 사용하도록 설정된 경우에만 건강 검증 알림이 전 **주:** 출장 요청 전에 일일 건강 검증에 이미 등록한 직원에 아무것도 변경되지 않습니다. 이들에게는 추가 알림 않으며 출장이 완료되어도 여전히 등록 상태가 유지
몇 시간이 지나도 건강 검증이 완료되지 않은 경우 출장 요청 취소 [sn_imt_travel.allow.cancellation]	이를 사용하면 직원이 기한 내에 건강 검증을 완료하지 않 경우 출장 요청이 취소됩니다. 이 속성을 사용하도록 설 *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* 속성 역시 사용하도록 설정해야 합니다.
자동 요청 취소의 시간 단위 입력 [sn_imt_travel.cancellation_duration]	직원이 건강 검증을 완료해야 하는 기한을 설정합니다. 사용하려면 *sn_imt_travel.allow.cancellation* 사용하도록 설정해야 합니다.
출장 직원에게 일일 출장 접촉자에 관한 지원 활동 사용 [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	이를 사용하면 직원이 내부 출장 중에 일일 접촉자 로그를 완료하라는 알림을 받습니다. 외부 출장에 대한 접촉자 로 알림은 전송되지 않습니다. 접촉자 로그 알림을 받으려면 sn_imt_tracing.dailylog_user 역할이 할당되어야 합니다. Contact Tracing 및 Emergency Outreach 애플리케이션 접촉자 로그에 대한 자세한 내용은 Contact Tracing 문서 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	주: 출장 전에 일일 접촉자 로그에 이미 등록한 직원에 대 아무것도 변경되지 않습니다. 이들에게는 추가 알림 않으며 출장이 완료되어도 여전히 등록 상태가 유지

3. 저장을 클릭합니다.

출장 승인 플로우 수정

출장 승인 플로우를 수정하여 기본 출장 승인 설정을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: flow_designer

이 태스크 정보
출장 승인 플로우 수정은 Employee Travel Safety 애플리케이션에 대한 선택적인 구성 단계입니다. 출장 승인 플로우는 바로 사용할 수 있지만 회사의 요구사항을 충족하도록 수정할 수 있습니다.

플로우를 수정하려는 경우에는 원래 플로우를 비활성화하고 사본을 만드십시오. 원하는 대로 새 플로우를 변경한 다음 활성화하십시오. 사본을 수정하면 ServiceNow 인스턴스를 업그레이드해야 할 때 더욱 용이해집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 플로우 디자이너 〉 디자이너.
2. 플로우 섹션에서 출장 승인 플로우를 클릭합니다.
3. 비활성화를 클릭한 다음 확인을 클릭하여 확인합니다.
4. 오른쪽 위 모서리에서 추가 작업 아이콘(⋯)을 클릭한 다음 플로우 복사를 클릭합니다.
5. 새 플로우의 이름을 입력합니다.
6. 애플리케이션 필드에서 **Employee Travel Safety**를 선택합니다.
7. 복사를 클릭합니다.
8. 원하는 대로 새 플로우를 변경합니다.
   예를 들어, 직원에게 ServiceNow 인스턴스 목록에 있는 관리자가 있고 출장 승인자 그룹에도 사용자가 있는 경우에는 기본적으로 관리자와 출장 승인자 모두가 요청을 승인해야 합니다. 이 설정은 플로우의 작업 8.1에 정의되어 있습니다. 관리자 또는 출장 승인자 중 한 명의 승인만 필요하도록 이 작업을 수정할 수 있습니다. 이렇게 하려면 승인 조건을 AND 조건에서 OR 조건으로 변경해야 합니다.
9. 플로우 수정이 완료되었으면 활성화를 클릭한 다음 확인을 클릭하여 확인합니다.

알림 이메일 사용자 지정

회사에 맞게 알림을 사용자 지정하려면 직원, 관리자, 출장 승인자, 직원 출장 접촉 창구에 전송되는 알림 이메일을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
알림 이메일 수정은 Employee Travel Safety 애플리케이션에 필요한 구성 단계입니다. 기본적으로 알림에서는 ServiceNow# 배너와 자리 표시자 시그니처 Workplace Co.를 사용합니다. 회사 이름과 로고를 사용하도록 알림을 업데이트하십시오.

Employee Travel Safety 애플리케이션은 다음과 같은 알림을 사용합니다.

알림	설명
현장 검증 요청	직원이 출장 요청에 기재한 기본 접촉 창구로 현장 안전과 정책 준수를 확인하기 위한 이메일이 전송됩니다. 기본적으로 이메일에서는 접촉 창구에게 다음과 같은 정책을 확인하도록 요청합니다. • 현장에서는 모든 직원과 방문객의 증상을 검사합니다. • 모든 직원과 방문자는 마스크와 같은 개인 보호 장비를 착용해야 합니다. • 모든 직원과 방문자는 사회적 거리두기 규칙을 따라야 합니다. *sn_imt_travel.email_site_verification* 속성을 사용하는 경우에만 이 이메일이 전송됩니다.
Employee Travel Safety 승인자 요청	출장 요청의 승인 또는 거부를 요청하기 위해 직원의 관리자와 출장 승인자 그룹의 모든 구성원에게 이메일이 전송됩니다.
Employee Travel Safety 요청 미리 알림	이 이메일은 보류 중인 출장 요청을 승인하거나 거부하기 위한 미리 알림으로 관리자 및 출장 승인자에게 전송됩니다. *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* 속성을 사용하는 경우에만 이 이메일이 전송됩니다.
출장 요청 승인	출장 요청이 승인되면 직원에게 이 이메일이 전송됩니다. 이메일에는 회사의 출장 관리 시스템에 대한 링크가 포함되어 있습니다.
출장 요청 거부	출장 요청이 거부되면 직원에게 이 이메일이 전송됩니다.
출장 관련 접촉자	이 이메일은 직원에게 일일 접촉자 로그를 작성하도록 요청합니다. 출장 기간 동안 매일 직원에게 이메일이 전송됩니다. *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* 속성을 사용하는 경우에만 이 이메일이 전송됩니다.
출장 관련 건강 검증	이 이메일은 직원에게 일일 건강 검증을 작성하도록 요청합니다. 직원의 출장 요청이 승인되면 출장 기간 동안 매일 직원에게 이메일이 전송됩니다. *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* 속성을 사용하는 경우에만 이 이메일이 전송됩니다.
출장 요청 취소	기한 내에 건강 검증을 완료하지 않으면 이 이메일이 직원에게 전송됩니다. *sn_imt_travel.allow.cancellation* 속성을 사용하는 경우에만 이 이메일이 전송됩니다.

주:
Employee Travel Safety 승인자 요청을 제외한 모든 알림은 직원의 사용자 프로파일에서 선택한 언어로 번역됩니다. Employee Travel Safety 승인자 요청은 관리자 또는 출장 승인자의 사용자 프로파일에서 선택한 언어로 번역됩니다. 사용자에 대해 언어가 선택되지 않은 경우 알림은 인스턴스에 대한 기본 언어로 번역됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.
2. 업데이트하려는 알림을 클릭합니다.
3. 기본 알림을 보려면 알림 미리 보기를 클릭합니다.
4. 포함할 사항 양식 섹션으로 이동합니다.
5. 메시지 **HTML** 필드에서 이미지 삽입/편집을 클릭하고 배너 이미지를 선택합니다.

   팁:
   이메일의 맨 위에 표시되도록 이미지를 메일 스크립트 앞에 추가해야 합니다.

   ServiceNow 인스턴스에 이메일 배너 이미지가 아직 없는 경우 사용할 이미지를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 하나 이상의 이미지 업로드 를 참조하세요.
6. 알림 스크립트 표시 관련 링크를 클릭합니다.
7. 스크립트 필드에서 template.print(util.getEmailCompanyLogo()); 코드를 통해 기본 ServiceNow# 배너를 이메일에 추가합니다.
   이 코드 라인을 주석 처리하거나 삭제하여 ServiceNow# 배너를 제거합니다.
8. 스크립트 필드에서 Workplace, Co에 대한 모든 참조를 회사 이름으로 변경합니다.
9. 옵션: 이메일 알림에 다른 변경을 적용하려면 필요에 따라 스크립트 필드를 업데이트하십시오.
   호출에서 사용되는 텍스트를 gs.getMessage 또는 gs.getMessageLang에 대해 변경하려는 경우에는 메시지 테이블(sys_ui_message)에 사용자 지정 텍스트의 번역을 제공해야 합니다. 자세한 내용은 메시지 테이블을 참조하세요.
10. 업데이트를 클릭합니다.
11. 알림 기록으로 돌아가서 알림 미리 보기를 클릭하여 변경 내용을 확인합니다.

출장 허가 요청

출장 관리 시스템에서 출장을 예약하기 전에 자신의 출장에 대한 허가를 요청합니다. 직원의 관리자나 출장 승인자는 COVID-19와 같은 감염병의 케이스 데이터 및 목적지에 대한 현장 안전성 평가를 기반으로 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

출장 요청

출장 승인을 요청할 때는 다음 프로세스를 사용하십시오.

1. Service Portal 또는 Employee Service Center(ESC)에서 출장 승인을 요청합니다.
2. 관리자에게 요청을 승인 또는 거부하라는 이메일이 전송됩니다. 이메일에는 출장 요청에 대한 링크가 포함되어 있습니다.
3. 승인 후에는 Employee Travel Safety 요청 양식의 추가 의견 필드에 출장 목적지와 지난 14일 간 해당 목적지의 COVID-19 사례 수에 관한 상세 정보가 업데이트됩니다.
4. 출장 요청자는 카탈로그 또는 Service Portal의 요청하기 탭에서 출장을 요청할 수 있습니다.
5. 출장 요청자는 ESC의 카탈로그에서 출장을 요청할 수 있습니다.
6. 출장 요청자는 Service Portal 또는 ESC의 요청 탭에서 요청 상태를 확인할 수 있습니다.
7. 관리자 또는 승인 팀 구성원은 **Employee Travel Safety** 양식에 있는 직원의 출장 요청을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출장 요청 생성

출장 관리 시스템에서 출장을 예약하기 전에 다음 단계에 따라 자신의 출장에 대한 허가를 요청하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Employee Travel Safety** 〉 출장 요청.

> **주:**
> 앱에서 출장 요청을 Now Mobile 생성하려면 다음으로 이동합니다. 건강 〉 다음 안전 수칙을 따르십시오 〉 출장 권한 요청.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

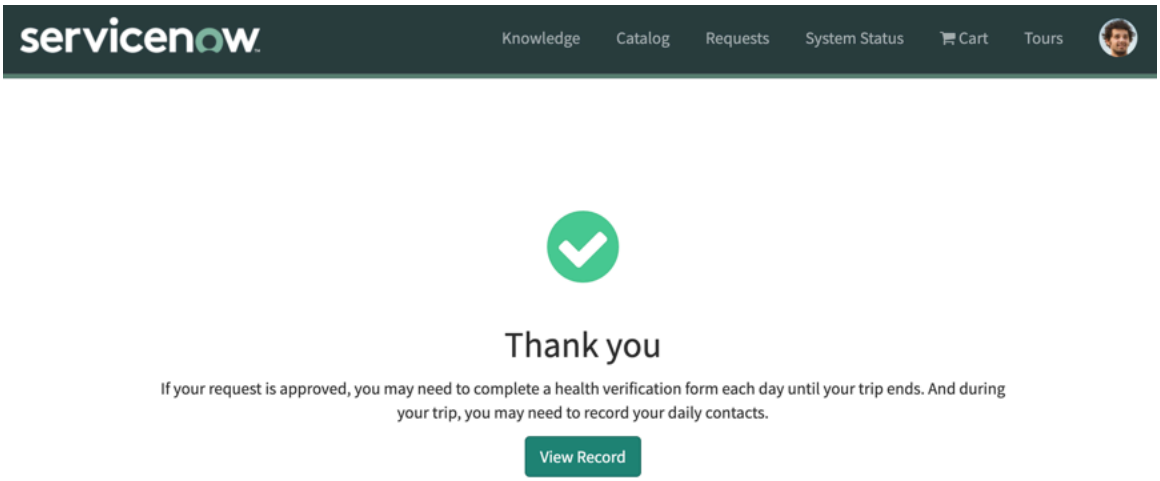
출장 허가 요청

필드	설명
출장 유형	출장 유형입니다. 회사 내의 위치로 출장을 가는 경우에는 내부를 선택합니다. 그 외의 경우에는 외부를 선택합니다.
위치	출장을 가는 회사 위치입니다. 이 필드는 출장 유형 필드에서 내부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
출장 지역	출장을 가는 국가, 주/도 또는 카운티입니다. 이 필드는 목적지에 대한 COVID-19 케이스 데이터와 같은 감염병 관련 정보를 관리자 및 출장 승인자에게 제공하는 데 사용됩니다.
기본 연락처 이름	목적지의 호스트 또는 기타 접촉 창구의 이름입니다. 이 필드는 출장 유형 필드에서 외부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
기본 연락처 이메일	목적지의 호스트 또는 기타 접촉 창구의 이메일 주소입니다. 이 필드는 출장 유형 필드에서 외부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
기본 연락처 회사	목적지의 호스트 또는 기타 접촉 창구의 회사입니다. 이 필드는 출장 유형 필드에서 외부를 선택한 경우에만 표시됩니다.
출장 시작 날짜	출장 시작 날짜입니다.
출장 종료 날짜	출장 종료 날짜입니다.
방문 이유	방문 이유입니다.
메모	관리자 또는 출장 승인자에게 제공하려는 추가 의견입니다.

3. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

회사가 이 기능을 사용하도록 설정한 경우에는 출장 요청을 제출할 때 방문지의 기본 접촉 창구로 이메일이 전송될 수 있습니다. 이메일은 접촉 창구에게 직원의 출장 의도를 알리고 현장 안전 및 정책 준수를 확인할 것을 요청합니다.



다음에 수행할 작업
출장 요청이 수락되거나 거부되면 이메일 알림을 받게 됩니다.

조직의 정책에 따라 출장 전과 출장 중에 일일 건강 검증을 제출해야 할 수 있습니다. 출장 중에는 일일 접촉자 로그를 작성해야 할 수도 있습니다. 이러한 작업을 완료해야 하는 경우 지침이 담긴 이메일이 전송됩니다. 일일 건강 검증 이메일을 수신하면 증상이 없는 경우 매일 건강 검증을 제출하십시오. 건강 검증을 제출하지 않으면 출장이 취소될 수 있습니다.

모든 출장 요청을 보려면 다음으로 이동하십시오. **Employee Travel Safety** 〉 내 요청.

출장 요청 관리

관리자나 출장 승인자는 출장 요청을 승인 또는 거부할 수 있습니다.

관리자 또는 출장 승인자에 대해 사용자 그룹 및 역할이 설정되어 있어야 출장 요청을 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 출장 승인자 설정 문서를 참조하십시오.

출장 요청은 다음과 같이 여러 가지 방법으로 볼 수 있습니다.

- 요청자의 관리자 및 할당된 그룹으로 전송된 출장 요청을 자세히 설명하는 이메일.
- Employee Service Center(ESC)의 탭.
- Service Portal의 내 승인 또는 요청 탭.
- 출장 요청 보기 목록.

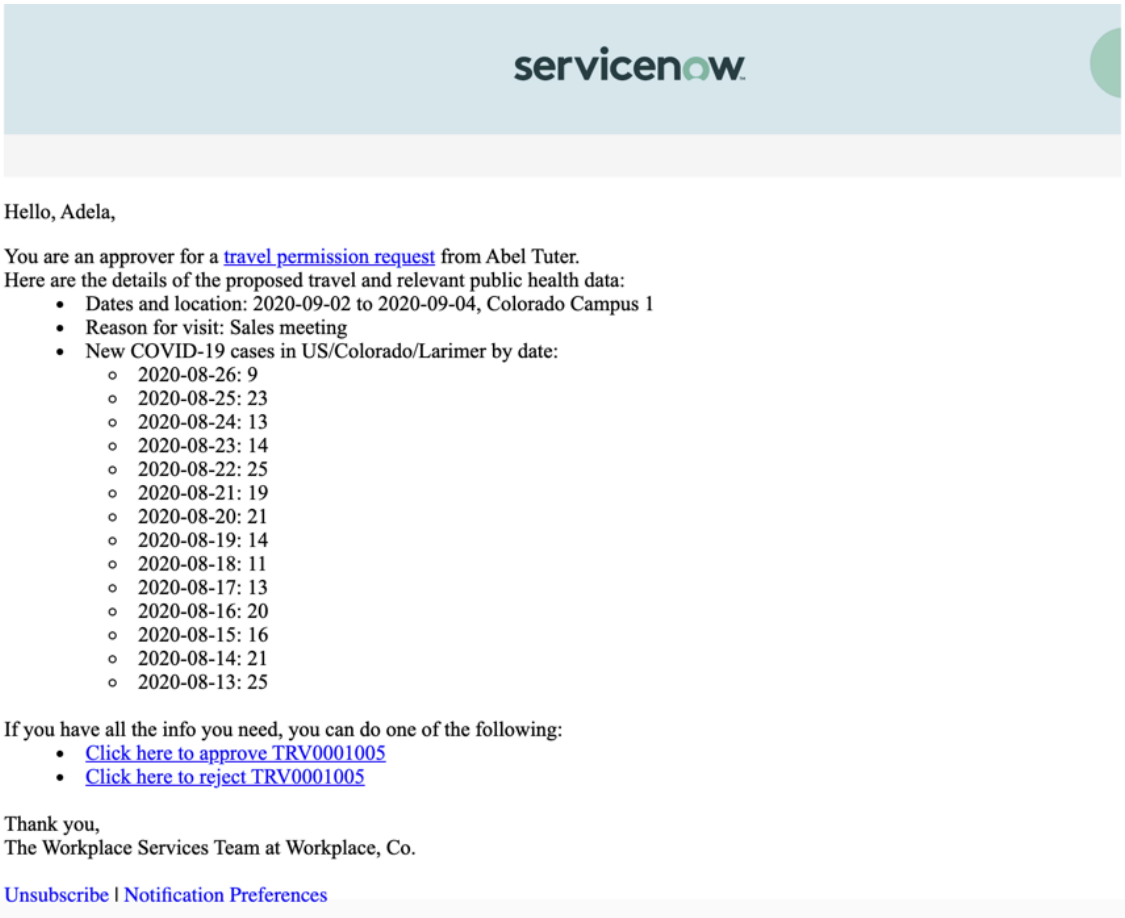
출장 요청 승인 또는 거부

직원 출장 요청을 승인할 책임은 관리자 또는 지정된 출장 승인자에게 있습니다.

직원이 출장 요청을 제출하면 출장 요청의 승인 또는 거부를 요청하기 위해 직원의 관리자와 출장 승인자 그룹의 모든 구성원에게 이메일이 전송됩니다. 이메일에는 출장 목적지에 대한 COVID-19 등의 감염병 케이스 데이터가 포함되어 있습니다. *sn_imt_travel.email_site_verification* 속성을 사용하는 경우에는 이메일에 현장 안전 검증 결과 역시 포함됩니다. 이메일에는 출장 요청에 대한 링크와 요청 승인 또는 거부를 위한 다이렉트 링크가 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

출장 승인 요청 이메일



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

관리자는 다음으로 이동하여 직원의 출장 요청도 볼 수 있습니다. **Employee Travel Safety** 〉 내 직원의 요청.

출장 승인자 그룹의 사용자는 다음으로 이동하여 모든 직원의 출장 요청을 볼 수 있습니다. **Employee Travel Safety** 〉 출장 요청 보기.

출장 요청이 수락 또는 거부되면 직원은 이메일 알림을 받게 됩니다.

출장 요청 취소

회의를 가상 환경에서 진행할 수 있는 경우 등, 상황이 적절한 경우 출장 요청을 취소합니다. 사용자, 관리자, 또는 sn_imt_travel.approver 역할이 있는 사용자가 출장 요청을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_travel.approver 또는 admin

프로시저

1. **Employee Travel Safety**로 이동한 다음 적절한 모듈을 선택합니다.
2. 취소할 출장 요청을 열고 해당 요청이 취소하려고 하는 올바른 요청이 맞는지 확인합니다. 완료된 출장 요청은 취소할 수 없습니다.
3. 취소를 클릭합니다.

결과
요청이 취소되었다는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다. 출장 요청을 취소한 사람의 이름이 알림에 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccination Status

다른 **Safe Workplace Suite** 애플리케이션과의 사용

Vaccination Status

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Vaccination Status 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Vaccination Status 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
Vaccination Status에는 ServiceNow# Employee Readiness Core 및 Emergency Outreach 애플리케이션이 필요합니다.

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Vaccination Status를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 활성화를 클릭합니다.

Vaccination Status 앱과 함께 설치되는 구성요소

사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Vaccination Status 앱과 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Vaccination Status 관리자 [sn_imt_vaccine.admin]	Vaccination Status의 애플리케이션 관리자입니다. 건강 및 안전 테스팅에서 COVID-19 상태 테스트 결과를 승인할 수 있습니다.	sn_imt_vaccine.profile_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	중요사항: 기본적으로 시스템 관리자 〔admin〕 역할에는 sn_imt_vaccine.admin 역할이 포함되어 있습니다. sn_imt_vaccine.admin 역할은 다른 사용자에게 재할당한 다음 관리자에서 제거해야 합니다. 이 프로세스는 애플리케이션에 대한 접근을 제한하여 민감한 애플리케이션 데이터를 보호합니다.	
백신 프로파일 독자 [sn_imt_vaccine.profile_reader]	백신 프로파일 〔sn_imt_vaccine_vaccine_profile〕 테이블에 대한 읽기 전용 액세스입니다. 접촉자 추적 시각화에서 백신 접종 상태를 보는 데 필요합니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
백신 프로파일 [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	각 사용자가 COVID-19 백신을 접종했는지 여부를 표시합 백신 접종(1회 접종 백신)이나 최종 접종(다회차 접종 백 14일이 지날 때까지는 백신 접종이 완료된 것으로 간주도 **주:** COVID-19 백신 접종 완료 열에는 백신 접종 이후 14 **false** 값으로 표시됩니다. 조직은 백신 완료 상태를 사용자가 부스터 백신 기한이 도 접종했다고 보고했는지 여부에 따라 결정되도록 설정할 수 *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple* 속성이 활성화되고 부스터 백신의 기한이 도래하면, 기한 접종했다고 보고하지 않은 사용자에 대해서는 COVID-19 열의 값이 **false**가 됩니다.
백신 응답 [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	각 사용자에 대해 보고된 모든 백신 접종 상태에 대한 기록 사용자는 나의 백신 접종에서 이전에 제출된 백신을 검토할 백신 응답 및 해당 첨부 파일은 조직의 데이터 보존 정책에 동안 저장됩니다. 백신 응답이 만료 날짜 이전에 삭제되면 첨부 파일도 삭제됩니다. **주:** Vaccination Status 대시보드에 사용하기 위해 저장된 데이터는 카운트 데이터 전용입니다. 모든 개인 식별 기본적으로 제거되며 조직의 정책에 따라 삭제됩니다

기계 번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
백신 응답 정의 [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	유형, 제조업체, 필요한 투여 횟수를 포함한 백신 목록입니 테이블에는 몇 가지 일반 COVID-19 백신이 포함되어 있 Status 관리자는 사용자가 현재 사용할 수 있는 백신을 반 추가 및 제거할 수 있습니다.
캠퍼스 백신 요약 [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	백신 접종 데이터를 저장하여 Safe Workplace 대시보드 및 COVID-19 전역 건강 데이터 세트가 제공하는 데이터에 대 접종 응답 테이블에서 사용자 백신 접종 데이터를 끌어오 인스턴스 시간을 기준으로 항목이 매일 생성됩니다.
백신 면제 요청 [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	백신 면제 요청, 면제 유형, 만료 날짜 및 상태 목록입니다 백신 면제 요청은 만료되지 않습니다. 백신 면제 요청은 거 상태입니다. 조직에서 이 기능이 활성화된 경우 관리자는 내 부하 직원 부하 직원의 면제 요청을 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 Vaccination Status 속성 설정을 참조하세요
유효성 확인 도구 서비스 [sn_imt_vaccine_validator_service]	제출된 백신 응답과 해당 첨부 파일을 확인하는 데 사용되 네트워크와 같은 유효성 확인 도구 서비스에 대한 정보를
백신 응답 첨부 파일 유형 [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	사용자가 제공하는 업로드 유형을 지정할 수 있는 첨부 파 목록입니다. 예를 들어, SMART 건강 카드 첨부 파일 유형 수행할 때 CommonTrust 네트워크와 함께 사용됩니다.
백신 코드 시스템 [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	사용자가 제출한 접종의 백신 제조업체를 확인하기 위해 사용되는 일반적인 백신 시스템 및 표준을 나열합니다.
백신 코드 [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	사용자의 백신 응답에서 백신 제조업체의 유효성을 확인하 사용되는 유효한 백신 코드(예: 질병통제예방센터(CDC) 코드)를 나열합니다. 전체 코드 목록은 COVID-19 백신 관 참조하십시오. 주: Vaccination Status는 기본 시스템의 일부로 몇몇 코

Vaccination Status 속성 설정

사용자가 보고한 백신 접종 상태 데이터에 대한 데이터 보존 기간을 정의하고 미리 알림 이메일을 관리하며 면제를 활성화하는 Vaccination Status 속성을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
Vaccination Status 데이터 보존 기간(일). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	사용 자동 〔sn (일 날짜 *Vac* 기본 속성 유지 *Sta* 기간
관리자가 첨부 파일에 액세스하지 못하도록 합니다. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	이 속 수 있 제한 됩니
첫 번째 미리 알림 이후의 미리 알림 빈도입니다. 기본값은 1로 설정되어 있습니다. 사용자가 확인할 때까지 미리 알림이 계속 전송됩니다. [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	사용 알림 미리 미리 전송 전송 기한 이 속
2차 접종 기한 미리 알림 전 일수입니다. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	백신 언제 접종 필드 첫 번 기본
포기하기 전 기한이 지났음을 알리는 알림을 보낼 일수입니다. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	미리 알리 보고
부스터에 대한 미리 알림을 설정합니다. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	이 속 미리 사용 알림 충분 업데

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	충분 실시
부스터 미리 알림의 빈도입니다. [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	사용 설정
부스터 접종 기한 미리 알림 전의 일수입니다. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	사용 첫 번 ○ 부 백 일 ○ 부 사 정 값
포기하기 전 부스터 접종 기한이 지났음을 알리는 알림을 보낼 일수입니다. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	미리 지났
부스터 백신을 맞지 않은 사용자에 대해 백신 접종 완료 상태를 false로 설정합니다. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	이 속 사용 접종
부스터 백신 접종 기한 후 백신 접종 완료 상태를 false로 설정하기 전까지의 대기 일 수입니다. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	부스 사실 설정
백신 검토 결과가 거부될 경우 COVID-19 백신 접종 완료 상태를 false로 재설정합니다. [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	이 속 백신 접종 비활
Vaccination Status에 대해 국가별 데이터 보존 정책을 사용합니다. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	Vac 사용 사용 결정 예를 국가 국가 **Sta** 속성
관리자가 백신 응답 기록을 업데이트할 수 있도록 허용합니다. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	관리 기능 승인 역할
관리자가 백신 면제 요청을 업데이트할 수 있도록 허용합니다. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	관리 업데 활성

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	[sn 이 속
백신 면제 허용 [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	이 속 있습 영향
새로 승인된 백신 면제는 만료 날짜가 설정됩니다. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	승인 활성
백신 면제 만료가 예로 설정된 경우의 임시 면제 일수입니다. [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	백신 설정
사용자가 백신 응답 작업 메모를 볼 수 있도록 허용합니다. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	사용 있는 기본
사용자가 백신 면제 작업 메모를 볼 수 있도록 허용합니다. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	사용 있는 기본
백신 검토 결과 기록을 업데이트하기 위한 유효성 확인 엔진 승인을 허용합니다. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Con 사용 자동 카드 다음 제출 ○ 0 ○ 범 ○ 백 이 속 활성 참조
Azure Form Recognizer 신뢰도 임계치, 0에서 1 사이의 10진수 값 [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	조직 For 응답 신뢰 임계 또한 [*sn* 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	임계 합니 자세 자동

3. 저장을 클릭합니다.

백신 응답 검토 자동화

조직은 외부 공급업체의 유효성 확인 도구 서비스를 통합하고 워크플로우를 활성화하여 Vaccination Status를 통해 백신 응답을 자동으로 확인하고 검토할 수 있습니다.

조직에서는 백신 접종 반응을 대량으로 확인하거나 승인하는 데 필요한 노력을 줄이기 위한 방법이 필요할 수 있습니다. 백신 응답에 사용되는 첨부 파일을 자동으로 확인하거나 전체 검토 프로세스를 자동화하도록 선택할 수 있습니다.

백신 응답 확인 중

확인 시스템은 Vaccination Status와 함께 작동하여 사용자의 백신 응답의 첨부 파일을 검토합니다. 먼저, 사용자는 SMART 건강 카드와 같은 지원되는 첨부 파일 유형을 첨부하고 백신 응답을 제출합니다. 유효성 확인 도구 서비스 API와 Vaccination Status 플로우는 첨부 파일의 정보를 분석하여 다음 항목에 일치하는 항목이 있는지 확인합니다.

- 이름
- 받은 날짜
- 백신 제조업체를 검증을 위한 CVX와 같은 백신 코드

백신 응답 제출에 대한 자세한 내용은 조직에 백신 접종 상태 보고 문서를 참조하십시오.

확인 프로세스는 확인 프로세스에 대한 백신 응답 기록에 작업 메모를 생성하여 검토가 완료되었는지 여부를 알려주고 검토가 완료되지 않은 경우 그 이유를 알려줍니다. 검토한 각 첨부 파일을 상세히 설명한 사용자의 백신 응답 기록도 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 작업 메모가 포괄적이지 않을 수도 있습니다. 확인에 실패한 경우 다른 정보가 불일치하지 않는지 확인하기 위해 더 자세히 조사할 수 있습니다.

확인이 완료되면 백신 응답 기록을 검토하여 응답을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 백신 응답을 수동으로 검토하거나 유효성 확인 도구 서비스가 작동 중인지 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자에 대해 보고된 백신 접종 상태 확인 문서를 참조하십시오.

확인 프로세스를 자동화하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 선택한 유효성 확인 도구 서비스와 통합할 자격 증명을 획득합니다.
- 유효성 확인 도구 서비스에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성합니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭 생성을 참조하십시오.
- 유효성 확인 도구 서비스에 대한 기록을 생성합니다.
- SMART 건강 카드와 같이 백신 코드를 읽을 수 있는 첨부 파일 유형에 대한 기록을 생성합니다.
- 유효성 확인 도구 서비스에 대한 하위 플로우를 생성합니다. (백신 응답 확인 첨부 파일 템플릿의 샘플을 사용할 수 있습니다.)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 백신 코드를 읽고 제출된 데이터를 확인하는 데 사용되는 백신 코드 시스템을 구성합니다. 일부 시스템은 Vaccination Status에 포함되어 있습니다. 지원되는 시스템에 대한 자세한 내용은 유효성 확인 도구 서비스를 참조하십시오.
- 백신 코드 시스템에서 사용하는 백신 코드 목록을 구성합니다. 일반적으로 지원되는 일부 코드는 Vaccination Status에 포함되어 있습니다.

  주:
  일반적으로 지원되는 다른 코드는 질병통제예방센터(CDC)에서 제공합니다. 자세한 내용은 COVID-19 백신 관련 코드 를 참조하십시오.

- 백신 응답 자동 확인 플로우를 활성화하여 백신 응답 검토 상태를 업데이트합니다.

백신 응답 검토 자동화

Vaccination Status를 통해 유효한 설명서 및 지원되는 백신 코드를 기반으로 백신 응답을 자동으로 승인할 수 있습니다. 승인되지 않은 응답은 Vaccination Status 관리자 또는 매니저가 수동 검토를 수행할 수 있도록 아직 검토되지 않음 상태로 남아 있습니다.

검토 자동화를 사용하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 백신 응답을 자동으로 확인할 수 있도록 Vaccination Status를 구성합니다.
- *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* 속성을 활성화합니다.

백신 응답 검토 자동화에 대한 자세한 내용은 백신 응답 검토 자동화 문서를 참조하십시오.

제공된 서비스 및 통합

Vaccination Status와 함께 제공되는 유효성 확인 도구 서비스

유효성 확인 도구 서비스	통합 상세 정보
CommonTrust 네트워크	CommonTrust 네트워크는 Vaccination Status에서 지원되는 통합 및 유효성 확인 도구 서비스입니다. CommonTrust 네트워크의 통합 프로세스를 간소화하기 위해 Vaccination Status에서 다음 항목이 제공되고 지원됩니다. • 기존 하위 플로우, CommonTrust 네트워크: SMART 건강 카드 확인 • CVX 백신 코드 및 SMART 건강 카드 백신 시스템에 대한 기록 • SMART 건강 카드는 첨부 파일 유형으로 사용할 수 있으며 CommonTrust 네트워크 유효성 확인 도구 서비스에 연결됩니다. CommonTrust 네트워크 기록에 제공하려는 경우에도 조직에 대한 자격 증명을 획득해야 합니다. SMART 건강 카드에 대한 자세한 내용은 SMART 건강 카드: 백신 접종 및 테스트 구현 가이드 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Vaccination Status와 함께 제공되는 유효성 확인 도구 서비스

유효성 확인 도구 서비스	통합 상세 정보
	백신 응답 검토를 자동화하려면 백신 응답 검토 자동화 문서를 참조하십시오.
Azure Form Recognizer 서비스	Vaccination Status는 Azure Form Recognizer와 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 Azure Form Recognizer 서비스는 대체 백신 유효성 확인 서비스 역할을 할 수 있습니다. Azure Form Recognizer 서비스는 CDC 백신 카드를 읽고 교육된 머신 러닝(ML) 서비스 또는 모델을 사용하여 백신 응답을 제출하는 사용자와 일치하는 정보가 있는지 판단합니다. 이러한 각 필드는 Azure Form Recognizer 서비스에서 제공하는 신뢰도 점수를 생성하기 때문에 이름과 성을 기준으로 확인이 이루어집니다. 이 점수는 Vaccination Status에 설정된 신뢰도 임계치와 비교됩니다. 자세한 내용은 Azure Form Recognizer 서비스로 백신 응답 검토 자동화 문서를 참조하십시오. Azure Form Recognizer 서비스를 사용하도록 Vaccination Status를 구성하려면 자동 백신 응답 검토를 위한 Azure Form Recognizer 통합 구성 문서를 참조하십시오.

백신 응답을 자동으로 확인

유효성 확인 도구 서비스가 지원되는 첨부 파일의 정보를 사용하여 백신 응답을 자동으로 확인할 수 있도록 Vaccination Status를 구성합니다.

시작하기 전에
다음을 수행하여 유효성 확인 도구 서비스와 통합합니다.

- 유효성 확인 도구 서비스에 대한 자격 증명을 획득합니다.
- 연결 및 자격 증명 별칭 생성을 생성합니다. 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭 생성을 참조하십시오.

조직에서 CommonTrust 네트워크와 같이 이미 지원되는 통합을 사용하는 경우에는 유효성 확인 도구 서비스 기록에 조직의 자격 증명을 추가하기만 하면 됩니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 유효성 확인 도구 서비스를 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 **Vaccination Status** 〉 유효성 확인 도구 서비스.

   b. 기존 유효성 확인 도구 서비스를 선택하거나 새로 만드는 경우 새로 만들기를 클릭합니다. CommonTrust 네트워크와 같이 이미 지원되는 통합을 선택하는 경우 연결 별칭을 입력하고 유효성 확인 도구 서비스에 대한 양식이 올바른지 확인해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

유효성 확인 도구 서비스 양식

필드	작업
이름	유효성 확인 도구 서비스의 이름입니다.
연결 별칭	유효성 확인 도구 서비스에 대한 연결 별칭입니다. 연결 별칭 생성에 대한 자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭 생성을 참조하십시오.
유효성 확인 하위 플로우	제출된 첨부 파일이 유효한지 여부를 확인하는 데 사용되는 하위 플로우입니다. 템플릿 플로우가 기본적으로 제공되거나 플로우를 생성하여 이 필드에 추가할 수 있습니다. 흐름 만들기에 대한 자세한 내용은 흐름 만들기를 참조하세요. 하위 플로우를 생성하는 경우 템플릿 하위 플로우와 입력 및 출력이 동일해야 합니다.
초기 유효성 확인 도구 상태	검토를 완료하기 전에 유효성 확인 도구 서비스가 시작되는 초기 상태입니다. 예를 들면 준비입니다. 전처리 단계가 없는 한 권장 상태는 준비입니다. 주: 초기 상태가 전처리인 경우 리디렉션 페이지는 내장 확인 플로우와 함께 작동하도록 응답 기록 유효성 확인 도구 상태를 준비로 설정해야 합니다.
리디렉션 페이지	(선택 사항) 사용자가 백신 접종을 보고한 후 리디렉션될 서비스 포털 페이지에 대한 참조입니다.
활성	서비스를 활성화하는 옵션입니다.
도메인	유효성 확인 도구 서비스에 필요한 도메인이며, 예를 들면 **Global**입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

2. 옵션: 백신 코드를 읽고 제출된 데이터를 확인하는 데 사용되는 백신 코드 시스템을 구성합니다. 시스템에서 사용하는 백신 코드가 Vaccination Status와 함께 제공될 수 있습니다. 자세한 내용은 유효성 확인 도구 서비스의 요구 사항을 참조하십시오.

a. 다음으로 이동 **Vaccination Status** 〉 백신 코드 시스템.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 백신 코드 시스템의 이름을 입력합니다.

d. 백신 코드 시스템의 URL을 입력합니다.

e. 제출을 선택합니다.

3. 유효성 확인 도구 서비스에서 지원하는 백신 응답 첨부 파일 유형을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 첨부 파일 유형은 사용자가 백신 응답을 제출할 때 사용해야 합니다.

a. 다음으로 이동 **Vaccination Status** 〉 첨부 파일 유형.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 첨부 파일 유형의 이름을 입력합니다.

d. 유효성 확인 도구 서비스의 이름을 입력합니다.

e. 활성 확인란을 선택하여 첨부 파일 유형을 활성화합니다.

f. 도메인을 **global**로 설정합니다.

g. 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 백신 코드 시스템 및 서비스에 필요한 공통 백신 코드를 추가합니다.
공통 코드는 Vaccination Status와 함께 제공됩니다. 추가 공통 코드는 COVID-19 백신 관련 코드 와 시스템에서 지원하는 코드에 대한 외부 공급업체 서비스를 참조하십시오.

a. Vaccination Status 〉 백신 코드.

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 코드 시스템 필드에서 해당 시스템을 추가합니다.

d. 코드 필드에 백신에 대한 정보를 식별하는 데 사용되는 코드를 입력합니다.

e. 설명을 입력합니다.

f. 제출을 선택합니다.

5. 백신 응답 자동 확인 플로우를 활성화합니다.

a. 다음으로 이동 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.

b. 백신 응답 자동 확인 플로우를 검색합니다.

c. 플로우를 선택합니다.

d. 활성화를 선택합니다.

결과

자동 백신 응답 확인을 활성화했습니다. 백신 응답 기록의 작업 메모는 첨부 파일 및 응답이 유효한지 여부에 대한 정보로 업데이트됩니다. 이 정보를 사용하여 승인 포털에서 백신 응답을 수동으로 검토할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

백신 응답 검토를 자동화하여 확인이 잘 된 경우 승인됨으로 설정하고 그렇지 않은 경우 아직 검토되지 않음(수동 검토 필요) 상태로 남아 있게 하려면 백신 응답 검토 자동화 문서를 참조하십시오.

백신 응답 검토 자동화

백신 확인 결과를 사용하여 검토를 자동으로 승인하도록 Vaccination Status를 구성합니다.

시작하기 전에

외부 공급업체 유효성 확인 도구 서비스와 통합하고 Vaccination Status가 백신 응답을 자동으로 확인할 수 있도록 활성화해야 합니다.

자세한 내용은 백신 응답을 자동으로 확인 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

이 프로세스는 유효성 확인 도구 엔진이 백신 응답을 승인됨 또는 아직 검토되지 않음으로 설정할 수 있도록 전체 검토 프로세스를 자동화합니다(수동 검토 필요). 이러한 결과는 백신 응답의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유효성 검사에 기반합니다. 백신 응답과 해당 첨부 파일을 확인하려는 경우 승인 포털에서 수동 검토를 계속할 수 있도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 백신 응답을 자동으로 확인 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 속성.
2. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* 속성을 찾아 예를 선택합니다.
3. 저장을 클릭합니다.

결과
백신 응답 검토 자동화를 조직에 사용할 수 있습니다. 유효성 확인 도구 엔진은 첨부 파일 유형의 정보를 기반으로 백신 응답이 승인되었는지 아니면 수동 검토가 필요한지 여부를 자동으로 결정합니다.

Azure Form Recognizer 서비스로 백신 응답 검토 자동화

조직은 AzureForm Recognizer 서비스와 통합하여 Vaccination Status로 백신 응답을 자동으로 검토하고 확인할 수 있습니다.

신뢰 점수로 백신 응답 확인

Vaccination Status는 Azure Form Recognizer 서비스와 함께 작동하여 백신 응답을 승인하거나 추가 검토를 위해 플래그를 지정할 수 있습니다. Azure에서 제공하는 나만의 교육된 머신 러닝(ML) 서비스를 사용하여 질병통제예방센터(CDC) 백신 카드를 읽거나 ServiceNow# 플랫폼에서 제공하는 교육된 모델을 사용합니다. 자체 모델을 사용하는 경우 비교되는 필드가 확인 코드에 들어가야 할 이름과 정확히 일치해야 합니다. 현재 이러한 필드는 이름과 성 필드입니다.

- Azure Form Recognizer 서비스에 대한 자세한 내용은 Azure Form Recognizer 설명서 를 참조하십시오.
- 기본적으로 사용되는 Azure Form Recognizer API에 대한 자세한 내용은 Form Recognizer 2021-09-30-preview 를 참조하십시오.

Azure Form Recognizer 서비스가 업로드된 CDC 백신 카드를 읽으면 각 필드에 대한 신뢰 점수가 생성됩니다. 신뢰 점수는 Vaccination Status에서 Vaccination Status 관리자가 설정한 신뢰도 임계치와 비교됩니다. 유효성 확인 엔진을 사용하면 사용자의 응답에 플래그를 지정하고 백신 프로파일을 업데이트하는 데 신뢰도 임계치가 사용됩니다.

- 업로드된 백신 카드가 신뢰도 임계치를 통과하고 사용자의 백신 프로파일 상의 이름과 일치하는 경우 백신 응답이 승인됩니다.
- 업로드된 백신 카드에 일치하지 않는 이름이 있는 경우 검토가 필요하도록 백신 프로파일의 검토 결과가 업데이트됩니다(아직 검토되지 않음).

유효성 확인 도구 서비스와 함께 사용되는 유효성 확인 엔진에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 백신 응답 검토 자동화
- Vaccination Status 속성 설정

통합 상세 정보

통합 프로세스를 간소화하기 위해 Vaccination Status에서 다음 항목이 제공되고 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기존 하위 플로우, Azure Form Recognizer: 백신 카드 확인
- CDC 백신 카드는 첨부 파일 유형으로 제공되며 Azure Form Recognizer 유효성 확인 도구 서비스에 연결됩니다.

  주:
  Azure Form Recognizer 연결 별칭에 제공하려는 경우에도 조직에 대한 자격 증명을 획득해야 합니다.

- 통합을 설정할 때 사용할 수 있는 교육된 모델

서비스와의 통합 및 자동 검토 활성화에 대한 자세한 내용은 자동 백신 응답 검토를 위한 Azure Form Recognizer 통합 구성 문서를 참조하십시오.

자동 백신 응답 검토를 위한 **Azure Form Recognizer** 통합 구성

Vaccination Status 관리자는 Azure Form Recognizer 서비스를 사용하여 작업을 수행하고 백신 응답 승인을 자동화하도록 Vaccination Status를 구성합니다.

시작하기 전에

Azure Form Recognizer 서비스와 통합하려면 다음을 수행해야 합니다.

- Azure Form Recognizer 사용 및 연결 자격 증명 획득
- 확인 목적으로 조직의 자체 모델을 사용하는 경우 머신 러닝 모델 교육

필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin

이 태스크 정보

Azure Form Recognizer 서비스에 연결하기 위해 자격 증명을 추가하면 ServiceNow에서 교육한 모델 또는 조직에서 생성한 모델을 사용할 수 있습니다.

- Azure Form Recognizer 서비스에 대한 자세한 내용은 Azure Form Recognizer 설명서 를 참조하십시오.
- 기본적으로 사용되는 Azure Form Recognizer API에 대한 자세한 내용은 Form Recognizer 2021-09-30-preview 를 참조하십시오.

프로시저

1. *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* 속성을 활성화하여 백신 응답에 대한 승인을 자동화할 수 있습니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 속성.
   b. *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* 속성을 찾아 예를 선택합니다.
2. 질병통제예방센터(CDC) 백신 카드를 확인하는 데 사용되는 Azure Recognizer 서비스 신뢰도 임계치 속성을 구성합니다.
   이 단계의 값은 제출된 CDC 백신 카드가 사용자와 일치하는지 확인하기 위해 서비스에서 요구하는 신뢰도 수준입니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 속성.
   b. *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* (sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold) 속성으로 이동합니다.
   c. 백신 응답을 일치시키는 데 필요한 신뢰도 임계치를 나타내는 10진수 값을 입력합니다.
   d. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 연결 자격 증명과 교육된 모델을 Azure Form Recognizer 유효성 확인 도구 서비스에 추가합니다.

4. 백신 응답 자동 확인 플로우를 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
   b. 백신 응답 자동 확인 플로우를 검색합니다.
   c. 플로우를 선택합니다.
   d. 활성화를 선택합니다.

결과
사용자가 백신 응답에 CDC 백신 카드 첨부 파일을 추가하고 첨부 파일 유형을 CDC 백신 카드로 설정하면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- Azure Form Recognizer 서비스 및 교육된 머신 러닝(ML) 모델에서 카드를 읽습니다.
- 신뢰 점수가 생성됩니다.
- 신뢰 점수가 구성된 임계치와 비교됩니다.
- 유효성 확인 엔진은 이름과 성이 일치하는지 여부에 따라 백신 검토 결과를 설정합니다.

Vaccination Status에 대한 국가별 데이터 보존 설정 구성

백신 응답에 대한 데이터 보존 정책이 국가별로 지정되도록 데이터 보존 설정을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin 또는 sn_imt_vaccine.admin

이 태스크 정보
개인 정보의 수집, 사용, 공개, 보관에 대한 데이터 보호법을 포함한 적용되는 법률에 따른 고용주의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 고용주에게 있으며, 고용주의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 애플리케이션 내에서 사용 가능한 기능을 활성화하거나 활성화하지 않도록 선택하거나 사용자 지정해야 합니다.

Vaccination Status 데이터 보존 기간(일) 속성은 사용자가 보고한 백신 접종 상태 데이터가 자동으로 삭제되기 전까지 백신 응답 테이블 〔sn_imt_vaccine_vaccine_response〕에서 사용할 수 있는 기간(일 수)을 설정합니다. 지정된 보존 기간이 지난 업데이트 날짜의 기록을 삭제하기 위해 *`Data Retention Job for Vaccination Status`* 예약된 작업이 매일 실행됩니다.

> **주:**
> Vaccination Status 대시보드에 사용하기 위해 보존된 모든 기록 데이터는 카운트 데이터입니다. 기본적으로 개인 식별 정보는 제거됩니다. 백신 응답이 지정된 기간 이전에 삭제되면 보고된 상태 및 첨부 파일도 삭제됩니다.

Vaccination Status 속성 〔sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy〕에 대한 국가별 데이터 보존 정책 사용을 활성화하고 직원 건강 및 안전 상태에서 데이터 보존 모듈을 사용하여 국가 수준에서 정책을 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 속성.
2. **Vaccination Status** 속성에 대한 국가별 데이터 보존 정책 사용 속성을 **true**로 설정합니다.
3. 저장을 클릭합니다.
4. Vaccination Status에 대한 위치 정책을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 데이터 보존.

b. 위치 정책 생성을 클릭합니다.
기본 일 수는 **Vaccination Status** 데이터 보존 기간(일) 속성의 값을 기반으로 합니다.

5. 수정하려는 위치 정책을 엽니다.

6. 보존 기간(일) 필드에 데이터를 보존할 일 수를 입력합니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
*Data Retention Job for Vaccination Status*의 매일 예약된 작업이 완료되거나 수동으로 실행되면 해당 위치의 사용자에 대한 데이터는 해당 국가의 데이터 보존 정책에 따라 기록이 보존되거나 삭제됩니다.

Vaccination Status용 개인정보 동의 설정

조직에 백신 접종 데이터를 제공하는 사용자의 개인정보 동의를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.admin 및 sn_imt_checkin.checkin_admin

이 태스크 정보
Emergency Outreach를 사용하여 사용자에게 개인정보 동의 양식을 보냅니다. 사용자는 개인정보 동의에 동의해야 백신 접종 상태를 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 개인정보 동의 템플릿을 사용자 지정합니다.

a. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 개인정보 보호 동의 템플릿 을 클릭하고 **Vaccine** Administration(백신 관리)을 클릭합니다.

b. 자리 표시자 텍스트에 조직 이름과 연락처 정보를 입력합니다.

> **주:**
> 테이블이나 링크를 포함하는 등 HTML로 개인정보 보호 동의 템플릿을 사용자 지정하면 사용자에게 전송된 이메일에서 HTML이 제대로 렌더링됩니다. 사용자가 응답을 제출하는 중일 때에는 개인정보 보호 동의 양식에서 HTML이 렌더링되지 않습니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

2. 백신 접종 상태를 보고할 모든 사용자에게 sn_imt_core.privacy_consent_user 역할을 할당합니다. 이 역할을 사용하면 사용자가 개인정보 동의를 완료할 수 있습니다.

3. 백신 접종 상태를 보고할 사용자 〔sys_user〕 테이블의 모든 사용자를 Safe Workplace 대상에 추가합니다.

a. 다음으로 이동 **Emergency Outreach** 〉 **Safe Workplace** 대상 을 클릭하고 **Vaccine Privacy Consent** Audience(백신 개인정보 동의 대상)를 클릭합니다.

b. 대상에 사용자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대상에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 지침은 Safe Workplace 대상 추가 문서를 참조하십시오.

c. 업데이트를 클릭합니다.

4. 사용자에게 개인정보 동의를 전송하기 위해 지원을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기 을 클릭하고 백신 개인정보 동의 자리 표시자 지원을 클릭합니다.
이 지원은 백신 개인정보 동의 대상 및 백신 관리 개인정보 동의 템플릿 사용을 위해 사전 구성되어 있습니다.

b. 전송할 시간 예약 등 지원에 수정해야 하는 사항이 있으면 수정합니다.
지원 구성에 관한 자세한 지침은 긴급 상황에 대한 알림 전송 문서를 참조하십시오.

c. 옵션: 지원을 활성화하여 컨텐츠 구성 탭에서 국가 사용 옵션을 선택하고 위치별 개인정보 동의를 제공합니다.

(Optional) 활성화하면 위치 개인정보 구성의 개인정보 보호 선언문 텍스트가 개인정보 동의 템플릿의 텍스트보다 우선하게 됩니다. 이 텍스트는 지원, 시스템 알림 이메일 및 푸시 알림에 사용됩니다. 사용자가 받는 텍스트를 업데이트해야 하는 경우 위치의 개인정보 보호 선언문을 변경해야 합니다.

위치의 개인정보처리방침 업데이트에 대한 자세한 내용은 위치 기반 개인정보 구성 생성을 참조하세요.

d. 업데이트를 클릭합니다.

Vaccination Status에 대한 백신 또는 부스터 백신 유형 구성

사람들이 자신의 백신 접종 상태를 보고하는 데 사용할 수 있는 백신 또는 부스터 백신 유형을 만들거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin

이 태스크 정보
백신 및 부스터 백신을 보고하려면 백신 응답 정의 기록이 있어야 합니다. 각 기록에는 백신 관련 정보가 포함되어 있으므로 사용자는 정확한 백신 유형을 기재하여 자신의 백신 접종 상태를 올바르게 보고할 수 있습니다. 예를 들어, 1회 접종 또는 다회차 접종 백신에 대한 기록을 생성하고 접종일 사이의 일수를 설정할 수 있습니다 이러한 구성에 따라 사용자가 자신의 백신 접종을 보고할 때 대답해야 하는 질문이 결정됩니다. Vaccination Status에는 구성이 필요하지 않은 몇 가지 일반 COVID-19 백신이 포함되어 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 백신 접종 상태 〉 백신 응답 정의.

2. 새로 만들기를 클릭하거나 기록을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 응답 정의 양식

필드	설명
백신 유형	백신의 유형입니다(예: COVID-19 mRNA 백신 또는 부스터 백신).
제조업체	백신 제조업체의 이름입니다.
SMS 식별 이름	SMS 메시지에 표시되는 백신의 표시 이름입니다.
필요한 접종 횟수	완전한 백신 접종에 필요한 접종 횟수입니다.
부스터 상위 백신	부스터 백신으로 강화되는 상위 백신(예: COVID-19 mRNA 백신에 대한 부스터)입니다. 주: 부스터 상위 백신 필드는 백신 유형을 부스터로 설정한 경우에만 나타납니다.
필요한 부스터 접종까지의 권장 일수	백신 접종 이후부터 부스터 접종이 필요할 때까지의 일수입니다. 이 필드는 백신 유형이 부스터로 설정된 경우에만 표시됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

Vaccination Status용 가상 에이전트 대화

Vaccination Status는 사용자가 SMS를 통해 백신 접종 상태를 보고하도록 지원하는 가상 에이전트 대화를 제공합니다.

ServiceNow# 가상 에이전트 대화 항목에서 가상 에이전트(챗봇)와 사용자 간의 대화를 정의하여 특정 목표를 달성할 수 있습니다. 제공된 백신 대화 주제에서는 사용자의 백신 접종 여부, 백신 접종을 받은 날짜, 접종받은 백신의 유형에 대해 질문합니다.

설치 및 설정 요구사항

가상 에이전트를 SMS와 함께 사용하려면 조직에 Twilio 계정 및 전화 번호가 있어야 합니다. 또한 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 설치하고 Conversational SMS Integration with Twilio 애플리케이션(sn_va_sms_twilio)을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 Conversational SMS Integration with Twilio 설정을 참조하십시오.

Rome 릴리스에 Safe Workplace 애플리케이션을 처음 설치하는 온프레미스 고객에게는 Vaccination Status의 승인된 범위 간 RCA(제한된 호출자 접근) 기록을 생성하기 위해 범위가 지정된 관리자 역할이 있어야 합니다. Vaccination Status에서 Conversational SMS Integration with Twilio가 작동하려면 이 교차 범위 액세스가 필요합니다.

RCA 기록에는 다음 값이 설정되어야 합니다.

호출자 접근 기록 생성에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 범위, 애플리케이션 자원 및 이벤트 액세스 설정을 참조하십시오.

구성

Vaccination Status의 SMS 메시지를 받으려면 사용자의 사용자 기록 〔sys_user〕에 휴대폰 번호가 있어야 합니다. 모바일 번호는 E.164 형식이어야 합니다. 예를 들면 +18585551212입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자가 SMS를 통해 백신 접종 상태를 보고하려면 먼저 Vaccination Status용 개인정보 동의를 구성해야 합니다. 지침은 Vaccination Status용 개인정보 동의 설정 문서를 참조하십시오.

주:
사용자는 개인정보 동의에 동의해야 백신 접종 상태를 제출할 수 있습니다. 사용자가 아직 동의를 제출하지 않은 경우 백신 대화 주제에서 사용자에게 SMS를 통해 개인정보 동의를 완료하라는 메시지가 표시됩니다. 사용자가 SMS를 통해 개인정보 동의를 완료할 수 있도록 백신 개인정보 동의 지원과 연관된 대상에 속해 있어야 합니다.

Vaccination Status는 SMS 지원을 사용하여 사용자에게 SMS를 통해 백신 접종 상태를 보고할 수 있다고 알립니다. 지원은 사용자가 백신 가상 에이전트 대화와의 상호작용을 시작하는 데 필요한 정보를 사용자에게 제공합니다. 지원을 구성하기 위해 사용자를 백신 접종 상태 요청 대상 자리 표시자에 추가합니다. 대상에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 지침은 Safe Workplace 대상 추가 문서를 참조하십시오. 그런 다음 백신 접종 상태 요청 지원 자리 표시자에 대상을 추가하고 전송 시간 예약 등에 대해 필요한 경우 지원 내용을 수정합니다.

사용자가 SMS 지원을 수신하면 백신 가상 에이전트 대화를 통해 백신 접종 상태를 보고할 수 있습니다. 백신 대화 주제는 수정할 필요 없이 사용 가능하지만, 조직의 요구사항에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다. 백신 대화 주제를 보거나 편집하려면 다음으로 이동합니다. 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 디자이너. 대화 항목 업데이트에 대한 자세한 내용은 가상 에이전트 디자이너 를 참조하십시오.

백신 대화는 사용자에게 접종받은 백신 유형을 선택할 수 있는 옵션을 제공합니다. 이러한 옵션은 백신 응답 정의 테이블〔sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition〕에서 가져옵니다. 백신 유형에 대한 표시 이름을 설정하려면 백신 응답 정의 기록의 **SMS** 식별 이름 필드에 이름을 입력합니다.

조직에 백신 접종 상태 보고

백신을 접종했는지 여부와 접종한 날짜에 대한 정보를 조직에 제공합니다.

시작하기 전에
백신 접종 상태를 제출하려면 먼저 백신 개인정보 동의에 응답해야 합니다.

주:
백신 관리자는 사용자의 백신 접종 상태를 보고할 수 있지만 먼저 백신 개인정보 동의에 응답해야 합니다.

필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

이 태스크 정보
백신 접종 상태를 보고하여 조직의 요구 사항을 충족할 수 있습니다. 채울 수 있는 양식과 더불어 SMART 건강 카드, CDC(질병통제예방센터) 백신 카드 또는 조직에서 요구할 수 있는 기타 검증 양식 등 필요할 수 있는 첨부 파일을 포함할 수 있습니다.

주:
자동 백신 확인을 위해서는 조직에서 SMART 건강 카드 또는 CDC 백신 카드 첨부 파일 유형을 지원하도록 인스턴스를 구성해야 합니다.

유효성 확인 도구 서비스 및 첨부 파일 유형

유효성 확인 도구 서비스	첨부 파일 유형
CommonTrust 네트워크	SMART 건강 카드
Azure Form Recognizer 서비스	CDC 백신 카드

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 백신 접종 보고.

> **주:**
> 앱에서 본인 또는 다른 사용자의 백신 접종 상태를 Now Mobile 보고하려면 건강 〉 다음 안전 수칙을 따르십시오 〉 백신 접종 보고.

2. 백신 접종 상태를 제출할 사용자를 결정합니다.

- 백신 관리자인 경우 정보를 제출할 사용자를 선택하여 본인 또는 다른 사용자의 백신 접종 상태를 제출하고 백신 접종 보고 양식을 작성합니다.
- 관리자가 아닌 경우 백신 접종 보고 양식을 작성합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

백신 접종 보고 양식

필드	설명
백신 접종 정보를 추가하시겠습니까?	제공하려는 백신 접종 정보입니다. ○ 예를 선택하면 백신 접종 또는 부스터 백신 정보를 제출하는 데 필요한 필드가 표시됩니다. ○ 아니요를 선택한다는 것은 추가할 백신 접종 또는 부스터 백신이 없음을 확인하는 것입니다. ○ 밝히고 싶지 않음을 선택한다는 것은 백신 접종 또는 부스터 백신 정보를 공유하고 싶지 않음을 확인하는 것입니다.
백신	접종한 백신 또는 부스터 백신의 유형입니다. 접종이 2회 이상 필요한 백신을 선택한 경우 또는 서로 다른 백신 여러 가지를 제출하려는 경우(예: **COVID-19** 2회 접종 알 수 없는 제조사) 보고하고자 하는 접종은 몇 회입니까? 필드에서 보고하고자 하는 접종 횟수를 선택할 수 있습니다. **주:** 백신 필드는 백신 접종을 받았습니까?에 예라고 응답한 경우에만 표시됩니다. 둘 이상의 접종을 보고하는 경우 추가 백신 필드가 나타납니다.
보고하고자 하는 접종은 몇 회입니까?	보고하는 접종 횟수입니다. 2회 이상의 접종을 선택하면 각 접종에 대해 추가 백신 및 접종 날짜 필드가 나타납니다. 예를 들어 동일한 백신, 여러 백신 또는 백신 접종에 포함된 부스터 백신에 대해 여러 접종 건을 보고할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
접종 날짜	접종을 받은 날짜입니다. 2회 이상의 접종을 보고하는 경우, 각 접종 또는 부스터에 대해 접종 날짜(두 번째 접종 날짜, 세 번째 접종 날짜 또는 네 번째 접종 날짜)를 추가합니다.
첨부 파일 유형	유효성 확인 도구 서비스에서 백신 접종을 자동으로 검토하는 데 필요한 경우 사용자가 제출하는 첨부 파일의 유형입니다. 예를 들어, 조직에서 활성화한 경우 SMART 건강 카드 또는 CDC 백신 카드를 사용하여 백신 접종 반응을 자동으로 확인할 수 있습니다. **주:** 첨부 파일 유형이 모든 첨부 파일에 필수 필드는 아닙니다. 수동 검토에 필요한 이미지 또는 기타 문서를 제출할 수 있습니다.

4. 옵션: 첨부 파일 추가를 선택하여 SMART 건강 카드 또는 지원 설명서 이미지와 같은 첨부 파일을 추가합니다.

   (Optional) 지원되는 형식에 대한 자세한 내용은 문서 뷰어 를 참조하십시오.

   주: 유효성 확인 도구 서비스에서 요구하는 첨부 파일을 추가하는 경우 올바른 첨부 파일 유형을 선택했는지 확인하십시오.

5. 제출을 클릭합니다.
   - 백신 관리자인 경우 다른 백신 접종을 제출하기 위해 빈 백신 접종 보고 양식으로 돌아갑니다.
   - 사용자인 경우 안전보건 상태 페이지로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업

조직에서 근무지 복귀 전 백신 접종을 받을 것을 요구할 수 있습니다. 모든 근무지 입장 요구 사항에 대한 진행 상황을 확인하려면 내 건강 및 안전 상태 보기 문서를 참조하십시오.

주: 백신 접종(1회 접종 백신)이나 최종 접종(다회차 접종 백신)을 완료한 후 14일이 지날 때까지는 백신 접종이 완료된 것으로 간주되지 않습니다.

조직의 요구 사항에 따라 백신에 적용 가능한 부스터 백신이 있는 경우 해당 사용자는 부스터 백신 접종 사실을 보고하기 전까지 백신 접종을 완료하지 않은 것으로 간주될 수 있습니다.

백신 응답 검토

최근에 보고된 COVID-19 백신 접종을 검토하거나 기록에 첨부 파일을 추가하려면 이전 백신 응답에 액세스하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_core.privacy_consent_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 내 백신 접종.
2. 첨부 파일을 추가하거나 검토할 백신 응답을 선택합니다.
3. 첨부 파일을 추가하여 기록을 수정하거나 기록을 검토합니다.
   - 백신 접종 증명 등 첨부 파일을 추가하는 경우 첨부 파일을 추가한 다음 업데이트를 클릭합니다.

     주:
     첨부 파일 관리에 대한 자세한 내용은 첨부 파일 관리를 참조하십시오.

   - 기록을 검토하는 경우, 기록을 검토하고 뒤로를 클릭하여 백신 응답 목록으로 돌아갑니다.

사용자에 대해 보고된 백신 접종 상태 확인

Vaccination Status 관리자 또는 매니저는 Employee Readiness Core 승인 포털을 사용하여 사용자가 보고한 COVID-19 백신 접종 상태를 확인합니다.

시작하기 전에
승인 포털을 사용하려면 건강 및 안전 테스팅과 Vaccination Status를 모두 설치해야 합니다.

- 건강 및 안전 테스팅 설치에 관한 자세한 내용은 건강 및 안전 테스팅 설치 문서를 참조하십시오.
- Vaccination Status 설치에 관한 자세한 내용은 Vaccination Status 설치 문서를 참조하십시오.

모든 매니저가 부하 직원의 보고된 백신 접종 상태를 확인할 수 있도록 *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records* 속성을 활성화합니다. 이 속성은 sn_imt_core.approval_portal_manager 역할을 매니저에게 할당하고 백신 응답에 필요한 승인 포털 액세스 권한을 부여합니다.

필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager 또는 sn_imt_core.health_and_safety_approver

이 태스크 정보
승인 포털에서 사용자가 보고한 백신 접종 결과를 검토하고 응답을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 승인은 백신 응답과 함께 제출된 첨부 파일과 같은 사용자의 백신 접종 증명을 기반으로 할 수 있습니다. *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* 속성이 활성화된 경우 사용자의 COVID-19 백신 완료 상태는 승인되는 응답에 따라 달라집니다.

주:
매니저는 부하 직원의 백신 응답만 확인할 수 있습니다. 백신 관리자와 안전보건 승인자는 모든 사용자의 응답을 확인할 수 있습니다.

자세한 내용은 Vaccination Status 속성 설정을 참조하세요.

백신 응답을 자동으로 검토하려는 조직은 기능을 지원하도록 Vaccination Status를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 백신 응답 검토 자동화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 승인 포털.
   기본 보기에는 검토가 필요한 모든 건강 테스트, 백신 접종 및 면제 요청 기록이 표시됩니다.
2. 옵션: 결과를 필터링합니다.
   - 기록 필드 목록에서 기록 유형을 선택하여 표시되는 기록 유형을 변경합니다.
   - 정렬 필드 목록에서 값을 선택하여 기록을 정렬하는 방식을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 백신 접종 상태를 확인하려는 사용자를 검색합니다.
   승인 포털에 대한 검색 동작은 `#### ##` 검색입니다.
4. 백신 응답 모달 및 첨부 파일에 포함된 정보를 검토하려면 기록을 선택합니다.

백신 응답 모달

필드	설명
제조업체	백신 또는 부스터 백신 제조업체입니다.
접종 날짜	백신 또는 부스터 백신을 투여한 날짜입니다.
백신 검토된 날짜	백신 응답을 검토한 날짜입니다.
검증한 사람	백신 응답을 검증한 사람입니다.
백신 검토 결과	백신이 승인되었는지 또는 거부되었는지 여부와 같은 백신 검토 결과입니다.
유효성 확인 도구 상태	조직에서 Vaccination Status가 CommonTrust 네트워크와 같은 유효성 확인 도구 서비스로 백신 접종을 자동으로 확인할 수 있는 기능을 활성화하면 검토를 기반으로 이 필드가 채워집니다. 완료 상태는 유효성 확인 도구가 성공적으로 실행되었음을 나타냅니다. 확인 결과는 작업 메모에 포함됩니다.
작업 메모	추적 목적으로 포함된 작업 메모의 로그입니다.

5. 옵션: 작업 메모의 기록에 추가 정보를 추가하고 저장을 클릭합니다.
   작업 메모를 추가하는 기능은 관리자가 사용할 수 없습니다.
6. 사용자가 제출한 백신 접종 상태를 승인하거나 거부합니다.
   - 사용자의 백신 접종 상태를 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 사용자의 백신 접종 상태를 거부하려면 거부를 클릭합니다.

결과

사용자의 결정에 따라 기록이 승인됨 또는 거부됨 탭으로 이동되고 사용자의 백신 응답 기록 필드에서 검증한 사람 필드가 사용자 이름으로 업데이트됩니다. 조직의 구성에 따라 검토는 사용자의 COVID-19 백신 완료 상태에 영향을 줄 수 있습니다.

Vaccination Status 구성에 대한 자세한 내용은 Vaccination Status 속성 설정 문서를 참조하십시오.

백신 면제 요청

면제가 필요한 이유에 대한 정보와 함께 조직에서 백신 면제를 요청합니다.

시작하기 전에

백신 면제 요청을 제출하려면 조직에서 백신 면제를 활성화해야 합니다. 백신 면제 요청 모듈이 표시되지 않거나 백신 면제 요청을 제출할 수 없는 경우 관리자에게 문의하여 이 기능을 활성화하십시오.

필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 백신 면제 요청.

   주:
   에서 Now Mobile 앱백신 면제를 요청하려면 로 이동합니다. 건강 〉 다음 안전 수칙을 따르십시오 〉 백신 면제 요청.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   백신 면제 양식 요청

필드	설명
백신 면제 유형은 무엇입니까?	요청 중인 면제 유형입니다. 사용 가능한 값은 종교, 의료 또는 기타입니다.
백신 접종 면제 요청 상세 정보	조직의 요청에 대한 유용한 추가 상세 정보를 제공합니다.

3. 옵션: 관련 첨부 파일을 양식에 추가합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
5. 옵션: 다음으로 이동하여 백신 면제 요청의 상태를 검토합니다. 건강 〉 다음 안전 수칙을 따르십시오 〉 백신 면제 요청 Now Mobile 앱에서 .

결과
관리자 또는 매니저가 검토할 수 있도록 백신 면제 요청이 조직에 제출됩니다.

사용자에 대한 백신 면제 요청 확인

Vaccination Status 관리자 또는 매니저는 Employee Readiness Core 승인 포털을 사용하여 사용자의 백신 면제 요청을 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
승인 포털을 사용하려면 건강 및 안전 테스팅과 Vaccination Status를 모두 설치해야 합니다.

- 건강 및 안전 테스팅 설치에 관한 자세한 내용은 건강 및 안전 테스팅 설치 문서를 참조하십시오.
- Vaccination Status 설치에 관한 자세한 내용은 Vaccination Status 설치 문서를 참조하십시오.

모든 매니저가 부하 직원의 백신 면제 요청을 승인하거나 거부할 수 있도록 *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records* 속성을 활성화합니다. 이 속성은 sn_imt_core.approval_portal_manager 역할을 매니저에게 할당하고 백신 면제 요청에 필요한 승인 포털 액세스 권한을 부여합니다.

조직에서 백신 면제를 활성화해야 합니다. 면제는 백신 프로파일에서 사용자의 **COVID-19** 백신 완료 상태에 영향을 주지 않습니다. 자세한 내용은 Vaccination Status 속성 설정을 참조하세요.

필요한 역할: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager 또는 sn_imt_core.health_and_safety_approver

이 태스크 정보
매니저는 부하 직원의 백신 면제 요청만 승인하거나 거부할 수 있습니다. 백신 관리자와 안전보건 승인자는 모든 사용자의 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직원 건강 및 안전 상태 〉 승인 포털.
   기본 보기에는 검토가 필요한 모든 건강 테스트, 백신 접종 및 면제 요청 기록이 표시됩니다.
2. 옵션: 결과를 필터링합니다.
   - 기록 필드 목록에서 기록 유형을 선택하여 표시되는 기록 유형을 변경합니다.
   - 정렬 필드 목록에서 값을 선택하여 기록을 정렬하는 방식을 변경합니다.
3. 승인 또는 거부하려는 면제 요청이 있는 사용자를 검색합니다.
4. 옵션: 제출된 문서를 검토하려면 사용자의 첨부 파일을 선택합니다.
5. 백신 면제 모달에서 검토하려는 기록을 선택합니다.

백신 면제 모달

필드	설명
면제 유형	요청 중인 면제 유형입니다.
상태	면제의 상태입니다. 오픈된 면제의 기본 상태는 제출됨으로 표시됩니다.
상태를 업데이트한 사용자	사용자 요청의 상태를 업데이트한 관리자 또는 매니저의 이름입니다.
만료 날짜	면제가 만료되는 날짜입니다. 이 필드가 비어 있으면 제외는 만료되지 않습니다. 주: 수동으로 또는 조직의 구성에 의해 만료 날짜가 설정되지 않은 경우 면제는 만료되지 않습니다. 모달 또는 백신 제외 요청 기록에서 이 필드를 업데이트할 수 있습니다. 모달에서 이 필드를 업데이트해야 하는 경우 수동으로 만료 날짜를 입력하거나 달력에서 선택합니다.
상세 정보	제외 요청과 관련된 상세 정보입니다.
작업 메모	추적 목적으로 포함된 작업 메모의 로그입니다.

6. 옵션: 작업 메모의 기록에 추가 정보를 추가하고 저장을 클릭합니다.
   작업 메모를 추가하는 기능은 관리자가 사용할 수 없습니다.
7. 사용자가 제출한 면제 요청을 승인하거나 거부합니다.
   - 사용자의 면제 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 사용자의 면제 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

결과
사용자의 결정에 따라 기록이 승인됨 또는 거부됨 탭으로 이동합니다. 사용자의 백신 프로파일이 업데이트되어 백신 면제를 승인한 사람(승인된 경우)과 만료 시기(해당하는 경우)가 표시됩니다.

백신 프로파일 기록 보기

백신 프로파일에는 백신 관리자가 검토할 수 있는 사용자의 백신 접종 정보(예: 사용자의 백신 접종 날짜, 백신 접종 면제 여부 또는 최근 COVID-19 테스트 결과)가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백신 프로파일 기록

다음으로 이동하여 백신 프로파일 기록에 액세스하고 사용자의 부스터 접종 기한을 볼 수 있습니다. 모두 〉 **Vaccination Status** 〉 백신 프로파일. 그런 다음 기록을 생성하거나 검토할 기존 기록을 선택할 수 있습니다.

주:
백신 프로파일 기록을 보려면 백신 프로파일 독자 역할 또는 Vaccination Status 관리자 역할이 있어야 합니다.

프로파일 기록의 필드 외에도 여러 제조업체 및 접종 날짜, 사용자의 면제 요청 상태 등 사용자에 대한 추가 상세 정보를 검토할 수 있습니다.

백신 프로파일 기록

필드	설명
COVID-19 백신 접종 완료	사용자가 모든 백신 접종을 완료한 것으로 간주되는지 여부를 나타냅니다. 이 상태는 백신 유형, 조직에서 다양한 시스템 속성을 구성하는 방법, 부스터 접종이 예정되어 있는지 여부 등 여러 요인에 따라 달라집니다.
사용자	사용자의 이름입니다.
백신 면제 승인자	사용자에게 COVID-19 백신 접종을 받지 않아도 되도록 면제를 승인한 범위 지정 관리자 또는 매니저의 이름입니다.
백신 면제 만료 날짜	백신 면제가 만료되는 날짜로 범위 지정 관리자 또는 매니저가 설정합니다.
가장 최근의 COVID 테스트 날짜	사용자에 대해 COVID-19 테스트가 가장 최근에 보고된 날짜입니다.
가장 최근의 COVID 테스트 결과	사용자에 대해 가장 최근에 보고된 COVID-19 테스트 결과입니다.
가장 최근의 COVID 테스트 결과 검증됨	범위 지정 매니저 또는 관리자 가장 최근에 보고된 COVID-19 테스트 결과를 검증했음을 나타냅니다. 자세한 내용은 사용자의 COVID-19 테스트 결과 확인을 참조하세요.
백신 검토 결과	사용자가 가장 최근에 보고한 COVID-19 백신의 결과입니다. 이 필드는 Vaccination Status 관리자, 매니저, 또는 유효성 확인 도구 서비스를 통해 백신을 검토했을 때 업데이트됩니다. 검토 결과는 조직의 검토 프로세스와 시스템 구성에 따라 달라집니다. 검토된 경우 승인되거나 거부됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

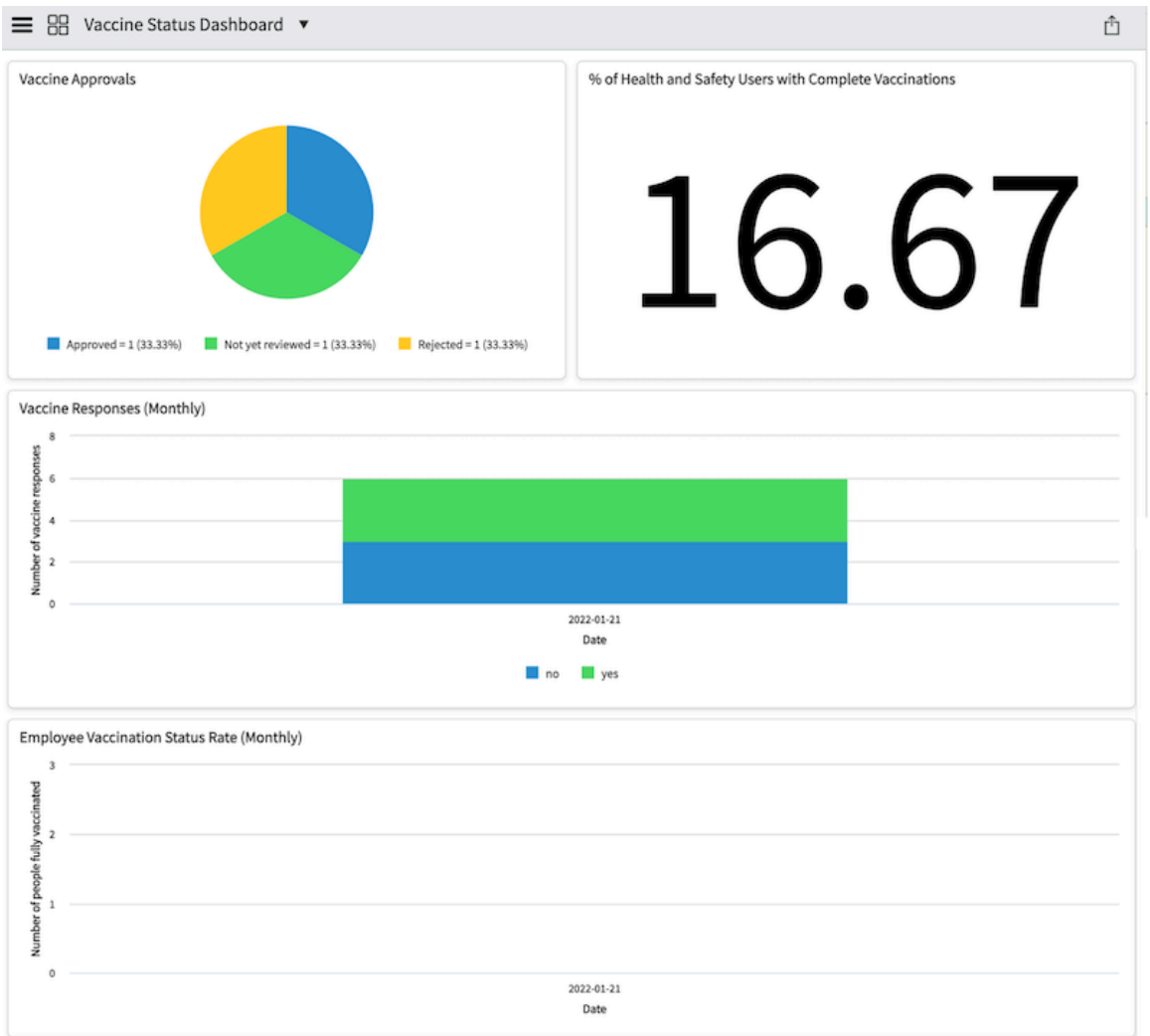
백신 프로파일 기록

필드	설명
	주: 유효성 확인 도구 서비스는 검토를 승인하거나 검토하지 않은 경우와 동일한 상태로 둘 수 있습니다. 백신 응답을 확인하고 승인할 수 없는 경우 응답을 수동으로 검토해야 합니다. 자세한 내용은 사용자에 대해 보고된 백신 접종 상태 확인 문서를 참조하십시오.

Vaccination Status 대시보드

Vaccination Status 대시보드를 사용하여 조직의 백신 접종 상태에 대한 통찰력을 제공할 수 있는 보고서를 검토합니다.

대시보드에 Vaccination Status 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 셀프 서비스 〉 대시보드.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
Vaccination Status 관리자: 백신 접종 목표가 얼마나 잘 충족되고 있는지, 백신 응답을 조직의 사용자가 보고하고 있는지 여부를 검토합니다.	sn_imt_vaccine.admin	• 검토된 백신 승인 수 검토 • 백신을 접종한 직원 건강 및 안전 상태 사용자 백분율 모니터링 • 조직의 월별 백신 응답 수 모니터링 • 조직의 월별 백신 응답 비율 모니터링
Employee Readiness Core 관리자: 직원 준비 상태를 확인하고 백신 접종을 받았거나 받지 않은 사용자의 비율과 같은 핵심 백신 접종 메트릭을 이해해야 합니다.	sn_imt_core.admin	• 검토된 백신 승인 수 검토 • 백신을 접종한 직원 건강 및 안전 상태 사용자 백분율 모니터링 • 조직의 월별 백신 응답 수 모니터링 • 조직의 월별 백신 응답 비율 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
백신 승인	원형 세분화	유형별 백신 승인 분석 결과: • 승인된 백신 응답 수 • 검토를 기다리는 백신 응답 수 • 거부된 백신 응답 수
백신 접종을 완료한 Health and Safety 사용자 비율(%)	단일 점수	백신 완료로 간주되는 조직의 안전보건 사용자 비율을 표시합니다. 주: 백신 완료는 조직의 구성과 백신 완료로 간주되는 백신(접종, 부스터 백신)의 수에 따라 다릅니다.
백신 응답(월별)	누적 가로 막대형 차트	매월 접종된 백신 응답의 수(예)와 접종되지 않은 백신 응답 수(아니요)를 비교합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
직원 백신 접종 상태 비율(월별)	선형	백신 접종을 완전히 마친 사람의 수를 나타냅니다. 이 비율은 백신 접종 프로파일 COVID-19 완료 상태가 true로 표시된 조직의 사용자 수에 따라 결정됩니다. **주:** 보고서 차트를 최신 상태로 유지하기 위해 기록 데이터 수집 작업(*Generate vaccine history records*)이 매일 실행됩니다.

와의 통합 **Safe Workplace Suite**

데이터를 외부 공급업체 시스템과 통합 ServiceNow Safe Workplace Suite 합니다. 예를 들어 Employee Health Screening 데이터를 배지 판독기 소프트웨어와 통합하면 직장 입장 요구사항 준수를 보장할 수 있습니다.

이점

와 통합 Safe Workplace Suite :

- 직장 입장 요구사항으로 규정 준수를 보장할 수 있고
- 여러 시스템 간의 효율성을 높일 수 있으며
- 단일 데이터 소스를 유지관리하여 전반적인 시스템의 정확도와 안전성을 높일 수 있습니다.

통합

다음과 같은 방법으로 통합할 수 있습니다 Safe Workplace Suite .

출입 요청 업데이트 구독

웹후크를 구성하여 각 Employee Health Screening 출입 요청 결과를 외부 공급업체에 전송합니다.

Employee Health Screening 로그로 데이터 전송

외부 공급업체 시스템에서 Employee Health Screening 애플리케이션 로그 테이블로 데이터를 전송합니다. 이 테이블을 사용하여 보고서를 생성하고 건강 상태 추세를 모니터링할 수 있습니다.

직원 또는 방문자 건강 데이터 받기

외부 공급업체 시스템에서 사용하기 위한 직원 건강 및 안전 상태 데이터에 대한 GET 요청을 전송합니다. 데이터를 가져와 직원 또는 방문자의 현재 건강 상태를 확인합니다.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

출입 요청 업데이트 구독

웹후크를 구성하여 각 Employee Health Screening 출입 요청 결과를 외부 공급업체에 전송합니다.

시작하기 전에

아웃바운드 웹후크 호출을 전송하려면 다음과 같은 플러그인이 필요합니다.

- ServiceNow Integration Hub Runtime(com.glide.hub.integration.runtime)
- 플로우 디자이너 Action Step - Payload Builder(com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Integration Hub Action Step - REST(com.glide.hub.action_step.rest)

이러한 플러그인은 Now Support 서비스 카탈로그를 통해 요청해야 합니다. 자세한 내용은 플러그인 요청을 참조하십시오.

웹후크를 설정할 때 직원 또는 방문자가 입장을 요청할 때마다 시스템에서 자동으로 외부 공급업체 엔드포인트로 REST 요청을 보냅니다. 외부 공급업체 시스템 관리자와 협업하여 제공할 올바른 엔드포인트를 결정하십시오.

> **주:**
> 웹후크에는 요청의 인증 헤더가 포함되지 않습니다. 요청을 인증하는 쿼리 매개변수가 포함된 엔드포인트를 제공해야 합니다.

Employee Health Screening 출입 요청 모듈에 관한 자세한 내용은 출입을 위한 건강 검사 수행에서 확인하십시오.

필요한 역할: sn_imt_core.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 건강 및 안전 상태 〉 아웃바운드 웹후크.
2. 웹후크 [sn_imt_core_webhook] 테이블에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹후크 양식

필드	설명
이름	외부 공급업체 엔드포인트의 내부 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이벤트	구독하려는 이벤트입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 직원이 요청한 입장: 직원이 입장을 요청할 때마다 업데이트를 보냅니다. ○ 방문자가 요청한 입장: 방문자가 입장을 요청할 때마다 업데이트를 보냅니다.
엔드포인트	Employee Health Screening 출입 요청 데이터가 전송될 엔드포인트입니다. **주:** 웹후크에는 요청의 인증 헤더가 포함되지 않습니다. 요청을 인증하는 쿼리 매개변수가 포함된 엔드포인트를 제공해야 합니다.

보안 매개변수	인증 토큰처럼 안전하게 처리해야 하는 엔드포인트에 대한 쿼리 매개변수입니다. ?param1=value&param2=othervalue 형식으로 매개변수를 제공합니다.
	팁: 데이터 전송 대상인 외부 공급업체가 안전하게 생성된 인증 토큰을 제공하지 않는 경우 다음 스크립트를 통해 ServiceNow 인스턴스에서 토큰을 생성할 수 있습니다.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

활성	기록을 활성으로 설정할 수 있는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
Employee Health Screening 애플리케이션은 직원이 입장을 요청할 때마다 외부 공급업체 엔드포인트에 출입 요청 데이터를 전송합니다. JSON 페이로드에는 다음 데이터가 포함되어 있습니다.

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

속성	설명
event	웹후크 테이블에 정의된 이벤트 유형입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
email	직원의 이메일 주소입니다. 데이터 유형: 문자열
username	Health and Safety 사용자(sn_imt_core_health_and_safety_user) 테이블의 직원 사용자 이름입니다. 데이터 유형: 문자열
user_id	Health and Safety 사용자(sn_imt_core_health_and_safety_user) 테이블의 사용자 기록 sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열
location	건강 검사 위치입니다. 데이터 유형: 문자열
location_id	위치(cmn_location) 테이블의 위치 기록 sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열
access_granted	건강 검사 결과로 직원에게 접근 권한이 부여되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • **true**: 직원이 건강 검사를 통과하여 접근 권한을 부여받았습니다. • **false**: 직원이 건강 검사를 통과하지 못하여 접근 권한을 부여받지 못했습니다. 데이터 유형: 부울
updated	직원 또는 방문자가 요청한 입장 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 날짜/시간

Employee Health Screening 로그로 데이터 전송

외부 공급업체 시스템에서 Employee Health Screening 애플리케이션 로그 테이블로 데이터를 전송합니다. 이 테이블을 사용하여 보고서를 생성하고 건강 상태 추세를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.api_logging_user

프로시저

1. POST 요청을 인스턴스의 테이블 API로 보냅니다.
   자세한 내용은 테이블 API를 참조하세요.

   a. 로그 임포트(sn_imt_core_log_import) 테이블을 사용하여 엔드포인트를 구축합니다.

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. 다음과 같은 요청 본문 매개변수를 정의하여 로그 테이블의 필드를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
소스	로그 항목을 만드는 외부 공급업체 시스템을 식별하는 내부 이름입니다.
수준	사용자 상태, 로그 수준 또는 의미 있는 기타 문자열입니다. 예를 들어 ### 또는 ###을 입력하여 개인이 입장을 허가받았는지 여부를 나타낼 수 있습니다.
메시지	건강 검사 설명입니다. 예를 들면 ### ## ##과 같은 설명입니다.
사용자	Health and Safety 사용자(sn_imt_core_health_and_safety_user) 테이블의 직원 또는 방문자 이메일입니다.
추가 정보	추가 정보를 제공하기 위한 데이터입니다. 예를 들면 {'temperature':'101', 'location':'San Diego'}와 같은 데이터입니다.

Example
이 예시에서는 cURL 요청이 로그 임포트 테이블에 기록을 전송합니다.

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

시스템에서 로그(sn_imt_core_log) 테이블에 기록을 자동으로 삽입합니다.

2. 로그(sn_imt_core_log) 테이블로 이동하여 데이터가 올바르게 임포트되었는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
보고 를 사용하여 로그 (sn_imt_core_log) 테이블로 임포트한 데이터에 대한 보고서를 생성합니다.

직원 또는 방문자 건강 데이터 받기

외부 공급업체 시스템에서 사용하기 위한 직원 건강 및 안전 상태 데이터에 대한 GET 요청을 전송합니다. 데이터를 가져와 직원 또는 방문자의 현재 건강 상태를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_core.reader

프로시저

GET 요청을 인스턴스의 테이블 API로 보냅니다.
자세한 내용은 테이블 API를 참조하세요.

a. Health and Safety 사용자(sn_imt_core_health_and_safety_user) 테이블을 사용하는 엔드포인트를 구축합니다.

Example

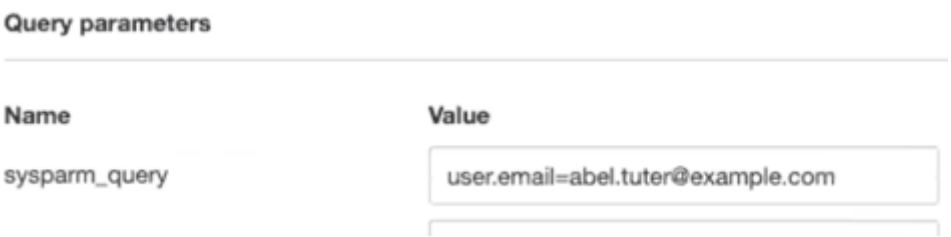
```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

b. 쿼리 매개변수를 추가하여 특정 사용자의 이메일 주소를 쿼리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

API 익스플로러에서 **sysparm_query** 필드에 다음 문자열 중 하나를 입력하면 올바른 쿼리 매개변수를 포함하는 엔드포인트를 생성할 수 있습니다.

- `user.email=<user-email-address>`: 제공된 직원의 이메일 주소를 쿼리합니다.
- `visitor.email=<visitor-email-address>`: 제공된 방문자의 이메일 주소를 쿼리합니다.



Example

이 예시에서 cURL 요청은 Health and Safety 사용자 테이블을 쿼리하며, Abel Tuter의 이메일 주소에 연결된 기록을 반환합니다.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_us
er?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

결과

직원 건강 및 안전 상태 애플리케이션이 요청에서 이메일 주소와 연결된 Health and Safety 사용자 기록을 반환합니다. JSON 페이로드에는 다음 데이터가 포함되어 있습니다.

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  ]
}
```

다음을 제외한 모든 필드는 내부 필드입니다.

속성	설명
requirements_status	방문자 또는 직원이 직장 복귀를 위한 모든 요구사항을 완료했는지의 여부입니다. 자세한 내용은 Health and Safety 사용자 기록 생성 및 안전보건 요구사항 생성 문서를 참조하십시오. • 통과: 방문자 또는 직원이 직장 복귀를 위한 모든 요구사항을 완료했습니다. • 통과되지 않음: 방문자 또는 직원이 직장 복귀를 위한 모든 요구사항을 완료하지 않았습니다. 데이터 유형: 문자열
visitor	존재하는 경우 이 기록은 직원 대신 방문자를 나타냅니다. 주: 방문자 건강 상태 데이터를 반환할 때만 사용됩니다. 데이터 유형: 객체
visitor.link	인스턴스에 있는 방문자 기록에 대한 링크입니다. 주: 방문자 건강 상태 데이터를 반환할 때만 사용됩니다. 데이터 유형: 문자열
visitor.value	방문자 기록의 sys_id입니다. 주: 방문자 건강 상태 데이터를 반환할 때만 사용됩니다. 데이터 유형: 문자열
user	존재하는 경우 이 기록은 방문자 대신 직원을 나타냅니다. 주: 직원 건강 상태 데이터를 반환할 때만 사용됩니다. 데이터 유형: 객체
user.link	인스턴스에 있는 사용자 기록에 대한 링크입니다. 주: 직원 건강 상태 데이터를 반환할 때만 사용됩니다. 데이터 유형: 문자열
user.value	사용자 기록의 sys_id입니다. 주: 직원 건강 상태 데이터를 반환할 때만 사용됩니다.

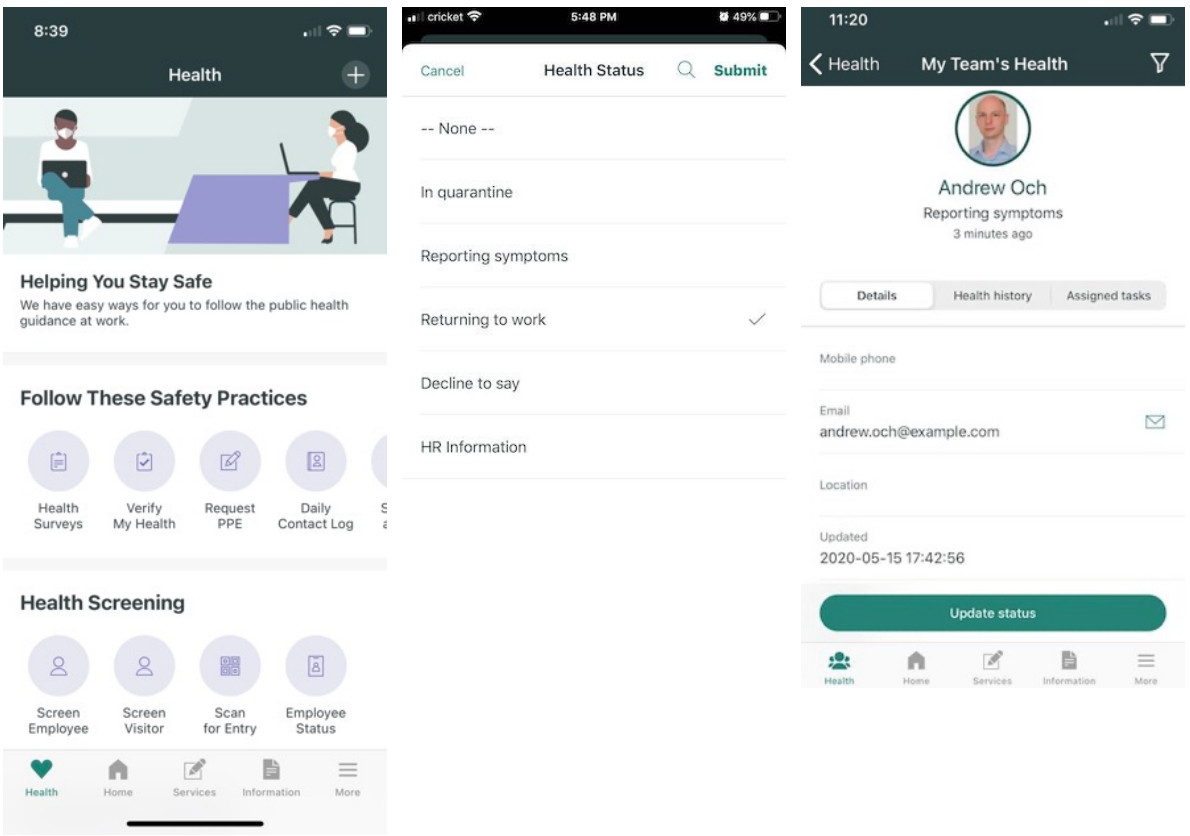
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
	데이터 유형: 문자열

Safe Workplace for Mobile

Safe Workplace for Mobile 앱을 사용하여 어디에서나 직장 복귀를 위한 필수 단계를 관리하십시오.

ServiceNow# Safe Workplace 모바일 경험을 활용하여 기업은 어디에서나 Now Mobile 앱으로 직원의 직장 복귀를 위한 필수 단계를 관리할 수 있습니다. 직관적인 모바일 설계와 사용자 친화적인 인터페이스로 사용자가 건강 검사와 설문 조사를 완료하고, 방문을 설정하고, 예약하고, PPE를 요청하도록 지원하고 직원의 건강과 안전을 보장하기 위한 다양한 지원을 제공하여 직장 복귀 경험을 원활하게 지원할 수 있습니다.



Safe Workplace for Mobile에서 다른 애플리케이션에 접근

Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Emergency Response Management 애플리케이션	Safe Workplace 애플리케이션
• Emergency Outreach • Emergency Self Report • Emergency Exposure Management	• Employee Readiness Surveys • Employee Health Screening • 작업 공간 코어 • 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 • Safe Workplace 대시보드 • Contact Tracing • 건강 및 안전 테스팅 • Employee Readiness Core • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Safe Workplace for Mobile 기능

지원 알림 수신 및 응답

Emergency Outreach 애플리케이션에서 생성된 중요 알림을 모바일 장치로 수신합니다. 이러한 알림을 통해 건강 상태를 자체 보고할 수도 있습니다.

Emergency Outreach에 관한 자세한 내용은 Emergency Outreach 문서를 참조하십시오.

푸시 알림을 통해 상태를 보고하는 방법에 대한 자세한 내용은 건강 상태 보고 문서를 참조하십시오.

서비스 응답 대시보드의 상태 보고

내 현재 건강 상태에서 이름을 클릭하여 건강 상태를 보고합니다. 자세한 내용은 Now Mobile에서 건강 상태 보고 문서를 참조하십시오.

부하 직원의 상태 보기

관리자로서 내 팀 섹션의 내 팀의 건강을 보고 부하 직원의 건강 상태 개요를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Mobile에서 부하 직원 상태 관리 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

근무 중인 직원에게 중요 작업 재할당

관리자로서 내 팀 섹션의 내 부하 직원의 미완료 작업을 탭하여 부하 직원에게 할당된 업무를 볼 수 있습니다. 이 목록에서 근무 중인 부하 직원에게 필요에 따라 작업을 재할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Mobile에서 팀 구성원에게 작업 재할당 문서를 참조하십시오.

모바일 섹션

Safe Workplace Suite를 구독 중이라면 Emergency Response Management용 모바일 환경에서 사용 가능한 모바일 섹션이 표시됩니다. 각 섹션에는 여러 애플리케이션이 있습니다. 주제 아래에 있는 모든 애플리케이션을 보려면 왼쪽으로 스크롤합니다.

모바일 섹션 주제

다음 안전 수칙 준수	건강 검사	**PPE** 인벤토리 관리
건강 설문 조사 자세한 내용은 Employee Readiness Surveys 문서를 참조하십시오.	직원 검사 자세한 내용은 출입을 위한 건강 검사 수행 문서를 참조하십시오.	소모품 할당 자세한 내용은 직원에게 PPE 할당 문서를 참조하십시오.
내 상태 확인 자세한 내용은 건강 상태 및 규정 준수 검증 문서를 참조하십시오.	방문자 검사 자세한 내용은 방문자 직장 입장 검사 문서를 참조하십시오.	하드웨어 할당 자세한 내용은 직원에게 PPE 할당 문서를 참조하십시오.
PPE 요청 자세한 내용은 PPE 요청 문서를 참조하십시오.	출입 스캔 자세한 내용은 사용자 배지 데이터 수집 문서를 참조하십시오.	소모품 추가 자세한 내용은 PPE 재고 추가 문서를 참조하십시오.
일일 접촉자 로그 자세한 내용은 일일 로그를 사용한 직원 접촉자 추적 문서를 참조하십시오.	직원 상태 자세한 내용은 내 건강 및 안전 상태 보기 문서를 참조하십시오.	하드웨어 추가 자세한 내용은 PPE 재고 추가 문서를 참조하십시오.
개인정보 동의 자세한 내용은 Contact Tracing에 대한 사용자 개인정보 동의 문서를 참조하십시오.		모델 추가 자세한 내용은 PPE 항목에 대한 모델 생성 문서를 참조하십시오.
방문 설정 자세한 내용은 업무 공간에 방문자 초대 문서를 참조하십시오.		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 섹션 주제

다음 안전 수칙 준수	건강 검사	PPE 인벤토리 관리
COVID-19 테스트 자세한 내용은 COVID-19 진단 테스트 요청 문서를 참조하십시오.		
출장 권한 요청 자세한 내용은 출장 허가 요청 문서를 참조하십시오.		
백신 접종 보고 자세한 내용은 조직에 백신 접종 상태 보고 문서를 참조하십시오.		
백신 면제 요청 자세한 내용은 백신 면제 요청 문서를 참조하십시오.		
백신 면제 요청 자세한 내용은 백신 면제 요청 문서를 참조하십시오.		

섹션 주제(계속)

현재 내 건강 상태	도착 준비	내 팀
자세한 내용은 Now Mobile에서 건강 상태 보기 문서를 참조하십시오.	내 준비 상태 검사 목록 작업 위치에 도착하기 전에 완료해야 할 작업의 검사 목록을 제공합니다.	내 팀의 건강 부하 직원과 해당 직원의 건강 상태 목록을 표시합니다.
	내 사무실 출입 코드 업무 장소를 확인할 수 있는 QR 코드를 제공합니다.	내 부하 직원의 미완료 작업 업무 장소에 도착하기 전에 완료해야 하는 부하 직원에게 할당된 모든 미완료 작업을 표시합니다.

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Safe Workplace for Mobile 설치

Now# Mobile 앱과 Safe Workplace for Mobile 앱을 설치합니다.

시작하기 전에

Safe Workplace for Mobile 앱(sn_imt_mobile)은 com.sn_imt_quarantine 플러그인에 종속됩니다.

또한 Safe Workplace for Mobile 앱에는 다른 Safe Workplace 애플리케이션에 대한 선택적 종속성이 있습니다. 다음 플러그인 중 하나라도 설치되어 있으면 해당 애플리케이션이 Safe Workplace for Mobile 앱에 표시됩니다.

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모바일 장치에서 Apple App Store 또는 Google Play 스토어를 사용하여 Apple iOS 또는 Google Android용 Now Mobile 앱을 다운로드하십시오.
2. 인스턴스에서 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
3. Safe Workplace for Mobile을 검색합니다.
4. 설치를 클릭합니다.
5. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.
7. 옵션: 그룹을 생성하고 그룹 또는 개별 사용자에게 역할을 할당하여 애플리케이션에 대한 액세스를 제어합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 역할을 참조하십시오.

Now Mobile에서 건강 상태 보고

Now# Mobile 앱을 사용하여 건강 상태를 보고하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

이 태스크 정보

Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

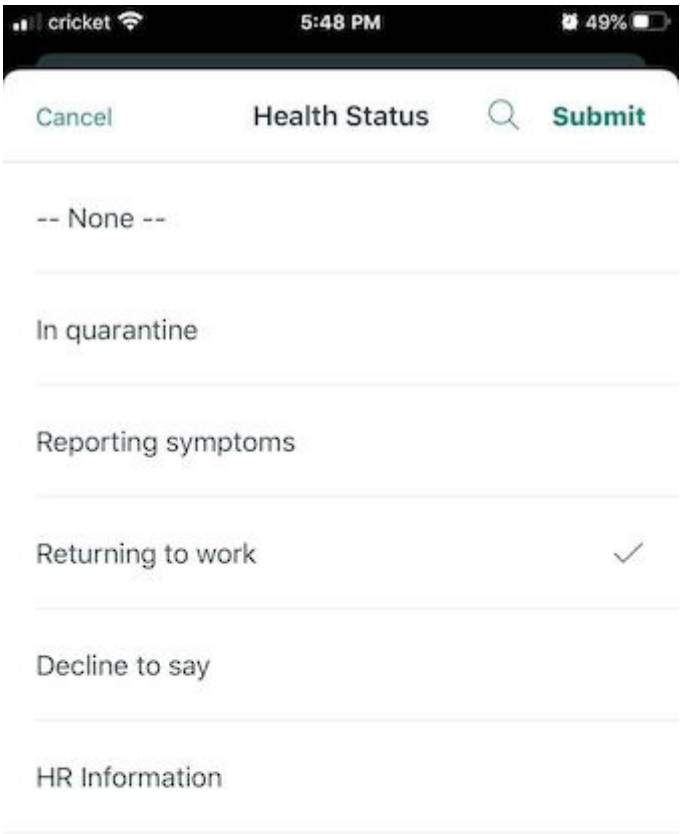
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.

2. 건강 페이지 상단의 빠른 실행 아이콘 을 클릭하여 자가 보고 애플릿을 엽니다.

3. 목록에서 건강 상태를 선택하고 확인 아이콘( )을 눌러 상태를 확인합니다.



4. 제출을 클릭합니다.

Now Mobile에서 건강 상태 보기

Now Mobile 앱을 사용하여 건강 상태 기록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

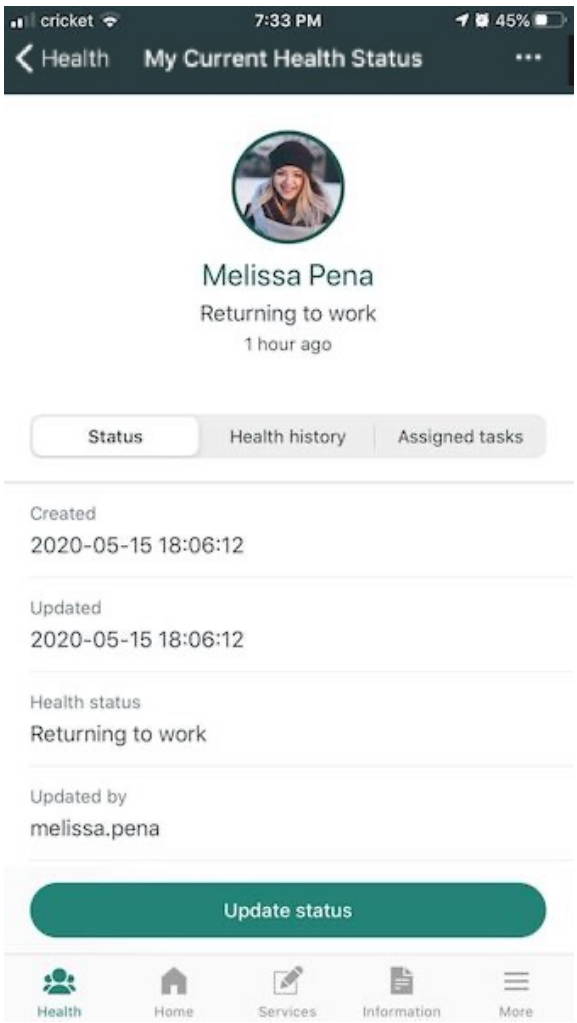
프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 아래로 스크롤하여 내 현재 건강 상태에서 모두 보기 링크를 클릭합니다.
3. 이름을 클릭합니다.

현재 내 건강 상태 화면

내 현재 건강 상태 화면에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 현재 보고된 상태를 보려면 상태 탭을 사용합니다.
- 건강 이력 탭을 사용하여 건강 상태 업데이트 기록을 확인합니다.
- 할당된 작업 탭을 사용하여 사용자에게 할당된 작업을 확인합니다.
- 상태 업데이트 버튼을 사용하여 건강 상태를 변경합니다.
- 관리자인 경우 상단 메뉴 ···에서 모두 재할당 동작을 사용하여 모든 작업을 재할당합니다.



Now Mobile에서 부하 직원 상태 관리

Now Mobile 앱을 사용하여 부하 직원의 건강 상태를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에
이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

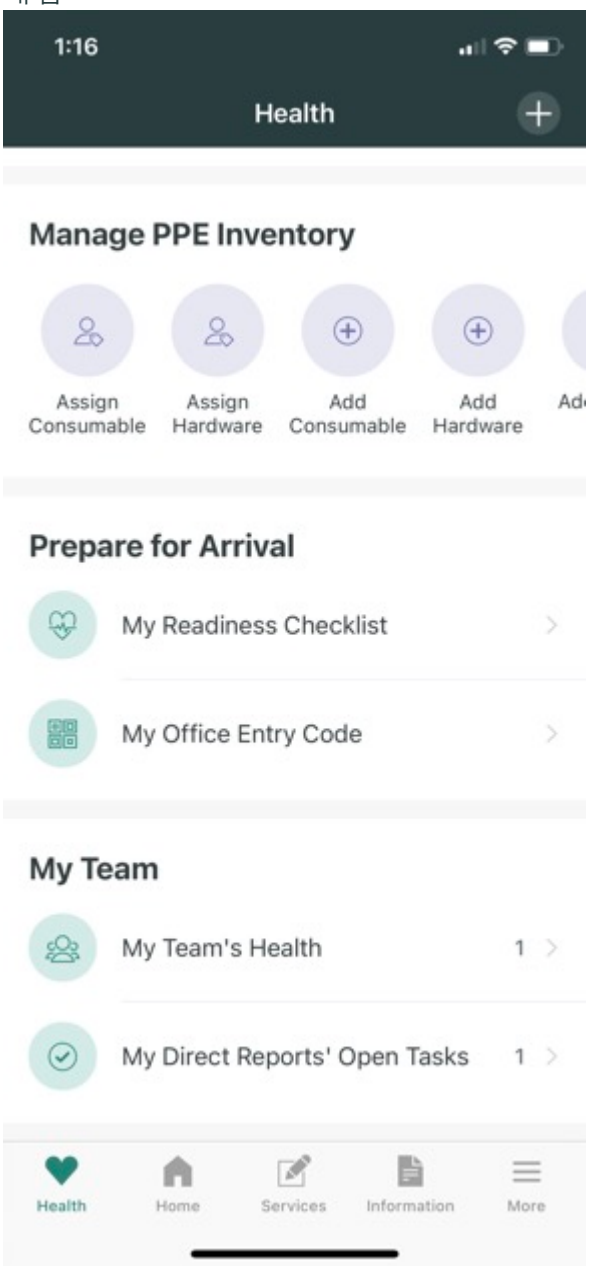
Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 아래로 스크롤하여 내 팀 섹션에서 내 팀의 건강 링크를 클릭합니다.
   내 팀의 건강 섹션에서 모든 사용자의 목록을 볼 수 있습니다.

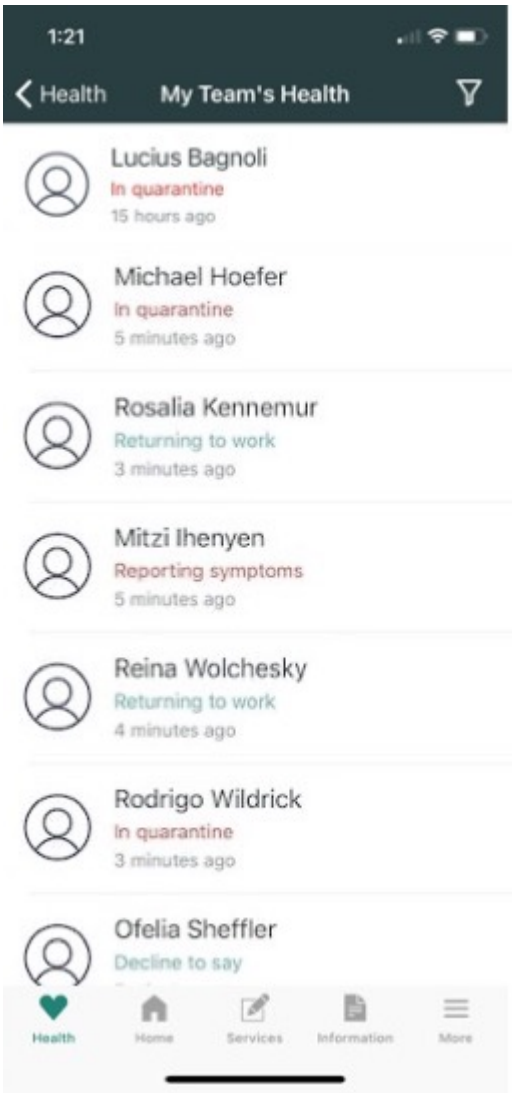
내 팀



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 내 팀의 건강 섹션에 모든 사용자의 목록과 이들의 상태가 표시됩니다.

사용자 목록 및 이들의 상태



4. 옵션: 사용자의 상태를 업데이트합니다.

- 목록의 항목에서 왼쪽으로 살짝 밀어 사용자 상태를 업데이트합니다.
- 목록에서 기록을 탭하고 작업 양식 하단에 있는 상태 업데이트를 클릭합니다.

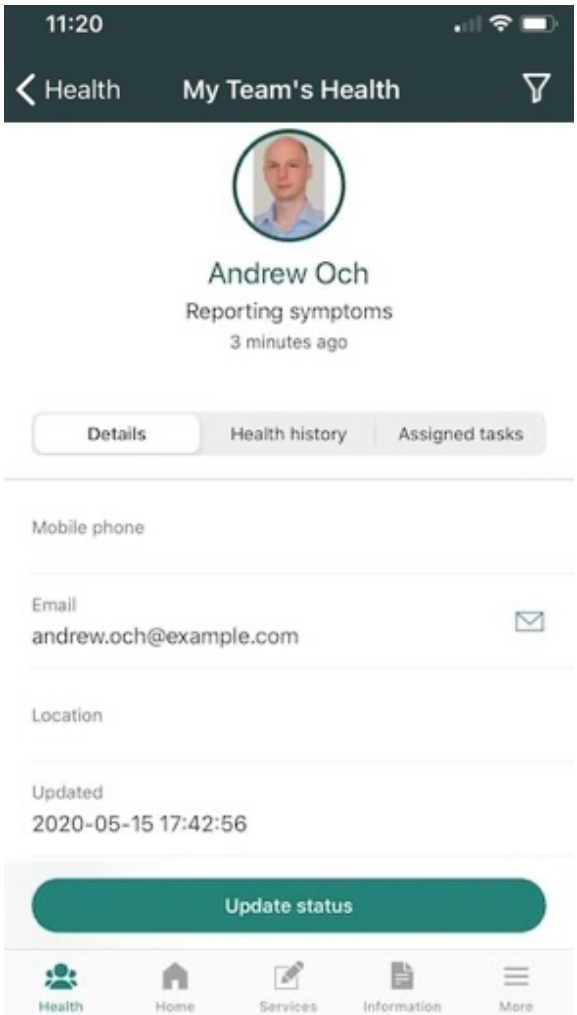
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 목록에서 항목을 누르면 직원 기록 화면을 볼 수 있습니다.

직원 기록 화면

직원 기록 화면에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 상세 정보 화면에서 연락처 및 위치 정보를 사용하여 부하 직원과 연락을 유지할 수 있습니다.
- 건강 이력 탭을 사용하여 사용자의 건강 상태 업데이트 이력을 확인합니다.
- 할당된 작업 탭을 사용하여 사용자에게 할당된 작업을 확인합니다.
- 상태 업데이트 버튼을 클릭하여 사용자의 건강 상태를 변경합니다.



Now Mobile에서 팀 구성원에게 작업 재할당

관리자로서 팀 구성원에 게 할당된 작업 목록을 보고 다른 팀 구성원에 게 작업을 재할당합니다.

시작하기 전에

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now# Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

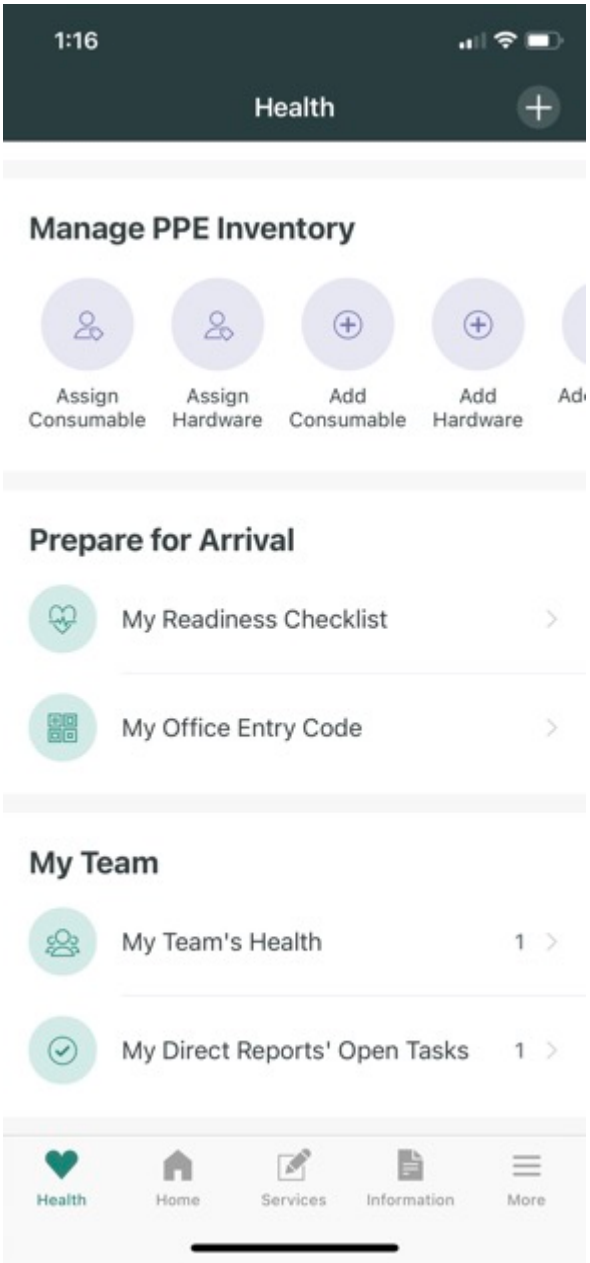
주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 아래로 스크롤하여 내 팀 섹션에서 내 부하 직원의 미해결 작업을 클릭합니다.

내 부하 직원의 미완료 작업 링크



부하 직원에게 할당된 미해결 작업 목록이 표시됩니다.

3. 작업에 대한 상세 정보를 보려면 작업 열기를 클릭합니다.
4. 작업을 재할당하려면 왼쪽으로 살짝 민 다음 재할당을 클릭합니다.
5. 작업을 재할당하려는 사용자를 검색하고 사용자의 이름을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 **Safe Workplace Suite**

Safe Workplace Suite 애플리케이션은 를 제외하고 Safe Workplace 대시보드기본 수준에서 도메인 분리를 지원합니다.

도메인 분리를 통해 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분리할 수 있습니다. 그런 다음 각 도메인의 측면(예: 사용자에게 표시할 내용 또는 사용자의 데이터 액세스 권한 여부)을 제어할 수 있습니다.

도메인 분리 지원

도메인 분리를 지원하는 ServiceNow 애플리케이션은 데이터 분리 및 데이터 라우팅만 지원하거나, 고급 비즈니스 로직 분리가 있거나, 애플리케이션의 고객 수준 관리를 지원할 수 있습니다. ServiceNow 애플리케이션은 실제 사용 사례와 이를 사용하는 사람들의 관점에서 점진적인 지원 수준으로 정의되어 있습니다.

- 기본
  - 데이터가 도메인 분리되어 있습니다.
  - 적절한 데이터 라우팅, 캐싱, 롤업 및 집계를 보장하는 논리가 있습니다.
  - 전역 구성은 여러 테넌트에 대해 작동합니다.
- 표준
  - 애플리케이션 속성이 필요에 따라 도메인을 인식합니다.
  - 테넌트별로 인스턴스 소유자가 비즈니스 논리를 도메인 분리할 수 있습니다.
- 강화: 데이터 기반 프로세스가 UI를 통해 테넌트별 페일세이프 구성을 지원하여 비즈니스 논리를 구동합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원을 참조하세요.

Safe Workplace 애플리케이션에서 도메인 분리가 작동하는 방식

다음 애플리케이션은 Safe Workplace 도메인 테이블을 사용합니다.

- Contact Tracing
- 건강 및 안전 테스팅
- Emergency Outreach(일일 접촉자 로그, 개인정보 동의, 개인정보 동의(공통))
- Emergency Exposure Management

관리자는 이러한 애플리케이션 테이블에서 작업하기 전에 Domain Separation 플러그인을 설치해야 합니다. 이러한 테이블의 대부분에는 **sys_domain** 필드가 포함되어 있으므로 도메인별로 분할해야 하는 데이터가 있는 경우 도메인으로 분리할 수 있습니다.

- 핵심 도메인 테이블: Safe Workplace 플러그인 에는 sn_imt_core_domain 테이블이 포함되어 있습니다. 이 테이블의 도메인은 예약된 작업이 실행될 때 반복됩니다.
- 속성 테이블: sn_imt_core_property 테이블은 sys_properties 테이블을 확장하고 sys_domain 필드를 추가합니다. 이 필드를 추가하면 sys_properties 값을 도메인에 대해 재정의할 수 있습니다.

주:
password2필드에 대한 값은 다른 속성 유형과는 다르게 처리됩니다. 따라서 도메인으로 구분된 속성 목록 뷰에서는 값이 비어 있는 것으로 표시됩니다.

다음 테이블에는 sys_domain 필드가 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

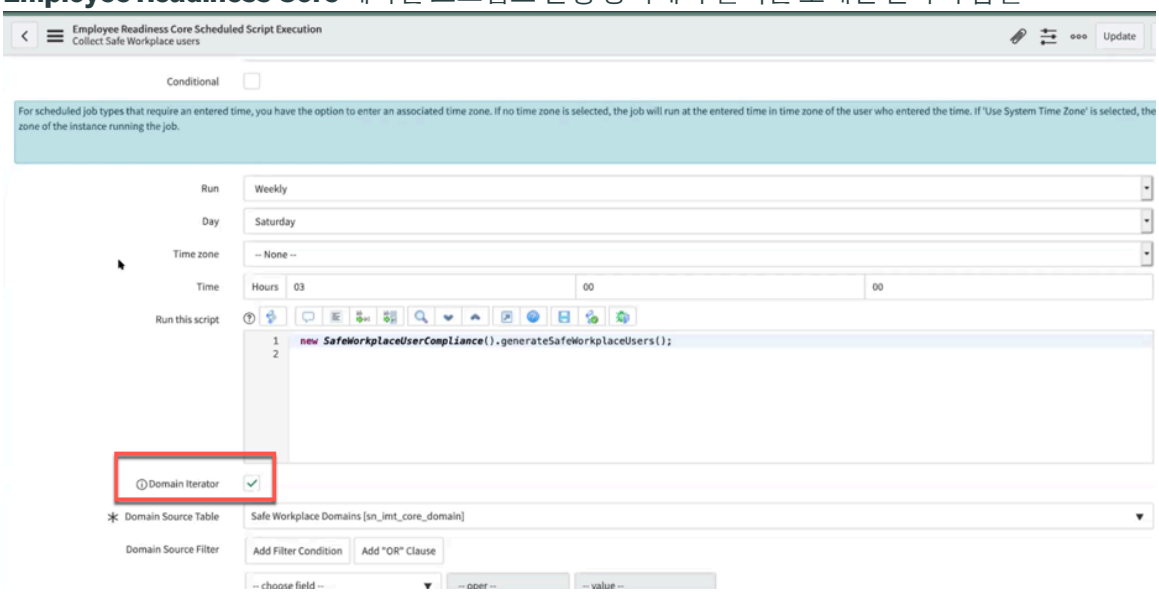
- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script(sysauto_script 확장)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result

- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script(sysauto_script 확장)

이 수준의 도메인 분리를 사용하는 애플리케이션의 예약된 작업은 테이블의 각 도메인에 대해 개별적으로 실행됩니다. 예약된 작업은 코어 테이블을 도메인 소스 테이블로 사용하며 도메인 분리가 설치되면 도메인 반복기 확인란이 기본적으로 자동으로 활성화됩니다. 도메인 반복기 옵션이 활성화된 경우 작업이 여러 도메인에서 실행될 수 있습니다.

도메인 소스 테이블 값은 또한 기본적으로 Safe Workplace 도메인으로 설정됩니다. 테이블이 보이지 않는 경우 도메인 반복기와 Safe Workplace 도메인 설정이 선택되었는지 확인한 후 인스턴스를 새로 고침합니다.

Employee Readiness Core 예약된 스크립트 실행 양식에서 선택된 도메인 반복기 옵션



상위-하위 도메인

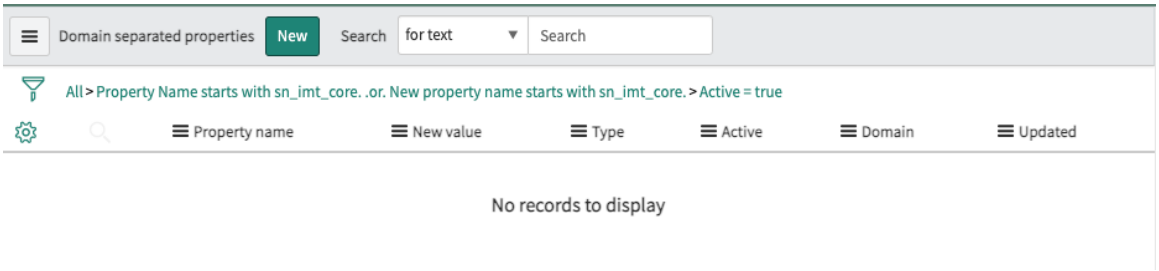
하위 도메인도 포함하는 도메인은 해당 애플리케이션에서는 지원되지 않습니다. 하위 도메인이 있는 상위 도메인에서 작업을 실행하면 작업을 두 번 실행하는 것이며 결과적으로 데이터를 두 번 이상 처리하게 됩니다. 상위 도메인을 추가하거나 하위 도메인을 추가할 수는 있지만 둘 다 추가할 수는 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Safe Workplace Suite에서 도메인 분리된 속성 작업

Domain Separation 플러그인을 설치한 후 4개의 Safe Workplace 도메인으로 분리된 애플리케이션 중 어느 것이든 속성 페이지로 이동했을 때 기본적으로 해당 속성이 표시되지 않습니다. 속성이 목록에 표시되려면 도메인의 속성을 재정의해야 합니다.

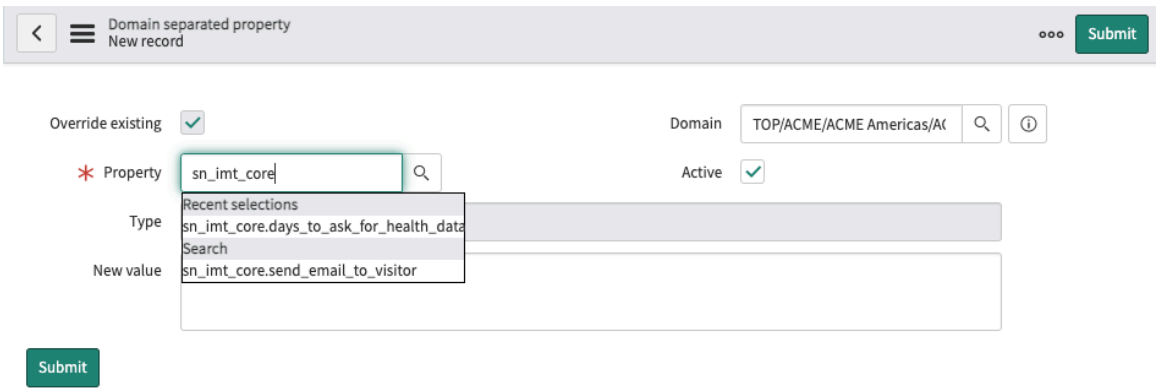
도메인 분리된 속성 목록에서 속성이 표시되지 않음



속성을 표시하려면 속성 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다. 새 도메인 분리 속성을 만드는 양식의 참조 필드에서 재정의하려는 속성을 검색합니다. 다음과 같이 특정 프리픽스를 입력하여 검색 범위를 좁힐 수 있습니다.

- Employee Readiness Core의 경우 sn_imt_core
- Emergency Exposure Management의 경우 sn_imt_diagnosis
- 건강 및 안전 테스팅의 경우 sn_imt_health_testing
- Contact Tracing의 경우 sn_imt_tracing

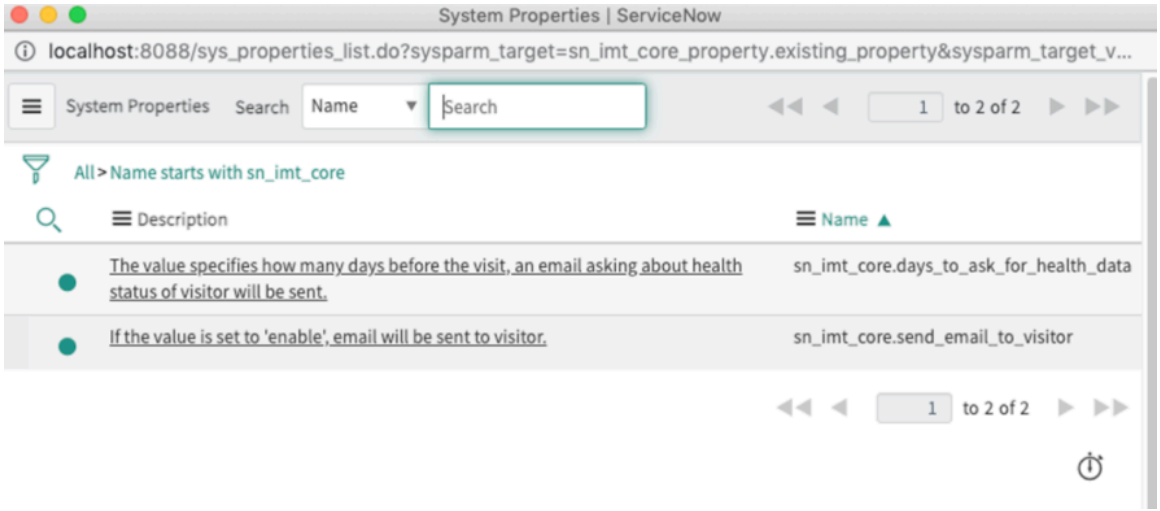
속성 필드에 프리픽스를 입력하여 검색 범위 좁히기



속성이 재정의에 대한 전체 설명과 함께 표시됩니다.

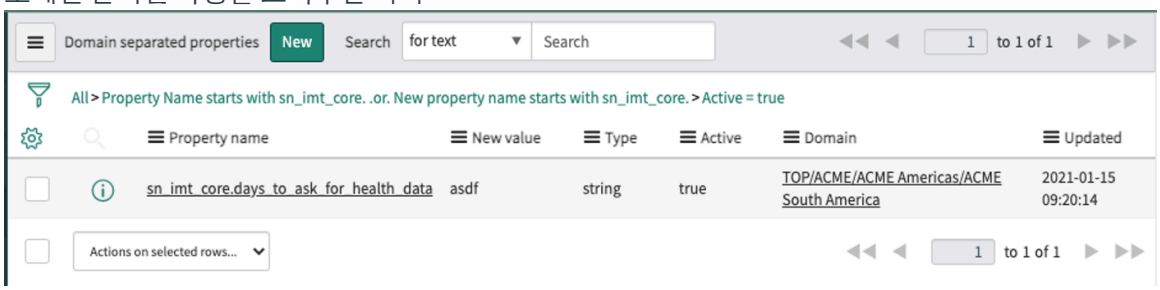
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 재정의를 보여주는 시스템 속성 목록



도메인 분리된 속성 재정의를 생성하면 양식에 도메인 분리된 속성이 표시됩니다.

도메인 분리된 속성을 보여주는 목록



목록에서 속성 이름을 선택하여 기록 양식으로 다시 이동할 수 있습니다.

속성 기능

다음 주제에서 해당 속성의 기능에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

- Health and Safety Testing 속성
- Contact Tracing 속성
- Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성
- 직원 건강 및 안전 상태 속성

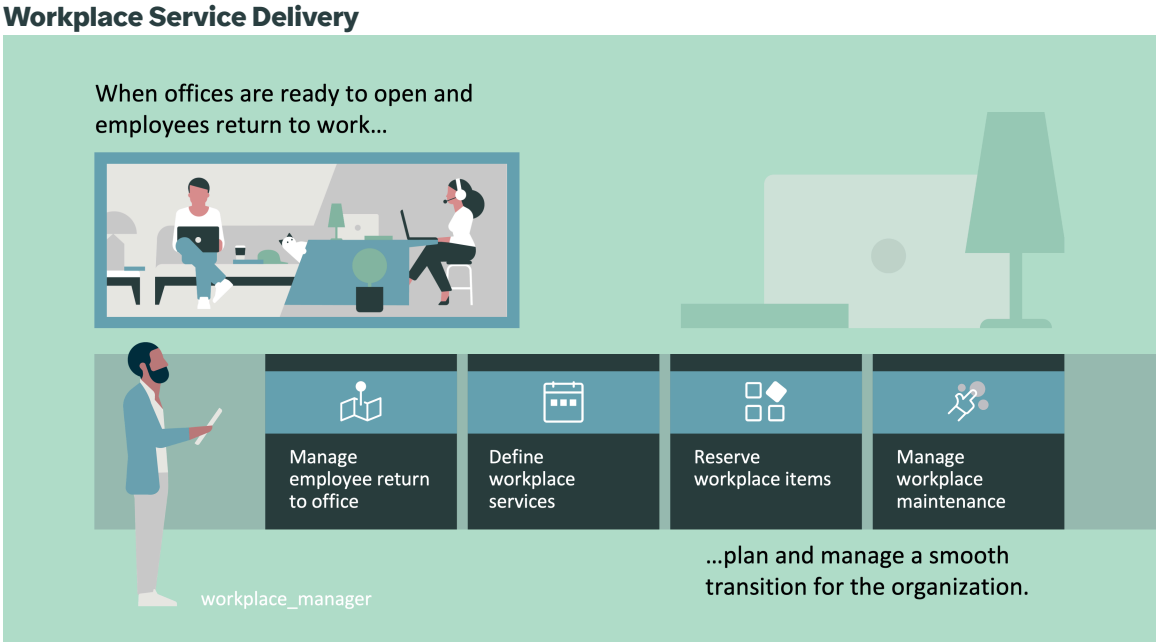
관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Workplace Service Delivery

ServiceNow# Workplace Service Delivery를 사용하면 직원에게 회의실 예약, 소모품 주문, 유지관리 문제 보고 또는 청소 요청과 같은 직장 작업을 관리할 수 있는 단일 장소를 제공할 수 있습니다. 직장의 원활한 환경을 설정하고 유지관리하는 데 따르는 백엔드의 복잡성을 줄입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로세스가 아닌 서비스 우선순위 지정

ServiceNow# Workplace Service Delivery는 변화하는 비즈니스 요구와 직원 기본 설정의 균형을 맞출 수 있도록 유연한 솔루션을 제공합니다. 직원이 단일 소스에서 답변을 찾고, 지원을 받고, 업무를 처리할 수 있도록 워크플로우를 정의합니다. 이전에는 수동으로 이행해야 했던 직원 요청에 대한 백엔드 프로세스를 자동화합니다. 직원은 편의에 따라 회의실 또는 책상과 같은 직장 항목을 예약할 수 있습니다.

Workplace Service Delivery 기능의 주요 내용을 보려면 전체 Infocard를 다운로드하여 참고하십시오.

작업 공간 코어	직원의 직장 복귀를 위해 안전한 관리형 프로세스 생성 거리두기 계획, 교대조 할당 및 위생 일정 예약을 설정합니다. 직장 할당을 단계별로 관리합니다.
Workplace Reservation Management	직원을 위한 예약 환경 개선 통합된 예약 환경을 제공하여 직원들이 Service Portal에서 바로 회의실, 책상에 대한 예약 요청을 제출하고 추적할 수 있습니다.
Workplace Case Management	직원 요청을 이행하기 위한 직장 서비스 구현 직원 문의 및 요청의 이행을 자동화하고 표준화합니다. 조직의 효율성을 개선하고 직원들이 필요한 서비스를 보다 쉽게 얻을 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Visitor Management

방문자에게 원활하고 편리한 환경 제공

방문자를 등록하고 방문을 사용자 지정합니다. 방문자가 머무르는 동안 요청할 수 있는 항목에 대해 미리 계획합니다.

Workplace Calendar Synchronization

예약과 달력 서비스 동기화

직원이 예약 포털 또는 달력 서비스 모두에서 예약할 수 있도록 지원합니다. 예약을 동기화하고 직원들이 한 장소에서 예약의 상세 정보를 쉽게 확인할 수 있습니다.

Workplace Indoor Mapping

에 대한 기본 환경 제공 Indoor Mapping

직장 관리자가 Map Studio를 사용하여 Indoor Mapping 실내 매핑 경험을 생성하고 관리할 수 있도록 지원하는 기능입니다. 직원은 게시된 맵을 사용하고, 근접성을 기준으로 동료 근처를 예약하고, 공간을 즐겨찾기로 설정 및 예약하고, 직장 문제를 서비스 팀에 보고하고, 관심 지점을 오가는 길 안내를 받을 수 있습니다.

Workplace Space Mapping

공간 예약 시 직원에게 고유한 뷰 제공

예약 관리와 작업 공간 서비스 포털을 사용하면 직원에게 사무실 건물 층, 회의실, 책상 등에 대한 2D 맵을 제공할 수 있습니다.

Workplace Space Management

공간과 회의실 사용을 효율적으로 관리

직장에서 공간 및 기타 예약 가능 항목의 사용을 최적화합니다. 공간 할당, 온보딩 및 공간 재사용을 관리하여 레이아웃과 생산성을 개선합니다. 공간을 비용 센터 및/또는 부서에 할당하여 부동산 비용을 추적합니다.

Workplace Lease Administration

단일 공간에서 직장 임대 계약을 효율적으로 관리하고 추적

ServiceNow# 직장 임대 관리를 사용하면 단일 인터페이스에서 직장 계약을 생성, 관리 및 추적할 수 있습니다. 직장 계약 서비스, 자산, 위치, 문서를 추가하고 중요한 날짜를 추적할 수도 있습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Microsoft Outlook과 Workplace Reservation Management 통합

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하면 Microsoft Outlook 애플리케이션 내에서 Workplace Reservation Management 애플리케이션의 기능을 사용할 수 있습니다. 추가 기능을 사용하여 이벤트를 만들거나 기존 이벤트 또는 약속을 업데이트할 수 있습니다. 직원은 별도의 애플리케이션을 열지 않고도 사용 가능한 모든 공간을 손쉽게 찾고 서비스를 요청할 수 있습니다.

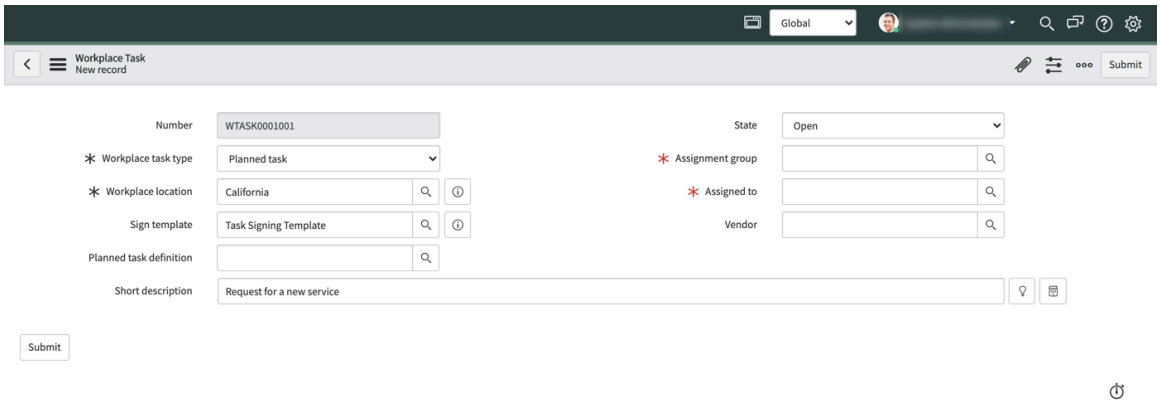
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Move Management	직원이 한 위치에서 다른 위치로 쉽게 이동할 수 있도록 지원합니다. 번거로움 없이 직장 이동 요청을 관리합니다. 작업 공간 서비스 포털을 통해 직원이 쉽게 좌석 변경을 요청할 수 있습니다. 직장 관리자는 이동 요청의 진행 상황을 모니터링하고, 필요한 경우 작업을 생성 또는 할당하고, 이동 요청을 승인하거나 거부합니다.
Workplace Service Delivery for Mobile	언제든지 모바일을 사용하여 직장 예약 Workplace Service Delivery for Mobile 애플리케이션을 사용하여 직장에 대한 단일 예약을 만듭니다. 모든 유형의 예약을 체크인 또는 체크아웃합니다. 모바일 장치를 사용하여 언제든지 예약을 수정합니다.
워크플레이스 센터	단일 작업 공간에서 모든 직장 관련 활동 수행 워크플레이스 센터라는 단일 중앙 위치에서 모든 직장 관련 활동을 계획하고 수행합니다.
작업 공간 커넥터	일반 프레임워크 가져오기 배지 시스템과 같은 다양한 작업 공간 시스템을 통합하는 데 사용되는 스포크를 개발할 수 있는 일반 프레임워크를 가져옵니다.
워크플레이스 공간 유지보수 관리	
직장 컨시어지	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원의 직장 복귀를 위해 안전한 관리형 프로세스 생성

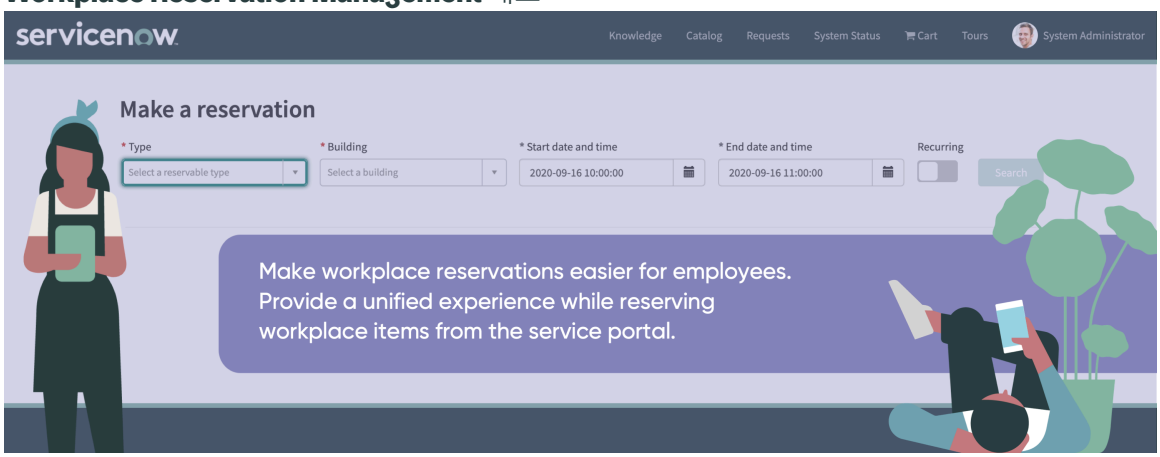
작업 공간 코어



격리된 수동 프로세스를 디지털 워크플로우로 교체하여 공간 관리, 교대조 할당, 위생 일정 예약, 직장 할당을 관리합니다. 직원들과 원활하게 소통하고, 직장 유지관리 및 청소 워크플로우를 자동으로 시작하고, 안전 우려사항에 신속하게 대응하고, 사용량을 모니터링하여 시간이 지남에 따라 부동산 지출을 최적화합니다.

직원을 위한 예약 환경 개선

Workplace Reservation Management 개요

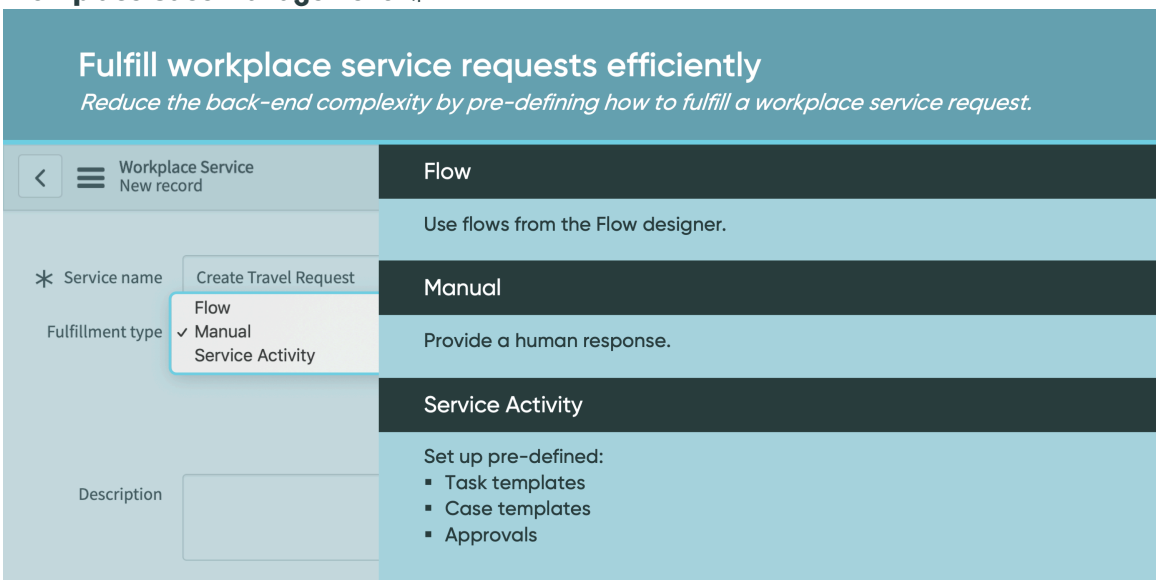


작업 공간 서비스 포털에서 직원이 회의실, 책상 및 기타 서비스를 쉽게 예약할 수 있습니다. 예약 요청의 상태를 관리하고 추적합니다. 직장 물품 사용량, 회의 피크 시간, 가장 많이 예약된 위치를 파악합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 요청을 이행하기 위한 직장 서비스 구현

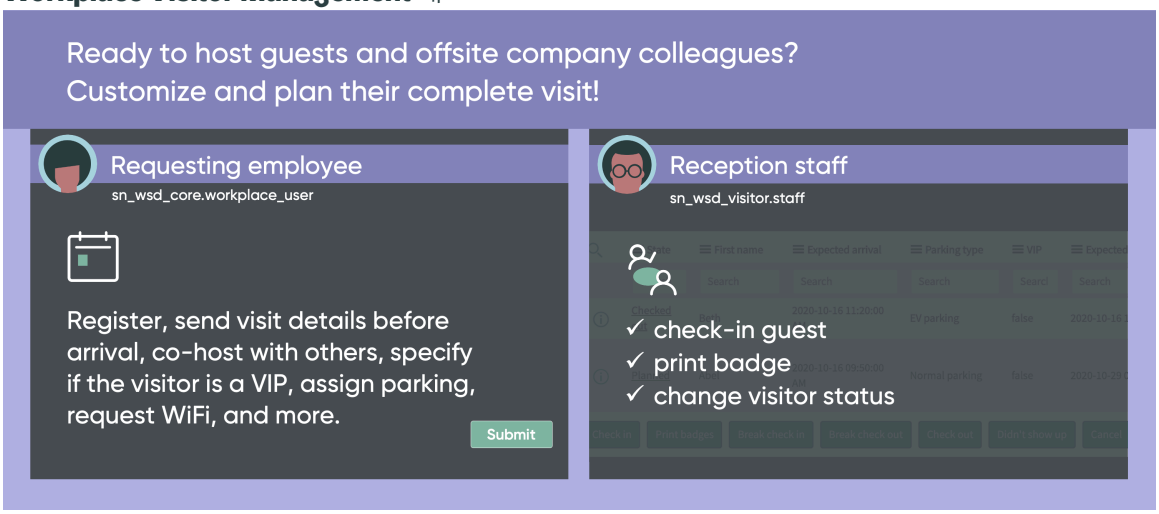
Workplace Case Management 개요



직원 문의 및 요청의 이행 유형을 미리 정의합니다. 요청 유형에 따라 해결을 위해 수동 응답, 플로우 또는 일련의 활동이 필요한지 여부를 구성합니다.

방문자에게 원활하고 편리한 환경 제공

Workplace Visitor Management 개요

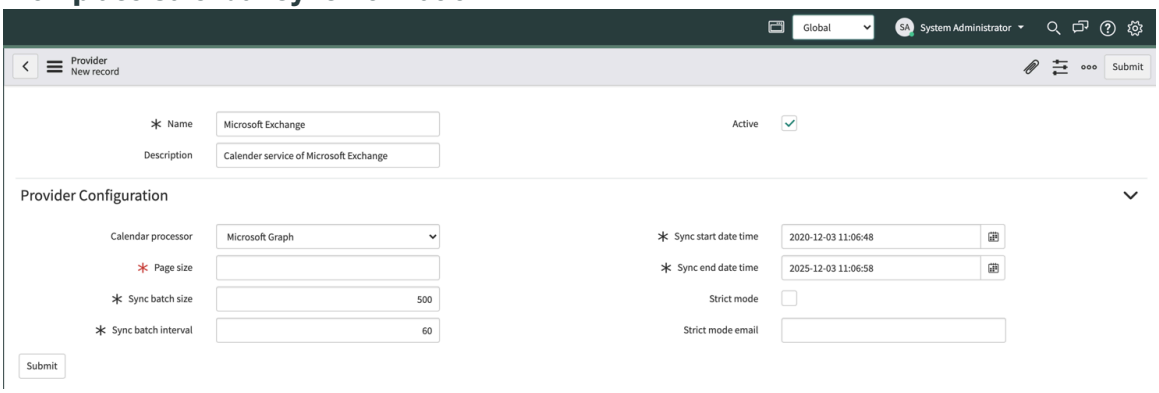


프런트 데스크 운영을 개선하고 방문자의 방문을 사용자 지정합니다. 직원은 방문자를 등록하고 요구 사항을 미리 계획합니다. 방문자를 다른 사람과 공동 호스팅합니다. 접수처 직원은 방문자가 현장에 있는 동안 방문자의 상태를 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약과 달력 서비스 동기화

Workplace Calendar Synchronization

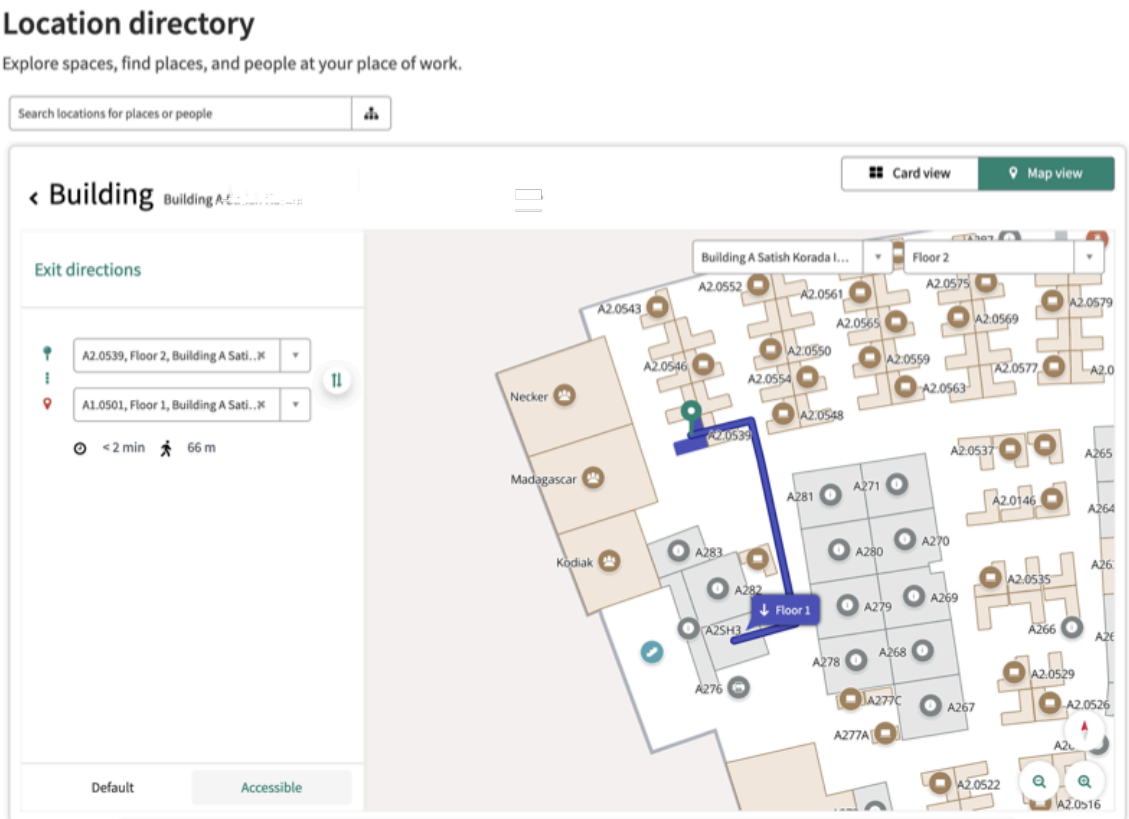


직원이 Workplace Reservation Management 또는 Microsoft Outlook과 같은 달력 서비스를 사용하여 예약할 수 있도록 지원합니다. Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 사용하여 예약을 동기화합니다. 달력 서비스로 연결 별칭을 생성합니다.

공간 예약 시 직원에게 고유한 뷰 제공

Workplace Space Mapping 및 Workplace Indoor Mapping

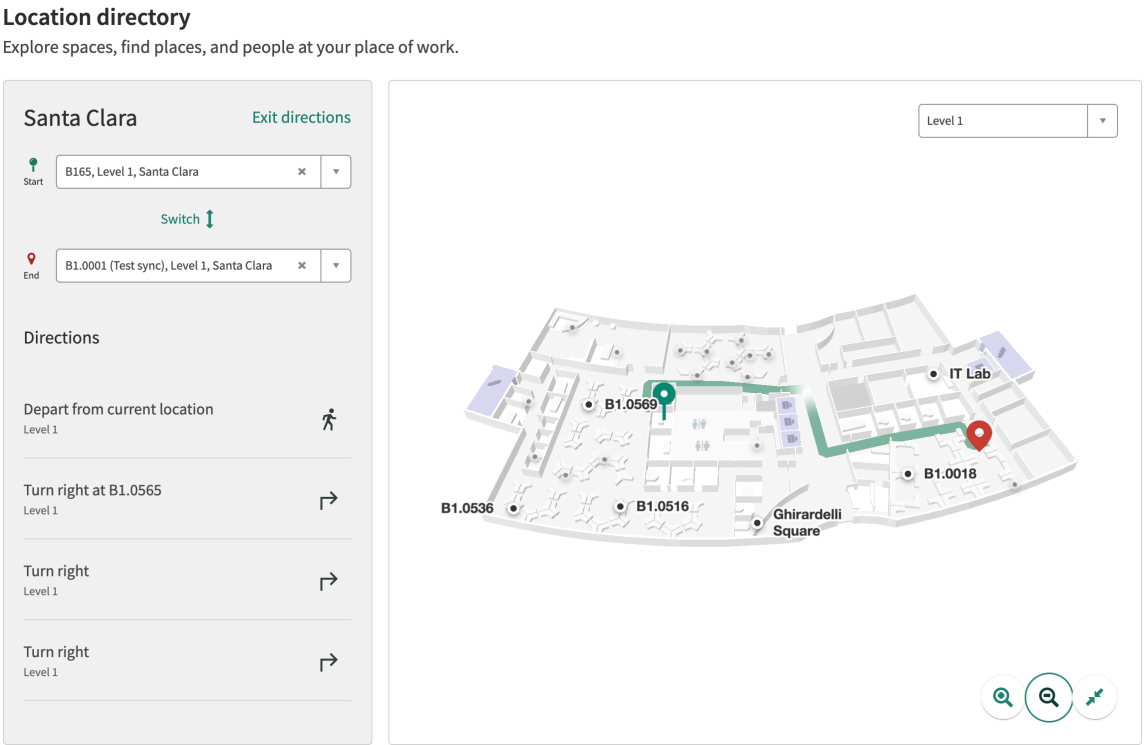
Indoor Mapping은 직장 내에서의 대화형 위치와 길 찾기를 위한 실내 탐색 기능을 제공합니다. Indoor Mapping 맵 제공자는 Workplace Service Delivery 제품군의 일부입니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Space Mapping 및 **Mappedin** 통합

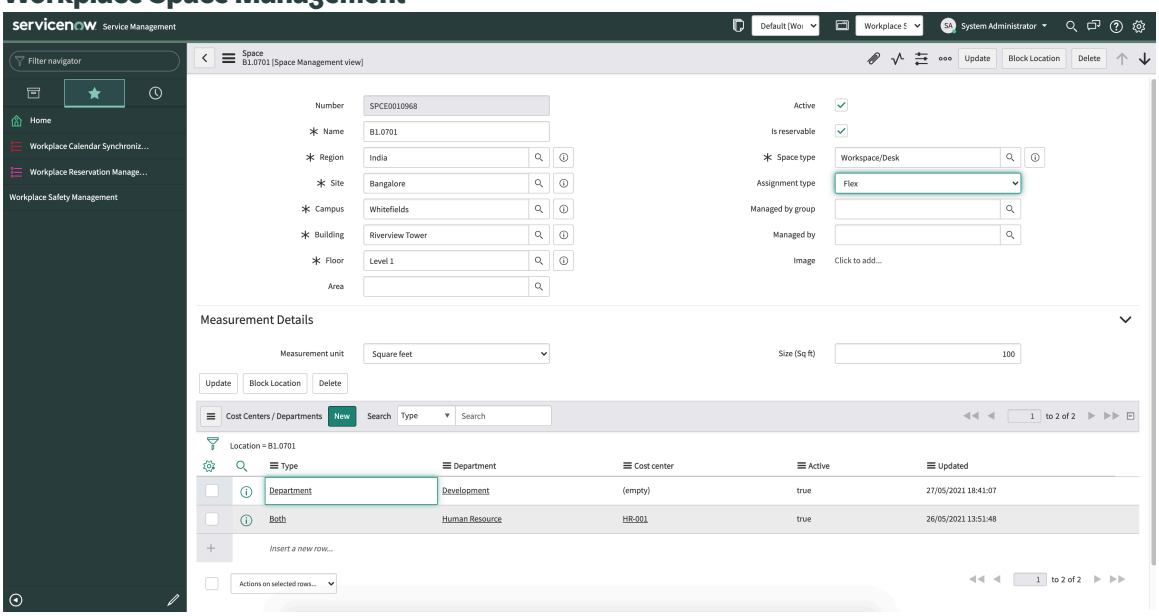
Mappedin은 Workplace Service Delivery의 외부 공급업체 맵 제공자이며 직장 내에서의 대화형 위치와 길 찾기를 위한 실내 맵을 제공합니다.



Reservation Management 및 작업 공간 서비스 포털을 사용하면 직원에게 사무실 건물 층, 회의실, 책상 등에 대한 2D 맵을 제공할 수 있습니다. 작업 공간 서비스 포털의 위치 디렉터리를 사용하면 월드 맵에서 직장 위치 또는 사용자를 검색할 수 있습니다. 한 공간에서 다른 공간으로의 길 안내를 받을 수 있습니다.

공간과 회의실 사용을 효율적으로 관리

Workplace Space Management

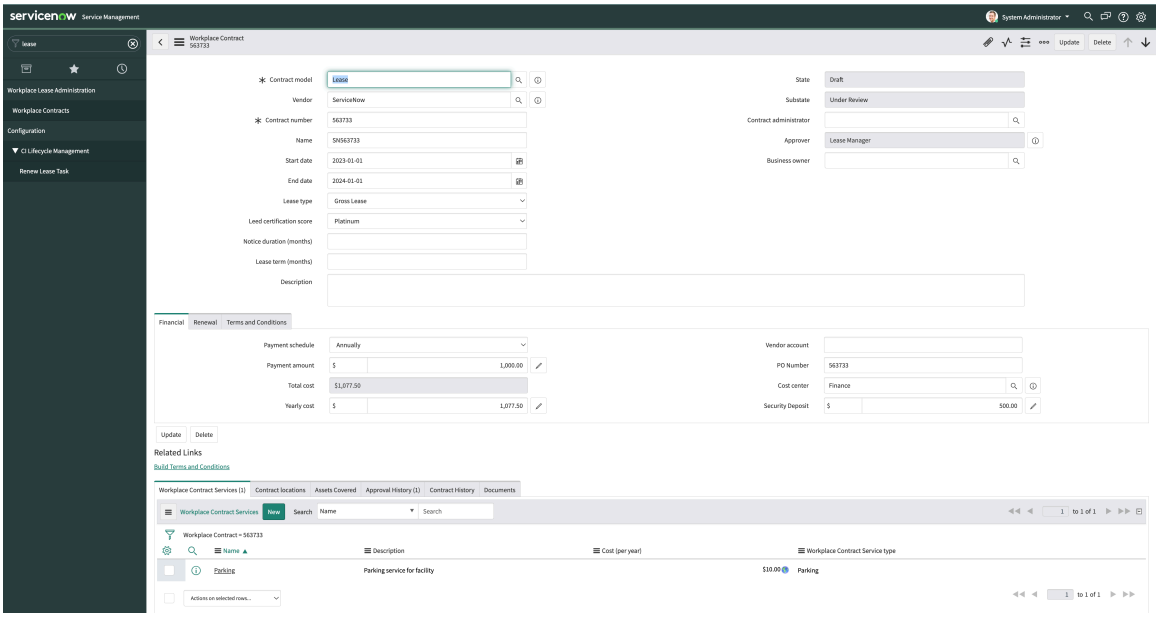


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장에서 공간 및 기타 예약 가능 항목의 사용을 최적화합니다. 공간 할당, 온보딩 및 공간 재사용을 관리하여 레이아웃과 생산성을 개선합니다. 공간을 비용 센터 및/또는 부서에 할당하여 부동산 비용을 추적합니다.

단일 인터페이스에서 직장 임대 계약을 효율적으로 관리하고 추적

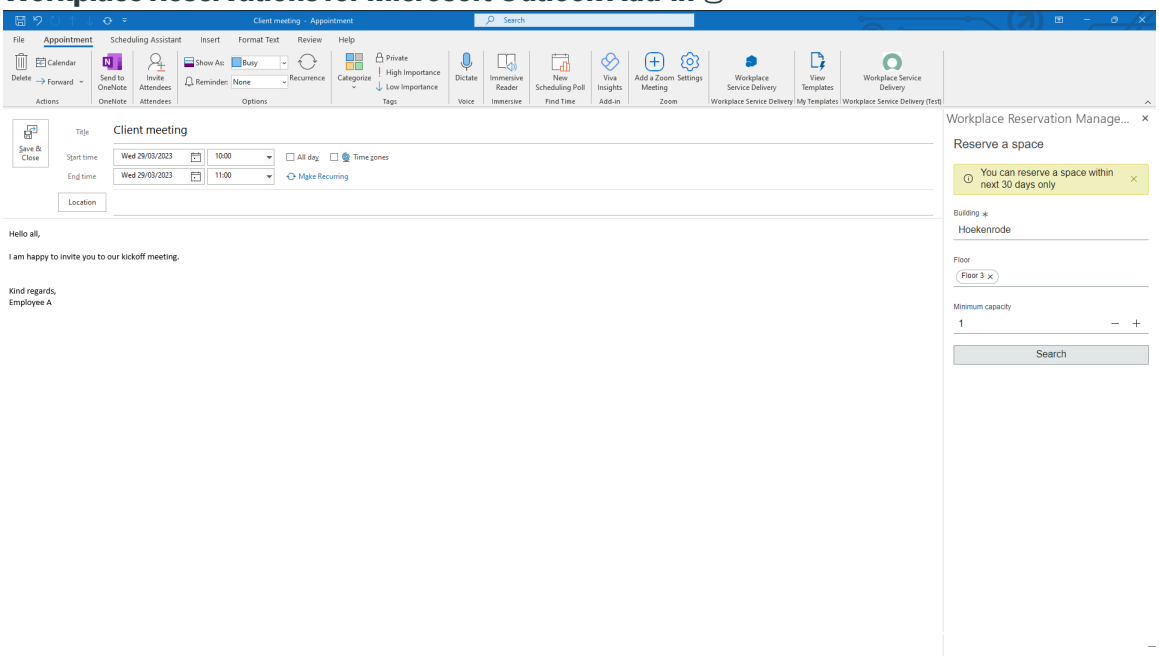
Lease Administration에서 직장 계약 생성



임대 관리자와 관리자가 한 곳에서 직장 임대 계약을 쉽게 생성하고 추적할 수 있습니다. 또한 애플리케이션을 사용하면 제공된 공통 직장 계약 서비스 및 관련 문서를 추가하고 관리할 수 있습니다.

Microsoft Outlook과 **Workplace Reservation Management** 통합

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 창



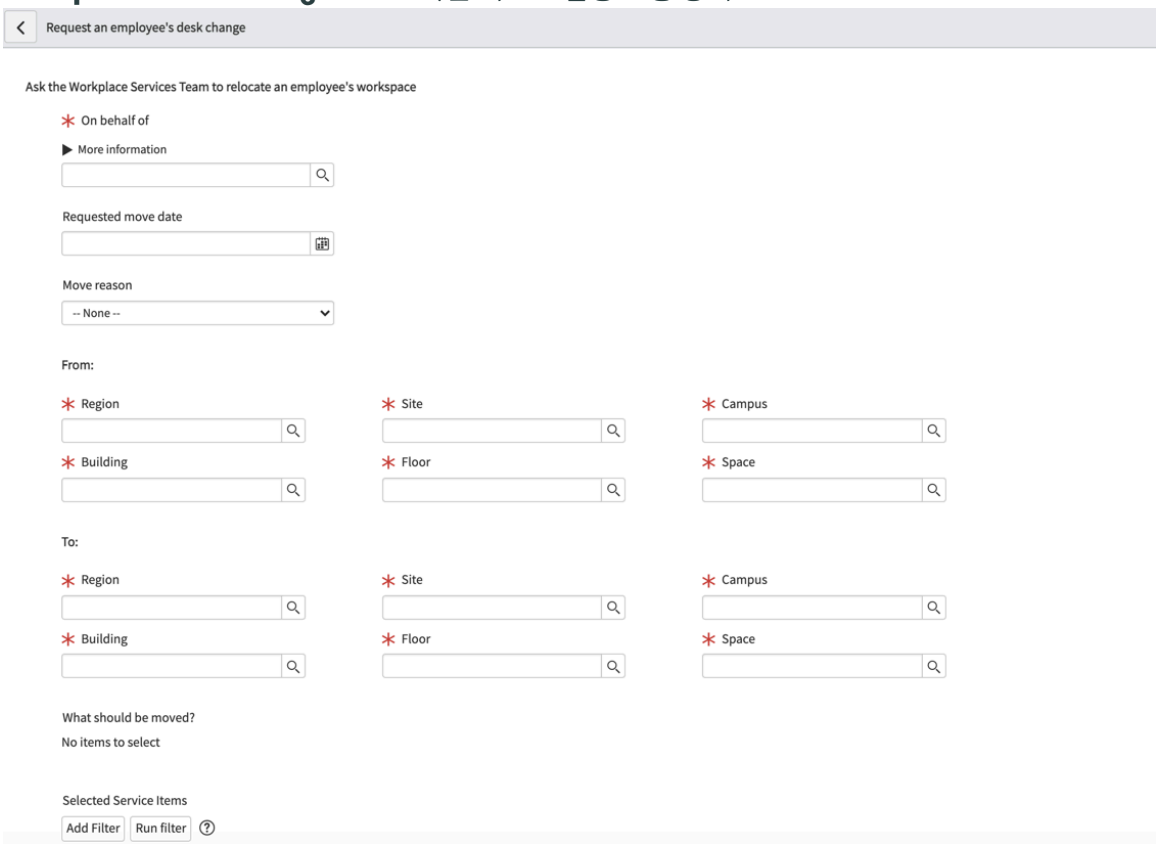
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하면 Microsoft Outlook 애플리케이션 내에서 Workplace Reservation Management 애플리케이션의 기능을 사용할 수 있습니다. 추가 기능을 사용하여 이벤트를 만들거나 기존 이벤트 또는 약속을 업데이트할 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

있습니다. 직원은 별도의 애플리케이션을 열지 않고도 사용 가능한 모든 공간을 손쉽게 찾고 서비스를 요청할 수 있습니다.

직원이 한 위치에서 다른 위치로 쉽게 이동할 수 있도록 지원합니다.

Workplace Move Management - 직원 데스크 변경 요청 양식

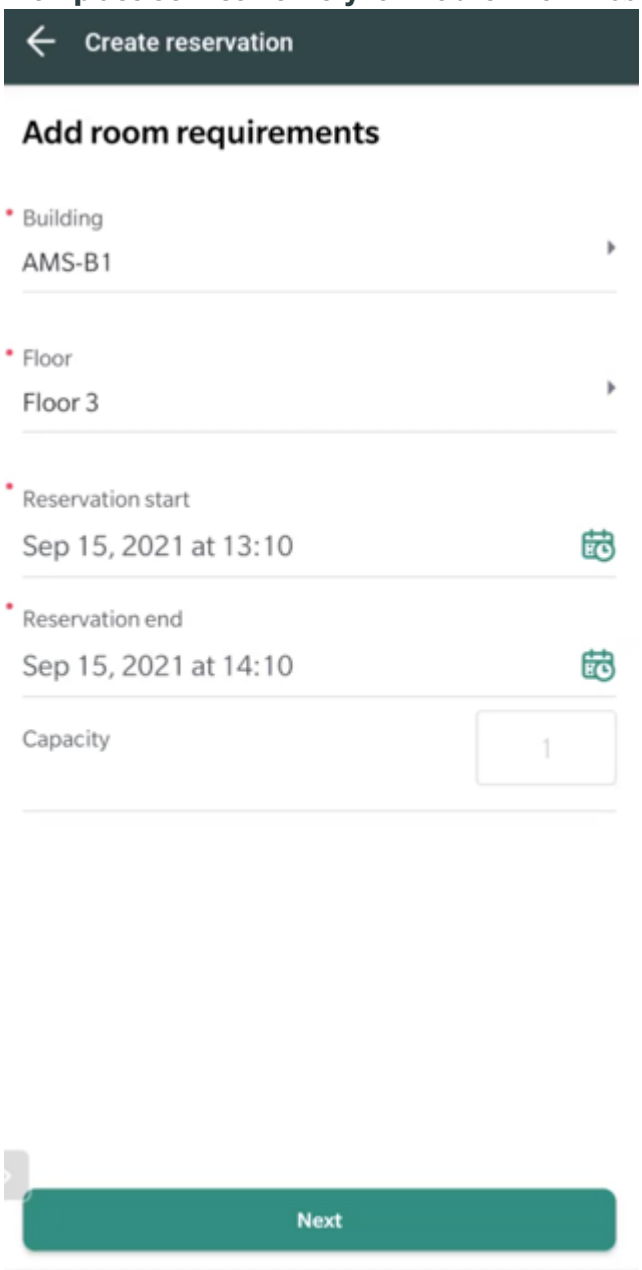


번거로움 없이 직장 이동 요청을 관리합니다. 작업 공간 서비스 포털을 통해 직원이 쉽게 좌석 변경을 요청할 수 있습니다. 직장 관리자는 이동 요청의 진행 상황을 모니터링하고, 필요한 경우 작업을 생성 또는 할당하고, 이동 요청을 승인하거나 거부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

언제든지 모바일을 사용하여 직장 예약

Workplace Service Delivery for Mobile - Now Mobile의 예약 생성 양식

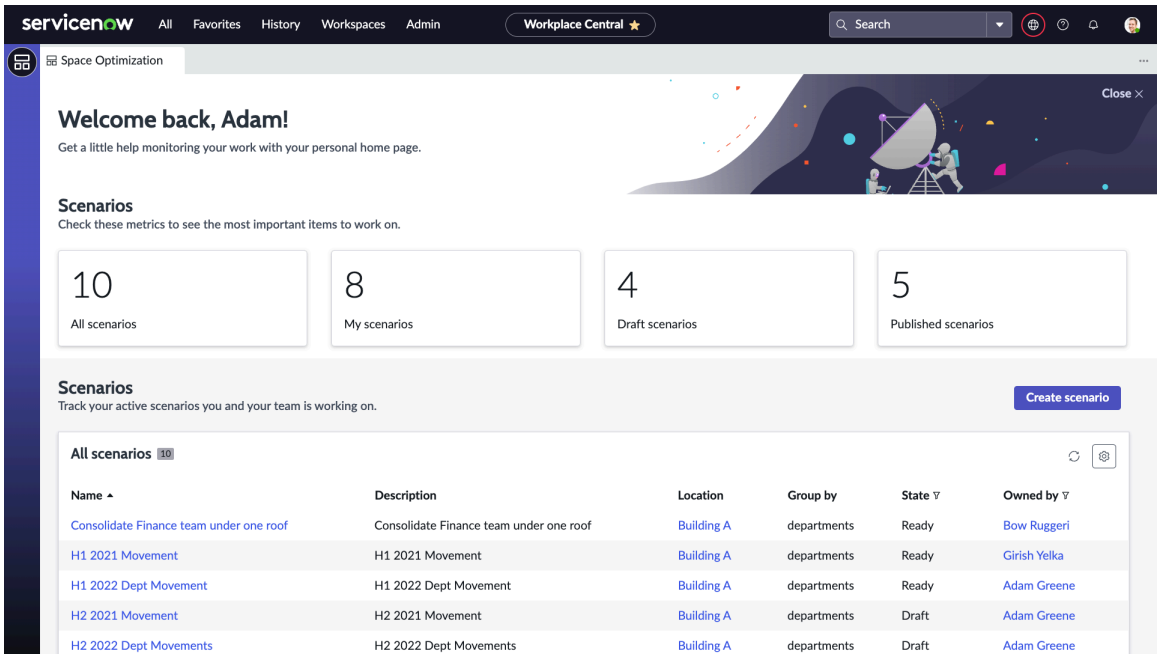


Workplace Service Delivery for Mobile 애플리케이션을 사용하여 직장에 대한 단일 예약을 만듭니다. 모든 유형의 예약을 체크인 또는 체크아웃합니다. 모바일 장치를 사용하여 언제든지 예약을 수정합니다.

단일 작업 공간을 사용하여 모든 직장 관련 활동 수행

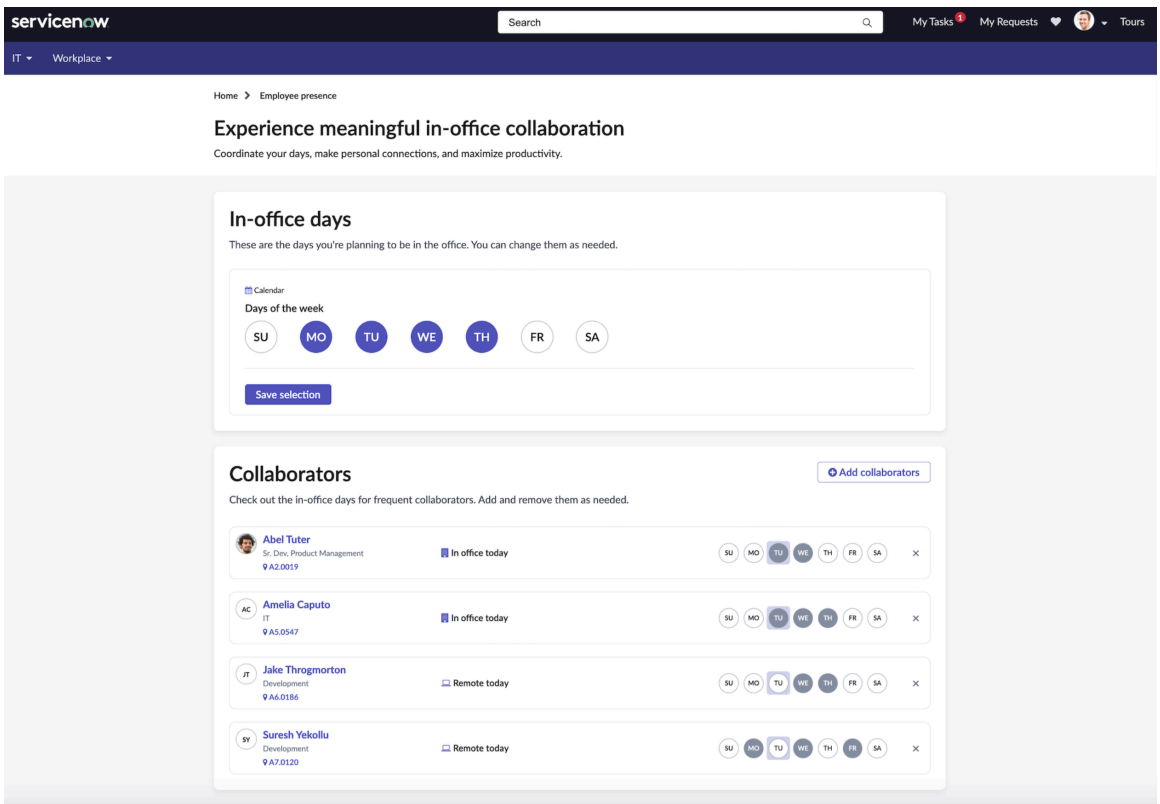
워크플레이스 센터라는 단일 중앙 위치에서 모든 직장 관련 활동을 계획하고 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



사무실 근무 날짜 등을 설정합니다.

Workplace Concierge 애플리케이션을 사용하면 직원이 사무실 근무일을 설정할 수 있습니다. 직원 현재 상태 옵션은 직원이 사무실에 있을 요일을 설정할 수 있는 옵션입니다. 동료와 공동 작업하고 더 나은 상호 작용과 생산성을 위해 공동 작업자로 추가할 수 있습니다.



시작하기

- 구현 전문가와 협력하여 원하는 비즈니스 성과를 달성하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center 를 방문하십시오.
- 다음으로 시작하는 제품 설명서를 읽습니다. Workplace Service Delivery 애플리케이션.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제품

- Workplace Safety Management
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Workplace Calendar Synchronization
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Workplace Lease Administration
- Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for mobile
- 워크플레이스 센터
- 작업 공간 커넥터
- 직장 컨시어지

Workplace Service Delivery 애플리케이션

ServiceNow# Workplace Service Delivery 는 직원의 직장 경험을 개선하기 위한 애플리케이션 제품군을 제공합니다. 직장 관리를 자동화하고 모든 직원 서비스를 위한 단일 플랫폼을 제공할 수 있습니다.

Workplace Service Delivery와 함께 설치되는 애플리케이션

ServiceNow# Workplace Service Delivery 애플리케이션은 직원이 직장 관련 요청을 보다 효율적으로 관리할 수 있도록 지원합니다.

작업 공간 코어

ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션을 사용하면 작업 공간에 있는 직원들을 위해 보다 안전한 관리형 프로세스를 만들 수 있습니다. 거리두기 계획, 교대조 할당 및 위생 관리 일정을 수립할 수 있습니다. 작업 공간 할당을 단계별로 관리합니다. 작업 공간 코어는 Workplace Service Delivery 제품군의 핵심 애플리케이션입니다.

Workplace Reservation Management

ServiceNow# Workplace Reservation Management 애플리케이션은 직원이 회의실, 컨퍼런스룸, 책상 및 예약 가능한 직장 서비스를 Service Portal에서 보다 쉽게 예약할 수 있게 해 줍니다.

Workplace Case Management

ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하면 요청이 사람의 응답을 필요로 하는 것인지 자동화된 작업을 필요로 하는 것인지를 판단할 수 있도록 해당 요청의 유형을 분석할 수 있습니다. 미리 정의된 단계를 생성하여 다양한 요청을 이행할 수 있습니다.

Workplace Visitor Management

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

손님과 외부 직원에게 보다 원활하고 편리한 경험을 선사하십시오. ServiceNow# Workplace Visitor Management를 사용하여 프런트 데스크 운영을 최적화하고 손님과 외부 직원을 반갑게 맞이하십시오. 방문자를 등록하고 방문자에게 필요한 것에 대해 사전 계획을 수립할 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization

ServiceNow# Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 사용하면 내 예약 사항을 달력 제공자와 동기화하여 작업 공간에서의 예약 경험을 개선할 수 있습니다.

Workplace Space Mapping

공간 매핑을 사용하면 Mappedin과 같은 애플리케이션에서 제작되어 이미 생성된 빌딩 맵을 활용할 수 있습니다. 공간 매핑은 Mappedin과 통합되어 빌딩, 층, 공간 및 방과 같은 데이터를 가져올 수 있게 해 줍니다.

Workplace Space Management

ServiceNow# Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하여 조직의 모든 위치를 효율적으로 감독합니다.

워크플레이스 임대 관리

ServiceNow# 직장 임대 관리를 사용하면 단일 인터페이스에서 직장 계약을 생성, 관리 및 추적할 수 있습니다. 직장 계약 서비스, 자산, 위치, 문서를 추가하고 중요한 날짜를 추적할 수도 있습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

예약 포털을 사용하지 않고도 1분 이내에 업무 공간을 예약합니다. ServiceNow# Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하면 Microsoft Outlook을 직접 사용하여 예약할 수 있습니다.

Workplace Move Management

ServiceNow# Workplace Move Management 애플리케이션을 사용하면 직원이 필수 수동 권한 없이도 손쉽게 한 위치에서 다른 위치로 이동할 수 있습니다. 간단한 단계를 통해 직원 이동 요청을 관리하고 이행합니다.

Workplace Service Delivery for Mobile

ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile을 사용하여 직장 관련 서비스 및 모바일 장치의 기타 정보에 액세스합니다.

워크플레이스 센터

단일 업무 공간을 워크플레이스 센터사용하여 직장을 보다 효율적으로 유지관리합니다. 관리자, 직장 매니저, 공간 플래너, 임대 관리자 또는 임대 매니저는 워크플레이스 센터 애플리케이션을 사용하여 짧은 시간에 직장 계획, 모니터링, 보기 및 최적화와 같은 직장 관련 활동을 수행할 수 있습니다.

Workplace Concierge 애플리케이션은 직원의 직장 경험을 돕기 위한 원스톱 애플리케이션으로 설계된 애플리케이션입니다 Workplace Service Delivery . 사무실 근무일 등을 설정할 수 있습니다.

Indoor Mapping

Indoor Mapping 은 탐색을 포함하여 매핑 환경을 생성하기 위한 네이티브 실내 맵을 제공합니다. 대화형 위치 디렉터리와 길 찾기 기능을 제공합니다. 사용자는 선택한 캠퍼스, 건물 및 층에 대한 기타 실내 및 실외 상세 정보와 함께 직장 내부, 회의실 예약 상태를 실시간으로 시각화할 수 있습니다.

워크플레이스 공간 유지보수 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Readiness and Maintenance Management 직장 유지관리 계획자는 시설 자산(의자 등) 및 소프트 서비스(하우스키핑 등)에 대한 예방적 유지관리를 계획할 수 있습니다.

직장 커넥터

작업 공간 커넥터 는 직장 내에서의 직원 상호작용(예: 배지 시스템)을 Workplace Service Delivery 활용하는 통합 프레임워크로, 솔루션 내에서 대시보드 및 계획 수립 도구를 사용하여 공간 사용률을 보다 효과적으로 결정할 수 있도록 도와줍니다.

작업 공간 코어

ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션을 사용하면 작업 공간에 있는 직원들을 위해 보다 안전한 관리형 프로세스를 만들 수 있습니다. 거리두기 계획, 교대조 할당 및 위생 관리 일정을 수립할 수 있습니다. 작업 공간 할당을 단계별로 관리합니다. 작업 공간 코어는 Workplace Service Delivery 제품군의 핵심 애플리케이션입니다.

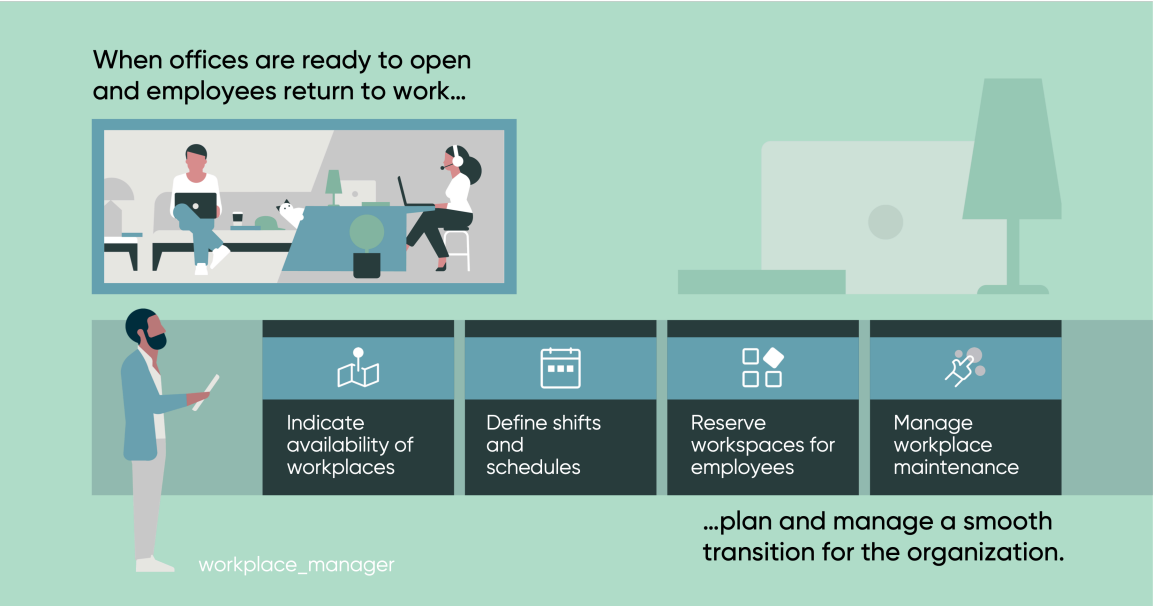
시작하기

탐색 개념 및 기능에 대해 작업 공간 코어 알아봅니다.	구성 애플리케이션을 구성하고 직장 데이터를 설정하여 시작합니다.	관리 직장 활동, 승인, 예약 등을 모니터링합니다.
요청 직원 관련 서비스를 요청합니다.	**Analytics and Reporting** 솔루션 대시보드와 보고서로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

작업 공간 코어 탐색

애플리케이션을 ServiceNow# 작업 공간 코어 사용하면 직장에서 직원을 위해 잘 유지되고 잘 관리되는 프로세스를 만들 수 있습니다. 직장 위치, 유지관리, 공간 관리, 예약, 요청, 방문자, 이동 등 다양한 직장 단위를 관리할 수 있습니다. 작업 공간 코어 는 제품군의 핵심 애플리케이션입니다Workplace Service Delivery.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



업무 공간 관리

귀사의 직장 관리자는 다음과 같은 모든 직장 위치에 대한 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

- 직원 워크스테이션, 회의실, 카페테리아 등의 영역
- 사무실 건물과 캠퍼스
- 모든 위치의 지역

직장 관리자는 직원이 직장 예약을 요청할 때 더욱 쉽게 이용 가능한 공간을 볼 수 있도록 조직의 평면도를 업로드할 수 있습니다.

도착 시간 간격을 정의하고 직원이 도착 일정을 예약하게 하여 카페테리아, 체육관, 출입구 등 업무 공간의 여러 위치에 많은 사람이 모이게 하거나 긴 줄을 형성하는 경우를 방지하십시오.

교대조 관리

직장 매니저가 직원 교대조를 만들어서 특정 시간과 요일에 맞춰 일정을 예약할 수 있습니다. 이 데이터를 사용하여 특정 교대조에 직원과 확보된 직장을 할당하는 방식으로 직장의 점유 수준을 계획할 수 있습니다.

예를 들어 직장 매니저가 근무 시간이 08:00~13:00인 오전 교대조 일정을 만들 수 있습니다. 그런 다음, 조직 지침에 따라 교대조가 사용할 수 있는 직장을 할당할 수 있습니다. 이렇게 할당된 직장은 교대조 시간 동안 사무실에서 근무하는 직원을 위해 예약해 둘 수 있습니다.

교대조 소유자는 자신이 소유한 교대조의 상세 정보를 검토 및 수정할 수 있습니다. 또한 직장 예약과 자신이 소유한 교대조에 대한 요청을 볼 수 있습니다.

직장 예약

직장 관리자는 사용 가능한 직원 및 직장에 대한 정보를 사용하여 직원을 위한 영역과 직장을 예약해 둘 수 있습니다. 직장 매니저는 또한 여러 직원에 대한 예약을 한 번에 생성할 수도 있습니다. 이러한 예약은 직원과 직장 매니저 모두에게 이메일로 통보됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원은 사무실 복귀를 원할 때 직장 예약을 요청할 수 있습니다. 대화형 평면도를 사용하여 특정한 기간, 하루, 또는 몇 시간 동안 직장을 예약할 수 있습니다. 조직 가이드라인에 따라 예약 요청은 승인을 받아야 할 수도 있습니다.

모든 직원의 직장 프로파일이 설정되면 애플리케이션은 직장 프로파일 테이블에 저장된 데이터를 사용하여 직원이 사용할 수 있는 직장을 자동으로 할당합니다.

Workplace Service Delivery는 Workplace Reservation Management에서 더 많은 고급 직장 예약 옵션을 제공합니다. 자세한 내용은 Workplace Reservation Management 문서를 참조하십시오.

직장 작업

직장 매니저는 각 교대조의 직장에 예정된 유지관리 활동을 모니터링할 수 있습니다. 또한, 계획된 유지관리나 주문형 유지관리 작업을 예약하고 이러한 활동의 진행 상황을 추적하는 보고서를 생성할 수 있습니다.

직장 대시보드

데이터 시각화를 사용하여 사무실 위치의 점유 수준과 직장 가용성을 평가하고 직장 대시보드에서 직장 작업의 진행 상황을 모니터링할 수 있습니다.

직장 케이스 관리

직장 관리자는 직원이 직장 관련 요청을 제기하도록 지원할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 직원 케이스에서 Workplace Case Management 요청을 제기할 수 있는 서비스를 구성할 수 있습니다.

케이스 관리자는 직원이 제기하는 요청을 직장 케이스 양식으로 관리할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 작업, 하위 작업을 생성하고 기타 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workplace Case Management 문서를 참조하십시오.

방문자 관리

직장에서 예정된 방문자를 관리합니다. 방문자를 등록하고 방문자 동의 받기, 방문자 배지 인쇄 등 방문을 관리합니다. 자세한 내용은 Workplace Visitor Management 문서를 참조하십시오.

직장 이동 관리

직장 관리자는 애플리케이션을 사용하면 직원이 제기하는 이동 요청을 관리할 수 있습니다. 이동이 이행되어야 하는 시점까지 예상 시작 날짜와 기한을 추적할 수 있습니다. 다른 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 Workplace Move Management 문서를 참조하십시오.

워크플레이스 센터

직장 관리자는 단일 업무 공간, 즉 Workplace Central에서 모든 주요 직장 활동에 집중하여 시간을 절약할 수 있습니다. 직장 중앙은 에서 직원 센터사용할 수 있는 작업 공간입니다. 모든 대시보드를 확인하고, 공간 할당 활동을 수행하고, 이동 요청을 관리하고, 예약을 관리하는 등의 작업을 수행할 수 있는 원스톱 작업 공간입니다. 자세한 내용은 워크플레이스 센터 문서를 참조하십시오.

다른 **Workplace Service Delivery** 애플리케이션과의 사용

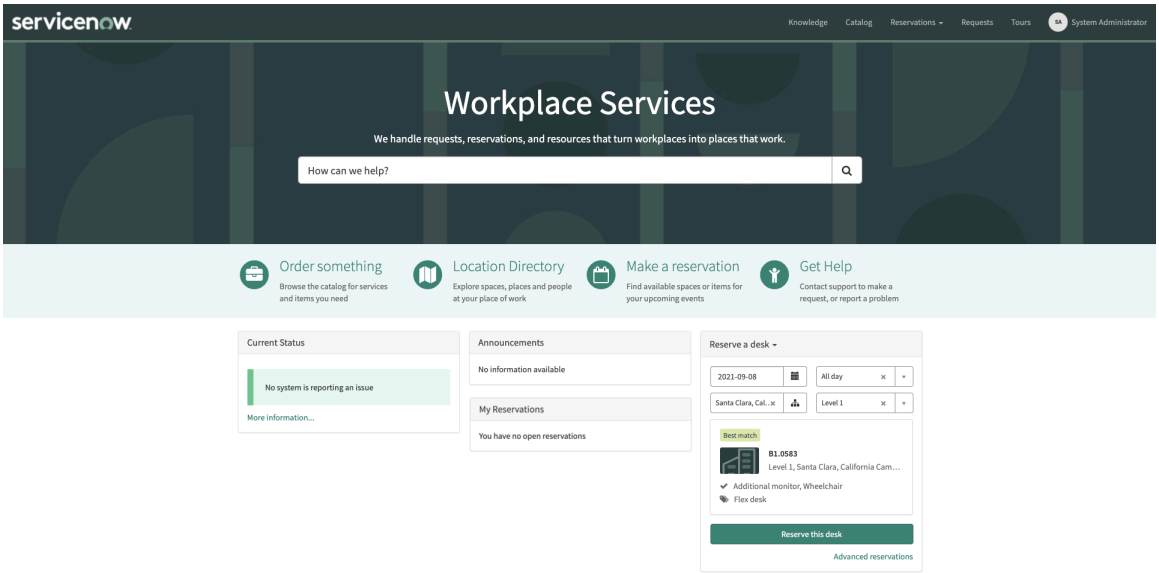
작업 공간 코어는 ServiceNow# Workplace Service Delivery의 핵심 애플리케이션입니다. 이를 제품군의 일부인 다른 애플리케이션과 함께 사용하십시오. 제품군에서 사용 가능한 다른 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 Workplace Service Delivery 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

작업 공간 서비스 포털

작업 공간 서비스 포털은 중앙 위치에서 직장 서비스를 제공하는, 직원을 위한 셀프 서비스 포털입니다. 직원은 예약을 하고, 지식베이스 문서를 보고, 요청을 제출 및 검토하고, 가상 에이전트 채팅 지원을 사용하여 도움을 받을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 서비스 포털



작업 공간 서비스 포털에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 예약 포털을 열고 회의실, 데스크 또는 기타 예약 가능한 직장 항목을 예약합니다.
- 홈페이지의 예약 위젯을 사용하여 시간 슬롯을 직접 예약할 수도 있습니다.
- 방문자를 미리 등록하고 방문을 사용자 지정합니다. 단기간 또는 하루 종일 게스트 또는 현장 외부의 동료를 등록할 수 있습니다.
- 최고 평점의 지식베이스 문서를 조회하고 검색하여 정보를 찾습니다. 입력 시 검색 필드에서 키워드를 기반으로 제안을 표시합니다.
- 요청 및 승인을 봅니다(본인이 승인자인 경우).
- 조직의 위치 디렉터리를 봅니다. 월드 맵에서 동료, 공간 또는 직장 위치를 검색합니다.

> **주:**
> 위치 디렉터리 및 Workplace Reservation Management 내에서 맵을 보려면 Mappedin과 Indoor Mapping을 사용합니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.

- 일반 문의, 방문자 등록, 교대조 기반 예약, 기타 요청에 대한 요청을 제출합니다.
- 가상 에이전트와 채팅하여 요청을 제출하고 제출된 요청을 확인합니다.
- 서비스 카탈로그 항목 목록에서 선택하여 일반 지원 요청을 제기합니다.
- 한 위치에서 다른 위치로 이동하는 이동 요청을 상신합니다.
- 새 가구를 요청합니다.

직원 센터 포털의 직장 서비스

작업 공간 서비스 포털뿐만 아니라 직원 센터 포털을 통해서도 직장 관련 서비스를 사용할 수 있습니다. 직원 센터 포털은 모든 직원 관련 서비스를 한 곳에서 제공하는 통합 포털입니다.

직원 센터 포털은 직원이 부서에서 모든 요청을 제기하는 데 사용할 수 있는 포털입니다. Workplace Service Delivery 애플리케이션을 직원 센터 포털과 함께 사용하면 사용자가 작업 공간 서비스 포털에서 제공되는 직장 서비스를 동일하게 요청할 수 있습니다. 컨텐츠 분류 프레임워크를 사용하면 기본 분류 - 직원을 수정하여 직장 서비스를 하위 주제로 제공할 수 있습니다.

직원 센터 포털에서 직장 서비스를 활성화하려면 다음 플러그인과 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 센터 플러그인(sn_ex_sp) 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Employee Center 플러그인
- Employee Experience Taxonomy 플러그인(sn_ect)
- 모든 애플리케이션이 포함된 Workplace Service Delivery(sn_wsd) 제품군

주:
Workplace Service Delivery(sn_wsd) 플러그인을 설치하기 전에 최신 직원 센터 플러그인이 있는지 확인하십시오.

직원 센터에서 **Workplace Service Delivery** 분류

필요한 플러그인을 설치하면 직장 옵션이 직원 센터 홈페이지에 나타납니다. 직장 서비스 요청을 제기하려면 이 옵션을 선택합니다.

직장 옵션은 다음 분류 구조에서 사용 가능한 직장 서비스 목록을 확장합니다.

- 가구 및 소모품: 직장 또는 회의를 위해 가구나 장비를 요청합니다.
- 이벤트: 방문 또는 예정된 이벤트에 게스트 또는 동료를 등록합니다.
- 사이트 안전: 일반 예약 및 교대조 기반 예약과 같은 직장 관련 요청을 제기합니다. 위치 디렉터리를 확인하고, 교대조 또는 작업을 추가합니다. 도착 일정을 지정합니다.
- 유지관리: 사무실 설정 변경 또는 모든 일반 문의에 대한 요청을 제기합니다. 계획된 작업 정의를 추가합니다.

직원 센터 포털의 직장 서비스 활성화

Employee Experience Taxonomy 플러그인을 설치하면 기본 분류 - 직원이 설치됩니다. 다음 작업을 완료하여 직원 센터 포털에서 직장 서비스를 활성화합니다.

- 분류를 사용자 지정합니다. 먼저, 기본 분류를 복사한 다음 필요한 변경 사항을 작성합니다.
- 직장 서비스 기록 생성자 생성 또는 지식베이스 문서와 같은 컨텐츠를 생성합니다.
- 컨텐츠를 분류에 연결합니다.

관련 정보

직원 센터 설정

직원 센터에 대한 통합 분류

주제 만들기

Workplace Service Delivery용 가상 에이전트

Workplace Service Delivery 는 직원이 서비스를 요청하거나 문의를 제기할 수 있는 자동화된 챗봇인 에서 전달된 대화를 가상 에이전트제공합니다. 가상 에이전트 직원이 모든 직장 관련 정보를 찾을 수 있는 위치에서 사용할 수 직원 센터 있습니다.

에 가상 에이전트대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 가상 에이전트 .

Workplace Service Delivery용으로 미리 정의된 가상 에이전트 주제

직원은 에서 작업 공간 서비스 포털 제공되는 채팅 지원을 사용하여 가상 에이전트 직장 서비스를 요청하거나 요청된 서비스의 상태를 알 수 있습니다. 포털의 오른쪽 아래에 표시되는 채팅 아이콘(.)을 선택하여 와 대화를 시작할 수 있습니다 가상 에이전트.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이를 Workplace Service Delivery 가상 에이전트 통해 요청을 제기하고 예약, 방문자 등록, 직장 서비스 요청과 관련된 업데이트를 볼 수 있습니다. 다음과 같은 미리 정의된 주제가 챗봇에서 Workplace Service Delivery 가상 에이전트 사용할 수 있습니다.

Workplace Reservation Management

- 위치에 대한 예약 생성
- 현재 날짜의 예약 보기
- 예약이 언제 시작되거나 발생하는지 확인
- 예약 취소

Workplace Case Management

- 직장 서비스 요청
- 제출된 케이스의 상태 보기
- 수락 대기 중인 케이스 보기

Workplace Visitor Management

- 게스트 등록
- 현재 날짜에 예정된 방문자 보기
- 방문자가 도착할 것으로 예상되는 시간 확인
- 등록한 방문자 취소

Workplace Service Delivery용 가상 에이전트 활성화

용 Workplace Service Delivery**Virtual Agent**를 활성화하려면 다음 플러그인을 활성화합니다.

1. 프레임워크를 제공하는 **Glide** 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 가상 에이전트 활성화합니다.
2. 플러그인(sn_wsd_core)을 작업 공간 코어 활성화합니다.

자세한 내용은 Workplace Service Delivery용 가상 에이전트 활성화 문서를 참조하십시오.

작업 공간 코어 구성

작업 공간 코어 애플리케이션을 설치하고 직장 데이터를 제공하여 사용을 시작합니다. 기존 스프레드시트를 구성하거나 수정합니다. 평면도를 업로드하여 데이터를 가져옵니다.

작업 공간 코어 설치

관리자 역할이 있으면 작업 공간 코어 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 선택적인 데모 데이터가 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

작업 공간 코어 애플리케이션을 설치하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다. 방문 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 출시된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   애플리케이션에 다른 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.

   애플리케이션을 설치할 때 종속 애플리케이션 또는 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 자동으로 설치됩니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
   일부 애플리케이션에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 레코드인 데모 데이터가 포함됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **주:**
   > 설치 중에 스토어 애플리케이션의 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

직장 데이터 제공

작업 공간 코어 애플리케이션에서 직장 위치와 관련된 데이터를 제공하면 직원에게 교대조를 효율적으로 할당하고 교대조의 업무 공간을 지정할 수 있습니다.

업무 공간 레코드

각 업무 공간 레코드에 사용 가능한 정보는 다음과 같습니다.

- 지역
- 사이트
- 캠퍼스
- 건물
- 층
- 영역
- 공간

각 명칭은 고유한 식별자를 사용해야 합니다. 예를 들어, 건물 7동의 4층을 나타내는 경우 이름을 "4"가 아닌 "7-4"로 지정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 업무 현장에 대한 데이터 입력

조직의 규모가 크면 스프레드시트를 사용하여 지역, 건물, 사이트 등과 같은 전역 레코드 정보를 포함하는 것이 좋습니다. 그러면 업무 공간 레코드마다 반복되는 정보를 직접 입력하지 않아도 됩니다. 애플리케이션에 이미 입력한 정보를 스프레드시트로 익스포트하거나 이 정보를 기존 업무 공간 스프레드시트에서 사용할 수 있습니다. 그런 다음, 전체 업무 공간 데이터가 포함된 스프레드시트를 애플리케이션에 대량으로 임포트할 수 있습니다.

- 기존 스프레드시트가 있으면 먼저 열 머리글과 전역 정보의 데이터를 수동으로 변환하여 ServiceNow 레코드 이름 및 식별자 번호와 매칭합니다. 그런 다음, 해당 데이터를 작업 공간 코어 애플리케이션으로 벌크 임포트하여 업무 공간을 할당할 수 있습니다.

  예를 들어 귀사의 스프레드시트에서 사이트에 "Location"이라는 이름을 사용하고 모든 현장의 건물 1동에 "Bldg 1"이라는 이름을 사용한다고 가정합니다. 스프레드시트 열 머리글인 "Location"을 "사이트"로 변경하고 각 "Bldg 1"을 작업 공간 코어 애플리케이션 레코드의 고유 식별자로 변경해야 합니다.

- 기존 스프레드시트가 없으면 각 공간마다 반복해서 수동으로 입력하고 싶지 않은 전역 정보를 입력합니다. 각 필드의 데이터에는 고유 식별자가 있어야 합니다. 그러면 애플리케이션의 정보를 스프레드시트로 익스포트한 다음, 스프레드시트에서 공간 정보만 수동으로 입력하면 됩니다.

평면도

Now Platform은 Drawing eXchange Format(.dxf) 형식의 평면도 파일을 지원합니다. 최종 사용자 평면도에 필요한 레이어를 선택하고 필드에 할당하려는 속성(태그)을 구성할 수 있습니다. AutoCAD .dwg 파일을 Drawing eXchange Format(.dxf) 파일로 내보내는 방법에 관한 자세한 정보는 사용하는 AutoCAD 버전의 설명서를 참조하십시오.

.dxf 파일을 업로드하기 전에 AutoCAD 디자이너와 함께 다음과 같은 사항을 확인하십시오.

- 파일은 공간 레이블에 대해 한 줄 또는 여러 줄 텍스트가 아닌 블록 참조를 사용합니다.
- 블록 속성에는 인간이 이해할 수 있는 태그가 있습니다.
- 블록 참조에 속성값이 적절히 설정되어 있습니다.

> **주:**
> 블록을 사용하는 것이 좋습니다. 텍스트 개체는 사용하지 마십시오.

평면도를 업로드하면 층 레코드가 생성됩니다. 층의 모든 업무 공간이 층 레코드의 공간 관련 목록에 자동으로 추가됩니다.

직장 데이터에 대한 레코드 생성

작업 공간 코어 애플리케이션 내에서 업무 공간, 층, 사무실 건물, 직장 위치에 대한 개별 레코드를 생성합니다. 새 데이터를 삽입하거나 기존 직장 데이터에 레코드를 추가합니다.

시작하기 전에
다음 상세 정보가 있어야 합니다.

- 조직의 직장 데이터입니다.
- 사용 가능한 것으로 표시할 수 있는 업무 공간 데이터입니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
업무 공간 수가 적으면 각 업무 공간에 대한 정보를 공간 수준까지 개별적으로 입력할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 사이트 수가 많으면 다음을 수행해야 합니다.

1. 반복되는 전역 정보의 골격을 생성합니다.
2. 스프레드시트에 개별 공간 정보를 추가합니다.
3. 스프레드시트를 애플리케이션으로 가져옵니다.

   가져오기에 관한 자세한 내용은 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성를 참조하십시오.

평면도가 있는 경우 건물 수준까지 데이터 기록을 작성할 수 있습니다. 평면도를 업로드하면 층의 데이터와 해당 층과 관련된 공간의 데이터가 로드됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 해당하는 모듈을 선택합니다.
   다음 순서로 레코드를 생성합니다.
   - 지역
   - 사이트
   - 캠퍼스
   - 건물
   - 층
   - 영역
   - 공간
   - 주문

   예를 들어 사무실 위치를 만들려면 사이트를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   - 다음 필드 중 일부의 표시 여부는 선택한 모듈에 따라 달라집니다.
   - 조직에 적용되지 않는 필드는 비워둘 수 있습니다.

   양식의 필드는 선택한 모듈에 따라 다릅니다. 예를 들어 다음 양식은 건물용입니다.

필드	설명
이름	직장의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어 건물 필드가 **1C**로 설정되어 있고 공간 필드가 **WST 1C 1601**로 설정된 경우 이름 필드에 적절한 값은 1C-16이 될 수 있습니다. 주: 업무 공간 위치는 예약 프로세스에 영향을 미치기 때문에 같은 이름의 업무 공간 위치를 사용하지 마십시오.
지역	사무실이 위치한 지역입니다. 조직이 여러 지역에 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 지역을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
사이트	사무실 캠퍼스의 위치입니다. 지역에 여러 사이트가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 사이트를 선택합니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 곳의 캠퍼스의 이름입니다. 사이트에 여러 캠퍼스가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
건물	업무 공간의 사무실 건물 이름입니다. 지역에 여러 건물이 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 건물을 선택합니다.
층	업무 공간이 있는 층 번호 또는 이름입니다.
영역	사무실 층에 있는 영역의 이름입니다.
그룹별로 관리	전체 직장 관련 운영을 관리하는 그룹입니다.
관리자	모든 직장 관련 운영을 관리하는 직장 매니저입니다.
시간대	건물이 위치한 위치의 시간대입니다.
활성	이 공간이 활성 상태인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
예약 가능	이 직장 엔터티의 공간을 예약에 사용할 수 있는지의 여부를 나타내는 옵션입니다. 예를 들어 건물을 예약 가능하다고 표시하지 않으면 이 건물의 모든 층, 영역, 공간은 예약에 사용할 수 없습니다.
주소	건물이 위치한 위치의 거리 상세 정보입니다.
구/군/시	건물이 위치한 구/군/시입니다.
시/도	건물이 위치한 시/도입니다.
우편 번호	건물이 위치한 위치의 우편 번호입니다.
공간 유형	사무실 공간의 유형입니다. 새 공간 유형을 구성하는 방법은 공간 유형 구성 추가 문서를 참조하십시오.
위도	캠퍼스 또는 건물의 위도입니다. 위도는 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 맵에 표시됩니다.
경도	캠퍼스 또는 건물의 경도입니다. 경도는 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 맵에 표시됩니다.
직원 위치 개인정보 보호 및 기본 설정 활성화	건물에 대한 위치 개인정보 기본 설정입니다. 다음 옵션이 제공됩니다. ○ 없음: 건물에 대한 특정 개인정보 기본 설정이 없는 경우 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 설정하면 조직에서 설정한 개인정보 기본 설정이 고려됩니다. 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 개인 정보 없음: 개인 정보 요구 사항이 없는 경우 이 옵션을 선택합니다. ○ 직장 프로필만: 직장 프로필에 개인 정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 예약 전용: 직장 예약에 대한 개인정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 예약 및 직장 프로필: 직장 프로필과 직장 예약 모두에 개인 정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
직원이 예약 시 위치 개인정보를 재정의할 수 있도록 허용	직원이 이 건물에 속한 공간을 예약하면서 위치 개인정보를 재정의할 수 있도록 할지 지정합니다. 이 필드는 다음과 같은 무효화 옵션을 제공합니다. ○ 없음: 특별한 개인정보 보호 요구 사항이 없는 경우 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 설정하면 조직에서 설정한 위치 개인정보 재정의 기본 설정이 고려됩니다. 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다. ○ 예: 직원이 예약하려는 위치에 대해 구성된 개인정보 기본 설정을 재정의할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 아니요: 직원이 예약하려는 위치에 설정된 개인정보 기본 설정을 무효화하지 못하도록 제한하려면 이 옵션을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
직장 위치 기록이 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

- 직장 평면도가 있으면 이를 업로드하여 층 및 업무 공간 데이터를 생성 및 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 평면도 업로드 문서를 참조하십시오.
- 스프레드시트를 사용하여 업무 공간 관련 대량 데이터를 입력하고 불러오는 경우에는 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성 문서를 참조하십시오.
- 직장 데이터를 모두 추가했으면 직원 교대조를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장에 맞는 교대조 정의 문서를 참조하십시오.

직장 평면도 업로드

Drawing eXchange Format(.dxf) 파일로 된 평면도를 업로드하면 공간을 구성하고 직원의 업무 공간 예약을 위해 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager
직장 평면도를 사용하여 작업 공간 코어에서 공간을 찾고 예약합니다. 위치 디렉터리 및 Workplace Reservation Management 내에서 맵을 보려면 Mappedin과 Indoor Mapping을 사용합니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

평면도를 렌더링할 때 문제를 방지하려면 dxf.json 첨부 파일의 크기가 5MB 이하인지 확인하십시오. dxf.json 파일을 다운로드한 다음 파일 속성을 보면 크기를 확인할 수 있습니다. 파일 크기가 5MB 이상이면 다음과 같이 조치를 취할 수 있습니다.

- AutoCAD 디자이너와 함께 공간이 한 줄 또는 여러 줄로 된 텍스트가 아니라 블록으로 표시되는지 확인합니다.
- 블록 참조 속성이 적절히 설정되었는지 확인한 다음 dxf.json 파일을 다시 임포트합니다.
- *com.glide.attachment.max_get_size* 속성을 dxf.json 파일 크기와 같거나 더 큰 크기로 설정합니다. 자세한 내용은 첨부 파일 관리 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 평면도 업로드.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 평면도 관리 양식

필드	설명
번호	평면도를 식별하는 애플리케이션에 의해 자동으로 생성되는 고유 번호입니다.
이름	평면도의 이름입니다. 주: 평면도의 이름은 구체적으로, 일정한 명명 규칙을 만들어서 지으시기 바랍니다.
지역	평면도가 속한 건물의 지리적 위치입니다. 목록을 사용하여 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 지역 목록을 봅니다.
사이트	지역 내의 사무실 또는 캠퍼스 위치입니다. 목록을 사용한 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 사이트 목록을 봅니다.
캠퍼스	사이트에 여러 건물이 있는 경우 캠퍼스의 이름입니다.
건물	캠퍼스에 여러 건물이 있는 경우 특정 건물의 이름입니다.
활성	이 평면도가 활성 상태인지를 표시하는 옵션입니다.
예약 가능	공간 관리자가 직원의 업무 공간 예약을 위해 이 평면도를 사용할 수 있는지를 표시하는 옵션입니다.
그룹별로 관리	도면에 대한 공간 예약을 관리하는 그룹입니다. 목록을 사용한 조회() 아이콘을 선택하여 선택 가능한 그룹 목록을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
관리자	평면도의 공간 예약을 관리하는 그룹의 직장 매니저입니다. 목록을 사용한 조회( ) 아이콘을 선택하여 선택 가능한 그룹 관리자 목록을 봅니다.

3. 첨부 파일 아이콘 을 선택한 다음 Drawing eXchange Format(.dxf) 파일을 업로드합니다. .dxf 파일을 첨부하고 평면도를 임포트하면 .dxf 파일이 첨부 파일의 dxf.json 파일로 변환됩니다. 아무 파일도 삭제하지 마십시오. 파일을 삭제하면 평면도가 표시되지 않습니다. 또한 dxf.json 파일의 크기는 5MB 이하여야 합니다. 임포트 프로세스 중에 .dxf 파일에서 더 적은 레이어를 선택하는 것이 좋습니다.
4. 다음을 선택합니다.
5. 오른쪽의 레이어 선택 열에서 평면도에 표시되기를 원하는 레이어를 선택합니다. 예를 들어 전기실, 부엌, 벽장 등 평면도를 렌더링할 때 표시되기를 원하지 않는 공간이 있을 수 있습니다.
6. 렌더링을 선택합니다. 평면도가 평면도 미리 보기 탭 아래에 표시됩니다. 커서를 사용하여 평면도를 확대하거나 축소합니다.
7. 다음을 선택합니다.
8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드에 태그 할당

필드	설명
AutoCAD 태그	공간 필드에 매핑할 태그입니다. 태그는 평면도의 공간을 식별하며 업로드된 .dxf 파일에서 불러옵니다. 표시되는 태그는 레이어 선택 열에서 선택한 태그입니다. 주: AutoCAD 태그를 볼 수 없는 경우 AutoCAD 소프트웨어를 사용하여 텍스트나 텍스트 개체를 블록 참조로 변경할 수 있습니다.
공간 필드	태그를 연결하려는 공간〔sn_wsd_core_space〕 테이블의 필드입니다. 예를 들어 ROOM_NAME이라는 이름의 속성을 이름 필드와 연결하고 이 속성이 이름의 두 번째 부분이 되도록 더 높은 순위에 둘 수 있습니다. 공간 필드는 직원에게 할당할 수 있는 평면도의 특정 위치를 의미합니다.
순서	AutoCAD 태그를 공간 필드 매핑에 처리하는 순서를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 숫자가 작을수록 먼저 처리됩니다.

9. 제출을 선택합니다.

결과
새로운 층 레코드가 첨부된 평면도에 생성됩니다. 공간 관련 목록은 이 층의 모든 업무 공간으로 채워집니다.

직장 평면도 업데이트

새로운 평면도를 업로드하여 직장 평면도를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 층.
2. 업데이트할 층을 선택합니다.
3. 평면도 업데이트 관련 링크를 선택합니다.
4. 첨부 파일 관리를 선택하고 현재 평면도 파일을 삭제한 다음 새 평면도 파일을 첨부합니다.
   한 번에 하나의 .dxf 파일만 업로드할 수 있습니다.
5. 다음을 선택합니다.
6. 레이어 선택 열에서 평면도에 표시되기를 원하는 레이어를 선택합니다.
   예를 들어 전기실, 부엌, 벽장 등 평면도를 렌더링할 때 표시되기를 원하지 않는 공간이 있을 수 있습니다.
7. 렌더링을 선택합니다.
   평면도가 평면도 미리 보기 탭 아래에 표시됩니다. 마우스를 사용하여 확대 및 축소합니다.
8. 다음을 선택합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드에 태그 할당

필드	설명
AutoCAD 태그	업로드된 .dxf 파일의 태그로 평면도의 공간이 식별됩니다. 표시되는 태그는 레이어 선택 열에서 선택한 태그입니다. 주: AutoCAD 태그를 볼 수 없는 경우 AutoCAD 소프트웨어를 사용하여 텍스트나 텍스트 개체를 블록 참조로 변경할 수 있습니다.
공간 필드	태그를 연결하려는 공간 (sn_wsd_core_space) 테이블의 필드입니다. 예를 들어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	ROOM_NAME이라는 이름의 속성을 이름 필드와 연결하고 이 속성이 이름의 두 번째 부분이 되도록 더 높은 순위에 둘 수 있습니다.
순서	AutoCAD 태그를 공간 필드 매핑에 처리하는 순서를 결정합니다. 주: 숫자가 작을수록 먼저 처리됩니다.

10. 변경 사항 미리 보기를 선택한 다음 변경 사항 미리 보기 탭에서 커밋하기 전에 수행하려는 변경을 검토합니다.
11. 제출을 선택합니다.

결과
다음과 같은 변경 사항이 발생합니다.

- 맵 값이 채워집니다.
- 더 이상 일치하지 않는 기존 공간이 삭제됩니다.
- 이전 공간 이름을 바꾼 경우 이전 이름이 새 이름으로 대체됩니다.
- 모든 예약이 삭제됩니다.

원래 층 기록이 평면도가 첨부된 층 기록으로 업데이트됩니다. 공간 관련 목록도 업데이트됩니다. 변경 사항을 보려면 평면도 업데이트 로그로 이동하십시오.

직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성

스프레드시트를 통해 모든 직장의 데이터를 작업 공간 코어 애플리케이션으로 대량 임포트하면 각 직장마다 중복되는 데이터를 수동으로 입력하지 않아도 되기 때문에 시간과 노력이 절약됩니다.

업무 사이트에 대한 전역 정보가 포함된 스프레드시트를 사용하면 구별되는 공간 정보만 입력하면 됩니다. 지역, 사이트, 건물, 층과 같은 정보를 반복해서 직접 입력하지 않아도 됩니다. 작업 공간 코어 애플리케이션에 입력한 데이터로 Excel 스프레드시트를 만들거나 기존 직장 스프레드시트를 수정할 수 있습니다.

기존 업무 공간 스프레드시트 구성

업무 공간마다 반복되는 정보를 직접 입력할 필요가 없도록 조직의 기존 업무 공간 스프레드시트에서 정보를 사용자 지정합니다. 그런 다음, ServiceNow 인스턴스로 데이터를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
조직의 업무 공간 데이터가 포함된 스프레드시트가 있으면 ServiceNow 인스턴스의 레코드 정보와 일치하도록 사용자 지정해야 합니다.

다음 예는 업무 공간 데이터의 층 정보를 수정하는 방법을 설명합니다. 이 지침을 반복하여 건물, 캠퍼스, 사이트, 지역에 맞게 필드를 대체할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스의 레코드 정보와 일치하도록 스프레드시트의 데이터를 수정합니다.

a. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 층.

b. 원하는 층 레코드를 검색하여 엽니다.

c. 번호 필드의 값을 복사합니다.

d. 이 값을 Excel 스프레드시트에서 "Floor 1" 대신 붙여 넣습니다.

이 예는 미국 플로리다에 있는 플로리다 캠퍼스 2 건물 1의 1층에 속하는 업무 공간에 대해 다음과 같은 샘플 항목을 사용합니다.

- FLOR0001694는 1층을 나타냅니다.
- BLDG0001028은 건물 1을 나타냅니다.
- CMPS0001013은 플로리다 캠퍼스 2를 나타냅니다.
- SITE0001007은 플로리다를 나타냅니다.
- RGIN0001002는 미국을 나타냅니다.

주:
영역 열은 필수가 아니므로 제외할 수 있습니다. 이 열을 비워두는 대신 더미 값을 입력하십시오.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. 업무 공간 스프레드시트에서 이름 열에 개별 업무 공간 정보를 추가합니다.

3. 스프레드시트를 저장합니다.

직장 데이터 스프레드시트 생성

작업 공간 코어에 입력한 데이터로 Microsoft Excel 스프레드시트를 생성하면 각 업무 공간의 건물 이름이나 사이트와 같은 전역 정보를 직접 입력하지 않아도 됩니다. 그런 다음, ServiceNow 인스턴스로 데이터를 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
업무 사이트 수가 많으면 각 업무 공간의 사이트나 건물 이름과 같은 전역 정보를 직접 입력할 필요가 없도록 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있는 스프레드시트를 생성하는 것이 좋습니다.

주:
조직에 대한 기존 업무 공간 스프레드시트가 이미 있으면 기존 업무 공간 스프레드시트 구성의 지침에 따라 스프레드시트를 사용자 지정하여 데이터를 익스포트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리.
2. 데이터를 반복하려는 가장 작은 단위의 모듈을 선택합니다.

   예를 들어 지역, 사이트, 건물, 층에 대한 전역 정보 레코드를 만들었으면 층을 선택합니다.

3. 옵션: 표시할 열을 사용자 지정합니다.
   예를 들어 조직에 캠퍼스가 없으면 캠퍼스 열을 비워두는 대신 더미 값을 입력하여 이를 숨기도록 선택할 수 있습니다.
4. 원하는 열을 누른 상태에서 선택(또는 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭)하고, 익스포트를 선택한 후, **Excel(.xlsx)**을 선택하여 데이터를 내보냅니다.
   애플리케이션에서 데이터가 익스포트되어 Excel 파일로 다운로드할 수 있습니다.
5. 다운로드를 선택합니다.
6. 업무 공간 스프레드시트에서 이름 열에 개별 업무 공간 정보를 추가합니다.
7. 스프레드시트를 저장합니다.

다음에 수행할 작업
Excel 스프레드시트의 업무 공간 데이터 임포트

Workplace Service Delivery용 가상 에이전트 활성화

용 Virtual Agent Workplace Service Delivery 를 활성화하여 채팅 인터페이스를 통해 직원에게 사용자 지원을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

- 프레임워크를 제공하는 Glide 가상 에이전트 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 가상 에이전트 활성화합니다.
- 플러그인(sn_wsd_core)을 작업 공간 코어 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다. 방문 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하여 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. 출시된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   애플리케이션에 다른 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.

   애플리케이션을 설치할 때 종속 애플리케이션 또는 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 자동으로 설치됩니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.
   일부 애플리케이션에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 레코드인 데모 데이터가 포함됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
설치 중에 스토어 애플리케이션의 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

중요사항:
인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

직장 안전 활동 관리

직장 활동을 모니터링합니다. 작업 공간 코어 애플리케이션을 사용하여 데이터 임포트, 위치 관리, 기타 직장 관련 설정 구성과 같은 직장 관련 작업을 수행합니다.

Excel 스프레드시트의 업무 공간 데이터 임포트

Excel 스프레드시트의 업무 공간 데이터를 작업 공간 코어 애플리케이션으로 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
다음을 완료합니다. 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 기존 테이블을 선택합니다.
3. 임포트 세트 테이블 필드에서 대기 공간 **[sn_wsd_core_space_staging]**을 선택합니다.
4. 임포트의 소스 필드에서 파일을 선택합니다.
5. 파일 선택을 선택하고 소스 Excel 스프레드시트를 선택합니다.
6. 옵션: 시트 번호 필드에 워크시트 번호를 지정하고 헤더 행 필드에 헤더 행 번호를 지정합니다.
7. 제출을 선택합니다.
   이제 임포트한 데이터를 새 임포트 세트 테이블에서 사용할 수 있습니다.
8. 변환 실행을 선택합니다.

중요사항:
임포트 세트 필드에 sn_wsd_core_space_staging이 표시되고 선택한 맵이 공간 변환 맵 - sn_wsd_core_space인지 확인합니다.

9. 변환을 선택합니다.
10. 옵션: 다음으로 이동하여 데이터 기록이 공간 테이블로 임포트되었는지 확인합니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 공간

다음에 수행할 작업
직장에 맞는 교대조 정의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

임포트 실행

변환 맵 생성

공간 유형 구성 추가

직장에서 사용할 수 있는 다양한 유형의 공간을 구성합니다. 다양한 공간 유형에 따라 공간을 추가할 수 있습니다. 공간 유형을 사용하면 직원이 Mappedin 평면도에서 사용할 수 있는 다양한 유형의 공간을 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 공간 유형 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 유형 양식

필드	설명
이름	공간 유형의 설명이 포함된 이름입니다.
코드	공간 유형의 코드입니다. 코드는 이름일 수도 있습니다.
테이블	공간 유형의 테이블입니다. 이 필드는 자동으로 공간 **[sn_wsd_core_space]**으로 설정됩니다. 공간 유형이 방이면 방 **[sn_wsd_core_room]**을 선택합니다.
애플리케이션	공간 유형의 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. **Workplace Safety Management**가 선택되어 있어야 합니다.
활성	공간 유형을 활성화하는 옵션입니다.
다음에 사용할 수 있음	공간 유형을 사용할 수 있는 사용자 유형을 지정하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
공간 유형이 구성됩니다. 공간 또는 유형 매핑을 생성하는 동안 이 공간 유형을 선택할 수 있습니다.

직장 위치 차단

특정 기간에 대해 직장 위치를 차단합니다. 차단된 직장 위치는 지정된 기간 동안에는 Workplace Reservation Management 예약 포털에서 어떤 예약 유형으로도 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에

주:
차단된 위치는 예약을 위해 Workplace Reservation Management 예약 포털에서만 사용할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

지역, 현장, 캠퍼스, 건물, 층, 영역, 방 또는 공간과 같은 직장 위치를 차단할 수 있습니다. 위치를 차단하면 Workplace Reservation Management 예약 포털에서 어떤 예약 유형으로도 해당 위치를 사용할 수 없습니다. 차단 동작이 발생하면 해당 직장 위치에 있었던 기존 예약이 자동으로 취소됩니다.

위치를 직접 차단할 수도 있습니다. 위치를 열고 양식에서 위치 차단 옵션을 클릭합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 위치 차단.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위치 차단 양식

필드	설명
번호	위치의 번호입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
위치	차단할 위치입니다.
시작한 사람	위치를 차단하는 사용자입니다.
이유	위치를 차단하는 이유입니다. 사용 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.
설명	위치를 차단하는 이유를 설명하는 코멘트 또는 중요한 정보를 입력합니다.
활성	차단 동작을 활성화하는 옵션입니다.
진행 상태	차단 동작의 현재 진행 상태입니다.
시작 시간	차단의 시작 시간입니다.
종료 시간	차단의 종료 시간입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과

지정된 기간 동안 직장 위치가 차단됩니다. 이 기간 동안은 Workplace Reservation Management 예약 포털에서 위치를 예약할 수 없습니다. 해당 직장 위치에 있었던 모든 기존 예약이 취소됩니다.

직장 엔터티 및 엔터티 유형 구성

조직의 비즈니스를 기반으로 비즈니스 계층 구조를 생성합니다. 연결된 비즈니스에 따라 직장 위치를 할당합니다. 직장 엔터티 유형과 직장 엔터티를 구성하여 구조를 생성합니다. 예를 들어 비즈니스 단위, 마케팅 단위 등의 엔터티 유형을 추가하고 그 아래에 ITSM, 시설 등의 직장 엔터티를 연결합니다.

작업 공간 코어 애플리케이션을 사용하면 비용 센터, 부서 및 직장 엔터티를 기준으로 직장 위치를 분류할 수 있습니다. 직장 엔터티 기반 할당은 상위-하위 기반 계층 구조를 구성하고 다양한 직장 관련 활동을 관리할 수 있는 체계적인 비즈니스 구조를 생성하는 데 도움이 됩니다. 직장 엔터티 유형 및 직장 엔터티를 구성하여 조직의 비즈니스와 똑같은 구조를 만들 수 있습니다. 연결된 비즈니스를 기반으로 위치를 연결할 수 있습니다.

직장 관리자는 설정된 엔터티 수준에 따라 공간 할당을 관리하고 비즈니스에 따라 적절한 공간 사용률을 보장할 수 있습니다. 구성한 직장 엔터티를 기반으로 스택 평면도 및 평면도에서 데이터를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시각화할 수 있습니다. 직장 엔터티를 기준으로 건물의 공간 할당을 볼 수 있습니다. 언제든지 공간을 선택하고 해당 계층 수준, 즉 상위 및 하위 공간(있는 경우)의 상세 정보를 알 수 있습니다. 이 비즈니스 기반 계층 구조 모델, 즉 직장 엔터티 기반 할당을 사용하면 조직 내 각 비즈니스의 공간 소비를 제어할 수 있습니다. 공간 최적화 대시보드를 사용하면 구성된 다양한 직장 엔터티를 기반으로 데이터를 시각화할 수도 있습니다. 직장 엔터티 및 기타 할당의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 할당 - 유형, 설정, 영향.

중요사항:
직장 엔터티를 기반으로 시나리오를 만들 수 없습니다. 직장 엔터티에 대해서는 맵 기반 공간 관리만 보고 수행할 수 있습니다.

언제든지 직장 위치를 필터링하고 이러한 엔터티에서 직접 다양한 작업을 쉽게 수행할 수 있습니다. 애플리케이션을 사용하면 계층 구조가 설정된 각 엔터티 유형에 대한 순서를 지정할 수 있습니다. 상위-하위 계층 구조의 경우, 하위 엔터티 전체에서 동일하게 구현하려는 경우 상위에서 직접 작업을 수행할 수도 있습니다.

계층 구조 기반 구성을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 엔터티 매핑 옵션을 사용하여 다양한 엔터티 유형을 생성하고 수준을 설정할 수 있습니다. 직장 엔터티를 생성할 때 이러한 엔터티 유형에 할당할 수 있습니다.
- 계층 구조에서의 수준에 따라 엔터티 유형의 순서를 설정할 수 있습니다. 순서가 낮을수록 계층 구조에서 엔터티 유형이 더 높게 설정됩니다. 가장 낮은 순서의 엔터티 유형은 계층 구조에서 가장 높은 수준에 설정됩니다. 예를 들어 ABC를 순서 1000으로 설정하고 XYZ를 순서 600으로 설정하면 XYZ가 계층 수준에서 맨 위에 배치되고 ABC가 가장 낮게 설정됩니다.
- 직장 엔터티를 하위 위치로 밀어 내려려면 언제든지 밀어 내리 기 옵션을 사용할 수 있습니다. 할당의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 할당 - 유형, 설정, 영향.
- 직장 엔터티를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 직장 엔터티를 비활성화하면 하위 직장 엔터티도 비활성화됩니다.

중요사항:
상위가 비활성 상태인 경우 직장 엔터티를 활성화할 수 없습니다.

직장 엔터티 유형 추가

조직의 요구 사항에 따라 엔터티 유형을 생성합니다. 이 엔터티 유형 아래에 직장 엔터티를 그룹화하고 이 유형에 속하는 모든 엔터티에 대해 한 번에 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 직장 매니저

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 직장 엔터티 유형.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 엔터티 유형 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	엔터티 유형의 이름입니다. 예를 들어 비즈니스 단위, 마케팅 단위, 프로젝트 등이 있습니다.
엔터티 매핑 열	비정규화된 직장 엔터티 정보가 저장되는 직장 엔터티 테이블의 직장 엔터티 참조 열입니다.
주문	계층 구조에서 해당 수준에 따른 엔터티 유형의 순서입니다. 순서가 낮을수록 계층 구조에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	엔터티 유형이 더 높게 설정됩니다. 가장 낮은 순서의 엔터티 유형은 계층 구조에서 가장 높은 수준에 설정됩니다. 예를 들어 ABC를 순서 1000으로 설정하고 XYZ를 순서 600으로 설정하면 XYZ가 계층 수준에서 맨 위에 배치되고 ABC가 가장 낮게 설정됩니다.
활성	엔터티 유형을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
엔터티 유형이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
엔터티 유형에 직장 엔터티 추가

엔터티 유형에 직장 엔터티 추가

조직의 비즈니스 구조에 따라 직장 엔터티를 생성합니다. 엔터티가 속한 엔터티 유형을 지정합니다. 계층 구조에 따라 엔터티에 대한 상위 항목을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에
직장 엔터티 유형 추가

필요한 역할: 직장 매니저

이 태스크 정보
쉽게 분류할 수 있도록 직장 엔터티를 생성하고 엔터티 유형과 연결합니다. 상위에 엔터티를 할당합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 직장 엔터티.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	직장 엔터티의 이름입니다.
상위	직장 엔터티의 상위 엔터티입니다.
엔터티 유형	직장 엔터티가 속한 엔터티 유형입니다.
활성	직장 엔터티를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
직장 엔터티가 생성되어 선택한 상위 및 엔터티 유형에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업
직장 엔터티 및 기타 할당의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 할당 - 유형, 설정, 영향.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기존 직장 엔터티에 대한 엔터티 매핑 열을 채우기 위해 애플리케이션은 다음과 같은 플로우를 제공합니다.

- 하위 플로우를 통해 처음부터 계층 구조 설정: 이 플로우를 실행하여 전체 계층 구조에 대한 엔터티 매핑 열을 다시 계산합니다.
- 하위 플로우를 통해 엔터티 업데이트 처리: 이 플로우는 매일 실행되어 'update_type' 열이 설정된 직장 엔터티에 대해서만 직장 엔터티 매핑 열을 업데이트합니다.

작업 공간 서비스 포털용 즐겨찾기 옵션 사용

작업 공간 서비스 포털을 사용할 때 직원이 직장 위치를 즐겨찾기로 설정할 수 있습니다. 직원 서비스 센터와 통합하여 즐겨찾기 옵션을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

작업 공간 서비스 포털용 즐겨찾기 옵션을 사용하려면 다음 애플리케이션 및 플러그인의 최신 버전이 설치되어 있어야 합니다.

- Employee Center Core(sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy 플러그인(sn_ect)
- Employee Experience Foundation(sn_ex_emp_fd)

필요한 역할: esc_admin 또는 sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보

직원이 직장 위치를 즐겨찾기 위치로 설정할 수 있도록 즐겨찾기 옵션을 구성합니다. 직원은 직원 센터 홈페이지에서 즐겨찾기 탭을 선택하여 언제든지 자신의 즐겨찾기 위치를 볼 수 있습니다. 예약을 위해 사용 가능한 위치를 검색할 때 자신의 즐겨찾기 위치로 설정한 위치에 첫 번째 우선순위가 부여됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 즐겨찾기 〉 즐겨찾는 컨텐츠 구성.
2. 다음 컨텐츠 유형이 즐겨찾기 컨텐츠 구성 양식에 나열되어 있는지 확인합니다.
   - 책상(sn_wsd_core_space)
   - 방(sn_wsd_core_rooms)
3. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.
4. 서비스 포털 목록에서 다음 작업을 수행합니다.
   a. 직장 서비스로 이동합니다.
   b. 즐겨찾기 사용 열에서 이 옵션을 **true**로 설정합니다.

결과

직원이 직장 위치를 즐겨찾기로 설정할 수 있도록 즐겨찾기 옵션을 사용합니다.

직장 수행자 기준 생성

Workplace Service Delivery에서 중요한 작업을 수행하도록 허용된 사용자를 구성합니다. 직장 서비스를 통해 생성된 직장 케이스 및 예약을 승인할 승인자를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
직장 수행자 기준을 구성하고 사용자 집합이 승인 등의 작업을 수행할 수 있도록 합니다. 구성된 사용자는 승인 동작, 직장 관련 활동, 예약 관련 승인을 수행할 수 있습니다. 기준에 구성된 사용자는 애플리케이션 전체에서 Workplace Service Delivery 다양한 중요 작업을 수행하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 수행자 기준.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 수행자 기준 양식

필드	설명
이름	수행자 기준의 이름입니다.
테이블	수행자 기준을 생성할 테이블입니다. 이 필드는 동적 여부 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
사용자 기준	승인에 대한 수행자 기준의 사용자 기준입니다. 이 필드는 동적 여부 옵션을 선택하지 않은 경우에만 나타납니다. 사용자 기준을 추가하려면 사용자 기준 기록 생성 문서를 참조하십시오 .
활성	수행자 기준을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
동적 여부	동적 동작으로 수행자 기준을 생성하는 옵션입니다. 이 옵션을 활성화하면 승인자로 설정하려는 사용자 필드를 직접 선택할 수 있습니다.
사용자 필드	중요한 Workplace Service Delivery 애플리케이션 관련 동작을 수행하는 사용자 또는 사용자 그룹입니다. 이 필드는 동적 여부 옵션을 활성화한 경우에만 나타납니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 테이블에 대한 수행자 기준이 추가되었습니다.

승인 정의 생성

해당 정의를 초과하는 승인 프로세스를 구현할 수 있도록 승인 정의를 추가합니다. 승인은 조건과 일치하는 예약에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
Workplace Reservation Management 버전 2.1.2부터 승인 옵션 기능은 다음과 같이 작동합니다.

- 기존 고객의 경우 예약 가능한 모듈에서 승인 기능을 구성하여 예약을 승인할 수 있었습니다. 업그레이드 후에는 다음 절차를 사용하여 새 승인 정의가 구성될 때까지 이 가능성이 동일하게 유지됩니다. 새 승인 정의를 구성한 후에는 업그레이드에 기반하여 승인 프로세스가 실행됩니다.

  업그레이드 후 **Flow Designer**에서 **WSD** 예약 승인 플로우를 비활성화합니다.

- 신규 고객의 경우, 다음 절차에서는 예약을 승인하도록 승인 정의를 구성하는 방법을 설명합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 승인 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 승인 정의 양식

필드	설명
이름	승인 정의의 이름입니다.
다음에 대해 적용 가능	승인 정의를 적용해야 하는 테이블입니다.
애플리케이션	승인 정의를 생성하는 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	승인 정의를 활성화하는 옵션입니다.
순서	승인 정의를 구현해야 하는 순서입니다. 예를 들어 적용 대상 필드에서 예약 테이블을 선택하고 예약이 둘 이상의 승인 정의와 일치하면 가장 낮은 순서의 승인 정의가 적용됩니다. 그러나 승인 정의를 동일한 순서로 유지하지 마십시오.
조건	승인 정의가 구현되어야 하는 기준으로 필터 조건을 추가하는 옵션입니다. 조건은 적용 대상 필드에서 선택한 테이블에 적용됩니다. 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. OR 절을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다. 예를 들어, 적용 대상 필드에서 예약 테이블을 선택한 경우 필터 조건과 일치하는 예약에 승인 정의가 구현됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
예약 테이블에 대한 승인 정의가 생성됩니다. 예약이 둘 이상의 승인 정의와 일치하면 가장 낮은 순서의 승인 정의가 적용됩니다.

다음에 수행할 작업
승인 정의와 일치하는 예약을 승인하려면 승인자를 추가하십시오. 자세한 내용은 직장 승인 구성 추가 문서를 참조하십시오.

직장 승인 구성 추가

승인 정의에 승인자를 추가합니다. 할당된 승인자는 승인 정의에 정의된 조건과 일치하는 예약의 승인 요청을 받습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 승인 정의.
2. 직장 승인 구성을 추가할 승인 정의를 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 승인 구성 관련 목록으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 승인 구성 양식

필드	설명
이름	직장 승인 구성의 수입니다.
승인 정의	승인의 정의입니다. 필드는 자동으로 설정됩니다.
승인자	승인 정의에 대한 승인자입니다. 승인 정의와 일치하는 예약을 승인하려면 하나 이상의 승인자를 선택하십시오. 승인자를 추가하려면 직장 수행자 기준 생성 문서를 참조하십시오.
애플리케이션	승인 정의를 생성하는 애플리케이션입니다.
대기	예약을 승인하는 데 필요한 승인 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ○ 모든 승인자가 승인할 수 있습니다. ○ 모든 승인자가 승인해야 합니다. ○ 모든 승인자의 첫 번째 응답이 승인입니다.
모든 승인자 없음	승인자가 아무도 없는 경우 취할 조치입니다.
수준	승인의 중요도 수준입니다. 가장 낮은 수준의 승인이 먼저 구현됩니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
직장 승인 구성이 추가되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원을 지정된 업무 공간에 매핑

작업 공간 코어에서 직원을 지정된 업무 공간 위치에 매핑하면 해당 상세 정보를 예약 요청에 자동으로 채우고, 자동 할당 기능을 활성화한 경우 업무 공간 자동 할당을 이용할 수 있습니다.

원격 근무를 시작하기 전에 지정된 업무 공간이 있었던 직원들을 위해 사용자 프로필과 지정된 업무 공간 세부 정보 간의 매핑을 생성합니다. 이 매핑이 업무 공간 세부 정보를 예약 요청에 채워주므로 직원은 수작업으로 정보를 입력할 필요가 없습니다.

시스템 관리자가 자동 할당 기능을 사용하도록 설정했다면 모든 직원에 대한 업무 공간 매핑 역시 직원이 예약 요청을 할 때 지정된 업무 공간이 자동으로 할당됩니다.

지정된 업무 공간을 직원에게 자동으로 할당하기 위해 사용자 직장 프로파일 [sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블의 데이터가 사용됩니다.

- 사용자의 지정된 공간을 사용할 수 있는 경우 이 공간은 해당 직원을 위해 예약됩니다.
- 지정된 공간을 요청한 날짜 또는 시간에 사용할 수 없는 경우, 애플리케이션은 직원의 직장에서 사용 가능한 공간을 영역 > 층 > 건물 > 캠퍼스 > 사이트 > 지역 순서로 검색하고 예약합니다.

  예를 들어 직원의 지정된 영역에 사용 가능한 공간이 없는 경우 애플리케이션은 해당 영역의 층에서 사용 가능한 공간을 찾아 예약합니다.

주:
버전 2.16.1부터 작업 공간 코어 직장 사용자 프로파일은 직장 프로파일 위치 할당 〔sn_wsd_core_workplace_profile_location〕 테이블에 생성됩니다. 여러 위치가 있을 때 위치를 기본 위치인지 지정할 수 있도록 새 필드 기본이 테이블에 추가됩니다. 사용자 직장 프로필〔sn_wsd_core_workplace_profile〕 테이블에서 생성된 기존 사용자 프로필의 경우 수정 스크립트가 실행되고 프로필에 추가된 최신 직장 위치를 기본 직장 위치로 자동 고려합니다.

Workplace Space Management 애플리케이션을 설치하면 직장 관리자는 업무 공간 프로파일에서 예외가 발생하는 경우 그 사유를 볼 수도 있습니다. 또한 예약된 작업을 사용하면 이메일을 통해 애플리케이션에 로그인된 모든 예외에 대한 상세 보고서를 볼 수 있습니다. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 직장 프로파일 을 클릭하고 Space Management 뷰로 전환하면 예외 발생 이유 열이 Glide 목록으로 나타납니다. 할당이나 할당 유형의 불일치로 인해 예외가 발생할 수 있습니다. 다음 표에는 각 예외에 대한 자세한 설명이 나와 있습니다.

예외 사유	설명
예외 없음	예외가 없습니다.
할당 유형 불일치	사용자가 할당되어 있는 사용자 프로파일과 직장 위치 양자의 할당 유형이 일치하지 않습니다.
할당 불일치	사용자 프로파일과 사용자가 할당된 직장 위치의 할당이 일치하지 않습니다. 할당 불일치는 할당 유형 〔*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*〕 시스템 속성에 설정된 할당을 고려합니다.
할당 유형 및 할당 불일치	사용자가 할당된 사용자 프로파일과 직장 위치의할당 유형과 할당이 일치하지 않습니다.
제한된 이웃 할당 불일치	이 예외는 다음 불일치 중 하나에서 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예외 사유	설명
	• 사용자 프로필이 제한된 이웃에 할당된 공간에 할당되었지만 사용자 프로필이 제한된 이웃에 할당되지 않은 경우. • 제한된 인접에 할당되지 않았지만 사용자 프로파일이 해당 인접에 할당된 공간에 사용자 프로파일이 할당된 경우.

중요사항:
버전 2.16.1부터 작업 공간 코어할당 유형 부서 및 비용 센터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 더 많은 이점을 제공하는 새로운 할당 유형인 직장 엔터티 가 도입됩니다.

주:
애플리케이션을 설치한 Workplace Space Management 경우 공간 유형이 영구 또는 없음인 공간과 사용자의 할당 유형의 열린 공간만 나열됩니다.

지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑

작업 공간 코어에서 기존에 지정된 업무 공간을 직원 사용자 프로파일에 매핑합니다. 이 매핑은 직원을 위한 업무 공간을 자동으로 할당하기 위해 사용되므로 예약을 요청할 때 업무 공간을 수동으로 선택할 필요가 없습니다.

시작하기 전에

- 직장 관리자가 직장 데이터 설정을 완료했는지 확인합니다. 자세한 내용은 직장 데이터 제공 문서를 참조하십시오.
- 모든 직원의 지정된 직장에 대한 정보가 있는지 확인합니다.
- 탐색 필터에 sn_wsd_core_workplace_profile.list 를 입력하여 사용자 직장 프로필 [sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블로 이동할 수도 있습니다.

  주:
  버전 2.16.1부터 작업 공간 코어 직장 사용자 프로파일은 직장 프로파일 위치 할당 〔sn_wsd_core_workplace_profile_location〕 테이블에 생성됩니다. 여러 위치가 있을 때 위치를 기본 위치인지 지정할 수 있도록 새 필드 기본이 테이블에 추가됩니다. 사용자 직장 프로필〔sn_wsd_core_workplace_profile〕 테이블에서 생성된 기존 사용자 프로필의 경우 수정 스크립트가 실행되고 프로필에 추가된 최신 직장 위치를 기본 직장 위치로 자동 고려합니다.

중요사항:
버전 2.16.1부터 작업 공간 코어할당 유형 부서 및 비용 센터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 더 많은 이점을 제공하는 새로운 할당 유형인 직장 엔터티 가 도입됩니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

모든 직원 및 지정된 직장에 대한 매핑을 생성합니다. 또한 직원의 직장 데이터를 쉽게 임포트할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Easy Import 를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 직장 프로파일.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 직장 프로파일 양식

필드	설명
직원	직장 매핑을 생성하고자 하는 직원입니다.
직장 엔터티	직원이 속한 직장의 직장 엔터티입니다. 플러그인을 설치하고 Workplace Space Management 뷰를 공간 관리 뷰로 설정한 경우에만 이 옵션을 볼 수 있습니다.
기본 워크플레이스 위치	직원의 기본 또는 주 직장 위치입니다. 이 위치는 true로 설정된 직장 프로필 위치 할당에 따라 자동으로 설정됩니다. 직원에게 할당된 직장 위치가 없으면 필드는 읽기 전용으로 설정되고 비어 있습니다.
활성	이 직장 매핑이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다.
직원 위치 개인정보 보호 활성화	직장 프로파일에 대한 위치 개인정보 기본 설정을 설정하는 옵션입니다. 다음 사항에 유의하십시오. **주:** 직원에게 할당된 직장 위치가 없는 경우 필드는 읽기 전용으로 설정되고 없음 으로 설정됩니다. 그렇지 않고 기본 직장 위치가 설정된 경우 기본 직장 위치에 설정된 개인정보 보호가 고려됩니다. ○ 직장 프로파일에 다른 개인정보 설정을 적용하려는 경우에만 이 옵션을 설정하십시오. ○ 기본적으로 직장 프로파일이 할당된 건물에 설정된 위치 개인정보 기본 설정이 고려됩니다. ○ 건물에 위치 개인정보 기본 설정이 없는 경우 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 기본 설정이 고려됩니다. ○ 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다. 각 필드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 위치 개인정보 보호 설정 및 영향

4. 제출을 선택합니다.
5. 관리하는 직장의 모든 직원을 위한 절차를 반복합니다.

결과
사용자 직장 프로파일[sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블이 모든 새 프로파일로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 프로파일의 기본 위치 설정

여러 위치가 할당된 경우 직장 프로파일의 기본 위치를 할당합니다.

시작하기 전에

주:
버전 2.16.1부터 작업 공간 코어 직장 사용자 프로파일은 직장 프로파일 위치 할당 [sn_wsd_core_workplace_profile_location] 테이블에 생성됩니다. 여러 위치가 있을 때 위치를 기본 위치인지 지정할 수 있도록 새 필드 기본이 테이블에 추가됩니다. 사용자 직장 프로필[sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블에서 생성된 기존 사용자 프로필의 경우, 수정 스크립트가 실행되고 프로필에 추가된 최신 직장 위치를 자동으로 기본 직장 위치로 간주합니다. 직장 프로파일의 기본 위치를 설정하려면 을 참조하십시오 직장 프로파일의 기본 위치 설정.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

사용자 직장 프로파일이 할당된 위치가 여러 개인 경우 기본 직장 위치를 지정할 수 있습니다. 기본 직장 위치가 기본 위치로 간주됩니다. 기본 직장 위치를 설정하면 다음 영역이 영향을 받습니다.

- 직원이 직장 서비스 요청을 제기하면 요청이 사용되는 사용자에 따라 필드가 자동으로 채워집니다. 양식에 위치가 필요한 경우, 애플리케이션이 자동으로 지정된 기본 위치로 정보를 채웁니다.
- 직원이 예약을 위해 사용자의 위치와 가까운 공간을 검색하면 기본 위치가 고려됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 코어 〉 관리자 〉 직장 프로파일.
2. 수정하려는 직장 프로파일의 활성 필드를 선택합니다.
   예를 들어 활성 열에서 **true**를 선택하여 기록을 엽니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 프로파일 위치 할당 관련 목록으로 이동합니다.
4. 기본 위치를 설정합니다.
   - 새 위치를 추가한 다음 기본으로 설정하려면 다음을 수행합니다.
     a. 새로 만들기를 선택합니다.
     b. 위치를 추가합니다. 지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑 문서를 참조하십시오.
     c. 기본임 필드가 선택되어 있는지 확인합니다.
   - 기존 위치를 기본으로 설정하려면 다음을 수행합니다.
     a. 직장 위치의 기본 필드로 이동합니다.
     b. 필드를 **true**로 설정합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

결과

기본 직장 위치가 설정됩니다. 기본 직장 위치 필드가 위치로 업데이트됩니다.

직원에게 직장 사용자 역할 할당

작업 공간 코어에서 규칙을 설정하여 직원에게 직장 사용자 역할을 할당하고 그에 맞는 조건을 적용합니다.

시작하기 전에

모든 직원의 사용자 프로파일에 필요한 상세 정보가 있는지 확인하십시오. 다음으로 이동하여 직원 사용자 프로파일을 검토할 수 있습니다. 사용자 관리 〉 사용자.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: admin 또는 sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 관리자.
2. 클라이언트 역할 할당 규칙을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 클라이언트 역할 규칙 양식

필드	설명
이름	이 할당 규칙의 고유한 이름입니다.
역할	이 값은 직장 사용자 역할 (sn_wsd_core.workplace_user)로 자동 생성됩니다.
활성	이 할당 규칙이 활성 상태인지를 표시하는 옵션입니다.
조건	사용자 프로파일이 일치해야 하는 필터 조건을 추가하는 옵션입니다. 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. OR 절을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다.
테이블	조건을 빌드해야 하는 테이블입니다. 이 필드는 sys_user로 자동 선택됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
직장 사용자 역할이 할당됩니다. 이 테이블에서 기록이 생성되거나 업데이트되면 백그라운드에서 역할 할당 프로세스가 트리거됩니다.

직장에 맞는 교대조 구성

작업 공간 코어 애플리케이션에서 귀사에 맞게 교대조를 구성하면 해당 일정에 직원과 업무 공간을 할당하여 직장을 효율적으로 계획하고 관리할 수 있습니다.

직장에 맞는 교대조 정의

작업 공간 코어에서 특정 일정에 따라 교대조를 정의하면 영역 또는 직장을 지정하고 각 교대조에 직원을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터 제공.
- 다음 정보가 있는지 확인하십시오.
  - 적절한 교대조 일정
  - 이 교대조의 사무실에서 운영해야 하는 직원의 데이터
  - 이 교대조가 사용할 수 있도록 제공할 직장 데이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
나중에 직장 관리자가 직원이 할당된 교대조에 따라 직원의 직장을 예약할 수 있습니다.

귀사에서 교대조로 업무를 구성하지 않는 경우, 애플리케이션에서 기본적으로 사용 가능한 일반 교대조 일정을 사용할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 교대조 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 새로 작성.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 교대조 추가를 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

교대조 양식

필드	설명
이름	교대조의 이름(예: 아침 교대조)입니다.
일정	교대조의 일정입니다. 일반 교대조 일정은 일반 교대조를 선택합니다. 교대조 일정을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 일정 정의를 참조하십시오.
소유자	이 교대조 시간 동안 활동을 모니터링하는 교대조 소유자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상태	교대조의 상태입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다. ○ 초안: 교대조 상세 정보가 미완료 상태임을 나타냅니다. ○ 준비됨: 교대조가 할당할 준비가 되었음을 나타냅니다. ○ 취소됨: 교대조가 취소되었음을 나타냅니다.
시작	이 교대조가 활성화되는 날짜입니다.
끝	이 교대조가 활성 상태로 유지되는 마지막 날짜입니다.
지역	직장 사이트의 지역입니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 사이트 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물이 있는 곳의 캠퍼스의 이름입니다.
건물	사무실 층이 있는 건물의 이름입니다.
층	영역이 있는 층 번호 또는 이름입니다.
영역	이 교대조 시간 동안 운영 및 사용하도록 활성화된 영역입니다.
사용자	이 교대조에 할당된 직원입니다. 이 필드는 작업 공간 서비스 포털에만 표시됩니다.
위치	이 교대조 시간 동안 예약에 사용할 수 있는 직장입니다. 이 필드는 작업 공간 서비스 포털에만 표시됩니다.

주:

- 이 교대조를 캠퍼스의 모든 사무실 건물에 적용할 수 있는 경우에는 건물, 층, 영역 필드를 비워둘 수 있습니다. 교대조와 교대조의 일정은 이 캠퍼스와 관련된 건물, 층, 영역의 모든 기록에 자동으로 적용됩니다.
- 직원이 교대조 예약을 요청하는 경우에는 직원이 선택한 날짜에 활성 상태인 교대조만이 예약 양식에 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 교대조 양식에 액세스한 경우에는 검증 페이지에서 다른 교대조를 정의하거나 기존 교대조를 모두 볼 수 있습니다.

결과
다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 교대조 목록에 교대조가 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.

교대조를 삭제하려면 다음 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두 을 클릭하고 삭제할 교대조를 선택합니다.
- 양식에서 삭제를 클릭합니다.
- 확인 창에서 삭제를 클릭합니다.

  교대조가 삭제됩니다.

다음에 수행할 작업

작업 공간 서비스 포털을 사용하여 교대조를 생성한 경우에는 직장 예약을 직접 생성할 수 있습니다.

나중에 이 교대조와 관련된 직원, 직장, 유지관리 작업 등의 기타 정보를 구성할 수 있습니다.

- 교대조에 더 많은 직원을 할당합니다.
- 더 많은 직장을 교대조와 연결합니다.
- 작업을 교대조와 연결합니다.

교대조에 직원 할당

작업 공간 코어에서 직원을 교대조와 연결하면 자신이 할당된 교대조의 사무실에서만 운영할 수 있습니다. 나중에 직장 매니저가 직원이 할당된 교대조에 따라 직원의 업무 공간을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 이 교대조의 사무실에서 운영할 직원에 대한 데이터가 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 직원을 추가할 교대조를 엽니다.
3. 사용자 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 이 교대조의 사무실에서 운영해야 하는 직원을 모두 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과

이 교대조에 할당된 모든 직원에게 교대조 상세 정보로 미리 구성된 이메일이 전송됩니다.

다음에 수행할 작업

영역 및 공간을 교대조와 연결.

영역 및 공간을 교대조와 연결

작업 공간 코어에서 업무 영역 및 공간을 교대조와 연결하면 해당 교대조만 사용할 수 있습니다. 나중에 직장 관리자가 해당 교대조에서 활동하는 직원을 위해 해당 직장을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 이 교대조가 직장을 사용할 수 있도록 하기 위한 데이터가 있어야 합니다.
- glide.ui.list.allow_extended_fields 시스템 속성이 **true**로 설정되어 있는지 확인하십시오. 그래야 영역 또는 공간을 추가할 때 필터 기준이 적절히 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 직원을 추가할 교대조를 엽니다.
3. 위치 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 이 교대조가 사용할 수 있도록 모든 영역 및 공간을 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

직원을 위한 직장 예약 만들기.

소유한 직장 교대조 관리

소유한 직장 교대조를 작업 공간 코어에서 검토하고 필요하면 교대조 상세 정보를 업데이트합니다. 이러한 교대조와 연결된 업무 공간에 제출된 예약과 요청을 모니터링할 수도 있습니다.

소유한 교대조의 상세 정보 업데이트

소유한 직장 교대조의 상세 정보를 작업 공간 코어에서 검토 및 수정합니다. 일반적인 교대조 상세 정보를 수정하고 교대조와 연결된 직원 또는 직장을 추가 또는 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리.
2. 내 소유를 선택합니다.
3. 상세 정보를 보려는 교대조를 엽니다.
4. 옵션: 교대조 상세 정보를 수정합니다.

   a. 교대조 양식에서 상세 정보를 편집합니다.

교대조 양식

필드	설명
이름	교대조의 이름입니다.
일정	교대조의 일정입니다. (Optional) 일반 교대조 일정은 일반 교대조를 선택합니다.
소유자	이 교대조 시간 동안 활동을 모니터링하는 교대조 소유자입니다. (Optional) 다른 사용자를 선택하면 이 교대조에 접근할 수 없게 됩니다.
상태	교대조의 상태입니다. 다음 값 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	▪ 초안: 교대조 상세 정보가 미완료 상태임을 나타냅니다. ▪ 준비됨: 교대조가 할당할 준비가 되었음을 나타냅니다. ▪ 취소됨: 교대조가 취소되었음을 나타냅니다.
지역	직장 사이트의 지역입니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 사이트 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물이 있는 곳의 캠퍼스의 이름입니다.
건물	사무실 층이 있는 건물의 이름입니다.
층	영역이 있는 층 번호 또는 이름입니다.
영역	이 교대조 시간 동안 운영 및 사용하도록 활성화된 영역입니다.

주:
이 교대조를 캠퍼스의 모든 사무실 건물에 적용할 수 있는 경우에는 건물, 층, 영역 필드를 비워둘 수 있습니다. 교대조와 교대조의 일정은 이 캠퍼스와 관련된 건물, 층, 영역의 모든 기록에 자동으로 적용됩니다.

b. 업데이트를 선택합니다.

5. 옵션: 이 교대조에 할당된 직원 목록을 수정합니다.

a. 사용자 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

b. 사용자를 추가 또는 제거합니다.

6. 옵션: 이 교대조와 연결된 업무 공간 목록을 수정합니다.

a. 위치 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

b. 영역 및 공간을 추가 또는 제거합니다.

소유한 교대조에 대한 직장 예약 검토

소유한 교대조에 대해 제출된 직장 예약 및 예약 요청을 작업 공간 코어에서 검토합니다. 보류 중인 요청을 파악하고 직장 매니저와 협업하여 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

프로시저

1. 직원의 예약 요청 또는 직장 매니저의 직장 예약으로 이동합니다.

2. 교대조에 대해 요청되었거나 제출된 모든 예약을 검토합니다.

3. 옵션: 예약 기록을 열어 상세 정보를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 직원에 대한 다른 업무 공간을 할당하거나 예약 날짜를 변경하는 등 예약을 변경하려면 직장 매니저에게 연락하여 변경 사항을 요청하십시오.

4. 옵션: 직원 요청을 볼 때는 직장 매니저와 함께 해결할 수 있도록 보류 중 상태인 모든 요청을 메모하십시오.

직원을 위한 직장 예약 관리

작업 공간 코어에서 직원이 사용 가능한 영역 또는 공간을 예약하고 보류 중인 예약 요청을 검토하여 직원들이 직장에 복귀할 때 사회적 거리두기 지침을 준수하도록 보장할 수 있습니다. 예약을 만들면 직원이 접근할 수 있는 위치에 대한 알림이 전송됩니다. 또한 Workplace Service Delivery는 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 더 많은 고급 직장 예약 옵션을 제공합니다.

직원을 위한 직장 예약 만들기

직장 영역 예약

직장 매니저로서 직원을 위해 사무실 건물의 층에 위치한 영역을 예약할 수 있습니다. 직원이 사무실로 복귀하면 예약된 영역의 모든 공간에서 근무할 수 있습니다. 직장의 영역에 만들 수 있는 직원 예약 수는 영역에 대해 정의된 용량에 따라 달라집니다. 영역의 용량 필드가 **0**으로 설정되었거나 비어 있는 경우 해당 영역에 대한 예약을 수행할 수 없습니다.

단일 공간 예약 만들기

정의한 교대조를 사용하여 하루 또는 여러 날짜에 걸쳐 직원을 위한 공간 예약을 생성할 수 있습니다.

공간 예약 일괄 생성

특정 날짜 범위에 대해 교대조에 할당된 여러 직원을 위한 예약을 한 번에 일괄적으로 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 이 기능을 사용하여 모두 같은 교대조에 할당할 특정 부서의 직원을 위한 예약을 생성할 수 있습니다.

직원 공간 예약에 대한 하위 예약 기록

직원의 직장을 예약할 때 예약은 지정한 기간에 해당하는 모든 근무일에 대한 하위 예약 기록을 생성합니다. 적용 날짜 수는 예약에 대해 선택한 교대조 일정에 따라 결정됩니다. 처음에 생성한 예약은 상위 예약 기록이 됩니다.

하위 예약이 기존 예약의 지정된 기간 중에 하루라도 상충하는 날짜가 있으면 해당 날짜에 대한 하위 예약은 생성되지 않습니다. 해당 날짜에 대해서는 수동으로 다른 직장 예약을 생성할 수 있습니다.

Mark Andrews의 오후 교대조 근무를 위해 직장 2CN1612를 2020-06-01~2020-06-10 기간으로 예약하는 경우를 예로 들어보겠습니다. Mark Andrews를 위한 직장 2CN1612 예약의 하위 예약 기록 8개가 2020-06-01~2020-06-10 기간에 해당하는 영업일에 생성됩니다. 하지만 다른 직원인 Jane Doe를 위한 업무 공간 2CN1612 예약이 2020-06-08에 이미 존재하는 경우에는 2020-06-08에 Mark Andrews를 위한 하위 예약이 생성되지 않습니다. 2020-06-08에는 Mark Andrews를 위해 다른 직장 예약을 수동으로 생성할 수 있습니다.

나중에 상위 예약의 상세 정보를 업데이트하는 경우에는 과거 날짜가 있는 하위 예약을 제외한 모든 하위 예약이 이에 따라 업데이트됩니다.

직원의 공간 예약 요청 작업

직원이 특정 기간에 사용할 직장을 요청한 후 관리자가 요청을 승인하면 애플리케이션은 요청된 공간의 사용 가능 여부를 확인합니다. 지정된 기간 전체 또는 해당 기간 중 하루라도 직장을 사용할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수 없는 경우 요청이 보류 중 상태로 이동합니다. 직장 관리자는 보류 중인 예약 요청을 검토하고 직원에게 다른 직장을 할당하여 요청을 완료할 수 있습니다.

직장 영역의 용량 정의

작업 공간 코어에서 직장의 영역 용량을 설정하면 해당 영역을 예약할 수 있게 됩니다. 용량을 통해 안전 지침을 보장할 수 있도록 해당 영역의 직장 예약을 제한할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터를 추가합니다.
- 직장 영역의 최대 용량에 대한 상세 정보가 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리 〉 영역.
2. 용량을 추가하려는 영역을 엽니다.
3. 영역 양식에서 용량 필드에 값을 입력합니다.
   예를 들어 물리적 거리두기 지침에 따라 해당 영역에 8명만을 안전하게 수용할 수 있다면 값에 8을 입력합니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

직원을 위한 직장 예약 만들기

정의한 교대조 및 교대조 일정을 사용하여 작업 공간 코어 애플리케이션에서 직원을 위한 직장 예약을 생성합니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 교대조에 직원 할당.
- 영역 및 공간을 교대조와 연결.
- 직장 영역의 용량 정의
- 직장에 직원과 직장의 매핑을 보여주는 데이터가 있는지 확인하십시오.

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

하루 또는 여러 날짜에 걸쳐 할당된 교대조에 따라 직원의 직장을 예약합니다.

다음으로 이동하여 예약 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 예약 〉 새로 작성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

   주:
   직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

   a. 카탈로그를 선택합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

      주:
      포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 공간 예약을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   예약 양식

필드	설명
교대조	이 예약에 해당하는 교대조입니다.
위치	이 예약에 해당하는 영역 또는 공간입니다.
요청 대상	이 예약에 해당하는 직원입니다.
시작 날짜	예약 적용 시작 날짜와 시간입니다.
종료 날짜	예약 적용 종료 날짜와 시간입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 예약 양식에 액세스했다면 검증 페이지에서 다른 예약을 생성하거나 기존 예약을 모두 볼 수 있습니다.

결과

- 공간을 예약한 경우에는 지정된 기간에 해당하는 모든 항목에 대해 하위 예약 기록이 생성됩니다.
- 예약 상세 정보가 포함된 미리 구성된 이메일이 교대조 소유자 및 예약한 직장을 사용할 직원에게 전송됩니다.
- 다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 예약 목록에 예약이 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 예약 〉 모든 예약.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 직원을 위한 직장 예약 만들기

하루 또는 여러 날짜에 걸쳐 교대조에 할당된 모든 직원을 위한 직장 일괄 예약을 자동으로 생성합니다.

시작하기 전에

- 직장에 맞는 교대조 정의.
- 교대조에 직원 할당.
- 영역 및 공간을 교대조와 연결.
- 교대조와 관련된 위치의 수가 교대조에 할당된 직원 수보다 큰지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 일괄 예약을 생성하려는 교대조를 엽니다.
3. 대량 예약 생성을 선택합니다.
4. 시작 날짜 및 종료 날짜 필드에서 날짜 범위를 선택합니다.
   하루에 대한 대량 예약을 생성하려는 경우에는 시작 날짜와 종료 날짜를 같은 날짜로 설정하면 됩니다. 그렇지 않은 경우에는 날짜 범위를 설정하십시오.
5. 확인을 선택합니다.

결과

이 교대조에 있는 직원에 대한 예약은 입력한 날짜에 대한 교대조와 관련된 위치에 대해 생성됩니다. 다음으로 이동하여 이러한 예약을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 예약 〉 모든 예약.

보류 중인 업무 공간 예약 요청 검토

작업 공간 코어에서 직원의 보류 중인 직장 예약 요청을 검토하고 사용 가능한 직장을 할당하여 이러한 요청을 완료합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 요청 〉 보류 중.
2. 해결하려는 보류 중인 요청을 엽니다.
3. 상위 예약인 관련 예약 기록을 다음과 같은 방법으로 엽니다.
   a. 예약 필드 옆의 정보(ⓘ) 아이콘을 선택합니다.
   b. 원하는 요청의 기록 열기를 선택합니다.
4. 요청 중인 직장 위치, 시작 및 종료일, 해당 기간에 확인된 예약 건수 등의 예약 상세 정보를 예약 양식에서 검토합니다.
   이 상세 정보에서 요청된 위치에 대한 직원의 예약이 누락된 일 수와 날짜를 검토할 수 있습니다.
5. 요청된 위치에 대한 예약이 누락된 날짜가 하루라도 있는 경우, 보류 중인 요청을 조정하여 원하는 날짜 중 누락된 모든 날짜에 대한 직장을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상위 예약의 직장 위치를 모든 날짜에 사용 가능한 직장으로 변경합니다. 이렇게 하면 해당하는 모든 향후 하위 예약에 대한 위치도 업데이트됩니다.
  a. 직장 위치 필드에서 다른 위치를 선택합니다.
  b. 업데이트를 선택합니다.
- 예약이 누락된 특정 날짜에 직원을 위해 새로운 직장 위치를 예약하기 위한 하위 예약을 생성합니다.
  a. 예약 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
  b. 시작 및 종료 필드에서 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다.
  c. 직장 위치 필드에서 위치를 선택합니다.

     공간 목록에는 요청한 날짜에 사용할 수 있는 위치가 표시됩니다.
  d. 제출을 선택합니다.

6. 예약이 누락된 모든 날짜를 해결하면 보류 중인 직장 상태를 완료 종결로 업데이트합니다.
7. 옵션: 해결하려는 모든 보류 중인 직장 요청에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

결과
직장 요청 상태가 완료 종결로 업데이트되면 예약 정보가 직장 요청의 메모 필드에 채워집니다.

직장의 도착 설정 및 추적

직장 매니저는 직원의 사무실 입장에 시차를 줄 수 있도록 작업 공간 코어에서 정의한 용량을 바탕으로 직장의 여러 위치에 대한 도착 시간 간격을 설정할 수 있습니다. 그러면 직원들은 정의된 도착 시간대에서 선택할 수 있습니다.

직장 매니저는 직장의 입구 및 출구, 엘리베이터, 체육관, 카페테리아 등 다양한 위치에 대한 도착 시간과 용량을 정의할 수 있습니다. 그러면 직원들은 사용 가능한 시간대가 있는 위치에 도착을 예약할 수 있습니다.

예를 들어 카페테리아 도착 시간을 12:00, 13:00, 14:00, 15:00로 정의하고 각 시간대에 대한 용량을 15로 설정한다고 가정해 보겠습니다. 최대 15명의 직원이 원하는 날짜의 각 시간대에 대해 카페테리아 도착 시간을 예약할 수 있습니다.

직장의 도착 시간 간격을 설정하면 사무실 출입, 엘리베이터 사용, 점심식사 픽업, 체육관 사용 등 직원의 활동을 쉽게 지원할 수 있으며 직원이 임의의 위치에서 줄을 길게 서고 기다리거나 많은 직원이 모이게 되는 상황을 방지할 수 있습니다.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.3부터는 애플리케이션에 시간대를 도입했습니다. 작업 공간 코어 2.2 버전 이전에서 생성된 모든 도착 일정은 업그레이드 후 비활성화됩니다.

직원을 위한 직장 도착 일정 정의

작업 공간 코어에서 직장의 다양한 위치에 대한 도착 시간대를 정의하고 각 시간대별 용량을 표시합니다. 도착 일정을 수립하면 직원들이 해당 위치에 안전하게 시차를 두고 입장할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터를 추가합니다.
- 직장의 위치에 대한 도착 일정 데이터가 있는지 확인합니다.
- 시간대가 도착에 사용되는 건물의 표준 시간대로 설정되어 있는지 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.3부터는 애플리케이션에 시간대를 도입했습니다. 작업 공간 코어 2.2 버전 이전에서 생성된 모든 도착 일정은 업그레이드 후 비활성화됩니다. 기존 고객과 신규 고객 모두 기존 도착 일정을 활성 상태로 설정하려면 기존 도착 일정에 대해 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대를 설정합니다.

   주:
   층, 영역 또는 공간에 대한 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 경우 해당 층, 영역, 공간이 위치한 건물을 선택하십시오.

   a. 이동 **Workplace Safety Management** 〉 업무 공간 관리.
   b. 도착 슬롯을 예약하는 위치를 기준으로 건물, 층, 영역 또는 공간을 선택합니다.
   c. 시간대를 설정하려는 건물, 층, 영역 또는 공간을 선택합니다.
   d. 건물 시간대를 설정합니다.
      - 건물을 선택한 경우 시간대 필드에서 시간대를 설정합니다.
      - 양식에서 층, 영역 또는 공간을 선택한 경우 건물 필드 옆에 있는 미리 보기 아이콘(ⓘ)을 선택합니다.
        - 대화 상자에서 기록 열기를 선택합니다.
        - 건물 양식의 시간대 필드에서 시간대를 설정합니다.
   e. 업데이트를 선택합니다.

      주:
      이 건물 및 연결된 층, 영역 또는 공간에 생성된 모든 활성 도착 일정이 비활성화됩니다. 이 일정과 관련된 향후 도착 요청이 취소됩니다.

   f. 표시되는 경고에서 확인을 선택합니다.
2. 세션의 시간대를 건물의 표준 시간대로 변경합니다.

   주:
   sn_wsd_core.workplace_manager 역할이 **glide.timezone_changer.roles** 속성에 포함되어 있는지 확인합니다. 포함되지 않은 경우 시간대를 변경할 수 있도록 시스템 관리자에게 역할을 포함해 달라고 요청하십시오.

   a. 인스턴스 헤더에서 설정 아이콘(⚙)을 선택합니다.
   b. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대로 시간대 필드를 설정합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 **Workplace Safety Management** 〉 직장 도착 일정.
2. 도착 일정 생성을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도착 일정 양식

필드	설명
직장 위치	도착 시간을 예약하려는 건물, 층, 영역 또는 공간을 선택합니다.
도착 일정 시간	이 위치에 직원이 도착할 수 있는 시간(시, 분, 초)입니다. 예를 들면 12 30 00과 같은 형식입니다.
활성	이 예약 시간이 활성 상태인지를 나타내는 옵션입니다. 활성으로 표시되면 이 예약 시간은 사용 가능한 시간대 목록에 매일 표시됩니다.
용량	이 시간대에 이 위치에 도착하도록 예약할 수 있는 직원의 최대 수입니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
이 직장 위치에 대해 표시된 시간 및 용량에 대한 도착 일정이 생성됩니다. 다음으로 이동하여 도착 일정을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 도착 일정 〉 도착 일정.

직장 도착 일정 업데이트

건물 표준 시간대를 정의하고, 도착 일정의 수용 가능량을 변경하고, 일정을 활성 또는 비활성으로 설정합니다.

시작하기 전에

- 직장 데이터를 추가합니다.
- 직장 위치에 대한 도착 일정 데이터가 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시간대가 도착에 사용되는 건물의 표준 시간대로 설정되어 있는지 확인하십시오.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.3부터는 애플리케이션에 시간대를 도입했습니다. 작업 공간 코어 2.2 버전 이전에서 생성된 모든 도착 일정은 업그레이드 후 비활성화됩니다. 기존 고객과 신규 고객 모두 기존 도착 일정을 활성 상태로 설정하려면 기존 도착 일정에 대해 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대를 설정합니다.

   주:
   층, 영역 또는 공간에 대한 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 경우 해당 층, 영역, 공간이 위치한 건물을 선택하십시오.

   a. 도착 일정을 업데이트하는 경우 다음을 수행하십시오.
      i. 직장 위치 필드 옆에 있는 직장 위치 정보 아이콘()을 선택합니다.
      ii. 대화 상자에서 기록 열기를 선택합니다.
      iii. 직장 위치 값이 층, 영역 또는 공간이면 건물 필드 옆의 직장 위치 정보 아이콘()을 선택합니다.
   b. 건물 양식의 시간대 필드에서 시간대를 설정합니다.
   c. 업데이트를 선택합니다.

      주:
      이 건물 및 연결된 층, 영역 또는 공간에 생성된 모든 활성 도착 일정이 비활성화됩니다. 이 일정과 관련된 향후 도착 요청이 취소됩니다.

   d. 표시되는 경고에서 확인을 선택합니다.
2. 세션의 시간대를 건물의 표준 시간대로 변경합니다.

   주:
   sn_wsd_core.workplace_manager 역할이 **glide.timezone_changer.roles** 속성에 포함되어 있는지 확인합니다. 포함되지 않은 경우 시간대를 변경할 수 있도록 시스템 관리자에게 역할을 포함해 달라고 요청하십시오.

   a. 인스턴스 헤더에서 설정 아이콘()을 선택합니다.
   b. 도착 일정을 생성하거나 업데이트하는 건물의 표준 시간대로 시간대 필드를 설정합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 도착 일정.
2. 도착 일정을 선택합니다.
3. 업데이트하려는 도착 일정을 선택합니다.

주:
연결된 도착 요청이 있는 경우 도착 일정의 직장 위치 또는 도착 일정 시간 필드를 업데이트할 수 없습니다. 변경된 직장 위치 또는 도착 일정 시간 필드에 대해 새 도착 일정을 생성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 일정을 활성화하려면 활성 옵션을 선택합니다.
5. 용량을 변경하려면 용량 필드를 편집합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
도착 일정이 업데이트되었습니다.

직원 직장 예약 요청 승인

작업 공간 코어에서 직원 영역 및 공간 예약 요청을 검토한 다음 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
모바일 장치를 사용하여 직장 요청을 승인하거나 거부하려면 Now# Mobile 앱.

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: approver_user

프로시저
1. 예약 승인 작업으로 이동합니다.
2. 옵션: 요청에 대한 상세 정보를 검토합니다.
3. 승인 또는 거부를 선택하여 요청을 승인하거나 거부합니다.

직장 작업 관리

작업 공간 코어의 직장 작업을 사용하여 직장 매니저는 각 교대조에 대해 직장에서 생성 및 예약된 직장 활동을 모니터링할 수 있습니다. 또한 계획된 또는 주문형 유지관리 작업을 예약하고 보고서를 생성하여 이러한 활동의 진행 상태를 추적할 수 있습니다.

직장 작업 생성

직장 작업은 작업 공간 코어 애플리케이션에서 다양한 상황에 대해 생성할 수 있습니다.

자동으로 생성된 사전 청소 및 사후 청소 작업

직장 매니저는 교대조를 생성하고 직원과 공간을 교대조에 연결할 수 있습니다. 업무 공간이 교대조에 할당되고 교대조의 상태가 준비됨으로 설정되면 해당 교대조에 대한 사전 청소 및 사후 청소 작업이 시스템에서 자동으로 생성됩니다. 이러한 작업은 애플리케이션에서 사용할 수 있는 해당 템플릿을 사용하여 생성됩니다.

> **주:**
> 교대조에 연결된 공간이 없으면 사전 청소 및 사후 청소 작업이 자동으로 생성되지 않습니다.

계획된 작업

교대조와 무관한 계획된 반복 활동에 대한 작업입니다.

임시 작업

주문형 청소가 필요한 경우 임시 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 할당

작업에 대한 할당은 작업 유형에 따라 다릅니다.

- 사전 청소 및 사후 청소 작업은 템플릿에 따라 자동으로 할당됩니다.
- 계획된 작업은 이러한 작업을 생성하는 데 사용되는 계획된 작업 정의에 기반하여 자동으로 할당됩니다.
- 임시 작업은 직장 매니저가 해당 작업을 생성할 때 수동으로 할당할 수 있습니다.

완료 서명

직장 활동에 대한 감사와 준수를 위해 직장 매니저는 완료된 직장 작업에 전자식으로 서명할 수 있습니다. 이 동작은 서명한 양식의 PDF를 생성하여 작업에 첨부합니다.

직장 작업 템플릿 구성

작업 공간 코어에서 직장 작업을 생성하는 데 사용할 수 있는 템플릿을 구성합니다. 미리 정의된 직장 작업 템플릿을 수정하거나 자체 템플릿을 생성하여 직장 작업에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
템플릿은 필드를 자동으로 채워서 작업 공간 코어에서 작업을 생성하는 프로세스를 간소화합니다. 애플리케이션에서 사용 가능한 미리 정의된 템플릿은 다음과 같습니다.

- 사전 청소
- 정리 후

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 직장 작업 템플릿.
2. 새 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   - 새 템플릿을 생성하는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 템플릿을 수정하는 경우에는 해당 템플릿을 엽니다.

   템플릿 양식 필드에 대한 자세한 내용은 템플릿 생성 을 참조하십시오.
3. 테이블 필드에서 직장 작업 **[sn_wsd_core_workplace_task]** 테이블을 선택합니다.
4. 옵션: 필요한 직장 작업 유형에 템플릿을 적용합니다.
   a. 템플릿 섹션의 왼쪽 열에서 직장 작업 유형 필드를 선택합니다.
   b. 오른쪽 열에서 필요한 작업 유형을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
6. 검사 목록을 템플릿에 추가합니다.
   검사 목록을 추가하는 단계는 직장 작업 검사 목록 생성 문서를 참조하십시오.
7. 업데이트를 선택합니다.

직장 작업 검사 목록 생성

작업 공간 코어에서 각 직장 작업 템플릿에 대한 고유 검사 목록을 만들 수 있습니다. 기존 검사 목록 템플릿에서 검사 목록을 신속하게 만들 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
다음 항목이 있어야 합니다.

- 직장 작업 템플릿에 대한 검사 목록을 추가하는 경우 애플리케이션에서 이미 생성된 직장 작업 템플릿입니다.
- 직장 작업에 대한 검사 목록을 추가하는 경우 애플리케이션에서 이미 생성된 직장 작업입니다.

개별 직장 작업 레코드에 대한 검사 목록을 만들 수도 있습니다.

프로시저

1. 동일한 템플릿을 사용하여 모든 작업에 포함할 검사 목록을 만들거나 하나의 검사 목록을 특정 작업에 추가합니다.
2. 검사 목록 섹션에서 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표( )를 선택합니다.
3. 검사 목록을 추가합니다.
   - 새 검사 목록을 만드는 경우 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 검사 목록 템플릿을 사용하는 경우에는 템플릿에서 생성을 클릭하고 템플릿을 선택합니다.
4. 검사 목록 항목을 추가합니다.
   a. 항목 추가 아이콘( )을 선택하고 검사 목록 항목에 대한 텍스트를 입력합니다.
   b. Enter 키를 눌러서 검사 목록 항목을 추가합니다.
   검사 목록 항목을 원하는 만큼 더 추가합니다.
5. 옵션: 원하지 않는 검사 목록 항목은 항목 삭제 아이콘( )을 선택하여 삭제합니다.
6. 옵션: 검사 목록 항목의 순서는 끌기 아이콘( )을 선택하고 목록의 다른 위치로 항목을 끌어서 변경합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

결과

- 직장 작업에 대한 검사 목록 템플릿을 만들면, 이 직장 템플릿을 사용하여 만든 모든 작업에도 검사 목록이 포함됩니다.
- 직장 작업 양식에서 검사 목록을 만들면, 이 검사 목록은 해당 작업에만 속합니다.

다음에 수행할 작업
검사 목록을 템플릿으로 저장하면 필요한 경우 쉽게 재사용할 수 있습니다.

직장 작업 검사 목록을 템플릿으로 저장

작업 공간 코어 직장 작업 검사 목록을 템플릿으로 저장하면 쉽게 재사용할 수 있습니다. 템플릿을 사용하면 레코드에 검사 목록 항목이 자동으로 추가되어 시간이 절약됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
템플릿 검사 목록을 레코드에 추가하면 템플릿에 영향을 주지 않고 레코드에서 검사 목록 항목을 추가, 편집 또는 제거할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 만든 검사 목록이 포함된 레코드로 이동합니다.
   레코드에 액세스하는 방법을 알아보려면 직장 작업 검사 목록 생성 문서를 참조하십시오.
2. 검사 목록 섹션에서 검사 목록 포매터 옆에 있는 아래쪽 화살표( )를 선택합니다.
3. 템플릿으로 저장을 선택합니다.
4. 검사 목록 템플릿의 이름을 입력합니다.
5. 사용자 그룹 목록에서 검사 목록 템플릿을 사용할 수 있는 사용자를 제한할 그룹을 선택합니다.

   선택한 그룹의 구성원과 검사 목록을 만든 사용자만 검사 목록을 템플릿으로 사용할 수 있습니다.
   이 필드를 비워두면 템플릿 생성자 이외의 사용자는 검사 목록 템플릿을 사용할 수 없습니다.
6. 저장을 선택합니다.

직장 작업 서명 템플릿 구성

완료된 작업 공간 코어 직장 작업에 서명하는 데 사용할 수 있는 서명 템플릿을 구성합니다. 애플리케이션에서 사용 가능한 기본 서명 템플릿을 구성하거나 새 템플릿을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보

직장 매니저가 완료된 작업에 서명하면, 전자 서명 PDF 문서가 서명 템플릿을 사용하여 생성되고 작업에 첨부됩니다. 직장 작업에 서명하는 방법에 대한 정보는 완료된 직장 작업에 서명 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 **HTML** 서명 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택하거나 기존 서명 템플릿을 열어서 편집합니다.
   애플리케이션에 작업 서명 템플릿이라는 기본 템플릿이 제공됩니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력 또는 수정합니다.

HTML 서명 템플릿 양식

필드	설명
확인 텍스트	서명의 의미를 명확히 하는 텍스트입니다. 예: "이 정보가 사실임을 확인합니다."
이름	서명 템플릿의 이름입니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.
도메인	템플릿에 할당된 도메인입니다. 템플릿에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 이 템플릿을 살펴보고 적용할 수 있도록 하려면 전역을 선택합니다.
테이블	템플릿과 연관된 테이블입니다. 선택한 테이블에 따라 변수 선택 필드에서 사용 가능한 변수가 결정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
본문	HTML 텍스트와 변수의 자리 표시자입니다. 변수는 PDF가 생성될 때 확인됩니다.
변수 선택	템플릿 본문에 사용할 수 있는 변수 목록입니다. 변수는 선택된 테이블에서 정보를 끌어와 템플릿을 사용자 지정합니다.

4. 본문 필드에서 서명 템플릿의 본문을 사용자 지정합니다.

   a. 텍스트를 입력하고 서식을 지정하여 템플릿 본문을 디자인합니다.

      서식 도구를 사용하여 굵게, 기울임꼴, 밑줄, 글꼴 스타일과 같은 서식 옵션을 적용합니다.

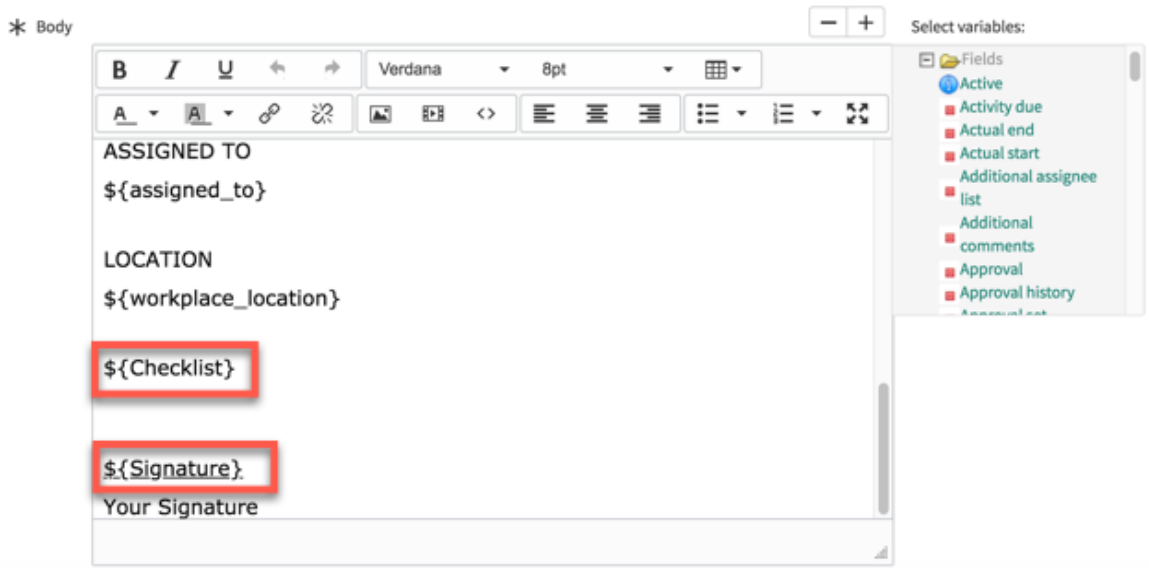
   b. 커서를 원하는 위치에 놓고 필드 아래에서 변수를 선택하여 변수를 삽입합니다.

      예를 들어, 청소할 위치를 나타내려면 ### ## ## ##: 텍스트를 삽입하고 공백을 둔 다음, 변수 선택 아래에서 직장 위치를 선택할 수 있습니다. 본문 필드 텍스트의 변수는 다음과 같이 나타납니다.

      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      변수는 PDF가 생성될 때 실제 위치로 대체됩니다.

5. 본문 필드의 원하는 위치에 다음 변수를 입력합니다.
   - ${Checklist}: 검사 목록 변수를 추가합니다.
   - ${Signature}: 서명 변수를 추가합니다.



   서명된 PDF 문서에서 서명과 검사 목록은 해당 변수를 템플릿 본문에 삽입한 곳과 동일한 위치에 포함됩니다.

6. 제출을 선택합니다.
7. 옵션: 직장 매니저를 가장하여 종결된 작업에 서명하고 PDF 문서를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계획된 작업 정의 생성

작업 공간 코어에서 계획된 작업 정의를 생성하면 직장 매니저가 커피 자동판매기 청소나 바닥 청소 등 교대조와 무관하게 반복적으로 수행하는 경우가 많은 작업을 쉽게 생성할 수 있습니다. 작업 상세 정보 및 작업을 수행할 빈도를 신속하게 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

다음으로 이동하여 계획된 작업 정의 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업 정의 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 계획된 작업 정의 추가를 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계획된 작업 정의 양식

필드	설명
이름	계획된 작업 정의의 이름입니다. 회의실 위생 관리 활동의 이름을 "회의실 청소"로 정하는 경우를 예로 들 수 있습니다.
일정	계획된 작업에 사용할 작업 일정입니다.
직장 작업 템플릿	생성된 계획된 작업에 사용되는 템플릿입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	템플릿을 선택하면 생성된 작업에서 할당 대상, 간단한 설명, 직장 작업 유형 등의 특정 필드가 자동으로 채워집니다. 직장 작업 템플릿에 대한 자세한 내용은 직장 작업 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.
처리 시간(시간)	계획된 작업을 완료하는 데 필요한 시간입니다.
계획된 종료 시간	작업을 완료해야 하는 날짜 및 시간입니다.
계획된 시작 시간	작업을 시작해야 하는 날짜 및 시간입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 양식에 액세스했다면 검증 페이지에서 다른 계획된 작업 정의를 생성하거나 이 정의에서 계획된 작업을 즉시 생성할 수 있습니다.

   주:
   또한 이 정의를 사용하여 나중에 계획된 작업을 생성할 수도 있습니다. 계획된 작업 생성 주제에서 지침을 참조하십시오.

결과

- 계획된 작업 정의는 다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 계획된 작업 정의 목록에 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업 정의.
- 이 정의에서 계획된 작업을 생성했다면 해당 작업이 모든 계획된 작업 목록에 추가됩니다. 다음으로 이동하여 해당 작업을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업.

계획된 직장 작업 생성

작업 공간 코어에서 계획된 작업 정의를 사용하면 반복 작업에 대한 교대조와 무관한 계획된 작업을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 선택한 날짜 동안 매일 자정에 모든 층과 건물을 청소하는 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보

작업 공간 서비스 포털의 작업 추가 옵션을 사용하여 계획된 작업을 개별적으로 생성할 수도 있습니다. 하지만 이 경우에는 선택한 계획된 작업 정의의 계획된 시작 시간 및 계획된 종료 시간 사이의 모든 날짜에 대한 다수의 계획된 작업 대신 하나의 계획된 작업만이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업 정의.
2. 목록에서 계획된 작업 정의를 엽니다.
   또한 새로운 계획된 작업 정의를 생성할 때 계획된 작업을 즉시 생성할 수 있습니다.
3. 이러한 작업을 수행해야 하는 날짜 및 시간에 따라 계획된 시작 시간 및 계획된 종료 시간 값을 선택합니다.
4. 지금 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 계획된 시작 시간과 계획된 종료 시간을 기반으로 일정의 모든 항목에 대해 계획된 작업이 생성되고 직장 작업 관련 목록에 표시됩니다.
- 생성된 각 계획된 작업의 예상 시작 시간은 다음과 같이 각 작업의 계획된 종료 시간과 처리 시간 값에서 자동으로 계산됩니다.

  ### ## ## = ### ## ## – ## ##

다음으로 이동하여 계획된 모든 작업을 볼 수 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 계획된 작업.

임시 직장 작업 생성

작업 공간 코어에서 계획되지 않은 활동에 대한 임시 작업을 생성합니다. 예를 들어 구역에서 깨끗하지 않은 부분을 발견했거나 구역을 다시 청소하기를 원하는 경우 즉시 청소 작업을 수행하도록 임시 직장 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
다음으로 이동하여 직장 작업 양식에 액세스할 수도 있습니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 새로 작성.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 작업 추가를 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 작업 양식

필드		설명
직장 작업 유형		직장 작업의 유형입니다. 임시 작업을 클릭합니다.
직장 위치		작업을 수행해야 하는 직장 위치입니다.
서명 템플릿		작업이 완료되었을 때 작업을 확인하는 데 사용하는 작업 서명 템플릿입니다. 자세한 내용은 완료된 직장 작업에 서명 문서를 참조하십시오.
상태		작업의 상태입니다.
담당 그룹		작업에 할당된 사용자 그룹입니다.
담당자		작업에 할당된 사용자입니다.
벤더		작업을 수행해야 하는 직원이 소속된 벤더입니다.
간단한 설명		임시 작업에 대한 간략한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 작업 공간 서비스 포털에서 양식에 액세스한 경우에는 검증 페이지에서 다른 작업을 생성하거나 목록에서 이 작업 기록을 볼 수 있습니다.

7. 작업에 검사 목록을 추가하여 작업을 완료하는 데 필요한 조치를 추적합니다.
검사 목록을 추가하려면 다음으로 이동하여 작업을 엽니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 모두. 자세한 내용은 직장 작업 검사 목록 생성 문서를 참조하십시오.

결과
다음으로 이동하여 볼 수 있는 모든 작업 목록에 임시 작업이 추가됩니다. **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 모두.

완료된 직장 작업에 서명

공간의 직장 매니저가 완료 및 종결 활동의 작업 공간 코어 직장 작업에 서명합니다. 작업에 서명하면 직장 활동에 대한 PDF 문서가 생성되기 때문에 규정 준수 절차에 유용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 직장 작업 〉 종결.
2. 목록에서 서명할 직장 작업을 선택하여 엽니다.
3. 서명 템플릿 필드에서 작업에 대해 선택한 서명 템플릿을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 직장 작업 서명 템플릿 구성 문서를 참조하십시오.

4. 서명 작업을 선택합니다.

   주:
   작업 서명 버튼은 서명 템플릿 필드에서 템플릿을 선택한 경우에만 나타납니다.

5. 작업 서명 양식에서 다음 중 한 가지 방식으로 양식에 서명합니다.
   - 서명 입력 탭에서 전체 이름 필드에 이름을 입력합니다.
   - 서명 그리기 탭에서 마우스를 사용하여 서명을 그립니다.
6. 수락 및 완료를 선택합니다.

결과
작업과 연관된 서명 템플릿을 기반으로 서명한 양식의 PDF 문서가 생성되어 작업에 첨부됩니다.

보관 규칙 적용

에 대한 보관 정책을 작업 공간 코어 적용하여 이전 테이블 기록을 보관합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
보관 정책은 오래된 테이블 기록을 보관하여 성능을 개선하고 테이블 크기 증가를 제한합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙.
2. 보관 규칙을 필터링합니다 작업 공간 코어 .
   다음과 같은 작업 공간 코어 보관 규칙이 표시됩니다.
   - WSD: 오래된 직장 작업 보관: 오래된 작업 공간 코어 직장 작업을 보관합니다.
   - WSD: 이전 예약 보관: 이전 핵심 예약 기록을 보관합니다.
   - WSD: 차단된 위치 기록 보관: 이전에 차단된 위치 기록을 보관합니다.
3. 3단계에서 나열된 보관 기록 중 하나를 선택하여 편집합니다.
   예: **WSD:** 이전 직장 작업 보관 을 선택하여 편집 모드에서 엽니다.

   기본 직장 작업 테이블, sn_wsd_core_workplace_task 작업 공간 코어 1년 이상 된 기록이 보관됩니다.
4. 선택한 보관 규칙에 대한 보관 정책을 활성화하려면 활성 옵션을 선택합니다.
5. 필요한 필터 조건을 적용합니다.
6. **Recalculate** Estimate(예상 값 다시 계산)를 선택하여 보관할 수 있는 기록을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 지금 보관 실행 관련 링크를 선택하여 보관 규칙을 실행합니다.

> **주:**
> 다음 애플리케이션의 하위 테이블도 이 보관 정책이 실행될 때 보관됩니다.
>
> - Workplace Case Management: Workplace Case Management 앱과 함께 설치되는 구성요소
> - Workplace Reservation Management: Workplace Reservation Management 앱과 함께 설치되는 구성요소
> - Workplace Calendar Synchronization: Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 구성요소
> - Workplace Move Management: Workplace Move Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

직장 지식 관리

직장 관리자는 직원을 위한 지식베이스 문서를 만들 수 있습니다. 문서에서 직장 업데이트, 셀프 도움말, 문제 해결 등의 직장 서비스에 관한 정보를 직원에게 제공하십시오.

Workplace Service Delivery 애플리케이션을 사용하여 지식베이스 문서를 생성하고 위키 페이지나 HTML 페이지로 표시할 수 있습니다. 는 Workplace Service Delivery 지식 관리 와 Now Platform 지식 관리동일하며, 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configuring Knowledge Management .

지식베이스 문서에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.
- 필요한 경우 언제든지 문서를 업데이트합니다.
- 더 이상 필요하지 않은 문서는 폐기합니다.
- 필요한 경우 폐기된 문서를 다시 게시합니다.
- 문서를 삭제합니다.

지식베이스 문서를 생성하면 다음과 같은 워크플로우를 거칩니다.

- 초안
- 검토
- 게시됨
- 보류 중인 폐기
- 폐기함

첨부 파일을 추가하고 직원이 첨부 파일을 개별적으로 보도록 허용할 수 있습니다. 지식베이스 문서가 짧은 기간 동안에만 관련이 있는 경우에는 지식베이스 문서에 대한 종료 날짜를 지정할 수 있습니다.

언제든지 지식베이스 문서를 보고 업데이트할 수 있습니다. 게시된 문서, 게시되지 않은 문서 및 폐기된 문서를 별도로 볼 수 있습니다. 필요할 때마다 문서를 재게시할 수도 있습니다.

Workplace Service Delivery는 작업 공간 서비스 포털에서 기본적으로 다음과 같은 지식베이스 문서를 제공합니다.

- 카페테리아 서비스
- 방문자를 위한 주차 정책

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 지식베이스 문서 생성

지식베이스 문서를 통해 직원에게 정보를 제공합니다. 직장 업데이트, 셀프 도움말, 문제해결 단계 등의 정보를 포함한 지식베이스 문서를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

이 태스크 정보

지식베이스 문서를 생성하여 직원이 알아야 할 중요한 정보를 직원에게 알리거나 제공합니다. 지식베이스 문서를 생성한 후 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.

지식베이스 문서에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.
- 필요한 경우 언제든지 문서를 업데이트합니다.
- 더 이상 필요하지 않은 문서는 폐기합니다.
- 필요한 경우 폐기된 문서를 다시 게시합니다.
- 문서를 삭제합니다.

지식베이스 문서를 생성하면 다음과 같은 워크플로우를 거칩니다.

- 초안
- 검토
- 게시됨
- 보류 중인 폐기
- 폐기함

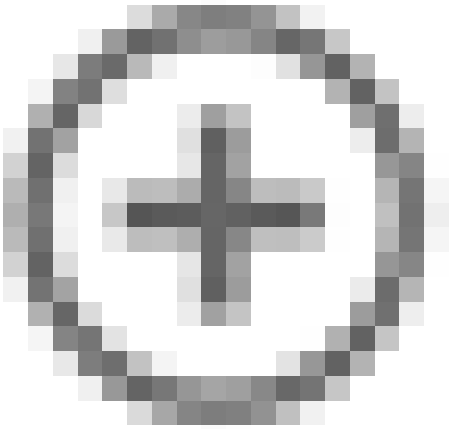
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리 〉 새 문서 작성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지식 양식

필드	설명
지식베이스	지식베이스의 이름입니다. 직장 서비스 지식베이스를 선택합니다.
범주	지식베이스 문서 관련 범주입니다. 기존 범주를 선택하거나 범주 추가 아이콘

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	 ( )을 선택하여 새 범주를 추가합니다. 하위 범주를 선택하거나 추가할 수도 있습니다.
유효 기간(종료)	지식베이스 문서가 유효한 날짜입니다. 날짜는 2100-01-01로 자동 설정됩니다.
문서 유형	만들려는 문서의 유형입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ Wiki 페이지를 생성하려면 **Wiki**를 선택합니다. ○ HTML 페이지를 생성하려면 **HTML**을 선택합니다.
워크플로우	이 필드는 초안으로 자동 설정됩니다. 진행 상황에 따라 지식베이스 문서의 워크플로우는 다음과 같은 상태로 변경됩니다. ○ 검토 ○ 게시됨 ○ 보류 중인 폐기 ○ 폐기함
첨부 파일 링크	지식베이스 문서에 첨부파일을 추가하는 옵션입니다.
첨부 파일 표시	첨부 파일을 개별적으로 표시하는 옵션입니다.
간단한 설명	지식베이스 문서에 대한 짧은 설명입니다. 짧은 설명은 문서의 제목으로 표시됩니다.
문서 본문	지식베이스 문서에 표시되는 정보입니다. 형식 지정 옵션을 사용하여 컨텐츠의 스타일을 변경합니다. 이 필드는 문서 유형 필드에서 **HTML**을 선택한 경우에만 표시됩니다.
위키	지식베이스 문서에 위키로 표시되는 정보입니다. 텍스트를 미리 보려면 **Wikitext** 옵션을 선택하십시오. 이 필드는 문서 유형 필드에서 **Wiki**를 선택한 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 기존 문서에서 중복 컨텐츠를 검색하려면 중복 검색을 선택하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
지식베이스 문서가 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업
지식베이스 문서를 게시하십시오. 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 게시 문서를 참조하십시오.

직장 지식베이스 문서 게시

지식베이스 문서를 생성한 후 Workplace Service Portal에 문서를 게시하여 직원들이 사용할 수 있게 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

게시하기 전에 지식베이스 문서를 생성하십시오. 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리 〉 게시되지 않은 문서.
2. 게시하려는 지식베이스 문서를 선택합니다.
3. Knowledge 양식에서 게시를 선택합니다.

결과
지식베이스 문서가 게시되어 직원들이 볼 수 있습니다.
게시된 지식베이스 문서를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 보기 문서를 참조하십시오.

게시된 지식베이스 문서를 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 직장 지식베이스 문서 수정 문서를 참조하십시오.

직장 지식베이스 문서 보기

팀에서 생성한 지식베이스 문서에서 직장 관련 업데이트, 프로세스, 기타 정보를 봅니다. 유용하다고 생각되는 문서에 점수를 매길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Service Portal** 〉 **Workplace Service Portal** 홈.
2. 지식베이스 페이지를 엽니다.
   - **Knowledge** 탭을 선택합니다.
   - 지식베이스 옵션을 선택합니다.
3. KB 범주 목록에서 지식베이스 문서의 범주를 선택합니다.
4. 옵션: 어떤 범주를 선택해야 하는지 잘 모르겠으면 문서를 검색합니다.
5. 게시된 지식베이스 문서의 목록에서 보려는 문서를 선택합니다.
6. 옵션: 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 5점 만점 기준으로 문서 평가를 수행합니다.
- 문서가 유용하다고 생각하면 예를 선택합니다. 그렇지 않은 경우 아니요를 선택합니다.
- 문서에 대한 의견을 기재하고 제출을 선택합니다. 파일을 첨부할 수도 있습니다.

직장 지식베이스 문서 수정

언제든지 지식베이스 문서를 업데이트합니다. 게시된 문서를 폐기하거나 폐기된 문서를 재게시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

이 태스크 정보

지식베이스 문서에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직원들이 사용할 수 있도록 문서를 게시합니다.
- 필요한 경우 언제든지 문서를 업데이트합니다.
- 더 이상 필요하지 않은 경우 문서를 폐기합니다.
- 필요한 경우 폐기된 문서를 다시 게시합니다.
- 문서를 삭제합니다.

지식베이스 문서를 생성하면 다음과 같은 워크플로우를 거칩니다.

- 초안
- 검토
- 게시됨
- 보류 중인 폐기
- 폐기함

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리.
2. 모든 문서를 선택합니다.
   다음 옵션 중 하나를 선택하여 지식베이스 문서를 찾을 수도 있습니다.
   - 게시된 문서
   - 게시되지 않은 문서
   - 폐기된 문서
3. 수정하려는 지식베이스 문서를 선택합니다.
4. 변경할 필드를 편집하고 업데이트를 선택합니다.
5. 지식베이스 문서를 폐기, 재게시 또는 삭제하려면 오른쪽 상단이나 양식 끝에 있는 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

결과

지식베이스 문서가 변경 사항에 따라 수정되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

QR 코드 관리

공간과 방의 QR 코드를 생성하고 인쇄합니다. 직원은 이러한 코드를 사용하여 Now Mobile 앱에서 예약 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

직장 매니저는 애플리케이션을 사용하여 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 단일 공간 또는 방에 대한 QR 코드를 생성하고 생성합니다.
- 조건 필터를 적용하여 특정 유형의 공간이나 방에 대해서만 QR 코드를 생성합니다.
- QR 코드를 인쇄하고 코드의 파일 이름을 지정합니다. 인쇄하기 전에 QR 코드의 레이아웃을 구성하고 미리 볼 수도 있습니다.
- 애플리케이션에서 생성된 QR 코드를 구성, 관리 및 삭제합니다.

직원은 Now Mobile 앱을 사용하여 QR 코드를 스캔하고 공간이나 방의 예약을 확인합니다. 스캔 후 Now Mobile 앱의 Workplace Service Delivery for Mobile 애플리케이션에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 예약을 체크인 또는 체크아웃합니다.
- 예약을 업데이트합니다.
- 예약을 취소합니다.

공간 또는 방의 QR 코드 생성 및 인쇄

단일 공간이나 방 또는 여러 공간이나 방에 대한 QR 코드를 생성하고 인쇄합니다. 직원은 Now Mobile 앱을 통해 QR 코드를 스캔하여 예약 상세 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

모바일 범용 링크 사용

필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 > **QR** 코드 관리 > **QR** 코드 생성.
   필요한 경우 다음과 같은 다른 탐색 옵션을 사용할 수 있습니다.
   - 다음으로 이동 작업 공간 코어 > **QR** 코드 관리 > **QR** 코드 관리 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 다음으로 이동 작업 공간 코어 > 관리자 > 공간 유형 구성.

     QR 코드를 생성 및 인쇄할 공간 유형을 선택하고 **QR** 코드 생성을 클릭합니다.
   - 방의 경우 작업 공간 코어 > 업무 공간 관리 > 방.

     방을 선택하고 **QR** 코드 생성을 클릭합니다.
   - 공간의 경우 다음으로 이동합니다. 작업 공간 코어 > 업무 공간 관리 > 공간.

     공간을 선택하고 **QR** 코드 생성을 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

QR 양식 생성

필드	설명
번호	QR 코드의 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
테이블	QR 코드를 추가할 테이블입니다. 기본적으로 테이블은 공간 **[sn_wsd_core_space]**으로 설정됩니다.
상태	QR 코드 생성의 상태입니다.
간단한 설명	QR 코드에 대한 설명입니다.
조건	QR 코드를 생성해야 하는 필터 조건입니다. ○ 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. ○ OR 조건을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다.

3. 제출을 클릭합니다.
4. QR 코드를 인쇄하려면 **QR** 코드 인쇄를 클릭합니다.
5. QR 코드 인쇄 대화 상자에서 다음을 수행합니다.

   a. 파일 이름 입력 필드에 인쇄된 QR 코드의 파일 이름을 지정합니다.
   선택한 공간의 모든 QR 코드는 지정된 파일 이름을 가진 단일 PDF 파일에 있습니다.

   b. 카운트 필드에서 인쇄할 QR 코드 수를 봅니다.

   c. 레이블 레이아웃 필드에서 QR 코드의 레이아웃을 선택합니다.

   d. QR 코드 인쇄를 미리 봅니다.

   e. 인쇄를 클릭합니다.
   QR 코드 생성이 백그라운드에서 실행됩니다.

결과
QR 코드가 생성되었습니다. QR 코드는 지정된 파일 이름을 가진 단일 PDF 파일로 인쇄됩니다. QR코드 상세 정보가 포함된 QRcode 생성이 완료되면 이메일 알림을 받게 됩니다.

다음에 수행할 작업
QR 코드 생성이 완료되면 **QR** 코드 관리 로 이동하여 생성된 파일을 봅니다. 자세한 내용은 QR 코드 관리 문서를 참조하십시오.

다운로드를 클릭하여 PDF 파일을 다운로드합니다.

QR 코드 관리

애플리케이션에서 이미 생성된 QR 코드를 확인, 업데이트하거나 인쇄합니다. 필요한 경우 인쇄하기 전에 이미 생성된 QR 코드의 조건을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 **QR** 코드 관리 〉 **QR** 코드 관리.
2. 옵션: 새 QR 코드를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 공간 또는 방의 QR 코드 생성 및 인쇄 문서를 참조하십시오.

3. 보거나 업데이트할 QR 코드를 선택합니다.
4. 옵션: QR 코드로 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - QR 코드를 업데이트하려면 필드를 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
   - 생성된 QR 코드를 인쇄하려면 **QR** 코드 인쇄를 클릭한 다음 다운로드를 클릭하여 파일을 다운로드합니다.

     주:
     인쇄된 QR 코드는 동일한 파일 이름으로 생성됩니다. 마지막으로 생성된 PDF 파일은 최신 파일로 대체됩니다.

   - QR 코드를 삭제하려면 삭제를 클릭합니다.

위치 마이그레이션

ServiceNow# 위치 테이블 〔cmn_location〕의 위치 데이터를 Workplace Service Delivery의 직장 위치 [sn_wsd_core_workplace_location] 테이블로 마이그레이션하는 방법에 대한 계층 구조를 생성합니다.

위치 마이그레이션 구성 프로세스를 사용하여 ServiceNow# 위치 테이블에서 이미 생성한 위치 데이터를 Workplace Service Delivery 직장 위치 테이블로 마이그레이션하여 Workplace Service Delivery 애플리케이션에서 사용하기 시작하는 방법을 지정할 수 있습니다.

위치 마이그레이션 기록을 생성하는 동안 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 위치 테이블 〔cmn_location〕에서 생성된 위치를 직장 위치 테이블 〔sn_wsd_core_workplace_location〕로 마이그레이션해야 하는 상위 위치와 하위 위치를 설정하여 위치 마이그레이션 기록을 구성합니다.
- 필터 조건을 지정합니다. 필터 조건은 위치 유형에 따라 위치 테이블 〔cmn_location〕에서 위치를 필터링합니다.

위치 계층 구조 구성을 층 인프라에 따라 선택 사항으로 설정할 수 있습니다. 예를 들어 층 > 영역 > 방/공간 계층 구조의 경우 층에 영역이 있거나 없을 수도 있으며 층이 별도의 영역이 없는 공간이나 방일 수 있으므로 영역 > 방의 위치 마이그레이션 구성 기록을 선택적 계층 구조로 설정할 수 있습니다.

구성을 선택 사항으로 설정하면 해당 구성과 일치하지 않는 기록이 다음 계층 구조와 일치됩니다. 예를 들어 영역 > 방 계층 구조와 일치하지 않는 위치가 있는 경우 층 > 방인 다음 계층 구조와 일치됩니다. 영역에 할당되지 않은 방이 있는 경우 영역은 선택 사항이므로 층과 직접 일치됩니다.

위치 마이그레이션 계층 구조 구성

ServiceNow# 위치 테이블 〔cmn_location〕의 위치 데이터를 Workplace Service Delivery의 직장 위치 [sn_wsd_core_workplace_location] 테이블로 마이그레이션하는 방법에 대한 계층 구조를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보

다음 위치 계층 구조는 Workplace Service Delivery 애플리케이션 전체에서 따르는 구조입니다. 이러한 계층 구조에 대한 위치 마이그레이션 구성도 기본적으로 사용할 수 있습니다.

주:
다음 위치 계층 구조의 위치 마이그레이션 구성 기록은 기본적으로 비활성 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Service Delivery 위치 계층 구조

상위	하위
없음	지역
지역	사이트
사이트	캠퍼스
캠퍼스	건물
건물	층
층	영역
영역	방
영역	공간

위치 마이그레이션 구성 및 조건에 대한 자세한 내용은 위치 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

위치 마이그레이션 구성을 생성한 후에는 별도로 마이그레이션을 수행해야 합니다. 위치 마이그레이션 구성 후 마이그레이션을 수행하려면 위치 테이블에서 직장 위치 테이블로 위치 마이그레이션 문서를 참조하십시오.

주:
지역 〉 사이트 〉 캠퍼스 〉 건물 〉 층 〉 영역 〉 (방 〉 공간) 또는 (공간 〉 방)인 Workplace Service Delivery 위치 마이그레이션 계층 구조와 동일하지 않은 위치는 마이그레이션할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 위치 마이그레이션 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위치 마이그레이션 구성 양식

필드	설명
상위 테이블	상위 직장 위치 테이블입니다. 직장 위치는 하위 직장 위치 테이블로 간주됩니다. 직장 위치를 선택하면 상위 위치가 자동으로 생성됩니다.
직장 위치 테이블	하위 직장 위치 테이블입니다. 이 위치는 계층 구조 구성에서 하위 위치로 설정됩니다.
선택적 계층 구조임	이 위치 마이그레이션 구성을 선택 사항으로 설정하는 옵션입니다. 예를 들어 영역 〉 방 계층 구조와 일치하지 않는 위치가 있는 경우 층 〉 방인 다음 계층 구조와 일치됩니다. 영역에 할당되지 않은 방이 있는 경우 영역은 선택 사항이므로 층과 직접 일치됩니다.
애플리케이션	위치 마이그레이션 구성에 대한 애플리케이션입니다. **Workplace Safety Management**를 선택합니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
활성	위치 마이그레이션 구성을 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
도메인	위치 마이그레이션 구성에 대한 도메인입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
위치 조건	마이그레이션을 위해 위치를 필터링해야 하는 조건입니다. 위치는 마이그레이션을 위한 위치 유형에 따라 필터링됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
위치 마이그레이션 구성 기록이 추가됩니다. 지정된 조건과 일치하는 위치가 필터링됩니다.

다음에 수행할 작업
위치 테이블에서 직장 위치 테이블로 위치 마이그레이션.

위치 테이블에서 직장 위치 테이블로 위치 마이그레이션

위치 마이그레이션 기록을 구성한 후 마이그레이션 작업을 수행하여 ServiceNow# 위치 테이블 [cmn_location]에서 Workplace Service Delivery 직장 위치 [sn_wsd_core_workplace_location] 테이블로 위치를 마이그레이션합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 위치 마이그레이션 구성이 활성 상태입니다. 자세한 내용은 위치 마이그레이션 계층 구조 구성 문서를 참조하십시오.
- 캠퍼스에서 하위 수준으로의 위치 마이그레이션 구성은 항상 캠퍼스 > 건물 > 층 > 영역 > 방/공간 순서여야 합니다. 위치 마이그레이션 구성에 대한 선택적 계층 구조를 가질 수도 있습니다.

위치 테이블 [cmn_location]에서 생성된 위치의 위치 유형을 변경하려면 위치 테이블의 위치 유형 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 위치 마이그레이션 구성.
2. 위치 마이그레이션 구성 페이지에서 마이그레이션할 위치 마이그레이션 구성을 선택합니다.

   주:
   위치 마이그레이션 구성이 활성 상태인지 확인합니다.

3. 위치 마이그레이션을 클릭합니다.
4. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.

결과
위치 마이그레이션 프로세스는 백그라운드에서 실행됩니다.

위치 테이블의 위치 유형 설정

테이블의 딕셔너리 무효화를 생성하여 위치의 위치 유형을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

작업 공간 코어 애플리케이션에서 위치를 생성하면 해당 위치가 ServiceNow# 위치 [cmn_location] 테이블에 자동으로 추가됩니다. 해당 위치의 위치 유형은 딕셔너리 무효화에 따라 설정됩니다. 딕셔너리 무효화는 공간 테이블을 제외하고 사이트, 지역, 캠퍼스, 건물, 층, 영역 및 방과 같은 모든 위치 테이블에 대해 구성됩니다. 공간 테이블의 위치 유형을 설정하려면 위치 유형에 선택 항목을 추가하고 공간 테이블의 위치 유형 딕셔너리 무효화에서 선택 항목을 사용하면 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 위치 **[cmn_location]** 테이블을 선택합니다.
3. 열 관련 목록에서 위치 유형을 선택합니다.
4. 위치 유형 딕셔너리 항목 양식에서 딕셔너리 무효화 관련 목록으로 스크롤합니다.
5. 보거나 편집하려는 딕셔너리 항목 무효화를 선택합니다.
6. 기본값을 변경하여 무효화를 편집합니다.

   작업 공간 코어에서 생성된 위치의 위치 유형은 지정된 기본값에 따라 설정됩니다. 예를 들어 지역 딕셔너리 항목 무효화의 기본값을 영역으로 변경한 경우, 지역으로 생성된 새 위치는 위치 유형이 영역으로 설정됩니다.

7. 옵션: 위치 유형에 맞는 기본값이 없으면 기본값을 추가합니다.

   a. 위치 유형 딕셔너리 항목 양식에서 선택 사항 관련 목록을 선택합니다.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 선택 항목 상세 정보를 지정합니다.
   선택 항목이 추가됩니다. 기본값을 지정하는 동안 선택 항목이 표시됩니다.

결과

선택한 위치 테이블에 대해 위치 유형이 설정됩니다.

를 통해 직장 서비스 사용 현황 분석 보기 사용자 경험 분석

ServiceNow# 사용자 경험 분석 에서는 직장 매니저, 직원 및 기타 직장 사용자가 애플리케이션에서 제공하는 Workplace Service Delivery 서비스를 사용하는 방식에 대한 질적 분석을 제공합니다.

사용자 분석

이 사용자 경험 분석 애플리케이션은 직원이 다양한 서비스를 사용하는 방법과 직원이 제공하는 기타 작업에 작업 공간 서비스 포털대한 데이터를 제공합니다. 직원의 행동 및 포털 여정 등 직원이 이러한 서비스를 경험하고 사용하는 방식을 이해할 수 있습니다. 데이터 시각화를 통해 실시간 분석을 확인하여 애플리케이션의 성능에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

수준, 직장 서비스 수준 및 모든 작업 공간 코어곳에서 분석 관련 설정을 작업 공간 서비스 포털 활성화하여 이벤트를 로깅하고 분석을 얻을 수 있습니다.

에 대한 사용자 경험 분석자세한 내용은 을 참조하십시오 Usage Insights old landing page .

시스템 속성

ServiceNow#는 기본적으로 모든 애플리케이션에 공통적으로 사용되는 속성 사용자 경험 분석 집합을 제공하며, 여기에서 분석 사용 방법을 지정할 수 있습니다. 관리자는 특정 포털, 특정 사용자에 대해 또는 인스턴스 수준에서 분석을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. User

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Experience Analytics와 관련된 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Usage Insights related properties .

설정

사용자 경험 분석 애플리케이션을 사용하면 포털 수준에서 분석 설정을 지정할 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털 〉 직장 서비스 을 클릭하고 분석 설정 만들기를 선택하여 사용자 분석을 활성화합니다.

직원 관련 서비스 요청

직장 서비스를 사용합니다. 예약하고 도착 일정을 잡는 등의 작업을 수행합니다.

직장 위치에 도착 시간 예약

작업 공간 코어를 사용하여 직장 위치에 도착 예약 길게 줄을 서지 않도록 방지하고 안전하게 위치에 입장합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 도착을 예약하려면 다음이 있어야 합니다. Now# Mobile 앱.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

모바일 장치를 사용하여 도착 예약 양식에 액세스할 수도 있습니다. Now Mobile 앱에서 다음으로 이동합니다. 서비스 〉 **Workplace Safety Management**.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 도착 예약을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

도착 예약 양식

필드	설명
엔트리포인트	도착을 예약하려는 위치입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
건물 시간대	선택한 엔트리포인트의 건물에 대한 시간대입니다.
날짜	도착 날짜입니다.
도착 시간	도착 시간입니다. 시간은 24시간 형식으로 표시됩니다.

5. 제출을 선택합니다.

결과

도착 요청이 생성됩니다. 도착 요청 상세 정보를 표시하기 위해 웹 페이지나 모바일 화면이 새로 고쳐집니다.

다음에 수행할 작업

언제든지 도착 예약 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

1. 플랫폼에 따라 다음 중 하나를 수행하여 요청을 확인합니다.
   - 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
   - Now Mobile의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 내 요청 섹션으로 스크롤하여 요청을 봅니다.
2. 도착을 취소하려는 경우에는 도착 요청을 선택하고 도착 취소를 선택합니다.

직장 예약하기

사무실 복귀 준비가 되면 작업 공간 코어에서 직장을 예약합니다. 직장을 1일 이하로 직접 예약하거나 지정된 기간 동안 사용할 직장을 요청할 수 있습니다. 예약 요청이 승인 및 확인되면 예약 상세 정보에 대한 알림이 전송됩니다. 또한 Workplace Service Delivery는 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 더 많은 고급 직장 예약 옵션을 제공합니다.

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

직장 예약

직원은 작업 공간 서비스 포털 또는 Now# Mobile 앱을 사용하여 직장 예약을 요청할 수 있습니다.

예약 시 사용 가능한 영역을 선택하거나 접근하려는 사용 가능한 공간을 선택할 수 있습니다. 영역을 예약한 경우에는 사무실로 복귀했을 때 해당 영역의 모든 가용 공간에서 근무할 수 있습니다.

조직에서 정의한 교대조 일정에서 원하는 교대조를 선택할 수 있습니다. 조직에서 교대조를 사용하지 않는 경우에는 사용자 지정 기간을 선택할 수 있습니다. 조직 가이드라인에 따라 예약 요청은 승인을 받아야 할 수도 있습니다.

주:
직장을 사용해야 하는 기간이 1일 이하인 경우에는 직접 예약할 수 있으므로 요청을 제출하고 승인받을 필요가 없습니다.

작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 통해 모든 예약 요청의 상태와 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 예약 요청 상태

공간 예약 요청을 제출하면 승인 담당 관리자 또는 직장 매니저가 행하는 작업에 따라 상태가 변경됩니다. 사용자는 해당 변경에 대한 이메일 알림을 받습니다.

모바일 장치에 Now# Mobile 앱을 설치하면 예약 요청에 대한 푸시 알림도 받게 됩니다.

- 관리자가 요청에 대한 조치를 취하지 않은 경우 요청은 승인 대기 중 상태로 유지됩니다.
- 관리자가 요청을 승인하고 사용 가능한 공간이 확인되면 요청 상태는 완료 종결로 변경됩니다.
- 관리자가 요청을 거부하면 요청 상태는 미완료 종결로 변경됩니다.
- 관리자가 요청을 승인하지만 전체 기간 또는 일부 기간 동안 요청한 공간을 사용할 수 없는 경우에는 요청 상태가 보류 중으로 변경됩니다.

  직장 매니저와 함께 후속 조치를 취하여 새 공간을 할당받고 보류 중인 공간 요청을 해결할 수 있습니다.
- 요청을 취소하면 요청 상태는 취소됨으로 변경됩니다.

여러 날짜에 걸친 직장 예약 요청

작업 공간 코어를 사용하여 사무실에 복귀하려는 일정 동안 사용할 직장의 예약을 요청합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 직장 예약을 요청하려면 모바일 장치를 설치해야 합니다. Now# Mobile 앱.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

정의된 교대조 일정 또는 사무실에서 근무하려는 특정한 사용자 지정 기간 동안 직장 예약을 요청합니다.

모바일 장치를 사용하여 예약 양식에 액세스할 수도 있습니다. Now Mobile 앱에서 다음으로 이동합니다. 서비스 〉 **Workplace Safety Management** 을 클릭하고 단기 교대조 및 공간 요청 또는 단기 공간 요청을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 사전 정의된 교대조 또는 사용자 지정 기간에 대한 공간을 예약합니다.
   - 정의된 교대조 일정에 대한 공간을 예약하려면 단기 교대조 및 공간 요청을 선택하십시오.
   - 사용자 지정 기간에 대한 공간을 예약하려면 단기 공간 요청을 선택하십시오.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   다음 필드 중 일부가 표시되는지의 여부는 관리자가 지정한 애플리케이션 설정에 따라 달라집니다.

   단기 공간 예약 양식

필드	설명
지역	사무실이 위치한 지역입니다.
사이트	사무실의 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물의 캠퍼스입니다.
건물	복귀하려는 사무실 건물입니다.
시작 날짜	직장 접근을 시작하려는 날짜입니다.
종료 날짜	직장 접근을 종료하려는 날짜입니다.
교대조	사무실을 방문하려는 기간에 해당하는 교대조 일정입니다. 선택한 위치와 날짜 범위에 사용할 수 있는 교대조만 표시됩니다. 자신이 속해 있는 교대조만 표시됩니다. 이는 조직에서 구성한 시스템 속성에 따라 다릅니다.
교대조 상세 정보	선택한 교대조의 상세 정보입니다. 교대조 선택에 따라 교대조 상세 정보가 자동으로 채워집니다.
일별 시작 시간	직장 접근을 시작하려는 시간입니다. 단기 공간 요청을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
일별 종료 시간	직장 접근을 종료하려는 시간입니다. 단기 공간 요청을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
층	접근하려는 영역 또는 공간의 층입니다.

5. 영역 및 공간 기본 설정 필드를 사용할 수 있으면 예약하려는 영역 또는 공간을 선택하십시오.

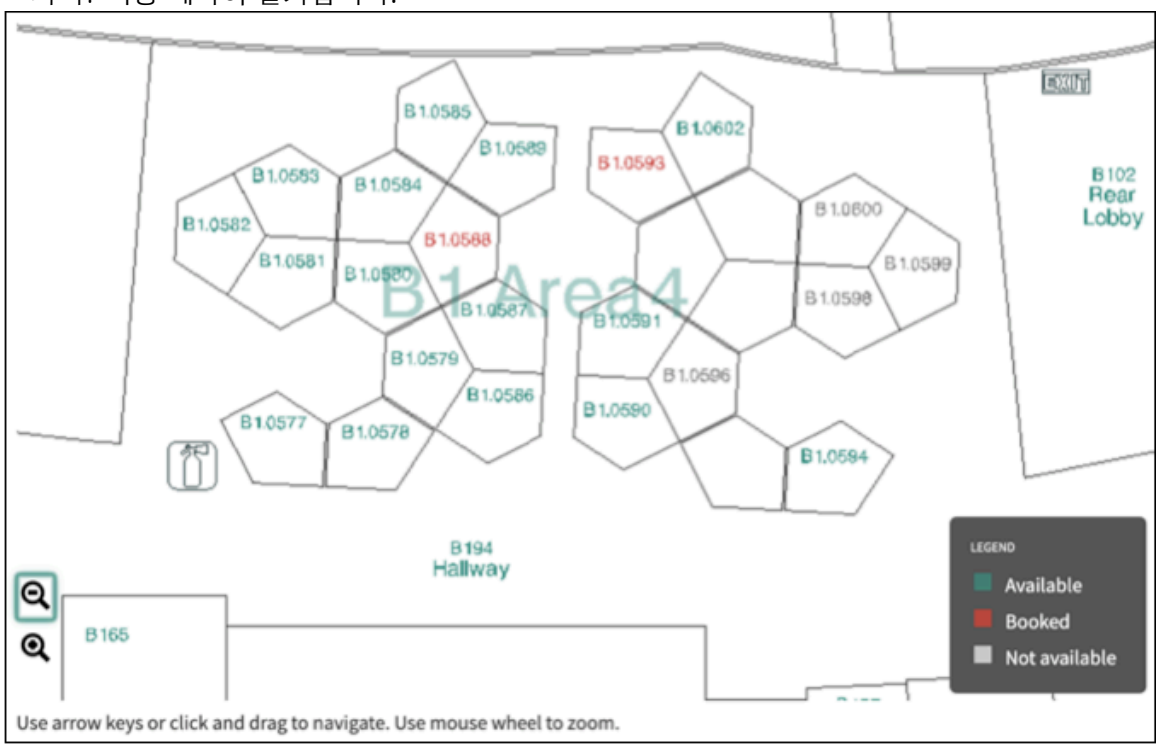
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 공간 서비스 포털을 사용하거나 Now Mobile 앱을 사용하며 선택할 직장을 알고 있는 경우에는 영역 또는 공간 필드에서 영역 또는 공간을 선택하십시오.
- 작업 공간 서비스 포털을 사용 중이고 직장 평면도가 업로드된 경우에는 양식 하단에 표시되는 대화형 평면도에서 영역이나 공간을 선택할 수도 있습니다. 작업 공간 서비스 포털 헤더의 애니메이션( )은 맵이 렌더링 중임을 알려줍니다. 맵이 완전히 렌더링될 때까지 기다리십시오.

  직장의 라벨 색상은 사용 가능 여부를 의미합니다.

  - 녹색: 직장이 예약 가능 상태이며 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 있다는 의미입니다.
  - 빨간색: 직장이 예약 가능 상태이지만 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 없다는 의미입니다.

    시스템 관리자가 이 설정을 활성화한 경우에는 예약된 공간 위에 마우스 커서를 올리면 예약한 사람을 볼 수 있습니다.
  - 회색: 직장 예약이 불가합니다.



6. 제출을 선택합니다.

결과
제출한 예약 요청을 표시하기 위해 웹 페이지나 모바일 화면이 새로 고쳐집니다. 요청 상태는 승인 대기 중으로 설정되며, 이는 승인을 위해 요청을 관리자에게 전송했음을 의미합니다.

다음에 수행할 작업
작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 사용하여 예약 요청의 상태를 확인하거나 요청을 취소할 수 있습니다.

- 에서 작업 공간 서비스 포털요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 내 요청 섹션으로 스크롤하여 요청 및 예약을 봅니다.
- 예약을 취소하려면 의 요청 페이지 작업 공간 서비스 포털 또는 내 요청 페이지로 이동합니다.Now Mobile

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약 요청을 취소하려면 요청 취소를 선택합니다.
- 예약 요청 내에서 단일 예약을 취소하려면 예약 상세 정보를 선택합니다. 취소하려는 예약을 선택하고 예약 취소를 선택합니다.

하루 직장 예약

작업 공간 코어를 사용하여 사무실에 복귀하려는 날에 사용할 직장을 예약합니다.

시작하기 전에

모바일 장치를 사용하여 직장을 예약하려면 다음이 있어야 합니다. Now# Mobile 앱.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

사무실에서 근무하려는 날에 해당하는 24시간 이하의 기간 동안 사용할 공간을 예약합니다. 정의된 교대 일정 또는 사용자 지정 시간에 공간을 예약합니다.

앱에서 예약 양식에 Now Mobile 액세스할 수도 있습니다. 다음으로 이동합니다. 서비스 〉 **Workplace Safety Management** 을 클릭하고 전 일 교대조 및 공간 예약 또는 전일 공간 예약 중에서 하나를 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.

> **주:**
> 직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 사이트 안전 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 선택합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 사이트 안전을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 현장 안전.

3. 정의된 날짜의 교대조 또는 사용자 지정 시간에 대한 공간을 예약합니다.

- 정의된 교대조 일정에 대한 공간을 예약하려면 전일 교대조 및 공간 예약을 선택합니다.
- 사용자 지정 시간에 대한 공간을 예약하려면 전일 공간 예약을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 다음 필드 중 일부가 표시되는지의 여부는 관리자가 지정한 애플리케이션 설정에 따라 달라집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 예약 양식

필드	설명
지역	사무실이 위치한 지역입니다.
사이트	사무실의 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물의 캠퍼스입니다.
건물	복귀하려는 사무실 건물입니다.
현장 날짜	직장에 접근하려는 날짜입니다.
교대조	사무실을 방문하려는 기간에 해당하는 교대조 일정입니다. 선택한 위치와 날짜 범위에 사용할 수 있는 교대조만 표시됩니다. 자신이 속해 있는 교대조만 표시됩니다. 이는 조직에서 구성한 시스템 속성에 따라 다릅니다.
교대조 상세 정보	선택한 교대조의 상세 정보입니다. 교대조 선택에 따라 교대조 상세 정보가 자동으로 채워집니다.
시작 날짜/시간	직장 접근을 시작하려는 날짜 및 시간입니다. 전일 공간 예약을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
종료 날짜/시간	직장 접근을 종료하려는 날짜 및 시간입니다. 전일 공간 예약을 선택한 경우 이 필드가 표시됩니다.
층	접근하려는 영역 또는 공간의 층입니다.

5. 영역 및 공간 필드를 사용할 수 있으면 예약하려는 영역 또는 공간을 선택하십시오.

- 작업 공간 서비스 포털을 사용하거나 Now Mobile 앱을 사용하며 선택할 직장을 알고 있는 경우에는 영역 또는 공간 필드에서 영역 또는 공간을 선택하십시오.
- 작업 공간 서비스 포털을 사용 중이고 직장 평면도가 업로드된 경우에는 양식 하단에 표시되는 대화형 평면도에서 영역이나 공간을 선택할 수도 있습니다. 작업 공간 서비스 포털 헤더의 애니메이션( )은 맵이 렌더링 중임을 알려줍니다. 맵이 완전히 렌더링될 때까지 기다리십시오.

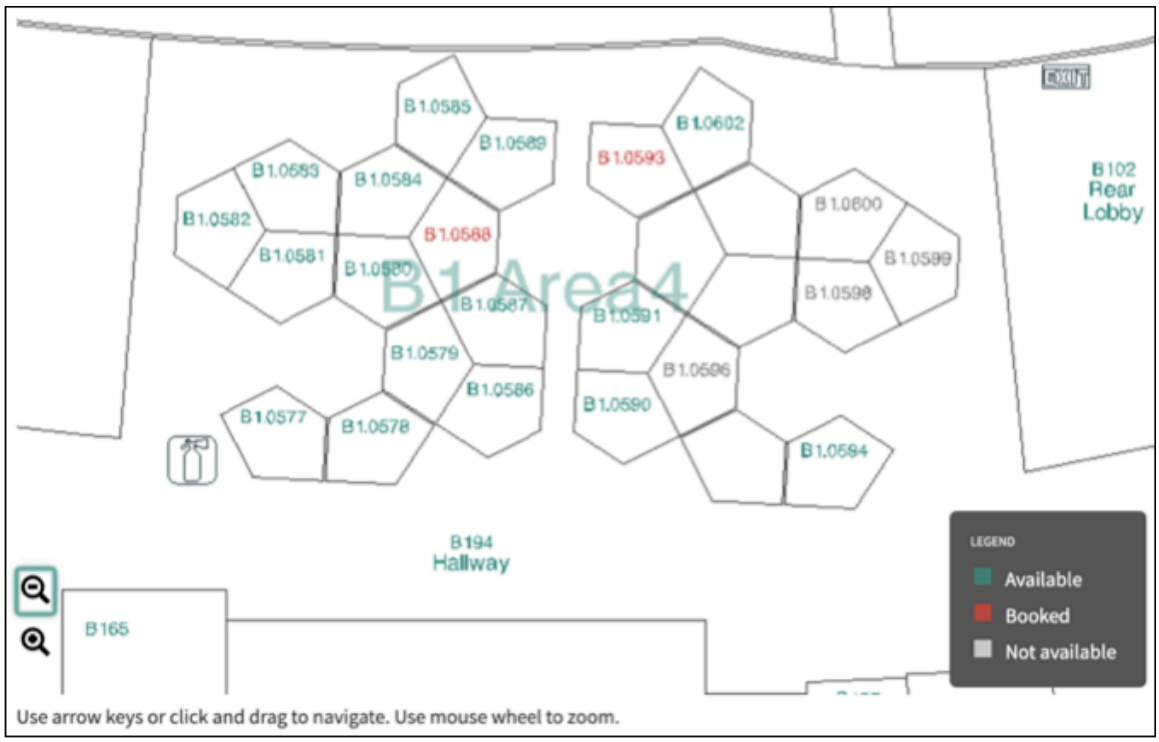
  직장의 라벨 색상은 사용 가능 여부를 의미합니다.

  - 녹색: 직장이 예약 가능 상태이며 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 있다는 의미입니다.
  - 빨간색: 직장이 예약 가능 상태이지만 선택한 날짜와 시간에 사용할 수 없다는 의미입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템 관리자가 이 설정을 활성화한 경우에는 예약된 공간 위에 마우스 커서를 올리면 예약한 사람을 볼 수 있습니다.

- 회색: 직장 예약이 불가합니다.



6. 제출을 선택합니다.

결과
예약 요청 상세 정보를 표시하기 위해 웹 페이지나 모바일 화면이 새로 고쳐집니다.

다음에 수행할 작업
작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 사용하여 예약 상세 정보를 확인하거나 언제든지 예약을 취소할 수 있습니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 내 요청 섹션으로 스크롤하여 요청 및 예약을 봅니다.

  조직이 사용자의 모바일 장치에서 Uber 예약 기능을 사용할 수 있도록 설정한 경우에는 Now Mobile의 예약 상세 정보 화면에 **Uber** 예약 옵션이 표시됩니다. 모바일 장치에 Uber 앱이 설치되어 있는 경우 이 옵션을 탭하면 Uber 모바일 앱으로 리디렉션됩니다.

예약 체크인 15분 전에 이메일 알림이 전송되며 예약 종료 체크아웃 시간 30분 전에 다른 이메일 알림이 전송됩니다.

- 체크인 이메일에서 다음 동작 중 하나를 선택하십시오.
  - 체크인: 예약을 확인합니다.
  - 예약 취소: 예약이 더 이상 필요하지 않은 경우 취소합니다.
  - (선택 사항) 체크아웃: 예약 종료 시간보다 일찍 체크아웃합니다.

  주:
  예약 시작 시간으로부터 30분 이내에 체크인해야 합니다. 그러지 않으면 예약은 취소됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약 종료 시간 전에 받은 체크아웃 이메일에서 체크아웃을 선택하여 예약을 체크아웃합니다.

> **주:**
> 예약 종료 시간 이후 1시간 이내에 체크아웃해야 합니다. 그러지 않으면 예약은 자동으로 체크아웃됩니다.

위치 디렉터리 보기

의 위치 디렉터리를 사용하여 캠퍼스, 사이트, 건물을 탐색합니다 작업 공간 서비스 포털. 인접 공간을 검색하고 공간에 대한 길 안내를 받습니다.

시작하기 전에
회사의 지역, 사이트, 캠퍼스 및 건물의 위도와 경도가 생성되었는지 확인합니다. 위도와 경도를 지정하지 않으면 맵에서 캠퍼스 또는 해당 건물을 볼 수 없습니다. 자세한 정보는 관리자에게 문의하십시오.

직장 평면도를 사용하여 작업 공간 코어에서 공간을 찾고 예약합니다. 위치 디렉터리 및 Workplace Reservation Management 내에서 맵을 보려면 Mappedin과 Indoor Mapping을 사용합니다.

> **주:**
> 맵 제공자로 설치하여 Indoor Mapping 평면도를 사용하여 인접으로 가는 길 안내를 보고 가져옵니다.

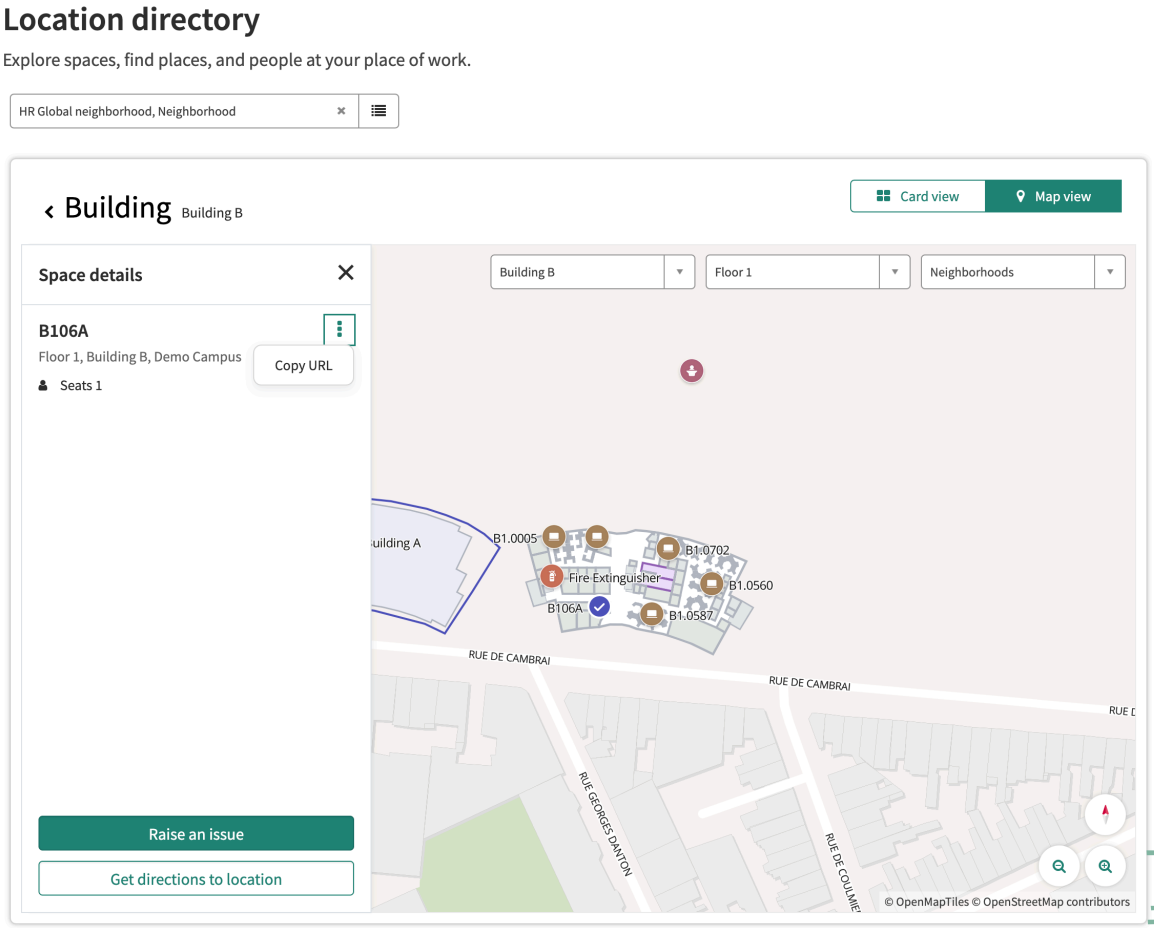
직원 직원이 직장 프로파일에 영구 좌석 할당을 하면 선택한 공간에 대한 맵에 직원이름이 표시됩니다. 자세한 내용은 평면도에 영구 좌석 배정 표시 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.
2. 위치 디렉터리를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 위치 디렉터리 페이지에서 위치, 직원 또는 이웃을 검색하여 선택합니다.
4. 카드 뷰 탭을 사용하여 캠퍼스를 선택합니다.
   기본적으로 카드 뷰가 선택됩니다.
5. 건물 보기를 선택합니다.
6. 목록에서 건물을 선택합니다.
7. 스페이스 보기를 선택합니다.
8. 옵션: 카드 뷰를 사용하여 공간을 알파벳 순으로 정렬합니다.
9. 옵션: 카드 뷰를 사용하여 공간 유형을 기준으로 공간을 필터링합니다.
10. 카드 뷰에서 다음 상세 정보를 볼 공간을 선택합니다.
    - 유연하거나 영구적인 작업 공간
    - 좌석을 이용하실 수 있습니다
    - 직장 서비스 항목
11. 직장 서비스 문제가 있는 경우 문제 제기 를 선택하여 케이스 작업을 시작합니다.
12. 맵 뷰를 사용하여 평면도에서 공간 목록을 볼 수 있습니다.
    캠퍼스에 평면도가 없으면 건물의 선택한 층에 대한 맵이 표시되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
맵 뷰의 인접 위치가 맵 제공자로 사용됩니다 Indoor Mapping . 이웃 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인접 예약 생성. 인접을 설정하고 인접에 사용자와 공간을 할당하려면 을 참조하십시오 직장 사용자를 위한 인접 생성.

13. 맵 뷰의 드롭다운 목록에서 캠퍼스 또는 건물을 선택합니다.
선택한 위치가 맵에 위치 핀과 함께 표시됩니다. 위치 핀은 항목 선택에 따라 월드 맵 또는 평면도에 나타날 수 있습니다.
    - 캠퍼스 또는 건물을 선택한 경우 위치 카드가 세계 지도(OpenStreetMap)에 나타납니다.
    - 층, 영역, 방, 공간 또는 사용자를 선택한 경우 평면도에 위치 핀이 표시됩니다.

    주:
    캠퍼스 또는 건물을 선택하거나 볼 수 없는 경우 관리자에게 문의하여 위치 위도 및 경도 정보를 업데이트합니다.

14. 옵션: 층의 공간을 보려면 해당 공간을 카드 뷰에서 선택하거나 직접 맵에서 선택합니다.
선택한 공간이 맵에서 강조 표시됩니다. 직원은 공간을 검색하고 공간 상세 정보를 보고, 위치를 탐색하고, 이웃과 해당 공간을 검색할 수 있습니다.
15. 평면도에서 공간 또는 레이어를 표시하거나 숨기려면 다음을 수행합니다.
    a. 맵에서 건물 또는 층을 선택합니다.
    b. 레이어 및 장소 필터링 아이콘(을 선택하여 맵의 공간과 레이어를 필터링합니다.
    c. 표시 옵션 목록에서 공간 또는 레이어를 선택하고 선택을 취소하여 맵 뷰에서 선택한 공간 또는 레이어를 제거합니다.
    d. 적용을 선택합니다.

    기본적으로 모든 공간과 레이어가 선택되거나 선택됩니다.

    주:
    평면도에 표시되는 공간과 레이어는 레이어 유형 및 장소 유형 테이블 구성 설정을 기반으로 합니다. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형 또는 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 계층 유형 을 클릭하여 장소 또는 레이어 유형 페이지를 각각 엽니다. 레이어 및 장소 필터링 레이어 및 장소 필터링 열을 **true** 로 설정하여 평면도에 표시할 장소(공간) 또는 레이어를 표시합니다.

16. 3단계에서 인접을 선택한 경우 맵 뷰를 선택하여 평면도에서 인접 공간을 봅니다.
    - 건물: 드롭다운 목록에서 건물을 선택합니다.
    - 층: 드롭다운 목록에서 층을 선택합니다.
    - 인접 지역: 인접 지역을 선택합니다.
17. 공간을 선택하여 공간 상세 정보 패널을 봅니다.
18. 공간 상세 정보 패널에서 URL 복사 옵션을 선택하여 동료와 공유할 수 있는 공간 **URL** 링크를 복사합니다.
URL 링크를 선택하면 필요한 위치를 강조 표시하거나 포커스를 지정하여 맵이 열립니다.

    이웃은 색상으로 표시됩니다. 맵의 범례는 직원에게 층에 표시되는 인접과 인접이 표시되는 색상을 알려줍니다.

19. 건물과 층을 확대하여 사용 가능한 인접을 선택합니다.
이웃과 관련된 공간이 강조 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

20. 범례의 토글 옵션을 사용하여 맵에 패턴을 표시하거나 숨깁니다.
21. 맵 속성을 사용하여 패턴을 사용자 지정합니다.
    기본적으로 두 개의 패턴 이미지를 사용하여 층에서 예약되었거나 사용 가능한 예약 가능한 공간을 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 맵 속성 사용자 지정 문서를 참조하십시오.
22. 옵션: 공간과 관련된 요청을 제출하려면 일반 문의 제기를 선택합니다.
    자세한 내용은 직장 문의에 대한 지원 요청 제기 문서를 참조하십시오. 위치 상세 정보가 미리 정의되어 있습니다.
23. 옵션: 사용자를 검색하려면 해당 사용자의 이름 또는 위치를 입력합니다.
    예를 들어 사용자 이름 또는 위치 이름을 입력합니다.
    사용자의 책상 예약(있는 경우) 또는 직장 프로필 위치를 기준으로 사용자 상세 정보가 표시됩니다.
24. 옵션: 공간과 관련된 요청을 제출하려면 일반 문의 제기를 선택합니다.
    자세한 내용은 직장 문의에 대한 지원 요청 제기 문서를 참조하십시오. 위치 상세 정보가 미리 정의되어 있습니다.
25. 옵션: 한 공간에서 다른 공간으로 이동하기 위한 길 안내를 받으려면 맵에서 다음 동작을 수행합니다.

    중요사항:
    동료가 개인 정보를 활성화한 경우 해당 동료의 위치로 가는 길을 볼 수 없습니다.

    a. 공간을 선택하고 위치로 가는 길 안내 가져오기를 선택합니다.

    b. 길 찾기의 시작 지점과 종료 지점을 설정합니다.

    c. 방향 모드를 기본값(**Default**) 또는 접근 가능**(Accessible)**으로 선택합니다.
    맵에 선택한 공간 간의 탐색 경로가 표시됩니다.

    d. 방향 종료를 선택하여 길 안내 가져오기 모드를 종료 합니다.

작업 공간 코어용 **Analytics and Reporting** 솔루션

직장 대시보드와 로그를 사용하여 직장 활동의 진행 상황을 모니터링합니다.

직장 평면도 업데이트 로그 보기

직장 평면도를 업데이트한 후에는 적용된 모든 변경 사항을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 관리자 〉 평면도 업데이트 로그.
   날짜 및 타임 스탬프와 함께 업데이트된 각 평면도에 대한 로그가 나타납니다.
2. 생성된 날짜 링크를 선택하여 로그 기록을 봅니다.
3. 층 링크를 선택하여 층 기록을 봅니다.

직장 대시보드

작업 공간 코어의 직장 대시보드에서는 다수의 직장 관련 메트릭을 통합적으로 볼 수 있기 때문에 공간 활용도를 빠르게 확인하고 직장 작업의 진행 상태를 모니터링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

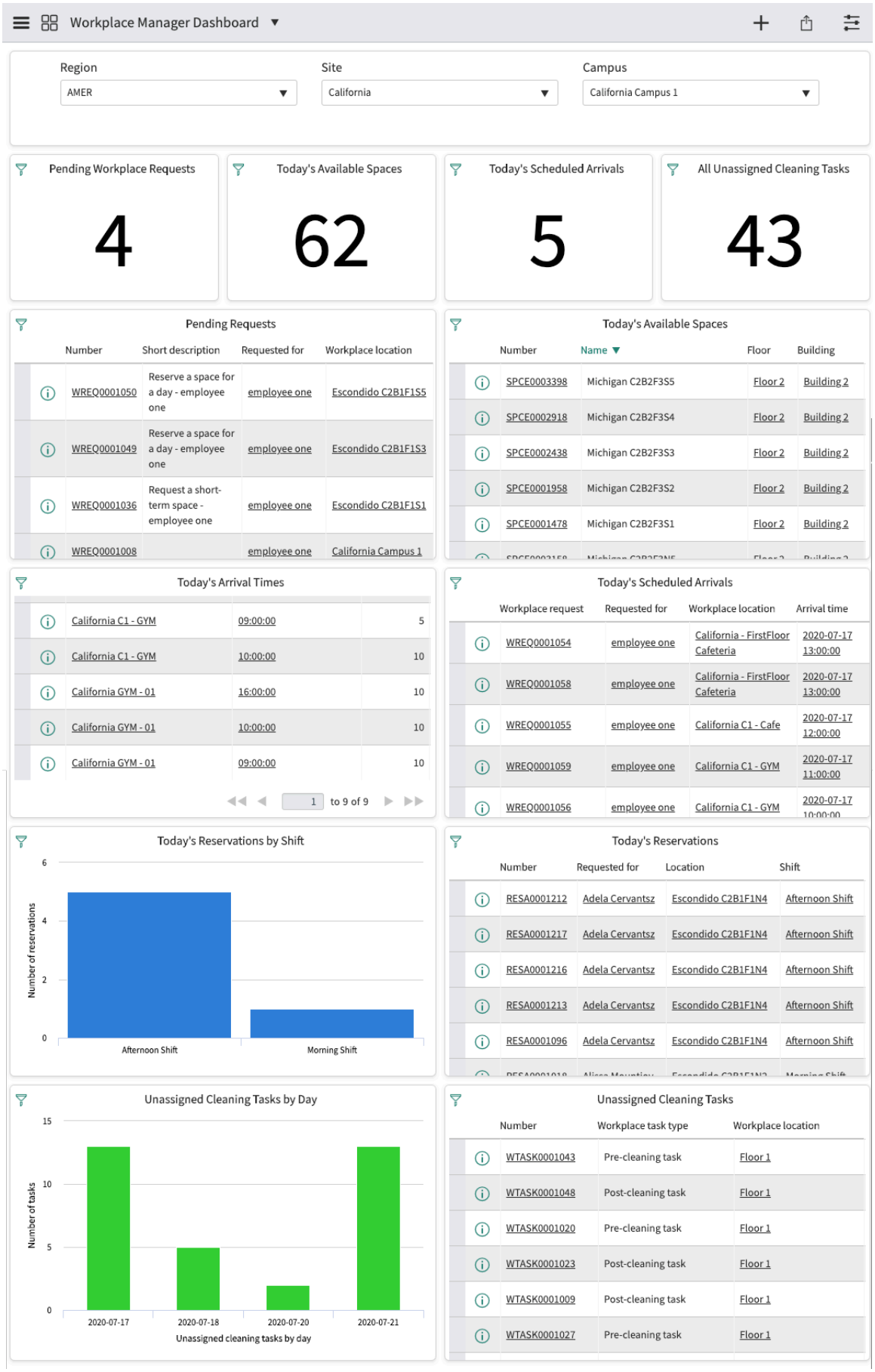
실시간 정보는 판단을 내릴 수 있는 통찰력을 제공합니다(예: 특정 시간에 사무실 공간으로 소집할 인력의 규모). 언제든지 직장 예약, 직장 케이스 및 방문자 등록을 추적합니다.

직장 매니저 대시보드

직장 매니저 대시보드를 사용하면 공간 할당 및 직장 유지관리 활동을 사무실 캠퍼스에서 모니터링할 수 있습니다. 어느 날짜에 대해서든 여러 위치, 직원 도착, 유지관리 작업 등에 대해 사용 가능한 공간, 공간 예약, 대기 중인 직장 요청, 도착 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저 대시보드에 접근하려면 작업 공간 코어 〉 워크플레이스 대시보드 〉 안전 관리.

대시보드 상단에 있는 직장 보고서 필터에서 지역, 사이트, 캠퍼스를 선택하면 해당 캠퍼스에 대한 보고서가 표시됩니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 매니저: 직장 공간 가용성, 예약된 도착, 직장 유지관리의 실시간 상태를 확인할 수 있어야 합니다.	sn_wsd_core.workplace_manager	• 보류 중인 직장 요청 검토 • 직원이 생성한 직장 예약 요청 모니터링 • 도착 시간 모니터링 • 예약된 도착을 사용하여 공통 직장 위치에 직원이 모이는 시간 추정 • 직장 작업의 진행 상황 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
보류 중인 직장 요청	단일 점수	보류 중인 직장 요청 수입니다.
오늘 사용 가능한 공간	단일 점수	오늘 예약을 위해 사용할 수 있는 활성 업무 공간 수입니다.
오늘 날짜로 예약된 도착	단일 점수	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 직원의 수입니다.
모든 미할당된 청소 작업	단일 점수	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 수입니다.
보류 중인 요청	목록	이 캠퍼스에서 보류 중인 직장 요청 목록입니다.
오늘 사용 가능한 공간	목록	오늘 예약을 위해 사용할 수 있는 활성 업무 공간 목록입니다.
오늘의 도착 시간	목록	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 시간 목록입니다.
오늘 날짜로 예약된 도착	목록	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 직원의 목록입니다.
교대조별 오늘의 예약	막대	교대조별로 그룹화된 오늘 날짜로 예약된 직장 예약 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
오늘의 예약	목록	오늘 날짜로 예약된 직장 예약 수입니다.
날짜별 미할당된 청소 작업	추세	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 날짜별 활성 청소 작업 수의 추세입니다. 이 보고서의 청소 작업에는 오늘과 향후 7일 사이의 기한이 있으며 계획됨, 계획되지 않음, 임시 등의 모든 작업 유형이 포함되어 있습니다.
미할당된 청소 작업	목록	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 목록입니다.

Workplace Service Portal의 직장 대시보드

작업 공간 서비스 포털에서 직장 대시보드를 사용하여 사용 가능한 업무 공간 용량, 공간 요청, 예약 추세를 시각적으로 분석하고 직장의 유지관리 작업을 모니터링할 수 있습니다. 또한 직원을 위한 공간을 예약하거나 작업 공간 서비스 포털 페이지에서 직접 직장 유지관리 작업을 생성할 수 있습니다.

에서 직장 대시보드 작업 공간 서비스 포털를 열려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 코어 〉 대시보드.

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.2부터 또는 새 고객의 경우 작업 공간 서비스 포털 및 서비스 포털에서 대시보드가 제거됩니다. 작업 공간 코어 버전 2.1 이하를 사용하는 고객은 업그레이드 후에도 대시보드에 계속 액세스할 수 있습니다.

상단의 필터에서 지역과 사이트를 선택하면 별도의 탭으로 이용 가능한 캠퍼스에 대한 보고서가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 대시보드

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

Reserve a space

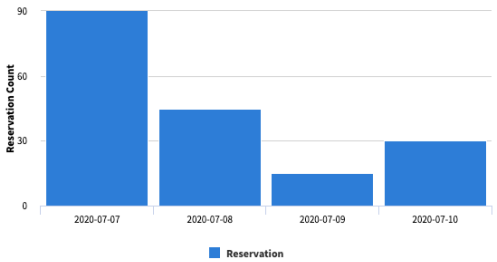
Today's capacity: 60

Today's shifts: 3

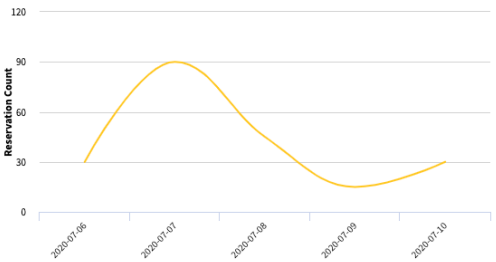
Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90

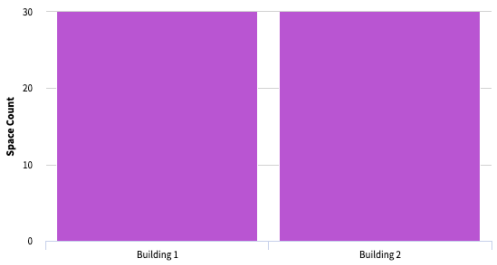
Reservations per day



Reserved spaces per day



Reservable spaces per building



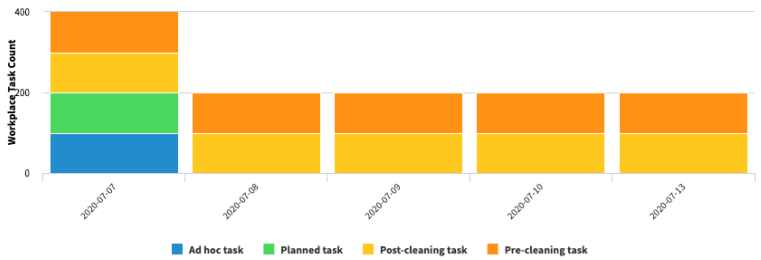
Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

Planned tasks: 95

Cleaning tasks by day

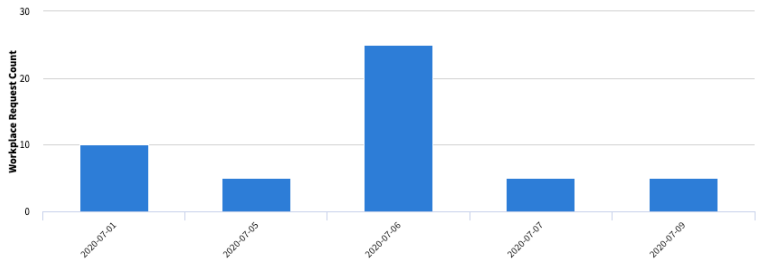


Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23

Workplace requests by day



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 매니저: 교대조를 위한 청소 활동 및 직장 공간 사용률의 실시간 상태에 대한 명확한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_core.workplace_manager	• 긴급 상황 이후 직원을 직장으로 단계적으로 복귀시킬 계획을 세울 수 있습니다. • 여러 사무실 위치의 직장 작업 진행 상황을 모니터링할 수 있습니다.

데이터 시각화

시각화에 표시되는 데이터는 선택한 캠퍼스에 해당합니다.

제목	유형	설명
오늘의 용량	단일 점수	현재 사용할 수 있는 활성 업무 공간 수입니다.
오늘의 교대조	단일 점수	오늘의 예약에 사용되는 교대조 수입니다.
오늘 예약 가능한 공간	단일 점수	현재 예약 가능한 활성 업무 공간 수입니다.
오늘의 예약	단일 점수	오늘의 활성 예약 수입니다.
일별 예약	추세	종료 날짜가 오늘 또는 이후인 최근 7일 동안의 일별 활성 예약 수의 추세입니다.
일별 예약된 공간	스플라인	오늘 또는 이후에 시작하는 최근 7일 동안의 모든 활성 예약에 대한 일별 예약된 업무 공간 수의 추세입니다.
건물별 예약 가능한 공간	막대	캠퍼스의 각 건물에 예약할 수 있는 활성 업무 공간에 대한 세부 항목입니다.
이 캠퍼스의 청소 작업		
미할당된 청소 작업	단일 점수	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 수입니다.
계획된 작업	단일 점수	아직 종료되지 않은 활성 상태의 계획된 직장 작업 수입니다.
일별 청소 작업	추세	기한이 오늘과 향후 7일 사이거나 기한 날짜가 정의되지 않은 활성 상태의 청소 작업에 대한 일별 개수의 추세입니다. 이 보고서의 작업은 직장 작업 유형별로 그룹화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
이 캠퍼스의 직장 요청		
보류 중인 직장 요청	단일 점수	보류 중인 직장 요청 수입니다.
오늘 생성된 직장 요청	단일 점수	오늘 직원들이 생성한 총 직장 예약 요청 수입니다.
일별 직장 요청	추세	일별로 생성된 총 직장 예약 요청 수입니다.

관련 정보

직원을 위한 직장 예약 만들기

임시 직장 작업 생성

작업 공간 코어 참조

작업 공간 코어 애플리케이션과 함께 설치되는 역할, 테이블 및 시스템 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 구성요소

작업 공간 코어 애플리케이션을 설치하면 사용자 역할, 예약된 작업, 테이블, 비즈니스 규칙 등 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

작업 공간 코어와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직장 관리자 [sn_wsd_core.admin]	• 직장에 대한 데이터를 설정합니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다.	sn_wsd_core.workplace_manager
직장 매니저 [sn_wsd_core.workplace_manager]	• 직장의 업무 공간을 예약합니다. • 직원 및 교대조를	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	업무 공간에 연결합니다. • 예방적 유지관리 작업을 관리합니다.	
직장 노출 분석가 [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	업무 공간 예약을 사용하여 ServiceNow# Emergency Exposure Management 애플리케이션에서 잠재적으로 노출된 직원을 파악합니다.	없음
직장 교대조 소유자 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 소유한 교대조에 대한 편집 권한이 있습니다. • 소유한 교대조의 교대 일정, 연결된 사용자, 공간 등 상세 정보에 대한 편집 액세스 권한이 있습니다. • 소유한 교대조의 업무 공간 작업에 대한 읽기 전용 액세스가 있습니다. • 소유한 교대조의 업무 공간 요청 및 예약을 볼 수 있습니다.	없음
직장 사용자 [sn_wsd_core.workplace_user]	• 작업 공간 서비스 포털 또는 Now# Mobile 앱에서 영역 또는 업무 공간 예약 요청 • 작업 공간 서비스 포털 또는 Now#	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	Mobile 앱을 사용하여 직장 위치 도착 일정 예약 주: 작업 공간 코어 v1.3.2 이후 버전에서는 직원이 작업 공간 서비스 포털에서 예약을 요청하기 위해서는 이 역할이 필요합니다.	
직장 핵심 작성자 [sn_wsd_core.task_writer]	• 직장 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 작업 템플릿을 읽습니다.	sn_wsd_core.task_reader
직장 핵심 독자 [sn_wsd_core.task_reader]	모든 직장 작업을 읽을 권한이 있습니다.	없음
직장 지식베이스 작성자 [sn_wsd_core.kb_writer]	• 지식베이스 문서를 생성하고, 보고, 게시하고, 업데이트합니다. • 지식베이스 문서를 폐기 및 재게시합니다.	없음

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
영역 [sn_wsd_core_area]	사무실 층의 영역 목록을 저장합니다.
도착 항목 [sn_wsd_core_arrival_entry]	직원의 예약된 도착 항목 목록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
도착 일정 [sn_wsd_core_arrival_schedule]	직장 매니저가 생성한 예약된 도착 간격의 목록을 저장합니다.
건물 [sn_wsd_core_building]	사무실 건물 목록을 저장합니다.
캠퍼스 [sn_wsd_core_campus]	사무실 캠퍼스 목록을 저장합니다.
층 [sn_wsd_core_floor]	사무실 층 목록을 저장합니다.
HTML 서명 템플릿 [sn_wsd_core_html_signing_template]	계획된 작업을 확인하고 PDF를 생성하는 템플릿을 저장합니다.
위치 교대조 [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	교대조와 업무 공간 위치 사이의 관계를 저장합니다.
위치 마이그레이션 구성 sn_wsd_core_location_migration	모든 위치 마이그레이션 구성에 대한 정보를 저장합니다.
계획된 작업 정의 [sn_wsd_core_planned_task_def]	직장 매니저가 직장 작업을 위해 생성한 계획된 작업 정의를 저장합니다.
QR 코드 [sn_wsd_core_qr]	애플리케이션에 있는 모든 QR 코드에 대한 정보를 저장합니다.
지역 [sn_wsd_core_region]	직장 위치의 지역 목록을 저장합니다.
방 [sn_wsd_core_room]	모든 방에 대한 정보를 저장합니다.
예약 [sn_wsd_core_reservation]	교대조, 직원, 업무 공간 사이의 관계를 저장합니다.
교대조 [sn_wsd_core_shift]	교대조 목록을 저장합니다.
사이트 [sn_wsd_core_site]	조직의 사이트 목록을 저장합니다.
공간	조직의 업무 공간 목록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_wsd_core_space]	
공간 유형 [sn_wsd_core_space_type]	직장 관리자가 생성한 공간 유형 구성의 목록을 저장합니다.
대기 공간 [sn_wsd_core_space_staging]	공간에 대해 임포트한 데이터의 임시 자리 표시자 테이블로 작동합니다.
사용자 교대조 [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	교대조와 직원 사이의 관계를 저장합니다. 앱을 첫 버전에서 업그레이드하는 기존 사용자는 사용자 필드가 표시 값으로 존재하는지 확인하십시오. 자세한 내용은 테이블 표시 값으로 필드 선택 을 참조하십시오.
사용자 직장 프로필 [sn_wsd_core_workplace_profile]	직원과 지정된 업무 공간 간의 관계를 저장합니다.
Workplace Safety 사용자 [sn_wsd_core_workplace_user]	모든 Workplace Service Delivery 사용자에 대한 정보를 저장합니다.
직장 클라이언트 역할 규칙 [sn_wsd_core_client_role_rule]	직원을 위해 생성된 직장 클라이언트 역할 할당 규칙을 저장합니다.
직장 위치 [sn_wsd_core_workplace_location]	지역, 사이트, 캠퍼스, 건물, 층, 영역 및 공간과 같은 모든 업무 공간 엔터티 테이블의 상위 테이블입니다.
직장 요청 [sn_wsd_core_workplace_request]	직원이 생성한 직장 예약 요청을 저장합니다.
직장 작업 [sn_wsd_core_workplace_task]	교대조를 위해 생성된 모든 직장 작업을 저장합니다. 1.1.1 이전 버전 앱에서 업그레이드하는 경우에는 이 테이블의 workplace_task_type 열에 대한 기본값 필드가 비어있는지 확인합니다. 테이블 열의 기본 표시값 수정 방법에 관한 자세한 정보는 기본 필드 값 지정 을 참조하십시오.
직장 공간 [sn_wsd_core_room]	공간 〔sn_wsd_core_space〕 테이블을 확장합니다. 예약 가능한 공간의 예약 가능한 항목을 보유합니다.
직장 수행자 기준 [sn_wsd_core_performer_criteria]	애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다. 애플리케이션에 있는 모든 수행자 기준에 대한 정보를 저장합니다. 수행자 기준에는 승인 관련 작업을 수행할 자격이 있는 사용자 목록이 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
직장 승인 정의 [sn_wsd_core_approval_definition]	애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다. 모든 승인 정의에 대한 정보를 저장합니다. 테이블에는 승인이 필요한 엔터티와 같은 정보가 저장됩니다.
직장 승인 구성 [sn_wsd_core_approval_configuration]	애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다. 모든 직장 승인 구성에 대한 정보를 저장합니다.
직장 공간 유형 [sn_wsd_core_space_type]	실내 탐색에 필요한 Indoor Mapping 장소 유형에 참조되는 직장 공간 유형에 대한 정보를 저장합니다.

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 속성

작업 공간 코어에서 사용 가능한 속성을 사용자 지정합니다.

이러한 속성은 작업 공간 코어에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성[sys_properties] 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	직원이 업무 공간 예약을 요청할 때 업무 공간 자동 할당을 활성화합니다. • 유형: true|false • 기본값: false **주:** 이 기능이 활성화되면 영역, 공간 기본 설정, 공간과 같은 직장 위치 관련 필드가 업무 공간 예약 양식에 표시되지 않습니다. 모든 직원에게 사용자 직장 프로파일[sn_wsd_core_workplace_profile] 테이블의 사용자 프로파일에 지정된 업무 공간이 있을 때만 이 기능을 활성화하십시오. 자세한 내용은 직원을 지정된 업무 공간에 매핑 문서를 참조하십시오.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	예약 가능 필드 값에 따라 공간에 대한 예약을 취소해야 하는지의 여부를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 이 속성이 **true**로 설정된 경우, 애플리케이션은 예약 가능 필드의 값이 **false**로 설정된 해당 건물 또는 층의 영역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	및 공간에 대한 모든 업무 공간 예약을 취소합니다.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	사전 청소 및 사후 청소 작업을 실행하려는 기간(일 단위)을 결정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	작업 공간 서비스 포털의 평면도에서 예약 불가능한 업무 공간을 회색으로 표시할지 여부를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 주: 이 값을 true로 변경하면 성능에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	사용자가 작업 공간 서비스 포털의 평면도에서 예약된 공간에 마우스 커서를 올리면 예약 상세 정보를 표시할지 여부를 결정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	직원이 한 번에 공간 예약을 요청할 수 있는 최대 날짜 수를 결정합니다. 이 속성은 직원이 여러 날짜에 대한 공간 예약을 요청할 때 적용 가능합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Now# Mobile 앱에서 **Uber** 예약 버튼을 표시할지를 결정합니다. 이 속성을 **true**로 설정하면 직원이 모바일 장치의 확인된 예약에서 **Uber** 예약을 선택할 수 있습니다. 사용자는 Uber 모바일 앱으로 리디렉션됩니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow# Workplace Service Delivery 및 Workplace Case Management 애플리케이션에 대해 수신된 이메일을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	이 속성의 이름은 Workplace Case Management 버전 1.0.1의 *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* 속성에서 변경되었습니다. 이 속성은 Workplace Core 2.0.3 이상에서만 사용 가능합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: askwsd@example.com • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_wsd_core.floor_transform_map	사용자 지정된 변환 맵을 구성할 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	이메일을 통한 예약 체크인 및 체크아웃을 사용 가능하도록 설정합니다. 이 속성이 **true**로 설정되면 직원이 예약을 체크인 및 체크아웃할 수 있습니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	언제든지 엔터티 캐시를 빌드할 최대 층 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	위치 수준에서 수행된 모든 향후 예약을 취소할 수 있습니다. 위치에 대한 예약 가능 필드를 **false**로 설정하십시오. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	사용자가 해당 교대조에 속한 경우에만 교대조 기반 예약을 생성할 수 있습니다. • 유형: true|false • 기본값: false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	예약 기록 생성자에 사용 가능한 건물 및 층만 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: true|false • 기본값: false 주: 속성이 **true**로 설정되면 선택한 직장 위치를 로드하는 데 시간이 더 오래 걸립니다.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	수일 예약 기록 생성자에 사용 가능한 영역 및 공간만 표시합니다. • 유형: true|false • 기본값: false 주: 속성이 **true**로 설정되면 선택한 직장 위치를 로드하는 데 시간이 더 오래 걸립니다.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	직원들이 도착을 예약할 수 있을 때까지 향후 최대 일 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	외부 ID에 사용해야 하는 필드를 지정할 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 이름
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	단일 선택에서 ID를 생성해야 하는 최대 건물 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	단일 선택에서 ID를 생성해야 하는 최대 공간 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	외부 ID 생성 처리를 스태거하는 시간의 양(초)을 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	직장 위치 삭제 예약된 작업이 실행될 때 삭제되어야 하는 최대 건물 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	직장 위치 삭제 예약된 작업이 실행될 때 삭제되어야 하는 최대 공간 수를 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: 1000
sn_wsd_core. ENABLE_LOCATION_PRIVACY	위치 개인정보 기본 설정을 설정할 수 있습니다. 직장 프로파일 및 직장 예약에 개인정보를 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 위치 개인정보 보호 설정 및 영향 문서를 참조하십시오. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음
sn_wsd_core. OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	직원이 예약의 위치 개인정보를 재정의하도록 허용할 수 있습니다. 자세한 내용은 위치 개인정보 보호 설정 및 영향 문서를 참조하십시오. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 아니요
sn_wsd_core. PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	직장 프로파일 또는 예약된 공간에 개인정보 보호가 적용되는 경우 직원에게 알릴 수 있습니다. 자세한 내용은 위치 개인정보 보호 설정 및 영향 문서를 참조하십시오. • 유형: true|false • 기본값: False
sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE	예약할 공간을 검색하는 동안, 시나리오 계획 수립 중에 공간을 검색하고 사용자에게 표시해야 하는 할당 유형을 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 코어의 속성

속성	설명
	• 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음 기본적으로 다음 할당 유형이 애플리케이션과 함께 제공됩니다. • 비용 센터 = cost_center • 부서 = 부서 • 직장 엔터티 = workplace_entity

Workplace Reservation Management

ServiceNow# Workplace Reservation Management 애플리케이션은 직원이 회의실, 컨퍼런스룸, 책상 및 예약 가능한 직장 서비스를 Service Portal에서 보다 쉽게 예약할 수 있게 해 줍니다.

시작하기

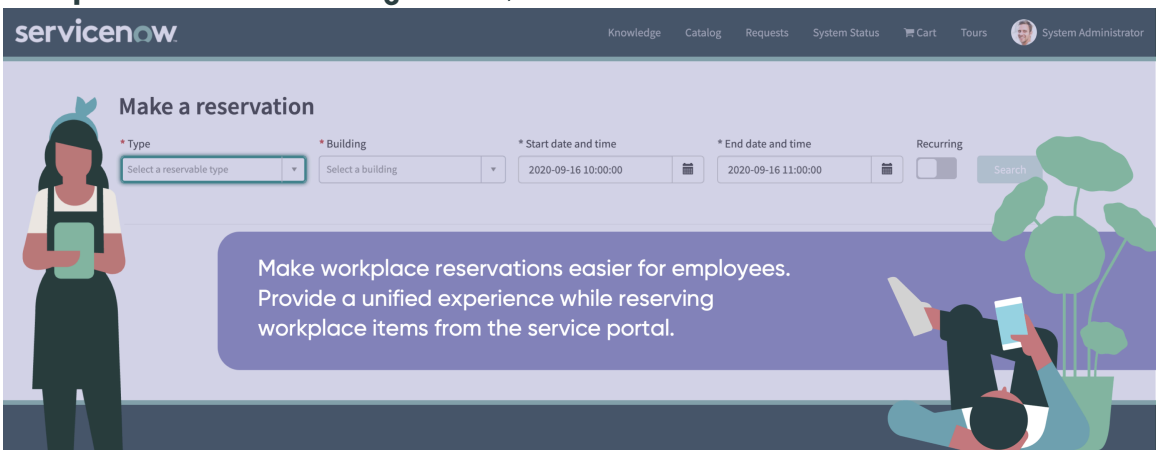
탐색 개념 및 기능에 대해 Workplace Reservation Management 알아봅니다.	구성 애플리케이션과 더불어 직원이 예약할 수 있도록 예약 가능한 모듈 및 관련 설정을 구성합니다.	요청 단일, 반복 또는 그룹 예약을 수행합니다. 동료와 방문자를 초대합니다.
관리 직장 예약 및 승인을 관리합니다.	**Analytics and Reporting** 솔루션 대시보드와 보고서로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Workplace Reservation Management 탐색

ServiceNow# Workplace Reservation Management 애플리케이션은 직원이 회의실, 컨퍼런스룸, 책상 및 예약 가능한 직장 서비스를 Service Portal에서 보다 쉽게 예약할 수 있게 해 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Reservation Management 개요



관리자는 전체 애플리케이션에 액세스하고 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 모든 작업을 수행할 수 있습니다.

예약 모듈 구성

Workplace Reservation Management 관리자(admin)는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원이 예약할 수 있는 여러 유형의 예약 가능한 항목을 표시하도록 예약 위젯을 구성합니다.
- 예약 가능한 항목으로 사용할 수 있는 다양한 표준 서비스를 구성합니다.
- 예약 가능한 모듈을 구성하여 유사한 유형의 예약 가능한 항목을 그룹화합니다. 모듈을 활성화/비활성화하여 직원이 예약할 수 있는 가용성을 제어합니다.
- 승인 필요 여부를 표시합니다. 이렇게 하면 직원이 예약 가능한 모듈의 예약 가능한 항목을 예약하려고 할 때마다 승인 요청이 트리거됩니다.
- 예약 가능한 모듈에 교대조 기반 예약을 활성화합니다. 직원은 예약 가능한 모듈의 직장 항목에 대해 교대조를 예약할 수 있습니다.
- 예약 가능한 모듈에 그룹 예약을 활성화합니다. 직원 또는 관리자는 단일 그룹 예약에서 다른 직원을 위해 여러 장소를 예약할 수 있습니다.
- 직원이 달력에 예약을 추가할 수 있도록 iCalendar 생성을 활성화합니다.
- 직원이 동료나 외부 방문자와 같은 참석자를 초대할 수 있도록 합니다.
- 직원이 예약과 함께 가상 회의 링크를 공유할 수 있도록 가상 회의 제공자를 구성합니다.
- 다중 건물 예약을 활성화합니다.
- 인접별로 찾아보기를 활성화합니다.

예약 생성

Workplace Reservation Management를 통해 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용 가능한 직장 항목 목록에서 선택합니다.
- 하루 또는 몇 시간 동안 예약합니다.
- 단일 예약 또는 반복 예약을 생성합니다.
- 반복되는 예약 상충을 자동으로 해결합니다.
- 단일 예약에 여러 건물을 추가합니다.
- 용량, 위치, 레이아웃, 사용 가능한 서비스 등 직장 항목의 상세 정보를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 일정 뷰를 사용하여 하루에 대한 직장 항목의 사용 가능 여부를 확인합니다.
- 본인 또는 다른 사람을 대신하여 예약을 생성합니다.
- 본인 또는 다른 사람을 위해 생성한 예약을 보거나, 업데이트하거나 취소합니다.
- 회의실을 예약할 때 기밀 회의인 경우 회의 유형을 비공개로 지정합니다.
- 예약을 진행할 때 케이터링 또는 문구류 공급과 같은 추가 서비스를 요청합니다.
- 한 번의 예약으로 여러 직장 위치를 예약합니다.
- 동료 근처에 있는 직장을 예약합니다.
- 예약 상세 정보를 다른 사람과 공유합니다.
- 단일 예약으로 그룹 예약을 생성하고 다른 직원에게 직장을 할당합니다.
- iCalendar를 다운로드하여 예약 상세 정보를 다운로드하고 달력에 저장합니다.
- 직장을 즐겨찾기로 설정합니다. 예약할 직장을 검색할 때 즐겨찾기 공간이 먼저 표시됩니다.
- 사무실 외부에 있는 초대 대상자가 참석할 수 있도록 예약의 가상 회의 링크를 생성합니다.
- 회의에 참석하는 초대 대상 참석자(예: 동료 또는 외부 근로자)입니다.
- 조직 또는 건물 수준에서 위치 개인정보 기본 설정을 지정합니다.

예약 관리

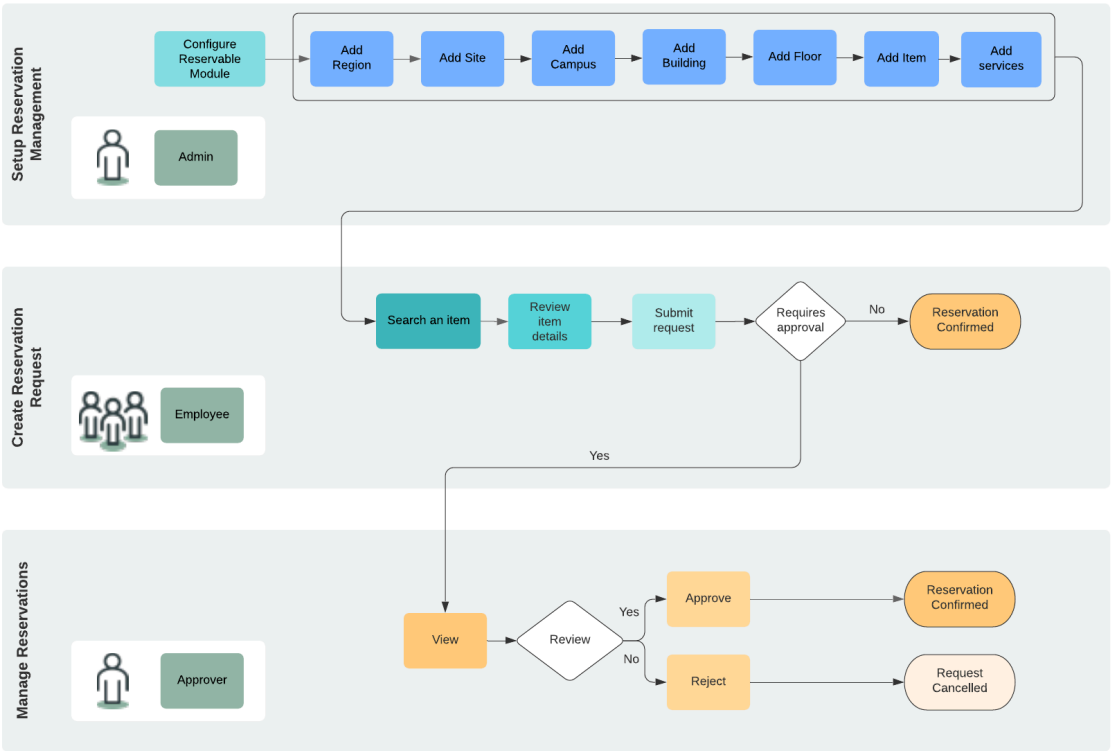
Workplace Reservation Management 매니저는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원이 생성한 예약을 관리합니다. 조직의 지침에 따라 직원이 생성한 예약을 보고, 업데이트하고, 승인하거나 거부할 수 있습니다.
- 보고서를 생성하여 시간의 경과에 따른 예약 요청을 추적합니다.
- 직장 항목에 예약 가능한 목적을 추가합니다.
- 인접한 공간을 지역으로 할당합니다.
- 영역에 공간 할당
- 이웃에 공간 할당

다음 다이어그램은 예약 과정을 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 워크플로우



이벤트 플래너

워크플레이스 센터 작업 공간의 직장 예약 이벤트 플래너를 사용하면 단일 작업 공간에서 조직의 예약을 추적할 수 있습니다. 이벤트 플래너에서 일정 뷰를 사용하여 예약 상세 정보를 보고, 드래그하여 예약을 최적화하고, 여러 직장 예약을 한 번에 관리할 수 있습니다. 예약 플래너 및 예약 뷰어 역할을 모두 사용하여 이벤트 플래너 대시보드에 액세스할 수 있습니다. 이벤트 플래너는 직원이 요청한 모든 예약과 사용자가 요청한 예약에 대한 일정 뷰를 제공합니다. 이벤트 플래너는 예약 플래너와 예약 뷰어 모두로 액세스할 수 있습니다. 예약 플래너는 직원을 대신하여 예약을 관리할 수 있습니다.

자세한 내용은 이벤트 플래너 문서를 참조하십시오.

예약 포털

예약 포털은 회의실 및 책상과 같은 직장 항목을 예약하기 위한 중심 위치입니다. 예약을 확인하거나 관리할 수도 있습니다. 예약 요청이 확인되면 예약 상세 정보에 대한 알림이 전송됩니다.

같은 날 00:00부터 23:59까지(자정부터 오후 11:59까지) 직장 항목을 예약할 수 있습니다. 예를 들어 23:59 전의 어느 때까지든 예약할 수 있습니다. 예약이 다른 날로 계속 진행되는 경우 별도의 예약을 생성해야 합니다.

Workplace Reservation Management 애플리케이션 및 작업 공간 서비스 포털에서 예약 포털에 액세스할 수 있습니다.

- 애플리케이션에서 예약 포털을 열려면 다음으로 이동합니다. 직장 예약 관리 〉 포털 〉 신규 예약.
- 작업 공간 서비스 포털에서 예약 포털을 열려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.
2. 예약 포털을 열려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 선택 예약 〉 예약하기.
   - 홈페이지에서 직접 예약을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Workplace Services Catalog에서 새 일반 예약을 선택합니다.

  a. 선택 카탈로그 〉 범주별로 찾아보기 〉 직장 서비스 카탈로그.

  > **주:**
  > 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록에서 직장 서비스 카탈로그.

  b. 선택 예약 관리 〉 새 일반 예약.

예약 포털을 사용하면 다음을 할 수 있습니다.

- 사용자의 위치나 다른 위치에 대한 회의실, 책상 등의 직장 항목을 확인합니다.
- 예약을 요청하기 전에 회의실 또는 책상의 사용 가능 여부를 확인합니다.
- 직장 평면도를 사용하여 작업 공간 코어에서 공간을 찾고 예약합니다. 위치 디렉터리 및 Workplace Reservation Management 내에서 맵을 보려면 Mappedin과 Indoor Mapping을 사용합니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.
- 화이트보드, 좌석 용량, 프로젝터 등 직장 항목에 사용할 수 있는 표준 서비스를 모두 확인합니다.
- 직장 항목을 직접 예약하거나 다른 사람을 대신하여 예약합니다.
- 한 번의 예약으로 여러 건물을 예약합니다. 자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.
- 생성한 예약의 상세 정보를 확인합니다.
- 생성한 예약을 수정하거나 취소합니다.
- 예약 상세 정보를 다른 사람과 공유합니다.
- 근처에 있는 직장 위치를 찾아보고 예약합니다.
- 한 번의 예약으로 여러 직장 위치를 예약합니다.
- 한 번의 예약으로 다른 사용자에 대한 그룹 예약을 만듭니다. 상위 예약에서 그룹 예약을 관리할 수 있습니다.
- 예약의 iCalendar를 다운로드하여 달력에 예약을 추가합니다.

의 채팅 지원을 작업 공간 서비스 포털 사용하여 가상 에이전트 예약하고 예약 상세 정보를 볼 수도 있습니다. 채팅 지원을 사용하면 다음을 할 수 있습니다.

- 위치에 대한 예약을 생성합니다.
- 현재 날짜에 생성한 예약을 봅니다.
- 예약이 언제 시작되거나 발생하는지 확인합니다.
- 예약을 취소합니다.

반복 예약

반복적인 이벤트에 대해 직장 항목을 예약하면 지정된 기간 중 지정된 요일에 예약이 반복됩니다. 요청을 만들 때 해당되는 일수를 결정합니다. 처음에 생성한 예약은 상위 예약 기록이 됩니다.

예약 발생이 특정 날짜의 기존 예약과 상충하는 경우 해당 일의 예약 발생은 확인되지 않고 상태가 상충됨으로 변경됩니다. 시스템은 상충 상태에 대한 대체 공간을 자동으로 찾으려고 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 평면도를 사용할 수 있는 Workplace Reservation Management 경우 애플리케이션은 동일한 용량에 가장 가까운 공간을 찾은 다음 용량이 많은 공간을 찾고, 마지막으로 용량이 적은 공간을 찾습니다.
- 사용할 수 있는 평면도가 없는 경우 애플리케이션은 동일한 영역 또는 같은 층의 대체 공간을 찾습니다.
- 즐겨찾는 공간은 '위치'(동일한 영역 또는 근접성 내)보다 우선합니다.
- 대체 공간을 찾을 수 없는 경우 직원은 대체 공간을 쉽게 찾을 수 있습니다.
- 애플리케이션에서 대체 공간을 할당하면 직원에게 알림이 전송됩니다.

반복되는 충돌을 자동으로 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 및 예약 생성을 참조하십시오예약 가능한 모듈 구성.

에서 새 직장, 날짜 및 시간을 찾을 수 없는 경우 Workplace Reservation Management 다른 직장 항목을 선택하거나 예약 시간을 변경하여 상충하는 예약을 수동으로 해결할 수 있도록 관련 메시지가 사용자에게 표시됩니다.

예를 들어 한 달 동안 매주 수요일에 진행되는 회의에 대해 직장 항목을 예약한 경우입니다. 각 회의에 맞게 네 개의 예약 기록이 생성됩니다. 그러나 다른 직원이 사용자의 반복 예약 중 하나와 동일한 시간에 동일한 회의실을 예약한 경우 사용자의 예약이 다른 직원의 예약과 상충합니다. 이러한 경우 다른 회의실 또는 시간을 선택하여 해당 일의 예약을 수정할 수 있습니다.

예약 상태

예약을 생성한 후에는 예약 상태가 확인됨으로 변경됩니다.

예약에 승인이 필요한 경우 승인자의 작업에 따라 상태가 변경됩니다. 사용자는 해당 변경에 대한 이메일 알림을 받습니다. 가능한 변경은 다음과 같습니다.

- 승인자가 예약에 대한 조치를 취하지 않은 경우 요청은 승인 대기 중 상태로 유지됩니다.
- 승인자가 예약을 승인하고 사용 가능 여부가 확인되면 예약 상태가 확인됨으로 변경됩니다.
- 반복 예약이 자동으로 해결되면 새 공간 상태가 확인됨 상태 아래에 표시되어 새 업무 공간, 날짜 또는 시간이 할당되었음을 Workplace Reservation Management 나타냅니다.
- 승인자가 예약을 거부하는 경우 예약 상태가 거부됨으로 변경됩니다.
- 승인자가 예약을 승인했지만 선택한 날과 시간에 직장 항목을 사용할 수 없는 경우 예약의 상태가 상충 중으로 변경됩니다.

  주:
  반복되는 상충이 있는 경우 직원은 새 업무 공간, 시간 및 날짜를 선택하여 예약 상충을 수동으로 해결해야 합니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오.

- 여러 날에 걸쳐 반복적으로 직장 항목을 예약하는 경우 항목을 사용할 수 있는 날과 시간에 대해 예약이 확인됩니다. 그 외의 날과 시간에 대해서는 예약 상태가 상충 중으로 유지됩니다.

  예약을 수정하고 승인자와 함께 후속 작업을 수행하여 상충하는 예약을 해결할 수 있습니다.

- 사용자가 예약을 취소하는 경우 예약 상태가 취소됨으로 변경됩니다.

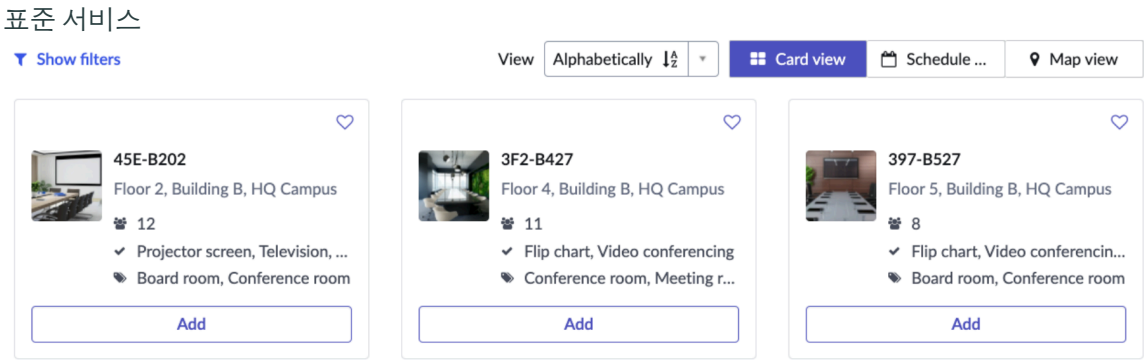
표준 서비스

표준 서비스는 예약 시에 직장 항목에서 기본적으로 사용할 수 있는 편의시설 또는 기본 서비스입니다. 예약 요청을 생성할 때 직장 항목과 관련된 표준 서비스를 검토할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표준 서비스는 직원이 별도로 요청할 필요 없이 예약 시에 사용할 수 있는 기본 제공 사항입니다. 예를 들어 직원이 회의실을 예약하는 경우 전화기, 컴퓨터, 콘센트, 화상 통화 용품과 같은 서비스는 회사에서 요청 서비스로 지정하지 않는 한 표준 서비스로 간주됩니다.

직원은 직원이 Workplace Reservation Management에서 예약할 수 있는 각 직장 항목과 함께 사용 가능한 표준 서비스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 또한 표준 서비스는 항목을 검색할 때 직장 항목의 카드 뷰에 아이콘으로 표시됩니다. 예를 들어, 다음 이미지는 회의실에서 사용할 수 있는 표준 서비스를 보여줍니다.



Workplace Reservation Management 포털 구성

Workplace Reservation Management 관리자는 조직에서 예약 가능한 항목을 결정할 수 있습니다. 애플리케이션에서 직원이 예약할 수 있는 여러 유형의 예약 가능한 항목을 추가할 수 있습니다.

애플리케이션에서 예약을 위해 사용할 수 있도록 해야 하는 항목을 구성할 수 있습니다. 애플리케이션에서 표시되는 예약 가능한 모듈을 구성할 수 있습니다.

예약 포털을 사용하면 예약을 수행하고 예약 관련 작업을 수행할 수 있습니다. Workplace Reservation Management 애플리케이션 및 작업 공간 서비스 포털에서 예약 포털에 액세스할 수 있습니다. 예약 포털에 대한 자세한 내용은 예약 포털 문서를 참조하십시오.

Workplace Service Delivery 관리자는 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 예약 가능한 직장 항목을 추가하고 다른 작업을 수행할 수 있습니다.

Workplace Reservation Management 관리자는 애플리케이션을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 예약을 위해 예약 가능한 모듈에 대한 매니저 승인을 활성화합니다.
- 다른 사람을 대신해서 예약합니다.
- 생성된 모든 예약을 확인합니다.
- 기존의 예약 가능한 모듈을 수정합니다.
- 예약 가능한 항목을 활성화 또는 비활성화하고 애플리케이션에서 가용성을 제어합니다.
- 표준 서비스를 구성합니다.
- 직원들이 쉽게 선택할 수 있도록 예약 가능한 항목에 예약 가능한 용도를 추가합니다.
- 예약 가능한 모듈에서 체크인 및 체크아웃 요구사항을 구성합니다.
- 예약의 현재 상태, 동기화 상태 및 체크인 상태를 확인합니다.
- 예약의 소스, 하위 소스, 마지막으로 업데이트된 소스 및 마지막으로 업데이트된 하위 소스를 확인합니다.
- Workplace Space Management 애플리케이션을 설치한 경우 직장 항목을 예약하는 데 비용 센터/부서 확인이 필요한지 여부를 지정할 수 있습니다.
- 보관 규칙을 만듭니다. ServiceNow#에서 제공하는 보관 규칙 중에서 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 빠른 예약 위젯에 대해 구성된 예약 가능한 모듈에 시간 슬롯을 생성하고 할당합니다.
- 맵 뷰 또는 일정 뷰와 같이 예약 가능한 모듈의 뷰를 구성합니다.
- 모듈의 직장 항목에 대한 그룹 예약을 활성화합니다.
- 직원이 예약의 iCalendar를 다운로드할 수 있도록 지원합니다.
- 모듈에서 검색 제한을 지정합니다.
- 예약 가능한 모듈에서 예약할 수 있는 직장 위치를 할당합니다.

Workplace Reservation Management 설치

ServiceNow 스토어 애플리케이션에서 Workplace Reservation Management 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에

원활한 설치 및 구성을 위해 다음 설정 검사 목록을 완료합니다.

작업 설정	설명
Workplace Service Delivery - Core(sn_wsd_core) 플러그인 버전 2.0 이상이 활성화되어 있는지 확인합니다.	다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오. 목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Workplace Reservation Management를 설치하기 전에 ServiceNow 인스턴스에서 Workplace Service Delivery - Core 플러그인(sn_wsd_core) 버전 2.0 이상을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Reservation Management 앱을 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

예약을 위한 직장 공간 추가

직원이 예약할 수 있는 업무 공간, 책상 또는 유사한 공간 등 다양한 유형의 직장 공간을 추가합니다.

시작하기 전에

- 다음 상세 정보가 있어야 합니다.
  - 조직의 워크플레이스 데이터
  - 사용 가능한 것으로 표시할 수 있는 업무 공간 데이터

업무 공간 추가에 대한 자세한 내용은 직장 데이터에 대한 레코드 생성 문서를 참조하십시오.
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 직장 공간.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 공간 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

결과

공간이 추가되었으며 공간을 예약할 수 있습니다.

예약을 위한 사무실 추가

직원이 예약할 사무실을 추가합니다.

시작하기 전에

- 다음 상세 정보가 있어야 합니다.
  - 조직의 워크플레이스 데이터
  - 사용 가능으로 표시할 수 있는 워크스페이스의 데이터

작업 공간 필드 정보 추가에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직장 데이터에 대한 레코드 생성.
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 직장 회의실.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 값에 대한 설명은 방 추가 양식 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
사무실이 추가되었으며 애플리케이션에서 예약할 수 있습니다.

예약 가능한 모듈 구성

예약 가능한 모듈을 만들면 유사한 예약 가능한 직장 항목 그룹을 추가할 수 있습니다. 이러한 직장 항목은 예약 포털에서 단일 범주에 표시됩니다.

시작하기 전에

⚠ 경고:
버전 2.1.2부터 Workplace Reservation Management 승인자 또는 수행자 기준을 작성하거나 보려면 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 수행자 기준.

- 업그레이드 후에 예약 가능한 모듈의 승인 필요 옵션이 승인 정책 무효화로 변경됩니다.

  업그레이드 전에 예약 가능한 모듈에 승인 필요 옵션이 활성화되어 있는 경우, 업그레이드 후 승인 정책 재정의 옵션에서 항상 승인 필요로 마이그레이션됩니다. 그렇지 않으면 승인 정책 무효화가 승인 필요 없음으로 설정됩니다.

- 기존 고객의 경우 예약을 승인하기 위해 이전에 구성되었던 예약 가능한 모듈의 승인 기능은 새 승인 정의가 구성될 때까지 동일하게 유지됩니다. 새 승인 정의를 구성한 후에는 업그레이드에 따라 승인 프로세스가 실행됩니다.

  업그레이드 후 **Flow Designer**에서 **WSD** 예약 승인 플로우를 비활성화합니다.

다음 상세 정보가 있는지 확인하십시오.

- 조직의 직장 데이터입니다.
- 사용 가능한 것으로 표시할 수 있는 업무 공간 데이터입니다.
- 승인자/수행자 기준 구성

직장 데이터를 추가하려면 문서를 참조하십시오 직장 데이터에 대한 레코드 생성 .

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
예약 가능한 모듈은 유사한 유형의 직장 항목을 그룹화합니다. 직원은 이 유사한 항목을 한 범주에서 볼 수 있습니다. 예를 들어, 사무실은 예약 가능한 모듈이며 회의실, 컨퍼런스 공간 및 기타 공간과 같이 유사한 직장 항목을 포함합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능한 모듈 양식

필드	설명
이름	예약 가능한 모듈의 이름입니다. 예를 들어 회의실의 이름은 ### 또는 ###과 같이 범주화되어야 합니다.
인라인 제목	예약 가능한 모듈의 제목입니다. 제목은 작업 공간 서비스 포털에서 설명 텍스트와 함께 인라인으로 표시됩니다.
순서	예약 가능한 모듈이 예약 포털에 나타나야 하는 순서입니다.
활성	모듈을 예약에 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
활성화 시작 날짜	예약 가능한 모듈이 활성화되어 예약이 가능해지기 시작하는 날짜입니다.
이미지	예약 가능한 모듈의 이미지입니다.
예약 가능 테이블 구성	
선택 유형	직원이 검색할 때 검색 결과에 표시할 선택 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 특정 단위: 검색 결과에 모든 직장 항목이 표시됩니다. ○ 컨테이너: 검색 결과에 직장 항목의 상위 항목 또는 컨테이너가 표시됩니다. 컨테이너를 선택하면 검색 결과가 예약에 사용할 수 있는 정의된 수량으로 그룹으로 표시됩니다. 직원은 예약할 컨테이너를 선택할 수 있으며 컨테이너에서 사용 가능한 모든 공간이 예약에 할당됩니다.
예약 가능한 유형	예약 가능한 항목의 유형입니다.
예약 가능한 테이블	예약 가능한 직장 항목을 포함하는 테이블입니다. **주:** 예약 가능한 유형 필드에 위치를 선택한 경우 공간 [sn_wsd_core_space] 테이블과 해당 테이블의 확장 테이블만 사용합니다.
예약 가능한 필터	예약 가능한 테이블의 예약 가능한 항목에 대한 필터 조건입니다. 예약 가능한 항목은 주어진 조건을 기반으로 애플리케이션에 표시됩니다. 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다. ○ 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. ○ OR 조건을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 위치에 필터를 추가하는 경우 활성 및 예약 가능 필드가 **True**로 설정되어 있는지 확인합니다. 제대로 설정되어 있지 않은 경우 예약할 수 없는 비활성 항목이 예약 가능한 항목으로 표시됩니다.
영역(컨테이너) 선택	
예약 가능한 컨테이너 필드	그룹화해야 하는 기준을 지정합니다. 이 필드는 컨테이너를선택 유형으로 선택한 경우에만 나타납니다. 이 필드는 영역으로 자동 설정됩니다. 예를 들어 필드를 영역으로 설정하면 예약 검색 결과가 영역을 기준으로 그룹으로 표시됩니다.
예약 가능한 수량 필드	직장 공간에 대해 예약 가능한 수량입니다. 예약 가능한 수량 필드는 특정 예약 기간 내에 컨테이너를 예약할 수 있는 횟수를 결정합니다. 이 설정을 사용하면 예약을 위한 개별 공간 기록을 만들 필요 없이 공간 예약을 유연하게 설정할 수 있습니다. 예를 들어 예약 가능한 수량을 선택하면 해당 컨테이너 내 모든 공간의 예약 가능한 수량 값을 합한 횟수만큼 컨테이너를 예약할 수 있습니다. 예약 가능한 수량은 공간 테이블의 용량 열에 작업 공간 코어 제공된 공간 수에 따라 달라집니다.
예약 가능한 모듈 구성	
간단한 설명	모듈에 대한 짧은 설명입니다.
설명	모듈과 예약 가능한 항목에 대한 자세한 설명입니다.
사용 가능 대상	모듈을 사용할 수 있는 예약을 지정하는 옵션입니다. ○ 고급 예약: 예약 포털에서만 모듈을 사용할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 빠른 예약: 작업 공간 서비스 포털 홈페이지의 예약 위젯에서 모듈을 사용할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.
할당 검사 필요	업무 공간 항목과 로그인한 사용자 간에 할당이 불일치하는지 확인하는 옵션입니다. 이 옵션은 Workplace Space Management를 설치한 경우에만 나타납니다.
제한된 인접 규칙 활성화	검색 결과를 표시하는 동안 공간에 이웃 제한을 적용하는 옵션입니다. 검색 결과는 공간에 적용된 제한에 따라 표시됩니다. 제한된 사용자는 액세스가 허용되지 않은 공간을 볼 수 없습니다. 로그인한 사용자가 제한된 경우 제한된 지역이 자동으로 필터링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
영역별 탐색 활성화	직원이 영역을 기반으로 직장을 검색할 수 있도록 하는 옵션입니다.
인접별로 찾아보기 활성화	예약 관리자는 인접한 공간을 예약에 사용할 수 있는지 여부를 표시할 수 있습니다. 직원은 인접한 컨텍스트에서 검색할 수 있으며 인접한 공간에서 사용 가능한 공간만 공간 예약에 표시됩니다. 자세한 내용은 인접 예약 생성 문서를 참조하십시오. 이 옵션은 Now Mobile 앱.
네이티브 모바일에서 즐겨찾기 찾아보기 활성화	직원이 Now Mobile 앱의 즐겨찾기 공간에서 검색할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 직원 센터 25.0.0이 있고 직원이 Now Mobile 앱을 설치한 경우에만 나타납니다. Mobile Employee Service Portal이 활성화되어 있는지 확인합니다. 주: 이 옵션은 앱에서만 Now Mobile 앱 사용할 수 있습니다.
승인 정책 무효화	승인 정책을 구현하는 방법을 지정하는 옵션입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 무효화 없음: 승인 정책이 직장 공간 또는 사무실의 승인 필요 필드에 설정된 대로 구현됩니다. ○ 항상 승인 필요: 직장 공간 또는 사무실의 승인 필요 필드의 설정과 관계없이 승인 정책이 필요합니다. ○ 승인 필요 없음: 승인 정책은 직장 공간 또는 사무실의 승인 필요 필드의 설정과 관계없이 제거됩니다.
교대조에 적용	모듈에서 교대조 기반 예약을 활성화하는 옵션입니다.
층 기반 검색 사용	모두 찾아보기를 사용하여 직원이 층을 기반으로 직장을 검색할 수 있도록 하는 옵션입니다.
직원이 체크인할 수 있는 시간	직원이 예약을 시작하기 전에 예약을 체크인할 수 있는 시간을 지정하는 옵션입니다.
체크인 정책 재정의	예약 체크인 정책을 구현하는 방법을 지정하는 옵션입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 재정의 없음: 체크인 정책이 직장 공간 또는 사무실의 체크인 필수 필드에 설정된 대로 구현됩니다. ○ 항상 체크인 필요: 직장 공간 또는 사무실의 체크인 필수 필드의 설정과 관계없이 체크인 정책이 필요합니다. ○ 체크인 필요 없음: 직장 공간 또는 사무실의 체크인 필수 필드의 설정과 관계없이 체크인 정책이 제거됩니다.
체크인 시간을 초과한 예약 취소	직원이 지정된 시간 내에 체크인하지 않은 경우 예약을 취소하는 옵션입니다.
그룹 예약 활성화	모듈의 직장 항목에 대한 그룹 예약을 허용하는 옵션입니다.
직원이 공간을 비공개로 만들 수 있도록 지원	직원이 예약할 때 공간 상세 정보를 비공개로 설정할 수 있도록 하는 옵션입니다. 직원이 예약을 생성할 때 공간 상세 정보를 비공개로 설정 옵션은 직원이 선택한 공간에 대한 개인정보 기본 설정을 재정의할 수 있는 경우에만 표시됩니다. 직원이 개인정보를 재정의할 수 있는지 여부는 위치 개인정보 설정에 따라 달라집니다.
iCal 생성 사용	사용자가 icalendar를 생성할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 사용자는 달력 제공자와 이미 동기화된 공간 및 예약에 대해 iCalendar를 다운로드할 수 없습니다.
예약을 편집할 때 기본 예약 경로	예약을 편집할 때 컨텍스트(예약 경로)를 설정하는 옵션입니다. 이 옵션은 Now Mobile 앱. 예약 경로는 사용 가능한 검색 기준을 정의합니다. 드롭다운 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 예약 기준: 예약을 편집하는 동안 직원은 예약을 생성하는 동안 사용된 컨텍스트 (예약 경로)를 검색할 수 있습니다. 예: 모두 찾아보기, 영역 찾아보기, 이웃별로 찾아보기. ○ 모두 찾아보기:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	예약을 편집할 때 컨텍스트(경로)는 기본적으로 모두 찾아보기로 설정됩니다. 직원은 선택한 예약 공간 또는 날짜와 시간을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오. **주:** 에서 이 옵션을 사용할 수 Now Mobile 앱없습니다.
가상 회의 제공자	직원이 가상 회의 링크를 만들 수 있도록 가상 회의 제공자를 선택합니다. 직원이 가상 회의 링크 추가 옵션을 선택하면 가상 회의 제공자가 가상 회의 링크를 자동으로 생성합니다.
여러 건물 예약 허용	단일 예약으로 여러 건물을 추가하고 건물에서 공간을 선택하는 옵션입니다. 건물은 다른 지역 또는 위치에 속할 수 있으며 다른 시간대에 속할 수도 있습니다. **주:** 예약에 작업 공간 서비스 포털여러 건물을 추가할 수 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 다중 건물 예약에는 반복 예약이 지원되지 않습니다. 자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.
전일 예약 허용	직원이 모듈의 직장 항목을 하루 종일 예약할 수 있도록 허용하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 전일 예약 필요 필드가 비활성화됩니다. **주:** 에서 이 옵션을 사용할 수 Now Mobile 앱없습니다. 수일 예약 가능한 모듈의 최대 일수 값이 1 일 이상으로 설정되면 예약 포털에서 하루 종일 옵션이 비활성화됩니다. 다일 최대 일 값이 1로 설정되면 직원은 하루 또는 종일 예약만 할 수 있습니다. 자세한 내용은 여러 날의 최대 일 수 속성 설명을 참조하세요. **경고:** 버전부터 Workplace Reservation Management 전일 예약 허용 및 전일 예약 필요 필드가 하루 종일 필드 아래에 각각 사용 및 필수로 병합됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
전일 예약 필요	직원이 전일 예약하도록 강제하는 옵션입니다. 이 옵션은 전일 예약 허용 옵션에 따라 다릅니다. 전일 예약 허용 옵션이 비활성화된 경우 이 옵션은 선택 취소되고 비활성화됩니다. **주:** 전일 예약 필요를 선택하면 직원이 예약을 생성하거나 업데이트하는 동안 예약 포털에서 하루 종일 옵션이 기본적으로 활성화되어 있음을 알게 됩니다. 직원은 예약 포털의 시작 날짜를 수정할 수 있지만 시간은 수정할 수 없습니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오. **경고:** 버전부터 Workplace Reservation Management 전일 예약 허용 및 전일 예약 필요 필드가 하루 종일 필드 아래에 각각 사용 및 필수로 병합됩니다.
하루 종일	포털에서 전일 예약 관리 옵션을 활성화하는 옵션입니다. 다음 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. ○ 사용 안 함: 하루 종일 옵션이 비활성화되고 예약 포털에 표시되지 않습니다. ○ 활성화됨: 직원이 하루 종일 옵션을 사용할 수 있습니다. 원하는 경우 옵션을 선택할 수 있습니다. ○ 기본값: 하루 종일 옵션을 사용할 수 있으며 기본적으로 선택되어 있습니다. 그러나 직원은 원하는 경우 시간을 선택 취소하거나 변경할 수 있습니다. ○ 필수: 하루 종일 옵션이 선택한 것으로 표시되며 변경할 수 없습니다. 하루 종일 필드가 필수로 설정됩니다. **경고:** 버전부터 Workplace Reservation Management 전일 예약 허용 및 전일 예약 필요 필드가 하루 종일 필드 아래에 각각 사용 및 필수로 병합됩니다.
앞으로 최대 일수	예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일수를 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 향후 최대 일수를 90일로 설정하면 직원들은 최대 **90**일 전까지만 이 모듈에 대해 미리 예약을 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 옵션을 사용하는 경우 사용자는 예약하는 동안 앞으로 최대 일수 에서 지정된 값 이상의 날짜를 선택할 수 없습니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오. 에서 Now Mobile 앱앞으로 최대 일수에 지정된 날짜보다 너무 먼 미래의 날짜를 선택하려고 하면 결과가 반환되지 않습니다. 주: 향후 최대 일수 필드는 사용자가 예약에 대해 향후 최대 일수 값으로 구성된 일수를 초과하여 예약할 수 없음을 나타냅니다. 미래의 최대 일 수는 예약 속성이며 최대 발생 횟수는 반복 예약 속성입니다. 이 두 옵션이 모두 예약에 사용되는 경우 미래 가치의 최대 일수가 우선합니다. 예를 들어 향후 최대 일수가 90일인 경우 사용자가 처음에 예약 가능한 모듈에서 최대 발생 횟수 값을 180 일 로 구성했더라도 반복 예약의 발생 횟수는 90일을 초과할 수 없습니다.
반복 예약 허용	직원이 직장 항목을 반복 예약할 수 있도록 하는 옵션입니다. 예약하는 동안 사용자가 검색 매개변수로 사용할 수 있는 반복 예약 옵션을 표시하려면 확인란을 선택합니다.
반복되는 상충 자동 해결	반복되는 예약 상충을 자동으로 해결하는 옵션입니다. 이 옵션은 반복 예약 허용 옵션을 활성화한 경우에 사용할 수 있습니다. 예약 시 상충이 발생하는 경우 시스템에서 근접성 계산을 사용하여 대체 공간을 찾고 자동으로 해결합니다. 평면도를 사용하는 경우에는 근접성 논리에 따라 공간이 선택됩니다. 반복되는 예약 상충을 자동으로 해결하는 옵션입니다. 이 옵션은 반복 예약 허용 옵션을 활성화한 경우에 사용할 수 있습니다 충돌을 해결하려면 다음 근접성 계산 중 하나가 사용됩니다. ○ 층 맵을 사용할 수 있는 경우 애플리케이션은 근접성을 사용하여 가장 가까운 공간을 찾으려고 합니다. ○ 평면도를 사용할 수 없는 경우 애플리케이션은 동일한 영역 또는 층 내에서 공간을 찾으려고 시도합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 두 옵션 모두에서 즐겨찾기 공간이 항상 선호됩니다. ○ 마지막으로, 응용 프로그램은 다음을 사용하여 대체 공간을 검색합니다. ▪ 동일한 용량 ▪ 더 많은 용량 ▪ 더 적은 용량 자세한 내용은 예약 생성 및 반복 예약 자동 해결 문서를 참조하십시오.
발생 최대 건수	예약 가능한 모듈에서 수행할 수 있는 반복 예약의 최대 발생 횟수를 지정하는 옵션입니다. 기본값은 180입니다. 이 옵션은 반복 예약 허용 확인란 필드에 따라 다릅니다. 반복 예약 허용을 선택하지 않으면 최대 발생 건수 필드가 비활성화됩니다.
최소 기간	예약 가능한 모듈의 최소 예약 기간을 지정하는 옵션입니다.
최대 기간	예약 가능한 모듈의 최대 예약 기간을 지정하는 옵션입니다.
수일 동안의 최대 일 수	여러 날짜로 예약할 수 있는 옵션입니다. 직원은 여러 날짜에 걸쳐 또는 여러 날짜에 걸쳐 사용 가능한 공간을 예약할 수 있습니다. 예를 들면 5일 이상입니다. 자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오. 이 예약 가능한 모듈 속성의 기본값은 1입니다. 1일 예약을 하려면 값을 1로 설정합니다. 값 0은 허용되지 않습니다. 다일 값의 최대 일 수가 1을 초과하면 예약하는 동안 예약 포털에서 하루 종일 옵션이 비활성화됩니다. 주: 이 속성의 일수는 예약 가능한 모듈의 향후 최대 일 수를 초과하면 안 됩니다.
사람 주변 탐색 사용	사용자가 사람 근처에 있는 공간을 검색할 수 있도록 하는 옵션입니다. 사용자가 사람 근처에 있는 공간을 검색하면 사용자의 층에 있는 사용 가능한 공간이 표시됩니다. 또한 표시 기준은 공간에 할당된 공간 또는 태그의 인근 영역을 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 옵션을 사용하도록 설정하면 검색 제한 기준을 적용할 수 없습니다.
사람 근처에서 탐색할 수 있는 최대 일 수	직원이 동료 근처에 있는 공간을 예약할 수 있는 일수를 지정하는 옵션입니다. 관리자는 직원이 이 속성을 사용하여 동료 근처에 있는 공간을 예약하려는 최대 일수를 구성할 수 있습니다. 기본값은 7입니다.관리자는 이 값을 7일 이상으로 변경할 수 있으며, 직원이 팀 구성원이나 동료 근처에 좌석을 예약하려는 최대 일수를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오. **주:** 이 필드는 예약 가능한 모듈에서 사람 주변 탐색 예약 가능 모듈 속성이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 이 속성에 제공된 일 수는 0 또는 음수(예: -10)일 수 없습니다. 이 속성의 일수는 예약 가능한 모듈의 향후 최대 일 수를 초과하면 안 됩니다.
패싯 필터 사용	직장 항목에 패싯 필터를 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 검색 결과에 따라 필터 옵션이 표시됩니다. 사용자는 생성된 검색 결과에서 사용할 수 있는 항목만 필터에서 선택할 수 있습니다.
검색 제한	직원이 직장 위치를 검색할 때 검색 결과의 최대 한도를 지정하는 옵션입니다.
예약 위젯 구성	
주제 필요	예약하기 전에 예약 주제를 요구하는 옵션입니다.
취소 메모 필요	예약을 취소하기 전에 취소 메모를 필수로 만드는 옵션입니다.
중복 예약에 대해 직원에게 경고	해당 직원에게 지정된 날짜 및 시간 동안 선택한 공간 유형 모듈에 대한 예약이 있는 경우 직원에게 경고하는 옵션입니다. 경고는 검색 조건에 지정된 날짜와 시간을 기준으로 표시됩니다.
초대 대상자 허용	직원이 참석자를 예약에 초대할 수 있도록 하는 옵션입니다. 직원은 동료와 외부 방문자를 초대할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 초대 대상자 허용 옵션을 활성화하면 참석자 수 표시 및 그룹 예약 활성화 필드가 비활성화됩니다. ○ 참석자 수 표시가 활성화되면 초대 대상자 허용 옵션이 비활성화됩니다. ○ 초대 대상자 허용이 활성화된 경우 참석자 수 표시 옵션은 필수입니다.
참석자 수 표시	직원이 예약 중에 참석자 수를 지정할 수 있도록 하는 옵션입니다. 이 옵션이 선택되지 않은 경우 참석자 수는 **1**로 자동 설정됩니다. ○ 초대 대상자 허용이 활성화되면 참석자 수 표시와 그룹 예약 사용 필드가 비활성화됩니다. ○ 참석자 수 표시가 활성화되면 초대 대상자 허용 옵션이 비활성화됩니다. ○ 초대 대상자 허용이 활성화된 경우 참석자 수 표시 옵션은 필수입니다.
다음을 대신하여 표시	직원이 누구를 대신하여 예약 중인지 지정할 수 있도록 하는 옵션입니다. 이 옵션은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 이 옵션을 비활성화하면 오류가 표시됩니다.
민감도 표시	직원이 예약의 민감도를 설정할 수 있도록 하는 옵션입니다. 예약을 일반 또는 비공개로 설정할 수 있습니다. 이 옵션이 선택되지 않은 경우 민감도는 일반으로 설정되고 주제가 다른 사용자에게 표시됩니다.
예약 메시지 허용	예약하는 동안 회의에 메모를 추가하고 이미지를 첨부하는 옵션입니다. 메모 및 이미지는 회의 초대자와 공유할 수 있습니다. **주:** 스페이스에 대해 달력 동기화가 활성화되면 예약을 동기화할 때 메시지 또는 메모도 본문에 추가됩니다. 의 경우 Now Mobile 앱요약 페이지에 메시지가 표시되지만 직원은 메시지를 추가하거나 편집할 수 없습니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오. .
표시 형식	예약이 동기화될 때 직원의 달력에 표시되어야 하는 예약의 상태를 지정하는 옵션입니다. 이 필드는 Workplace Calendar Synchronization이 설치된 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 예약 있음: 예약이 직원의 달력에 예약 있음 상태로 표시됩니다. 예약 기간 동안 직원의 달력이 차단됩니다. ○ 예약 없음: 예약이 직원의 달력에 예약 없음 상태로 표시됩니다. 예약 기간 동안 직원의 달력이 차단되지 않습니다. **주:** 표시 형식 기능이 올바르게 작동하려면 다음 버전의 연결이 있어야 합니다. ○ Microsoft의 경우 Microsoft Exchange Online 스포크 버전 3.2.4가 있어야 합니다. ○ Google 달력의 경우 Google 달력 버전 2.3.1이 있어야 합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
예약 가능한 모듈이 애플리케이션에 추가되었습니다. 필터 조건에 따라 직원이 예약 가능한 항목을 사용할 수 있습니다.

예약 가능한 모듈을 구성하여 영역의 공간 그룹화

예약 가능한 모듈을 생성하여 영역의 공간을 그룹화합니다. 직원이 영역의 공간을 예약할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

- 다음 상세 정보가 있어야 합니다.
  - 조직의 직장 데이터
  - 사용 가능한 것으로 표시할 수 있는 업무 공간 데이터
- 다음 순서로 기록을 생성합니다.
  1. 지역
  2. 사이트
  3. 캠퍼스
  4. 건물
  5. 층
  6. 영역
  7. 공간

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
직원은 단일 모듈로 영역의 모든 공간을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 예약 가능한 모듈 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 가능한 모듈 양식

필드	설명
이름	예약 가능한 모듈의 이름입니다. 예를 들어, 모듈은 영역의 모든 공간을 표시하므로 이름은 '영역 내 책상'과 같이 범주화되어야 합니다.
제목	예약 가능한 모듈의 제목입니다.
활성	모듈을 예약에 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
활성화 시작 날짜	예약 가능한 모듈이 활성화되어 예약이 가능해지기 시작하는 날짜입니다.
예약 가능 테이블 구성	
선택 유형	선택 유형에 따라 검색 결과에 표시되는 항목이 결정됩니다. 드롭다운 목록에서 컨테이너를 선택합니다. 주: 특정 단위는 검색 결과에 예약할 개별 예약 가능한 단위가 표시됨을 나타냅니다.
예약 가능한 유형	예약 가능한 항목의 유형입니다. 위치를 선택합니다.
예약 가능한 테이블	예약 가능한 직장 항목을 포함하는 테이블입니다. 공간 [sn_wsd_core_space] 테이블을 선택합니다. 주: 예약 가능한 유형 필드에 위치를 선택한 경우 공간 〔sn_wsd_core_space〕 테이블과 해당 테이블의 확장 테이블만 사용합니다.
예약 가능한 수량 필드	예약 가능한 수량을 선택합니다.
예약 가능한 필터	예약 가능한 테이블의 예약 가능한 항목에 대한 필터 조건입니다. 애플리케이션이 주어진 조건을 기반으로 예약 가능한 항목을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. ○ OR 조건을 추가하려면 **OR** 절 추가를 선택합니다. **주:** 위치에 필터를 추가하는 경우 활성 및 예약 가능필드가 **True**로 설정되어 있는지 확인합니다. 이러한 조건이 설정되지 않은 경우 애플리케이션은 예약할 수 없는 비활성 항목도 예약에 사용할 수 있도록 표시합니다.
컨테이너 선택, 예약 가능한 수량 설정	
예약 가능한 컨테이너 필드	컨테이너의 수준입니다. 이 필드는 영역으로 자동 설정됩니다.
예약 가능 모듈 구성	
간단한 설명	모듈에 대한 짧은 설명입니다.
설명	모듈과 예약 가능한 항목에 대한 자세한 설명입니다.
체크인 정책 재정의	예약 체크인 정책을 구현하는 방법을 지정하는 옵션입니다. ○ 재정의 없음: 체크인 정책이 직장 공간 또는 사무실의 체크인 필수 필드에 설정된 대로 구현됩니다. ○ 항상 체크인 필요: 직장 공간 또는 사무실의 체크인 필수 필드의 설정과 관계없이 체크인 정책이 필요합니다. ○ 체크인 필요 없음: 직장 공간 또는 사무실의 체크인 필수 필드의 설정과 관계없이 체크인 정책이 제거됩니다.
승인 필요	예약하기 전에 승인을 요구하는 옵션입니다.
주제 필요	예약하기 전에 예약 주제를 요구하는 옵션입니다.
취소 메모 필요	예약을 취소하기 전에 취소 메모를 필수로 만드는 옵션입니다.
교대조에 적용	모듈에서 교대조 기반 예약을 활성화하는 옵션입니다.
향후 최대 일수	직원이 미리 예약할 수 있는 최대 일수입니다. 예를 들어 일수를 10으로 설정하면 직원들은 최대 10일 전까지만 이 모듈에 대해 미리 예약을 할 수 있습니다.
최소 기간	예약 가능한 모듈의 최소 예약 기간입니다.
최대 기간	예약 가능한 모듈의 최대 예약 기간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
전일 예약 허용	직원이 모듈의 직장 항목을 하루 종일 예약할 수 있도록 허용하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
예약 가능한 모듈이 애플리케이션에 추가되었습니다. 예약 포털에서 직원은 이 모듈에 있는 영역의 공간을 볼 수 있습니다.

예약 가능한 모듈에 직장 위치 추가

예약 가능한 모듈을 선택할 때 사용자가 예약할 수 있어야 하는 직장 위치를 구성합니다. 예약할 수 있는 직장만 추가하여 직장 사용을 제한합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
예약 가능한 모듈에 직장 위치를 추가하면 직원이 예약하는 동안 해당 직장에만 액세스할 수 있습니다. 기본적으로 예약 가능한 모듈에는 직장 위치가 추가되어 있지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 직장 위치를 추가할 예약 가능한 모듈을 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 위치 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집...을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 필터 옵션 활성을 **True**로 설정합니다.
6. 다음을 수행하여 직장 위치를 선택합니다.
   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 직장 위치를 선택합니다.
   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 직장 위치 목록 열로 옮깁니다.
      위치를 이동하려면 추가/제거 아이콘( )을 사용합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

결과
직장 위치가 예약 가능한 모듈에 추가되었습니다. 직원이 예약 가능한 모듈을 선택하여 예약하면 구성된 직장 위치만 표시됩니다.

예약 가능한 모듈에 대한 **QR** 코드 생성 및 인쇄

예약 가능한 전체 모듈에 대해 QR 코드를 생성하고 인쇄합니다. 직원이 코드를 스캔하고 예약하거나 예약 관련 작업을 수행할 수 있도록 예약 가능한 직장 위치에 QR 코드를 배치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin 또는 sn_wsd_rsv.manager

이 태스크 정보
책상, 회의실, 주차 등 예약 가능한 모듈에 대한 QR 코드를 생성하고 인쇄합니다. 예를 들어 예약 가능한 주차 모듈에 대한 QR 코드를 생성하고 인쇄하는 경우 생성한 QR 코드는 예약 가능한 주차

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모듈에 할당된 모든 위치에 대해 사용할 수 있습니다. QR 코드를 다운로드한 후 인쇄하여 주차 예약 가능한 모듈에 속한 모든 위치에 배치할 수 있습니다.

프로시저

1. QR 코드를 생성하려면 다음을 수행합니다.

a. 다음 탐색 경로를 사용하여 QR 코드를 생성합니다.

다음 탐색 경로 중 하나를 사용하여 QR 코드를 생성할 수 있습니다.

- 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 **QR** 코드 관리 〉 **QR** 코드 생성.
- 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 방. 방을 선택하고 **QR** 코드 생성을 클릭합니다.
- 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 공간. 공간을 선택하고 **QR** 코드 생성을 클릭합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

QR 양식 생성

필드	설명
번호	QR 코드의 번호입니다.
테이블	QR 코드를 추가할 테이블입니다. 기본적으로 테이블은 공간 **[sn_wsd_core_space]**으로 설정됩니다.
상태	QR 코드 생성의 상태입니다.
간단한 설명	QR 코드에 대한 설명입니다.
조건	QR 코드를 생성해야 하는 필터 조건입니다. ○ 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. ○ OR 조건을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다.

3. QR 코드를 인쇄하려면 **QR** 코드 인쇄를 클릭합니다.

4. QR 코드 인쇄 대화 상자에서 다음을 수행합니다.

a. 파일 이름 입력 필드에 인쇄된 QR 코드의 파일 이름을 지정합니다.
선택한 공간의 모든 QR 코드는 지정된 파일 이름을 가진 단일 PDF 파일에 있습니다.

b. 카운트 필드에서 인쇄할 QR 코드 수를 봅니다.

c. 레이블 레이아웃 필드에서 QR 코드의 레이아웃을 선택합니다.

d. QR 코드 인쇄를 미리 봅니다.

e. 인쇄를 클릭합니다.
QR 코드 생성이 백그라운드에서 실행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

QR 코드가 생성되었습니다. QR 코드는 지정된 파일 이름을 가진 단일 PDF 파일로 인쇄됩니다. QR코드 상세 정보가 포함된 QR코드 생성이 완료되면 이메일 알림을 받게 됩니다.

QR 코드 생성이 완료되면 **QR** 코드 관리 로 이동하여 생성된 파일을 봅니다. 자세한 내용은 QR 코드 관리 문서를 참조하십시오.

다운로드를 클릭하여 PDF 파일을 다운로드합니다.

영역에 공간 할당

영역에 공간을 추가하여 예약할 수 있도록 합니다. 예약 포털에서 직원이 영역을 검색하면 해당 영역에 할당된 모든 사용 가능한 공간이 표시됩니다.

시작하기 전에

공간을 할당할 영역이 애플리케이션에서 구성되어 있는지 확인합니다.

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 영역.
2. 영역이 구성되어 있는지 확인합니다.

공간이 영역에 할당되어 있는지 확인합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 공간 을 클릭하고 공간을 선택합니다.
2. 양식에서 영역 필드에 값이 있어야 합니다.

자세한 내용은 직장 데이터 제공 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager 또는 sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보

영역에 속한 책상 또는 공간을 할당합니다. 직원이 예약을 위해 영역을 검색하면 해당 영역에 속하는 모든 사용 가능한 공간 또는 책상이 표시됩니다. 공간을 개별적으로 또는 대량으로 추가할 수 있습니다. 예를 들어 C1 및 C2와 같은 공간을 개별적으로 추가하거나 수량이 100인 하나의 공간 C를 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 공간.
2. 영역에 할당하려는 공간을 선택합니다.
3. 직장 뷰에서 양식을 엽니다.
   a. 양식의 왼쪽 상단에서 추가 작업 아이콘을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 목록에서 뷰 〉 작업 공간.
4. 공간 양식 내 조직 상세 정보 탭의 영역 필드에서 영역을 선택합니다.
5. 옵션: 이 공간의 대량 수량을 추가하려면 추가 정보 탭의 예약 가능한 수량 필드에 수량을 지정합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

결과

공간이 영역에 추가되었습니다. 예약 포털에서 다음 작업이 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원이 영역을 검색하면 할당된 공간이 표시됩니다.
- 공간의 대량 수량을 추가하면 카드 뷰에 최대 수용량과 함께 공간이 표시됩니다. 직원이 이 공간을 예약하면 예약한 수량만큼 전체 수용량에서 차감됩니다. 최대 수용량이 0이 될 때까지 다음 예약에 가능한 수용량과 함께 공간이 표시됩니다.

공간이 할당된 예약 가능한 모듈에 제한된 인접 규칙 활성화 옵션이 활성화된 경우 제한 사항에 따라 사용자에게 공간이 표시됩니다. 즉, 사용자가 이 이웃의 공간들을 보는 것이 제한되면, 그 공간은 검색 결과들에서 그에게 디스플레이되지 않는다. 사용자가 자신이 속하지 않은 인접의 공간을 볼 수 있도록 제한된 경우 또는 사용자가 인접 사용자 할당 테이블에 추가되지 않은 경우입니다.

다음에 수행할 작업

영역에 할당된 공간을 보려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 영역 을 클릭하고 영역을 선택합니다. 할당된 공간이 공간 관련 목록에 표시됩니다.

표준 서비스 생성

표준 서비스를 생성하여 직원이 예약할 때 기본적으로 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보

표준 서비스는 예약을 할 때 예약 가능한 직장 항목과 함께 사용할 수 있는 기본 제공 사항입니다. 화이트 보드, 추가 모니터 및 유사한 기타 표준 서비스를 예로 들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 표준 서비스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

표준 서비스 양식

필드	설명
이름	표준 서비스의 이름을 입력합니다.
활성	예약에 사용할 수 있도록 활성을 선택합니다.
서비스 구성	
간단한 설명	서비스에 대한 짧은 설명을 입력합니다.
글꼴 멋진 아이콘	'fa-(이름)' 형식의 멋진 글꼴 아이콘입니다. 현재 4.7 버전의 글꼴 멋짐 라이브러리가 지원됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과

표준 서비스가 애플리케이션에 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업

표준 서비스를 사무실 또는 공간에 추가합니다. 자세한 내용은 직장에 표준 서비스 추가 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장에 표준 서비스 추가

사용할 수 있는 위치를 기준으로 표준 서비스를 직장 공간 또는 사무실에 추가합니다.

시작하기 전에

표준 서비스 생성

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자.
2. 표준 서비스를 추가 중인 위치를 기준으로 다음을 선택합니다.
   - 서비스를 직장 공간에 추가하려면 직장 공간을 선택합니다.
   - 서비스를 사무실에 추가하려면 사무실을 선택합니다.
3. 표준 서비스를 추가하려는 직장 공간/사무실을 선택합니다.
4. 양식에서 아래로 스크롤한 다음 표준 서비스 섹션에서 편집을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 서비스를 선택합니다.

   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 표준 서비스를 선택합니다.

   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 표준 서비스 목록 열로 옮깁니다.
   항목을 옮길 때는 추가-제거를 사용합니다. 서비스를 옮기는 아이콘입니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과

표준 서비스가 선택한 직장 공간 또는 사무실에 추가되었습니다.

유연 서비스 생성

유연 서비스를 생성하고 직원들에게 추가 서비스로 제공합니다. 직원들이 예약을 할 때 유연 서비스와 기타 기본 표준 서비스를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

⚠ 경고:
Workplace Reservation Management 버전 2.1.2부터는 Workplace Reservation Management 애플리케이션을 사용하여 직접 추가 서비스나 유연 서비스를 만들 수 없습니다. Workplace Reservation Management 버전 2.1.2부터는 Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하여 직장 서비스로만 추가 서비스를 생성할 수 있습니다. 업그레이드 후 Workplace Case Management 애플리케이션을 자동으로 설치할 수 있습니다. 버전 2.1.2 이상을 직접 설치한 Workplace Reservation Management 경우(최초 사용자) 영향이 없으며 다음 조건이 적용되지 않습니다.

- 업그레이드 후 기존의 유연 서비스가 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 제거되고 Workplace Case Management 애플리케이션의 직장 서비스로 나열됩니다.

  업그레이드 후 추가 서비스를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 직장 서비스를 생성하여 예약에 추가 서비스 제공 문서를 참조하십시오.

- 유연 서비스의 각 범주는 직장 서비스로 생성됩니다. 해당 범주에 속한 유연 서비스는 해당 직장 서비스의 직장 서비스 항목으로 생성됩니다.
- 유연 서비스를 사용할 수 있는 위치는 해당 직장 서비스의 직장 서비스 항목 위치 관련 목록에 나열됩니다.
- 예약 포털의 직원 경험에는 영향을 주지 않습니다.
- 직원이 지난 6개월 동안 예약과 함께 요청한 모든 추가 서비스는 자동으로 재개됩니다. 추가 서비스 요청은 Workplace Case Management 애플리케이션의 요청된 서비스 항목 [sn_wsd_case_service_item_request] 테이블에 기록됩니다.
- 하위 범주로 마이그레이션하고 케이스 및 작업 템플릿을 자동으로 생성하려면 스크립트 포함 ## # ### ###### ####를 실행해야 합니다. 스크립트를 실행하는 방법에 대한 지침은 스크립트 포함 설명에 나와 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 유연 서비스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

유연 서비스 양식

필드	설명
이름	유연 서비스의 이름입니다.
설명	서비스에 대한 짧은 설명입니다.
범주	유연 서비스의 범주입니다. 새 범주를 추가하는 경우 다음을 수행합니다. **a.** 마우스 오른쪽 버튼으로 범주를 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다. **b.** 범주 선택 사항 구성 양식의 새 항목 입력 필드에 추가하려는 범주의 이름을 입력합니다. **c.** 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
하위 범주	유연 서비스에서 선택한 범주의 하위 범주입니다. 범주를 추가할 때와 동일한 단계를 수행하여 하위 범주를 추가할 수도 있습니다.
활성	유연 서비스를 활성화하는 옵션입니다.
이미지	유연 서비스의 이미지입니다.
서비스 구성	
준비 기간	유연 서비스를 준비하는 데 필요한 기간입니다. 예를 들어, 유연 서비스가 케이터링 서비스인 경우 항목을 준비하는 데 필요한 시간을 지정할 수 있습니다. 예약 시작 전에 준비를 위해 지정된 기간 동안 직장 위치가 차단됩니다. 차단자 예약을 만들려면 [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] 시스템 속성을 활성화하십시오.
정리 기간	유연 서비스에서 제공되는 항목을 정리하는 데 필요한 기간입니다. 예약 종료 후에 정리를 위해 지정된 기간 동안 직장 위치가 차단됩니다. 차단자 예약을 만들려면 [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] 시스템 속성을 활성화하십시오.
사용 가능한 수량	예약 가능한 항목의 최대 수량입니다.
단가	유연 서비스의 가격입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
유연 서비스가 애플리케이션에 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업
직원이 예약할 때 서비스를 사용할 수 있도록 직장 공간 또는 사무실에 유연 서비스를 추가합니다. 자세한 내용은 직장 항목에 유연 서비스 추가 문서를 참조하십시오.

직장 항목에 유연 서비스 추가

직원이 추가 서비스를 요청할 수 있도록 합니다. 직장 공간 또는 사무실에 추가 서비스를 추가하여 직원이 예약할 때 서비스를 사용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
유연 서비스를 이미 생성했는지 확인합니다. 유연 서비스 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

⚠ 경고:
Workplace Reservation Management 버전 2.1.2부터는 유연 서비스 관련 목록을 더 이상 사용할 수 없습니다. 버전 2.1.2 이상을 직접 설치한 Workplace Reservation Management 경우(최초 사용자) 영향이 없으며 다음 조건이 적용되지 않습니다.

업그레이드 후에는 유연 서비스를 직장 서비스 항목으로 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 직장 서비스 항목을 보려면 직장 서비스 항목 관련 목록을 봅니다. 직장 공간/회의실에 직장 서비스 항목을 추가하려면 직장 서비스를 열고 직장 서비스 항목을 선택합니다. 직장 서비스 항목 기록을 연 후 직장 서비스 항목 위치 관련 목록에 직장을 추가합니다. 자세한 내용은 직장 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있도록 설정 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
유연 서비스를 구성하고 직장 공간 또는 사무실에 추가합니다. 직원이 직장 공간이나 사무실을 예약하는 경우 유연 서비스를 추가 서비스로 사용할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자.
2. 유연 서비스를 추가 중인 위치를 기준으로 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 서비스를 직장 공간에 추가하려면 직장 공간을 선택합니다.
   - 서비스를 사무실에 추가하려면 사무실을 선택합니다.
3. 유연 서비스를 추가하려는 직장 공간/사무실을 선택합니다.
4. 양식에서 아래로 스크롤하고 유연 서비스 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 서비스를 선택합니다.
   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 유연 서비스를 선택합니다.
   b. 서비스를 오른쪽의 유연 서비스 목록 열로 이동하려면 추가-제거 아이콘을 사용합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

결과
유연 서비스가 선택한 직장 공간 또는 사무실에 추가되었습니다.

직장 서비스를 생성하여 예약에 추가 서비스 제공
예약을 만들 때 직장 서비스를 생성하여 직원들에게 추가 서비스로 제공합니다. Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하여 직장 서비스를 생성합니다.

시작하기 전에
다음 항목이 있어야 합니다.
- Workplace Case Management 애플리케이션 설치
- 직장 서비스에 연결할 작업 템플릿 및 케이스 템플릿
- 직장 서비스에 연결할 기록 생성자
- 직장 서비스 플로우를 생성하려는 경우에 대비한 활성 플로우

필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
직장 서비스와 직장 서비스 관련 옵션을 이해하려면 직장 서비스 문서를 참조하십시오 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 직장 서비스 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

결과
직장 서비스가 생성되었으며 직원이 추가 서비스로 사용할 수 있습니다.
직원이 추가 서비스를 요청하면 Workplace Case Management 애플리케이션에 직장 케이스가 생성됩니다. 직원이 추가 서비스를 수정하면 기존 직장 케이스가 취소되고 수정된 상세 정보를 사용하여 새 직장 케이스가 다시 생성됩니다.

다음에 수행할 작업

- 추가 서비스에서 직원이 옵션 목록에서 선택해야 하는 경우 이러한 옵션을 직장 서비스에 직장 서비스 항목으로 추가해야 합니다. 직장 서비스 항목을 추가하려면 다음을 참조하십시오.
  - 직장 서비스에 직장 서비스 항목 추가.
  - 직장 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있도록 설정.
- 직장 케이스를 보려면 **Workplace Case Management** > 직장 케이스로 이동합니다.
- 직장 케이스의 예약 상세 정보도 볼 수 있습니다. 상세 정보를 보려면 다음 작업을 수행합니다.
  1. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
  2. 선택 뷰 〉 예약 뷰.

     예약 뷰에서 추가 서비스를 요청하는 동안 예약과 직원이 추가한 의견 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- Workplace Reservation Management 애플리케이션에서는 추가 서비스 케이스 및 작업도 볼 수 있습니다.
  - 케이스를 보려면 다음으로 이동합니다. 직장 예약 관리 〉 예약 개요 〉 추가 서비스 케이스.
  - 케이스에 대해 생성된 작업을 보려면 직장 예약 관리 〉 예약 개요 〉 추가 서비스 작업.

예약 가능한 뷰 생성

예약 포털에서 예약을 생성하는 동안 직원이 볼 수 있는 뷰를 구성합니다.

시작하기 전에
애플리케이션에서 사용할 수 있는 예약 가능한 뷰는 Workplace Reservation Management 다음과 같습니다.

- 카드
- 맵
- 일정

예약을 생성하는 동안 위 뷰에서 직장 항목을 보려면 예약 가능한 뷰를 사용하도록 예약 가능한 모듈을 구성합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈에서 예약 가능한 뷰 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Workplace Reservation Management 애플리케이션은 DXF 맵을 지원하지 않습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 뷰.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 가능한 뷰 양식

필드	설명
이름	뷰의 이름입니다.
레이블	예약 가능한 뷰가 예약 포털에 표시되는 레이블입니다.
애플리케이션	예약 가능한 뷰의 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. **Workplace Reservation Management**가 선택되어 있어야 합니다.
아이콘 클래스 이름	예약 가능한 뷰의 아이콘 클래스 이름입니다.
활성	예약 가능한 뷰를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
예약 가능한 뷰가 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업
뷰를 예약 가능한 모듈에 추가합니다. 뷰가 추가될 예약 가능한 모듈의 직장 항목이 해당 뷰에 표시됩니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오.

예약 가능한 모듈에서 예약 가능한 뷰 구성

예약 가능 모바일에 다른 뷰를 할당합니다. 예약 포털에서 예약을 만드는 동안 모듈의 직장 항목을 구성된 뷰에서 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
기본적으로 Workplace Reservation Management는 False로 설정될 때까지 다음 뷰를 예약 가능한 모듈에 할당합니다.

- 카드 뷰
- 일정 뷰

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 예약 가능한 뷰를 할당할 예약 가능 모듈을 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 예약 가능한 뷰 관련 목록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 편집...을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 필터 옵션 활성을 **True**로 설정합니다.
6. 다음을 수행하여 예약 가능한 뷰를 선택합니다.

   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 시간 슬롯을 선택합니다.

   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 예약 가능한 뷰 목록 열로 옮깁니다.
   시간 슬롯을 이동하려면 추가/제거 아이콘( )을 사용합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

7. 예약 가능한 기본 뷰를 설정하려면 예약 가능한 뷰의 기본 값을 **True**로 설정합니다.
   선택한 기본 예약 가능 뷰를 제외하고 다른 모든 예약 가능한 뷰의 값이 **False**로 설정되어 있는지 확인합니다.
8. 예약 가능한 뷰가 포털에 표시되는 순서를 지정하려면 다음을 수행합니다.

   a. 미리 보기 아이콘( )을 선택합니다.

   b. 기록 열기를 클릭합니다.

   c. 예약 가능한 모듈 뷰 구성 양식에서 순서를 지정합니다.

   d. 업데이트를 클릭합니다.

   e. 예약 가능한 모든 뷰의 순서를 지정할 때까지 동일한 절차를 반복합니다.

결과
모듈에 예약 가능한 뷰가 추가되었습니다. 선택한 뷰에서 모듈의 직장 항목을 볼 수 있습니다.

사용자 기준 기록 생성

사용자 기준 기록을 추가하여 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 사용자, 역할 및 그룹을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 사용자 기준.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 사용자 기준 양식 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
사용자 기준이 애플리케이션에 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업
예약 가능한 모듈에 사용자 기준 적용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능한 모듈에 사용자 기준 적용

사용자 기준을 적용하여 직원 및 그룹에게 예약 가능한 모듈을 확인하고 예약할 수 있는 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
사용자 기준이 적용되면 예약 가능한 모듈에서 예약 가능한 항목의 가용성이 지정된 사용자에게만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 사용자 기준을 적용하려는 예약 가능한 모듈을 선택합니다.
3. 사용자 기준의 관련 목록에서 편집...을 클릭합니다.
4. 구성원 편집 양식에서 필터 옵션 활성을 **True**로 설정합니다.
5. 다음을 수행하여 사용자 기준을 선택합니다.
   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 사용자 기준을 선택합니다.
   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 사용자 기준의 목록 열로 옮깁니다.
      사용자 기준을 이동하려면 추가/제거 아이콘( )을 사용합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

결과
선택한 사용자 기준이 예약 가능한 모듈에 적용되었습니다.

예약 가능한 용도 구성

직장 항목의 사용에 대해 설명하는 용도를 생성합니다. 용도가 예약 포털에 표시될 수 있도록 관련 직장 공간 또는 사무실에 이 용도를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 목적.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 가능한 용도 양식

필드	설명
이름	용도를 설명하는 이름입니다.
활성	예약 가능한 용도를 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설명	예약 가능한 항목의 용도에 대한 상세 정보가 포함된 짧은 설명입니다. 설명은 직원에게 표시되지 않습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
예약 가능한 용도가 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업
직장 항목에 예약 가능한 용도 추가.

직장 항목에 예약 가능한 용도 추가

예약 가능한 용도를 추가하여 직장 항목의 용도를 정의합니다. 직원이 적절한 항목을 선택할 수 있도록 용도가 직장 항목의 상세 정보에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자.
2. 예약 가능한 용도를 추가하려는 직장 항목의 유형에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.
3. 예약 가능한 용도 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 구성원 편집 양식에서 예약 가능한 용도를 선택합니다.
   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 예약 가능한 용도를 선택합니다.
   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 예약 가능한 용도 목록 열로 옮깁니다.
      용도를 이동하려면 추가-제거 아이콘( )을 사용합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

결과
예약 가능한 용도가 직장 항목에 추가되었습니다.

빠른 예약 시간 슬롯 생성

작업 공간 서비스 포털의 빠른 예약 위젯에서 사용할 수 있는 예약 가능한 모듈에 대한 시간 슬롯을 생성합니다. 직원이 해당 예약 가능한 모듈의 직장 항목을 예약하려고 할 때, 직원은 예약의 시작 시간과 종료 시간을 지정하는 대신 적절한 시간 슬롯을 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
예약의 시간 슬롯을 생성합니다. 예약을 위한 선택 목록에서 시간 슬롯의 표시 순서를 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
빠른 예약 위젯에서 사용할 수 있도록 구성된 예약 가능한 모듈에 대한 시간 슬롯만 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 시간 슬롯.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

시간 슬롯 양식

필드	설명
이름	시간 슬롯의 이름입니다.
간단한 설명	시간 슬롯에 대한 짧은 설명입니다.
시작 시간	시간 슬롯의 시작 시간입니다.
종료 시간	시간 슬롯의 종료 시간입니다.
활성	시간 슬롯을 활성화하는 옵션입니다.
순서	선택 목록에 시간 슬롯이 표시되는 순서입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
시간 슬롯이 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업
예약 가능한 모듈에 시간 슬롯을 추가합니다. 직원이 이 시간 슬롯이 있는 예약 가능한 모듈에서 직장 항목을 예약하려고 할 때 시간 슬롯이 선택 목록에 표시됩니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈에 시간 슬롯 추가 문서를 참조하십시오.

예약 가능한 모듈에 시간 슬롯 추가

시간 슬롯을 생성한 후, 빠른 예약 위젯의 예약을 위해 구성된 예약 가능한 모듈에 시간 슬롯을 할당합니다. 직원이 해당 예약 가능한 모듈의 직장 항목을 예약하려고 할 때, 직원은 예약의 시간 슬롯을 선택할 수 있습니다.

시작하기 전에
빠른 예약 시간 슬롯 생성.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

이 태스크 정보
시간 슬롯을 생성한 후에는 예약 가능한 모듈에 시간 슬롯을 할당하여 예약에 사용할 수 있도록 해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 시간 슬롯을 추가할 예약 가능한 모듈을 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 시간 슬롯 관련 목록으로 이동합니다.
4. 편집...을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 구성원 편집 양식에서 필터 옵션 활성을 **True**로 설정합니다.
6. 다음을 수행하여 시간 슬롯을 선택합니다.

   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 시간 슬롯을 선택합니다.

   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 시간 슬롯 목록 열로 옮깁니다.
   시간 슬롯을 이동하려면 추가/제거 아이콘( )을 사용합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

결과
예약 가능한 모듈에 시간 슬롯이 추가되었습니다. 직원이 빠른 예약 위젯을 사용하여 해당 예약 가능한 모듈의 직장 항목을 예약하려고 할 때, 시간 슬롯이 표시됩니다.

가상 회의 제공자 구성

직원이 예약과 함께 가상 회의 링크를 제공할 수 있도록 합니다. 직원이 예약을 할 때 해당 제공자의 가상 회의 링크가 자동으로 생성되도록 가상 회의 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에
Workplace Reservation Management 애플리케이션은 기본적으로 템플릿 가상 회의 제공자를 제공합니다. 다음 가상 회의 제공자도 지원됩니다(구성된 경우).

- Microsoft Teams: 참조 . 연결 Workplace Reservation Management 대상 Microsoft TeamsMicrosoft Teams.
- Zoom: 를 사용하려면 Zoom사용자 계정이 있어야 Zoom 합니다. 연결 Workplace Reservation Management 대상 Zoom 문서를 참조하십시오.

> ⚠ 경고:
> Zoom 스포크 버전 3.0.0은 지원되지 않습니다. Zoom 스포크 버전 3.0.3 이상만 지원됩니다.

- 다음 사항을 확인하십시오.
  - Microsoft Teams 및 Zoom 스포크 설치 후에만 Workplace Reservation Management 애플리케이션을 업데이트합니다. 그러지 않으면 Workplace Reservation Management 애플리케이션을 복구해야 합니다.
  - Microsoft Teams는 Microsoft 계정(Exchange Online, Exchange OnPrem)으로만 작동합니다. 계정과 GoogleMicrosoft Teams 계정이 모두 있는 경우 가상 회의 제공자를 추가할 수 없습니다. Microsoft Teams 계정을 생성하려면 Microsoft 계정을 생성해야 합니다. Microsoft Teams 계정이 Google 계정에 매핑되지 않고 Microsoft 계정에 매핑됩니다.
  - 에 대한 Microsoft Teams다른 사용자를 대신하여 회의 링크를 생성하려면 다음을 참조하십시오. Microsoft 문서 .

> ⓘ 중요사항:
> 가상 회의 제공자는 기본적으로 비활성화됩니다. 사용을 시작하려면 원하는 가상 회의 제공자의 활성 상태를 **true**로 변경합니다.

가상 회의 제공자를 구성하려면 가상 회의 제공자가 사용할 다음 플로우를 미리 생성해두어야 합니다.

- 회의 생성
- 회의 취소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 회의 상세 정보 가져오기
- 회의 업데이트
- 녹취록 가져오기

플로우 생성 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 생성을 참고해 주십시오.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 가상 회의 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

가상 회의 제공자 양식

필드	설명
이름	가상 회의 제공자의 이름입니다.
회의 생성	회의를 생성하는 플로우입니다.
회의 취소	회의를 취소하는 플로우입니다.
회의 상세 정보 받기	회의 상세 정보를 가져오는 플로우입니다.
제공자 식별자	생성된 회의 링크를 확인하는 데 사용해야 하는 URL입니다. 직원의 달력 제공자에 회의가 생성되면 와의 동기화 Workplace Reservation Management중에 지정된 URL을 사용하여 회의 링크를 확인합니다.
애플리케이션	가상 회의 제공자를 추가할 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. **Workplace Reservation Management**가 선택되어 있어야 합니다.
회의 업데이트	회의를 업데이트하는 플로우입니다.
녹취록 가져오기	회의 기록을 가져오는 플로우입니다.
순서	가상 회의 제공자가 나타나야 하는 순서입니다.
활성	가상 회의 제공자를 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과

가상 회의 제공자가 추가됩니다. 직원이 예약과 함께 가상 회의 링크를 추가할 수 있도록 하려면 예약 가능한 모듈에서 가상 회의 제공자 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
예약에 가상 회의 링크가 포함된 경우 회의 링크는 참석자의 Microsoft Outlook 달력 제공자와 동기화될 때 다음과 같이 표시됩니다.

- Zoom: 회의 링크가 추가되면 Zoom 회의 초대가 포함된 이메일의 위치 필드에 링크가 표시됩니다.
- Microsoft Teams: 가상 회의 링크를 사용하여 예약이 생성되면 애플리케이션에서 회의 링크와 참가 관련 상세 정보를 검색하여 예약 기록에 저장합니다. 이 예약이 Microsoft Outlook 달력과 동기화되면 회의 링크 및 참가 관련 상세 정보가 달력 이벤트의 본문에 추가됩니다. 마찬가지로 Teams 회의 전환 버튼을 사용하여 Microsoft Outlook 달력에서 예약을 생성하면 회의 링크가 검색되고 예약 기록에 가상 회의 링크로 저장됩니다.

  주:
  회의 링크가 이메일 본문에 표시되므로, 어떤 경우에도 회의 상세 정보를 Workplace Reservation Management업데이트하거나 변경하려면 . 예약 동기화가 수행될 때 세부 정보(이 경우 회의 링크 및 세부 정보)는 한 가지 방법, 즉 Workplace Reservation Management 달력 공급자(이 경우 Microsoft Teams)로만 동기화되기 때문입니다. 달력 제공자의 모임 세부 정보 또는 메모를 이미 변경한 경우 동기화가 수행될 때 덮어씁니다 Workplace Reservation Management . 자세한 내용은 Workplace Calendar Synchronization 탐색 문서를 참조하십시오.

- 기타 가상 회의 제공자: 회의 초대가 포함된 이메일의 위치 필드에 회의 링크가 추가됩니다.

위와 같이 회의 링크가 나타나게 하려면 다음 플러그인 버전이 필요합니다.

- Microsoft Exchange Online 스포크 버전 3.5.0 이상.
- Microsoft Teams Communications 스포크 버전 1.3.0 이상.
- 애플리케이션의 최신 버전 Workplace Reservation Management 입니다.

가상 회의 제공자로 구성 **Microsoft Teams**

가상 회의 제공자로 설정합니다 Microsoft Teams .

시작하기 전에

- 다음 사항을 확인하십시오.
  - 스포크를 Workplace Reservation ManagementMicrosoft Teams 설치한 후에만 애플리케이션을 업데이트하십시오. 그러지 않으면 Workplace Reservation Management 애플리케이션을 복구해야 합니다.
  - Microsoft Teams는 Microsoft 계정(Exchange Online, Exchange OnPrem)으로만 작동합니다. 계정과 GoogleMicrosoft Teams 계정이 모두 있는 경우 가상 회의 제공자를 추가할 수 없습니다. Microsoft Teams 계정을 생성하려면 Microsoft 계정을 생성해야 합니다. Microsoft Teams 계정이 Google 계정에 매핑되지 않고 Microsoft 계정에 매핑됩니다.
  - 에 대한 Microsoft Teams다른 사용자를 대신하여 회의 링크를 생성하려면 다음을 참조하십시오. Microsoft 문서 .

Workplace Reservation Management 애플리케이션은 기본적으로 템플릿 가상 회의 제공자를 제공합니다. 와(과Microsoft Teams) 간의 Workplace Reservation Management 연결을 설정하면 기본적으로 시스템은 다음 플로우로 구성된 **Microsoft Teams** 가상 회의 제공자를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams - 플로우

필드	플로우
회의 생성	Microsoft Teams ## ##
회의 상세 정보 가져오기	MS Teams ### ID ####
녹취록 가져오기	Microsoft Teams ### ####

플로우 생성 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 생성을 참고해 주십시오.

중요사항:
가상 회의 제공자는 기본적으로 비활성화됩니다. 사용을 시작하려면 원하는 가상 회의 제공자의 활성 상태를 **true**로 변경합니다.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

프로시저

1. Connect Workplace Reservation Management 및 Microsoft Teams.
   연결을 만들려면 을 참조하십시오 연결 Workplace Reservation Management 대상 Microsoft Teams.
   연결이 구성되면 애플리케이션은 기본적으로 **Microsoft Teams** 가상 회의 제공자를 제공합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 가상 회의 제공자.
3. **Microsoft Teams**를 선택합니다.
4. 양식에서 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.

결과
Microsoft Teams 이(가) 가상 회의 제공자로 설정됩니다.

연결 **Workplace Reservation Management** 대상 **Microsoft Teams**

통신과 Workplace Reservation Management. 사이의 연결을 Microsoft Teams 설정합니다.

시작하기 전에
다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- Microsoft Teams Communications 스포크(회의 링크 작성용)
- Microsoft Teams 그래프 스포크(기록을 가져오기 위해)
- Workplace Reservation Management

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Microsoft Azure를 사용하여 Microsoft Teams 인증.
2. 에 대한 Microsoft Teams다른 사용자를 대신하여 회의 링크를 생성하려면 다음을 참조하십시오. Microsoft 문서.
3. 가상 회의를 위한 연결 스포크와 Microsoft Teams OAuth 연결 설정.
4. 와 Microsoft Teams Graph 간 ServiceNow OAuth 연결 설정.
5. 통신에 대한 Microsoft Teams 자격 증명 작성.
6. Microsoft Teams Graph에 대한 연결 및 자격 증명 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Azure를 사용하여 **Microsoft Teams** 인증

애플리케이션과 Workplace Reservation Management 연결하려면 Microsoft Teams 인증을 Microsoft Azure 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: Azure Active Directory 관리자

이 태스크 정보

Workplace Reservation Management Graph API를 통해 Microsoft 회의 링크를 생성하고 Microsoft Teams 기록을 가져올 수 있으려면 권한을 추가해야 합니다.

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.

2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.

3. 옵션: 앱 등록이 없는 경우 새 등록을 클릭합니다.

a. 양식에서 등록 이름을 입력합니다 .

b. 원하는 지원되는 계정 유형을 선택합니다.

c. 옵션: 리디렉션 **URL**을 지정합니다.
다음 정보를 지정합니다.

i. 플랫폼을 웹으로 선택합니다.

ii. https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do 형식으로 URL을 입력합니다.

4. 이미 앱 등록이 있는 경우 앱 등록을 선택합니다.

a. 다음으로 이동 관리 〉 인증.

b. 다음으로 이동 플랫폼 추가 〉 웹 애플리케이션 〉 웹.

c. 웹 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹 구성 양식

필드	설명
리디렉션 URL	다음과 같은 형식으로 URL을 입력합니다. https://{instance}.service-now.com/oauth_redirect.do
암시적 허용	액세스 토큰과 **ID** 토큰을 확인합니다.

d. 구성을 클릭합니다.

5. 클라이언트 비밀을 추가합니다.

a. 다음으로 이동 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 새 클라이언트 비밀을 클릭합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 설명 필드에 비밀에 대한 간단한 설명을 입력합니다.

d. 만료에서 만기를 선택합니다.

e. 추가를 클릭합니다.

f. 추가한 후 클라이언트 비밀 섹션에서 클립보드에 복사를 클릭하여 값을 복사합니다.

6. 권한을 추가합니다.

a. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한.

b. 권한 추가를 클릭합니다.

c. **Microsoft Graph**를 선택합니다.

d. 애플리케이션 권한을 선택합니다.

e. **Chat.Read.All**, **Directory.Read.All**, **OnlineMeetings.ReadWrite.All** 및 **User.Read.All**을 선택합니다.

주:
Chat.Read.All을 선택하여 회의 기록을 검색합니다.

f. 권한 추가를 클릭합니다.

g. 구성된 권한 화면에서 ServiceNow용 관리자 동의 부여를 클릭합니다.

h. 예를 클릭합니다.
요청된 권한에 대한 관리자 동의가 부여되었다는 확인 메시지가 표시됩니다.

결과
Microsoft Azure를 사용해 Microsoft Teams가 설정됩니다.

가상 회의를 위한 연결 스포크와 **Microsoft Teams OAuth** 연결 설정

OAuth 인증을 위해 ServiceNow 인스턴스에 통신 스포크를 등록합니다 Microsoft Teams .

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Microsoft Azure를 사용하여 Microsoft Teams 인증
- 애플리케이션 범위를 Microsoft Teams Communication 스포크로 변경합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 **OAuth** 제공자 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 고유 이름입니다(예: Microsoft Teams Communications).
클라이언트 ID	앱 생성 중에 생성된 클라이언트 ID입니다. 포털의 애플리케이션 개요 에서 복사할 수 있습니다 Microsoft Azure .
클라이언트 비밀	Microsoft Azure에서 앱을 생성할 때 생성한 암호입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 클라이언트 자격 증명을 선택합니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize를 입력합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >을 입력합니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. URL은 자동으로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do로 채워집니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예: Microsoft Teams Communication default_profile.
6. OAuth 엔터티 프로파일을 업데이트합니다.
   a. 기본 OAuth 엔터티 프로파일을 선택합니다.
   b. 양식의 OAuth 엔터티 프로파일 범위 관련 목록에서 새 행 삽입...을 두 번 클릭합니다.
   c. OAuth 엔터티 범위 필드에서 검색 아이콘을 클릭합니다.
   d. 열리는 OAuth 엔터티 범위 창에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   e. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 엔터티 범위

필드	설명
이름	설명이 포함된 이름(예: MS Teams 커뮤니케이션)을 입력합니다.
OAuth 제공자	이 범위와 연결된 제공자(예: MS Sync)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
OAuth 범위	제공자가 부여한 범위입니다. .default# 입력합니다.

f. 제출을 클릭합니다.

7. 변경 내용을 저장합니다.

결과
통신 스포크에 대한 Microsoft Teams OAuth 등록이 추가되었습니다.

와 **Microsoft Teams Graph** 간 **ServiceNow® OAuth** 연결 설정

Microsoft Teams 가상 회의 후 기록을 가져오려면 OAuth 인증을 위해 인스턴스에 Graph ServiceNow# 를 등록합니다.

시작하기 전에
Microsoft Azure를 사용하여 Microsoft Teams Graph를 인증합니다. 에 Microsoft Azure를 사용하여 Microsoft Teams 인증설명된 유사한 절차를 따릅니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.

2. Microsoft Teams Graph를 선택합니다.

3. 양식에서 다음 필드를 편집합니다.

외부 공급업체 **OAuth** 제공자 양식

필드	설명
클라이언트 ID	앱 생성 중에 생성된 클라이언트 ID입니다. 포털의 애플리케이션 개요 에서 복사할 수 있습니다 Microsoft Azure .
클라이언트 비밀	Microsoft Azure에서 앱을 생성할 때 생성한 암호입니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize를 입력합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >을 입력합니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. URL은 자동으로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do로 채워집니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예를 들어 Microsoft Teams Graph default_profile입니다.

5. 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
Graph에 대한 Microsoft Teams OAuth 등록이 추가되었습니다.

통신에 대한 **Microsoft Teams** 자격 증명 작성

통신 스포크에 대한 Microsoft Teams 자격 증명을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 ## ### ## ### ########?라는 메시지가 표시됩니다.
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다.
활성	자격 증명 기록을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	제공자의 애플리케이션 등록 시 생성된 OAuth 프로파일입니다.
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID 서버입니다. 예를 들어 모든 **MID Server**를 선택합니다.
순서	자격 증명이 사용되는 순서입니다. 예를 들어 100을 입력합니다.
자격 증명 별칭	sn_msteams_com_spk 잠금 해제, 검색 및 선택합니다 . MSTeamsCommunicationsSpoke 연결 및 자격 증명 별칭 기록입니다.

5. 폼을 저장합니다.
   양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. OAuth 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.

Microsoft Teams Graph에 대한 연결 및 자격 증명 생성

Graph에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 Microsoft Teams 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 ## ### ## ### ########?라는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다.
활성	자격 증명 기록을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	제공자의 애플리케이션 등록 시 생성된 OAuth 프로파일입니다.
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID 서버입니다. 예를 들어 모든 **MID Server**를 선택합니다.
순서	자격 증명이 사용되는 순서입니다. 예를 들어 100을 입력합니다.

5. 폼을 저장합니다.
   양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. OAuth 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.
7. 연결을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP(s) 연결 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 Exchange ##입니다.
자격 증명	이 연결에 대해 생성된 자격 증명 기록입니다.
연결 별칭	이 연결과 관련된 별칭 기록입니다. sn_msteams_ahv2 #####. Microsoft_Teams_Spoke 연결 및 자격 증명 별칭 기록입니다.
URL 작성기	주: 이 확인란을 선택하지 마십시오.
연결 URL	연결 URL입니다. https://graph.microsoft.com을 입력합니다.
MID Server 사용	MID 서버를 사용하는 옵션입니다. 확인란을 선택하면 고급 MID 서버 구성 관련 목록에서 필드를 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	연결을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
도메인	작업 또는 활동이 실행되는 도메인입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

연결 **Workplace Reservation Management** 대상 **Zoom**

와(과Workplace Reservation Management) 사이의 Zoom 연결을 설정합니다.

시작하기 전에
다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- Zoom 스포크
- ServiceNow Integration Hub 작업 템플릿 - 데이터 스트림(녹취록을 가져오는 경우)
- Workplace Reservation Management

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 가상 회의를 활성화하는 설정 Zoom 입니다.
의 Zoom에서 연결된 앱 생성 주제를 참조하십시오.

> 주:
> 확대/축소를 설정하는 동안 다음 사항을 확인하십시오.
> - OAuth의 리디렉션 URL에 지정된 URL을 복사하여 허용 목록도 추가합니다.
> - 다음 범위를 선택합니다.
>   - 회의에서 다음을 선택합니다.
>   - 서브 계정의 사용자 회의 조회 및 관리(회의: 마스터)
>   - 모든 사용자 회의 보기 및 관리**(meeting:write:admin)**
>   - 기록에서 모든 사용자 기록 보기(기록:읽기:관리자)를 선택합니다.

.

2. 와 사이의 OAuth 연결 ServiceNow 설정 Zoom.

3. 에 대한 연결 및 자격 증명 생성 Zoom.

와 사이의 **OAuth** 연결 **ServiceNow** 설정 **Zoom**

OAuth 인증을 위해 ServiceNow 인스턴스에 등록 Zoom 하여 가상 회의를 생성하고 가상 회의 후 기록을 가져옵니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 가상 회의를 활성화하는 설정 Zoom 입니다.

  의 Zoom에서 연결된 앱 생성 주제를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
확대/축소를 설정하는 동안 다음 사항을 확인하십시오.

- OAuth의 리디렉션 URL에 지정된 URL을 복사하여 허용 목록도 추가합니다.
- 다음 범위를 선택합니다.
  - 회의에서 다음을 선택합니다.
    - 서브 계정의 사용자 회의 조회 및 관리(회의: 마스터)
    - 모든 사용자 회의 보기 및 관리**(meeting:write:admin)**
  - 기록에서 모든 사용자 기록 보기(기록:읽기:관리자)를 선택합니다.

- 애플리케이션 범위를 스포크로 Zoom 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 확대/축소를 선택합니다.
3. 양식에서 다음 필드를 업데이트합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
클라이언트 ID	앱 생성 중에 생성된 클라이언트 ID입니다. Zoom의 애플리케이션 자격 증명 에서 복사합니다.
클라이언트 비밀	애플리케이션 등록 중에 생성된 클라이언트 비밀입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 인증 코드를 선택합니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. URL은 자동으로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do로 채워집니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예를 들면 Zoom default_profile입니다.
5. 변경 내용을 저장합니다.

결과
Zoom에 대한 OAuth 등록이 추가되었습니다.

에 대한 연결 및 자격 증명 생성 **Zoom**

에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 Zoom설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 ## ### ## ### ########?라는 메시지가 표시됩니다.
3. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다.
활성	자격 증명 기록을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	제공자의 애플리케이션 등록 시 생성된 OAuth 프로파일입니다. 예를 들어 Zoom default_profile
적용 대상	이 자격 증명을 사용할 수 있는 MID 서버입니다. 예를 들어 모든 **MID Server**를 선택합니다.
순서	자격 증명이 사용되는 순서입니다. 예를 들어 100을 입력합니다.

5. 폼을 저장합니다.
   양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
6. OAuth 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 클릭합니다.
7. 연결 생성

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTP(s) 연결 양식

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. Zoom ### 예로 들 수 있습니다.
자격 증명	이 연결에 대해 생성된 자격 증명 기록입니다.
연결 별칭	이 연결과 관련된 별칭 기록입니다. sn_zoom_spoke #####. Zoom 연결 및 자격 증명 별칭 기록입니다.
URL 작성기	주: 이 확인란을 선택하지 마십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
연결 URL	연결 URL입니다. https://api.zoom.us 입력합니다.
MID 서버 사용	MID 서버를 사용하는 옵션입니다. 확인란을 선택하면 고급 MID 서버 구성 관련 목록에서 필드를 정의합니다.
활성	연결을 적극적으로 사용하는 옵션입니다.
도메인	작업 또는 활동이 실행되는 도메인입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

평면도에 영구 좌석 배정 표시

맵에 직원 이름과 함께 영구 공간 할당을 표시합니다.

시작하기 전에

맵에 영구 좌석 할당을 표시하려면 다음을 설치했는지 확인합니다.

- Indoor Mapping
- Workplace Space Mapping
- Workplace Case Management

직원의 직장 프로파일에 전용 업무 공간 할당이 있어야 합니다. 직원 이름과 함께 영구 좌석이 다음 고려 사항에 따라 맵에 표시됩니다.

- 직원에게 두 개 이상의 업무 공간이 할당되면 기본 작업 위치만 맵에 표시됩니다.
- 직원에 대해 개인정보 설정이 활성화된 경우 직원 이름은 평면도에 표시되지 않습니다. 선택한 공간에 개인 사용자가 표시됩니다.
  - 두 명의 직원이 개인정보 보호 설정이 활성화된 공간을 공유하는 경우, 선택한 공간의 평면도에는 직원 이름이 표시되지 않고 비공개 사용자가 표시됩니다.
  - 두 명의 직원이 공간을 공유하고 있고 그 중 한 명만 개인정보 설정을 활성화한 경우 평면도에 개인정보 보호가 활성화된 직원의 비공개 사용자가 표시됩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 평면도에 영구 좌석 배정 표시를 사용하려면 다음 맵 속성 및 장소 유형 필드 옵션을 활성화합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 맵 속성입니다..

b. 맵 속성 페이지에서 페이지 편집 옵션을 선택합니다.

c. 맵에 영구 좌석 배정 표시 사용(sn_wsd_space_map.display_seat_assignment)을 선택합니다.

> **주:**
> 이 속성은 플러그인이 설치된 경우에만 맵 속성 메뉴에 Workplace Indoor Mapping 표시됩니다.

d. 예를 선택하여 속성을 사용하도록 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

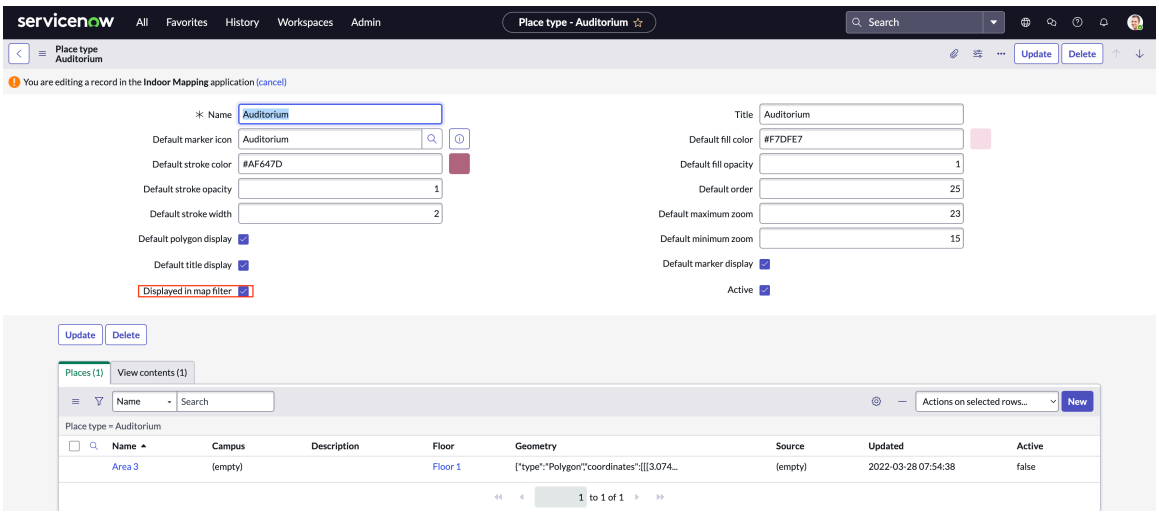
이 속성을 활성화하면 직원 이름과 함께 영구 좌석 할당이 평면도에 표시됩니다. 기본적으로 이 속성은 아니요로 설정됩니다.

e. 다음으로 이동 모두 〉 *Indoor Mapping* 〉 장소 유형 또는 레이어 유형.
필터 메뉴에서 장소 유형 또는 레이어 유형을 선택합니다.

f. 장소 유형 테이블에서 장소를 선택하고 장소 유형 상세 정보 양식을 열기를 선택합니다.

1e단계에서 레이어 유형을 선택한 경우 레이어 유형을 선택하고 레이어 상세 정보 양식을 봅니다.

g. 장소 유형 또는 레이어 유형 양식에서 맵 필터에 표시 됨 확인란을 선택합니다.



이 옵션을 선택하면 대화형 평면도에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(👁 이 활성화됩니다.

2. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리.

a. 다음 웹 애플리케이션 위젯은 맵에 영구 좌석 할당을 표시합니다.

- 예약하기
- 공간 상세 정보
- 위치 디렉터리
- 일반 요청(주문하기)

3. 예약 만들기 페이지에서 다음 단계를 수행합니다.
예약을 생성하거나 기존 예약을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 생성.

a. 위치와 건물을 선택합니다.

b. 검색 결과에서 공간을 선택합니다.

c. 맵 보기를 선택합니다.

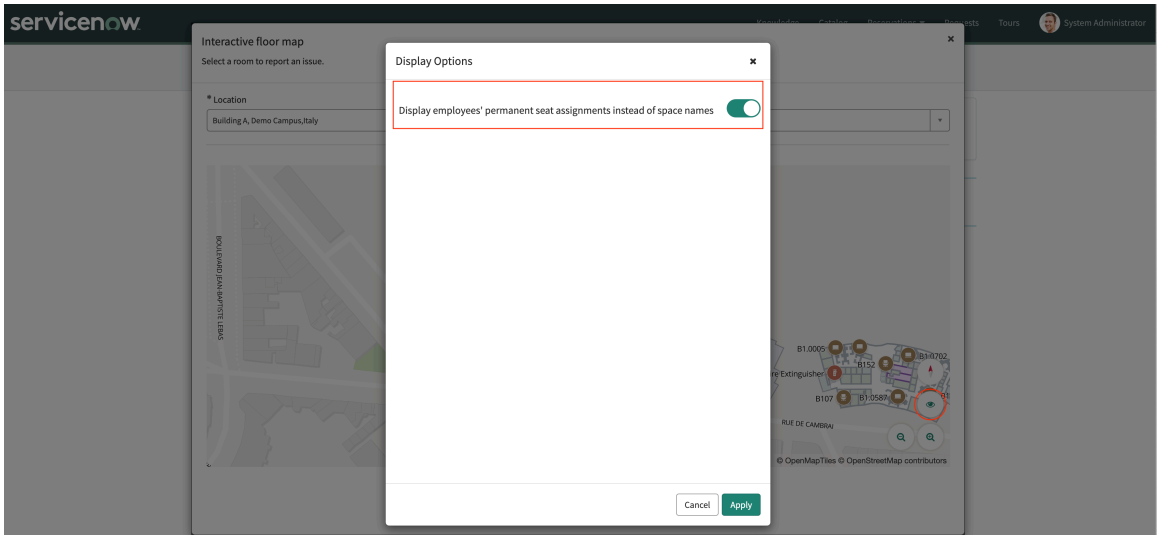
d. 맵의 층 드롭다운 목록에서 층을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 확대하여 공간을 표시합니다.

f. 맵에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(👁) 을 선택합니다.

g. 층 맵에 직원 영구 좌석 할당 표시 토글 버튼을 활성화합니다.



h. 적용을 선택합니다.

맵에는 직원의 이름과 함께 영구 좌석 할당이 표시됩니다.

4. 예약 포털 홈에서 위치 디렉터리 위젯을 선택합니다.

a. 대화형 평면도의 드롭다운 옵션에서 위치와 층을 선택합니다.
자세한 내용은 위치 디렉터리 보기 문서를 참조하십시오.

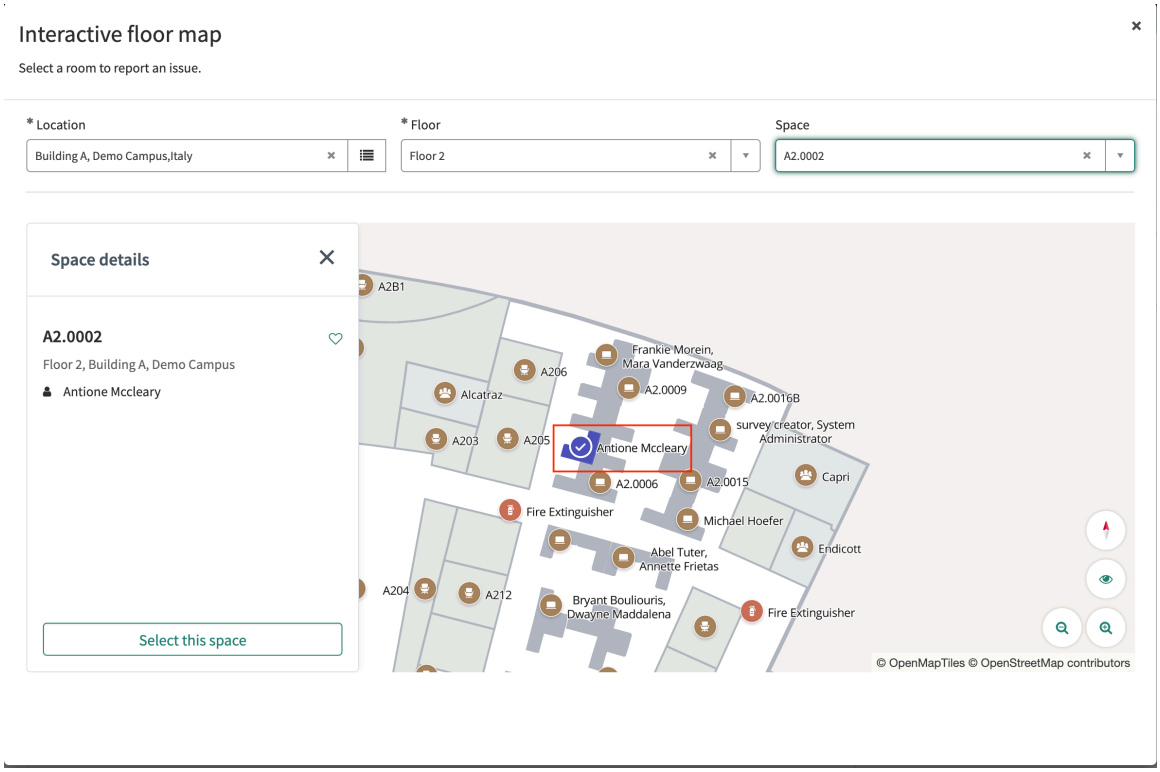
b. 확대하여 직원을 위한 공간 또는 영구 좌석 할당을 확인합니다.

c. 맵 뷰에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(👁) 을 선택합니다.

d. 층 맵에 직원 영구 좌석 할당 표시 토글 버튼을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 공간에 대해 할당된 좌석과 함께 직원 이름이 표시됩니다.



5. 예약 포털 홈페이지에서 항목 주문을 선택하여 직장 서비스 카탈로그를 찾아보고 직장 서비스를 요청합니다.

자세한 내용은 작업 공간 서비스 포털 문서를 참조하십시오.

a. Workplace Services Catalog 페이지에서 일반 요청 〉 일반.

b. 선택하면 클릭 가능한 링크가 표시되는 다음 예약 포털 위젯 양식 이 층 맵에서 공간을 찾습니다. 공간을 선택하고 평면 도에서 공간 찾기 링크를 열어 대화형 평면도를 봅니다.

- 데스크 변경을 요청합니다.
- 가구를 요청합니다.
- 일반 요청을 제출합니다.

a. 데스크 변경 요청을 선택합니다.

b. 이동 요청에 대한 단계를 완료합니다.
자세한 내용은 공간 변경에 대한 이동 요청 제기 문서를 참조하십시오.

c. 층 맵에서 공간 찾기 링크를 선택합니다.

d. 대화형 평면도에서 건물과 층을 선택합니다.

e. 공간을 확대하고 선택합니다.

f. 맵에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

g. 층 맵에 직원 영구 좌석 할당 표시 토글 버튼을 활성화합니다.
선택한 공간에 대해 영구 좌석과 함께 직원 이름이 표시됩니다.

a. 가구 요청을 선택합니다.

b. 가구 또는 장비 주문 단계를 완료합니다.
자세한 내용은 공간에 가구 요청 문서를 참조하십시오.

c. 층 맵에서 공간 찾기 링크를 선택합니다.

d. 대화형 평면도에서 건물과 층을 선택합니다.

e. 공간을 확대하고 선택합니다.

f. 맵 뷰에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(을 선택합니다.

g. 층 맵에 직원 영구 좌석 할당 표시 토글 버튼을 활성화합니다.
선택한 공간에 대해 할당된 좌석과 함께 직원 이름이 표시됩니다.

a. 일반 요청 제출을 선택합니다.

b. 일반 직장 서비스 요청을 제출하기 위한 단계를 완료합니다.
자세한 내용은 직장 문의에 대한 지원 요청 제기 문서를 참조하십시오.

c. 층 맵에서 공간 찾기 링크를 선택합니다.

d. 대화형 평면도에서 건물과 층을 선택합니다.

e. 공간을 확대하고 선택합니다.

f. 맵 뷰에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(을 선택합니다.

g. 층 맵에 직원 영구 좌석 할당 표시 토글 버튼을 활성화합니다.
선택한 공간에 대해 할당된 좌석과 함께 직원 이름이 표시됩니다.

6. Workplace Service Portal에서 사이트 안전 〉 위치 디렉터리.

a. 대화형 평면도에서 층을 선택합니다.

b. 위치 디렉터리에 대해 표시된 4b-4c단계를 수행합니다.

7. 내 즐겨찾기 페이지로 이동합니다.

a. 즐겨찾기 공간을 선택합니다.

b. 예약하려면 필요한 정보를 입력합니다.
자세한 내용은 직장 위치를 즐겨찾기로 설정 문서를 참조하십시오.

c. 맵 보기를 선택합니다.

d. 평면도에서 장소 및 레이어 필터링 아이콘(을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 층 맵에 직원 영구 좌석 할당 표시 토글 버튼을 활성화합니다.
선택한 공간에 대해 할당된 좌석과 함께 직원 이름이 표시됩니다.

직장 항목 예약

직장 위치 또는 조직의 예약 가능한 항목을 예약합니다. 예약 포털을 사용하여 단일, 반복 또는 그룹 예약을 생성합니다.

예약 생성

1일, 여러 날 또는 반복 예약을 위해 사무실과 같은 직장 항목을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
직장 항목을 하루 또는 특정 날짜의 24시간 이하의 기간으로 예약합니다. 1일 예약의 시작 및 종료 시간이 같은 날입니다. 그러나 다른 시간대에 있는 건물을 포함하는 다중 위치 예약을 생성하는 경우 기본 위치에 대한 예약은 여전히 같은 날에 유지됩니다.

여러 날이 포함된 여러 날 예약의 경우 시작 날짜 및 시간과 종료 날짜 및 시간이 여러 날에 걸쳐 적용됩니다(예: 시작 날짜: 2023년 10월 12일). 종료일: 2023년 10월 17일). 자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.

직장 항목을 직접 예약하거나 다른 사람을 대신하여 예약할 수 있습니다. 회의실 또는 책상을 예약하기 전에 일정 뷰를 사용하여 선택한 항목의 사용 가능 여부도 확인할 수 있습니다. 항목과 함께 사용할 수 있는 표준 서비스를 검토합니다. 자세한 내용은 표준 서비스 문서를 참조하십시오.

애플리케이션을 설치한 경우 Workplace Space Management 검색 결과가 다음과 같이 표시됩니다.

- 비용 센터 또는 부서 확인란을 활성화하면 비용 센터 또는 부서가 사용자 프로파일의 위치와 동일한 작업 공간과 책상만 표시됩니다.
- 유동적임 또는 없음으로 할당된 업무 공간과 책상만 표시됩니다. 검색 결과에는 영구적인 업무 공간과 책상이 표시되지 않습니다.

채팅 지원을 사용하여 가상 에이전트 예약할 수도 있습니다.

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈 〉 예약하기. 이 옵션을 선택하여 홈페이지의 오른쪽 상단에 있는 예약 드롭다운 목록에서 예약을 사용할 수도 있습니다.

2. 예약하는 또 다른 방법은 채팅 아이콘을 사용하는 것입니다. 홈페이지의 오른쪽 하단 영역에서 채팅 아이콘(.)을 선택합니다. 예약하려면 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 사용 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 예약 생성 페이지로 이동합니다.
예약 생성 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. 예약 가능한 모듈을 선택합니다.

   예를 들어, 예약 가능한 모듈에서 다음 예약 가능한 모듈을 활성화할 수 있습니다.

   - 책상
   - 공간이 있는 책상

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 회의실에 승인 필요
- 회의실
- 교대조가 있는 책상

3. 예약 생성 페이지에서 예약 가능한 경로 중 하나를 선택합니다.

   선택한 예약 가능한 모듈에 대해 예약 경로가 활성화됩니다.

   - 모두 찾아보기
   - 사람 주변 탐색
   - 영역별 탐색
   - 이웃별로 찾아보기
   - 모든 공간 찾아보기

   예를 들어 모두 찾아보기를 선택합니다.

4. 직원은 여러 날짜에 사용할 공간을 예약할 수 있습니다.
   예약 관리자는 예약 가능한 모듈 속성에서 여러 날 예약의 값을 설정할 수 있습니다. 여러 날의 경우 최대 일입니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

   시작 날짜와 종료 시간을 선택하여 여러 날짜에 사용할 공간을 예약합니다. 전체 기간 동안 사용할 수 있는 공간만 표시되며 직원이 선택할 수 있습니다.

   > **주:**
   > 다일 속성에 대한 최대 일 의 기본값은 1입니다. 여러 날의 최대 일수가 1일 이상이면 예약하는 동안 예약 포털에서 종일 예약 옵션이 비활성화되고 1일 예약이 허용되지 않습니다. 다일 최대 일수 속성 값이 1로 설정되면 직원은 1 일 예약을 할 수 있으며 예약 포털에서 하루 종일 옵션을 사용할 수 있습니다.

   직원이 수일 예약 가능한 모듈의 최대 일수 속성에 설정된 일 수 보다 많은 날짜를 선택하려고 하면 애플리케이션에 확인 오류가 표시됩니다. 여러 날 값의 최대 일수는 미래 값의 최대 일수보다 클 수 없습니다.

   다중 건물 선택은 다중 일 예약에 대해 지원됩니다. 다일 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다일 예약 생성.

5. 옵션: 예약하려는 예약 가능한 모듈을 선택한 후 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 모두 찾아보기를 선택합니다.
   기본적으로 모두 탐색 옵션이 선택되어 있습니다.

   a. 다음 사용 가능한 기준을 활용하여 예약하려는 직장 항목을 검색합니다.

      - 건물: 건물의 이름입니다.

        건물 이름과 위치 이름은 건물 및 지역 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물이나 지역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 건물 이름과 위치가 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고 (오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다.

      - (선택 사항) 층: 예약하려는 건물의 층입니다. 예약 관리자는 직원이 층을 검색할 수 있는지 여부를 모듈별로 나타낼 수 있습니다.

        층 이름이 알파벳순으로 정렬되거나 표시된 정렬 순서에 따라 값이 정렬됩니다. 층 테이블에서 정렬 순서를 구성할 수 있습니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 층 이름은 이름과 레이블에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다.

- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  미래 또는 지난 날짜 선택은 교대조 기반 예약을 선택한 경우에는 제한되며 적용되지 않습니다.

  - 시작 날짜와 시간이미래의 최대 일수 값을 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 이 값은 예약 가능한 모듈에서 구성됩니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

    앞으로 최대 일수가 활성화되면 직원은 최대 허용 날짜 이후의 날짜를 선택할 수 없습니다. 달력 날짜 선택기의 날짜는 너무 먼 미래의 날짜에 대해 비활성화됩니다.

    주:
    앞으로 최대 일 수 값이 활성화되지 않은 경우 날짜 선택은 제한되지 않으며 예약 가능한 모듈에 구성된 최대 발생 횟수 값을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

  - 직원이 미래의 최대 일수 값에 지정된 날짜보다 큰 잘못된 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션이 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다. 직원은 도구 설명을 사용하여 향후 최대 일수에 대한 정보를 받습니다.

- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  종료 날짜와 시간이 예약 가능한 모듈에 구성된 향후 최대 일수 값을 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다.

  직원이 미래의 최대 일수 값에 지정된 날짜보다 큰 잘못된 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션이 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다. 직원은 도구 설명을 사용하여 향후 최대 일수에 대한 정보를 받습니다.

  주:
  앞으로 최대 일 수 값이 활성화되지 않은 경우 날짜 선택은 제한되지 않으며 예약 가능한 모듈에 구성된 최대 발생 횟수 값을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하는 옵션입니다. 반복 계열로 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다.

  주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 관리자가 설정한 구성에 따라 되풀이 옵션이 표시됩니다. 또한 반복되는 예약 상충이 있는 경우 관리자가 동일한 내용을 구성했다면 자동으로 해결됩니다.

  주:
  반복 예약에는 추가 서비스 옵션을 추가할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리자가 나중에 예약할 수 있는 최대 일수에 대한 제한을 설정한 경우 관리자가 설정한 날짜 이외의 날을 미래에 선택할 수 없습니다. 제한에 대한 경고가 표시됩니다.
- 예를 들어 관리자가 미래의 일수를 45일로 제한한 경우 반복 예약을 하는 동안 t45일 이후의 날짜를 선택할 수 없습니다. 이 날짜에 종료 옵션에 사용할 수 있는 일 수는 매일, 매주 또는 매월 선택에 따라 다릅니다. 반복에 지정된 종료 날짜와 시간은 예약 종료 시간으로 사용됩니다.

향후 값의 최대 날짜가 45일인 반복 예약

반복	지속 시간	기간 수
일일 선택	드롭다운 목록에서 **For** 또는 **Than** 을 선택합니다.	를 선택한 경우 애플리케이션에 일수는 1, 최대 45일로 표시됩니다. 종료 기간의 경우 애플리케이션에 선택한 시간대와 함께 <현재 날짜〉가 표시됩니다(예: 유럽/파리).
주간 선택	필요에 따라 요일을 선택합니다. 이 예에서는 모든 평일(월요일, 화요일 등)이 선택됩니다 (Optional) (선택 사항) 마지막**(Lasts)** 드롭다운 목록에서 대상**(For)** 또는 때까지(**Until**)를 선택할 수도 있습니다.	**For**의 경우 주 수는 최대 6주와 함께 1로 표시됩니다. 종료 기간의 경우 이 날짜에 종료 필드에는 선택한 시간대와 매주 6회의 반복 기간이 표시됩니다.
월별 선택	마지막**(Lasts)** 드롭다운 목록에서 때까지**(Until**)를 선택합니다.	이 날짜의 종료 필드에는 선택한 시간대와 반복 기간이 매월 2회로 표시됩니다.

- 관리자가 향후 날짜에 이러한 제한을 설정하지 않은 경우 원하는 날짜를 선택할 수 있습니다. 그러나 얼마나 많은 발생이 허용되는지에 따라 다릅니다.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다. 예약 시작 및 종료 시간은 조직에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 전일 옵션은 공간 상세 정보 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

  주:
  하루 종일 옵션의 모양은 관리자의 구성에 따라 달라집니다. 관리자가 선택한 유형에 대해 종일 예약을 요청한 경우에는 하루 전체에 대한 예약이 자동으로 이루어집니다. 예약의 시작 날짜만 수정할 수 있습니다.

- 다른 건물 추가: 단일 예약으로 동일한 날짜와 시간에 서로 다른 시간대에 있는 여러 건물에 걸쳐 여러 직장 항목을 예약합니다.

  주:
  이 옵션은 여러 예약 허용 확인란을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다 예약 가능한 모듈 〉 예약 가능 모듈 구성 탭. 자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.

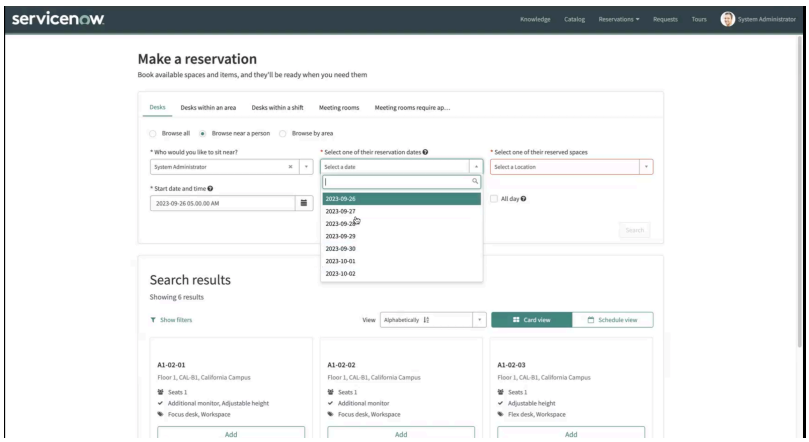
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 사람 근처에 사용 가능한 공간을 찾으려면 사람 주변 탐색을 선택합니다.

> **주:**
> 이 옵션은 사람 주변 탐색 사용 예약 가능한 모듈 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

사람 주변 탐색의 최대 일수 예약 가능한 모듈 속성을 구성하여 최대 일 수 동안 동료 근처의 공간을 예약할 수 있습니다. 이 속성의 기본값은 7입니다. 사람 주변 탐색은 예약 가능한 모듈에서 사람 주변 탐색 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다. 시스템은 현재 날짜(1일)부터 사람 주변 탐색의 최대 일 수를 계산합니다. 따라서 7일에는 현재 날짜(1일차)와 사용 가능한 다음 6일이 포함됩니다.

자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.



a. 누구 근처에 앉으시겠습니까?: 근처에 공간을 예약하려는 사용자 또는 동료를 선택합니다.

b. 다음 상세 정보를 지정하여 동료 또는 팀 구성원 근처에 가장 적합한 공간을 검색합니다.

> **주:**
> 팀 구성원이나 동료 근처에 예약하는 경우에는 반복 예약을 생성할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약할 예약 날짜 중 하나를 선택합니다. 예약할 예약 날짜입니다.

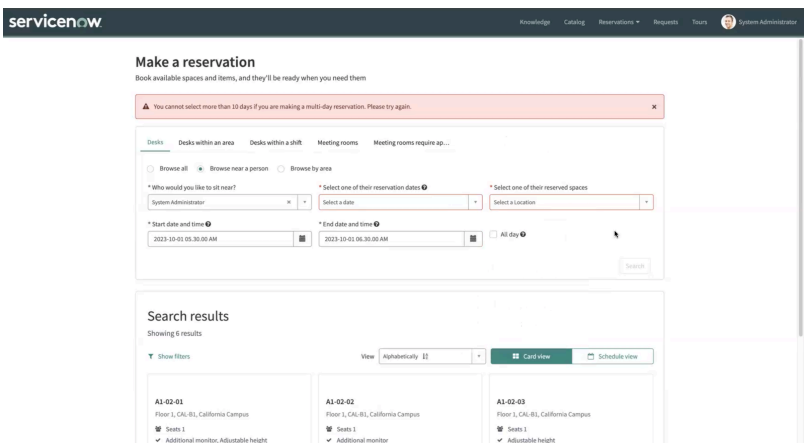
  주:
  동료에게 직장 프로파일이 있는 경우 사람 주변 탐색의 최대 일 수에 지정된 모든 날짜(날짜 범위)가 표시됩니다. 직장 프로파일이 없는 경우에는 동료 또는 팀 구성원에 대해 사용 가능한 예약 날짜만 표시됩니다(해당하는 경우). 날짜를 선택한 후 직원은 사용 가능한 공간을 예약할 수 있습니다. 개인 공간은 선택할 수 없습니다.

  다음 고려 사항에 따라 날짜가 표시됩니다.

  - 사람 주변 탐색의 최대 일 수 예약 가능한 모듈 속성에 지정된 최대 일수입니다 . 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.
  - 시작 날짜 및 시간 및 종료 날짜 및 시간: 다일 예약이 활성화된 경우 직원은 예약 시 동료의 수일 예약 범위에서 날짜를 선택할 수 있습니다.

    (Optional) 예를 들어 여러 날의 최대 일수가 10일인 경우 15일 동안 예약하려고 하면 애플리케이션에 확인 오류가 표시됩니다. 현재 날짜로부터 10일 동안만 예약할 수 있습니다.

    자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.



- 예약된 공간 중 하나를 선택합니다. 이 옵션은 직장 프로파일이 있는 동료 또는 팀 구성원에게 비공개로 표시되지 않은 전용 공간과 예약된 공간을 표시합니다. 선택한 사용자 또는 동료에게 직장 프로파일이 없는 경우에는 사용 가능한 예약 공간(해당하는 경우)만 표시됩니다.

  주:
  동료에게 영구적으로 할당된 공간이 있고 같은 날에도 예약했거나 여러 예약이 있는 경우 직원은 이러한 공간 중 하나를 선택하여 동료 근처에 예약할 수 있습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 예약 시작 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  직원에게 여러 날 예약이 있는 경우 시작 날짜 및 시간과 종료 날짜 및 시간 필드에 여러 날 예약에 대해 지정된 날짜 범위가 표시됩니다.

- 종료 날짜 및 시간: 예약 종료 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 직장 위치에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.

  주:
  다일 속성에 대한 최대 일 의 기본값은 1이며, 1로 설정하면 하루 또는 하루 종일 예약만 허용됩니다. 이 속성 값이 1을 초과하면 수일 예약만 허용되며 1일 예약은 할 수 없습니다. 예약 포털에서도 하루 종 일이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.

7. 옵션: 영역에서 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 영역별 찾아보기를 선택합니다.

a. 다음 상세 정보를 지정하여 영역에서 가장 적합한 공간을 검색합니다.

- 건물: 건물의 이름입니다.

  (Optional) 건물 이름과 위치 이름은 건물 및 지역 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물이나 지역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 건물 이름과 위치가 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 이름에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 순서가 있는 항목은 다음과 같습니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다. 정렬 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가.

- 영역: 공간을 예약하려는 건물의 영역입니다.

  (Optional) 영역은 영역 테이블에서 구성한 순서에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 순서가 있는 항목은 다음과 같습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.

- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 반복 옵션은 예약 가능한 모듈 페이지의 반복 예약 허용 옵션 설정에 따라 표시되거나 숨겨집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능한 모듈 양식에서 반복되는 상충 자동 해결 옵션을 사용하는 경우 애플리케이션이 반복되는 예약 상충 을 자동으로 해결하려고 시도합니다. 충돌하는 반복 예약을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 반복 예약 자동 해결.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.

8. 인접한 컨텍스트에서 예약 가능한 공간을 검색하려면 이웃별로 찾아보기 옵션을 선택합니다.

주:
인접별로 찾아보기 옵션은 예약 가능한 모듈 구성 페이지에서 인접별로 찾아보기 활성화 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

인접한 공간 할당에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직장 사용자를 위한 인접 생성.

a. 영역에서 가장 적합한 공간을 검색합니다.

양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
인접	이웃의 이름입니다. 인접에서 사용할 수 있는 공간에 사용자가 할당된 경우 인접을 선택하면 건물 및 층 상세 정보가 미리 채워집니다. 사용자는 사용자 할당을 통해 인접한 공간에 할당됩니다. 자세한 내용은 직장 사용자를 위한 인접 생성 문서를 참조하십시오. 이웃은 알파벳순으로 정렬되거나 인접 테이블에서 구성한 순서 에 따라 정렬됩니다. 정렬 순서가 구성되면 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값이 지정되지 않은 경우 항목은 목록 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다.
건물	건물의 이름입니다. 주: 건물은 할당된 공간이 인접한 일부인 경우에만 표시됩니다.
옵션(층)	층의 이름입니다. 예약 관리자는 직원이 검색에서 층을 사용할 수 있는지 여부를 모듈별로 표시할 수 있습니다. 주: 층은 할당된 공간이 인접한 일부인 경우에만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
시작 날짜 및 시간	직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다. 주: 시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.
종료 날짜 및 시간	직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다. 주: 시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.
반복	직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 되풀이 옵션은 관리자의 구성에 따라 표시됩니다. 주: 반복 예약에는 추가 서비스를 추가할 수 없습니다. 주: 시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우에는 너무 먼 미래의 예약을 생성할 수 없습니다.
하루 종일	하루 종일 직장 항목을 예약하는 옵션입니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.
다른 건물 추가	같은 이웃에 속한 여러 위치와 건물에서 여러 직장 항목을 예약합니다. 건물은 단일 예약에서 동일한 날짜 및 시간에 대해 서로 다른 시간대에 속할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 예약 가능한 모듈 구성 탭에서 여러 예약 허용 확인란을 선택한 경우 이 옵션을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.

9. 검색을 클릭합니다.
검색 기준과 일치하고 예약에 사용할 수 있는 직장 항목이 표시됩니다. 기본적으로 검색을 클릭하면 첫 번째 건물 카드가 선택한 것으로 표시되고 해당 건물에서 사용 가능한 공간이 표시됩니다.

   주:
   사람 주변을 탐색하는 동안 개인 공간이 있으면 검색 결과에 표시되지 않습니다.

   주:
   카드 뷰 탭과 일정 뷰 탭 간에 전환하여 직장 항목의 가용성을 검토할 수 있습니다.
   (선택 사항) 위치를 즐겨찾기로 표시하려면 카드 보기, 일정 보기를 클릭하고 즐겨찾기 아이콘 (즐겨 ♡을 클릭합니다.

10. 옵션: 직장 항목을 알파벳 순으로 정렬하거나 필터 표시 옵션으로 필터를 사용하여 정렬합니다.

    (Optional) 즐겨찾기 위치가 있는 경우 내 즐겨찾기 첫 번째 정렬 옵션이 자동으로 선택됩니다. 이 옵션을 보려면 애플리케이션에 대한 직원 센터 액세스 권한이 있어야 하며 즐겨찾기 위치도 있어야 합니다. 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 후 검색 기준과 일치하는 다른 위치가 표시됩니다.

    주:
    사람 근처에 있는 공간을 탐색하는 경우에는 직장 항목을 알파벳 순이나 즐겨찾기 위치를 기준으로 정렬할 수 없습니다. 사람 근처의 공간은 근접성을 기준으로 검색됩니다.

11. 반복 예약을 생성하는 경우 다음과 같이 재귀 계열 내의 가용성에 따라 가장 적합한 직장을 선택할 수 있습니다.

    중요사항:
    반복 계열 내의 가용성은 관리자가 표시하도록 구성한 경우에만 표시됩니다.

    - 직장 카드에는 계열 내 가용성이 표시되며, 이를 기준으로 지정된 일 수 동안 해당 공간의 사용 가능 여부를 알 수 있습니다. 계열 내의 가용성은 사용 가능한 공간을 보는 방법에 따라 다음과 같이 표시됩니다.
      - 카드 뷰: 계열 내의 가용성이 카드에 표시됩니다.
      - 일정 뷰: 계열 내의 가용성이 카드에 표시됩니다.
      - 맵 뷰: 맵에서 공간을 클릭하면 계열 내의 가용성이 표시됩니다.
      - 즐겨찾기 목록에서 공간을 보는 경우 계열 내의 가용성이 선택한 공간의 공간 상세 정보 페이지에 표시됩니다.
    - 예를 들어 8일 반복을 선택한 경우 각 직장 카드에 1/8, 2/8, 5/8, 6/8, 8/8 등 계열 내의 가용성이 표시됩니다. 구체적으로 2/8은 8일 중 2일 동안 직장을 사용할 수 있음을 의미합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시각적으로 쉽게 사용할 수 있도록 계열 내의 가용성에 대해 색상 확인이 제공됩니다. 일반 가용성을 보여주는 아이콘도 표시됩니다.
- 일정 보기와 맵 보기에도 동일한 내용이 표시됩니다.
- 직장을 선택하면 예약 상세 정보 페이지의 가용성 필드 아래에서 계열 내의 사용 가능 여부도 확인할 수 있습니다.

12. 다음 옵션 중 어느 것이나 사용하여 예약하려는 직장 항목을 선택합니다.

- 추가를 클릭합니다.
- 일정 보기 탭을 선택한 경우 추가를 클릭합니다.
- 맵 보기를 클릭하고 공간을 선택한 다음 추가를 선택하여 공간을 추가합니다.

  조직에서 평면도를 사용하는 경우 Mappedin Indoor Mapping 을 사용하거나 맵 제공자로 사용하여 평면도를 봅니다.

  .

  6단계에서 인접 별로 찾아보기 옵션을 선택한 경우 맵 뷰에는 선택한 인접에서 사용할 수 있는 공간이 표시됩니다.

  직원이 이웃별로 탐색할 때 해당 이웃에 속한 모든 공간을 볼 수 있지만 인접에서 사용 가능한 공간만 선택할 수 있습니다. 지도 범례에서 예약된 공간은 빨간색으로 표시됩니다. 예약할 수 없는 공간도 표시되며 조직에서 적용한 테마에 따라 색상이 지정된 테두리로 표시됩니다.

  - 맵 뷰에서 캠퍼스를 선택합니다.
  - 드롭다운 목록에서 층을 선택합니다.

    층 이름은 알파벳순으로 정렬되거나 정렬 순서에 따라 정렬됩니다. 층 선택기의 값은 표시된 정렬 순서(사용 가능한 경우)에 따라 정렬됩니다. 층 테이블에서 정렬 순서를 나타낼 수 있습니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 그에 따라 사전순으로 정렬됩니다. 층 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 A층, B층 등입니다. 정렬 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workplace Space Management를 사용하여 층 추가.

    주:
    선택한 캠퍼스에서 사용 가능한 모든 건물에 대한 순서 가 null이면 층 이름 레이블을 기준으로 층 이름이 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 A층, B층 등입니다.

  - 확대하여 건물 및 위치 선택

    건물 이름은 건물 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다.

    건물 및 지역 테이블에서 건물 및 위치(지역)에 대한 순서를 지정할 수 있습니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다. 정렬 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가.

    주:
    정렬 값이 표시되지 않고 선택한 캠퍼스에서 사용 가능한 모든 건물에 대해 **0** 이면 건물 이름은 건물 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다.

13. 평면도에서 공간 또는 레이어를 표시하거나 숨기려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 맵에서 건물 또는 층을 선택합니다.

- 레이어 및 장소 필터링 아이콘( )을 선택하여 맵의 공간과 레이어를 필터링합니다.
- 표시 옵션 목록에서 공간 또는 레이어를 선택하고 선택을 취소하여 맵 뷰에서 선택한 공간 또는 레이어를 제거합니다.
- 적용을 선택합니다.

기본적으로 모든 공간과 레이어가 선택되거나 선택됩니다.

주:
평면도에 표시되는 공간과 레이어는 레이어 유형 및 장소 유형 테이블 구성 설정을 기반으로 합니다. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형 또는 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 계층 유형 을 클릭하여 장소 또는 레이어 유형 페이지를 각각 엽니다. 레이어 및 장소 필터링 레이어 및 장소 필터링 열을 **true** 로 설정하여 평면도에 표시할 장소(공간) 또는 레이어를 표시합니다.

14. 다음을 선택합니다.

15. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 상세 정보 양식

필드	설명
예약 주제	회의의 주제입니다.
모든 공간 상세 정보를 비공개로 설정	선택한 모든 공간을 비공개로 만드는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 선택한 공간의 위치 개인정보 보호 설정에 따라 표시됩니다. 여러 공간을 선택한 경우 양식의 각 공간 아래에 있는 공간 상세 정보를 비공개로 표시를 사용하여 각 공간에 대한 개인 정보 기본 설정을 개별적으로 지정할 수도 있습니다.
공간 상세 정보를 비공개로 설정	공간의 공간 상세 정보를 비공개로 설정하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 공간의 개인정보 설정에 따라 표시됩니다.
주제를 비공개로 설정	예약 주제를 비공개로 표시하는 옵션입니다.
같은 사람을 위해 이 항목을 함께 예약하십시오.	동일한 사용자에 대한 모든 직장을 예약하는 옵션입니다. 이 옵션은 예약을 위해 여러 직장 항목을 선택한 경우에 나타납니다.
가상 회의 링크 추가	원격 직원이 예약에 참여할 수 있도록 가상 회의 링크를 생성하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: (Microsoft Teams에만 해당) 2023년 5월 스토어 릴리스부터 회의 링크를 추가할 때 애플리케이션은 이벤트를 달력 제공자와 동기화하면서 회의 상세 정보를 검색합니다.
이 예약은 다음을 위한 것입니다.	다른 사람을 대신해 예약을 요청하는 경우 해당되는 사람의 이름을 선택합니다. 직접 예약을 요청하는 경우 이 필드를 비워 두십시오.
참석자 수	회의에 참석할 것으로 예상되는 사람 수입니다.
메모 추가	서식 있는 텍스트 편집기를 사용하여 회의록을 예약에 추가하는 옵션입니다. 메모는 회의 초대자와 공유할 수 있습니다. 사용자는 텍스트를 복사하여 편집기에 붙여넣을 수도 있습니다. 메시지는 최대 65,000자를 포함할 수 있습니다. 메모는 예약 기록에 저장됩니다. 직원은 필요한 경우 메모를 업데이트할 수 있습니다. 초대 대상자는 메모가 추가되거나 업데이트되면 알림을 받습니다. 예약 요약 페이지에는 회의 메모의 요약이 표시됩니다. 이 옵션은 예약 위젯 구성에서 예약 메시지 허용 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.
이 예약에 초대 대상자 추가	
주: 이 섹션은 관리자가 이 직장 위치에 참석자를 초대하는 구성을 활성화한 경우에만 나타납니다. 참석자 수 옵션이 직장 위치에 표시되는 경우에는 이 옵션이 나타나지 않습니다.	
동료 초대	예약에 초대할 직원입니다.
외부 방문자 초대	외부 방문자를 초대하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치한 경우에만 나타납니다. 접수 담당자가 방문자 관련 작업을 수행할 수 있도록 방문자 상세 정보가 Workplace Visitor Management 애플리케이션에 자동으로 기록됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 방문자를 이미 등록한 경우 다음을 수행합니다. **a.** 이전 방문자를 선택합니다. **b.** 이전 방문자 선택 필드에서 방문자를 선택합니다. 방문자 상세 정보를 미리 보고 필요한 경우 상세 정보를 수정할 수도 있습니다. 상세 정보는 모든 방문자 관련 기록 및 등록 기록에서 자동으로 업데이트됩니다. ○ 방문자를 처음 등록하는 경우 다음을 수행합니다. **a.** 새 방문자 추가를 선택합니다. **b.** 방문자 유형을 선택합니다. **c.** 게스트가 특별 게스트인 경우 **VIP**를 활성화합니다. **d.** 방문자의 이름을 입력합니다. **e.** 방문자의 성을 입력합니다. **f.** 등록 상세 정보 및 통신을 보낼 방문자의 이메일 주소를 지정합니다. **g.** 방문자의 전화 번호를 입력합니다. **h.** 방문자의 조직 상세 정보를 입력합니다. **i.** 방문자의 직함을 입력합니다. **j.** 비공개 메모 섹션에서 비공개 정보를 지정합니다. **k.** 방문자 기본 설정 및 알림 기본 설정 필드에서 방문자의 기본 설정을 선택합니다. **l.** 저장 및 추가를 클릭하여 방문자를 추가합니다.
추가 서비스 추가	추가 서비스 추가드롭다운 목록을 클릭하여 현재 예약에 추가할 서비스를 선택합니다. 주: 반복 예약에는 추가 서비스 추가 옵션을 사용할 수 없습니다. 직원이 다중 건물 위치를 선택하면 선택한 공간에 대한 새 서비스가 표시되므로 서비스를 추가할 수 있습니다. 예: 공간 배치를 추가 서비스로 선택한 경우 다음 항목을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

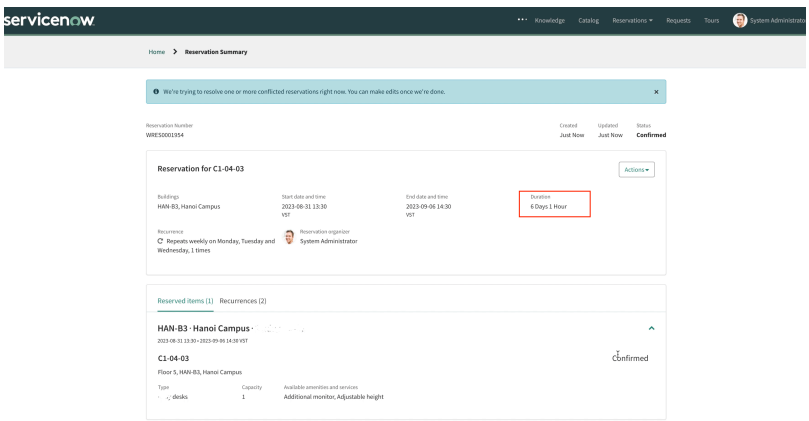
필드	설명
	○ 공간 배치 추가 대화 상자의 드롭다운 목록에서 서비스를 선택합니다. 예를 들어 의자 레이아웃을 선택합니다. ○ 의자 레이아웃 옵션을 선택합니다. ▪ 교실 스타일 ▪ 연회 라운드 ▪ 극장 스타일 ○ 좌석 수를 선택합니다. ○ 서비스 항목에 대한 추가 코멘트를 추가합니다. ○ 추가를 클릭합니다. ○ 예약 또는 서비스가 업데이트되면 새 케이스가 만들어집니다. 이전 및 새 서비스에 참조가 추가됩니다. ○ 응용 프로그램이 서비스를 유지하려고 합니다. 예약을 업데이트하는 동안 공간이나 위치가 변경되지 않은 경우 서비스가 표시되고 직원은 날짜와 시간을 변경한 후 예약을 업데이트할 수 있습니다. ○ 예약을 업데이트하는 동안 공간이나 위치가 변경되면 애플리케이션은 사용 가능한 서비스를 제안하고 새 위치에 적용 가능하도록 시도합니다. 직원은 제안된 서비스를 선택하고 업데이트하는 동안 예약에 추가해야 합니다. ○ 예약을 업데이트하는 동안 공간을 추가하는 경우 서비스를 수동으로 추가해야 합니다. **주:** 서비스 항목을 추가하는 경우 새 케이스가 생성됩니다. 예약 날짜, 시간 또는 위치를 업데이트하고 서비스를 유지하거나 삭제하여 서비스를 업데이트하면 새 케이스 기록의 새 서비스(대체 케이스)에 참조가 추가되고 참조도 이전 서비스에 추가됩니다. 추가, 업데이트 또는 제거된 항목에 대한 요약이 새 케이스에 추가됩니다. 자세한 내용은 직장 케이스 확인 및 추적 문서를 참조하십시오.
<서비스 이름을 편집합니다〉	편집을 클릭하여 서비스를 업데이트합니다. ○ <서비스 이름> 업데이트 대화 상자가 표시됩니다. ○ 업데이트를 클릭하여 서비스를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
<services 이름〉 제거	제거를 클릭하여 예약에서 서비스를 제거합니다. 예약에서 서비스를 제거할지 여부를 확인하는 확인 메시지가 표시됩니다.

16. 예약 제출을 클릭합니다.
17. 예약 요약 페이지를 검토합니다.

    주:
    다일 예약의 경우 예약 요약에 예약 종료 시간 기간이 표시됩니다.



18. 예약한 직장 항목에 체크인 및 체크아웃이 필요한 경우 체크인을 클릭하여 예약을 체크인합니다.

    주:
    예약 시작 시간 전 30분 이내에 체크인하셔야 합니다. 예약 시작 시간 이전 30분 이내에 예약을 체크인하지 않으면 예약이 취소됩니다. 취소에 대한 이메일이 전송됩니다. 체크인 옵션은 내 예약 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

19. 체크아웃을 클릭하여 예약을 체크아웃합니다.
    예약 종료 시간 이후 30분 이내에 체크아웃합니다. 예약 종료 시간 이후 30분 이내에 예약을 체크아웃하지 않은 경우 예약을 체크아웃하라는 이메일 미리 알림을 받게 됩니다. 체크아웃 옵션은 내 예약 페이지에서도 사용할 수 있습니다.
20. 예약 요약 페이지 뷰에서 예약에서 초대 대상을 추가하거나 제거합니다.
21. 예약 요약 페이지에서 초대 대상자 탭을 선택합니다.
    초대 대상자의 이름, 이메일, 할당된 위치, 초대 수락 상태 등의 상세 정보가 표시됩니다.
22. 여러 직장 항목을 선택하고 초대 대상을 다른 위치에 재할당하려면 다음을 수행합니다.

    a. 초대 대상자 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

    b. 선택 동작 〉 담당자.
    초대 대상자 상세 정보 옆에 있는 작업 아이콘(추가 ⋮)을 선택할 수도 있습니다.

    c. 새 위치 할당 필드에서 초대 대상을 이동할 위치를 선택합니다.

    d. 업데이트 보내기를 클릭합니다.

23. 초대 대상을 추가하거나 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 변경 예약 상세 정보.

b. 예약 세부 정보 페이지에서 이 예약에 초대 대상자 추가 섹션으로 이동합니다.

c. 검색 목록에서 초대 대상자 이름을 선택하여 초대 대상자를 추가합니다.

d. 초대 대상자 이름 근처에 있는 제거 아이콘을 클릭하여 초대 대상자를 제거합니다.

e. 예약 상세 정보 탭 업데이트를 클릭합니다.
초대 대상자와 방문자는 다음 작업에 대한 이메일 알림을 받습니다.

- 예약이 생성되는 경우입니다.
- 예약이 취소되거나 업데이트되는 경우입니다.
- 초대 대상자 또는 방문자가 예약에서 제거되면 취소 메일이 발송됩니다.

24. 예약 가능한 모듈에서 예약 옵션을 편집할 때 기본 예약 경로를 활성화한 경우 예약을 편집하거나 업데이트하는 동안 다음 예약 가능한 경로로 이동됩니다.

자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

주:
에서 이 옵션을 사용할 수 Now Mobile 앱없습니다.

예약 기준	예약 가능한 모듈에서 이 옵션을 선택한 경우 예약을 편집하는 동안 직원은 2단계와 같이 예약을 생성하는 동안 사용된 컨텍스트(예약 가능한 경로)를 검색할 수 있습니다. 예를 들어; 모두 찾아보기, 영역별 찾아보기, 이웃별로 찾아보기.
모두 찾아보기	예약 가능한 모듈에서 이 옵션을 선택한 경우 예약을 편집하는 동안 컨텍스트(예약 가능한 경로)가 모두 찾아보기로 기본 설정됩니다. 직원은 예약의 선택한 공간 또는 날짜 및 시간을 변경하거나 업데이트할 수 있습니다.

25. 서비스를 확인한 후 직원은 새로운 날짜, 시간 및 공간을 선택하여 예약 상세 정보를 업데이트할 수 있습니다.

26. 예약을 업데이트하면 예약 상세 정보 페이지에 이전 위치 및 예약의 서비스를 유지하기 위한 추가 서비스 유지 옵션이 표시됩니다.

직원이 위치나 공간을 업데이트하거나 변경할 때 서비스가 해결되지 않으면 특정 서비스가 제거될 수 있다는 팝업 메시지가 표시됩니다. 위치에 서비스를 사용할 수 있는 경우 사용자에게 알림이 전송됩니다. 예약 상세 정보 페이지에는 새 위치에서 사용할 수 있는 서비스와 함께 새 위치에서 사용할 수 없는 서비스도 표시됩니다.

예약의 날짜 또는 시간만 변경되는 경우 서비스는 자동으로 유지됩니다. 그러나 공간 자체가 변경되거나 공간이 추가되면 직원은 서비스를 유지 해야 합니다. 직원은 제안된 서비스를 유지, 검토 또는 취소할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 해당 위치에 대한 서비스가 해결됨 으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

간주됩니다. 모든 위치가 확인되면 직원이 변경 내용을 확인할 수 있습니다. 위치가 해결되지 않으면 직원에게 작업을 확인하도록 요청하는 팝업 메시지가 표시됩니다.

> **주:**
> 경우에 따라 직장 서비스 페이지에서 단일 서비스 항목 선택만 허용 옵션을 선택하면 예약 상세 정보 페이지에 서비스 유지 옵션이 표시되지 않고 공간(위치)에 대한 예약 상세 정보를 업데이트한 후 기존 서비스가 제거됩니다. 직원은 11단계와 같이 추가 서비스 추가 옵션을 사용하여 새 서비스를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 서비스를 생성하여 예약에 추가 서비스 제공 문서를 참조하십시오.

양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 유지

필드	설명
추가 서비스 유지	사용자가 예약 상세 정보를 업데이트한 후 보존되는 서비스 목록을 볼 수 있도록 하는 위치로 연결되는 URL입니다. 위치 링크를 클릭하여 위치를 선택하고 해당 위치에 대한 서비스를 유지하거나 삭제할 수 있는지 확인합니다.
취소	새 위치에 더 이상 필요하지 않을 수도 있는 서비스를 삭제하는 옵션입니다.
유지	예약 상세 정보를 업데이트한 후에도 서비스를 유지하는 옵션입니다. 예약에 대해 날짜와 시간만 업데이트되는 경우 서비스는 자동으로 보존됩니다. 그러나 공간이나 위치가 변경되거나 새 공간이 추가되면 직원은 서비스를 유지 해야 합니다. 제안된 서비스를 유지한 후 검토하거나 삭제할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 해당 위치에 대한 서비스가 확인됩니다. 그리고 모든 위치가 해결되면 직원이 변경 사항을 확인할 수 있습니다. **주:** 이 경우 서비스가 유지되면 수량은 1로 재설정됩니다. 직원은 보존된 서비스를 검토해야 합니다. 또한 예약에 대한 공간 구성 및 공간 레이아웃 설정과 같은 항목은 유지되지 않습니다.

- 서비스를 사용할 수 없거나 위치에 적용할 수 없는 경우 서비스가 취소됩니다.
- 다중 위치 예약을 업데이트하는 동안 애플리케이션은 이전에 선택한 공간에서 서비스를 일치시킨 후 직원에게 알립니다.
- 직원이 예약에 대한 기존 서비스를 변경하면 케이스가 취소되고 기존 케이스를 대체할 새 케이스가 생성되어 서비스가 업데이트됩니다.
- 제공 팀에 변경된 서비스를 알리기 위한 상태가 추가됩니다. 주문한 서비스에 대한 변경 내용(추가, 업데이트, 제거, 변경 없음)과 함께 새 서비스 케이스에 메모가 추가됩니다. 자세한 내용은 직장 케이스 확인 및 추적 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 비용은 케이스 또는 요청된 항목 필드를 기준으로 표시됩니다. 서비스 비용은 실시간으로 계산되지 않습니다.
- 서비스가 업데이트되는 경우 비용은 업데이트됩니다. 그렇지 않으면 표시되는 비용은 요청 시 가격을 기준으로 합니다.

  주:
  직원이 기존 서비스 오퍼링을 업데이트하면 서비스 항목의 비용이 업데이트됩니다. 예를 들어 추가 서비스 항목을 변경하지 않았지만 예약 기록의 시간을 변경한 경우 서비스 항목의 비용이 서비스 항목의 최신 가격 책정에 따라 업데이트됩니다. 공간(위치)을 제거하고 서비스 항목도 예약 기록에서 제거되는 경우 서비스 유지 옵션의 제안된 서비스는 예약 기록에 최신 가격 책정 또는 비용을 표시합니다.

결과

- 내 예약 페이지를 사용하여 예약 상태의 진행 상황을 보고 추적합니다.
- 확인됨: 선택한 건물에 대한 예약이 확인되었음을 나타내는 상태입니다.

  주:
  새 공간 상태는 예약 상충으로 인해 새 공간이 할당되었음을 나타냅니다.

- 상충: 애플리케이션이 반복 예약을 해결할 수 없었음을 나타내는 상태입니다. 직원은 대체 공간, 날짜 및 시간을 수동으로 찾아야 합니다. 예약 요약 페이지의 작업 필드를 사용하여 예약 항목을 변경하고 항목을취소합니다. 계열을 취소하거나 예약을 공유합니다.

  또한 예약에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림이 전송되며 예약이 변경된 내용으로 업데이트됩니다.

  주:
  상충하는 반복 예약이 자동 해결 기능으로 자동 해결되면 예약 하위 유형 열의 상태가 직장 예약 테이블에 예외 로 표시됩니다.

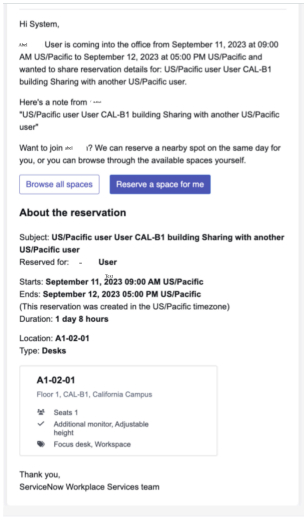
  자세한 내용은 반복 예약 자동 해결 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
예약 요약 상세 페이지에서 예약 상세 정보를 검토합니다.

- 예약 상세 정보를 다른 사람과 공유하려면 다음 동작을 수행합니다.

1. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 예약 공유.
2. 예약 상세 정보 전송 대상 필드에서 예약을 공유할 사용자를 선택합니다.
3. 필요한 경우 메모 포함에서 메모를 입력합니다.
4. 보내기를 클릭합니다
5. 예약을 공유하면 초대받은 사람에게 이메일 알림이 발송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

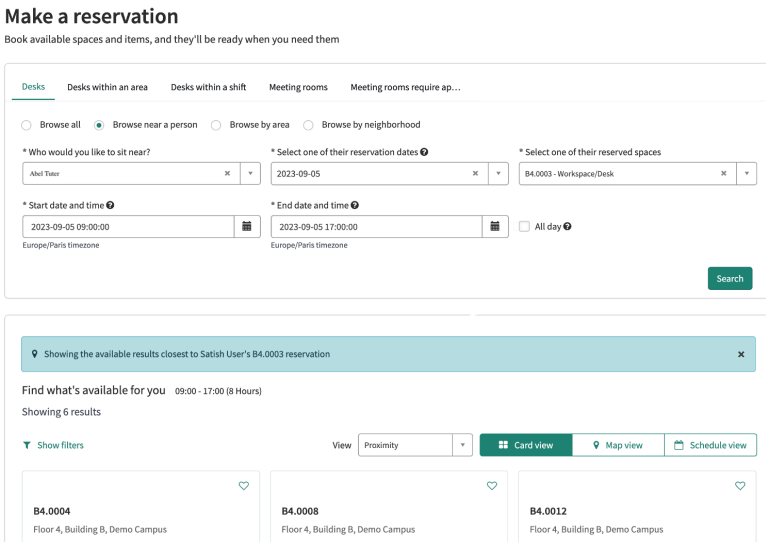
Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

6. 공유 예약 이메일에서 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 시스템 관리자로 로그인합니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 이메일 〉 공유 예약 열기.
   - 클릭 가능한 링크 두 개, 모든 공간 탐색 및 내 공간 예약 이 표시됩니다.
     - 모든 공간 탐색: 모든 공간찾아보기 링크를 클릭하여 예약 포털 검색 페이지를 엽니다.

       공유 예약 시작 날짜(현재 날짜)가 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 속성에 지정된 일수 내에 있는 경우, 공유 이메일 알림에서 클릭 가능한 모든 공간 찾아보기 링크는 예약 포털 검색 페이지에 선택한 팀 구성원 또는 동료의 미리 채워진 날짜를 표시합니다.



     - 예약 포털 검색 페이지에서 사람 주변 탐색이 기본적으로 선택됩니다.

       이 경로를 사용할 수 없는 경우 모든 경로 찾아보기 가 사용됩니다.

     - 모든 필드는 선택한 팀 구성원 또는 동료에 대해 미리 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

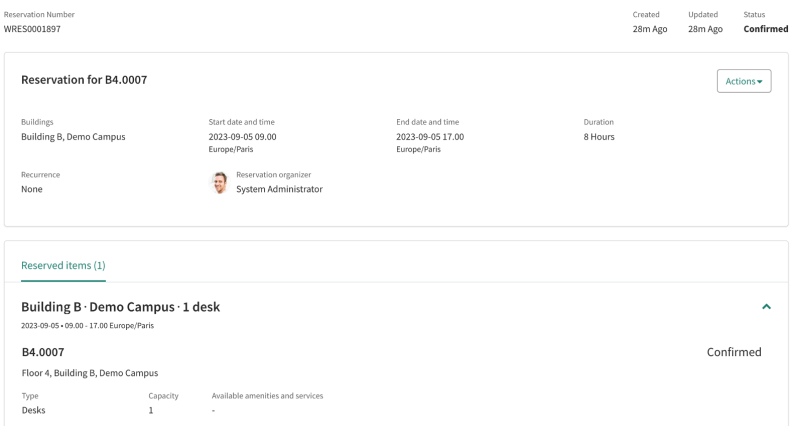
- 여러 날 예약의 경우 여러 날 예약의 첫 번째 날이 미리 채워집니다. 첫 번째 날이 과거이지만 현재 날짜가 여전히 예약 시간 내에 있는 경우 현재 날짜가 선택됩니다. 여러 날 예약의 경우 다음 사항을 고려하십시오.
  - 시작 날짜 및 시간: 여러 날 예약의 첫날이 표시됩니다. 시작 시간은 예약의 시작 시간입니다.
  - 종료 날짜 및 시간: 예약의 종료 날짜 및 시간이 미리 채워져 있습니다.

  다일 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다일 예약 생성.

  주:
  공유 예약의 시작일(현재 날짜)이 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 모듈 속성에 설정된 값을 초과하는 경우, 클릭 가능한 모든 공간 찾아보기 링크는 예약 검색 페이지에 미리 채워진 날짜를 표시하지 않습니다. 애플리케이션에 확인 오류 메시지가 표시됩니다: "선택한 사용자의 예약 날짜가 변경되었습니다. 날짜를 선택하십시오.' 이 경우 직원은 수동으로 시작 날짜 및 시간과종료 날짜 및 시간을 선택해야 합니다.

- 나를 위한 공간 예약: 직원이 이메일에서 나를 위한 공간 예약 링크를 클릭하면 동료 또는 팀 구성원을 위해 예약된 공간이 기본적으로 선택됩니다. 시스템은 시작 및 종료 날짜와 시간이 동일한 예약을 생성합니다. 예약 시작 날짜가 현재 날짜 이전인 경우 현재 날짜가 예약 시작 날짜로 간주됩니다. 예를 들어 시작 날짜가 2023년 10월 15일이고 현재 날짜가 2023년 10월 17일이면 시스템은 현재 날짜(2023년 10월 17일)를 사용합니다.

  주:
  클릭 가능한 내 공간 예약 링크 옵션을 사용하여 직접 예약하는 경우 애플리케이션은 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 모듈 속성에 설정된 값을 무시하고 예약을 생성합니다.



예약 상태가 확인된 후에는 예약 상세 정보가 공유됩니다. 공유 후 예약 상세 정보를 편집하면 애플리케이션에서 이전에 예약 상세 정보를 공유한 사용자에게 이메일 업데이트를 보낼 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다.

- 예약을 편집하거나 취소하려면 예약 공유, 수정 또는 취소 문서를 참조하십시오.
- iCalendar를 다운로드하려면 예약을 위해 iCalendar 다운로드 문서를 참조하십시오.
- 예약에서 초대 대상을 보거나 추가하거나 제거하려면 다음을 수행합니다.

1. 예약 요약 페이지에서 초대 대상자 탭을 선택합니다.

   초대 대상자의 이름, 이메일, 할당된 위치, 초대 수락 상태 등의 상세 정보가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 여러 직장 항목을 선택하고 초대 대상을 다른 위치에 재할당하려면 다음을 수행합니다.
   a. 초대 대상자 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   b. 선택 동작 〉 담당자.

      초대 대상자 세부 정보 옆에 있는 작업 아이콘(⋮)을 선택할 수도 있습니다.

   c. 새 위치 할당 필드에서 초대 대상을 이동할 위치를 선택합니다.
   d. 업데이트 보내기를 클릭합니다.
3. 초대 대상을 추가하거나 제거합니다.
   a. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 변경 예약 상세 정보.
   b. 예약 세부 정보 페이지에서 이 예약에 초대 대상자 추가 섹션으로 이동합니다.
   c. 검색 목록에서 초대 대상자 이름을 선택하여 초대 대상자를 추가합니다.
   d. 초대 대상자 이름 근처의 제거 아이콘(✖)을 클릭하여 초대 대상자를 제거합니다.
   e. 예약 상세 정보 탭 업데이트를 클릭합니다.

초대 대상자와 방문자는 다음 작업에 대한 이메일 알림을 받습니다.

- 예약이 생성되면 예약에 초대되었다는 이메일 알림을 받게 됩니다.
- 예약이 취소되거나 업데이트되는 경우입니다.
- 초대 대상자 또는 방문자가 예약에서 제거되면 초대가 취소되었다는 이메일 알림을 받게 됩니다.
- 예약이 다른 사람과 공유되는 경우입니다.

- 즐겨찾기 목록에서 위치를 제거하려면 위치 상세 정보에서 즐겨찾기 아이콘의 선택을 취소합니다.
- 예약 포털에서 위치를 즐겨찾기로 설정한 후 다음 작업을 보고 수행할 수 있습니다.
  1. 검색 작업을 수행한 후에는 직장 항목을 정렬하여 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용하면 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다. 기본적으로 즐겨찾기 위치가 있는 경우 기본 정렬 옵션이 내 즐겨찾기 우선으로 설정됩니다.

     그러면 직장 항목이 정렬되고 모든 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 다음 검색 기준과 일치하는 다른 직장 항목이 표시됩니다.

  2. 사람 근처에 있는 직장 위치를 탐색하는 경우 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용해 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다.

     즐겨찾기 위치는 사용자의 위치에서 가장 근접한 정도를 기준으로 표시됩니다.

- 작업 공간 서비스 포털 빠른 예약 위젯에서 검색 기준을 지정하면 즐겨찾기 위치를 기준으로 가장 적합한 위치가 표시됩니다.

  - 검색 기준과 가장 일치하는 즐겨찾기 위치가 있는 경우 빠른 예약 위젯은 해당 위치를 가장 일치하는 위치로 표시합니다.
  - 빠른 예약 위젯에서 가장 일치하는 직장 위치를 즐겨찾기로 바로 설정할 수도 있습니다.

- 공유 예약을 사용하여 공간을 예약하려는 경우, 내 공간 예약을 클릭하면 애플리케이션이 공유 예약 상세 정보에서 예약된 공간과 가장 근접한 즐겨찾기 위치 중 하나를 자동으로 예약합니다.

예약 세부 정보 예약 세부 정보 페이지에서 날짜, 시간 또는 위치 변경을 선택하여 예약을 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

회의실 예약 업데이트 페이지에서 시작 날짜 및 시간과종료 날짜 및 시간을 수정합니다. 예약을 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 공유, 수정 또는 취소. 항목에 승인이 필요하지 않은 경우 선택한 직장 항목이 예약됩니다. 예약 요약 페이지에서 예약 상세 정보가 표시됩니다. 요청 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다.

승인이 필요한 항목에 대해 예약을 요청한 경우 요청이 승인자에게 제출됩니다. 요청 상태가 승인 대기 중으로 업데이트됩니다.

주최자와 이 예약의 대상 필드에 지정된 사용자에게 예약 확인과 관련하여 상세 정보가 포함된 이메일 알림이 전송됩니다. 참석자 또는 방문자를 초대한 경우 초대에 대한 알림을 받게 됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션을 설치하고 Workplace Calendar Synchronization 예약 가능한 동기화 구성이 설정된 공간을 보유한 위치를 예약한 경우, 이 경우 예약 관련 이메일 알림은 수신되지 않습니다.

조직에서 푸시 알림이 활성화되어 있고 애플리케이션이 있는 Workplace Service Delivery for Mobile 경우 모바일 장치에서 예약 알림을 받게 됩니다. 예약 관련 푸시 알림에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직장 예약에 대한 모바일 푸시 알림.

여러 직장 항목에 대한 예약 생성

단일 예약에서 동일한 날짜 및 시간으로 여러 직장 항목을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
자신을 위해 또는 다른 사람을 대신하여 동일한 시간에 여러 직장 항목을 예약합니다.

회의실 또는 책상을 예약하기 전에 일정 뷰를 사용하여 선택한 항목의 사용 가능 여부를 확인합니다. 직장 항목과 함께 사용할 수 있는 표준 서비스를 검토합니다.

> **주:**
> 관리자 또는 예약 관리자는 URL을 사용하여 수동으로 연 예약을 편집할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 예약 생성 페이지로 이동합니다.
   예약 생성 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. 책상, 회의실, 주차장 등 직장 항목 유형을 선택합니다.
3. 옵션: 예약하려는 예약 가능한 모듈을 선택한 후 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 모두 찾아보기를 선택합니다.
   기본적으로 모두 탐색 옵션이 선택되어 있습니다.

   a. 다음 사용 가능한 기준을 활용하여 예약하려는 직장 항목을 검색합니다.
      - 건물: 건물의 이름입니다.

        건물 이름과 위치 이름은 건물 및 지역 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물이나 지역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 건물 이름과 위치가 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고 (오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- (선택 사항) 층: 예약하려는 건물의 층입니다. 예약 관리자는 직원이 층을 검색할 수 있는지 여부를 모듈별로 나타낼 수 있습니다.

  층 이름이 알파벳순으로 정렬되거나 표시된 정렬 순서에 따라 값이 정렬됩니다. 층 테이블에서 정렬 순서를 구성할 수 있습니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 층 이름은 이름과 레이블에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다.

- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  미래 또는 지난 날짜 선택은 교대조 기반 예약을 선택한 경우에는 제한되며 적용되지 않습니다.

  - 시작 날짜와 시간이미래의 최대 일수 값을 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 이 값은 예약 가능한 모듈에서 구성됩니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

    앞으로 최대 일수가 활성화되면 직원은 최대 허용 날짜 이후의 날짜를 선택할 수 없습니다. 달력 날짜 선택기의 날짜는 너무 먼 미래의 날짜에 대해 비활성화됩니다.

    주:
    앞으로 최대 일 수 값이 활성화되지 않은 경우 날짜 선택은 제한되지 않으며 예약 가능한 모듈에 구성된 최대 발생 횟수 값을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

  - 직원이 미래의 최대 일수 값에 지정된 날짜보다 큰 잘못된 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션이 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다. 직원은 도구 설명을 사용하여 향후 최대 일수에 대한 정보를 받습니다.

- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  종료 날짜와 시간이 예약 가능한 모듈에 구성된 향후 최대 일수 값을 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다.

  직원이 미래의 최대 일수 값에 지정된 날짜보다 큰 잘못된 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션이 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다. 직원은 도구 설명을 사용하여 향후 최대 일수에 대한 정보를 받습니다.

  주:
  앞으로 최대 일 수 값이 활성화되지 않은 경우 날짜 선택은 제한되지 않으며 예약 가능한 모듈에 구성된 최대 발생 횟수 값을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하는 옵션입니다. 반복 계열로 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다.

  주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 관리자가 설정한 구성에 따라 되풀이 옵션이 표시됩니다. 또한 반복되는 예약 상충이 있는 경우 관리자가 동일한 내용을 구성했다면 자동으로 해결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
반복 예약에는 추가 서비스 옵션을 추가할 수 없습니다.

- 관리자가 나중에 예약할 수 있는 최대 일수에 대한 제한을 설정한 경우 관리자가 설정한 날짜 이외의 날을 미래에 선택할 수 없습니다. 제한에 대한 경고가 표시됩니다.
- 예를 들어 관리자가 미래의 일수를 45일로 제한한 경우 반복 예약을 하는 동안 t45일 이후의 날짜를 선택할 수 없습니다. 이 날짜에 종료 옵션에 사용할 수 있는 일 수는 매일, 매주 또는 매월 선택에 따라 다릅니다. 반복에 지정된 종료 날짜와 시간은 예약 종료 시간으로 사용됩니다.

향후 값의 최대 날짜가 45일인 반복 예약

반복	지속 시간	기간 수
일일 선택	드롭다운 목록에서 **For** 또는 **Than** 을 선택합니다.	를 선택한 경우 애플리케이션에 일수는 1, 최대 45일로 표시됩니다. 종료 기간의 경우 애플리케이션에 선택한 시간대와 함께 <현재 날짜〉가 표시됩니다(예: 유럽/파리).
주간 선택	필요에 따라 요일을 선택합니다. 이 예에서는 모든 평일(월요일, 화요일 등)이 선택됩니다 (Optional) (선택 사항) 마지막**(Lasts)** 드롭다운 목록에서 대상**(For)** 또는 때까지(**Until**)를 선택할 수도 있습니다.	**For**의 경우 주 수는 최대 6주와 함께 1로 표시됩니다. 종료 기간의 경우 이 날짜에 종료 필드에는 선택한 시간대와 매주 6회의 반복 기간이 표시됩니다.
월별 선택	마지막**(Lasts)** 드롭다운 목록에서 때까지**(Until**)를 선택합니다.	이 날짜의 종료 필드에는 선택한 시간대와 반복 기간이 매월 2회로 표시됩니다.

- 관리자가 향후 날짜에 이러한 제한을 설정하지 않은 경우 원하는 날짜를 선택할 수 있습니다. 그러나 얼마나 많은 발생이 허용되는지에 따라 다릅니다.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다. 예약 시작 및 종료 시간은 조직에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 전일 옵션은 공간 상세 정보 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

주:
하루 종일 옵션의 모양은 관리자의 구성에 따라 달라집니다. 관리자가 선택한 유형에 대해 종일 예약을 요청한 경우에는 하루 전체에 대한 예약이 자동으로 이루어집니다. 예약의 시작 날짜만 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다른 건물 추가: 단일 예약으로 동일한 날짜와 시간에 서로 다른 시간대에 있는 여러 건물에 걸쳐 여러 직장 항목을 예약합니다.

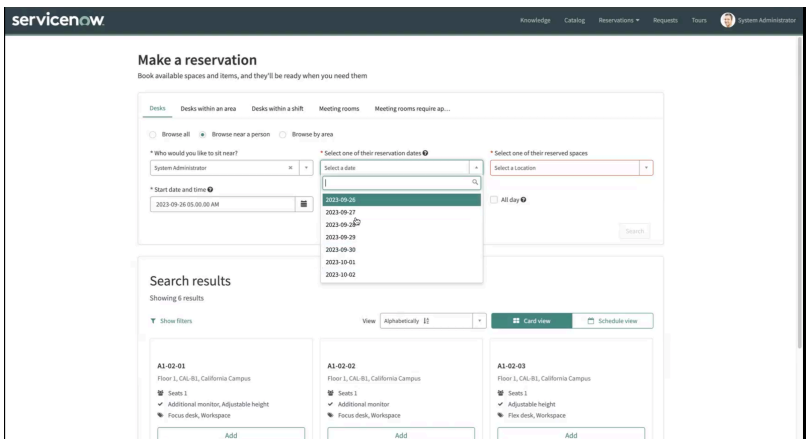
  주:
  이 옵션은 여러 예약 허용 확인란을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다 예약 가능한 모듈 〉 예약 가능 모듈 구성 탭. 자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.

4. 옵션: 사람 근처에 사용 가능한 공간을 찾으려면 사람 주변 탐색을 선택합니다.

주:
이 옵션은 사람 주변 탐색 사용 예약 가능한 모듈 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

사람 주변 탐색의 최대 일수 예약 가능한 모듈 속성을 구성하여 최대 일 수 동안 동료 근처의 공간을 예약할 수 있습니다. 이 속성의 기본값은 7입니다. 사람 주변 탐색은 예약 가능한 모듈에서 사람 주변 탐색 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다. 시스템은 현재 날짜(1일)부터 사람 주변 탐색의 최대 일 수를 계산합니다. 따라서 7일에는 현재 날짜(1일차)와 사용 가능한 다음 6일이 포함됩니다.

자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.



a. 누구 근처에 앉으시겠습니까?: 근처에 공간을 예약하려는 사용자 또는 동료를 선택합니다.

b. 다음 상세 정보를 지정하여 동료 또는 팀 구성원 근처에 가장 적합한 공간을 검색합니다.

주:
팀 구성원이나 동료 근처에 예약하는 경우에는 반복 예약을 생성할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약할 예약 날짜 중 하나를 선택합니다. 예약할 예약 날짜입니다.

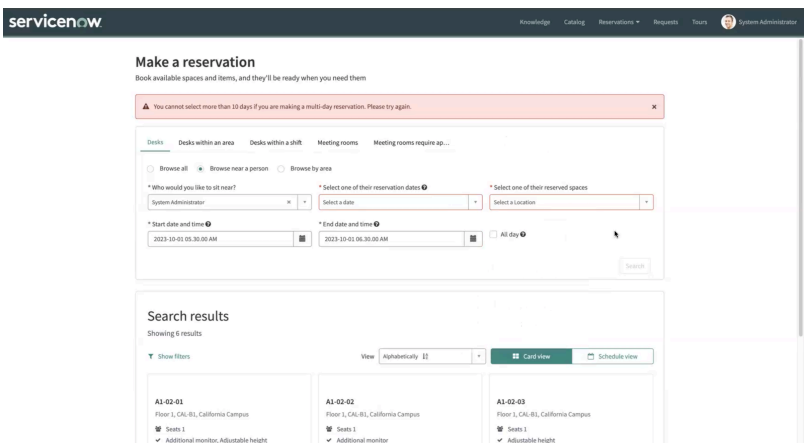
  주:
  동료에게 직장 프로파일이 있는 경우 사람 주변 탐색의 최대 일 수에 지정된 모든 날짜(날짜 범위)가 표시됩니다. 직장 프로파일이 없는 경우에는 동료 또는 팀 구성원에 대해 사용 가능한 예약 날짜만 표시됩니다(해당하는 경우). 날짜를 선택한 후 직원은 사용 가능한 공간을 예약할 수 있습니다. 개인 공간은 선택할 수 없습니다.

  다음 고려 사항에 따라 날짜가 표시됩니다.

  - 사람 주변 탐색의 최대 일 수 예약 가능한 모듈 속성에 지정된 최대 일수입니다 . 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.
  - 시작 날짜 및 시간 및 종료 날짜 및 시간: 다일 예약이 활성화된 경우 직원은 예약 시 동료의 수일 예약 범위에서 날짜를 선택할 수 있습니다.

    (Optional) 예를 들어 여러 날의 최대 일수가 10일인 경우 15일 동안 예약하려고 하면 애플리케이션에 확인 오류가 표시됩니다. 현재 날짜로부터 10일 동안만 예약할 수 있습니다.

    자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.



- 예약된 공간 중 하나를 선택합니다. 이 옵션은 직장 프로파일이 있는 동료 또는 팀 구성원에게 비공개로 표시되지 않은 전용 공간과 예약된 공간을 표시합니다. 선택한 사용자 또는 동료에게 직장 프로파일이 없는 경우에는 사용 가능한 예약 공간(해당하는 경우)만 표시됩니다.

  주:
  동료에게 영구적으로 할당된 공간이 있고 같은 날에도 예약했거나 여러 예약이 있는 경우 직원은 이러한 공간 중 하나를 선택하여 동료 근처에 예약할 수 있습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 예약 시작 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  직원에게 여러 날 예약이 있는 경우 시작 날짜 및 시간과 종료 날짜 및 시간 필드에 여러 날 예약에 대해 지정된 날짜 범위가 표시됩니다.

- 종료 날짜 및 시간: 예약 종료 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 직장 위치에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.

  주:
  다일 속성에 대한 최대 일 의 기본값은 1이며, 1로 설정하면 하루 또는 하루 종일 예약만 허용됩니다. 이 속성 값이 1을 초과하면 수일 예약만 허용되며 1일 예약은 할 수 없습니다. 예약 포털에서도 하루 종 일이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.

5. 옵션: 영역에서 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 영역별 찾아보기를 선택합니다.

a. 다음 상세 정보를 지정하여 영역에서 가장 적합한 공간을 검색합니다.

- 건물: 건물의 이름입니다.

  (Optional) 건물 이름과 위치 이름은 건물 및 지역 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물이나 지역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 건물 이름과 위치가 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 이름에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 순서가 있는 항목은 다음과 같습니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다. 정렬 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가.

- 영역: 공간을 예약하려는 건물의 영역입니다.

  (Optional) 영역은 영역 테이블에서 구성한 순서에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 순서가 있는 항목은 다음과 같습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.

- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 반복 옵션은 예약 가능한 모듈 페이지의 반복 예약 허용 옵션 설정에 따라 표시되거나 숨겨집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능한 모듈 양식에서 반복되는 상충 자동 해결 옵션을 사용하는 경우 애플리케이션이 반복되는 예약 상충 을 자동으로 해결하려고 시도합니다. 충돌하는 반복 예약을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 반복 예약 자동 해결.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.

6. 검색을 클릭합니다.
   검색 기준과 일치하고 사용 가능한 직장 항목이 표시됩니다.

   주:
   사람 주변을 탐색하는 동안 개인 공간이 있으면 검색 결과에 표시되지 않습니다.

   주:
   카드 뷰 탭과 일정 뷰 탭 간에 전환하여 직장 항목의 사용 가능 여부를 검토할 수 있습니다. 조직에서 Indoor Mapping 또는 Mappedin과 같은 실내 맵 제공자를 사용하는 경우 맵 뷰를 사용하여 대화형 위치와 직장 길 찾기를 제공합니다. Indoor Mapping은 WSD의 기본 맵 제공자이며, Mappedin은 WSD와 통합된 외부 공급업체 맵 제공자입니다. DXF 맵은 지원되지 않습니다.

7. 옵션: 직장 항목을 알파벳 순으로 정렬하거나 필터 표시 옵션으로 필터를 사용하여 정렬합니다.

   (Optional) 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 먼저 표시할 수도 있습니다. 이 옵션을 보려면 직원 센터에 대한 액세스 권한이 있어야 하며 즐겨찾기 위치도 있어야 합니다. 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 후 검색 기준과 일치하는 다른 위치가 표시됩니다.

8. 다음 옵션 중 어느 것이나 사용하여 예약하려는 직장 항목을 선택합니다.
   - 추가를 클릭합니다.
   - 일정 뷰 탭을 선택한 경우 추가를 클릭합니다.
   - 맵 뷰 탭을 선택한 경우 초록색으로 표시된 공간을 선택하고 추가를 클릭합니다.
9. 다음을 선택합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 상세 정보 양식

필드	설명
예약 주제	회의의 주제입니다.
모든 공간 상세 정보를 비공개로 설정	선택한 모든 공간을 비공개로 만드는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 선택한 공간의 위치 개인정보 보호 설정에 따라 표시됩니다. 여러 공간을 선택한 경우 양식의 각 공간 아래에 있는 공간 상세 정보를 비공개로 표시를 사용하여 각 공간에 대한 개인 정보 기본 설정을 개별적으로 지정할 수도 있습니다.
주제를 비공개로 설정	예약 주제를 비공개로 표시하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
같은 사람을 위해 이 항목을 함께 예약하십시오.	동일한 사용자에 대한 모든 직장을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다.
이 예약은 다음을 위한 것입니다.	다른 사람을 대신해 예약을 요청하는 경우 해당되는 사람의 이름을 선택합니다. 직접 예약을 요청하는 경우 이 필드를 비워 두십시오.
참석자 수	회의에 참석할 것으로 예상되는 사람 수입니다.
이 예약에 초대 대상자 추가 주: 이 섹션은 관리자가 이 직장 위치에 참석자를 초대하는 구성을 활성화한 경우에만 나타납니다. 참석자 수 옵션이 표시되면 이 옵션이 나타나지 않습니다.	
동료 초대	예약에 초대할 직원을 선택합니다.
외부 방문자 초대	외부 방문자를 초대하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치한 경우에만 나타납니다. ○ 이전에 방문자를 이미 등록한 경우 다음을 수행합니다. **a.** 이전 방문자를 선택합니다. **b.** 이전 방문자 선택 필드에서 방문자를 선택합니다. 방문자 상세 정보를 미리 보고 필요한 경우 상세 정보를 수정할 수도 있습니다. 상세 정보는 모든 방문자 관련 기록 및 등록 기록에서 자동으로 업데이트됩니다. ○ 방문자를 처음 등록하는 경우 다음을 수행합니다. **a.** 새 방문자 추가를 선택합니다. **b.** 방문자 유형을 선택합니다. **c.** 특별 게스트인 경우 **VIP**를 활성화합니다. **d.** 방문자의 이름을 입력합니다. **e.** 방문자의 성을 입력합니다. **f.** 등록 상세 정보 및 통신을 보낼 방문자의 이메일 주소를 지정합니다. **g.** 방문자의 전화 번호를 입력합니다. **h.** 방문자의 조직 상세 정보를 입력합니다. **i.** 방문자의 직함을 입력합니다. **j.** 비공개 메모 섹션에서 비공개 정보를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	k. 방문자 기본 설정 및 알림 기본 설정에서 기본 설정을 선택합니다. **l.** 저장 및 추가를 클릭하여 방문자를 추가합니다.
민감도	회의의 특성입니다. 기밀 회의를 열고 싶으면 비공개를 선택합니다. 주: 회의를 비공개로 표시하면 예약 주제가 다른 사람들에게 보이지 않으며 **비공개**로 표시됩니다. 사용자나 이 회의의 요청과 관련되는 사람만 주제를 볼 수 있습니다.

11. 예약 제출을 클릭합니다.

결과
항목에 승인이 필요하지 않은 경우 선택한 직장 항목이 예약됩니다. 요청 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다.

항목에 승인이 필요한 경우 요청이 승인자에게 제출됩니다. 요청 상태가 승인 대기 중으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

- 예약을 보거나 편집하거나 취소하려면 예약 공유, 수정 또는 취소 문서를 참조하십시오.
- 예약에서 초대 대상을 보거나 추가하거나 제거하려면 다음을 수행합니다.
  1. 예약 요약 페이지에서 초대 대상자 탭을 선택합니다.
  2. 초대 대상자의 위치를 변경하려면 다음을 수행합니다.
     a. 초대 대상자 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
     b. 선택 동작 〉 담당자.

        초대 대상자 상세 정보 옆에 있는 작업 아이콘( )을 선택할 수도 있습니다.

     c. 새 위치 할당 필드에서 초대 대상을 이동할 위치를 선택합니다.
     d. 업데이트 보내기를 클릭합니다.

        예약 변경에 대한 이메일이 초대 대상자에게 전송됩니다.
  3. 초대 대상을 추가하거나 제거하려면 다음을 수행합니다.
     a. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 변경 예약 상세 정보.
     b. 예약 상세 정보 페이지에서 이 예약 섹션에 초대 대상자 추가 섹션으로 이동합니다.
     c. 초대 대상을 추가하려면 검색 목록에서 초대 대상자 이름을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 초대 대상을 제거하려면 초대 대상자 이름 근처에서 제거 아이콘(✖)을 클릭합니다.

e. 예약 상세 정보 업데이트를 클릭합니다.

초대 대상자가 추가된 경우 초대 대상자에게 예약 상세 정보가 담긴 이메일이 전송됩니다. 초대 대상을 제거한 경우 예약이 취소되었다는 이메일이 전송됩니다.

다중 건물 예약 생성

단일 예약으로 동일한 날짜 및 시간에 대해 서로 다른 시간대의 여러 건물에 걸쳐 여러 공간을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
예약하기 페이지의 다른 건물 추가 옵션을 사용하여 한 번의 예약으로 다른 건물 에 속한 여러 공간을 예약합니다. 예를 들어, 동료들이 다른 위치에서 참여하는 회의를 원하는 경우, 서로 다른 시간대의 여러 위치에 대해 단일 예약을 생성할 수 있습니다. 동료 중 일부는 캘리포니아에서 가입할 수 있고 다른 동료는 암스테르담에서 가입할 수 있습니다. Workplace Reservation Management 는 선택한 건물과 관련된 시간대를 기준으로 시간대 변환을 자동으로 처리합니다.

예약 가능한 모듈 양식에서 여러 건물 예약 허용 옵션을 선택하면 다른 건물 추가 옵션을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 예약 관리 〉 포털 〉 신규 예약.
예약하려는 공간의 유형을 선택합니다. 유형은 책상, 회의실 또는 주차장과 같은 탭으로 표시됩니다. 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오.

교대조를 사용하는 경우에는 다중 건물을 예약할 수 없습니다.

2. 기본 또는 첫 번째 건물의 이름과 예약하려는 건물의 층을 날짜 및 시간과 함께 제공합니다.

웹 포털을 사용하여 다중 건물을 예약하는 경우 기본 건물의 공간을 선택해야 합니다.

3. 다른 건물 추가 옵션을 선택하여 단일 예약 내에 여러 건물과 공간을 추가하고 건물 이름, 층, 시작 날짜 및 시간과 같은 필수 상세 정보를 제공합니다.

선택한 건물은 다른 지역 또는 위치와 다른 시간대에 속할 수 있습니다. 애플리케이션은 그에 따라 시간대 변동을 자동으로 조정합니다.

선택한 첫 번째 건물은 기본 건물로 간주되며 첫 번째 건물 다음에 추가하는 다른 건물은 보조 건물입니다. 애플리케이션은 기본 건물의 날짜와 시간을 사용하여 보조 건물에 적용 가능한 시간대를 변환합니다.

4. 검색을 클릭합니다.
기본적으로 검색 결과에는 해당 건물에서 사용 가능한 공간이 있는 기본 건물이 먼저 표시됩니다. 건물 카드에는 건물 이름, 건물이 속한 캠퍼스, 건물에서 선택한 공간 수와 같은 상세 정보가 표시됩니다.

5. 카드 뷰와 일정 뷰 탭 사이를 전환하여 사용 가능한 공간을 검토하고 선택합니다.
일정 뷰에서 선택한 건물의 날짜와 시간을 적절하게 볼 수 있습니다.
하단 창에는 검색 결과에서 선택한 항목 수가 표시됩니다.

6. 기관에서 평면도를 업로드한 경우 Mappedin 또는 Indoor Mapping 맵 제공자를 사용하여 평면도를 봅니다.

7. 검색 기준을 다시 방문하여 업데이트하려면 검색 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건물 제거 아이콘(✕)을 클릭하여 건물을 제거합니다. 보조 건물을 제거하면 건물과 연결된 공간도 제거됩니다.

8. 다음을 클릭합니다.

   건물에 공간을 추가하지 못한 경우 애플리케이션은 공간을 추가하라는 알림을 보냅니다. 공간은 항상 기본 건물에 추가되어야 합니다. 건물 카드를 선택하고 추가를 클릭하여 검색 결과에서 선택한 공간을 추가합니다.

   건물에 공간이나 방을 추가하면 예약 상세 정보 페이지로 이동됩니다.

9. 서비스 추가를 클릭하여 선택한 공간에 대한 회의실 구성 또는 케이터링을 추가합니다.
10. 예약 요약 상세 정보를 검토합니다.
11. 예약 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 애플리케이션을 사용하여 Workplace Reservation Management 다중 건물 예약을 생성하고 서비스와 동기화한 Workplace Calendar Synchronization 후 나중에 기본 건물에서 모든 공간을 제거하여 달력 서비스에서 이 예약을 업데이트하면 기본 건물은 예약된 공간이 없는 기본 건물로 계속 유지됩니다.
>
> 이 동작은 애플리케이션을 사용하여 Workplace Reservation Management 생성된 다중 건물 예약과 비교할 때 서로 다른데, 기본 건물에서 공간을 선택하지 않은 경우 예약을 진행할 수 없기 때문입니다.

인접 예약 생성

인접한 컨텍스트에서 예약 가능한 공간을 만들고 검색합니다.

시작하기 전에

예약 관리자가 인접 공간 예약을 구성하고 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 가능한 모듈 구성.

직원은 다음과 같은 경우에만 예약 포털에서 인접을 보고 선택할 수 있습니다.

- 직원은 이웃에 할당되고 이웃은 제한됩니다.
- 직원은 이웃에 할당되며 이웃은 제한되지 않습니다.
- 이웃은 제한되지 않으며 직원이 할당되지 않습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 포털 〉 신규 예약.
   다음으로 이동하여 인접 예약을 생성할 수도 있습니다. 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 직장 서비스 홈페이지 을 클릭하고 예약하기를 선택합니다.
2. 예약 생성 페이지에서 직장 항목을 선택합니다.
   예를 들어 책상 또는 회의실입니다.
3. 인접에서 예약 가능한 공간을 검색하려면 인접별로 탐색을 선택합니다.

> **주:**
> 인접별로 찾아보기 옵션은 예약 가능한 모듈 구성 페이지에서 인접별로 찾아보기 활성화 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 양식 필드의 필드에 내용을 입력합니다

예약하기

필드	설명
인접	이웃의 이름입니다.
건물	건물 이름입니다. 위치 아이콘( )을 선택하여 건물을 선택합니다.
(선택 사항) 바닥	예약하려는 건물의 층입니다. 예약 관리자는 직원이 검색에서 층을 사용할 수 있는지 여부를 모듈별로 표시할 수 있습니다.
시작 날짜 및 시간	직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
종료 날짜 및 시간	직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
반복	직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 반복 옵션은 예약 가능한 모듈 페이지의 반복 예약 허용 옵션 설정에 따라 표시되거나 숨겨집니다.
하루 종일	하루 종일 직장 항목을 예약하는 옵션입니다. 예약 시작 및 종료 시간은 조직에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다. 자세한 내용은 예약 가능한 뷰 생성 문서를 참조하십시오.

5. 다른 건물 추가 옵션을 선택하여 단일 예약 내에 여러 건물과 공간을 추가하고 건물 이름, 층, 시작 날짜 및 시간과 같은 필수 상세 정보를 제공합니다.

   선택한 건물은 다른 지역 또는 위치와 다른 시간대에 속할 수 있습니다. 애플리케이션은 그에 따라 시간대 변동을 자동으로 조정합니다.

   선택한 첫 번째 건물은 기본 건물로 간주되며 첫 번째 건물 다음에 추가하는 다른 건물은 보조 건물입니다. 애플리케이션은 기본 건물의 날짜와 시간을 사용하여 보조 건물에 적용 가능한 시간대를 변환합니다.

6. 검색을 클릭합니다.
   인접한 사용 가능한 공간이 표시됩니다.

   주:
   공간 관리자 또는 공간 플래너는 직원이 위치 디렉터리에서 인접을 볼 수 있는지 여부를 결정합니다.

7. 검색 결과에서 추가를 선택하여 예약 가능한 공간을 추가합니다.
8. 카드 뷰와 일정 뷰 탭 사이를 전환하여 사용 가능한 공간을 검토하고 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 건물의 일정 뷰에서 해당 날짜와 시간을 볼 수 있습니다.
하단 창에는 검색 결과에서 선택한 항목 수가 표시됩니다.

9. 조직에서 대화형 위치 및 길 찾기에 사용하는 Indoor Mapping 경우 맵 뷰 탭을 선택합니다.
평면도에는 가용성 및 직원 할당에 따라 인접 공간이 표시됩니다. 맵 범례는 사용 가능한 모든 공간을 색이 지정된 윤곽선으로, 예약된 공간은 녹색으로, 사용할 수 없는 공간은 빨간색으로 표시합니다.
10. 다음을 클릭합니다.

    선택한 공간에 대한 예약 상세 정보를 확인합니다.
11. 선택한 공간에 대한 회의실 구성 또는 케이터링을 추가하려면 서비스 추가를 선택합니다.
12. 예약 요약 상세 정보를 검토합니다.
13. 예약 제출을 클릭합니다.
승인이 필요하지 않은 항목이 있는 경우 선택한 직장 항목이 예약됩니다. 요청 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다. 항목에 승인이 필요한 경우 요청이 승인을 위해 제출됩니다. 요청 상태가 승인 대기 중으로 업데이트됩니다.

교대조 기반 예약 사용

관리자는 직원이 교대조를 위해 직장 항목을 예약하도록 할 수 있습니다. 교대조를 위해 예약할 수 있는 공간을 구성합니다. 교대조 기반 예약을 할 수 있는 사용자를 지정합니다.

시작하기 전에

교대조 기반 예약을 사용하려면 직장 항목의 예약 가능한 모듈 양식에서 교대조에 적용 필드를 선택합니다.

다음 정보가 있는지 확인하십시오.

- 적절한 교대조 일정
- 이 교대조의 사무실에서 운영해야 하는 직원의 데이터
- 이 교대조가 사용할 수 있도록 제공할 직장 공간 데이터

교대조 양식의 건물 필드에 값이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 교대조 관리 〉 모두.
2. 공간과 사용자를 할당할 대상이 되는 교대조를 선택합니다.
3. 사용자를 교대조에 할당하려면 아래로 스크롤하고 사용자 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
할당된 사용자만 예약 포털에서 이 교대조에 대한 예약을 진행할 수 있습니다.
4. 구성원 편집 양식에서 다음 작업을 수행하여 사용자를 교대조에 추가합니다.

   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 사용자를 선택합니다.

   b. 선택 항목을 오른쪽의 사용자 목록 열로 이동하려면 추가-제거 아이콘을 사용합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.
5. 공간을 교대조에 할당하려면 아래로 스크롤하고 위치 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 포털의 교대조 기반 예약에는 할당된 공간만 표시됩니다.

6. 구성원 편집 양식에서 다음 작업을 수행하여 공간을 교대조에 추가합니다.

   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 공간을 선택합니다.

   b. 선택 항목을 오른쪽의 위치 목록 열로 이동하려면 추가-제거 아이콘을 사용합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

7. 업데이트를 클릭합니다.

결과
사용자와 공간이 교대조에 할당되었습니다. 직원이 교대조 예약을 하려는 경우 예약 포털이 다음 정보를 표시합니다.

- 직원이 예약할 수 있는 교대조
- 선택한 교대조에서 예약에 사용할 수 있는 공간

공유 예약과 함께 예약 생성

공유 예약 정보를 사용하여 동료와 가까운 위치에 있는 직장을 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 동료가 보낸 예약 상세 정보가 포함된 이메일을 엽니다.
2. 예약 상세 정보를 검토하고 이메일 끝으로 스크롤합니다.
3. 동료의 직장 근처에 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 모든 공간 탐색을 선택합니다.
   예약 포털은 동료의 예약에 따라 미리 작성된 상세 정보와 함께 열립니다. 스스로 적합한 직장을 선택할 수 있습니다.

   예약 포털에서 예약을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오.

4. 가장 적합하고 동료와 가까운 공간을 자동으로 예약하려면 나의 공간 예약을 선택합니다.
   동료의 건물에 사용 가능한 가장 가까운 공간이 예약됩니다. 예약 요약 페이지에서 상세 정보가 표시됩니다. 상태가 확인됨으로 변경되면 예약이 확인됩니다.

   주:
   다중 예약에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.

가상 회의 링크를 포함하는 예약 생성

가상 회의 링크를 사용하여 사무실 외부에 있는 직원이 예약에 참여할 수 있도록 합니다. "대신"에서 선택한 직원에 대해 가상 회의 링크가 생성됩니다.

시작하기 전에

주:
관리자가 가상 회의 구성을 활성화한 경우에만 가상 회의 링크를 생성할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 예약 생성 페이지로 이동합니다.
   예약 생성 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. 예약하려는 직장 항목의 유형을 선택합니다.
   유형은 회의실 또는 책상과 같은 탭으로 표시됩니다.
3. 옵션: 예약하려는 예약 가능한 모듈을 선택한 후 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 모두 찾아보기를 선택합니다.
   기본적으로 모두 탐색 옵션이 선택되어 있습니다.

   a. 다음 사용 가능한 기준을 활용하여 예약하려는 직장 항목을 검색합니다.

   - 건물: 건물의 이름입니다.

     건물 이름과 위치 이름은 건물 및 지역 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물이나 지역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 건물 이름과 위치가 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고 (오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다.

   - (선택 사항) 층: 예약하려는 건물의 층입니다. 예약 관리자는 직원이 층을 검색할 수 있는지 여부를 모듈별로 나타낼 수 있습니다.

     층 이름이 알파벳순으로 정렬되거나 표시된 정렬 순서에 따라 값이 정렬됩니다. 층 테이블에서 정렬 순서를 구성할 수 있습니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 층 이름은 이름과 레이블에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다.

   - 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

     주:
     미래 또는 지난 날짜 선택은 교대조 기반 예약을 선택한 경우에는 제한되며 적용되지 않습니다.

     - 시작 날짜와 시간이미래의 최대 일수 값을 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 이 값은 예약 가능한 모듈에서 구성됩니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

       앞으로 최대 일수가 활성화되면 직원은 최대 허용 날짜 이후의 날짜를 선택할 수 없습니다. 달력 날짜 선택기의 날짜는 너무 먼 미래의 날짜에 대해 비활성화됩니다.

       주:
       앞으로 최대 일 수 값이 활성화되지 않은 경우 날짜 선택은 제한되지 않으며 예약 가능한 모듈에 구성된 최대 발생 횟수 값을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

     - 직원이 미래의 최대 일수 값에 지정된 날짜보다 큰 잘못된 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션이 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다. 직원은 도구 설명을 사용하여 향후 최대 일수에 대한 정보를 받습니다.

   - 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종료 날짜와 시간이 예약 가능한 모듈에 구성된 향후 최대 일수 값을 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다.

직원이 미래의 최대 일수 값에 지정된 날짜보다 큰 잘못된 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션이 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다. 직원은 도구 설명을 사용하여 향후 최대 일수에 대한 정보를 받습니다.

주:
앞으로 최대 일 수 값이 활성화되지 않은 경우 날짜 선택은 제한되지 않으며 예약 가능한 모듈에 구성된 최대 발생 횟수 값을 기반으로 합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하는 옵션입니다. 반복 계열로 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다.

  주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 관리자가 설정한 구성에 따라 되풀이 옵션이 표시됩니다. 또한 반복되는 예약 상충이 있는 경우 관리자가 동일한 내용을 구성했다면 자동으로 해결됩니다.

  주:
  반복 예약에는 추가 서비스 옵션을 추가할 수 없습니다.

  - 관리자가 나중에 예약할 수 있는 최대 일수에 대한 제한을 설정한 경우 관리자가 설정한 날짜 이외의 날을 미래에 선택할 수 없습니다. 제한에 대한 경고가 표시됩니다.
  - 예를 들어 관리자가 미래의 일수를 45일로 제한한 경우 반복 예약을 하는 동안 t45일 이후의 날짜를 선택할 수 없습니다. 이 날짜에 종료 옵션에 사용할 수 있는 일 수는 매일, 매주 또는 매월 선택에 따라 다릅니다. 반복에 지정된 종료 날짜와 시간은 예약 종료 시간으로 사용됩니다.

    향후 값의 최대 날짜가 45일인 반복 예약

반복	지속 시간	기간 수
일일 선택	드롭다운 목록에서 **For** 또는 **Than** 을 선택합니다.	를 선택한 경우 애플리케이션에 일수는 1, 최대 45일로 표시됩니다. 종료 기간의 경우 애플리케이션에 선택한 시간대와 함께 <현재 날짜〉가 표시됩니다(예: 유럽/파리).
주간 선택	필요에 따라 요일을 선택합니다. 이 예에서는 모든 평일(월요일, 화요일 등)이 선택됩니다 (Optional) (선택 사항) 마지막**(Lasts)** 드롭다운 목록에서 대상**(For)** 또는 때까지**(Until)**를 선택할 수도 있습니다.	**For**의 경우 주 수는 최대 6주와 함께 1로 표시됩니다. 종료 기간의 경우 이 날짜에 종료 필드에는 선택한 시간대와 매주 6회의 반복 기간이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

반복	지속 시간	기간 수
월별 선택	마지막**(Lasts)** 드롭다운 목록에서 때까지**(Until)**를 선택합니다.	이 날짜의 종료 필드에는 선택한 시간대와 반복 기간이 매월 2회로 표시됩니다.

  - 관리자가 향후 날짜에 이러한 제한을 설정하지 않은 경우 원하는 날짜를 선택할 수 있습니다. 그러나 얼마나 많은 발생이 허용되는지에 따라 다릅니다.
- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다. 예약 시작 및 종료 시간은 조직에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 전일 옵션은 공간 상세 정보 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

  주:
  하루 종일 옵션의 모양은 관리자의 구성에 따라 달라집니다. 관리자가 선택한 유형에 대해 종일 예약을 요청한 경우에는 하루 전체에 대한 예약이 자동으로 이루어집니다. 예약의 시작 날짜만 수정할 수 있습니다.

- 다른 건물 추가: 단일 예약으로 동일한 날짜와 시간에 서로 다른 시간대에 있는 여러 건물에 걸쳐 여러 직장 항목을 예약합니다.

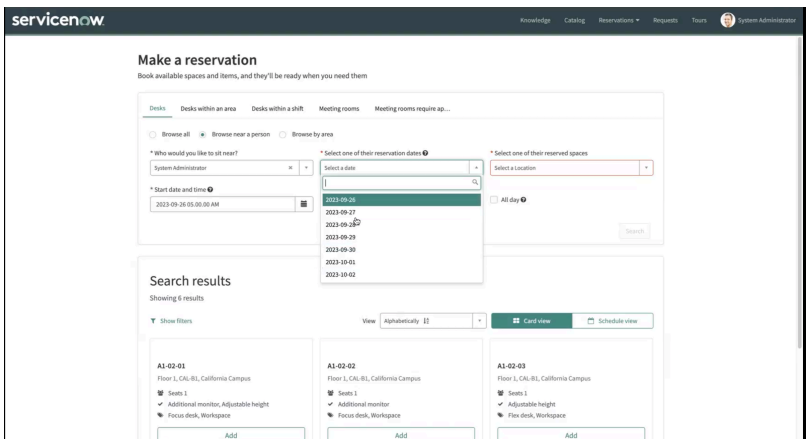
  주:
  이 옵션은 여러 예약 허용 확인란을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다 예약 가능한 모듈 〉 예약 가능 모듈 구성 탭. 자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.

4. 옵션: 사람 근처에 사용 가능한 공간을 찾으려면 사람 주변 탐색을 선택합니다.

주:
이 옵션은 사람 주변 탐색 사용 예약 가능한 모듈 속성이 활성화된 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

사람 주변 탐색의 최대 일수 예약 가능한 모듈 속성을 구성하여 최대 일 수 동안 동료 근처의 공간을 예약할 수 있습니다. 이 속성의 기본값은 7입니다. 사람 주변 탐색은 예약 가능한 모듈에서 사람 주변 탐색 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다. 시스템은 현재 날짜(1일)부터 사람 주변 탐색의 최대 일 수를 계산합니다. 따라서 7일에는 현재 날짜(1일차)와 사용 가능한 다음 6일이 포함됩니다.

자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 누구 근처에 앉으시겠습니까?: 근처에 공간을 예약하려는 사용자 또는 동료를 선택합니다.

b. 다음 상세 정보를 지정하여 동료 또는 팀 구성원 근처에 가장 적합한 공간을 검색합니다.

> **주:**
> 팀 구성원이나 동료 근처에 예약하는 경우에는 반복 예약을 생성할 수 없습니다.

- 예약할 예약 날짜 중 하나를 선택합니다. 예약할 예약 날짜입니다.

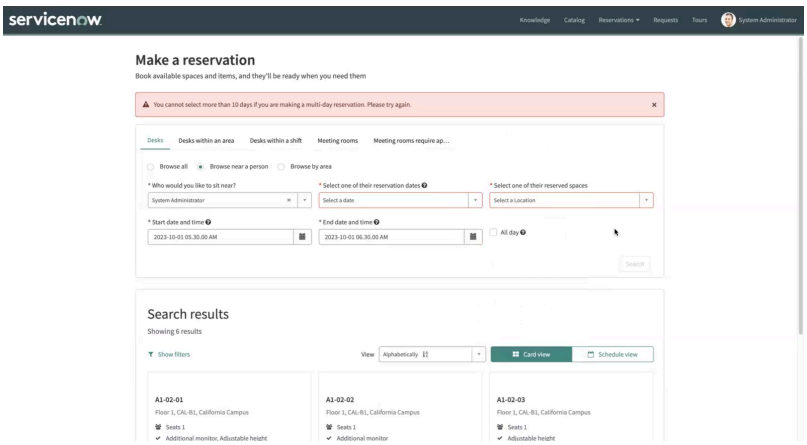
  > **주:**
  > 동료에게 직장 프로파일이 있는 경우 사람 주변 탐색의 최대 일 수에 지정된 모든 날짜(날짜 범위)가 표시됩니다. 직장 프로파일이 없는 경우에는 동료 또는 팀 구성원에 대해 사용 가능한 예약 날짜만 표시됩니다(해당하는 경우). 날짜를 선택한 후 직원은 사용 가능한 공간을 예약할 수 있습니다. 개인 공간은 선택할 수 없습니다.

  다음 고려 사항에 따라 날짜가 표시됩니다.

  - 사람 주변 탐색의 최대 일 수 예약 가능한 모듈 속성에 지정된 최대 일수입니다 . 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.
  - 시작 날짜 및 시간 및 종료 날짜 및 시간: 다일 예약이 활성화된 경우 직원은 예약 시 동료의 수일 예약 범위에서 날짜를 선택할 수 있습니다.

    (Optional) 예를 들어 여러 날의 최대 일수가 10일인 경우 15일 동안 예약하려고 하면 애플리케이션에 확인 오류가 표시됩니다. 현재 날짜로부터 10일 동안만 예약할 수 있습니다.

    자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.



- 예약된 공간 중 하나를 선택합니다. 이 옵션은 직장 프로파일이 있는 동료 또는 팀 구성원에게 비공개로 표시되지 않은 전용 공간과 예약된 공간을 표시합니다. 선택한 사용자 또는 동료에게 직장 프로파일이 없는 경우에는 사용 가능한 예약 공간(해당하는 경우)만 표시됩니다.

  > **주:**
  > 동료에게 영구적으로 할당된 공간이 있고 같은 날에도 예약했거나 여러 예약이 있는 경우 직원은 이러한 공간 중 하나를 선택하여 동료 근처에 예약할 수 있습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 예약 시작 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  직원에게 여러 날 예약이 있는 경우 시작 날짜 및 시간과 종료 날짜 및 시간 필드에 여러 날 예약에 대해 지정된 날짜 범위가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 종료 날짜 및 시간: 예약 종료 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 직장 위치에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.

  주:
  다일 속성에 대한 최대 일 의 기본값은 1이며, 1로 설정하면 하루 또는 하루 종일 예약만 허용됩니다. 이 속성 값이 1을 초과하면 수일 예약만 허용되며 1일 예약은 할 수 없습니다. 예약 포털에서도 하루 종 일이 비활성화됩니다. 자세한 내용은 다일 예약 생성 문서를 참조하십시오.

5. 옵션: 영역에서 사용 가능한 모든 공간을 검색하려면 영역별 찾아보기를 선택합니다.

a. 다음 상세 정보를 지정하여 영역에서 가장 적합한 공간을 검색합니다.

- 건물: 건물의 이름입니다.

  (Optional) 건물 이름과 위치 이름은 건물 및 지역 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물이나 지역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 건물 이름과 위치가 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름과 위치 이름은 이름에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 순서가 있는 항목은 다음과 같습니다. 예를 들면 건물 A, 건물 B 등입니다. 정렬 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가.

- 영역: 공간을 예약하려는 건물의 영역입니다.

  (Optional) 영역은 영역 테이블에서 구성한 순서에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다. 순서가 있는 항목은 다음과 같습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.

- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  주:
  시작 날짜와 종료 시간이 예약 가능한 모듈에 지정된 최대 미래 날짜 수를 초과하는 경우 직원은 날짜를 선택하고 예약을 생성할 수 없습니다. 자세한 내용은 3a단계를 참조하십시오.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다. 반복 옵션은 예약 가능한 모듈 페이지의 반복 예약 허용 옵션 설정에 따라 표시되거나 숨겨집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능한 모듈 양식에서 반복되는 상충 자동 해결 옵션을 사용하는 경우 애플리케이션이 반복되는 예약 상충 을 자동으로 해결하려고 시도합니다. 충돌하는 반복 예약을 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 반복 예약 자동 해결.

- 전일: 하루 전체 기간 동안 직장 항목을 예약하려면 이 옵션을 선택합니다. 예약 시작 및 종료 시간은 회사에서 설정한 시간에 따라 달라집니다. 종료 시간을 변경할 수 없습니다. 이 옵션은 직장 관리자가 선택한 유형에 대해 전일 예약 설정을 활성화한 경우에 표시됩니다.

6. 검색을 클릭합니다.
   검색 기준과 일치하고 예약에 사용할 수 있는 직장 항목이 표시됩니다.

   주:
   사람 주변을 탐색하는 동안 개인 공간이 있으면 검색 결과에 표시되지 않습니다.

   주:
   카드 뷰 탭과 일정 뷰 탭 간에 전환하여 직장 항목의 가용성을 검토할 수 있습니다.
   회사에서 평면도를 업로드하는 경우 Mappedin 또는 Indoor Mapping을 사용하여 맵을 봅니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.

7. 옵션: 직장 항목을 알파벳 순으로 정렬하거나 필터 표시 옵션으로 필터를 사용하여 정렬합니다.

   (Optional) 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 먼저 표시할 수도 있습니다. 이 옵션을 보려면 직원 센터에 대한 액세스 권한이 있어야 하며 즐겨찾기 위치도 있어야 합니다. 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 후 검색 기준과 일치하는 다른 위치가 표시됩니다.

   주:
   사람 근처에 있는 공간을 탐색하는 경우에는 직장 항목을 알파벳 순이나 즐겨찾기 위치를 기준으로 정렬할 수 없습니다. 사람 근처의 공간은 근접성을 기준으로 검색됩니다.

8. 다음 옵션 중 어느 것이나 사용하여 예약하려는 직장 항목을 선택합니다.
   - 추가를 클릭합니다.
   - 일정 뷰 탭에서 추가를 클릭합니다.
   - 맵 뷰의 경우 초록색으로 표시된 공간을 선택하고 추가를 선택합니다.
9. 다음을 선택합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 상세 정보 양식

필드	설명
예약 주제	회의의 주제입니다.
모든 공간 상세 정보를 비공개로 설정	선택한 모든 공간을 비공개로 만드는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 선택한 공간의 위치 개인정보 보호 설정에 따라 표시됩니다. 여러 공간을 선택한 경우 양식의 각 공간 아래에 있는 공간 상세 정보를 비공개로 표시를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	사용하여 각 공간에 대한 개인 정보 기본 설정을 개별적으로 지정할 수도 있습니다.
주제를 비공개로 설정	예약을 비공개로 표시하여 예약 제목을 숨기는 옵션입니다.
가상 회의 링크 추가	원격 직원이 예약에 참여할 수 있도록 가상 회의 링크를 생성하는 옵션입니다. **주:** (Microsoft Teams에만 해당) 2023년 5월 스토어 릴리스부터 회의 링크를 추가할 때 애플리케이션은 이벤트를 달력 제공자와 동기화하면서 회의 상세 정보를 검색합니다.
이 예약은 다음을 위한 것입니다.	다른 사람을 대신해 예약을 요청하는 경우 해당되는 사람의 이름을 선택합니다. 직접 예약을 요청하는 경우 이 필드를 비워 두십시오.
이 예약에 초대 대상자 추가	
주: 이 섹션은 관리자가 이 직장 위치에 참석자를 초대하는 구성을 활성화한 경우에만 나타납니다.	
동료 초대	예약에 초대할 직원을 선택합니다.
외부 방문자 초대	외부 방문자를 초대하는 옵션입니다. **주:** 이 옵션은 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치한 경우에만 나타납니다. ○ 이전에 방문자를 이미 등록한 경우 다음을 수행합니다. **a.** 이전 방문자를 선택합니다. **b.** 이전 방문자 선택 필드에서 방문자를 선택합니다. 방문자 상세 정보를 미리 보고 필요한 경우 수정할 수도 있습니다. 상세 정보는 모든 방문자 관련 기록 및 등록 기록에서 자동으로 업데이트됩니다. ○ 방문자를 처음 등록하는 경우 다음을 수행합니다. **a.** 새 방문자 추가를 선택합니다. **b.** 방문자 유형을 선택합니다. **c.** 방문자가 특별 게스트인 경우 **VIP**를 활성화합니다. **d.** 방문자의 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	e. 방문자의 성을 입력합니다. **f.** 등록 상세 정보 및 통신을 보낼 방문자의 이메일 주소를 지정합니다. **g.** 방문자의 전화 번호를 입력합니다. **h.** 방문자의 조직 상세 정보를 입력합니다. **i.** 방문자의 직함을 입력합니다. **j.** 비공개 메모 섹션에서 비공개 정보를 지정합니다. **k.** 방문자 기본 설정 및 알림 기본 설정 필드에서 방문자의 기본 설정을 선택합니다. **l.** 저장 및 추가를 클릭하여 방문자를 추가합니다.
추가 서비스 추가	예약에 사용할 수 있는 추가 서비스입니다.

11. 예약 제출을 클릭합니다.

결과
예약이 가상 회의 링크와 함께 생성됩니다. 참석자를 예약에 초대한 경우 예약 상세 정보와 함께 회의 링크가 제공됩니다.
예약 기록을 보려면 예약의 예약 요약으로 이동하여 추가 상세 정보를 선택합니다. 가상 회의 제공자에 대해 암호가 구성된 경우 추가 상세 정보에서 해당 암호를 볼 수도 있습니다. 이 예약 대상 필드에 지정된 주최자와 사용자만 암호를 볼 수 있습니다.

- Zoom: 회의 링크가 추가되면 Zoom 회의 초대가 포함된 이메일의 위치 필드에 링크가 표시됩니다.
- Microsoft Teams: 가상 회의 링크를 사용하여 예약이 생성되면 애플리케이션에서 회의 링크와 참가 관련 상세 정보를 검색합니다. 이 예약이 Microsoft Outlook 달력과 동기화되면 회의 링크 및 참가 관련 상세 정보가 달력 이벤트의 본문에 추가됩니다. 마찬가지로 Teams 회의 토글 버튼을 사용하여 Microsoft Outlook 달력에서 예약을 생성하면 회의 링크가 검색되고 가상 회의 링크로 저장됩니다.

  주:
  회의 링크가 이메일 본문에 표시되므로, 어떤 경우에도 회의 상세 정보를 Workplace Reservation Management업데이트하거나 변경하려면 . 예약 동기화가 수행될 때 세부 정보(이 경우 회의 링크 및 세부 정보)는 한 가지 방법, 즉 Workplace Reservation Management 달력 공급자(이 경우 Microsoft Teams)로만 동기화되기 때문입니다. 달력 제공자의 모임 세부 정보 또는 메모를 이미 변경한 경우 동기화가 수행될 때 덮어씁니다 Workplace Reservation Management .

- 기타 가상 회의 제공자: 회의 초대가 포함된 이메일의 위치 필드에 회의 링크가 추가됩니다.

교대조 예약 생성

교대조를 위해 직장 항목을 예약합니다. 동일한 교대조를 위한 단일 예약 또는 반복 예약을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 예약 생성 페이지로 이동합니다.
   예약 생성 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. 다음 사용 가능한 기준을 활용하여 예약하려는 직장 항목을 검색합니다.
   - 건물: 건물의 이름입니다.
   - 유형: 예약하려는 직장 항목(예: 회의실 또는 책상)입니다.
   - 교대조 일정: 직장 항목을 예약하려는 교대조입니다.
   - 시작 날짜: 직장 항목을 예약하려는 날짜입니다.
   - 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다.
   - 반복 종료 날짜: 이 옵션은 반복 옵션을 선택하면 표시됩니다. 반복 예약의 종료 날짜를 선택합니다.
3. 검색을 클릭합니다.
   검색 기준과 일치하고 이 교대조 중에 사용할 수 있는 직장 항목이 표시됩니다.

   주:
   카드 뷰 탭과 일정 뷰 탭 간에 전환하여 직장 항목의 가용성을 검토할 수 있습니다. 회사에서 평면도를 업로드하는 경우 Mappedin 또는 Indoor Mapping을 사용하여 맵을 봅니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.

4. 옵션: 직장 항목을 알파벳 순으로 정렬하거나 필터 표시 옵션으로 필터를 사용하여 정렬합니다.

   (Optional) 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 먼저 표시할 수도 있습니다. 이 옵션을 보려면 직원 센터에 대한 액세스 권한이 있어야 하며 즐겨찾기 위치도 있어야 합니다. 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 후 검색 기준과 일치하는 다른 위치가 표시됩니다.

5. 다음 옵션 중 어느 것이나 사용하여 예약하려는 직장 항목을 선택합니다.
   - 추가를 클릭합니다.
   - 일정 뷰 탭을 선택한 경우 추가를 클릭합니다.
   - 맵 뷰 탭을 선택한 경우 초록색으로 표시된 공간을 선택하고 추가를 클릭합니다.
6. 다음을 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 상세 정보 양식

필드	설명
예약 주제	회의의 주제입니다.
민감도	회의의 특성입니다. 기밀 회의를 열고 싶으면 비공개를 선택합니다. 주: 회의를 비공개로 표시하면 예약 주제가 다른 사람들에게 보이지 않으며 **비공개**로 표시됩니다. 사용자나 이 회의의 요청과 관련되는 사람만 주제를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이 예약은 다음을 위한 것입니다.	다른 사람을 대신해 예약을 요청하는 경우 해당되는 사람의 이름을 선택합니다. 직접 예약을 요청하는 경우 이 필드를 비워 두십시오.

8. 예약 제출을 클릭합니다.

결과
항목에 승인이 필요하지 않은 경우 선택한 직장 항목이 예약됩니다. 요청 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다.

승인이 필요한 항목에 대해 예약을 요청한 경우 요청이 승인자에게 제출됩니다. 요청 상태가 승인 대기 중으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
예약의 상세 정보를 검토합니다. 예약을 편집하거나 취소하려면 예약 공유, 수정 또는 취소 문서를 참조하십시오.

그룹 예약 생성

한 번의 그룹 예약으로 여러 사용자에 대해 여러 공간을 예약합니다.

시작하기 전에
조직에서 구성을 활성화한 경우에만 그룹 예약을 할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
한 번의 그룹 예약으로 여러 직원에 대해 여러 공간을 한 번에 예약합니다. 예약을 제출하면 각 직원에 대한 예약이 상위 예약과 함께 개별적으로 생성됩니다. 단일 상위 예약에서 모든 개별 예약을 볼 수 있으며 필요한 경우 모든 상세 정보를 수정할 수 있습니다.
예를 들어, 네 명의 다른 직원을 위해 4개의 작업 공간을 예약하고 있다고 가정합니다. 예약을 제출하면 총 5개의 예약이 생성됩니다. 다섯 번째 예약은 필요한 경우에 모든 하위 예약 상세 정보를 수정할 수 있는 상위 예약입니다.

주:
참석자를 그룹 예약에 초대할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 예약 생성 페이지로 이동합니다.
   예약 생성 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. 다음 사용 가능한 옵션을 활용하여 예약하려는 직장 항목을 검색합니다.
   - 유형: 예약하려는 직장 항목입니다. 예를 들면 회의실 또는 책상입니다.
   - 건물: 건물의 이름입니다.
   - 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
   - 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 종료할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
   - 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 주에서 예약할 요일을 선택합니다.
3. 검색을 클릭합니다.
   검색 기준과 일치하며 사용 가능한 직장 항목이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> 카드 뷰 탭과 일정 뷰 탭 간에 전환하여 직장 항목의 가용성을 검토할 수 있습니다. 회사에서 평면도를 업로드하는 경우 Mappedin 또는 Indoor Mapping을 사용하여 맵을 봅니다. 평면도를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Mapping 문서를 참조하십시오.

4. 옵션: 직장 항목을 알파벳 순으로 정렬하거나 필터 표시 옵션으로 필터를 사용하여 정렬합니다.

   (Optional) 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 먼저 표시할 수도 있습니다. 이 옵션을 보려면 직원 센터에 대한 액세스 권한이 있어야 하며 즐겨찾기 위치도 있어야 합니다. 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 후 검색 기준과 일치하는 다른 위치가 표시됩니다.

5. 다음 옵션 중 어느 것이나 사용하여 예약하려는 직장 항목을 선택합니다.
   - 추가를 클릭합니다.
   - 일정 뷰 탭을 선택한 경우 추가를 클릭합니다.
   - 맵 뷰 탭을 선택한 경우 초록색으로 표시된 공간을 선택하고 추가를 클릭합니다.
6. 다음을 선택합니다.
7. 양식에서 예약 상세 정보를 지정합니다.
   a. 예약 제목에 예약의 제목을 입력합니다.
   b. 모든 공간의 공개 범위를 설정하려면 공간 상세 정보를 비공개로 표시 옵션을 선택하거나 선택 해제합니다.
   c. 옵션: 각 공간의 개인 정보를 지정하려면 각 공간의 공간 상세 정보를 비공개로 설정 옵션을 사용합니다.
   d. 동일한 사람을 위해 이 항목을 함께 예약 옵션을 취소합니다.
   e. 참석자 수 섹션에서 선택한 각 직장 항목의 참석자 수를 지정합니다.
   f. 위치 상세 정보 섹션에서 모든 위치에 대해 예약하려는 사용자를 선택합니다.
8. 예약 제출을 클릭합니다.

결과
그룹 예약이 생성되었습니다. 예약 요약 페이지에서 예약 상세 정보를 볼 수 있습니다.

- 각 사용자에 대해 개별 예약이 생성됩니다. 사용자는 내 예약 페이지에서 예약 상세 정보를 볼 수 있습니다. 예약을 편집하거나 취소할 수 없습니다.

  > **주:**
  > 상위 예약에서 그룹 예약의 상세 정보를 직접 공유할 수 없습니다. 그 대신, 그룹 예약에서 생성된 개별 예약은 공유할 수 있습니다.

- 예약을 편집하려면 상위 예약을 열고 동작 〉 변경 예약 상세 정보. 변경한 후 예약 상세 정보 업데이트를 클릭합니다.

예약 공유, 수정 또는 취소

예약을 확인, 수정(업데이트) 또는 취소할 수 있습니다. 예약된 직장 항목 또는 예약의 날짜와 시간을 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

예약을 제출하면 예약 상세 정보 및 상태에 관한 이메일 알림이 전송됩니다. 내 예약 페이지를 사용하여 예약의 상세 정보를 확인하고, 예약을 수정하거나 취소하고, 예약의 진행 상황을 추적할 수도 있습니다.

주:
관리자 또는 예약 관리자는 URL을 사용하여 수동으로 연 예약을 편집할 수 없습니다.

Virtual Agent 채팅 지원을 사용하여 예약을 확인, 편집 또는 취소할 수도 있습니다. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털. 오른쪽 아래에 있는 채팅 아이콘( )을 선택합니다. 예약 사항을 변경하려면 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 사용 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

예약에서 예약된 직장 항목을 업데이트하고 예약 날짜와 시간을 변경할 수도 있습니다.

주:
Microsoft Exchange Online을 사용하여 생성한 예약은 편집할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 내 예약 페이지로 이동합니다.
   내 예약 페이지가 새 탭에서 열립니다. 모든 예약은 예약 날짜에 따라 나열됩니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
2. 옵션: 다른 사람을 대신해 수행한 예약을 보려면 요청 대상 〉 다른 사람에게 예약됨 〉 .
3. 옵션: 예정, 보류 중, 과거, 취소됨 또는 모두와 같은 상태를 기준으로 예약을 보려면 보기를 선택합니다.
4. 옵션: 예약을 검색하려면 내 예약 검색에서 상세 정보를 입력합니다.
5. 예약을 클릭하고 상세 정보를 봅니다.
   예약 번호, 상태, 항목 상세 정보 및 사용 가능한 서비스와 같은 예약 상세 정보를 검토합니다.
6. 예약에 대해 다음 동작을 수행합니다.

작업	단계
예약 업데이트	**a.** 작업 목록에서 예약 상세 정보 변경을 선택합니다. **b.** 양식에서 변경하려는 정보를 업데이트합니다. **c.** 예약 상세 정보 업데이트를 클릭합니다. 주: 예약 위치를 변경하는 경우에는 제목이 언급된 경우 제목 내 위치 이름도 변경해야 합니다.
예약 상세 정보 공유	**a.** 작업 목록에서 예약 공유를 선택합니다. **b.** 예약 상세 정보 보내기 필드에서 예약 상세 정보를 공유할 사용자를 선택합니다. **c.** 필요한 경우 메모 포함에서 메모를 입력합니다. **d.** 보내기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업	단계
	예약이 확인된 후에는 예약 상세 정보가 이메일 알림을 통해 공유됩니다. 주: 상위 예약에서 그룹 예약의 상세 정보를 직접 공유할 수 없습니다. 그 대신, 그룹 예약에서 생성된 개별 예약은 공유할 수 있습니다.
예약 취소	**a.** 작업 목록에서 예약 취소를 선택합니다. **b.** 취소 메모 필드에 요청을 취소하는 이유를 지정합니다. **c.** 예를 클릭합니다.

결과
예약에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림이 전송되며 예약이 변경된 내용으로 업데이트됩니다.

빠른 예약 위젯을 사용하여 직장 예약

작업 공간 서비스 포털에서 빠른 예약 위젯을 사용하여 신속하게 직장을 예약합니다. 위젯을 사용하면 시작 시간과 종료 시간을 직접 지정하는 대신 사용 가능한 시간 슬롯 목록에서 선택할 수 있습니다.

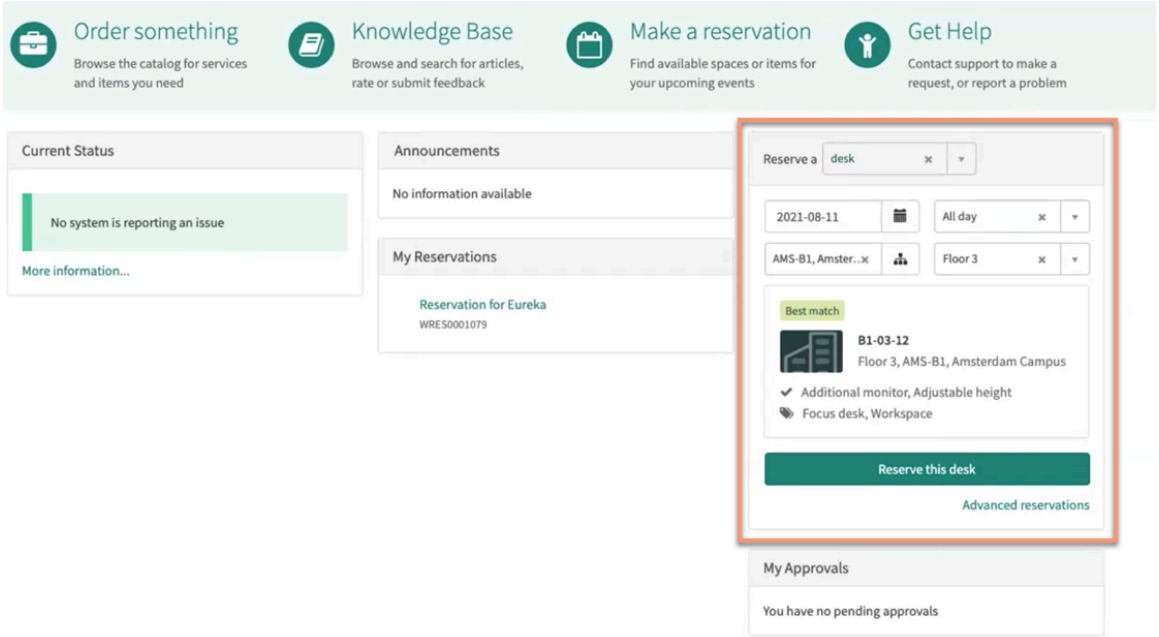
시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
빠른 예약 위젯을 사용하면 작업 공간 서비스 포털 홈페이지에서 바로 빠르게 예약을 생성할 수 있습니다. 찾고 있는 공간 유형, 날짜, 시간 슬롯 및 공간을 예약하려는 건물을 지정합니다. 지정한 기준에 따라 가장 적합한 직장이 표시됩니다. 빠른 예약 위젯을 사용하여 직접 예약하거나 예약 포털을 사용하여 보다 적합한 직장을 검색할 수 있습니다. 고급 예약을 선택하여 예약 포털을 엽니다.

주:
예약 위젯을 사용하여 교대조 기반 예약을 하는 것은 불가능합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 서비스 포털의 빠른 예약 위젯



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈.
2. 홈페이지에서 빠른 예약 위젯으로 이동합니다.
3. 빠른 예약 위젯에서 예약할 상세 정보를 지정합니다.

   a. 예약 필드에서 예약하려는 직장 유형을 선택합니다.

   b. 예약 날짜를 선택하려면 달력 아이콘( )

   c. 시간 슬롯 필드에서 예약하려는 시간 슬롯을 선택합니다.

      주:
      직원이 예약 가능한 모듈에서 향후 가치 최대 일 수를 활성화한 경우 너무 먼 미래에 예약을 생성할 수 없습니다. 직원이 미래의 최대 일 수 값보다 큰 날짜를 입력하려고 하면 경고 메시지가 표시됩니다. 예를 들어 앞으로 최대 일수 값이 90일인 경우 90일이 지난 날짜를 선택하려고 하면 경고 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 예약 생성 및 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

      앞으로 최대 일수 값이 활성화되지 않은 경우 사용자는 예약 가능한 모듈에서 최대 발생 횟수에 따라 날짜를 선택할 수 있습니다.

   d. 위치 필드에서 위치 선택 아이콘을 클릭하고 예약하려는 건물을 선택합니다.

   e. 층 필드에서 예약하려는 층을 선택합니다.

   f. 공간의 공개 범위를 변경하려면 공간 상세 정보를 비공개로 표시 옵션을 선택하거나 선택 해제합니다.

      예약 기준에 가장 적합한 공간이 표시됩니다. 즐겨찾기 위치를 설정한 경우 최고의 일치도를 제공하기 위해 해당 위치가 가장 먼저 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 공간을 즐겨찾기로 설정하려면 즐겨찾기 아이콘을 클릭합니다.

   주:
   즐겨찾기 아이콘은 직원 센터에 접근할 수 있는 경우에만 표시됩니다.

5. 예약하려면 이 데스크 예약을 클릭합니다.
6. 옵션: 더 많은 필터 기준을 적용하거나 예약 포털에서 지정된 기준과 일치하는 모든 공간을 보려면 고급 예약을 선택합니다.
   예약 포털에서 예약을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오.

결과
선택한 시간 슬롯에 대해 직장이 예약되었습니다.
상세 정보 보기를 클릭하여 예약의 상세 정보를 확인합니다. 예약을 취소하려면 공간 취소를 클릭합니다.

예약을 위해 **iCalendar** 다운로드

예약의 iCalendar를 다운로드하여 사무실 달력에 예약을 추가합니다.

시작하기 전에
조직에서 예약된 직장 항목의 구성을 활성화한 경우에만 iCalendar를 다운로드할 수 있습니다.
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
예약 요약 페이지에서 바로 예약의 iCalendar를 다운로드합니다. iCalendar를 다운로드하면 달력 제공자 애플리케이션에서 회의 약속 창을 직접 여는 .ics 파일이 생성됩니다. 상세 정보를 검토하고 저장하여 일정을 달력에 추가할 수 있습니다.

예를 들어, 달력 제공자가 Microsoft Outlook이라고 가정합니다. 예약의 iCalendar를 다운로드한 후 iCalendar는 Microsoft Outlook에서 직접 새 회의 약속 창을 엽니다. 상세 정보를 확인하고 저장 후 닫기를 클릭하여 예약을 달력에 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 시작점 중 하나에서 내 예약 페이지로 이동합니다.
   내 예약 페이지가 새 탭에서 열립니다.
2. iCalendar를 다운로드할 예약을 클릭합니다.
3. 동작을 클릭합니다.
4. **iCalendar** 다운로드를 선택합니다.
   .ics 파일이 다운로드됩니다.
5. 다운받은 .ics 파일을 엽니다.
   .ics 파일은 달력에 약속 창을 바로 엽니다. 예를 들어 Microsoft Outlook을 사용하는 경우 .ics 파일을 열면 Outlook에서 약속 창이 바로 열립니다.
6. 필요한 경우 예약 상세 정보를 검토합니다.
7. 예약을 저장합니다.

결과
예약이 달력에 추가되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 위치를 즐겨찾기로 설정

작업 공간 서비스 포털에서 가장 많이 예약한 직장 위치를 즐겨찾기로 표시합니다. 위치가 즐겨찾기로 설정되면 예약할 위치를 검색할 때마다 해당 위치가 먼저 표시됩니다.

시작하기 전에

중요사항:
즐겨찾기 옵션은 직원 센터에 대한 액세스 권한이 있고 관리자가 즐겨찾기 옵션을 활성화한 경우에만 나타납니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

작업 공간 서비스 포털에서 다음 위치 중 하나에서 위치를 즐겨찾기로 설정할 수 있습니다.

- 빠른 예약 위젯
- 예약하기

직장 위치를 즐겨찾기로 설정한 후에는 해당 위치를 직원 센터의 내 즐겨찾기 페이지에서 바로 예약할 수 있습니다.

주:
예약 가능한 모듈을 할당하기 위해 Workplace Reservation Management의 공간 상세 정보 페이지에서 사용하는 파생 논리에 대한 자세한 내용은 공간 상세 정보에 대한 예약 가능한 모듈 파생 논리 문서를 참조하십시오.

프로시저

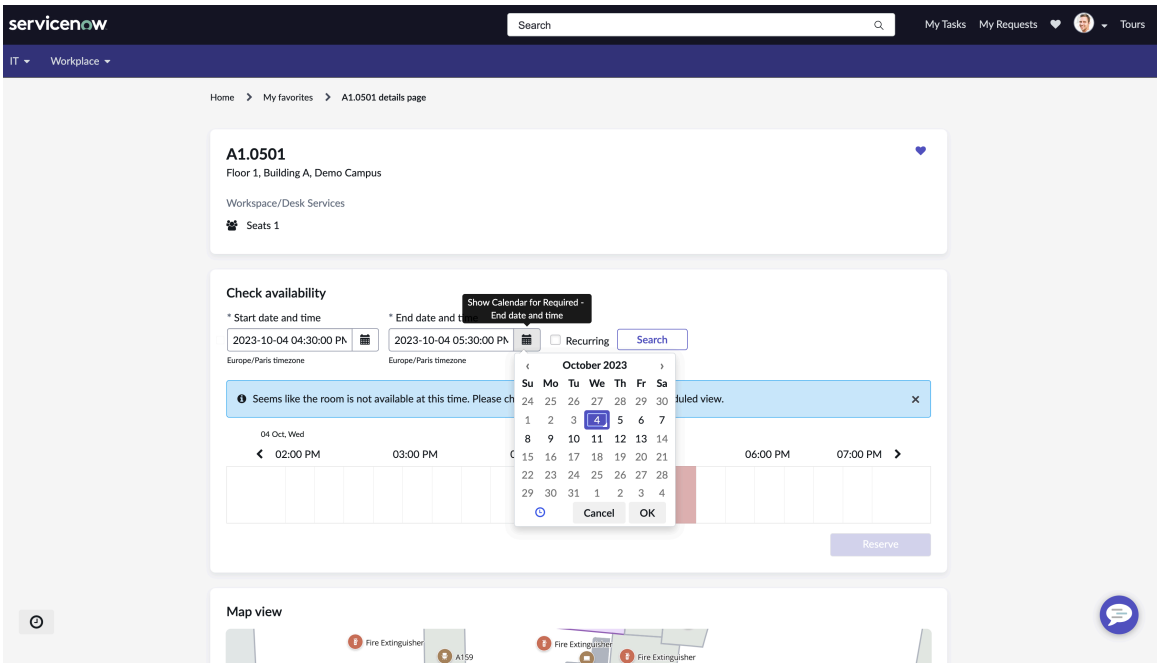
1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. 오른쪽 상단 메뉴에서 즐겨찾기 아이콘( )을 클릭합니다.

   내 즐겨찾기 페이지가 표시됩니다.
3. 공간을 선택하여 공간 상세 정보 페이지를 봅니다.

   예: 책상 **A1.0501.**
4. 가용성 검사 섹션에서 시작 날짜 및 시간과종료 날짜 및 시간을 선택합니다.

   여러 날 예약 가능한 모듈의 최대 일수 속성 값이 1보다 큰 값으로 설정되어 있으면 직원이 여러 일 동안 공간을 예약할 수 있습니다. 다일 속성에 대한 최대 일 의 기본값은 1입니다. 예를 들어 여러 날 값의 최대 일수가 현재 날짜에서 10일로 설정된 경우 사용자가 선택하고 예약하는 데 사용 가능한 다음 10일만 사용할 수 있습니다. 다른 날짜는 사용할 수 없으며 선택할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 검색을 클릭합니다.
6. 카드 보기, 일정 보기 또는 맵 보기에서 카드 보기, 일정 보기 또는 맵 보기 에서 즐겨찾기 아이콘 ( )을 클릭하여 위치를 즐겨찾기로 표시합니다.
7. 다일 예약의 경우 일정 뷰에는 사용 가능한 공간이 일 뷰 로 표시됩니다.
   - 펼침 버튼을 클릭하면 다음 날과 그 전날로 이동합니다.
   - 3시간 블록은 시간 척도를 24시간 형식으로 표시하는 데 사용됩니다.
   - 1일 예약의 경우 1시간 블록을 사용하여 하루의 시간 척도를 표시합니다.
8. 달력에는 예약 가능한 모듈을 예약할 수 있을 때 사용 가능한 타임라인이 표시됩니다.
9. 조직에서 맵을 활성화한 경우 맵 뷰에 선택한 직장 공간이 맵 에 표시됩니다.
   직원의 직장 프로파일에 영구 할당이 있는 경우 선택한 공간의 맵에 직원 이름이 표시됩니다.
   자세한 내용은 평면도에 영구 좌석 배정 표시 문서를 참조하십시오.
10. 예약을 클릭합니다.
11. 예약 상세 정보 페이지를 검토합니다.

    예약 상세 정보 페이지에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 예약 생성
12. 예약을 제출합니다.
13. 내 즐겨찾기 첫 번째 정렬 옵션을 사용하여 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시합니다.

    a. 기본적으로 즐겨찾기 위치가 있는 경우 기본 정렬 옵션이 내 즐겨찾기 우선으로 설정됩니다.

    그러면 직장 항목이 정렬되고 모든 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 다음 검색 기준과 일치하는 다른 직장 항목이 표시됩니다.

    b. 사람 근처에 있는 직장 위치를 탐색하는 경우 먼저 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용해 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다.

    즐겨찾기 위치는 사용자의 위치와 가장 근접한 위치에 따라 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

14. 즐겨찾기 목록에서 위치를 제거하려면 위치 상세 정보에서 즐겨찾기 아이콘의 선택을 취소합니다.
15. 예약 포털에서 위치를 즐겨찾기로 설정한 후 다음 작업을 보고 수행할 수 있습니다.

    a. 검색 작업을 수행한 후에는 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용하면 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다. 기본적으로 즐겨찾기 위치가 있는 경우 기본 정렬 옵션이 내 즐겨찾기 우선으로 설정됩니다.

       그러면 직장 항목이 정렬되고 모든 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 다음 검색 기준과 일치하는 다른 직장 항목이 표시됩니다.

    b. 사람 근처에 있는 직장 위치를 탐색하는 경우 먼저 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용해 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다.

       즐겨찾기 위치는 사용자의 위치와 가장 근접한 위치에 따라 표시됩니다.

    c. 반복 예약을 생성하는 경우 공간 상세 정보 페이지의 일련의 공간 내에서 반복 가용성을 확인할 수 있습니다.
16. 즐겨찾기 목록에서 위치를 제거하려면 위치 상세 정보에서 즐겨찾기 아이콘의 선택을 취소합니다.
17. 예약 포털에서 위치를 즐겨찾기로 설정한 후 다음 작업을 보고 수행할 수 있습니다.

    a. 검색 작업을 수행한 후에는 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용하면 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다.

       기본적으로 즐겨찾기 위치가 있는 경우 기본 정렬 옵션이 내 즐겨찾기 우선으로 설정됩니다. 그러면 직장 항목이 정렬되고 모든 즐겨찾기 위치가 알파벳 순으로 먼저 표시된 다음 검색 기준과 일치하는 다른 직장 항목이 표시됩니다.

    b. 사람 근처에 있는 직장 위치를 탐색하는 경우 먼저 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 사용해 직장 항목을 정렬하여 즐겨찾기 위치를 표시할 수 있습니다.

       즐겨찾기 위치는 사용자의 위치와 가장 근접한 위치에 따라 표시됩니다.
18. 작업 공간 서비스 포털 빠른 예약 위젯에서 검색 기준을 지정하면 즐겨찾기 위치를 기준으로 가장 적합한 위치가 표시됩니다.

    - 검색 기준과 가장 일치하는 즐겨찾기 위치가 있는 경우 빠른 예약 위젯은 해당 위치를 가장 일치하는 위치로 표시합니다.
    - 빠른 예약 위젯에서 가장 일치하는 직장 위치를 즐겨찾기로 바로 설정할 수도 있습니다.
19. 공유 예약을 사용하여 공간을 예약하려는 경우, 내 공간 예약을 클릭하면 애플리케이션이 공유 예약 상세 정보에서 예약된 공간과 가장 근접한 즐겨찾기 위치 중 하나를 자동으로 예약합니다.

결과
위치가 즐겨찾기 목록에 추가됩니다.

반복 예약 자동 해결

반복 예약을 하는 동안에는 첫 번째 발생의 가용성만 확인됩니다. 향후 회의에서 충돌이 발생할 수 있습니다. 이러한 상충을 방지하기 위해 반복 예약을 Workplace Reservation Management 예약하는 동안 애플리케이션은 반복되는 상충을 자동으로 해결하려고 시도합니다.

시작하기 전에
관리자는 예약 가능한 모듈 수준에서 반복되는 예약 상충을 자동으로 해결하도록 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
예약 가능한 모듈 양식에서 반복 예약 허용 및 반복 상충 자동 해결 옵션을 사용하도록 설정했는지 확인합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

이전 버전에서 Workplace Reservation Management 업그레이드하는 경우, 이전에 양식 레이아웃을 업데이트한 적이 있다면 양식 뷰를 다시 편집하여 반복되는 상충 자동 해결 필드를 표시해야 합니다.

애플리케이션은 다음 논리에 따라 상충하는 발생에 대해 자동으로 대체 공간을 찾으려고 합니다.

- 평면도를 사용할 수 있는 경우 애플리케이션은 동일한 용량에 가장 가까운 공간을 찾은 다음 용량이 많은 공간을 찾고, 마지막으로 용량이 적은 공간을 찾습니다.
- 사용할 수 있는 평면도가 없는 경우 애플리케이션은 동일한 영역 또는 같은 층의 대체 공간을 찾습니다.
- 즐겨찾기 공간은 '위치'(동일 영역 내 또는 근접성)보다 우선합니다.
- 애플리케이션이 같은 유형의 공간을 검색합니다.
- 애플리케이션이 유사한 표준 서비스가 있는 공간을 검색합니다.
- 애플리케이션에서 대체 공간을 할당하는 경우 직원은 예약 요약 페이지와 이메일을 통해 알림을 받습니다.

주:
반복 예약에는 추가 서비스 옵션을 추가할 수 없습니다.

필요한 역할: 관리자

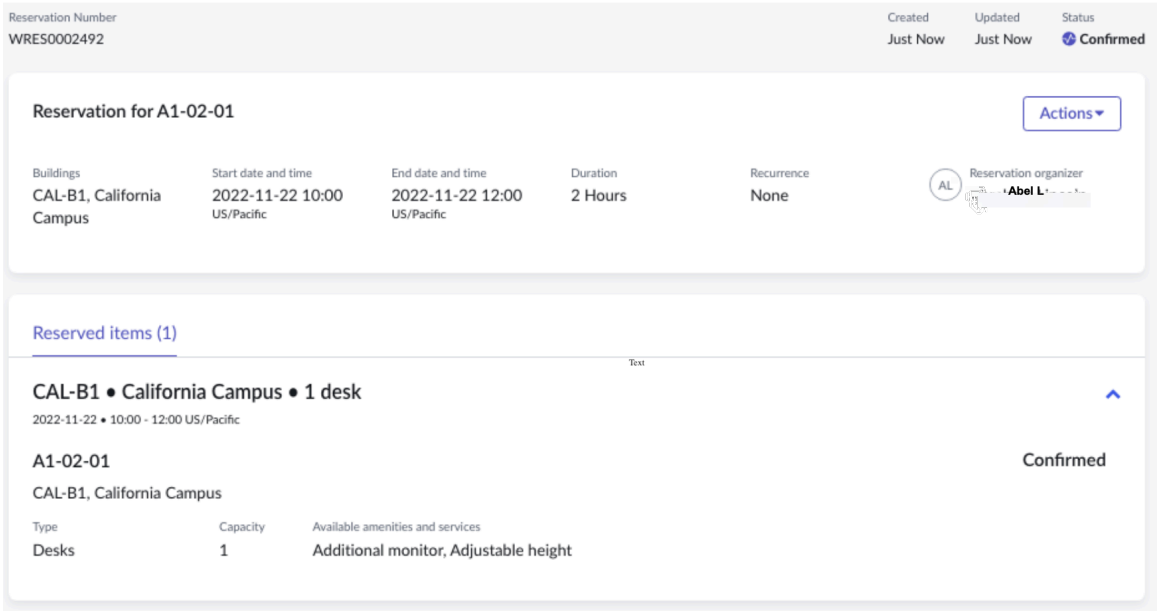
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 예약 가능한 모듈.
2. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈 〉 예약하기.
3. 예약을 생성합니다.

   예약을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 생성.

   예를 들어, 두 명의 직장 사용자인 Abel Tutor와 Abel L이 예약을 생성합니다. Abel L은 11월 22일 화요일 오전 10:00부터 오후 12:00까지 A1-02-01호실을 예약합니다.
4. 되풀이를 선택하여 반복 예약을 수행합니다.
5. 필요한 사항을 변경하고 예약을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 다른 직장 사용자(Abel Tutor)가 반복 예약을 합니다.
   Abel Tutor는 11월 21일부터 11월 25일까지 09:00부터 오후 3시까지 같은 공간(A1-02-01호실)을 예약합니다. 자세한 내용은 3단계를 참조하세요.
7. 예약을 제출한 후에는 3단계에서 Abel L이 이미 예약했기 때문에 사용자(Abel Tutor)에게는 화요일에 대한 다른 공간이 할당됩니다.

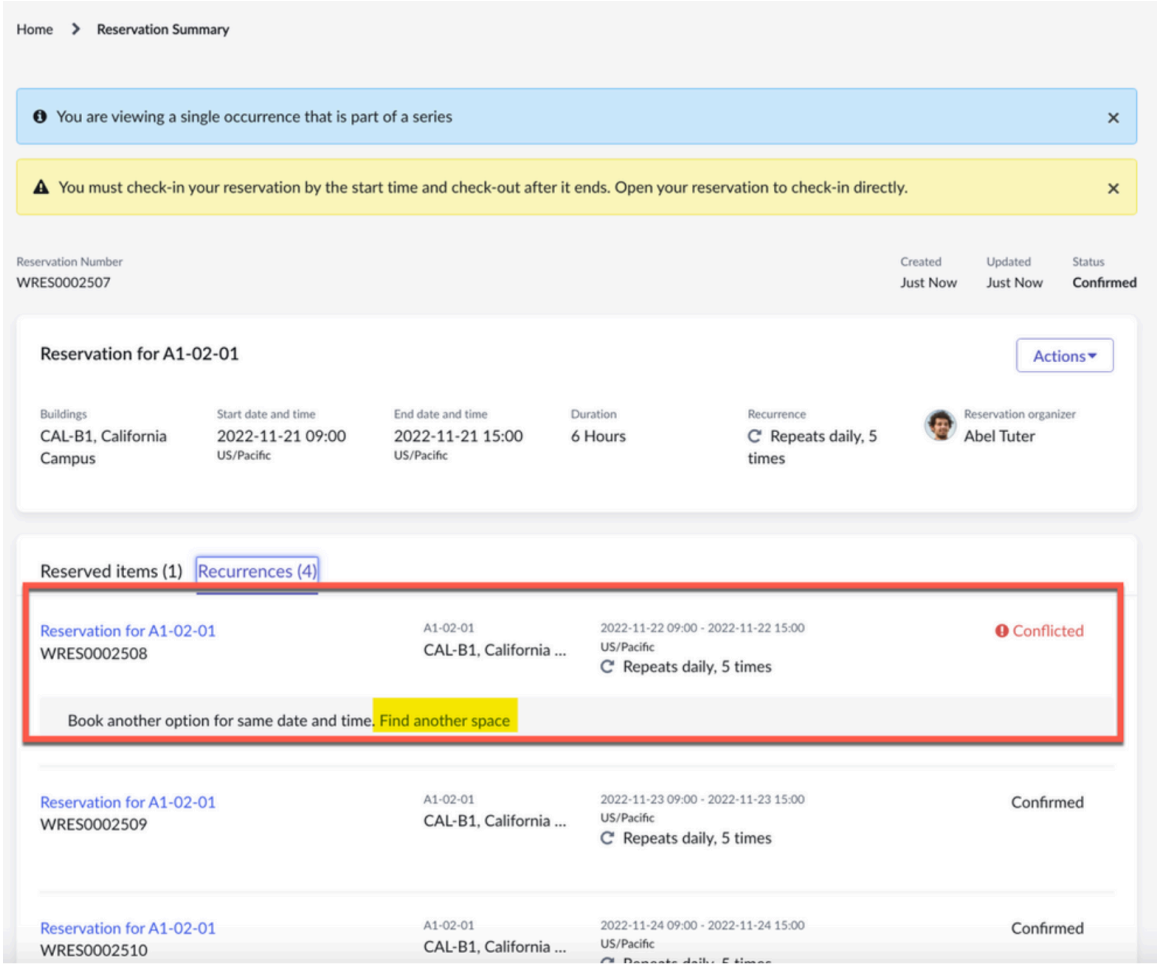
   새 공간은 예약 요약 페이지에 표시됩니다. 상충하는 예약 발생이 해결되면 애플리케이션은 동일한 모듈 내에 새 직장, 날짜 및 시간을 할당하려고 시도하거나 기존 날짜 및 시간에 대해 대체 공간이 할당됩니다. 이메일을 통해서도 알림을 받습니다.

   새 공간 상태는 예약 상충으로 인해 새 공간이 할당되었음을 나타냅니다.

   주:
   상충하는 반복 예약이 자동으로 해결되면 해당 상태가 예약 테이블에 표시되고 예약 하위 유형 열이 예외로 설정됩니다.

8. 반복 상충 자동 해결 속성이 false로 설정되어 있거나 예약 가능한 모듈에서 활성화되지 않은 상태에서 예약을 수행하려고 하면(3단계 참조) 다른 직장 사용자가 동일한 공간을 예약하면 상충하는 예약이 발생합니다.
   이러한 경우 직원은 대체 공간, 날짜 및 시간을 찾아 예약 상충을 수동으로 해결해야 합니다.
9. 상충하는 예약의 상세 정보를 볼 때 직원은 예약 요약 페이지의 반복 옵션을 사용하여 대체 공간과 시간을 찾을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



10. 예약 요약 페이지의 작업 드롭다운 목록에서 필요한 옵션을 선택합니다.
    - 변경 예약 항목
    - 항목 취소
    - 계열 취소
    - 예약 공유
11. 수신한 이메일 알림에서 예약 계열 보기 옵션을 선택하여 상충하는 예약의 공간과 시간을 업데이트합니다.
12. 사용 가능한 공간 또는 시간을 찾아 예약을 생성합니다.
13. 예약을 제출합니다.
    되풀이 상충 자동 해결 옵션을 사용하면 일련의 반복 예약 이 상충하여 해결 되고 사용자에게 사용 가능한 공간이 할당됩니다. 이 옵션을 활성화하지 않은 경우 직장 사용자는 지정된 예약에 대한 시간과 공간을 수동으로 업데이트해야 합니다.

다일 예약 생성

이제 직장 사용자는 여러 날짜에 걸쳐 공간을 예약할 수 있습니다. 직원은 여러 날짜에 걸쳐 공간을 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에

여러 날 예약할 수 있는 경우 여러 날 예약할 수 있습니다 예약 가능한 모듈 속성 값의 최대 일 수가 예약 가능한 모듈 구성에서 설정됩니다. 이 속성의 기본값은 1로 설정됩니다. 여러 날 속성에 대한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최대 일 수 값이 1로 설정된 경우 일일 예약으로 간주되어 여러 날 예약은 허용되지 않습니다. 다일 값의 최대 일수가 1을 초과하면 예약 포털에서 하루 종일 또는 1일 예약 옵션이 비활성화됩니다.

자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

이 속성은 미래 가치의 최대 일수에 따라 달라집니다. 여러 날에 대한 최대 일 값이 향후 예약 가능한 모듈 속성의 최대 일보다 큰 경우, 애플리케이션에 확인 오류가 표시되고 여러 날 예약이 생성되지 않습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈 〉 예약하기.
   이 옵션은 홈페이지의 오른쪽 상단에 있는 예약 드롭다운 목록에서도 사용할 수 있습니다.

   예약을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 생성.

2. 예약 가능한 모듈(예: 책상)을 선택합니다.

   예약 가능한 모듈에서 예약 경로가 활성화되어 사용 가능한 검색 기준을 정의합니다.

   - 책상
   - 방
   - 공간이 있는 책상
   - 회의실에 승인 필요
   - 회의실
   - 교대조가 있는 책상

3. 예약 생성 페이지에서 예약 가능한 경로 중 하나를 선택합니다.

   예약 가능한 모든 경로에 대해 다일 예약이 지원됩니다. 예를 들어, 선택한 예약 가능한 모듈에 대해 다음과 같은 예약 가능한 경로를 활성화할 수 있습니다.

   - 모두 찾아보기
   - 사람 주변 탐색

     F또는 사람 근처 탐색 고려 사항, 참조 예약 생성:

   - 영역별 탐색
   - 이웃별로 찾아보기
   - 모든 공간 찾아보기

   예를 들어 모두 찾아보기를 선택합니다.

4. 다음 정보를 입력합니다.
   - 건물: 건물의 이름입니다.

     예: 건물 A, Lawson HQ, Santa Clara.

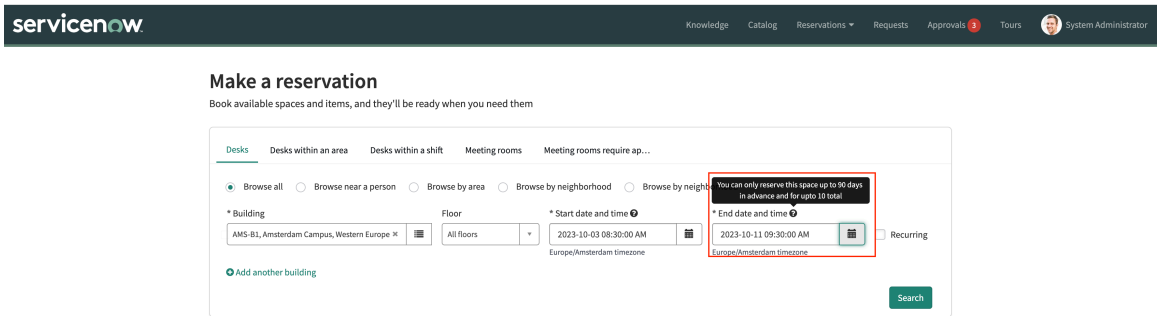
   - (선택 사항) 층: 예약하려는 건물의 층입니다. 예약 관리자는 직원이 층을 검색할 수 있는지 여부를 모듈별로 나타낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다. 여러 날짜를 선택하면 시작 및 종료 날짜, 시간 및 기간이 표시됩니다.

  예: 2023년 6월 16일 오전 9:00

  도구 설명에는 공간을 예약할 수 있는 일수가 표시됩니다. 예를 들어 향후 최대 일수 값이 180일인 경우 도구 설명에 "이 공간은 최대 180 일 전까지, 총 7일까지 예약할 수 있습니다."라는 메시지가 표시됩니다. 여기서 7일은 여러 날 예약 가능한 모듈 속성에 대해 최대 일수에 설정된 값입니다.



  주:
  다일 예약에 대한 선택이 향후 최대 일수 또는 수일 최대 일수에 지정된 값을 초과하는 경우 관련 오류 메시지가표시됩니다. 지정된 범위 내에 있는 올바른 값을 입력하고 예약을 진행해야 합니다.

  다일 최대 일수 값이 1로 설정되면 1 일 예약만 허용됩니다.

- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 예약 종료 날짜 및 시간을 나타냅니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

  직원이 해당 구성에 따라 허용되지 않는 시간을 선택하면 직원에게 알립니다.

  예: 2023년 6월 19일 오후 5:00

- 하루 종일:

  주:
  수일 예약 가능한 모듈의 최대 일수 값이 1로 설정된 경우 1일 또는 종일 예약을 수행할 수 있습니다. 다일 값의 최대 일수가 1을 초과하면 예약 포털에서 하루 종일 옵션이 비활성화되고 1일 예약이 불가능합니다.

- 반복: 직장 항목을 반복적으로 예약하기 위한 옵션입니다. 반복 옵션은 예약 가능한 모듈 페이지의 반복 예약 허용 옵션 설정에 따라 표시되거나 숨겨집니다.

  이 필드를 선택하고 예약을 반복하려는 일수와 횟수를 지정합니다. 주간 예약의 경우 예약에 해당되는 요일을 선택합니다.

  애플리케이션은 일련의 예약을 생성할 때 가용성을 확인합니다. 계열의 각 날짜에 대해 여러 날 예약이 생성됩니다. 예약이 충돌하거나 상충하는 경우, 예약 가능한 모듈에서 반복 상충 자동 해결 속성이 활성화되면 애플리케이션이 대체 공간을 찾으려고 합니다. 계획할 수 없거나 사용 가능한 공간을 찾을 수 없는 예약의 경우 예약이 상충 상태가 되며 직원이 수동으로 처리해야 합니다. 자세한 내용은 반복 예약 자동 해결 문서를 참조하십시오.

5. 다른 건물 추가를 선택합니다.
같은 이웃에 속한 여러 위치와 건물에서 여러 직장 항목을 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건물은 단일 예약에서 동일한 날짜 및 시간에 대해 서로 다른 시간대에 속할 수 있습니다.

> **주:**
> 이 옵션은 예약 가능한 모듈 구성에서 여러 예약 허용 확인란을 선택한 경우에 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 다중 건물 예약 생성 문서를 참조하십시오.

6. 검색을 클릭합니다.
   검색 기준과 일치하고 예약에 사용할 수 있는 직장 항목이 표시됩니다. 기본적으로 검색을 클릭하면 첫 번째 건물 카드가 선택한 것으로 표시되고 해당 건물에서 사용 가능한 공간이 표시됩니다.

   > **주:**
   > 사람 주변을 탐색하는 동안 개인 공간이 있으면 검색 결과에 표시되지 않습니다.

7. 카드 뷰에는 사용 가능한 모든 공간이 표시됩니다.

   > **주:**
   > 카드 뷰 탭과 일정 뷰 탭 사이를 전환하여 예약 타임라인과 직장 항목의 가용성을 검토할 수 있습니다.

   (선택 사항) 위치를 즐겨찾기로 표시하려면 카드 보기 또는 일정 보기를 클릭하고 즐겨찾기 아이콘(즐겨찾기 아이콘)을 클릭합니다.

8. 맵 보기를 클릭하고 공간을 선택한 다음 추가를 선택하여 공간을 추가합니다.

   맵 뷰에는 사용 가능한 공간과 예약된 공간이 표시됩니다.

   - 조직에서 평면도를 사용하는 경우 Mappedin Indoor Mapping 을 사용하거나 맵 제공자로 사용하여 평면도를 봅니다.

     .

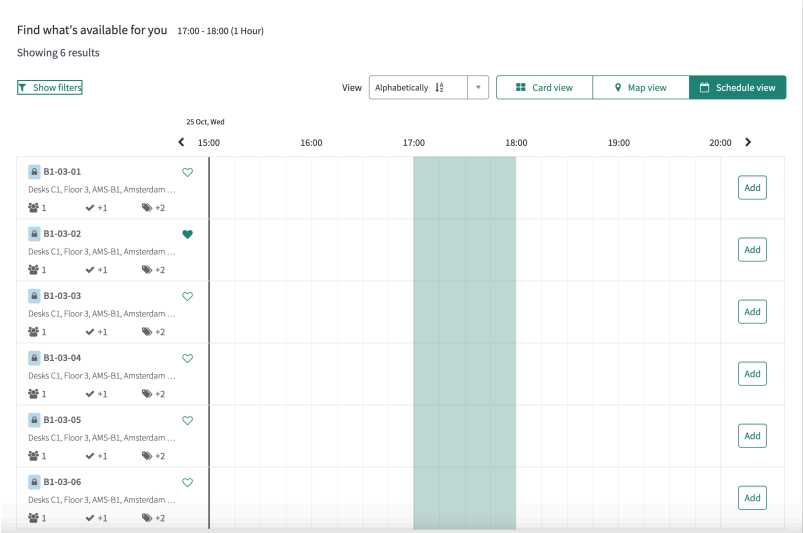
     - 맵 뷰에서 캠퍼스를 선택합니다.
     - 드롭다운 목록에서 층을 선택합니다.
     - 확대하여 건물 및 위치 선택

       건물 이름은 건물 테이블에서 구성한 순서 에 따라 알파벳순으로 정렬됩니다.

9. 여러 날 예약 검색의 경우, 일정 뷰에 사용 가능한 공간이 일 뷰로 표시됩니다.

   일정 뷰에는 사용 가능한 공간과 사용할 수 없는 공간이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 펼침 버튼을 클릭하면 다음 날과 그 전날로 이동합니다.
- 1일 예약의 경우 1시간 블록을 사용하여 하루의 시간 척도를 표시합니다.

10. 추가를 클릭합니다.
11. 공간을 선택합니다.
12. 다음을 선택합니다.
13. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 상세 정보 양식

필드	설명
예약 주제	회의의 주제입니다.
모든 공간 상세 정보를 비공개로 설정	선택한 모든 공간을 비공개로 만드는 옵션입니다. **주:** 이 옵션은 선택한 공간의 위치 개인정보 보호 설정에 따라 표시됩니다. 여러 공간을 선택한 경우 양식의 각 공간 아래에 있는 공간 상세 정보를 비공개로 표시를 사용하여 각 공간에 대한 개인 정보 기본 설정을 개별적으로 지정할 수도 있습니다.
공간 상세 정보를 비공개로 설정	공간의 공간 상세 정보를 비공개로 설정하는 옵션입니다. **주:** 이 옵션은 공간의 개인정보 설정에 따라 표시됩니다.
주제를 비공개로 설정	예약 주제를 비공개로 표시하는 옵션입니다.
같은 사람을 위해 이 항목을 함께 예약하십시오.	동일한 사용자에 대한 모든 직장을 예약하는 옵션입니다. 이 옵션은 예약을 위해 여러 직장 항목을 선택한 경우에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
가상 회의 링크 추가	원격 직원이 예약에 참여할 수 있도록 가상 회의 링크를 생성하는 옵션입니다. 주: (Microsoft Teams에만 해당) 2023년 5월 스토어 릴리스부터 회의 링크를 추가할 때 애플리케이션은 이벤트를 달력 제공자와 동기화하면서 회의 상세 정보를 검색합니다.
이 예약은 다음을 위한 것입니다.	다른 사람을 대신해 예약을 요청하는 경우 해당되는 사람의 이름을 선택합니다. 직접 예약을 요청하는 경우 이 필드를 비워 두십시오.
참석자 수	회의에 참석할 것으로 예상되는 사람 수입니다.
메모 추가	서식 있는 텍스트 편집기를 사용하여 회의록을 예약에 추가하는 옵션입니다. 메모는 회의 초대자와 공유할 수 있습니다. 사용자는 텍스트를 복사하여 편집기에 붙여넣을 수도 있습니다. 메시지는 최대 65,000자를 포함할 수 있습니다. 메모는 예약 기록에 저장됩니다. 직원은 필요한 경우 메모를 업데이트할 수 있습니다. 초대 대상자는 메모가 추가되거나 업데이트되면 알림을 받습니다. 예약 요약 페이지에는 회의 메모의 요약이 표시됩니다. 이 옵션은 예약 위젯 구성에서 예약 메시지 허용 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.
이 예약에 초대 대상자 추가	
주: 이 섹션은 관리자가 이 직장 위치에 참석자를 초대하는 구성을 활성화한 경우에만 나타납니다. 참석자 수 옵션이 직장 위치에 표시되는 경우에는 이 옵션이 나타나지 않습니다.	
동료 초대	예약에 초대할 직원입니다.
외부 방문자 초대	외부 방문자를 초대하는 옵션입니다. 주: 이 옵션은 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치한 경우에만 나타납니다. 접수 담당자가 방문자 관련 작업을 수행할 수 있도록 방문자 상세 정보가 Workplace Visitor Management 애플리케이션에 자동으로 기록됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 방문자를 이미 등록한 경우 다음을 수행합니다. **a.** 이전 방문자를 선택합니다. **b.** 이전 방문자 선택 필드에서 방문자를 선택합니다. 방문자 상세 정보를 미리 보고 필요한 경우 상세 정보를 수정할 수도 있습니다. 상세 정보는 모든 방문자 관련 기록 및 등록 기록에서 자동으로 업데이트됩니다. ○ 방문자를 처음 등록하는 경우 다음을 수행합니다. **a.** 새 방문자 추가를 선택합니다. **b.** 방문자 유형을 선택합니다. **c.** 게스트가 특별 게스트인 경우 **VIP**를 활성화합니다. **d.** 방문자의 이름을 입력합니다. **e.** 방문자의 성을 입력합니다. **f.** 등록 상세 정보 및 통신을 보낼 방문자의 이메일 주소를 지정합니다. **g.** 방문자의 전화 번호를 입력합니다. **h.** 방문자의 조직 상세 정보를 입력합니다. **i.** 방문자의 직함을 입력합니다. **j.** 비공개 메모 섹션에서 비공개 정보를 지정합니다. **k.** 방문자 기본 설정 및 알림 기본 설정 필드에서 방문자의 기본 설정을 선택합니다. **l.** 저장 및 추가를 클릭하여 방문자를 추가합니다.
추가 서비스 추가	추가 서비스 추가드롭다운 목록을 클릭하여 현재 예약에 추가할 서비스를 선택합니다. 주: 반복 예약에는 추가 서비스 추가 옵션을 사용할 수 없습니다. 직원이 다중 건물 위치를 선택하면 선택한 공간에 대한 새 서비스가 표시되므로 서비스를 추가할 수 있습니다. 예: 공간 배치를 추가 서비스로 선택한 경우 다음 항목을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 공간 배치 추가 대화 상자의 드롭다운 목록에서 서비스를 선택합니다. 예를 들어 의자 레이아웃을 선택합니다. ○ 의자 레이아웃 옵션을 선택합니다. ▪ 교실 스타일 ▪ 연회 라운드 ▪ 극장 스타일 ○ 좌석 수를 선택합니다. ○ 서비스 항목에 대한 추가 코멘트를 추가합니다. ○ 추가를 클릭합니다. ○ 예약 또는 서비스가 업데이트되면 새 케이스가 만들어집니다. 이전 및 새 서비스에 참조가 추가됩니다. ○ 응용 프로그램이 서비스를 유지하려고 합니다. 예약을 업데이트하는 동안 공간이나 위치가 변경되지 않은 경우 서비스가 표시되고 직원은 날짜와 시간을 변경한 후 예약을 업데이트할 수 있습니다. ○ 예약을 업데이트하는 동안 공간이나 위치가 변경되면 애플리케이션은 사용 가능한 서비스를 제안하고 새 위치에 적용 가능하도록 시도합니다. 직원은 제안된 서비스를 선택하고 업데이트하는 동안 예약에 추가해야 합니다. ○ 예약을 업데이트하는 동안 공간을 추가하는 경우 서비스를 수동으로 추가해야 합니다. **주:** 서비스 항목을 추가하는 경우 새 케이스가 생성됩니다. 예약 날짜, 시간 또는 위치를 업데이트하고 서비스를 유지하거나 삭제하여 서비스를 업데이트하면 새 케이스 기록의 새 서비스(대체 케이스)에 참조가 추가되고 참조도 이전 서비스에 추가됩니다. 추가, 업데이트 또는 제거된 항목에 대한 요약이 새 케이스에 추가됩니다. 자세한 내용은 직장 케이스 확인 및 추적 문서를 참조하십시오.
<서비스 이름을 편집합니다〉	편집을 클릭하여 서비스를 업데이트합니다. ○ <서비스 이름> 업데이트 대화 상자가 표시됩니다. ○ 업데이트를 클릭하여 서비스를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
<services 이름〉 제거	제거를 클릭하여 예약에서 서비스를 제거합니다. 예약에서 서비스를 제거할지 여부를 확인하는 확인 메시지가 표시됩니다.

14. 서비스를 확인한 후 직원은 새로운 날짜, 시간 및 공간을 선택하여 예약 상세 정보를 업데이트할 수 있습니다.

    예약 세부 정보 페이지에서 날짜, 시간 또는 위치 변경을 선택하여 예약을 업데이트합니다.

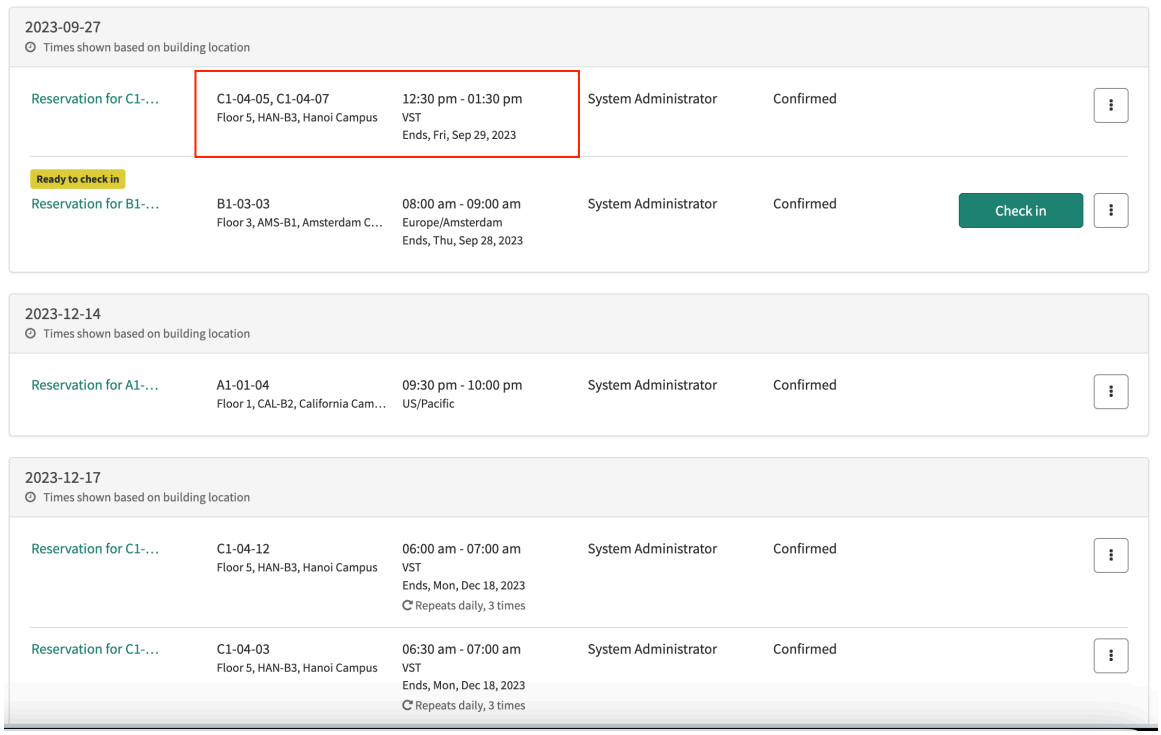
    회의실 예약 업데이트 페이지에서 시작 날짜 및 시간과종료 날짜 및 시간을 수정합니다. 예약을 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 공유, 수정 또는 취소. 항목에 승인이 필요하지 않은 경우 선택한 직장 항목이 예약됩니다. 예약 요약 페이지에서 예약 상세 정보가 표시됩니다. 요청 상태가 확인됨으로 업데이트됩니다.

15. 예약을 업데이트하면 예약 상세 정보 페이지에 이전 위치 및 예약의 서비스를 유지하기 위한 추가 서비스 유지 옵션이 표시됩니다.
    서비스를 유지하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 생성.

16. 예약 제출을 클릭합니다.

17. 예약 요약을 클릭하여 예약 요약 페이지로 이동합니다.

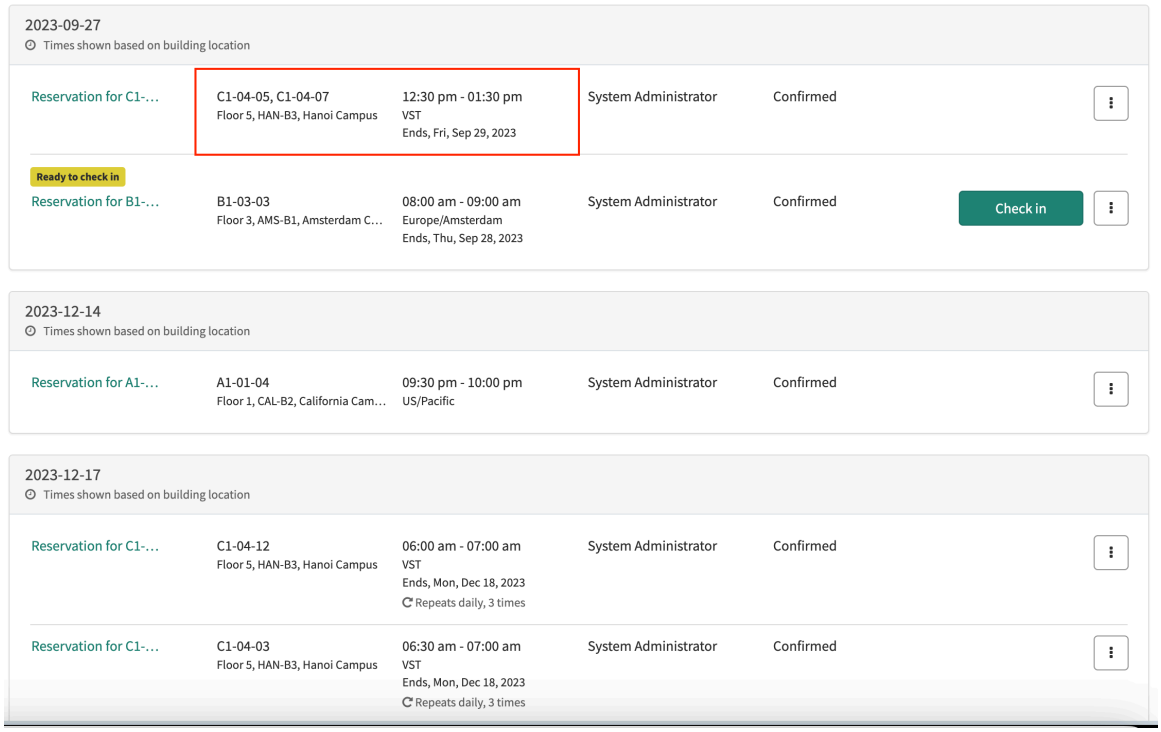
    수일 예약의 경우 예약 요약 페이지에 예약 종료 기간이 표시됩니다.



18. 내 예약을 클릭하여 내 예약 페이지로 이동합니다.

19. 내 예약 페이지를 사용하여 예약 상태의 진행 상황을 보고 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 확인됨: 선택한 건물에 대한 예약이 확인되었음을 나타내는 상태입니다.

  주:
  새 공간 상태는 예약 상충으로 인해 새 공간이 할당되었음을 나타냅니다.

- 상충: 애플리케이션이 반복 예약을 해결할 수 없었음을 나타내는 상태입니다. 직원은 대체 공간, 날짜 및 시간을 수동으로 찾아야 합니다. 예약 요약 페이지의 작업 필드를 사용하여 예약 항목을 변경하고 항목을취소합니다. 계열을 취소하거나 예약을 공유합니다.

  주:
  상충하는 반복 예약이 자동 해결 기능으로 자동 해결되면 예약 하위 유형 열의 상태가 직장 예약 테이블에 예외 로 표시됩니다.

  자세한 내용은 반복 예약 자동 해결 문서를 참조하십시오.

20. 예약 요약 페이지에는 수일 예약의 경우 예약 기간과 함께 예약된 공간 및 상태가 표시됩니다.

직원이 다일 예약을 보고 있는 경우 해당 케이스에 대한 알림이 제공됩니다.

21. 예약 요약 페이지의 작업 탭에는 다음 옵션이 표시됩니다.

- 예약 공유: 예약을 공유하려면 다음 단계를 수행합니다.

  a. 선택 동작 〉 예약 공유.

  b. 예약 상세 정보 전송 대상 필드에서 예약을 공유할 사용자를 선택합니다.

  c. 필요한 경우 메모 포함에서 메모를 입력합니다.

  d. 보내기를 클릭합니다.

  예약 상태가 확인된 후에는 예약 상세 정보가 공유됩니다. 공유 후 예약 상세 정보를 편집하면 애플리케이션에서 이전에 예약 상세 정보를 공유한 사용자에게 이메일 업데이트를 보낼 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약 상세 정보 업데이트
- 예약 취소: 예약을 편집하거나 취소하려면 을 참조하십시오 예약 공유, 수정 또는 취소.

22. 예약한 직장 항목에 체크인 및 체크아웃이 필요한 경우 체크인을 클릭하여 예약을 체크인합니다.

직원이 자신의 예약을 체크인하면 전체 예약이 체크인됩니다. 관리자는 해당 공간에서 아직 활성 예약이 진행 중일 때 체크인이 허용되는지 여부를 표시할 수 있습니다.

> **주:**
> 예약 시작 시간 전 30분 이내에 체크인하셔야 합니다. 예약 시작 시간 이전 30분 이내에 예약을 체크인하지 않으면 예약이 취소됩니다. 취소에 대한 이메일이 전송됩니다. 체크인 옵션은 내 예약 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

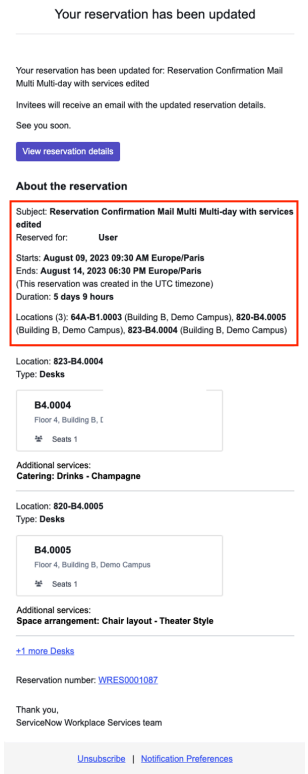
23. 체크아웃을 클릭하여 예약을 체크아웃합니다.

직원이 예약을 체크아웃하면 종료 날짜와 시간이 업데이트되고 공간을 다시 사용할 수 있게 됩니다.

예약 종료 시간 이후 30분 이내에 체크아웃합니다. 예약 종료 시간 이후 30분 이내에 예약을 체크아웃하지 않은 경우 예약을 체크아웃하라는 이메일 미리 알림을 받게 됩니다. 체크아웃 옵션은 내 예약 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

24. 예약에 대한 상세 정보가 포함된 이메일 알림이 전송되며 예약이 변경된 내용으로 업데이트됩니다.

다일 예약의 경우, 이메일 알림에는 공간이 예약된 일 수 및 시간과 함께 수일 예약 상세 정보가 포함됩니다. 예약 공유에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 생성.



Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

B4.0005
Floor 4, Building B, Demo Campus
Seats 1

Additional services:
Space arrangement: Chair layout - Theater Style

+1 more Desks

Reservation number: WRES0001087

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

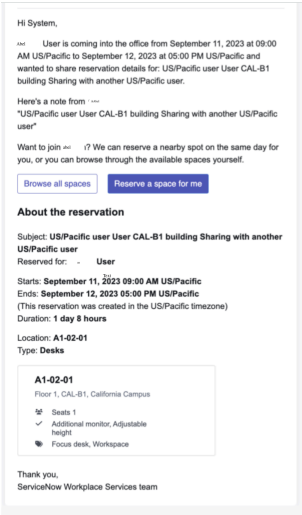
Unsubscribe | Notification Preferences

결과

다음에 수행할 작업
예약 요약 페이지에서 예약 상세 정보를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 예약 공유.
2. 예약 상세 정보 전송 대상 필드에서 예약을 공유할 사용자를 선택합니다.
3. 필요한 경우 메모 포함에서 메모를 입력합니다.
4. 보내기를 클릭합니다
5. 예약을 공유하면 초대받은 사람에게 이메일 알림이 발송됩니다.



Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

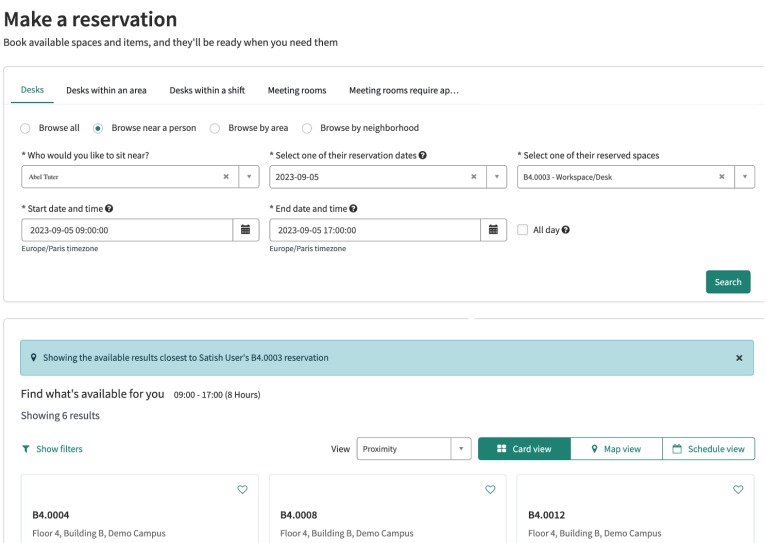
A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

공유 예약 이메일에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 시스템 관리자로 로그인합니다.
- 다음으로 이동 모두 〉 이메일 〉 공유 예약 열기.
- 클릭 가능한 링크 두 개, 모든 공간 탐색 및 내 공간 예약 이 표시됩니다.
  - 모든 공간 탐색: 모든 공간찾아보기 링크를 클릭하여 예약 포털 검색 페이지를 엽니다.

    공유 예약 시작 날짜(현재 날짜)가 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 속성에 지정된 일수 내에 있는 경우, 공유 이메일 알림에서 클릭 가능한 모든 공간 찾아보기 링크는 예약 포털 검색 페이지에 선택한 팀 구성원 또는 동료의 미리 채워진 날짜를 표시합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약 포털 검색 페이지에서 사람 주변 탐색이 기본적으로 선택됩니다.

  이 경로를 사용할 수 없는 경우 모든 경로 찾아보기 가 사용됩니다.

- 모든 필드는 선택한 팀 구성원 또는 동료에 대해 미리 채워집니다.

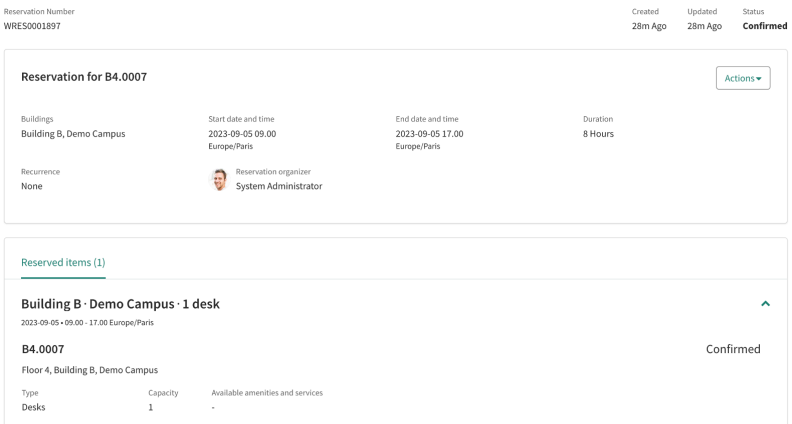
- 여러 날 예약의 경우 여러 날 예약의 첫 번째 날이 미리 채워집니다. 첫 번째 날이 과거이지만 현재 날짜가 여전히 예약 시간 내에 있는 경우 현재 날짜가 선택됩니다. 여러 날 예약의 경우 다음 사항을 고려하십시오.
  - 시작 날짜 및 시간: 여러 날 예약의 첫날이 표시됩니다. 시작 시간은 예약의 시작 시간입니다.
  - 종료 날짜 및 시간: 예약의 종료 날짜 및 시간이 미리 채워져 있습니다.

  다일 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다일 예약 생성.

  주:
  공유 예약의 시작일(현재 날짜)이 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 모듈 속성에 설정된 값을 초과하는 경우, 클릭 가능한 모든 공간 찾아보기 링크는 예약 검색 페이지에 미리 채워진 날짜를 표시하지 않습니다. 애플리케이션에 확인 오류 메시지가 표시됩니다: "선택한 사용자의 예약 날짜가 변경되었습니다. 날짜를 선택하십시오.′ 이 경우 직원은 수동으로 시작 날짜 및 시간과종료 날짜 및 시간을 선택해야 합니다.

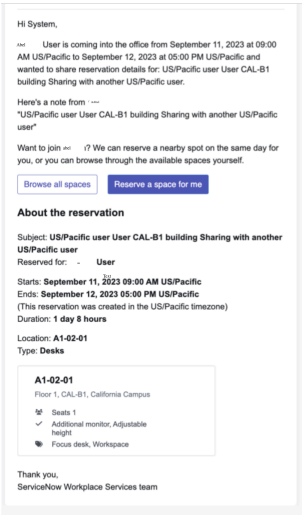
- 나를 위한 공간 예약: 직원이 이메일에서 나를 위한 공간 예약 링크를 클릭하면 동료 또는 팀 구성원을 위해 예약된 공간이 기본적으로 선택됩니다. 시스템은 시작 및 종료 날짜와 시간이 동일한 예약을 생성합니다. 예약 시작 날짜가 현재 날짜 이전인 경우 현재 날짜가 예약 시작 날짜로 간주됩니다. 예를 들어 시작 날짜가 2023년 10월 15일이고 현재 날짜가 2023년 10월 17일이면 시스템은 현재 날짜(2023년 10월 17일)를 사용합니다.

  주:
  클릭 가능한 내 공간 예약 링크 옵션을 사용하여 직접 예약하는 경우 애플리케이션은 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 모듈 속성에 설정된 값을 무시하고 예약을 생성합니다.



1. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 예약 공유.
2. 예약 상세 정보 전송 대상 필드에서 예약을 공유할 사용자를 선택합니다.
3. 필요한 경우 메모 포함에서 메모를 입력합니다.
4. 보내기를 클릭합니다
5. 예약을 공유하면 초대받은 사람에게 이메일 알림이 발송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

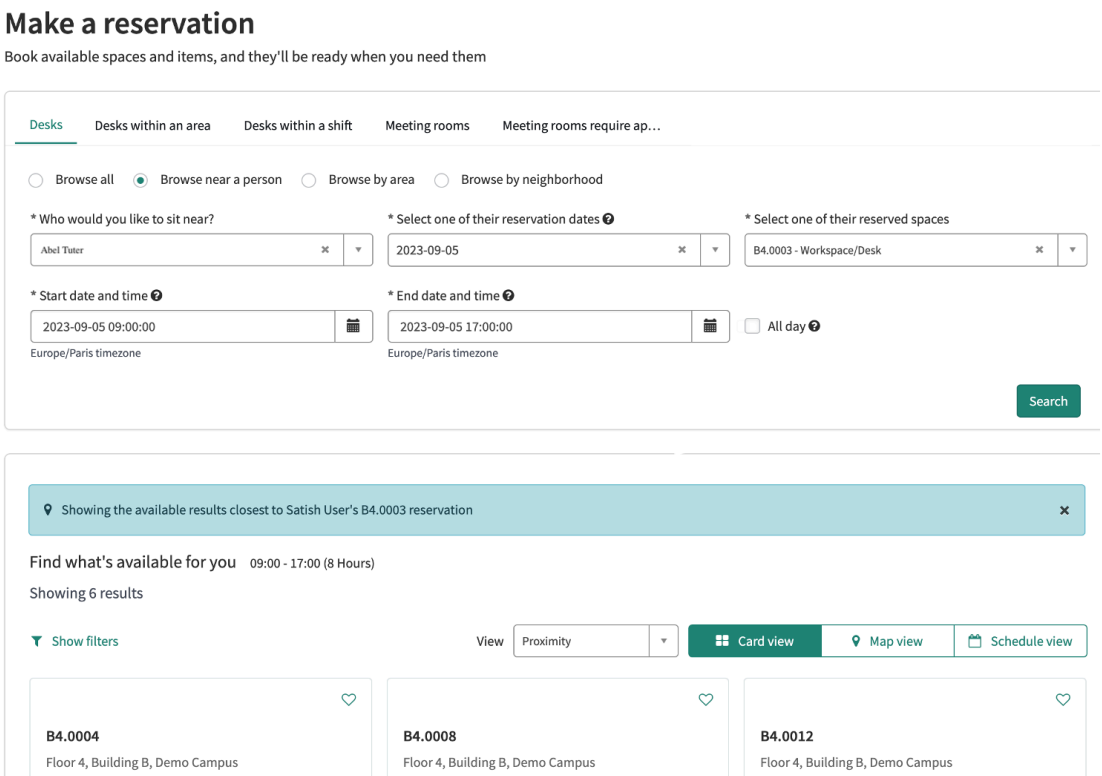
Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

6. 공유 예약 이메일에서 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 시스템 관리자로 로그인합니다.
   - 다음으로 이동 모두 〉 이메일 〉 공유 예약 열기.
   - 클릭 가능한 링크 두 개, 모든 공간 탐색 및 내 공간 예약 이 표시됩니다.
     - 모든 공간 탐색: 모든 공간찾아보기 링크를 클릭하여 예약 포털 검색 페이지를 엽니다.

       공유 예약 시작 날짜(현재 날짜)가 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 속성에 지정된 일수 내에 있는 경우, 공유 이메일 알림에서 클릭 가능한 모든 공간 찾아보기 링크는 예약 포털 검색 페이지에 선택한 팀 구성원 또는 동료의 미리 채워진 날짜를 표시합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약 포털 검색 페이지에서 사람 주변 탐색이 기본적으로 선택됩니다.

  이 경로를 사용할 수 없는 경우 모든 경로 찾아보기 가 사용됩니다.

- 모든 필드는 선택한 팀 구성원 또는 동료에 대해 미리 채워집니다.

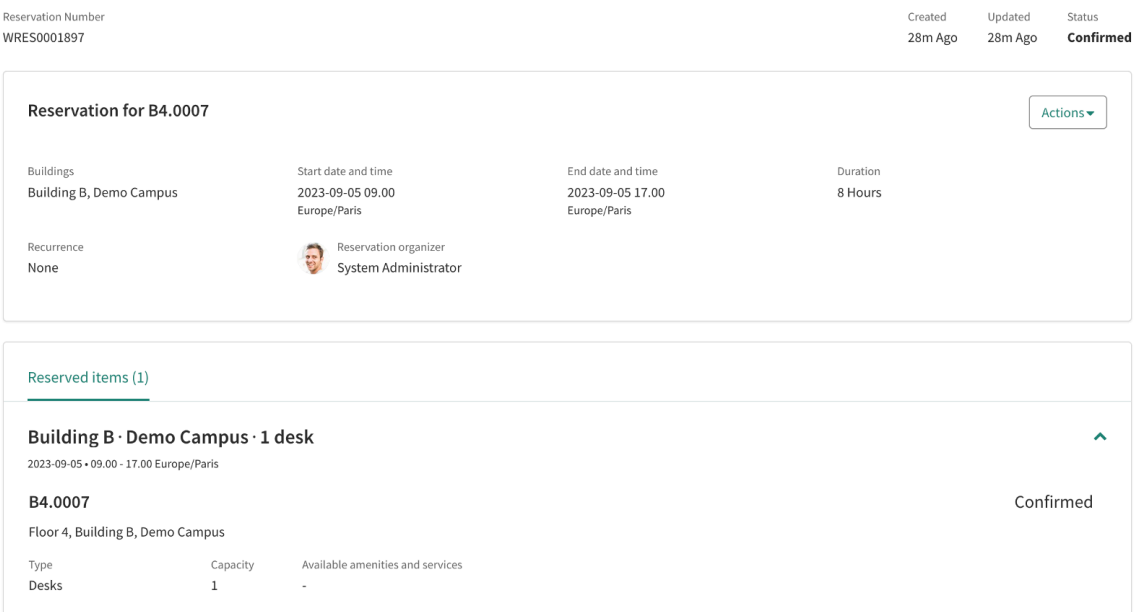
- 여러 날 예약의 경우 여러 날 예약의 첫 번째 날이 미리 채워집니다. 첫 번째 날이 과거이지만 현재 날짜가 여전히 예약 시간 내에 있는 경우 현재 날짜가 선택됩니다. 여러 날 예약의 경우 다음 사항을 고려하십시오.
  - 시작 날짜 및 시간: 여러 날 예약의 첫날이 표시됩니다. 시작 시간은 예약의 시작 시간입니다.
  - 종료 날짜 및 시간: 예약의 종료 날짜 및 시간이 미리 채워져 있습니다.

  다일 예약에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 다일 예약 생성.

  주:
  공유 예약의 시작일(현재 날짜)이 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 모듈 속성에 설정된 값을 초과하는 경우, 클릭 가능한 모든 공간 찾아보기 링크는 예약 검색 페이지에 미리 채워진 날짜를 표시하지 않습니다. 애플리케이션에 확인 오류 메시지가 표시됩니다: "선택한 사용자의 예약 날짜가 변경되었습니다. 날짜를 선택하십시오.' 이 경우 직원은 수동으로 시작 날짜 및 시간과종료 날짜 및 시간을 선택해야 합니다.

- 나를 위한 공간 예약: 직원이 이메일에서 나를 위한 공간 예약 링크를 클릭하면 동료 또는 팀 구성원을 위해 예약된 공간이 기본적으로 선택됩니다. 시스템은 시작 및 종료 날짜와 시간이 동일한 예약을 생성합니다. 예약 시작 날짜가 현재 날짜 이전인 경우 현재 날짜가 예약 시작 날짜로 간주됩니다. 예를 들어 시작 날짜가 2023년 10월 15일이고 현재 날짜가 2023년 10월 17일이면 시스템은 현재 날짜(2023년 10월 17일)를 사용합니다.

  주:
  클릭 가능한 내 공간 예약 링크 옵션을 사용하여 직접 예약하는 경우 애플리케이션은 예약 가능한 사람 주변 탐색의 최대 일수 모듈 속성에 설정된 값을 무시하고 예약을 생성합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 상태가 확인된 후에는 예약 상세 정보가 공유됩니다. 공유 후 예약 상세 정보를 편집하면 애플리케이션에서 이전에 예약 상세 정보를 공유한 사용자에게 이메일 업데이트를 보낼 것인지 묻는 메시지가 표시됩니다.

- 예약을 편집하거나 취소하려면 예약 공유, 수정 또는 취소 문서를 참조하십시오.
- iCalendar를 다운로드하려면 예약을 위해 iCalendar 다운로드 문서를 참조하십시오.
- 예약에서 초대 대상을 보거나 추가하거나 제거하려면 다음을 수행합니다.

1. 예약 요약 페이지에서 초대 대상자 탭을 선택합니다.

   초대 대상자의 이름, 이메일, 할당된 위치, 초대 수락 상태에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

2. 여러 직장 항목을 선택하고 초대 대상을 다른 위치에 재할당하려면 다음을 수행합니다.
   a. 초대 대상자 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   b. 선택 동작 〉 담당자.

      초대 대상자 세부 정보 옆에 있는 작업 아이콘(⋮)을 선택할 수도 있습니다.

   c. 새 위치 할당 필드에서 초대 대상을 이동할 위치를 선택합니다.
   d. 업데이트 보내기를 클릭합니다.
3. 초대 대상을 추가하거나 제거합니다.
   a. 예약 요약 페이지에서 동작 〉 변경 예약 상세 정보.
   b. 예약 세부 정보 페이지에서 이 예약에 초대 대상자 추가 섹션으로 이동합니다.
   c. 검색 목록에서 초대 대상자 이름을 선택하여 초대 대상자를 추가합니다.
   d. 초대 대상자 이름 근처의 제거 아이콘(✖)을 클릭하여 초대 대상자를 제거합니다.
   e. 예약 상세 정보 탭 업데이트를 클릭합니다.

초대 대상자와 방문자는 다음 작업에 대한 이메일 알림을 받습니다.

- 예약이 생성되면 예약에 초대되었다는 이메일 알림을 받게 됩니다.
- 예약이 취소되거나 업데이트되는 경우입니다.
- 초대 대상자 또는 방문자가 예약에서 제거되면 초대가 취소되었다는 이메일 알림을 받게 됩니다.

> **주:**
> 조직에서 푸시 알림이 활성화되어 있고 애플리케이션이 있는 Workplace Service Delivery for Mobile 경우 모바일 장치에서 예약 알림을 받게 됩니다. 예약 관련 푸시 알림에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직장 예약에 대한 모바일 푸시 알림.

공간 상세 정보 페이지를 사용하여 여러 날 예약하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직장 위치를 즐겨찾기로 설정.

직원 예약 관리

예약 개요를 사용하면 직장 관리자와 예약 데스크 임원이 위치에 대해 생성되고 예정된 예약을 모니터링할 수 있습니다. 직원을 대신하여 생성한 예약을 확인할 수도 있습니다. 대시보드를 사용하여 일정 기간 동안의 예약 추세를 추적할 수 있습니다.

직원이 특정 날짜의 직장 항목에 대한 예약을 제출하면 해당 항목의 사용 가능 여부에 따라 예약이 확정됩니다. 직장 항목을 예약하기 전에 승인이 필요한 경우 승인자는 승인 큐로 승인 요청을 받게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지정된 날 또는 시간에 직장 항목을 사용할 수 없는 경우 요청이 상충 중 상태로 이동합니다. 직장 관리자는 직원이 해당 일에 대해 제출한 예약을 검토할 수 있습니다. 사용자가 생성한 예약, 모든 예약, 해당 일에 예정된 예약을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 확인 또는 업데이트 문서를 참조하십시오.

승인이 필요한 항목으로 인해 보류 중인 예약에 따라, 예약을 완료하기 위해 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 승인 문서를 참조하십시오.

이벤트 플래너

워크플레이스 센터 작업 공간의 직장 예약 이벤트 플래너를 사용하면 단일 작업 공간에서 조직의 예약을 추적할 수 있습니다. 이벤트 플래너에서 일정 뷰를 사용하여 예약 상세 정보를 보고, 드래그하여 예약을 최적화하고, 여러 직장 예약을 한 번에 관리할 수 있습니다. 예약 플래너 및 예약 뷰어 역할을 모두 사용하여 이벤트 플래너 대시보드에 액세스할 수 있습니다. 이벤트 플래너는 직원이 요청한 모든 예약과 사용자가 요청한 예약에 대한 일정 뷰를 제공합니다. 이벤트 플래너는 예약 플래너와 예약 뷰어 모두로 액세스할 수 있습니다. 예약 플래너는 직원을 대신하여 예약을 관리할 수 있습니다.

자세한 내용은 이벤트 플래너 문서를 참조하십시오.

예약 확인 또는 업데이트

예약 포털을 통해 제출한 예약 요청을 확인하거나 업데이트합니다. 현재 날짜의 예약과 다른 사용자를 위해 만든 예약을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin 또는 sn_wsd_rsv.manager

이 태스크 정보
애플리케이션을 통해 생성된 모든 예약을 보고 적절하게 업데이트할 수 있습니다. 예약의 현재 상태, 동기화 상태 및 체크인 상태를 확인합니다. 예약의 소스, 하위 소스, 마지막으로 업데이트된 소스 및 마지막으로 업데이트된 하위 소스를 확인합니다.

> **주:**
> 예약 포털에서 예약을 확인하고 편집할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 예약 개요.
2. 예약을 확인하려면 다음 옵션 중 아무 것이나 선택합니다.
   - 내 예약: 생성한 예약을 확인하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 모든 예약: 애플리케이션을 통해 생성된 모든 예약을 확인하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 오늘의 예약: 현재 날짜의 예약을 확인하려면 이 옵션을 선택합니다.
3. 예약 요청을 선택하고 상세 정보를 봅니다.
4. 옵션: 예약 상세 정보 및 취소 상세 정보 탭에서 예약의 상세 정보를 검토합니다.

   > **주:**
   > 취소 상세 정보는 제출자가 예약 요청을 취소하는 경우에만 채워집니다.

5. 옵션: 포털에서 예약 상세 정보를 보려면 예약 열기를 클릭합니다.
6. 옵션: 예약 정보를 업데이트하려면 정보를 수정한 다음 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 승인

Workplace Reservation Management를 사용하여 요청된 직원 예약을 검토한 다음 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: approver_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인.
2. 승인 또는 거부하려는 예약을 선택합니다.
3. 옵션: 예약의 상세 정보를 검토합니다.
4. 승인 또는 거부를 선택하여 예약을 승인하거나 거부합니다.

Workplace Reservation Management용 Analytics and Reporting 솔루션

조직에서 수행한 예약의 상태를 모니터링합니다.

예약 관리 대시보드

예약 관리 대시보드를 사용하여 조직의 예약 및 회의 빈도를 모니터링합니다. 어느 날이든지 예약 수, 회의가 몰리는 시간, 여러 위치에 대한 회의 수 등의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

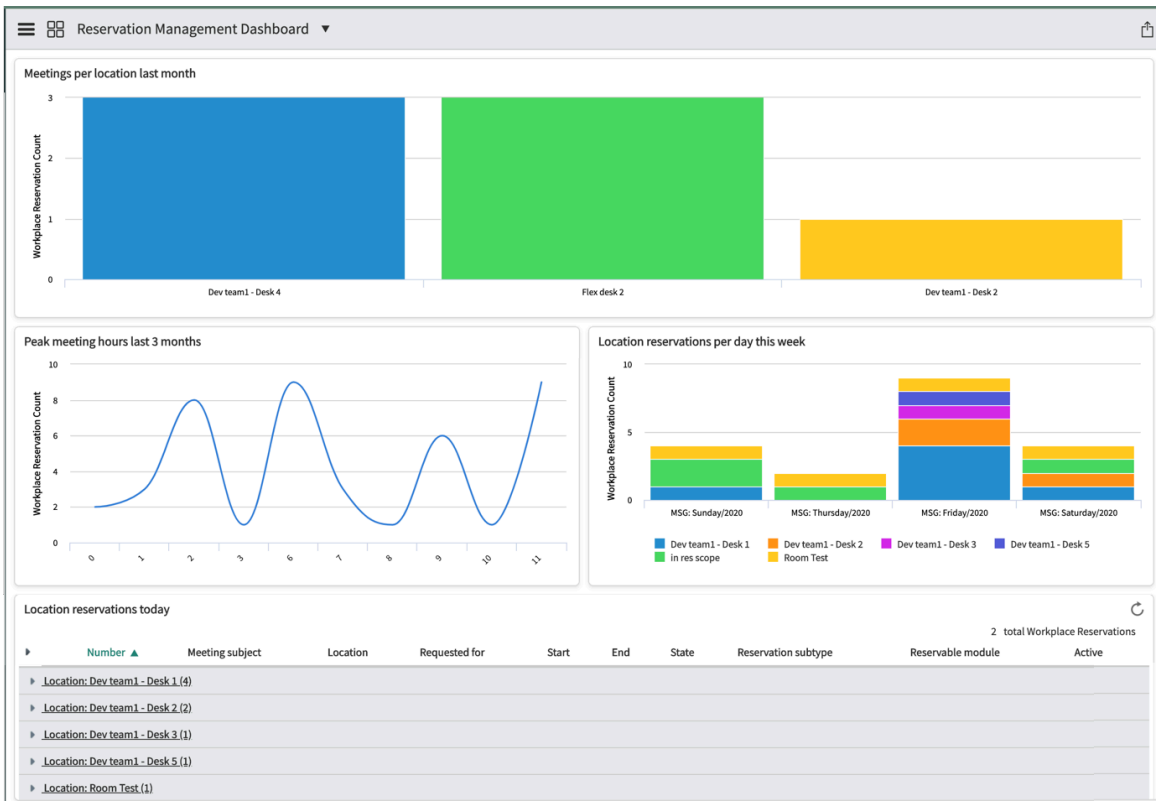
주:
대시보드가 Workplace Reservation Management (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다.

이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

마이그레이션된 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 관리 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 관리 대시보드



예약 관리 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 관리자: 실시간 상태와 예약 수, 가장 많이 예약된 위치, 회의가 몰리는 시간, 현재 날짜의 예약에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_rsv.manager	• 현재 날짜의 예약 검토 • 직원이 생성한 예약 모니터링 • 회의가 가장 많이 진행되는 피크 시간 모니터링 • 각 위치의 회의 수 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
지난달의 위치당 회의 수	막대형	지난달 동안 각 위치에 예약된 회의 수입니다.
지난 3개월 동안의 회의 피크 시간	선형	지난 3개월 동안 회의가 가장 많이 예약된 피크 시간입니다.
이번 주의 일별 위치 예약	누적 막대형	현재 주에 대해 일별로 생성된 예약 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
오늘의 위치 예약	목록	오늘로 예정되어 있는 예약 수를 위치별로 그룹화합니다.

Workplace Reservation Management 참조

Workplace Reservation Management 애플리케이션과 함께 설치되는 역할, 테이블 및 시스템 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Reservation Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Reservation Management 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

Workplace Reservation Management 앱과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
WSD 코어 관리자 [sn_wsd_core.admin]	Workplace Service Delivery 애플리케이션에 대한 액세스를 완료합니다.	sn_wsd_rsv.admin
WSD 관리자(admin) [sn_wsd_rsv.admin]	• 표준 서비스 및 해당 서비스가 할당된 위치를 관리합니다. • 표준 서비스를 추가합니다. • 유연 서비스 추가 • 예약 가능한 목적을 추가합니다. • 보관 규칙을 할당합니다. • 예약 가능한 모듈에	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	시간 슬롯을 생성하고 할당합니다.	
WSD 매니저 [sn_wsd_rsv.manager]	• 모든 예약을 확인합니다. • 보고서를 확인하고 생성합니다. • 예약을 관리합니다.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD 디스패처 [sn_wsd_rsv.dispatcher]	모든 예약을 확인합니다.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
WSD 직원 [sn_wsd_rsv.staff]	모든 예약을 확인합니다.	sn_wsd_core.workplace_user
직장 사용자 [sn_wsd_core.workplace_user]	• Service Portal에서 본인 또는 다른 사람을 대신하여 회의실 또는 책상을 예약합니다. • 사용자가 생성한 예약을 확인합니다. • 본인 또는 다른 사람을 대신하여 생성된 예약을 확인합니다. • 사용자가 생성한 예약을 관리(편집 및 취소)합니다. • 본인의 예약 혹은 본인에 대해 생성된 예약의 비공개	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	제목을 확인합니다. • 예약 가능한 항목을 확인합니다. • 서비스를 확인합니다.	
예약 플래너 [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	이벤트 플래너에서 워크플레이스 센터 예약 계획 수립	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer
예약 뷰어 [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	이벤트 플래너에서 워크플레이스 센터 예약을 확인합니다.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

Workplace Reservation Management 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
예약 가능한 모듈 [sn_wsd_rsv_reservable_module]	애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다. 예약할 수 있는 항목에 대한 정보를 저장합니다.
직장 예약 [sn_wsd_rsv_reservation]	예약 [sn_wsd_core_reservation] 테이블을 확장합니다. 예약에 대한 정보를 저장합니다. 주: 자동 해결 상태를 나타내기 위해 새 열 자동 충돌 해결 상태가 이 테이블에 추가됩니다. 1. 진행 중: 자동 충돌을 해결하는 프로세스가 진행 중입니다. 2. 자동으로 해결됨: 애플리케이션이 상충된 예약을 자동으로 해결합니다. 3. 해결되지 않음: 시스템이 자동으로 해결할 수 없는 예약 이벤트입니다. 4. 수동으로 해결됨: 사용자는 반복되는 예약 상충을 수동으로 해결해야 합니다. 5. 부분적으로 해결됨: 시스템에서 완전히 해결할 수 없는 예약 상충입니다. 6. 모두 해결됨: 모든 반복 예약이 성공적으로 해결되었습니다.
표준 서비스	표준 서비스에 대한 정보를 저장합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_wsd_rsv_standard_service]	
직장 회의실 [sn_wsd_core_room_list]	공간〔sn_wsd_core_space〕 테이블을 확장합니다. 예약 가능한 공간의 예약 가능한 항목을 보유합니다.
예약 가능한 목적 [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	직장 공간과 직장 회의실에 추가된 예약 가능한 목적에 대한 정보를 저장합니다.
추가 서비스 [sn_wsd_rsv_extra_service]	예약하는 동안 직원이 요청한 추가 서비스에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능한 시간 슬롯 [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	시간 슬롯에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능한 뷰 [sn_wsd_rsv_reservable_view]	예약 가능한 뷰에 대한 정보를 저장합니다.
예약 경로 [sn_wsd_rsv_reservation_path]	모든 예약 경로에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능한 모듈 뷰 구성 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	검색 페이지에 표시되는 뷰와 해당 순서에 대한 정보를 저장합니다.
예약 기록 [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	모든 예약 기록에 대한 정보를 저장합니다. 주: **WSD:** 이전 예약 보관 보관 규칙이 적용되면 예약 기록〔**sn_wsd_rsv_reservation_recording**〕 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.
레이아웃 [sn_wsd_rsv_layout]	모든 예약 레이아웃에 대한 정보를 저장합니다.
위치 레이아웃 [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	운송업체, 라운드 등의 위치의 경우 레이아웃에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능한 모듈 직장 위치 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	예약 가능한 모듈에 할당된 모든 직장 위치에 대한 정보를 저장합니다.
가상 회의 제공자 [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	애플리케이션에 구성된 모든 가상 회의 제공자에 대한 정보를 저장합니다.
예약 초대 대상자	모든 예약 초대 대상자에 대한 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	주: **WSD:** 이전 예약 보관 보관 규칙이 적용되면 예약 초대 대상자 〔sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee〕 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.
위치 표준 서비스 [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	직장 위치에 추가된 모든 표준 서비스에 대한 정보를 저장합니다.
위치를 예약할 수 있는 목적 [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	직장 위치에 추가된 예약할 수 있는 목적에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능한 모듈 사용자 기준 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 사용자 또는 그룹에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능한 모듈 시간 슬롯 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	빠른 예약 위젯의 모든 시간 슬롯에 대한 정보를 저장합니다.

Workplace Reservation Management 앱과 함께 설치되는 속성

Workplace Reservation Management에서 사용할 수 있는 속성입니다.

이러한 속성은 Workplace Reservation Management에서 사용할 수 있습니다.

주:
이 모든 속성이 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블에 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Workplace Reservation Management의 속성

속성	설명
sn_wsd_rooms.default_page_size	이 속성을 사용하면 페이지에 표시되는 예약 가능한 항목 수를 지정할 수 있습니다. 이 값은 다음 페이지에서 사용됩니다. • 예약 가능한 항목을 로드하는 동안 검색 페이지에서 • 형제 항목을 로드하는 동안 예약 요약 페이지에서 • 내 예약 페이지에서 위젯에 잘못된 값이 구성되어 있는 경우 이 속성에 지정된 값이 기본값으로 사용됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: **8**
sn_wsd_rsv.search_limit	이 속성을 사용하면 검색 결과에 표시할 직장 항목 수를 지정할 수 있습니다. 직원이 검색 결과에 필터를 적용하거나 정렬을 실행하면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Reservation Management의 속성

속성	설명
	기준과 일치하는 처음 100개의 직장 항목이 한 번에 표시됩니다. 100은 기본값입니다. 이 속성에 지정된 값은 예약 가능한 모듈의 검색 제한 필드에 지정된 값이 없는 경우에만 사용됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	이 속성을 사용하면 직원의 예약 체크인 또는 체크아웃에 대한 미리 알림을 위해 알림 이메일을 언제 보낼지 구성할 수 있습니다. 값은 분 단위로 설정해야 합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
sn_wsd_rsv.day_start	이 속성을 사용하면 종일 예약의 시작 시간을 지정할 수 있습니다. 값은 24시간 형식으로 설정해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	이 속성을 사용하면 종일 예약의 종료 시간을 지정할 수 있습니다. 값은 24시간 형식으로 설정해야 합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **17:00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	이 속성을 사용하면 차단자 예약이 필수인지 여부를 지정할 수 있습니다. 예약과 함께 추가 서비스가 요청되는 경우 준비 및 정리 활동을 위해 차단자 예약이 만들어집니다. 이 속성을 활성화하고 차단자 예약이 다른 예약과 충돌하는 경우 추가 서비스는 요청되지 않습니다. 이러한 추가 서비스를 사용하여 예약한 직원은 예약 요약 페이지에서 거부된 서비스에 대한 메시지를 볼 수 있습니다. **주:** 승인이 필요한 직장 위치에 대해 추가 서비스가 요청되는 경우 차단자 예약은 승인을 위해 실제 예약과 함께 전송됩니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Reservation Management의 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: **false**
sn_wsd_rsv.blocker_user	이 속성을 사용하면 차단자 예약을 만드는 데 사용되는 사용자를 지정할 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **9b21b32ddb88b01097acc900399619d8**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	이 속성을 사용하면 달력 제공자로부터 확인이 없는 경우 몇 분 후에 예약이 취소되어야 하는지 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	이 속성을 사용하면 예약이 체크인되지 않는 경우 몇 분 후에 예약이 취소되어야 하는지 지정할 수 있습니다. 이 작업을 적용하려는 예약 가능한 모듈에서 체크인 시간을 초과한 예약 취소 옵션이 활성화되어 있는지 확인하십시오. • 유형: 정수 • 기본값: 30
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	이 속성을 사용하면 빠른 예약을 위해 Now Mobile 앱에서 직원에게 제공해야 하는 예약 가능한 기본 모듈을 지정할 수 있습니다. 빠른 예약을 지원하는 예약 가능한 모듈의 sys_id를 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: 비었음
sn_wsd_rsv.meeting_provider	이 속성을 사용하면 가상 회의 제공자를 설정하여 회의 링크를 생성할 수 있습니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	이 속성을 사용하면 ta 회의 기록을 검색해야 하는 시점까지 시간을 분 단위로 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Reservation Management의 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 30
sn_wsd_core. ENABLE_LOCATION_PRIVACY	이 속성을 사용하면 위치에서 개인 정보를 설정하고 설정할 개인 정보 유형을 지정할 수도 있습니다. • 유형: 선택 목록 • 기본값: 없음
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	이 속성을 사용하면 직원이 반복 예약을 위해 직장을 검색할 때 일련의 직장 위치 내에서 반복 가용성을 표시할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: False

Workplace Reservation Management - 필드 설명

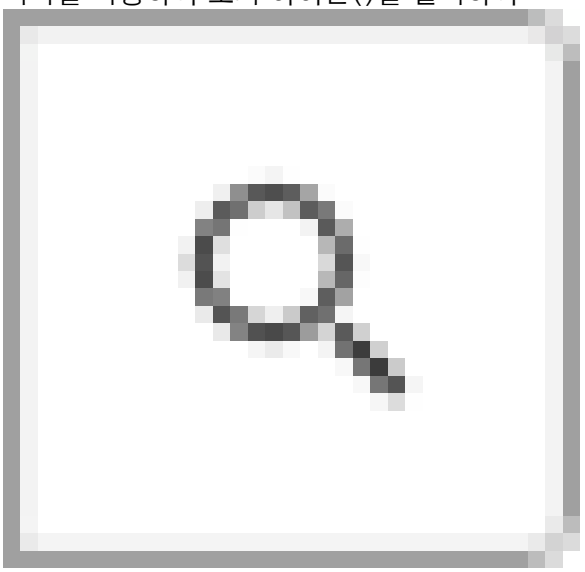
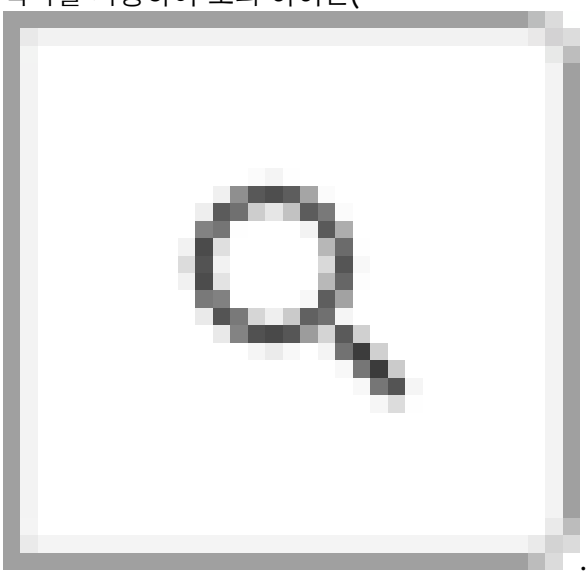
애플리케이션에 사용되는 Workplace Reservation Management 양식의 필드 설명을 찾습니다.

공간 양식

공간 양식을 사용하여 예약할 공간을 추가합니다.

필드	설명
이름	공간의 이름을 입력합니다.
공간 유형	사무실 공간의 유형입니다.
용량	예약할 공간의 최대 수용량을 지정합니다.
활성	이 옵션을 선택하여 예약을 위해 공간을 활성화합니다.
예약 가능	이 옵션을 선택하여 직원들이 사용하기 위해 공간을 예약할 수 있도록 합니다.
승인 필요	이 공간을 예약하려면 승인이 필요한 경우 이 옵션을 선택합니다.
체크인 필수	이 공간을 예약하려면 체크인이 필요한 경우 이 옵션을 선택합니다.
조직 상세 정보	
지역	사무실이 위치한 사무실 지역입니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 사이트 위치입니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 캠퍼스입니다.
건물	공간이 위치한 사무실 건물입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
층	공간이 위치한 층입니다.
영역	공간이 위치한 층의 영역입니다.
추가 정보	
예약 가능한 수량	같은 유형의 공간이 여러 개 있는 경우 예약 가능한 수량을 지정합니다. 직원은 지정된 수량까지 공간을 예약할 수 있습니다. 이 값은 영역에 공간을 할당할 때 사용됩니다.
관리자	평면도에 대한 예약을 관리하는 그룹의 직장 관리자입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘()을 클릭하여  봅니다. 선택할 수 있는 그룹 관리자 목록입니다.
그룹별로 관리	평면도에 대한 예약을 관리하는 그룹입니다. 목록을 사용하여 조회 아이콘( .)을 클릭하여 선택 가능한 그룹 목록을 봅니다.
설명	공간에 대한 짧은 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이미지	공간의 이미지를 업로드합니다. 지원되는 이미지 비율은 26:17입니다.

방 추가 양식

회의실 양식을 사용하여 직장 예약을 위한 회의실을 추가합니다.

필드	설명
이름	사무실의 이름을 입력합니다.
용량	예약할 사무실의 최대 수용량을 지정합니다.
이메일	예약을 요청할 사무실의 이메일 주소입니다. 이메일 주소는 사무실의 가용성을 확인하고 예약을 위해 해당 달력을 차단하는 데 사용됩니다. Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 설치한 경우 이메일 주소가 달력 제공자에 설정된 주소와 동일한지 확인하십시오. 나중에 관리자는 해당 사무실의 이메일 주소를 변경할 수 있습니다. 변경 내용은 예약 가능한 동기화 구성에 자동으로 적용됩니다. 달력 제공자는 입력한 이메일을 기반으로 자원을 동기화합니다.
활성	이 옵션을 선택하여 예약에 대해 사무실을 활성화합니다.
예약 가능	이 옵션을 선택하여 직원들이 사용하기 위해 사무실을 예약할 수 있도록 합니다.
승인 필요	이 공간을 예약하려면 승인이 필요한 경우 이 옵션을 선택합니다.
체크인 필수	이 사무실을 예약하려면 체크인이 필요한 경우 이 옵션을 선택합니다.
조직 상세 정보	
지역	사무실이 위치한 사무실 지역입니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 사이트 위치입니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 캠퍼스입니다.
건물	사무실이 위치한 사무실 건물입니다.
층	사무실이 위치한 층입니다.
영역	사무실이 위치한 층의 영역입니다.
추가 정보	
관리자	평면도에 대한 예약을 관리하는 그룹의 직장 관리자입니다. 목록을 사용한 조회 아이콘 을 클릭하여 선택 가능한 그룹 관리자의 목록을 봅니다.
그룹별로 관리	평면도에 대한 예약을 관리하는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	목록을 사용한 조회 아이콘을 클릭하여 선택 가능한 그룹 목록을 봅니다.
예약 가능한 수량	같은 유형의 사무실이 여러 개 있는 경우 수량을 지정합니다. 직원은 지정된 수량까지 사무실을 예약할 수 있습니다. 수량은 영역에 인접한 공간을 할당할 때 사용됩니다.
설명	사무실에 대한 짧은 설명입니다.
이미지	사무실의 이미지를 업로드합니다. 지원되는 이미지 비율은 26:17입니다.

직장 서비스 양식

직장 서비스 양식을 사용하여 예약에 추가 서비스를 제공하기 위해 직장 서비스를 추가합니다.

직장 서비스 양식

필드	설명
서비스 이름	직장 서비스의 이름입니다.
케이스 테이블	직장 서비스에 사용할 케이스 테이블입니다.
이행 유형	직장 서비스의 이행 유형입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. • 수동: 수동 이행을 위해 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 사람의 응답으로 요청을 이행할 수 있습니다. • 서비스 활동: 직장 서비스를 이행하기 위해 활동을 트리거하려면 이 옵션을 선택합니다. 양식을 저장하여 직장 서비스 활동을 생성하거나 업데이트합니다. 자세한 내용은 직장 서비스 활동 생성 문서를 참조하십시오. • 플로우: 이행을 위해 애플리케이션에서 기존 하위 플로우를 사용하려면 이 옵션을 선택합니다. 흐름에 대한 자세한 내용은 하위 흐름 만들기를 참조하세요. 주: 사용자 지정 하위 플로우를 만드는 경우 입력 필드가 다음으로 설정되어 있는지 확인합니다. ○ 레이블: 직장 케이스 ○ 이름: workplace_case ○ 유형: Reference.Workplace 케이스
기본 템플릿	직장 서비스에 대한 케이스 템플릿입니다. 템플릿에 대한 자세한 내용은 템플릿 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 서비스 양식

필드	설명
애플리케이션	서비스에 대한 애플리케이션입니다. 애플리케이션 목록에서 **Workplace Reservation Management**를 선택합니다.
활성	직장 서비스를 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.
다음에 사용할 수 있음	서비스를 사용할 수 있는 대상입니다. 예약을 선택합니다. Workplace Case Management 사용자 및 예약하는 직원 모두 직장 서비스를 이용할 수 있도록 하려면 케이스 및 예약을 선택합니다.
단일 서비스 항목 선택만 허용	사용자가 선택 목록에서 하나의 옵션만 선택할 수 있도록 제한하는 옵션입니다. 이 필드는 사용 가능 필드에서 예약 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
기록 생성자	직원이 이 직장 서비스를 요청할 수 있는 기록 생산자입니다. 직장 서비스에 대해 하나 이상의 기록 생성자를 선택할 수 있습니다.
설명	직장 서비스에 대한 짧은 설명입니다.

사용자 기준 양식

새 사용자 기준 기록을 만들 때 사용자 기준 양식 필드 정보를 사용합니다.

사용자 기준 양식

필드	설명
이름	사용자 기준의 이름입니다.
사용자	사용자 기준을 적용할 때 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 사용자입니다. 사용자 잠금 해제 아이콘( )을 클릭하여 사용자를 선택합니다. 본인 추가 아이콘( )을 클릭하여 자신을 사용자로 추가합니다.
그룹	사용자 기준을 적용할 때 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 그룹입니다. 그룹 잠금 해제 아이콘( )을 클릭하여 그룹을 선택합니다.
역할	사용자 기준을 적용할 때 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 역할입니다. 역할 잠금 해제 아이콘( )을 클릭하여 그룹을 선택합니다.
고급	사용자 기준에 대한 스크립트를 만드는 옵션입니다.
애플리케이션	이 필드는 Workplace Reservation Management로 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 기준 양식

필드	설명
활성	사용자 기준을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
회사	사용자 기준을 적용할 때 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 회사입니다. 회사 잠금 해제 아이콘( )을 클릭하여 회사를 선택합니다.
위치	사용자 기준을 적용할 때 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 위치입니다. 위치 잠금 해제 아이콘( )을 클릭하여 위치를 선택합니다.
부서	사용자 기준을 적용할 때 예약 가능한 모듈에 액세스할 수 있는 부서입니다. 부서 잠금 해제 아이콘( )을 클릭하여 부서를 선택합니다.
모두 일치	사용자 기준이 적용될 때 모든 조건을 필수로 설정하는 옵션입니다. 조건은 위치, 부서 등과 같은 이전 필드에 설정되어 있습니다.

사람 주변 탐색 시 근접성 계산

직원이 사람 주변 탐색 옵션을 사용하여 사람 주변 공간을 검색하면 가장 가까운 거리에 따라 직장 위치가 표시됩니다.

근접성 계산 플로우

근접성 기반 검색에 영향을 주는 요인은 다음과 같습니다.

1. 평면도: 직원이 공간을 예약할 가까운 동료를 지정하면 애플리케이션은 동료의 위치에 평면도가 정의되어 있는지 확인합니다.
   - 평면도가 있는 경우 평면도 좌표를 사용하여 가장 가까운 공간을 찾습니다.
   - 평면도가 없으면 다음 단계가 수행됩니다.
2. 영역: 동료의 위치에 대해 정의된 평면도가 없는 경우 애플리케이션은 해당 위치가 영역의 일부인지 확인합니다.
   - 위치가 영역의 일부인 경우 영역 구성에 따라 사용 가능한 공간이 표시됩니다.
   - 직원이 위치한 층에서 사용 가능한 공간만 표시됩니다.
   - 위치가 어떤 영역에도 속하지 않으면 다음 단계가 수행됩니다.
3. 태그: 위치가 영역의 일부가 아닌 경우 애플리케이션은 동료의 위치에 태그가 있는지 확인합니다.
   - 위치에 태그가 있으면 태그 값이 같은 사용 가능한 모든 공간이 표시됩니다.
   - 직원이 위치한 층에서 사용 가능한 공간만 표시됩니다.
   - 위치에 태그가 없는 경우 동료가 위치한 층의 사용 가능한 모든 공간이 표시됩니다.

- 영역과 태그가 포함된 근접성 기반 검색의 경우 직원이 위치한 층에서 사용 가능한 공간만 표시됩니다.
- 정의된 영역이나 태그가 없으면 해당 층의 사용 가능한 공간이 표시됩니다. 사용 가능한 공간이 없으면 일치하는 공간을 찾을 수 없다는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기본적으로 직원이 모두 찾아보기 또는 영역별 탐색 옵션을 사용하여 공간을 검색할 때 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션이 선택됩니다.
- 직원이 사람 주변 탐색 옵션을 사용하여 공간을 검색하면 가장 가까운 거리에 따라 공간이 표시됩니다. 직원이 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 선택하면 가장 근접한 직원의 즐겨찾기 공간이 먼저 표시됩니다.

기본적으로 사용 가능한 모든 공간은 위의 근접성 계산에 따라 표시됩니다. 직원이 즐겨찾기 위치를 설정하고 내 즐겨찾기 우선 정렬 옵션을 선택한 경우 즐겨찾기 위치가 가장 먼저 표시됩니다.

공간 상세 정보에 대한 예약 가능한 모듈 파생 논리

공간 상세 정보 페이지에서 예약 가능한 모듈을 선택하는 동안 시스템은 파생 논리를 기반으로 예약 가능한 모듈을 식별합니다.

공간 상세 정보 페이지에서 공간을 선택하면 애플리케이션이 예약에 적합한 예약 가능한 모듈을 선택합니다. 시스템은 최소 기간 과 최대 기간이 없는 예약 가능한 모듈을 선택하려고 시도합니다. 이러한 모듈이 없는 경우 최소 기간 및 최대 기간 세트가 있는 예약 가능한 모듈이 선택됩니다. 두 경우 모두, 공간 기준을 충족하는 모듈이 여러 개면 다음 논리가 적용됩니다.

최소 및 최대 기간 값이 없는 예약 가능한 모듈

- Workplace Reservation Management에서는 최소 기간 및 최대 기간 값이 설정되지 않은 예약 가능한 모듈을 우선적으로 선택합니다. 최소 기간 및 최대 기간 값이 없는 모듈이 여러 개인 경우 애플리케이션은 다음을 기준으로 예약 가능한 모듈을 할당합니다.
- ○ 시스템은 승인 정책 무효화가 승인 필요 없음인 예약 가능한 모듈을 검사합니다. 이러한 모듈을 찾지 못하면 무효화 없음 승인 정책이 있는 모듈, 그리고 항상 승인 필요 승인 정책이 있는 모듈 순으로 우선순위가 부여됩니다.
  - ○ 동일한 승인 정책이 있는 모듈이 여러 개인 경우 시스템은 반복 예약이 허용되는 예약 가능한 모듈을 할당합니다.
  - ○ 여러 모듈에서 반복이 허용되는 경우, 시스템은 전일 예약이 허용되는 예약 가능한 모듈을 할당하려고 합니다.
  - ○ 반복이 허용되고 전일이 설정된 경우 시스템은 전일이 필수가 아닌 예약 가능한 모듈을 선택합니다.

최소 및 최대 기간 값이 있는 예약 가능한 모듈

최소 기간 및 최대 기간 값이 없는 경우와 마찬가지로 예약 모듈 선택 기준이 적용됩니다. 유일한 차이점은 시스템이 시작 시간 및 종료 시간 기간이 최소 기간 및 최대 기간 값과 일치하는지 여부를 확인한다는 것입니다. 필드 값이 비슷한 모듈이 여러 개인 경우 시스템은 다음 논리에 따라 예약 가능한 모듈을 할당합니다.

- 동일한 승인 정책이 있는 모듈이 여러 개인 경우 시스템은 반복 예약이 허용되는 예약 가능한 모듈을 할당합니다.
- 여러 모듈에서 반복이 허용되는 경우 시스템은 전일 예약이 허용되는 예약 가능한 모듈을 확인하고 할당합니다.
- 반복이 허용되고 전일도 설정된 경우 시스템은 전일이 필수가 아닌 예약 가능한 모듈을 선택합니다.

자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 예약에 대한 모바일 푸시 알림

직장 관리자는 모바일 장치에서 직원에게 보낼 푸시 알림을 구성하여 중요한 이벤트에 대해 알리고 직원이 작업을 수행하도록 지원할 수 있습니다.

모바일 푸시 알림을 구성하려면 모바일 푸시 알림을 참조하십시오.

직원이 푸시 알림을 받으려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 조직에서 푸시 알림을 활성화합니다.
- 다음 플러그인이 필요합니다.
  - Workplace Reservation Management
  - Workplace Service Delivery for Mobile 버전 1.5.1.

    Workplace Service Delivery for Mobile 버전 1.5.1은 Tokyo 제품군 릴리스를 지원합니다. Workplace Service Delivery for Mobile 버전 1.3.4 또는 이전 버전을 사용하는 경우에는 푸시 알림을 받을 수 없습니다.
- 모바일에서 로그인해야 합니다.

사용자를 대신하여 예약이 생성 또는 업데이트되거나, 예약이 체크인 또는 체크아웃되어야 하는 경우와 같은 이벤트에 대해 푸시 알림이 전송됩니다.

- 푸시 알림은 예정된 이벤트가 있을 때 다음 예약된 작업에 의해 트리거됩니다.
  - 체크인/체크아웃 미리 알림: 일정 작업이 주기적으로 실행되고 예정된 예약 체크인 및 체크아웃에 대한 알림을 보냅니다. 예약된 작업은 시간 간격에 대해 *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* 및 *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* 시스템 속성을 사용합니다.
  - 예정된 예약 이벤트에 대한 모바일 푸시 알림 트리거: 예약 작업이 정기적으로 실행되며 예정된 예약 이벤트에 대한 알림을 보냅니다.
- 또한 시스템은 모바일 장치로 체크인 및 체크아웃과 같은 작업이 포함된, 작업 가능한 푸시 알림을 보냅니다.
- 알림은 영어로 전송됩니다.
- 푸시 알림이 iOS 및 Android 모바일 장치로 전송됩니다.

푸시 알림 시나리오

직원은 다음 시나리오에 대한 푸시 알림을 받게 됩니다.

예약을 체크인할 준비가 됨

예약을 체크인할 수 있다는 내용의 작업 가능한 푸시 알림이 수신됩니다. 체크인 옵션을 선택하여 알림에서 바로 예약을 체크인할 수 있습니다. 선택 후 예약이 체크인되고 예약 상세 정보 페이지로 이동됩니다.

몇 분 후 예약 체크인 시작

몇 분 후에 예약을 체크인할 수 있다는 푸시 알림이 수신됩니다.

다른 사람이 예약 생성

사용자 대신 다른 사람이 예약을 생성했다는 푸시 알림이 수신됩니다.

예약 시작 임박

예약이 곧 시작된다는 푸시 알림이 수신됩니다.

체크인 지연으로 인해 예약이 취소됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약이 제때 체크인되지 않아 취소되었다는 푸시 알림이 수신됩니다.

누군가가 생성한 예약이 업데이트됨

다른 사람이 사용자 대신 예약한 내용이 업데이트되었다는 푸시 알림이 수신됩니다.

예약 종료 임박

예약이 곧 종료된다는 푸시 알림이 수신됩니다.

예약을 체크아웃할 준비가 됨

예약을 체크아웃할 수 있다는 내용의 작업 가능한 푸시 알림이 수신됩니다. 체크 아웃 옵션을 선택하여 알림에서 바로 예약을 체크아웃할 수 있습니다. 선택 후 예약이 체크아웃되고 예약 상세 정보 페이지로 이동됩니다.

예약이 시작되었지만 체크인 보류 중

예약 시작 시간 후에도 아직 예약을 체크인하지 않았다는 푸시 알림이 수신됩니다.

예약이 종료되었지만 체크아웃 보류 중

예약 시간이 시작된 후에도 아직 예약을 체크아웃하지 않았다는 푸시 알림이 수신됩니다.

위치 개인정보 보호 설정 및 영향

조직의 직장 예약 및 직장 프로파일에 위치 개인정보 보호를 설정합니다. 위치 개인정보 설정을 사용하여 Workplace Service Delivery 조직 전체에서 또는 건물에서만 개인정보 보호를 구현합니다.

시스템 속성 설정

Workplace Reservation Management 시스템 속성을 사용하여 조직에 속한 직장 프로파일 및 직장 예약에 대한 위치 개인정보 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

다음 탐색을 사용하여 위치 개인정보를 설정할 수 있습니다.

- 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 속성
- 시스템 속성 [sys_properties] 테이블 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

위치 개인정보 보호를 구현하기 위해 애플리케이션에서 제공되는 속성은 다음과 같습니다.

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: 위치 개인 정보 기본 설정을 설정할 수 있습니다. 직장 프로파일 및 직장 예약에 개인정보를 적용할 수 있습니다. 다음 옵션이 제공됩니다.
  - 개인 정보 없음: 개인 정보를 설정하지 않으려면 이 옵션을 선택합니다. 이 속성은 기본적으로 개인 정보 없음 으로 설정됩니다.
  - 직장 프로필만: 직장 프로필에 개인 정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 예약 전용: 직장 예약에 대한 개인정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 예약 및 직장 프로필: 직장 프로필과 직장 예약 모두에 개인 정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: 직원이 예약의 위치 개인 정보를 재정의하도록 할 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 **no** 로 설정됩니다.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: 직장 프로파일 또는 예약된 공간에 개인정보 보호가 적용되는 경우 직원에게 알릴 수 있습니다. 이 속성은 기본적으로 **false** 로 설정됩니다.

건물 설정

필요한 경우 건물에 다른 위치 개인정보 보호 설정을 적용할 수 있습니다. 즉, 해당 건물에 대한 직장 프로파일 또는 예약에 개인정보를 설정할 수 있습니다. 건물의 개인정보 설정은 조직의 다른 위치에 영향을 주지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건물에서 위치 개인정보 보호를 활성화하면 해당 건물의 위치 및 직장 프로파일에 개인정보 보호가 상속됩니다. 시스템 속성을 사용하여 조직 수준에서 이루어진 개인정보 설정 대신 건물의 개인정보 설정이 고려됩니다.

건물 기록의 다음 필드에 위치 개인정보 기본 설정을 지정합니다.

- 직원 위치 개인정보 보호 및 기본 설정 활성화: 이 필드를 사용하여 건물에 대한 위치 개인정보 기본 설정을 설정합니다. 다음 옵션이 제공됩니다.
  - 없음: 건물에 대한 특정 개인정보 기본 설정이 없는 경우 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 설정하면 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 개인정보 기본 설정이 고려됩니다. 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다.
  - 개인 정보 없음: 개인 정보 요구 사항이 없는 경우 이 옵션을 선택합니다.
  - 직장 프로필만: 직장 프로필에 개인 정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 예약 전용: 직장 예약에 대한 개인정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 예약 및 직장 프로필: 직장 프로필과 직장 예약 모두에 개인 정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
- 직원이 예약 시 위치 개인정보를 재정의할 수 있도록 허용: 이 필드를 사용하여 직원이 이 건물에 속한 공간을 예약하면서 위치 개인정보를 재정의할 수 있도록 할지 지정합니다. 이 필드는 다음과 같은 무효화 옵션을 제공합니다.
  - 없음: 특별한 개인정보 보호 요구 사항이 없는 경우 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 설정하면 시스템 속성에 *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 위치 개인정보 재정의 기본 설정이 고려됩니다. 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다.
  - 예: 직원이 예약하려는 위치에 대해 구성된 개인정보 기본 설정을 재정의할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 아니요: 직원이 예약하려는 위치에 설정된 개인정보 기본 설정을 무효화하지 못하도록 제한하려면 이 옵션을 선택합니다.

  건물에서 개인정보를 보호하려면 을 Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가참조하십시오.

직장 프로필 설정

필요한 경우 직장 프로파일에 직접 위치 개인정보를 설정합니다. 기본적으로 직장 프로파일이 위치한 건물에 설정된 위치 개인정보 기본 설정이 고려됩니다. 건물에 위치 개인정보 기본 설정이 없는 경우 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 기본 설정이 고려됩니다.

직원 위치 개인정보 보호 활성화 필드는 다음과 같은 옵션을 제공합니다.

- 없음: 이 옵션을 설정하면 직장 프로파일이 할당된 건물에 대한 개인정보 설정이 고려됩니다. 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다.
- 예: 직장 프로파일에 개인정보를 설정하려면 이 옵션을 선택합니다.
- 아니요: 직장 프로파일에 개인정보를 설정하지 않으려면 이 옵션을 선택합니다.

직장 프로파일에 개인 정보를 지정하려면 을 참조하십시오 지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑. 위치 개인정보 보호는 다음과 같이 구현됩니다.

- 필드를 예로 설정하면 직장 프로파일에 개인 정보가 설정됩니다.
- 필드를 아니요로 설정하면 직장 프로필이 비공개로 설정되지 않습니다. 직장 프로파일이 위치한 건물에 개인정보 보호가 활성화되어 있어도 직장 프로파일은 여전히 비공개로 유지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능한 모듈 설정

시스템 속성 또는 건물에서 지정하는 위치 개인정보 보호 설정 외에도, 애플리케이션을 사용하면 예약 가능한 모듈에 대해서도 설정할 수 있습니다. 예약 가능한 모듈에 속한 공간을 예약하면서 직원이 공간 상세 정보를 비공개로 설정하도록 지원할 수 있습니다. 직원이 공간을 비공개로 만들 수 있도록 지원 옵션을 사용하여 위치 기본 설정을 지정합니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

예약하는 동안 공간의 개인정보 재정의는 다음에 따라 달라집니다.

- 예약 가능한 모듈에서 직원이 공간을 비공개로 만들 수 있도록 설정이 활성화되고 개인정보 재정의 설정에서 직원의 위치 개인정보 재정의가 예 로 설정된 경우 직원은 예약에서 개인정보를 재정의할 수 있습니다. 예약하는 동안 직원에게 공간 상세 정보를 비공개로 설정 옵션이 표시됩니다.
- 예약 가능한 모듈에서 직원이 공간을 비공개로 만들 수 있도록 설정이 꺼져 있거나 직원의 위치 개인정보 재정의가 개인정보 재정의 설정에서 아니요 로 설정된 경우 직원은 예약에서 개인정보를 재정의할 수 없습니다. 예약하는 동안에는 공간 상세 정보를 비공개로 설정 옵션이 직원에게 표시되지 않습니다.

위치 개인정보 처리

위치 개인정보 보호는 다음과 같이 처리됩니다.

- 건물 또는 직장 프로파일에 자체 개인정보 설정이 있는 경우를 제외하고는 항상 시스템 속성에서 Workplace Reservation Management 설정된 개인정보 설정이 고려됩니다.
- 마찬가지로 건물 또는 직장 프로파일에 Workplace Reservation Management 자체 개인정보 재정의 설정이 있는 경우를 제외하고 시스템 속성에 설정된 개인정보 재정의 설정이 고려됩니다.
- 직장 프로파일:
  - 직장 프로파일에 개인정보 설정이 있는 경우 이 설정이 고려됩니다.
  - 직장 프로파일에 개인정보 설정이 없는 경우 직장 프로파일이 위치한 건물에 설정된 개인정보 설정이 고려됩니다. 건물에 개인정보 설정이 없는 경우 시스템 속성에 설정된 Workplace Reservation Management 개인정보 설정이 고려됩니다.
- 건물:
  - 건물에 개인정보 설정이 있는 경우 해당 설정이 고려됩니다.
  - 건물에 개인정보 설정이 없는 경우 시스템 속성에서 Workplace Reservation Management 이루어진 개인정보 설정이 고려됩니다.

위치 개인정보 보호의 영향

위치 개인정보 기본 설정에 따라 다음 영역이 영향을 받습니다.

사람 주변 탐색

위치 개인정보 보호에 따라 예약 포털의 사람 주변 탐색 섹션의 필드는 다음과 같은 영향을 받습니다. 다음 시나리오는 예제를 사용하여 설명됩니다.

- 직원 A의 직장 프로파일이거나 직원 A의 예약된 공간이 비공개인 경우 다른 직원(직원 B)이 근처의 공간을 예약하기 위해 이 직원을 검색할 때 예약된 공간과 관련된 상세 정보는 나타나지 않습니다.
- 직원 B가 직원 A를 위해 예약한 경우, 직원 B가 예약에 초대된 경우 또는 예약을 직원 B와 공유한 경우에만 직원 A의 예약된 공간에 대한 예약 상세 정보가 직원 B의 검색 결과에 나타납니다.

일정 뷰

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 포털에서 예약이 비공개로 표시된 경우 특정 시간에 대한 예약이 있는 경우 공간의 일정 보기 에 직원 관련 세부 정보가 표시되지 않습니다.

직원 B가 직원 A를 위해 예약한 경우, 직원 B가 예약에 초대된 경우 또는 예약이 직원 B와 공유된 경우, 직원 B의 일정 뷰 에는 직원 A의 직원 관련 상세 정보만 표시됩니다.

위치 디렉터리

직원이 위치 디렉터리를 사용하여 작업 공간 서비스 포털 동료 또는 공간을 검색하는 경우 개인정보 설정에 따라 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 직원이 검색하는 동료의 직장 프로파일이 비공개로 설정되어 있으면 위치 상세 정보가 표시되지 않습니다.
- 업무 공간/책상 공간 123에서 직원 A의 비공개 예약이 진행 중인 경우,
  - 직원 B가 직원 A를 검색하면 예약된 공간인 공간 123이 검색에 나타나지 않습니다. 검색 결과 카드에 비공개 태그가 표시됩니다.
  - 직원 B가 공간 123을 검색하면 이 공간을 예약한 직원 A의 상세 정보가 검색 결과에 표시되지 않습니다. 비공개 프로필 태그가 검색 결과 카드에 표시됩니다.
- 직원 B가 직원 A를 위해 예약한 경우, 직원 B가 예약에 초대된 경우 또는 예약이 직원 B와 공유된 경우에만 직원 관련 상세 정보가 직원 B의 위치 디렉터리에 표시됩니다.

Workplace Service Delivery for Mobile

직원 A의 직장 프로파일이 비공개로 설정되어 있거나 진행 중인 비공개 예약이 있는 경우 직원 B가 직원 A를 검색하거나 길 안내를 받으려고 할 때 직원 A의 위치와 관련된 상세 정보는 표시되지 않습니다. 또한 길 안내 받기 옵션은 직원 B에게 표시되지 않습니다.

직원 B가 직원 A를 위해 예약한 경우, 직원 B가 직원 A의 예약에 초대된 경우 또는 직원 A의 예약이 직원 B와 공유된 경우에만 직원 관련 상세 정보가 직원 B에게 표시됩니다. 길 안내 받기 옵션이 직원 B에게 표시됩니다.

빠른 예약 위젯

개인정보 설정에서 직원 위치 개인정보 보호 및 기본 설정 활성화 가 예약 만 또는 예약 및 직장 프로파일 로 설정된 경우, 가장 일치하는 것으로 제안된 공간에는 기본적으로 개인정보 보호가 활성화됩니다.

공간 상세 정보를 비공개로 표시 옵션은 직원이 공간에 대한 개인정보 기본 설정을 무효화할 수 있는 경우에만 표시됩니다. 직원이 개인정보를 재정의할 수 있는지 여부는 위치 개인정보 설정에 따라 달라집니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

추가 기능에서 검색 결과에 표시되는 공간의 개인정보 보호는 개인정보 설정에 따라 달라집니다. 모든 공간 상세 정보를 비공개로 표시 옵션은 직원이 선택한 공간에 대한 개인 정보 기본 설정을 무효화할 수 있는 경우에만 표시됩니다. 직원이 개인정보를 재정의할 수 있는지 여부는 위치 개인정보 설정에 따라 달라집니다.

Workplace Calendar Synchronization

예약 가능한 동기화 구성을 사용하여 예약한 경우 공간이 속한 건물에 적용된 개인정보 설정에 따라 예약에 개인정보 보호가 구현됩니다.

Workplace Case Management

직원의 작업 공간 요청을 이행하기 위해서는 해당 요청의 유형을 분석하고 이를 사람의 또는 자동화된 응답, 승인 또는 기타 작업에 라우팅하는 프로세스를 포함하여 여러 복잡한 백엔드 프로세스가 필요합니다. ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청을 이행할 수 있도록 미리 정의된 단계를 생성하여 이러한 프로세스를 보다 단순화 및 효율화할 수 있습니다.

시작하기

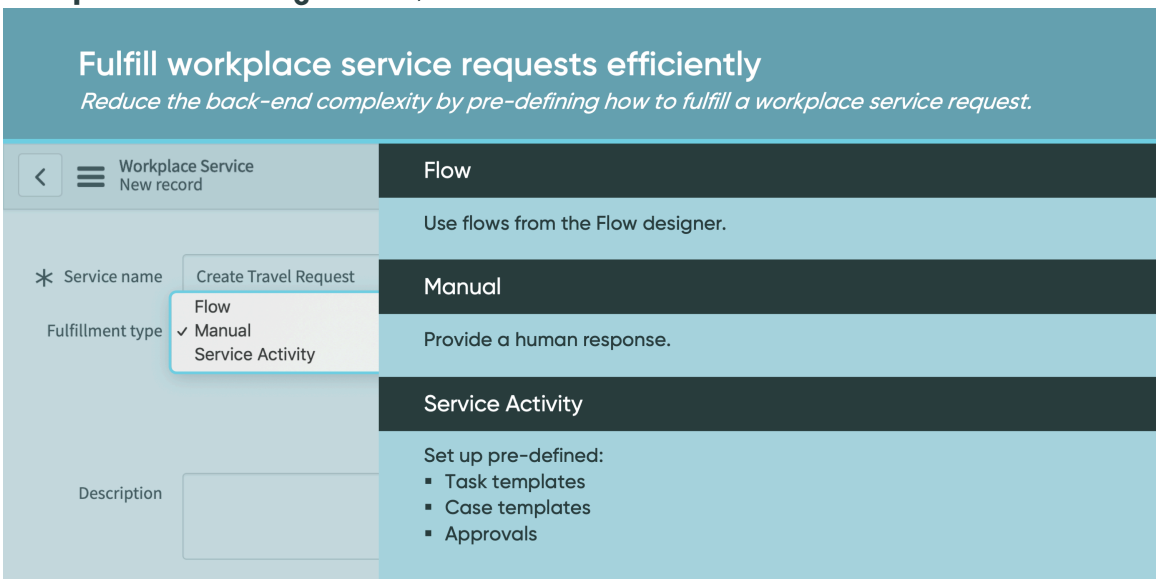
탐색 개념 및 기능에 대해 Workplace Case Management 알아봅니다.	구성 직원이 직장 요청을 제출할 수 있는 직장 서비스 및 관련 설정을 구성합니다.	요청 직장 관련 서비스를 요청합니다. 일반 문의, 사무실 재구성 등의 요청을 제기합니다.
관리 직장 케이스, 승인 등을 관리합니다.	통합 다른 애플리케이션과 통합하여 Workplace Case Management 기능을 확장합니다.	**Analytics and Reporting** 솔루션 대시보드와 보고서로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.
	참조 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.	

Workplace Case Management 탐색

직원의 작업 공간 요청을 이행하기 위해서는 해당 요청의 유형을 분석하고 이를 사람의 또는 자동화된 응답, 승인 또는 기타 작업에 라우팅하는 프로세스를 포함하여 여러 복잡한 백엔드 프로세스가 필요합니다. ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하면 요청을 이행할 수 있도록 미리 정의된 단계를 생성하여 이러한 프로세스를 보다 단순화 및 효율화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Case Management 개요



직장 서비스 요청

직원은 작업 공간 서비스 포털을 통해 일반 문의, 청결 요청, 출장 관련 요청 등 직장 서비스에 대한 요청을 제출할 수 있습니다. 예를 들어 HVAC 문제, 의자 고장, 이물질이 쏟아진 바닥 청소, 이동 요청 외에도 기타 다양한 요청을 생성할 수 있습니다.

직장 케이스 관리

Workplace Case Management 관리자(Manager와 Admin 모두)는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요청을 수동으로 이행해야 하는지 또는 자동화된 작업 세트가 필요한지 여부를 구성합니다.
- 작업에 대한 승인 옵션을 구성합니다.
- 케이스 및 작업 템플릿을 생성합니다.
- 직원이 요청을 제기할 수 있도록 기록 생성자라고 하는 카탈로그 항목을 생성합니다.
- 애플리케이션에서 생성된 모든 케이스를 확인하고 수정합니다.
- 할당 그룹에 대한 에스컬레이션 규칙을 구성합니다.
- 이행 지침을 추가합니다.
- SLA 정의를 생성합니다.

직장 서비스

ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하면 사전 정의된 이행 단계를 통해 직장 서비스를 생성할 수 있습니다. 정리, IT, 사무실 설정, 출장 요청 등의 요청에 대한 직장 서비스를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 HVAC 문제, 의자 고장, 이물질이 쏟아진 바닥 청소, 이동 요청 외에도 기타 다양한 요청을 생성할 수 있습니다.

직장 서비스를 생성할 때 필요한 이행 유형에 따라 단계를 구성할 수 있습니다. ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션은 다음과 같은 이행 유형을 제공합니다.

- 수동: 수동 옵션을 사용하면 사람의 응답을 통해 직장 서비스를 구성할 수 있습니다. 이 유형은 일반 문의 또는 불만 및 그와 유사한 요청과 같은 서비스에 적합합니다.
- 서비스 활동: 서비스 활동 옵션을 사용하면 요청이 제기될 때 트리거되는 활동 유형을 선택할 수 있습니다. 해당 활동이 실행되어야 하는 순서를 지정할 수 있습니다. 다음과 같은 유형의 직장 서비스 활동에서 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인: 직장 서비스 활동에 대한 승인을 설정할 수 있습니다. 직장 서비스를 선택할 때 어떤 유형의 승인이 필요한지 구성할 수 있습니다. 하나의 순서에 승인 활동을 두 개 이상 설정할 수 없습니다.
- 작업: 작업 템플릿을 사용하여 작업을 추가할 수 있습니다. 직장 서비스를 선택하면 지정된 순서에 따라 작업이 생성됩니다.
- 하위 케이스: 직장 서비스를 선택할 때 하위 케이스를 트리거할 수 있습니다. 하위 케이스에 대해 직장 서비스를 제공해야 합니다. 하위 케이스는 지정된 순서에 따라 생성됩니다.
- 서비스 항목 실행: 직장 서비스와 함께 직원이 주문한 직장 서비스 항목에 대해 생성된 작업 또는 케이스를 실행합니다. 자세한 내용은 직장 서비스에 직장 서비스 항목 추가 문서를 참조하십시오.
- 자동화된 작업: 수동 개입 없이 종결되는 자동화된 작업을 생성합니다.

- 플로우: 플로우 옵션을 사용하면 애플리케이션에서 기존의 하위 플로우를 선택할 수 있습니다. 흐름에 대한 자세한 내용은 흐름을 참조하십시오.

직장 서비스 요청 제기

작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 사용하여 직장 서비스를 요청할 수 있습니다.

Workplace Services Catalog에 직원이 요청을 제출할 수 있는 직장 서비스 목록이 표시됩니다. ServiceNow#에서는 다음과 같은 기본 직장 서비스를 제공합니다.

- 일반 직장 지원 요청
- 사무실 공간 재구성
- 데스크 변경에 대한 이동 요청을 제기합니다.
- 공간에 가구를 요청합니다.
- Workplace Central 플러그인을 설치한 경우 다음 직장 서비스를 사용할 수 있습니다.
  - 시나리오 계획 수립을 통한 직장 사용자 할당 및 서비스 이동
  - 직장 할당 유형 서비스
  - 직장 할당 변경 서비스
- 공간 요청

- 위의 직장 서비스는 시나리오 계획 수립 중에 구현된 변경 유형에 따라 자동으로 트리거됩니다. 공간 최적화 - 시나리오 계획 및 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 계획 수립.

작업 공간 서비스 포털에서 Virtual Agent 채팅 지원을 사용하여 일반 문의를 제출할 수도 있습니다. 채팅 지원을 사용하면 다음을 할 수 있습니다.

- 직장 지원 요청
- 제출된 케이스의 상태 확인
- 수락 대기 중인 케이스 확인

템플릿

직장 케이스 관리자는 템플릿을 생성하여 필드를 자동으로 채워 작업 및 케이스를 생성하는 프로세스를 단순화할 수 있습니다.

다음과 같은 유형의 템플릿을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 케이스 템플릿: 케이스 템플릿은 케이스가 생성 중일 때 필드를 자동으로 채웁니다.
- 작업 템플릿: 작업 템플릿은 작업이 생성 중일 때 필드를 자동으로 채웁니다. 미리 정의된 직장 작업 템플릿을 수정하거나 자체 템플릿을 생성하여 직장 작업에 연결할 수 있습니다.

Workplace Case Management 구성

관리자는 직장 서비스를 구성하고 직장 서비스 사용자가 직장 서비스를 통해 요청을 제출할 수 있도록 지원할 수 있습니다. 애플리케이션을 사용하면 사전 정의된 이행 유형으로 직장 서비스를 구성할 수 있습니다.

ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션을 사용하면 해당 직장 서비스를 사용하여 생성된 모든 직장 서비스와 케이스를 관리할 수 있습니다.

직장 케이스 관리자(admin 또는 manager)는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 직장 서비스 구성
- 직장 케이스에 대한 케이스 템플릿을 구성합니다.
- 직장 작업에 대한 작업 템플릿을 구성합니다.
- 기록 생성자를 구성하고 직장 서비스에 연결합니다.
- 승인 옵션을 구성하고 서비스 활동에 필요한 승인 유형을 선택합니다.
- 작업, 승인, 하위 케이스 등의 직장 서비스 활동을 생성합니다.

Workplace Case Management 설치

ServiceNow 스토어 애플리케이션에서 Workplace Case Management 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
다음 설정 검사 목록을 완료합니다.

작업 설정	설명
Workplace Service Delivery - Core(sn_wsd_core) 플러그인 버전 2.0 이상이 활성화되어 있는지 확인합니다.	다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오. 목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.
Workplace Case Management(sn_wsd_case) 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.	다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오. 목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

Workplace Case Management를 설치하기 전에 ServiceNow 인스턴스에서 Workplace Service Delivery - Core 플러그인 버전 2.0(sn_wsd_core) 이상을 활성화합니다.

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: Workplace Case Management
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_case

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Case Management 앱을 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 클릭합니다.

직장 케이스 템플릿 생성

직장 서비스를 생성할 때 사용할 직장 케이스 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
케이스 템플릿은 필드를 자동으로 채워 Workplace Case Management에서 케이스를 생성하는 프로세스를 단순화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 케이스 템플릿.
2. 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   - 새 템플릿을 생성하는 경우 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 템플릿을 수정하는 경우에는 해당 템플릿을 엽니다.

   템플릿 양식 필드에 대한 자세한 내용은 템플릿 생성을 참조하십시오.
3. 테이블 필드에서 직장 케이스 **[sn_wsd_case_workplace_case]** 테이블을 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
케이스 템플릿이 생성되었습니다. 직장 서비스에 이 템플릿을 사용할 수 있습니다.
사용자 수용이 포함된 케이스 템플릿을 생성하려면 사용자 수용 직장 케이스 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
사용자 수용이 포함된 케이스 템플릿을 생성하려면 사용자 수용 직장 케이스 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

사용자 수용 직장 케이스 템플릿 생성

사용자 수용이 포함된 직장 케이스 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
이 케이스 템플릿을 생성하면 요청을 종료하는 데 사용자의 승인이나 거부가 필요한 경우에 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 케이스 템플릿.
2. 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   - 새 템플릿을 생성하는 경우 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 템플릿을 수정하는 경우에는 해당 템플릿을 엽니다.

   템플릿 양식 필드에 대한 자세한 내용은 템플릿 생성 을 참조하십시오.
3. 테이블 필드에서 직장 케이스 **[sn_wsd_case_workplace_case]** 테이블을 선택합니다.
4. 템플릿 필드에서 사용자 수용 및 수용 시간 제한을 활성화합니다.
   a. 왼쪽 열에서 사용자 수용 활성화를 선택하고 오른쪽 열에서 **True**를 선택합니다.
   b. 왼쪽 열에서 수용 시간 제한을 선택하고 오른쪽 열에서 수용 요청의 만료 기한을 지정합니다.
5. 제출을 클릭합니다.

결과
사용자 수용 옵션이 활성화된 케이스 템플릿이 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업
사용자 수용이 필요한 직장 서비스에서 이 템플릿을 사용합니다. 직장 서비스 생성에 대한 자세한 내용은 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오.

직장 작업 템플릿 생성

작업 템플릿은 필드를 자동으로 채워 Workplace Case Management에서 작업을 생성하는 프로세스를 단순화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
직장 서비스를 생성할 때 사용할 작업 템플릿을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
작업 템플릿이 개인이나 그룹을 작업에 할당 중이지 않는 한 관리자는 작업 할당 규칙을 사용하여 직장 작업의 자동 할당을 제어할 수 있습니다. 할당 규칙에 대한 자세한 내용은 할당 규칙 정의를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 작업 템플릿.
2. 템플릿을 생성하거나 기존 템플릿을 수정합니다.
   - 템플릿을 생성하는 경우 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 템플릿을 수정하는 경우에는 해당 템플릿을 엽니다.

   템플릿 양식 필드에 대한 자세한 내용은 템플릿 생성 을 참조하십시오.
3. 테이블 필드에서 직장 작업 **[sn_wsd_core_workplace_task]** 테이블을 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

결과
작업 템플릿이 생성되었습니다. 직장 서비스에 이 템플릿을 사용할 수 있습니다.

승인 옵션 구성

직장 서비스를 통해 생성된 케이스를 승인할 승인자를 추가합니다.

시작하기 전에

경고:
버전 1.8.2부터 Workplace Case Management 승인 옵션을 구성하는 옵션이 핵심 애플리케이션 작업 공간 코어 버전 2.9.2로 이동되었습니다. 승인 옵션을 생성하거나 보려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 수행자 기준.

- 업그레이드 후 기존 승인자는 Workplace Case Management의 승인 옵션 [sn_wsd_case_approval_option] 테이블에서 작업 공간 코어의 직장 수행자 기준 [sn_wsd_core_performer_criteria] 테이블로 마이그레이션됩니다.
- 직장 수행자 기준은 Workplace Case Management 승인 옵션과 동일한 기능을 가지고 있습니다. 또한 사용자 기준을 사용하여 정적 승인자를 구성할 수 있습니다.

다음 상세 정보가 있어야 합니다.

- 직장 케이스 테이블
- 승인자를 선택할 사용자 필드

필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
ServiceNow# Workplace Case Management 애플리케이션에서는 다음과 같은 기본 승인 옵션을 제공합니다.

- 매니저
- 직장 위치 관리자
- 그룹별로 관리되는 직장 위치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 승인 옵션.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

승인 옵션 양식

필드	설명
이름	승인 옵션의 이름입니다.
케이스 테이블	옵션의 케이스 테이블입니다. 직장 케이스 〔sn_wsd_case_workplace_case〕 테이블을 선택합니다.
사용자 필드	승인자로 설정할 사용자 또는 사용자 그룹입니다.
애플리케이션	옵션에 대한 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. 애플리케이션이 **Workplace Case Management**로 설정되었는지 확인합니다.
활성	승인 옵션을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
승인 옵션이 추가되고 승인이 구성되는 곳마다 표시됩니다.

기록 생성자 구성

직원이 직장 서비스를 셀프 서비스 옵션으로 사용할 수 있도록 합니다. 기록 생성자를 구성하여 Workplace Services Catalog에서 서비스를 카탈로그 항목으로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 기록 작성자
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Workplace Case Management - 기록 생성자 양식

필드	설명
이름	기록 생성자의 이름입니다.
테이블 이름	기록 생성자와 연결된 직장 케이스 (sn_wsd_case_workplace_case) 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 기록 생성자의 직장 케이스 테이블이 연결된 직장 서비스의 직장 케이스 테이블과 일치하는지 확인합니다.
모델	기록 생성자와 관련된 경우의 제품 모델 테이블입니다.
애플리케이션	이 필드는 이미 Workplace Case Management로 설정되어 있습니다.
활성	사용할 기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다.
미리 보기 링크	Workplace Service Delivery 카탈로그의 사용자에게 기록 생성자가 어떻게 표시되는지 미리 볼 수 있는 링크
모든 질문의 도움말 확장	사용자가 모든 질문에 대한 도움말을 확장할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.

4. 다음 관련 목록 필드를 적절하게 채웁니다.
   - 포함될 항목
   - 접근성
   - 생성된 기록 데이터
   - 포털 설정
5. 포함될 내용 관련 목록에 다음 스크립트를 제공합니다.

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

6. 변수 관련 목록에서 직장 서비스 카탈로그 항목에 대한 변수를 적절하게 구성합니다.

   변수는 사용자로부터 정보를 수집하고 질문을 하고 답변을 필드에 매핑하는 데 사용됩니다. 직장 서비스 카탈로그 항목에 필요한 만큼 변수를 추가할 수 있습니다. 일반적으로 사용되는 변수 유형은 다음과 같습니다.
   - 확인란
   - 복수 선택
   - 참조
   - 선택 상자
   - 1줄 텍스트

   다양한 유형의 변수와 이를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수의 유형을 참조하십시오. 서비스 카탈로그 변수의 유형.
7. 제출을 클릭합니다.

결과
기록 생성자가 생성되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
기록 생성자를 직장 서비스에 연결하려면 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오.

SLA 정의 생성

고객의 기대에 따라 케이스가 해결되도록 SLA를 구성합니다. SLA는 성과 매개변수를 설정합니다. 예를 들면 특정 조건에 도달하기 위해 작업이 필요로 하는 최소 가동 시간 또는 시간의 양을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
SLA 정의를 생성하고 직장 케이스에서 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 **SLA** 정의.
2. SLA 정의를 생성하거나 기존 SLA 정의를 수정합니다.
   - SLA 정의를 생성하는 경우 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 SLA 정의를 수정하는 경우 원하는 SLA 정의를 엽니다.

   템플릿 양식 필드에 대한 자세한 내용은 SLA 정의 생성을 참조하십시오.
3. 테이블 필드에서 인시던트 **[incident]** 테이블을 선택합니다.
4. 플로우 필드에서 기본 **SLA** 플로우를 선택합니다.
5. 애플리케이션 필드에서 **Workplace Case Management**가 선택되어 있어야 합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
SLA 정의가 생성되었습니다.

직장 서비스 생성

사전 정의된 이행 단계로 직장 서비스를 생성합니다. 직장 서비스에 따라 필요한 이행 유형을 선택합니다. 케이터링, 사무용품 요청, 주차 또는 직원의 요구를 지원하는 모든 서비스와 같은 직장 서비스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager
다음 상세 정보가 있어야 합니다.

- 직장 서비스에 연결할 작업 템플릿 및 케이스 템플릿
- 직장 서비스가 연결되어야 할 기록 생성자
- 직장 서비스 플로우를 생성하려는 경우에 대비한 활성 플로우

이 태스크 정보
직장 서비스를 생성하고 직장 서비스가 이행되어야 하는 방법을 지정합니다. 서비스 활동이나 플로우 사용으로 일련의 작업을 트리거하여 직장 서비스를 수동으로 이행하도록 선택할 수 있습니다. 직장 서비스에 다음을 지정합니다.

- 직장 서비스의 이름입니다. 직장 서비스가 이 이름으로 모든 위치에 표시됩니다.
- 이행 유형(예: 수동, 서비스 활동 또는 플로우)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자가 주문할 수 있는 위치를 지정합니다. 즉, 사용자가 직장 서비스 요청을 통해 주문할 수 있는지, 예약하는 동안 또는 둘 다 주문할 수 있는지 여부를 지정합니다.
- 직원이 같은 범주에 속하는 직장 항목을 두 개 이상 요청할 수 있는지 지정합니다.
- 직장 케이스 또는 직장 작업을 생성할 때 특정 값을 미리 채울 템플릿을 선택합니다.
- 직장 서비스를 사용할 수 있도록 하려는 경우 연결하려는 기록 생성자입니다. 직장 서비스는 애플리케이션에서 생성된 기록 생성자를 통해서만 요청할 수 있습니다 Workplace Case Management .
- 직장에 대한 설명입니다. 직장 서비스의 목적에 대한 간략한 설명을 입력할 수 있습니다. 일반 텍스트 또는 HTML 텍스트를 입력할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 서비스 양식 필드

필드	설명
서비스 이름	직장 서비스의 이름을 입력합니다.
케이스 테이블	직장 서비스에 사용되는 테이블입니다.
이행 유형	다음 중에서 직장 서비스의 이행 유형을 선택합니다. ○ 수동: 수동 이행을 위해 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 사람의 응답으로 요청을 이행할 수 있습니다. ○ 서비스 활동: 직장 서비스를 이행하기 위해 활동을 트리거하려면 이 옵션을 선택합니다. 양식을 저장하여 직장 서비스 활동을 생성하거나 업데이트합니다. 자세한 내용은 직장 서비스 활동 생성 문서를 참조하십시오. ○ 플로우: 이행을 위해 애플리케이션에서 기존 하위 플로우를 사용하려면 이 옵션을 선택합니다. 흐름에 대한 자세한 내용은 하위 흐름 만들기를 참조하세요. 주: 사용자 지정 하위 플로우를 만드는 경우 입력 필드가 다음으로 설정되어 있는지 확인합니다. ▪ 레이블: 직장 케이스 ▪ 이름: workplace_case ▪ 유형: Reference.Workplace 케이스
케이스 자동 종료	이행 유형을 서비스 활동으로 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 케이스를 자동으로 종료하려면 이 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
플로우	이행 유형을 플로우로 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 옵션 목록에서 직장 서비스의 플로우를 선택합니다.
애플리케이션	애플리케이션 목록에서 **Workplace Case Management**를 선택합니다.
활성	직장 서비스를 활성화하려면 선택합니다.
다음에 사용할 수 있음	직장 서비스를 사용할 수 있는 사용자를 지정하는 옵션은 다음과 같습니다. ○ 케이스: Workplace Case Management 사용자만 직장 서비스를 사용할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 예약: 예약하는 동안 직원이 직장 서비스를 이용할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다. ○ 케이스 및 예약: Workplace Case Management 사용자 및 예약하는 직원 모두 직장 서비스를 이용할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다. 주: 예약과 케이스 및 예약 옵션은 Workplace Reservation Management 애플리케이션이 설치된 경우에만 나타납니다.
단일 서비스 항목 선택만 허용	이 필드는 사용 가능 필드에서 예약 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 사용자가 선택 목록에서 범주 내의 옵션을 하나만 선택할 수 있도록 제한하려면 이 필드를 선택합니다. 주: 이 필드는 Workplace Reservation Management 애플리케이션이 설치된 경우에만 나타납니다.
템플릿	직장 서비스에 대한 케이스 템플릿을 선택합니다.
기록 생성자	이 직장 서비스를 요청할 때 사용해야 하는 기록 생성자를 선택합니다. 직장 서비스에 대해 하나 이상의 기록 생성자를 선택할 수 있습니다. 애플리케이션에서 기록 생성자를 Workplace Case Management 생성해야 합니다.
설명	직장 서비스에 대한 간략한 설명을 입력합니다. 직장 서비스의 목적을 설명합니다. HTML 텍스트 또는 일반 텍스트를 설명으로 추가할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
연결된 기록 생성자가 선택될 때마다 직장 서비스가 생성되고 요청됩니다. 직장 서비스에 대한 직장 서비스 활동을 생성하려면 직장 서비스 활동 생성 문서를 참조하십시오.

직장 서비스 활동 생성

직장 서비스를 선택할 때 백그라운드 활동을 트리거하는 직장 서비스 활동을 생성합니다. 활동은 승인 동작, 작업 또는 하위 케이스일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager
다음 상세 정보가 있어야 합니다.

- 직장 서비스 활동에 연결할 작업 템플릿 및 케이스 템플릿
- 이행 유형이 서비스 활동으로 선택된 직장 서비스 자세한 내용은 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
활동은 승인, 작업 또는 하위 케이스일 수 있습니다. 해당 활동이 트리거되어야 하는 순서를 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 직장 서비스 활동을 더 추가하기 위해 수정하려는 직장 서비스를 선택합니다.
3. 직장 서비스 양식의 직장 서비스 활동 섹션에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 서비스 양식 필드

필드	설명
이름	서비스 활동의 이름을 입력합니다.
활동 유형	생성하려는 서비스 활동의 유형을 선택합니다. ○ 승인: 승인 활동을 생성합니다. ○ 작업: 작업 활동을 생성합니다. ○ 하위 케이스: 하위 직장 케이스를 생성합니다. ○ 서비스 항목 실행: 직장 서비스와 함께 직원이 주문한 직장 서비스 항목에 대해 생성된 작업 또는 케이스를 실행합니다. 자세한 내용은 직장 서비스에 직장 서비스 항목 추가 문서를 참조하십시오. ○ 자동화된 작업: 수동 개입 없이 종결되는 자동화된 작업을 생성합니다.
모든 승인 없음	활동 유형을 승인으로 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 옵션 목록에서 모든 승인자가 없는 경우 취할 조치를 선택합니다.
대기	활동 유형을 승인으로 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 케이스를 종료하는 데 필요한 승인 유형을 선택합니다. 옵션에서 어떤 승인자가 승인할 수 있는지, 모든 승인자가 승인해야 하는지, 혹은 어떤 승인자든 먼저 응답하면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	승인되는지 선택합니다. 옵션을 가리키면 자세한 내용을 볼 수 있습니다.
애플리케이션	이 필드는 자동으로 생성됩니다. 하지만 **Workplace Case Management**가 선택되어 있어야 합니다.
상위 서비스	이 필드는 이 활동을 추가할 직장 서비스로 자동으로 채워집니다.
순서	이 활동의 순서를 지정합니다. 순서에 따라 서비스 활동이 시작됩니다. 주: 하나의 순서에는 하나의 승인 유형 서비스 활동만 지정할 수 있습니다.
승인자	활동 유형을 승인으로 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 구성된 수행자 기준에서 케이스의 승인자를 선택합니다. 선택하려면 잠금 해제 아이콘( )을 클릭합니다.
직장 케이스 서비스	활동 유형을 하위 케이스로 선택하면 이 필드가 표시됩니다. 검색( ) 아이콘을 클릭하고 하위 케이스로 설정할 직장 서비스를 선택합니다. 직장 서비스를 추가하려면 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오.
미완료 시 계속	활동이 종료되거나 미완료 상태인 경우에도 이 활동을 계속하려면 이 옵션을 선택합니다.

5. 옵션: 백그라운드 활동을 트리거할 조건을 조건 작성기에 입력합니다.

   Example
   예를 들어, 조건이 케이스 기록과 일치하는 경우에만 해당 활동에 대한 작업이 생성됩니다. Quebec 릴리스 이전 릴리스에서는 필드를 직장 케이스(sn_wsd_case_workplace_case) 테이블에서 선택해야 했고 질문과 같은 서비스 카탈로그 변수를 참조할 수 없었습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
상위 직장 서비스가 요청되면 직장 서비스 활동이 생성되고 실행됩니다.

직장 서비스에 직장 서비스 항목 추가

직원이 직장 서비스 요청과 함께 또는 예약의 일부로 주문할 수 있는 직장 항목을 구성합니다. 예를 들어 예약을 생성하는 동안 직원은 케이터링, 추가 의자, 화이트보드, 마커 등과 같은 직장 서비스 항목을 주문할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
직원이 직장 서비스 요청을 할 때 주문할 수 있도록 직장 항목을 추가합니다. 직장 항목과 관련된 다음 상세 정보를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직장 항목의 이름을 지정합니다. 항목은 지정된 이름으로 직원에게 표시됩니다.
- 직장 케이스 또는 직장 작업을 생성할 때 특정 값을 미리 채울 템플릿을 선택합니다.
- 직장 항목을 추가할 상위 직장 서비스입니다.
- 항목이 속한 하위 범주입니다.
- 직장 항목을 설명하는 이미지입니다. 직원이 선택하는 동안 이미지가 직원에게 표시됩니다. 예약 포털 및 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in를 사용하는 동안 고객에게 이미지가 표시됩니다.
- 직장 항목에 대한 간략한 설명입니다. 이 설명은 직원을 선택하는 동안 표시됩니다. 일반 텍스트 또는 HTML 텍스트를 추가할 수 있습니다. 설명에는 텍스트와 링크가 포함될 수 있습니다. 긴 설명을 입력하면 텍스트가 직원에게 더 보기 옵션과 함께 표시됩니다. 이 설명은 예약 포털 및 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in를 사용하는 동안 고객에게 표시됩니다.
- 직장 항목의 비용입니다. 위치에 따라 해당 통화를 선택할 수 있습니다.
- 항목을 준비하고 정리하는 데 필요한 기간입니다. 일 및/또는 시간 단위로 시간을 지정할 수 있습니다.
- 직원이 필요한 수량 또는 용량을 지정할 수 있도록 할지 여부를 지정합니다.
- 직장 서비스 항목을 사용할 수 있는 위치를 구성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 직장 서비스 활동을 추가하려는 직장 서비스를 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 서비스 항목 관련 목록으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 서비스 항목 양식

필드	설명
이름	직장 서비스 항목의 이름입니다.
항목 유형	직원이 주문할 때 이 직장 서비스 항목에 대해 생성해야 하는 직장 서비스 활동의 유형입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 케이스: 이 항목을 이행하기 위해 하위 직장 케이스를 생성하는 옵션입니다. ○ 작업: 이 항목을 이행하기 위해 하위 직장 작업을 생성하는 옵션입니다. ○ 수동: 이 항목을 이행하기 위한 수동 이행 직장 서비스를 생성하는 옵션입니다.
직장 서비스	항목을 이행하기 위해 하위 케이스로 설정하려는 직장 서비스입니다. 이 필드는 항목 유형 필드에서 케이스를 선택한 경우에만 표시됩니다.
작업 테이블	항목을 이행하기 위해 하위 직장 작업을 생성하는 데 사용해야 하는 작업 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 필드는 항목 유형 필드에서 작업을 선택한 경우에만 표시됩니다.
기본 템플릿	작업을 이행할 기본 작업 템플릿입니다. 자세한 내용은 직장 작업 템플릿 생성 문서를 참조하십시오. 이 필드는 항목 유형에서 작업을 선택한 경우에만 표시됩니다.
애플리케이션	서비스 항목의 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. ○ 직장 케이스 관련 서비스에 대한 직장 서비스 항목을 추가하는 경우 **Workplace Case Management**를 선택합니다. ○ 예약하는 동안 직원이 사용할 수 있는 직장 서비스에 대한 직장 서비스 항목을 추가하는 경우 **Workplace Reservation Management**를 선택합니다.
상위 서비스	이 활동을 추가할 직장 서비스입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
하위 범주	직장 항목이 속한 하위 범주입니다. 선택할 수 있는 하위 범주 목록을 사용할 수 있습니다.
활성	직장 서비스 항목을 활성화하는 옵션입니다.
이미지	직장 서비스 항목을 설명하는 이미지입니다. 선택하는 동안 이미지가 직원에게 표시됩니다.
설명	직장 서비스 항목에 대한 짧은 설명입니다. 설명은 일반 텍스트 또는 HTML 텍스트일 수 있습니다.선택하는 동안 사용자에게 설명이 표시됩니다 Workplace Reservation Management . 설명에는 텍스트와 링크가 포함될 수 있습니다. 설명은 예약 포털 및 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in를 사용하는 동안 고객에게 표시됩니다.
기본 구성	
수량 사용	필요한 수량을 지정할 수 있는 옵션입니다.
용량 사용	직원이 용량을 지정할 수 있도록 하는 옵션입니다. 선택한 직장 위치에 지정된 최대 용량은 최대 용량 제한으로 사용됩니다. 최대 용량을 지정하려면 직장 서비스 항목 위치의 최대 용량 필드를 변경합니다. **주:** 직장 서비스 항목이 어떤 위치에도 할당되지 않은 경우 용량 제한은 없습니다.
비용	직장 항목의 비용입니다. 비용의 통화를 지정하려면 통화 아이콘($)을 클릭합니다.
준비 기간	필요한 경우 항목을 준비하는 데 필요한 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
정리 기간	필요한 경우 항목을 정리하는 데 필요한 시간입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
직장 서비스에 직장 서비스 항목이 추가되었습니다. 직원은 직장 서비스를 요청하는 동안 직장 항목을 주문할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
주문할 수 있는 직장 서비스 항목이 제공되는 직장 위치를 지정합니다. 자세한 내용은 직장 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있도록 설정 문서를 참조하십시오.

직장 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있도록 설정

특정 직장 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있도록 설정합니다. 지역, 사이트, 캠퍼스, 건물, 층, 영역 또는 공간과 같은 모든 유형의 직장 위치를 선택합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
직장 항목이 제공되어야 하는 직장 위치를 선택합니다. 직원은 직장 서비스를 요청하는 동안 항목을 주문할 수 있습니다. 지역, 사이트 또는 캠퍼스와 같은 상위 위치를 선택합니다. 건물이나 해당 공간과 같은 하위 위치를 선택할 수도 있습니다.

- 여러 직장 서비스 항목 위치 기록을 생성하면 다양한 직장 위치에 대해 비용을 서로 다르게 지정할 수 있습니다.
- 직장 서비스 항목의 비용은 선택한 직장 위치의 모든 하위 직장 위치에도 적용됩니다. 하위 직장 위치에서 직장 항목에 대해 비용이 다르게 지정된 경우, 상위 위치의 비용 대신 다르게 지정된 비용이 그대로 적용됩니다. 예를 들어, 직장 항목의 비용을 지역 ABC에 대해 100달러로 지정했다고 가정합니다. 또한 사이트 XYZ에 대해 직장 항목에 대한 별도의 비용을 75달러로 지정했습니다. 이런 경우에 하위 직장 위치의 비용(75달러)이 적용됩니다.
- 직장 서비스 항목이 어떤 위치에도 할당되지 않은 경우 항목의 가용성은 지정된 직장 위치에 대한 직장 서비스의 가용성에 따라 달라집니다. 직장 위치 관련 목록에서 직장 서비스가 제공되는 직장 위치의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 직장 서비스 항목의 가용성은 직장 서비스 위치와 직장 서비스 항목 위치에 지정된 위치에 따라 달라집니다.
  - 직장 서비스 위치와 직장 서비스에 지정된 서비스 항목 위치가 없는 경우 모든 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있습니다.
  - 지정된 직장 서비스 위치가 있는데 직장 서비스에 지정된 서비스 항목 위치가 없는 경우 해당 위치에서 직장 서비스 항목을 사용할 수 있고 직장 서비스 위치에 지정된 하위 위치에서도 해당 직장 서비스 항목을 사용할 수 있습니다.
  - 직장 서비스에 대해 locationA를 지정하고 직장 서비스 항목 위치(직장 서비스 항목의 직장 서비스 항목 위치 관련 목록에 있음)에서 locationB(locationA의 계층 구조에 없음)를 지정한 경우, 직원이 직장 서비스 요청을 제기하면 다음 작업이 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원이 locationA 또는 locationA의 계층 구조에 있는 임의의 위치에 대한 요청을 제기하면 locationB에서 사용할 수 있는 항목을 제외하고 locationA에서 사용할 수 있는 모든 직장 서비스 항목이 표시됩니다.
- 직원이 locationB 또는 locationB의 계층 구조에 있는 위치에 대한 요청을 제기하면 locationA의 계층 구조에 없으므로 직장 서비스 항목이 표시되지 않습니다.

일반적으로 직장 공간과 연결된 직장 서비스 항목을 표시하는 동안에도 동일한 논리가 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 직장 서비스 항목이 추가된 직장 서비스를 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 서비스 항목 관련 목록으로 이동합니다.
4. 직장 위치를 할당하려는 직장 서비스 항목을 선택합니다.
5. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 서비스 항목 위치 관련 목록으로 이동합니다.
6. 편집...을 클릭합니다.
7. 서비스를 선택하고 이동하려면 다음을 수행합니다.
   a. 구성원 편집 양식에서 서비스를 선택합니다.
   b. 왼쪽의 컬렉션 열에서 직장 위치를 선택합니다.
   c. 추가-제거 아이콘을 사용하여 직장 위치를 오른쪽의 직장 위치 목록 열로 옮깁니다.
      추가-제거 아이콘(.)을 선택합니다.
8. 저장을 클릭합니다.
9. 옵션: 특정 직장 위치에 대해 항목의 비용을 변경하려면 다음을 수행합니다.
   a. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 서비스 항목 위치 관련 목록으로 이동합니다.
   b. 비용을 변경하려면 직장 위치 옆에 있는 미리 보기 아이콘을 선택합니다.
      미리 보기 아이콘(기록 열기)을 선택합니다.
   c. 미리 보기 대화 상자에서 을 클릭합니다.
   d. 양식에서 비용 필드를 편집합니다.
   e. 업데이트를 클릭합니다.

결과

이제 지정된 위치에서 직장 서비스 항목을 주문할 수 있습니다. 한 위치에서 직장 항목의 비용은 직장 위치 계층 구조에서 가장 가까운 직장 위치에 지정된 비용을 기준으로 합니다. 예를 들어 캠퍼스와 건물에 대해 비용이 다르게 지정된 경우 건물에 지정된 비용이 적용됩니다.

직장 템플릿 구성 생성

직장 케이스를 이행하기 위해 적용되어야 하는 템플릿을 정의합니다. 요청에 대한 일반적인 직원 응답에 따라 조건을 설정합니다. 템플릿은 지정된 조건과 일치하는 직장 케이스에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
템플릿을 만들고, 템플릿이 적용되도록 하기 위해 직장 케이스가 일치해야 하는 조건을 구성합니다. 조건이 일치하지 않으면 직장 서비스에 지정된 기본 템플릿이 적용됩니다.
직장 템플릿 구성은 직장 서비스 또는 직장 서비스 활동에 직접 적용될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 직장 템플릿 구성을 추가하려는 직장 서비스를 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 템플릿 구성 관련 목록으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 템플릿 구성 양식

필드	설명
구성 테이블	직장 서비스의 구성 테이블입니다.
구성 문서 ID	직장 서비스의 구성 ID입니다.
템플릿	직장 서비스 또는 직장 서비스 활동에 적용되어야 하는 템플릿입니다.
애플리케이션	템플릿의 애플리케이션입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다. **Workplace Case Management**가 선택되어 있어야 합니다.
활성	직장 템플릿 구성을 활성화하는 옵션입니다.
순서	템플릿의 순서입니다.
테이블	템플릿을 적용하는 데 사용되는 직장 케이스 테이블입니다.
조건	템플릿을 적용하기 위해 충족해야 하는 조건입니다. **AND**, **OR**, 새 기준 옵션을 사용하여 조건을 작성합니다. 조건을 생성한 후 미리 보기를 클릭하여 조건과 일치하는 기록 수를 미리 확인합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
직장 템플릿 구성이 추가되었습니다. 지정된 조건과 일치하는 해당 직장 서비스 또는 직장 서비스 활동에 템플릿이 적용됩니다.

직장 필드 매핑 생성

필드 매핑 기록을 생성하여 상위 케이스의 필드 정보를 하위 직장 서비스 활동 또는 직장 항목 관련 작업에 복사합니다. 필드 매핑 기록을 사용하면 상위 케이스의 동일한 상세 정보를 하위 케이스에 다시 입력하는 프로세스를 생략할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

상위 직장 케이스에 의해 트리거된 하위 케이스 또는 작업에 상세 정보를 수동으로 입력하는 데 소요되는 시간을 절약합니다. 직장 서비스 활동 필드 매핑 또는 직장 서비스 항목 필드 매핑을 사용하면 상위 케이스의 필드에 지정된 상세 정보를 하위 케이스 및 작업에 복사할 수 있습니다. 이 옵션은 직장 활동 유형의 직장 서비스 및 직장 서비스 항목 요청으로 트리거되는 작업 또는 케이스에 대해서만 사용할 수 있습니다. 각 필드 매핑에 대한 개별 필드 매핑 기록을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 필드 매핑을 적용할 직장 서비스를 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 관련 목록 섹션으로 이동합니다.
4. 필드 매핑 기록을 추가할 관련 목록을 선택합니다.
   - 직장 서비스 항목: 이 관련 목록을 선택하여 직장 서비스 항목에 필드 매핑 기록을 추가합니다.
   - 직장 서비스 활동: 이 관련 목록을 선택하여 직장 서비스 활동에 필드 매핑 기록을 추가합니다.
5. 선택한 관련 목록에 따라 필드 매핑을 추가할 직장 서비스 항목 또는 직장 서비스 활동을 선택합니다.
6. 양식에서 아래로 스크롤하여 관련 목록 섹션으로 이동합니다.
   직장 서비스 항목을 선택한 경우 직장 서비스 항목 필드 매핑 관련 목록이 표시됩니다. 직장 서비스 활동을 선택한 경우 직장 서비스 활동 필드 매핑 관련 목록이 표시됩니다.
7. 해당하는 관련 목록을 선택합니다.
8. 새로 만들기를 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직장 필드 매핑 양식

이름	필드 매핑의 이름입니다.
시작/조건 테이블	필드를 복사하고 조건을 작성하는 데 사용되는 테이블입니다.
필드에서 매핑	값을 매핑해야 하는 원본 필드입니다.
활성	매핑을 활성화하는 옵션입니다.
테이블에 매핑	필드 상세 정보가 복사되는 대상 테이블입니다.
필드에 매핑	값이 복사되는 대상 필드입니다.
순서	여러 필드 매핑이 있을 때 필드 매핑을 수행해야 하는 순서입니다.
조건	필드 매핑을 적용하기 위해 일치해야 하는 조건입니다. 조건을 추가하려면 새 기준을 클릭합니다.

10. 제출을 클릭합니다.

결과

필드 매핑 기록이 추가되었습니다.

에스컬레이션 규칙 구성

에스컬레이션 규칙을 사용하여 관련 할당 그룹에 직장 케이스를 에스컬레이션합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 에스컬레이션 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 계층 에스컬레이션 양식

필드	설명
에스컬레이션 시작	직장 케이스 에스컬레이션을 시작하려는 할당 그룹입니다.
에스컬레이션 대상	직장 케이스 에스컬레이션의 대상이 되는 할당 그룹입니다.
도메인	애플리케이션의 도메인입니다. 이 필드는 애플리케이션 도메인으로 자동 설정됩니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
에스컬레이션 규칙이 생성되었습니다. 규칙이 생성된 할당 그룹(에스컬레이션 시작에서 지정)을 보유한 직장 케이스의 관련 링크에 규칙이 표시됩니다.

이행 지침 추가

직장 에이전트에게 직장 케이스를 이행하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 새 직장 에이전트 및 복잡한 직장 케이스에 대한 지침을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
직장 케이스 이행에 대한 지침을 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 이행 지침.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이행 지침 양식

필드	설명
이름	이행 지침의 이름입니다.
테이블	직장 케이스를 포함하는 테이블입니다. 이 필드는 자동으로 ## ### 테이블로 설정됩니다.
조건	이행 지침을 구현하기 전에 직장 케이스가 충족해야 하는 조건입니다. 이 조건과 일치하는 직장 케이스 기록에 지침이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 조건을 추가하려면 필터 조건 추가를 선택합니다. ○ "OR" 조건을 추가하려면 **"OR"** 절 추가를 선택합니다.
활성	이행 지침을 활성화하는 옵션입니다.
순서	직장 케이스 기록에 대해 여러 이행 지침이 있는 경우 지침을 따라야 하는 순서입니다.
지침	따라야 하는 이행 지침입니다. 형식 지정 옵션을 사용하여 컨텐츠의 스타일을 변경합니다.
지식 문서	지침을 지원하는 지식 문서입니다. 지식 문서 잠금 해제 아이콘( )을 선택하여 문서를 추가합니다. 조회 아이콘( )을 선택하여 문서를 검색합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
이행 지침이 추가되었습니다. 지정된 조건과 일치하는 직장 케이스 기록에 지침이 표시됩니다.

상위 케이스 아래에 유사한 직장 케이스 그룹화

비슷한 문제가 있고 동일한 해결 방법을 요하는 케이스를 단일한 상위 케이스 아래에 범주화합니다. 여러 직장 케이스를 해결하는 데 소요되는 시간을 줄입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager 또는 sn_wsd_case_workplace_agent

이 태스크 정보
직장 케이스를 상위 직장 케이스에 할당합니다. 상위 케이스에 제공된 해결 방법이 하위 케이스에도 적용됩니다.
상위의 상태 필드가 취소됨 또는 완료 종결됨으로 설정된 경우에도 케이스를 상위 케이스에 할당할 수 있습니다. 케이스가 할당되면 하위 케이스의 상태가 취소됨 또는 완료 종결됨으로 자동으로 업데이트됩니다.

상위 케이스를 할당하면 다음과 같은 종속성이 발생할 수 있습니다.

- 관련 케이스 탭에서 상위 케이스에 연결된 모든 케이스를 볼 수 있습니다.
- 하위 케이스는 상위 케이스가 업데이트될 때마다 업데이트됩니다. 코멘트, 작업 메모 및 상태 변경과 같은 업데이트는 하위 케이스에 자동으로 적용됩니다. 하위 케이스의 상태가 취소됨로 설정된 경우 업데이트가 더 이상 적용되지 않습니다. 코멘트, 작업 메모 및 상태 변경이 하위 케이스에 복사되지 않게 하려는 경우 *`Update Child Case - Work Notes & Comments`*를 **False**로 설정할 수 있습니다.
- 상태가 수락 대기 중으로 변경되는 경우를 제외하고 상위 케이스의 상태 변경은 하위 케이스로 복사됩니다.
- 하위 케이스에 대해 개별적으로 수행한 업데이트는 상위 케이스에 적용되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스.
2. 다음 모듈 중 하나를 선택합니다.
   - 모두
   - 오픈 — 미할당
   - 오픈
   - 내 그룹에 할당됨
   - 나에게 할당됨
3. 상위 직장 케이스를 할당할 직장 케이스를 선택합니다.
4. 상위 케이스 필드에서 상위로 할당할 직장 케이스를 선택합니다.

> **중요사항:**
> 하위 케이스를 상위 케이스로 선택하지 마십시오. 선택할 경우 케이스에 루프가 발생합니다. 예를 들어, WCASE0001001이 WCASE0001002와 WCASE0001003의 상위라면 WCASE0001002와 WCASE0001003은 WCASE0001001의 상위가 될 수 없습니다.

5. 저장을 클릭합니다.

결과
직장 케이스가 상위 케이스에 할당됩니다.

> **중요사항:**
> 상위 케이스 필드에서 선택한 케이스와 상위 필드에 표시되는 케이스는 서로 다릅니다. 상위 필드에 표시되는 직장 케이스는 케이스가 연결된 직장 서비스에서 생성된 것입니다. 직장 서비스의 활동 유형이 작업 또는 하위 케이스인 경우 상위는 자동으로 할당됩니다.

직장 서비스 요청

일반 문의 또는 직장 개선 관련 서비스를 제기합니다.

사무실 공간 재구성

사무실 공간을 재구성하는 방법에 대한 상세 정보를 제공합니다.

시작하기 전에

> **중요사항:**
> 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_use

이 태스크 정보
이 요청을 제기하여 사무실 공간을 재배치합니다. 재구성을 담당하는 팀에서 필요로 하는 추가 정보를 명시합니다.
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기. 사무실 공간 재구성을 선택하고 양식을 작성한 후 요청을 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
   작업 공간 서비스 포털 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 직장 서비스가 위치한 일반 범주를 열고 다음을 수행합니다.

   a. 카탈로그를 클릭합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

   > 주:
   > 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 사무실 공간 재구성을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사무실 공간 재구성 양식 필드

필드	설명
요청자	재구성을 요청하는 요청자의 이름입니다.
지역	사무실이 위치한 지역입니다.
사이트	사무실의 위치입니다.
캠퍼스	사무실 건물의 캠퍼스입니다.
건물	공간의 사무실 건물입니다.
층	재구성하려는 영역 또는 공간의 층입니다.
영역	재구성하려는 공간의 영역입니다.
공간	재구성하려는 사무실 공간입니다.
우리가 알아야 할 게 더 있습니까?	요청하는 재구성에 대한 추가 정보입니다.

5. 필요한 경우 첨부 파일을 추가합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
요청이 제출되었습니다.

다음에 수행할 작업
작업 공간 서비스 포털 또는 Now Mobile 앱을 사용하여 언제든지 요청의 상세 정보를 확인하거나 요청을 취소할 수 있습니다. 요청을 취소하려면 요청 취소를 클릭합니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 아래쪽으로 스크롤하여 내 요청 섹션으로 이동한 다음 요청을 확인합니다.

요청이 해결되면 받은 해결책을 기준으로 수용 또는 거부를 선택합니다.

직장 문의에 대한 지원 요청 제기

사람의 응답을 필요로 하는 문제에 대해 일반적인 직장 서비스 요청을 제출합니다. 현재의 자동화된 워크플로우에서 다루지 않는 문제에 대한 지원을 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 2.1 버전부터 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용 가능합니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

직장 관련 지원을 요청하거나 직장과 관련된 모든 것에 대한 문제를 제기합니다.

직장에 사용할 수 있는 QR 코드가 있는 경우 QR 코드를 스캔하고 요청을 제출할 수 있습니다.

Virtual Agent 채팅 지원을 사용하여 일반 질의를 제출할 수도 있습니다. 다음으로 이동 작업 공간 코어 > 직장 서비스 포털 > **Workplace Service Portal** 홈 을 클릭하고 채팅 아이콘( )을 클릭합니다. 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 옵션의 목록에서 선택하고 쿼리를 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 작업 공간 코어 > 직장 서비스 포털.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 > 모든 직장 찾아보기을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 일반 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 클릭합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 > 일반.

3. 일반 요청 제출을 클릭합니다.

4. 무엇을 도와드릴까요? 필드에 쿼리 또는 문제를 입력합니다.

5. 필요한 경우 첨부 파일을 추가합니다.

6. 주의가 필요한 영역에서 요청을 제기하는 위치의 세부 내용을 지정합니다.
플러그인이 Workplace Space Mapping 설치된 경우 층 맵에서 공간 찾기 옵션을 클릭하여 맵에서 공간을 직접 선택할 수도 있습니다.

직원의 직장 프로파일에 영구 할당이 있는 경우 선택한 공간의 맵에 직원 이름이 표시됩니다. 자세한 내용은 평면도에 영구 좌석 배정 표시 문서를 참조하십시오.

a. 위치 필드에서 공간이 위치한 건물을 선택합니다.

b. 층 필드에서 공간이 위치한 층을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 공간 유형 필드에서 공간 유형을 선택합니다.

d. 공간 이름 필드에서 공간을 선택합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

결과
요청이 제출되었습니다.

다음에 수행할 작업
플랫폼에 따라 다음 중 하나를 수행하여 요청을 확인합니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 아래쪽으로 스크롤하여 내 요청 섹션으로 이동한 다음 요청을 확인합니다.
- Virtual Agent 채팅에서 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

요청을 취소하려면 요청 취소를 클릭합니다.

요청이 해결되면 수용 또는 거부를 선택합니다.

공간 변경에 대한 이동 요청 제기

다른 공간으로 재배치하는 이동 요청을 생성합니다. 이동하려는 이유와 이동하려는 시기를 지정합니다. 현재 건물이나 다른 건물에 있는 공간을 선택할 수 있습니다. 평면도에서 직접 데스크를 선택할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
작업 공간 서비스 포털 열립니다.

2. 직장 서비스가 위치한 일반 범주를 열고 다음을 수행합니다.

a. 카탈로그를 클릭합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

> **주:**
> 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 데스크 변경 요청을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데스크 변경 요청 양식

필드	설명
직원 이름	이동 요청 제기의 당사자인 직원 이름입니다. 자신의 요청을 직접 제기하는 경우 자신의 이름을 선택합니다.
요청한 이동 날짜가 언제입니까?	
날짜	이동이 완료되어야 하는 날짜입니다. 달력에서 날짜를 선택합니다.
이동 사유 선택	현재 위치에서 이동하려는 이유입니다. 사용 가능한 이유 목록에서 선택합니다.
현재 위치:	
층에서 공간 찾기	평면도에서 현재 공간을 직접 선택하는 옵션입니다.
건물	현재 데스크가 위치한 건물입니다.
층	현재 데스크가 위치한 층입니다.
공간	현재 데스크가 위치한 공간입니다.
이동하려는 위치:	
층에서 공간 찾기	평면도에서 새 대상 데스크를 직접 선택하는 옵션입니다. 직원의 직장 프로파일에 영구 할당이 있는 경우 선택한 공간의 맵에 직원 이름이 표시됩니다. 자세한 내용은 평면도에 영구 좌석 배정 표시 문서를 참조하십시오.
건물	대상 데스크가 위치한 건물입니다.
층	대상 데스크가 위치한 층입니다.
공간	대상 데스크가 위치한 공간입니다.
어떤 것을 이동해야 합니까?	현재 데스크에서 새 대상 데스크로 옮겨져야 하는 항목입니다.
그밖에 주의해야 할 사항이 있습니까?	이동 요청과 관련한 추가 정보입니다.
첨부 파일 추가	필요한 경우 이동 요청을 지원하는 첨부 파일입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
이동 요청이 제출되었습니다.
이동 요청의 상태가 완료 종결인 경우 이동 요청이 성공적으로 완료되었음을 의미합니다. 상태가 미완료 종결인 경우 여러 가지 사유로 인해 이동 요청이 완료될 수 없었음을 의미합니다. 필요한 경우 다른 요청을 제기할 수 있습니다.

플랫폼에 따라 다음 중 하나를 수행하여 요청을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 아래쪽으로 스크롤하여 내 요청 섹션으로 이동한 다음 요청을 확인합니다.
- Virtual Agent 채팅에서 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

요청을 취소하려면 요청 취소를 클릭합니다. 요청이 해결되면 수용 또는 거부를 선택합니다.

공간에 가구 요청

직장 또는 이벤트의 가구 또는 장비를 주문합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.manager

이 태스크 정보
가구 요청 직장 서비스를 사용하여 의자, 테이블, 조정 가능한 책상, 캐비닛, 플립 카드, 화이트보드 또는 기타 항목 등의 가구 또는 장비를 요청합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
   작업 공간 서비스 포털 열립니다.
2. 직장 서비스가 위치한 일반 범주를 열려면 다음을 수행합니다.

   a. 카탈로그를 클릭합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

   > **주:**
   > 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 가구 요청을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

가구 요청 양식

필드	설명
요청 대상	요청자의 이름입니다. 요청자에 대해 직장 프로파일이 정의되어 있으면 건물, 층, 공간 필드가 자동으로 채워집니다.
평면도에서 공간 찾기	평면도에서 공간을 직접 선택하는 옵션입니다. 직원의 직장 프로파일에 영구 할당이 있는 경우 선택한 스파CE의 맵에 직원 이름이 표시됩니다. 자세한 내용은 평면도에 영구 좌석 배정 표시 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
건물	요청된 가구를 위한 공간이 있는 건물입니다.
층	요청된 가구를 위한 공간이 있는 층입니다.
공간	요청된 가구를 위한 공간입니다.

5. 가구 추가 섹션에서 추가를 클릭합니다.
   두 개 이상의 가구를 요청할 수 있습니다. 추가를 클릭하여 가구를 더 추가합니다.
6. 가구 선택 필드에서 공간에 대해 요청할 가구를 선택합니다.
   가구의 가용성은 직장 관리자가 직장 위치에 대해 설정한 구성에 따라 달라집니다.
7. 수량 필드에 요청할 수량을 지정합니다.
   비용 필드는 선택한 가구와 지정된 수량에 따라 자동으로 계산됩니다. 비용은 선택한 위치에 대해 직장 관리자가 정의한 비용에 따라 달라집니다.
8. 추가를 클릭합니다.
   요청에 가구가 추가되었습니다.
9. 옵션: 필요한 경우 우리가 알아야 할 게 더 있습니까? 필드에 지침이나 추가 정보를 지정합니다.
10. 옵션: 첨부 파일 추가를 선택하여 필요한 파일을 전부 첨부합니다.
11. 제출을 클릭합니다.

결과
가구 요청이 제출되었습니다.
요청의 상태가 각 관리자에 의한 승인을 위해 승인 대기 중으로 변경됩니다. 요청이 승인되면 요청의 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 요청을 이행하기 위해 할당된 백그라운드 작업의 진행 상황에 따라 요청의 상태가 추가로 변경됩니다.

공간 지원 요청 제기

를 사용하여 공간 할당 권장 사항을 받으려면 직장 서비스 요청을 제출합니다 작업 공간 서비스 포털. Workplace Service Delivery 공간 지원은 공간 수량 및 지정한 부서에 따라 최상의 공간 할당 계획 옵션을 제공합니다. 가장 적합한 할당을 선택하거나 할당하지 않을 수 있습니다. 선택에 따라 공간 플래너가 사용할 평면도를 배포합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Workplace Central 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Workplace Case Management 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.
- 맵에서 공간 권장 사항을 보려면 를 사용하여 Workplace Indoor Mapping평면도를 구성해야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
층에서 해당 부서에 할당할 부서와 공간 수를 지정합니다. 할당 권장 사항을 보려는 위치를 지정합니다. 양식에 제출된 사양에 따라 시스템은 해당 건물에 가장 적합한 공간 할당 계획이 포함된 옵션을 제공합니다. 선택한 부서가 선택한 층에 있는 경우 해당 부서 근처에 공간이 권장됩니다.

최상의 옵션을 선택하고 선택 항목을 제출할 수 있습니다. 승인이 구성된 경우 승인을 위한 계획이 관리자에게 전송됩니다. 선택한 공간 평면도가 공간 플래너에게 지정됩니다. 공간 플래너는 계획을 검토하고 그에 따라 배포합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
   작업 공간 서비스 포털 열립니다.
2. 일반 범주를 엽니다.

   a. 카탈로그를 선택합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

   주:
   포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 공간 지원 요청을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 지원 요청 양식

필드	설명
요청자 이름	요청에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
공간 할당 기준	할당 유형은 관리자가 설정한 기본 할당 유형으로 설정됩니다. 주: 지정된 할당 유형이 없으면 요청을 진행할 수 없습니다.
요청 대상	공간 지원 요청을 제기할 사용자를 지정하는 옵션입니다.
부서 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 부서입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 부서가 설정된 경우에 나타납니다.
비용 센터 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 비용 센터입니다. 이 옵션은 비용 센터 가 공간 할당 기준 필드에 설정된 경우에만 나타납니다.
직장 엔터티 유형 선택	공간을 할당할 기준이 되는 직장 엔터티 유형입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 직장 엔터티가 설정된 경우에 나타납니다.
직장 엔터티 유형 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 직장 엔터티입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 직장 엔터티가 설정된 경우에 나타납니다.
요청 이유	요청 이유를 선택하는 옵션입니다.
공간 유형	원하는 공간 유형을 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(공간 유형)	선택한 공간 유형과 정확히 일치하는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 유형	유연한 공간을 원하는지 아니면 영구적인 공간을 원하는지 지정하는 옵션입니다.
수량/용량	할당하려는 공간 수입니다.
지역	공간을 할당하려는 지역입니다.
캠퍼스	공간을 할당하려는 캠퍼스입니다.
사이트	공간을 할당하려는 사이트입니다.
건물	공간을 할당하려는 건물입니다.
정확히 일치(건물)	선택한 건물과 정확히 일치하는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
입주 날짜	공간 할당을 구현하려는 시작 날짜를 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(입주 날짜)	선택한 입주 날짜에 사용 가능한 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
전출 날짜	공간을 할당할 종료 날짜를 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(전출 날짜)	선택한 퇴거 날짜까지 사용할 수 있는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
첨부 파일 추가	필요한 경우 지원 파일을 첨부하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.
   요청이 제출되었습니다. 제출 후 요청 상세 정보 페이지가 열립니다.
6. 내 요청 페이지에서 공간 계획을 선택합니다.
   페이지를 새로 고침하여 공간 계획 옵션을 봅니다.
   이 페이지에는 선택한 층에서 선택한 비용 센터 또는 부서에 가장 적합한 공간 할당이 일치하는 백분율과 함께 있는 옵션이 표시됩니다.
7. 표시되는 옵션을 검토합니다.
   각 옵션 아래에 일치 백분율이 표시됩니다.
8. 옵션: 맵에서 공간 보기를 선택하여 맵에서 공간 할당을 봅니다.

   주:
   층에 평면도가 구성된 경우에만 맵에서 공간 할당을 볼 수 있습니다.

9. 제공된 옵션 중 하나를 선택합니다.

   a. 내 요청 페이지에서 작업/할 일을 선택합니다.

   b. 공간 계획 선택 옵션에서 작업 보기를 선택합니다.
      공간 계획에 표시되는 모든 옵션이 있는 페이지가 선택 항목에 표시됩니다.

   c. 계속하려는 옵션 옆에 있는 선택을 선택합니다.

   d. 옵션: 어떤 이유로든 옵션을 선택하지 않으려면 위 항목 중 없음을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
위 항목 중 어느 것도 선택하지 않으면 요청이 종결되고 상태가 완료 종결로 설정됩니다

e. 선택 후 제출을 선택합니다.

결과
선택한 옵션이 제출됩니다. 언제든지 공간 계획 탭에서 선택한 옵션을 볼 수 있습니다. 선택 항목을 제출하면 조직에서 구성한 승인 프로세스에 따라 다음 작업이 수행됩니다.

- 사용자 프로파일에 대한 승인 프로세스가 구성된 경우 승인을 위해 공간 요청이 관리자에게 전송됩니다. 공간 요청의 상태가 승인 대기 중으로 변경됩니다.
  - 관리자가 승인하면 배포를 위해 공간 요청이 전송되고 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
  - 관리자가 거부하면 공간 요청이 거부되고 상태가 미완료 종결로 변경됩니다.
- 사용자 프로필에 승인이 필요하지 않은 경우 공간 요청이 조직의 공간 플래너로 전송되고 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

직장 케이스 관리

직장 케이스 관리자는 직장 서비스를 통해 생성된 직장 케이스를 관리할 수 있습니다. 필요한 경우 케이스를 보고 업데이트할 수 있습니다.

직장 케이스 확인 및 추적

오픈, 종결, 미할당 직장 케이스를 보고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

이 태스크 정보
필요한 경우 모든 직장 케이스를 볼 수 있습니다. 직장 케이스의 변수 섹션에서 사용자가 제공한 상세 정보를 봅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스.

2. 직장 케이스를 확인하려면 다음 옵션 중 원하는 것을 선택합니다.
  - 나에게 할당됨: 사용자에게 할당된 직장 케이스를 보려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 내 그룹에 할당됨: 사용자의 그룹에 할당된 직장 케이스를 보려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 오픈됨: 오픈된 직장 케이스를 보려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 오픈-미할당: 오픈되었지만 할당되지 않은 직장 케이스를 보려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 종결됨: 종결된 직장 케이스를 보려면 이 옵션을 선택합니다.
  - 모두: 직장 케이스를 보려면 이 옵션을 선택합니다.

3. 모든 직장 케이스를 보려면 모두를 선택합니다.

4. 직장 케이스를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

직장 케이스 양식

필드	설명
번호	직장 케이스 요청에 할당된 고유 ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상태	직장 케이스 요청의 상태입니다. 예를 들어 직장 케이스가 활성, 종결, 완료, 진행 중, 준비 또는 취소됨입니다.
직장 케이스 작업 유형	
직장 위치	직장 케이스 요청이 제기된 위치입니다.
직장 서비스 항목	서비스 항목의 이름입니다. 예를 들어 공간 배치, 차, 커피 등입니다.
수량	서비스 항목 수량 번호입니다.
작성됨	직장 케이스가 생성된 날짜 및 시간입니다.
업데이트됨	직장 케이스가 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
담당 그룹	케이스가 할당된 직장 할당 그룹입니다.
담당자	이 케이스 작업에 할당된 사용자입니다.
벤더	요청을 이행하는 벤더의 이름입니다.
상위	상위 케이스 ID 번호입니다.
제공 시간	요청된 서비스 항목의 배송 시간입니다.
정리 기간	공간의 기간을 정리합니다.
준비 시작 시간	서비스 항목을 준비할 시작 시간입니다.
준비 기간	서비스 항목 요청에 대한 준비 기간입니다.
비용	서비스 항목의 비용입니다.
활성	케이스 작업이 활성 상태임을 활성화하고 표시하는 옵션입니다.
교체 대상	포털에서 서비스가 업데이트되거나 편집 Workplace Reservation Management 되면 원래 제기된 직장 케이스가 새 직장 케이스로 대체됩니다. 이 알림은 직장 매니저 또는 직장 에이전트를 대상으로 하며 다음 작업을 수행합니다. ○ 이전 케이스의 경우 새 케이스를 가리키는 알림이 표시됩니다. ○ 이전 케이스의 경우 이전 케이스에 쉽게 액세스하여 과거 작업을 조회할 수 있도록 알림이 표시됩니다. 예를 들어 예약 중에 서비스 요청에 대해 제기한 원래 케이스가 WCASE0001207되는 경우입니다. 공간(위치), 날짜 및 시간을 변경하는 동안 편집하거나 업데이트하면 원래 케이스 요청(WCASE0001207)에 대한 대체로 새 서비스 케이스 (WCASE0001208)가 발생합니다. 새로 만든 요청 WCASE0001208 열면 다음 알림이 표시됩니다. 이것은 교체 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	필요한 경우 상위 케이스 설명을 확인하여 변경 사항을 확인하십시오. ## ## ###: WCASE000127. 예약 위치를 업데이트하는 동안 서비스를 유지하거나 취소하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 예약 생성.

5. 기어 아이콘(기어 아이콘)을 선택하여 필요한 필드를 추가합니다.
   예를 들어 수량, 총 비용, 예약 필드 등이 있습니다.
6. 옵션: 이행 지침 탭을 선택하고 검사 목록 목록을 선택하여 서비스 요청을 이행하기 위한 검사 목록을 만듭니다.
7. 서비스 요청에 추가된 설명, 서비스가 업데이트된 날짜와 시간 또는 서비스가 취소된 시간을 보려면 설명 및 작업 메모 섹션을 확인합니다.

   예약의 일부로 생성된 케이스에만 적용됩니다. 직원이 서비스를 변경하고 새 케이스가 생성되면 다음 정보를 보여주는 요약이 새 케이스의 작업 메모에 추가됩니다.

   - 추가됨
   - 변경됨
   - 제거됨
   - 변경되지 않음

   작업 메모에는 서비스 이름 및 수량과 함께 변경되지 않은 서비스도 표시됩니다.
8. 케이스와 연결된 작업(서비스가 예약의 일부로 주문된 경우에만 적용 가능)을 보려면 하위 작업 관련 링크를 선택합니다.

   범주 수준의 서비스에 대한 새 하위 케이스를 만들고 직원이 서비스를 변경하거나 예약을 업데이트한 후 기존 하위 케이스로 바꿀 수 있습니다. 이전 케이스는 취소됨으로 설정됩니다.

   - 하위 작업을 선택하여 상세 정보를 봅니다(해당하는 경우).

     이 케이스가 이전 케이스에 대한 대체 케이스임을 설명하는 메시지가 표시됩니다.
   - 케이스 ID를 선택하여 이전 케이스 요청 세부 정보를 봅니다.

   자세한 내용은 예약 생성 문서를 참조하십시오.
9. 비용은 케이스 및 작업 수준에서 볼 수 있으며 직원이 예약의 일부로 서비스를 주문하거나 편집할 때 계산 및 업데이트됩니다.

   - 상위: 상위 케이스에서 비용은 활성 하위(범주) 케이스의 합계로 표시됩니다.
   - 하위(범주): 하위 케이스의 경우 비용은 관련 작업 및 케이스에 대한 비용 합계로 표시됩니다.
   - 작업: 관련 작업 및 케이스에서 비용은 항목당 가격, 수량 및 총 비용으로 표시됩니다.
10. 를 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in사용하여 예약하는 동안 서비스를 유지하려면 직원이 예약을 열고 플러그인을 열어 날짜, 시간 또는 위치를 변경해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

11. 서비스가 유지되도록 하려면 예약 저장을 선택합니다.

> **주:**
> 에서 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 예약을 업데이트하는 경우에만 서비스가 취소됩니다.

Workplace Service Delivery 및 범용 요청 통합

Workplace Service Delivery 서비스를 범용 요청와 결합하면 직원들에게 편리한 직장 경험을 제공할 수 있습니다. 직원이 직장 서비스 카탈로그를 검색할 필요 없이 직장과 관련된 요청을 제출할 수 있도록 공통 지원 센터를 제공합니다.

범용 요청와의 통합을 통해 직원은 직장 관련 문제에 대한 일반 문의를 제출할 수 있습니다. 직원은 카탈로그에 포함되지 않은 서비스에 대한 단일 지원 옵션을 선택하여 지원을 받을 수 있습니다.

에 대한 자세한 내용은 Universal Request를 범용 요청참조하십시오.

범용 요청와의 통합이 제공하는 이점

통합을 통해 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 직장 케이스 생성 옵션을 사용하여 범용 요청 애플리케이션에서 직접 직장 케이스를 생성합니다.
- 이전 옵션을 사용하여 직장 케이스를 다른 부서로 혹은 다시 범용 요청 큐로 이전합니다.
- 직장 서비스를 범용 요청로 구성합니다.
- 에서 생성한 범용 요청 직장 케이스 보기 직장 케이스 〉 모두.
- 에서 작업 공간 서비스 포털직원은 다음에서 자신이 제기한 문제를 볼 범용 요청 수 있습니다. **Workplace Service Portal** 〉 요청.

Workplace Service Delivery와 범용 요청 통합의 시스템 요구사항

다음 플러그인을 설치해야 합니다.

- 범용 요청(com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core(sn_wsd_core)
- Workplace Case Management(sn_wsd_case)

범용 요청 및 직장 케이스

직원이 작업 공간 서비스 포털에서 자신의 문제에 적합한 직장 서비스를 찾지 못하면 **Request Help** 옵션을 선택할 수 있습니다. 직원이 **Request Help**를 선택하면 다음 동작이 수행됩니다.

1. 이 옵션은 직원이 문제에 대한 상세 정보를 지정할 수 있는 지원 양식으로 직원을 이동시킵니다. 이 지원 요청은 범용 요청를 트리거합니다.
2. 범용 요청가 라우팅 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 요청을 직장 관련 쿼리로 분석하고 직장 케이스를 생성합니다.
3. 직장 관리자는 직장 케이스를 처리하고 진행 상황에 따라 케이스의 상태를 변경합니다.
4. 직원이 해결책을 수용하는 경우에만 범용 요청가 종결됩니다.

직장 관리자는 직장 서비스와 관련이 없는 경우 범용 요청에서 생성된 직장 케이스를 범용 요청 큐로 다시 이전할 수 있습니다.

직원은 언제든지 자신의 범용 요청와 관련된 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 서비스 기록 생성자를 범용 요청로 구성

직원이 작업 공간 서비스 포털에서 직장 서비스 기록 생성자를 사용하여 Universal Request를 제출할 수 있도록 지원합니다. 직장 서비스를 구성하여 직원이 선택할 때마다 범용 요청를 생성합니다.

시작하기 전에
범용 요청 플러그인이 활성화되었는지 확인합니다.

다음 항목이 있어야 합니다.

- 기록 생성자에 연결되는 직장 서비스 자세한 내용은 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
- 활성 기록 생성자

필요한 역할: sn_wsd_case.admin 또는 sn_wsd_case.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 기록 작성자.

2. Universal Request로 구성하려는 기록 생성자를 선택합니다.

3. **Universal Request** 구성 탭을 선택합니다.

4. Universal Request 기능을 사용하려면 **Universal Request** 생성을 선택합니다.

5. Universal Request에 추가 검토가 필요한 경우 추가 검토 필요를 선택합니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
직장 서비스 기록 생성자는 Universal Reqeust로 구성됩니다.

직원이 이 직장 서비스를 사용하여 문의를 제출하면 Universal Request가 생성됩니다. 요청은 직장 서비스 할당 그룹에 자동으로 할당됩니다.

범용 요청에서 직장 케이스 생성

라우팅 에이전트는 Universal Request에서 직장 케이스를 생성한 다음 해당 케이스를 직장 서비스 할당 그룹에 할당합니다. 직장 관리자는 직장 케이스를 처리하고 요청을 이행하기 위한 추가 조치를 수행합니다.

시작하기 전에
다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- 범용 요청(com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core(sn_wsd_core)
- Workplace Case Management(sn_wsd_case)

필요한 역할: routing_agent 및 sn_wsd_case.case_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 범용 요청 〉 모두.

2. 직장 케이스를 생성하려는 Universal Request 기록을 엽니다.

3. 직장 케이스 생성을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
직장 케이스가 생성되고 직장 서비스 할당 그룹에 자동으로 할당됩니다. 필요한 경우, 직장 케이스 양식에 더 많은 상세 정보를 추가할 수 있습니다.

직장 케이스를 생성하는 데 사용된 Universal Request 번호가 직장 케이스 양식에 표시됩니다. 직장 케이스 번호가 Universal Request 양식의 기본 티켓 필드에 나타나고 연결 티켓 관련 목록에도 나타납니다.

범용 요청에서 직장 케이스 작업

직장 관리자는 범용 요청에서 생성된 직장 케이스에 대한 작업을 할 수 있습니다. 직장 케이스에 해결책을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_case.case_writer

이 태스크 정보
다음 절차에 설명된 상태 변경을 요구사항에 맞게 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 Universal Request 상태 매핑 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 〉 모두.
2. 범용 요청에서 생성한 직장 케이스 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 상태 필드를 작업 진행 중으로 변경합니다.

   주:
   직장 케이스가 어떤 직장 서비스와도 관련이 없는 경우 케이스를 관련 부서로 혹은 다시 범용 요청 큐로 이전합니다. 이전을 선택하여 케이스를 이전합니다. 케이스를 이전하는 방법에 대한 자세한 내용은 Universal Request에서 생성된 직장 케이스 이전 문서를 참조하십시오.

4. 케이스를 해결하면 상태를 완료 종결로 변경합니다.

결과
직장 케이스의 상태를 기준으로 범용 요청의 상태가 업데이트됩니다. 의 상태 변경에 범용 요청대한 자세한 내용은 Universal Request 상태 및 이유를 참조하세요.

케이스를 범용 요청 큐나 다른 부서로 이전하지 않고 미완료 종결로 직장 케이스의 상태를 변경하면 다음 동작 중 하나가 수행됩니다.

- 범용 요청에서 추가 검토 필요 옵션이 선택된 경우, 요청의 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
- 범용 요청에서 추가 검토 필요 옵션이 선택되지 않은 경우, 요청이 상태 매핑을 기준으로 종결됩니다.

Universal Request에서 생성된 직장 케이스 이전

직장 케이스를 다시 범용 요청로, 다른 부서로, 또는 다른 서비스로 이전합니다. 해결책을 제공하거나 제공하지 않은 채로 요청을 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
케이스를 이전하려면 사용자가 할당 그룹의 일원이거나 케이스가 사용자에게 할당되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_case.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 〉 모두.
2. 이전하려는 직장 케이스 기록을 선택합니다.
3. 이전을 클릭합니다.
4. 티켓 이전 대화 상자에서 이전의 상세 정보를 입력합니다.

티켓 이전 양식

필드	설명
부서	케이스를 이전하려는 부서입니다.
이전 이유	요청을 부서로 이전하는 이유입니다.
이전 메모	기본 티켓을 이전하는 이유에 대한 짧은 설명입니다. Universal Request를 처리하는 UR 라우팅 에이전트가 해당 메모를 읽습니다.
추가 의견 및 첨부 파일 복사	이전 시에 이 케이스의 코멘트와 첨부 파일을 복사하는 옵션입니다. 이 옵션은 자동으로 선택됩니다. 주: 이전 동작은 작업 메모를 복사하지 않습니다.

5. 이전을 클릭합니다.

결과
케이스가 선택한 부서로 이전되었습니다.

Workplace Case Management용 Analytics and Reporting 솔루션

조직에서 제기된 직장 케이스의 상태를 모니터링합니다.

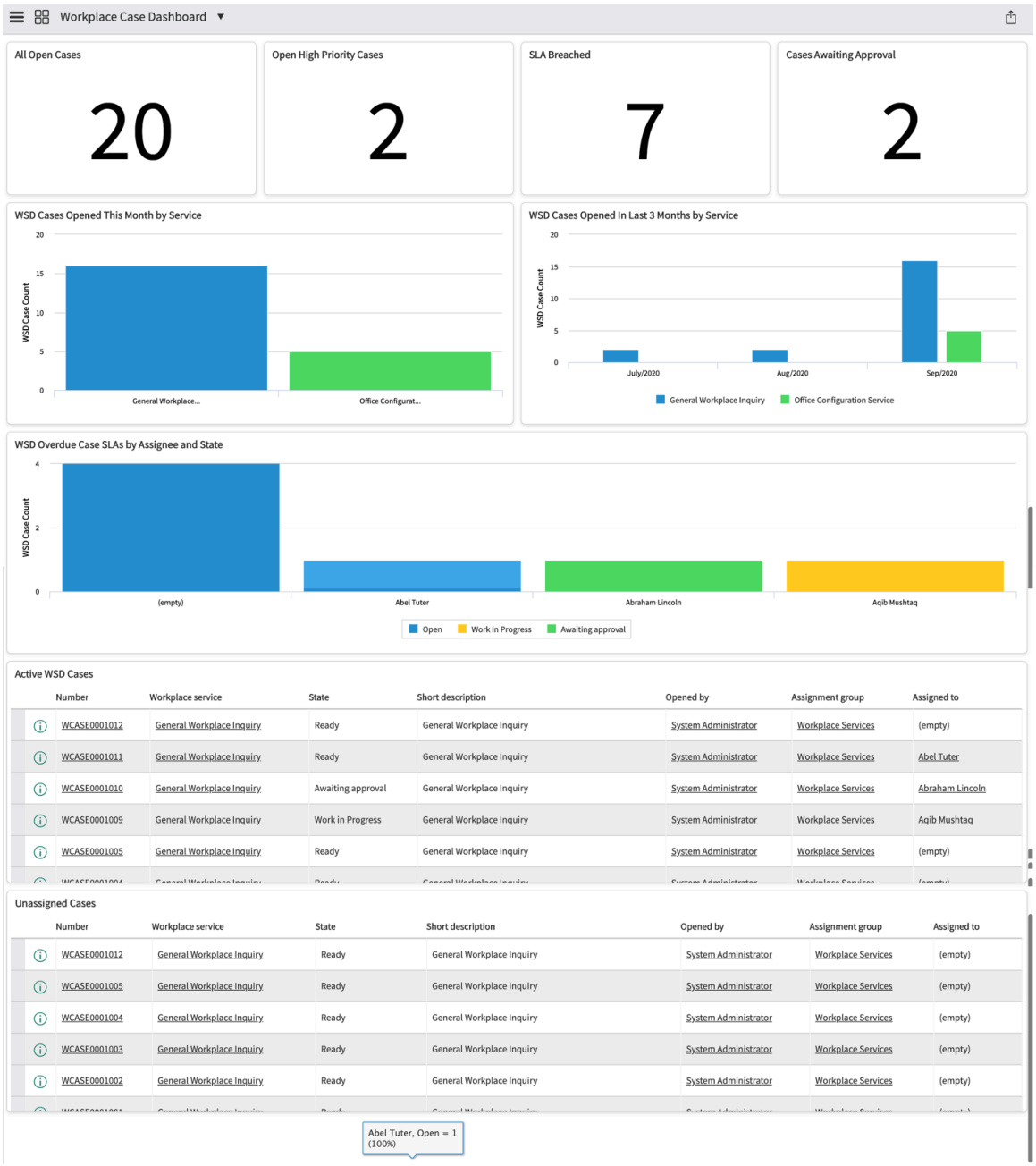
직장 케이스 대시보드

이 대시보드를 사용하면 Workplace Service Delivery 또는 작업 공간 서비스 포털의 직장 서비스를 사용하여 생성된 직장 케이스 수를 추적할 수 있습니다. 지정된 날짜의 오픈된 케이스, 승인이 필요한 케이스 및 기타 케이스 수를 모니터링합니다.

대시보드가 Workplace Case Management (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다.
에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다. 이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 케이스 대시보드



직장 케이스 대시보드에 액세스하려면 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 케이스 관리자: 직장 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_case.manager	• 모든 오픈된 케이스 검토 • 우선순위가 높은 케이스 모니터링

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
		• SLA를 위반한 케이스 모니터링 • 승인 대기 중인 케이스 수 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
모든 오픈 케이스	단일 점수	오픈된 직장 케이스의 수입니다.
우선순위가 높은 케이스 열기	단일 점수	오픈되었으며 우선순위가 높은 직장 케이스 수입니다.
SLA 위반됨	단일 점수	SLA를 위반한 직장 케이스 수입니다.
승인 대기 중인 케이스	단일 점수	승인 대기 중인 직장 케이스 수입니다.
서비스별로 이번 달에 오픈된 WSD 케이스	막대형	연관된 직장 서비스를 사용하여 생성된 직장 케이스의 수입니다.
서비스별로 지난 3개월 동안 오픈된 WSD 케이스	막대형	연관된 직장 서비스를 사용하여 지난 3개월 동안 생성된 직장 케이스 수입니다.
담당자 및 상태별로 기한이 지난 WSD 케이스 SLA	막대형	담당자와 관련하여 표기된 SLA 기한을 초과한 직장 케이스 수입니다.
활성 WSD 케이스	목록	현재 날짜의 활성 직장 케이스 목록입니다.
미할당 케이스	목록	현재 날짜의 미할당 직장 케이스 목록입니다.

Workplace Case Management 참조

Workplace Case Management 애플리케이션과 함께 설치되는 역할, 테이블 및 시스템 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Case Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Case Management 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Case Management와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Workplace Case Management 관리자 [sn_wsd_case.admin]	• 직장 서비스와 관련된 데이터를 설정합니다. • 직장 서비스를 생성합니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다.	sn_wsd_case.manager
직장 케이스 매니저 [sn_wsd_case.manager]	• 모든 케이스를 봅니다. • 케이스를 관리합니다. • 케이스 템플릿을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 작업 템플릿을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 직장 서비스를 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 직장 서비스 활동을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 승인 옵션을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 에스컬레이션 규칙을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 이행 지침을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 에이전트 관련 작업을 수행합니다.	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직장 케이스 에이전트 [sn_wsd_case.workplace_agent]	직장 케이스 작성자의 모든 권한 외에 다음 권한을 보유합니다. • 플로우 실행을 볼 수 있습니다. • 지식베이스 문서를 작성할 수 있습니다.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
직장 케이스 작성자 [sn_wsd_case.case_writer]	• 직장 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 작업 템플릿을 읽습니다. • 직장 케이스를 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 다음을 읽을 수 있습니다. ○ 에스컬레이션 규칙 ○ 이행 지침	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader
Workplace 케이스 독자 [sn_wsd_case.case_reader]	읽기 권한으로 다음에 액세스할 수 있습니다. • 직장 작업 • 직장 케이스	sn_wsd_core.task_reader

Workplace Case Management 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
직장 케이스 [sn_wsd_case_workplace_case]	직장 작업〔sn_wsd_core_workplace_task〕 테이블을 확장합니다. 애플리케이션에 있는 모든 직장 케이스에 대한 정보를 저장합니다. : **WSD:** 이전 직장 작업 보관 보관 규칙이 적용되면 직장 케이스 [sn_wsd_case_workplace_case] 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.
직장 서비스 [sn_wsd_case_workplace_service]	애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다. 애플리케이션에 있는 모든 직장 서비스에 대한 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
직장 서비스 활동 [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	애플리케이션 파일 테이블을 확장합니다. 애플리케이션에 있는 모든 직장 서비스 활동에 대한 정보를 저장합니다.
케이스 계층 에스컬레이션 sn_wsd_case_tier_definition	애플리케이션에서 생성된 모든 직장 케이스 에스컬레이션 규칙에 대한 정보를 저장합니다.
이행 지침 sn_wsd_case_fulfillment_instruction	애플리케이션에 있는 직장 서비스에 대해 생성된 모든 이행 지침에 대한 정보를 저장합니다.
서비스 항목 요청 [sn_wsd_case_service_item_request]	직장 서비스를 사용하여 요청된 모든 직장 서비스 항목에 대한 정보를 저장합니다. 주: **WSD:** 이전 직장 작업 보관 보관 규칙이 적용되면 서비스 항목 요청〔sn_wsd_case_service_item_request〕 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.
직장 서비스 항목 위치 [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	직장 서비스 위치 테이블을 확장합니다. 애플리케이션에 추가된 모든 직장 서비스 항목 위치에 대한 정보를 저장합니다.
직장 서비스 위치 [sn_wsd_case_m2m_service_location]	모든 직장 서비스 위치에 대한 정보를 저장합니다.
직장 필드 매핑 [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	애플리케이션에서 생성된 모든 직장 필드 매핑에 대한 정보를 저장합니다.
직장 서비스 항목 [sn_wsd_case_workplace_service_item]	애플리케이션에서 생성된 모든 직장 서비스 항목에 대한 정보를 저장합니다.
직장 템플릿 구성 [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	애플리케이션에서 생성된 모든 직장 템플릿 구성에 대한 정보를 저장합니다.

Workplace Case Management 앱과 함께 설치되는 속성

Workplace Case Management에서 사용 가능한 속성을 사용자 지정합니다.

이러한 속성은 Workplace Case Management에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성〔sys_properties〕 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Case Management의 속성

속성	설명
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Workplace Case Management에 대해 받은 이메일이 있는지 확인합니다. 이 속성은 Workplace Case Management 1.0.1 버전에서만 사용 가능합니다. Workplace Case Management 1.0.2 버전 이상으로 업그레이드하면 이 속성을 사용할 수 없습니다. 이 속성은 Workplace Case Management 1.0.2 및 이후 버전의 경우 sn_wsd_core.wsd_inbound_email로 사용 가능합니다. . • 유형: 문자열 • 기본값: askwsd@example.com • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블
sn_wsd_case.acceptance_timeout	직장 케이스에 '사용자 수용 활성화'가 True로 설정되었으며 '수용 시간 제한'이 지정되지 않은 경우, 이 속성이 기본 시간 제한을 172,800초(2일)로 적용합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 172,800초 • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

Workplace Visitor Management

손님과 외부 직원에게 보다 원활하고 편리한 경험을 선사하십시오. ServiceNow# Workplace Visitor Management를 사용하여 프런트 데스크 운영을 최적화하고 손님과 외부 직원을 반갑게 맞이하십시오. 방문자를 등록하고 방문자에게 필요한 것에 대해 사전 계획을 수립할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	등록
개념 및 기능에 대해 Workplace Visitor Management 알아봅니다.	애플리케이션을 구성하고 방문자 관련 설정을 지정합니다.	도착하기 전에 동료 또는 외부 게스트와 같은 방문자를 등록합니다.

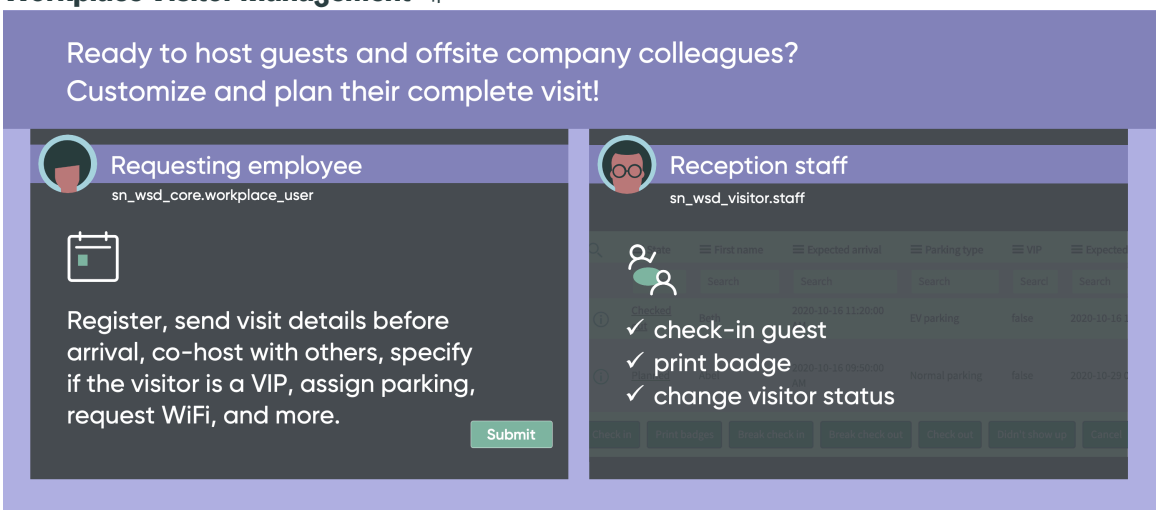
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리	**Analytics and Reporting** 솔루션	참조
방문자 등록을 관리합니다.	대시보드와 보고서로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Workplace Visitor Management 탐색

손님과 외부 직원에게 보다 원활하고 편리한 경험을 선사하십시오. ServiceNow# Workplace Visitor Management를 사용하여 프런트 데스크 운영을 최적화하고 손님과 외부 직원을 반갑게 맞이하십시오. 방문자를 등록하고 방문자에게 필요한 것에 대해 사전 계획을 수립할 수 있습니다.

Workplace Visitor Management 개요



직원, 관리자 및 접수처 직원은 다양한 용도로 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

방문자 등록

직원은 외부 방문자와 현장 외부 회사 동료의 방문을 등록할 수 있습니다. 방문 날짜, 주차 및 WiFi 요구사항을 지정할 수 있습니다. 방문자를 다른 사람들과 공동으로 호스팅할 수 있습니다. 방문자가 VIP인 경우 VIP로 지정할 수 있습니다. 접수처 직원을 위해 특별 메모를 작성하여 방문을 사용자 지정할 수 있습니다.

방문자 등록 관리

관리자와 접수처 직원은 방문자 등록을 관리하고 업데이트할 수 있습니다. Workplace Visitor Management를 사용하면 현재 체크인한 방문자, 예상되는 방문자, 휴식 중인 방문자, 체크아웃한 방문자를 확인할 수 있습니다. 방문자가 현장에 있으면 애플리케이션에서 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 체크인
- 중간 체크아웃
- 중간 체크인
- 체크아웃

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 취소
- 배지 인쇄
- 방문 안 함으로 업데이트

방문자 등록

직원은 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 사용하면 방문자를 사전에 등록할 수 있습니다.

Workplace Visitor Management를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 방문자를 등록하고 방문 날짜, 시간, 방문 위치를 지정합니다.
- 하루 종일 또는 짧은 기간 동안 예약합니다.
- 공동 호스트를 지정합니다(특히 사용자가 호스팅할 수 없는 경우).
- 방문자에게 특별 요청이 있는 경우 접수처 직원에게 개인 정보를 제공합니다.
- 현장 외부의 동료를 등록합니다.
- 방문자에게 방문 중에 필요한 모든 정보를 알립니다.

또한 작업 공간 서비스 포털에서 Virtual Agent 채팅 지원을 사용하여 방문자를 등록하고 방문자 등록의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 채팅 지원을 사용하면 다음을 할 수 있습니다.

- 게스트를 등록합니다.
- 현재 날짜에 예정된 방문자를 알 수 있습니다.
- 방문자가 도착할 것으로 예상되는 시간을 알 수 있습니다.
- 등록한 방문자를 취소합니다.

등록을 제출하면 접수처 직원이 애플리케이션에서 등록을 받습니다. 방문자가 현장에 있는 경우, 접수처 직원이 방문자를 체크인하고, 배지를 인쇄하고, 휴식 시 업데이트하고, 하루 동안의 기타 상태를 업데이트합니다.

Workplace Visitor Management 구성

Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치하고 방문자 등록 관련 설정을 구성합니다.

Workplace Visitor Management 설치

ServiceNow 스토어 애플리케이션에서 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오. 목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.
2. 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 검증합니다.
   - 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.0.3 이상
   - Workplace Visitor Management(sn_wsd_visitor)

필요한 역할: admin

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션의 이름: Workplace Visitor Management
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_visitor

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Visitor Management) 또는 ID(sn_wsd_visitor)로 애플리케이션을 검색합니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Visitor Management 앱을 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 클릭합니다.

방문자 정책 생성

방문자가 도착하기 전에 수락해야 하는 정책을 정의합니다. 방문자에게 정책에 대한 이메일 알림을 전송하고 이메일에 회신하여 정책을 수락할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Visitor Management** 〉 관리자 〉 방문자 정책.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   정책 양식 필드

필드	설명
제목	방문자 정책의 제목입니다.
활성	정책을 활성화하는 옵션입니다.
간단한 설명	정책에 대한 짧은 설명입니다.
설명	정책에 대한 자세한 설명입니다. 방문자가 읽고 수락해야 하는 정책 컨텐츠입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
방문자 정책이 추가되었습니다.

다음에 수행할 작업
방문자 정책을 직장 위치에 할당합니다.

직장 위치에 방문자 정책 할당

방문자 정책에 하나 이상의 직장 위치를 추가합니다. 해당 위치에 도착하도록 등록된 방문자는 사전에 정책 수락에 대한 이메일 알림을 받게 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin

이 태스크 정보
직장 위치에 방문자 정책을 할당합니다.
건물에서 직장 위치를 선택하여 방문자 정책을 할당할 수 있습니다. 건물을 선택하고 방문자 정책 확인 옵션이 활성화되어 있는지 확인합니다. 편집을 클릭하고 정책을 할당합니다.

- 건물로 이동
- 건물 선택
- "방문자 정책 확인" 뷰가 선택되어 있는지 확인
- 편집을 클릭하여 가능한 정책을 위치에 할당

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Visitor Management** 〉 관리자 〉 방문자 정책.
2. 직장 위치를 추가할 방문자 정책을 선택합니다.
3. 옵션: 위치 관련 목록에서 내부/외부 방문자에게 정책을 적용합니다.
   직장 위치의 외부 방문자 필수 및 내부 방문자 필수 열에서 **True** 또는 **False**를 선택합니다.
4. 위치 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 직장 위치를 선택합니다.
   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 직장 위치를 선택합니다.
   b. 선택한 항목을 오른쪽에 있는 위치 목록 열로 옮깁니다.
      위치를 옮길 때는 추가-제거 아이콘( )을 사용합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

결과
방문자 정책이 선택한 직장 위치에 할당되었습니다.

방문자 관리를 위한 기록 생성자 생성

직원이 방문자 관련 서비스를 셀프 서비스 옵션으로 사용할 수 있도록 합니다. 기록 생성자를 생성하여 Workplace Services Catalog에서 해당 서비스를 카탈로그 항목으로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Visitor Management** 〉 관리자 〉 기록 작성자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기록 생성자 양식

필드	설명
이름	기록 생성자의 이름입니다.
테이블 이름	기록 생성자와 관련된 방문자 등록 (sn_wsd_visitor_visitor_registration) 테이블입니다. **주:** 기록 생성자의 방문자 등록 테이블이 연결된 직장 서비스의 방문자 등록 테이블과 일치하는지 확인합니다.
모델	기록 생성자와 관련된 경우의 제품 모델 테이블입니다.
애플리케이션	이 필드는 Workplace Visitor Management로 설정되어 있습니다.
활성	사용할 기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다.
모든 질문의 도움말 확장	사용자가 모든 질문에 대한 도움말을 확장할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.

4. 다음 탭 필드를 적절하게 채웁니다.
   - 포함될 항목
   - 접근성
   - 생성된 기록 데이터
   - 포털 설정
5. 포함될 내용 탭에 다음 스크립트를 제공합니다.

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. 변수 탭에서 직장 Workplace Services Catalog 항목에 대한 변수를 적절하게 구성합니다.

   변수는 사용자로부터 정보를 수집하고 질문을 하고 답변을 필드에 매핑하는 데 사용됩니다.

   다양한 변수 유형과 이를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 유형을 참조하십시오.

7. 제출을 클릭합니다.

결과
기록 생성자가 생성되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문자 등록

방문자 등록을 제출하여 초대 대상이 조직에 방문하기 전에 초대 대상을 등록합니다.

방문자 등록

방문자 또는 현장 외부 동료의 방문을 미리 계획합니다. 날짜, 시간, 위치 등 방문의 상세 정보를 지정합니다.

시작하기 전에

중요사항:
작업 공간 코어(sn_wsd_core) 2.1 버전부터 모든 업데이트와 새 기능은 작업 공간 서비스 포털에서만 사용 가능합니다. 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.1부터는 ServiceNow#에서 제공된 직장 서비스가 서비스 포털에서 제거됩니다. 서비스 포털에서 직장 서비스 카탈로그를 구성하려면 Service Portal에서 카탈로그 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보

게스트를 등록하려면 이 요청을 제출합니다. 방문에 대해 추가적인 요구사항이 있는 경우 비공개 메모로 이를 지정해서 접수처 직원에게 알립니다.

Workplace Visitor Management 관리자 및 접수처 직원은 애플리케이션에서 직접 방문자를 등록할 수도 있습니다. 다음으로 이동 **Workplace Visitor Management** 〉 접수처 직원 〉 방문자 등록하기.

Virtual Agent 채팅 지원을 사용하여 방문자를 등록할 수도 있습니다. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 **Workplace Service Portal** 홈 을 클릭하고 오른쪽 하단에 있는 채팅 아이콘 (.)을 클릭합니다. 방문자를 등록하려면 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 사용 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.

주:
직원 센터에서 요청을 제기할 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

2. 방문자 관리 범주를 엽니다.

a. 카탈로그를 클릭합니다.

b. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

c. Workplace Service Catalog에서 방문자 관리를 선택합니다.

주:
포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 방문자 관리.

3. 게스트 등록을 선택합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게스트 등록 양식

필드	설명
방문 설명	방문의 목적에 대한 상세 정보가 포함된 설명입니다.
위치	방문하는 위치입니다.
호스트	방문자의 호스트 이름입니다. 기본적으로 이 필드는 시스템 관리자로 설정됩니다.
도착 날짜 및 시간	방문 날짜 및 도착 시간으로, 도착 날짜 및 시간 아이콘( )으로 표시됩니다.
출발 날짜 및 시간	이 필드는 지정된 도착 날짜 및 시간의 2시간 후로 자동으로 설정됩니다. 출발 날짜 및 시간 아이콘( )을 사용하여 시간을 직접 선택하면 이 필드를 변경할 수 있습니다.
하루 종일	하루 종일 지속되는 방문을 위한 옵션입니다.
접수처 직원에게 제공하는 비공개 메모	접수처 직원에게 제공하는 추가 요구사항 또는 비공개 메모입니다.
공동 호스트	방문자에 대한 공동 호스트입니다. 공동 호스트와 기본 호스트에게 등록에 대한 알림이 제공됩니다.

5. 방문자를 추가하려면 외부 방문자 추가를 선택합니다.

a. 추가를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 방문자 추가 양식

알려진 방문자 선택	방문자가 이전에 방문한 적이 있는 경우 알려진 방문자 목록에서 선택하는 옵션입니다. 이 선택은 방문자의 이름, 이메일 및 기타 관련 정보를 자동으로 설정합니다.
방문자 유형	방문자의 유형입니다.
이름	방문자의 이름입니다.
성	방문자의 성입니다.
제목	필요한 경우 방문자에 대한 제목입니다.
방문자의 이메일	방문자의 이메일 주소입니다.
방문자의 전화번호	방문자의 연락처 번호입니다.
조직	방문자의 조직입니다.
WiFi	방문자에게 WiFi 접근 권한을 부여하는 옵션입니다.
VIP	방문자를 중요한 인물(VIP)로 표시하기 위한 옵션입니다. 이 옵션을 사용하면 접수처

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

	직원이 방문자를 우선순위로 지정할 수 있습니다.
주차 기본 설정	방문자의 주차 기본 설정입니다.
차량 번호	방문자의 차량 번호입니다.

c. 추가를 클릭합니다.

행 추가-제거 아이콘( )을 사용하여 양식 테이블에서 행을 편집하거나 제거할 수 있습니다.

6. 회사 직원 추가를 선택하고 동료를 추가합니다.

a. 추가를 클릭합니다.

b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

회사 직원 추가 양식

동료 선택	동료의 이름입니다. 이름, 성, 이메일 필드가 자동으로 설정됩니다. 상세 정보를 편집하려면 기록 미리 보기 아이콘( )을 클릭하고 변경 사항을 저장합니다.
이메일	이 필드는 선택한 동료의 이메일 주소로 자동으로 설정됩니다. 이 필드를 편집할 수 있습니다.
주차 유형	동료의 주차 기본 설정입니다.
차량 번호	동료의 차량 번호입니다.

c. 추가를 클릭합니다.

행 추가-제거 아이콘( )을 사용하여 양식 테이블에서 행을 편집하거나 제거할 수 있습니다.

7. 알림 옵션 필드에서 사용자와 방문자가 등록에 대해 알림을 받는 방식을 선택할 수 있습니다.

8. 제출을 클릭합니다.

결과

방문자 등록이 제출되었습니다. 요청을 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

요청의 상세 정보를 확인하거나 언제든지 요청을 취소할 수 있습니다.

1. 플랫폼에 따라 다음 중 하나를 수행하여 요청을 확인합니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 아래쪽으로 스크롤하여 내 요청 섹션으로 이동한 다음 요청을 확인합니다.
- 방문자의 상세 정보를 보려면 Virtual Agent 채팅에서 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 요청을 취소하려면 요청 취소를 클릭합니다.
3. 검색 옵션을 사용하여 방문자 목록에서 등록된 방문자를 검색할 수 있습니다.

방문자 등록 관리

관리자 및 접수처 직원은 방문자 등록을 추적하고 방문자가 현장에 있는 동안 방문자의 상태를 업데이트할 수 있습니다.

관리자 및 접수처 직원은 방문자 등록에 대해 다음과 같은 동작을 수행할 수 있습니다.

- 애플리케이션과 서비스 포털을 사용하여 방문자를 등록합니다.
- 모든 방문자 등록을 확인합니다.
- 현재 날짜의 모든 방문자 등록 또는 사용자가 생성한 방문자 등록을 확인합니다.
- 직원을 위한 방문자 관련 서비스를 셀프 서비스로 생성합니다.
- 방문자 접수처 대시보드를 사용하여 방문자 등록을 모니터링합니다.
- 방문자 정책을 생성하여 직장 위치에 할당합니다.

관리자는 방문자 등록의 상태 변경에 대한 상세 정보가 포함된 방문 기록을 볼 수도 있습니다.

방문자 등록 업데이트

방문자가 현장에 있는 동안 방문자 등록을 추적하고 방문자의 상태를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin 또는 sn_wsd_visitor.staff

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Visitor Management** 〉 방문자 개요.
2. 다음 옵션 중 원하는 것을 선택하여 방문자 등록을 업데이트합니다.
   - 모든 방문자 등록
   - 내 방문자 등록
   - 오늘의 등록
3. 업데이트하려는 방문자 등록을 선택합니다.
4. 옵션: 등록을 동일한 상태로 업데이트하려면 등록 여러 개를 한 번에 선택합니다.
5. 수행하려는 상태 변경에 따라 다음 옵션 중에서 원하는 것을 선택합니다.
   방문자 등록의 여러 상태와 허용된 상태 변경에 대한 자세한 내용은 방문자 등록의 상태 문서를 참조하십시오.

결과
방문자 등록의 상태가 업데이트됩니다.

방문자 등록 확인

서비스 포털을 통해 제출된 방문자 등록을 확인합니다. 모든 방문자 등록, 현재 날짜의 등록, 사용자가 생성한 등록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin 또는 sn_wsd_visitor.staff

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 접수처 직원은 방문자 등록의 상태를 업데이트할 수 있습니다.
- 어디에서든지 Workplace Visitor Management 애플리케이션으로 배지를 인쇄할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Visitor Management** 〉 방문자 개요.
2. 다음 옵션 중 원하는 것을 선택하여 방문자 등록을 확인합니다.
   - 모든 방문자 등록: 애플리케이션을 통해 생성된 모든 방문자 등록을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 내 방문자 등록: 사용자가 생성한 방문자 등록을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 오늘의 등록: 현재 날짜의 방문자 등록을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
3. 방문자 등록을 선택하여 상태를 볼 수 있습니다.

방문자 등록의 상태

방문자 로그는 방문자 등록의 현재 상태를 표시합니다. 해당 상태를 다른 상태로 변경할 수 있습니다.

방문자 등록의 여러 상태는 다음과 같이 설명됩니다.

방문자 등록의 상태

상태	설명
계획됨	방문자 등록이 생성된 후의 초기 상태입니다. 이 상태를 다음 상태로 변경할 수 있습니다. • 체크인 • 취소 • 방문하지 않았음
체크인됨	접수처 직원이 방문자를 체크인했습니다. 이 상태를 다음 상태로 변경할 수 있습니다. • 체크아웃 • 중간 체크아웃
체크아웃됨	접수처 직원이 방문자를 체크아웃했습니다.
중간 체크인됨	방문자가 휴식을 취하고 돌아온 후 접수처 직원이 방문자를 체크인했습니다.
중간 체크아웃됨	방문자가 휴식을 취하러 나간 후 접수처 직원이 방문자를 체크아웃했습니다. 이 상태를 다음 상태로 업데이트할 수 있습니다. • 중간 체크인 • 체크아웃
완료됨	방문자가 방문을 완료하고 체크아웃했습니다.
취소됨	방문자 등록이 취소되었습니다.
방문 안 함	방문자가 오지 않았습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문자 등록의 상태

상태	설명
사라짐	방문자에 대한 업데이트가 없거나 방문자가 접수처 직원의 업데이트 없이 체크아웃했습니다.

방문자 익명화

관리자는 방문자 기록과 방문자의 모든 상세 정보를 삭제하기 위해 방문자를 익명화할 수 있습니다. 방문자의 모든 향후 등록이 취소됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin

이 태스크 정보

관리자는 방문자를 익명화할 수 있습니다. 직원은 보안상의 이유 또는 그 외의 다른 이유로 방문자의 익명화를 요청할 수 있습니다.

방문자를 익명화하면 방문자 기록이 삭제됩니다. 현재의 모든 방문자 등록에서 방문자의 데이터가 임의의 값으로 대체됩니다. 방문자의 모든 향후 등록이 취소됩니다.

주:
방문자를 익명화한 후에는 방문자 상세 정보를 감사 기록에서 한 번 삭제해야 합니다. 감사 기록에서 상세 정보를 자동으로 삭제하려면 수정된 스크립트가 스토어에서 애플리케이션과 함께 제공됩니다. 지원 문서에서 ServiceNow Store의 Workplace Visitor Management 애플리케이션과 함께 첨부된 수정 스크립트 *WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml* 를 다운로드합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 테이블.
2. 방문자 〔sn_wsd_visitor_visitor〕 테이블을 검색합니다.
   - 레이블 필드에 ###(Visitor)를 입력합니다.
   - 이름 필드에 sn_wsd_visitor_visitor를 입력합니다.
3. 방문자 〔sn_wsd_visitor_visitor〕 테이블을 선택합니다.
4. 관련 링크에서 목록 표시를 선택합니다.
5. 옵션: 애플리케이션의 필터 탐색기에 sn_wsd_visitor_visitor.list를 입력하고 검색합니다.
6. 방문자 목록에서 익명화할 방문자를 선택합니다.
7. 방문자 양식에서 방문자 데이터 익명화를 선택합니다.
8. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.

결과

방문자가 익명화되고 방문자의 모든 상세 정보가 삭제되었습니다. 방문자의 모든 향후 등록이 취소되었으며 필드의 데이터가 임의의 값으로 대체되었습니다.

방문자 관리 아카이브 정책 적용

에 대한 Workplace Visitor Management보관 정책을 적용합니다. 보관 정책은 1년 이상 된 오래된 방문자 기록과 방문자 등록 기록을 보관합니다.

시작하기 전에

보관 정책은 오래된 데이터를 보관하여 성능을 향상시키고 테이블 크기 증가를 제어합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙.
2. 보관 규칙 검색 상자에서 **WSD**로 필터링합니다.
   WSD(Workplace Service Delivery)입니다.
3. 필요에 따라 편집 모드에서 다음 방문자 관리 보관 규칙을 선택하고 클릭하여 엽니다.
   - **WSD**: 1년 된 방문 기록 보관: 지난 1년 동안의 1년 된 방문자 기록을 에 보관합니다 Workplace Visitor Management.
   - **WSD: 1**년 된 방문 등록 보관: 1년 된 방문자 등록 기록을 Workplace Visitor Management에 보관합니다.
4. 활성 확인란을 선택하여 선택한 테이블에 대한 보관 정책을 활성화합니다.
5. 필요한 필터 조건을 적용합니다.
6. **Recalculate** Estimate(예상 값 다시 계산)를 선택하여 보관할 수 있는 기록을 확인합니다.
7. 관련 링크 아래에 있는 **Run Archive Now** (지금 보관 실행)를 선택하여 보관 규칙을 실행합니다.

Workplace Visitor Management 참조

Workplace Visitor Management 애플리케이션과 함께 설치되는 역할, 테이블 및 시스템 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Visitor Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Visitor Management 애플리케이션을 설치하면 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

Workplace Visitor Management와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직장 방문자 관리자 (admin) [sn_wsd_visitor.admin]	관리자(admin)는 다음을 할 수 있습니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다. • 방문자 관리자의 모든 작업을 수행합니다. • 방문자 로그에 액세스합니다. • 애플리케이션 설정을 구성합니다. • 관련 기록 생성자를 보고 관리합니다.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
직장 방문자 매니저	관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.	sn_wsd_visitor.staff

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_wsd_visitor.manager]	• 방문자 직원의 모든 작업을 수행합니다. • 방문자가 위치를 방문하기 전에 수락해야 하는 방문자 정책을 생성, 검토 및 할당합니다. • 방문자 등록을 확인하고, 관리하고, 업데이트합니다. • 방문자 접수처 대시보드를 확인합니다. • 방문자를 등록합니다.	
직장 접수처 직원 [sn_wsd_visitor.staff]	접수처 직원은 다음을 할 수 있습니다. • 방문자 등록을 확인하고, 관리하고, 업데이트합니다. • 방문자 기록을 확인하고 업데이트합니다. • 방문자 등록 • 방문자 접수처 대시보드를 확인합니다. • 방문자를 위해 배지를 인쇄합니다.	sn_wsd_core.workplace_user

Workplace Visitor Management 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
사용자 방문자 [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	방문자와 직원 간의 연관성에 대한 정보를 저장합니다. 직원은 방문자를 등록할 때 이 정보를 지정해야 합니다.
조직 [sn_wsd_visitor_organization]	방문자의 조직에 대한 정보(예: 조직의 이름 및 설명)를 저장합니다.
방문 [sn_wsd_visitor_visit]	방문에 대한 정보를 저장합니다. 각 방문자가 방문에 연결됩니다. 방문에는 방문자가 여러 명 있을 수 있습니다.
방문자 [sn_wsd_visitor_visitor]	방문한 모든 방문자에 대한 정보를 저장합니다. 직원은 향후 등록 시에 방문자의 상세 정보를 재사용할 수 있습니다.
방문자 등록 [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	애플리케이션에서 생성된 모든 방문자 등록에 대한 정보를 저장합니다.
방문 기록 [sn_wsd_visitor_visit_log]	방문 중에 기록된 상태 변경에 대한 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
정책 [sn_wsd_visitor_policy]	애플리케이션에서 생성된 모든 방문자 정책에 대한 정보를 저장합니다.
위치 정책 [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	직장 위치에 추가된 방문자 정책에 대한 정보를 저장합니다.
방문자 정책 확인 [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	방문자 정책에 대해 받은 모든 확인에 대한 정보를 저장합니다.

Workplace Visitor Management 앱과 함께 설치되는 속성

Workplace Visitor Management에서 사용할 수 있는 속성에는 여러 가지가 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성[sys_properties] 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Workplace Visitor Management의 속성

속성	설명
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	이 속성을 사용하면 방문자에게 방문자 정책 수락 또는 거부를 제출하도록 알리는 이메일을 보낼 수 있습니다. 방문자가 응답하지 않으면 방문자가 리셉션 데스크를 방문할 때 동일한 내용을 확인하라는 알림이 접수처 직원에게 전송됩니다. 주: 방문자가 방문자 정책에 대한 응답을 제공하지 않으면 방문자 등록이 취소되지 않습니다. • 유형: 정수 • 기본값: **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	이 속성을 사용하면 방문자 요청을 전송하거나 수신할 일반 이메일 주소를 지정할 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	이 속성을 사용하면 방문자가 Safe Workplace 애플리케이션과 Workplace Visitor Management 애플리케이션을 동기화할 수 있습니다. 또한 방문자가 애플리케이션에 Workplace Visitor Management 등록되면 이 외의 방문자 관련 작업을 수행할 수 있도록 방문자 상세 정보가 Safe Workplace 애플리케이션에 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Visitor Management의 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: **true** • 위치: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블

Workplace Visitor Management용 **Analytics and Reporting** 솔루션

조직에서 수행한 방문자 등록의 상태를 모니터링합니다.

방문 기록 확인

방문자 등록의 모든 상태 변경 내용을 표시하는 방문 기록을 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_visitor.admin

이 태스크 정보

언제든지 방문자 등록의 모든 상태 변경을 확인할 수 있습니다. 여기에서 상태를 업데이트할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Visitor Management** 〉 관리자 〉 방문 기록.
2. 확인하려는 방문자 등록을 검색합니다.
3. 옵션: 방문 기록 옆에 있는 정보 아이콘(ⓘ)을 선택하여 현재 및 이전 상태를 볼 수 있습니다. 각 상태에 대한 자세한 내용은 방문자 등록의 상태 문서를 참조하십시오.

방문자 접수처 대시보드

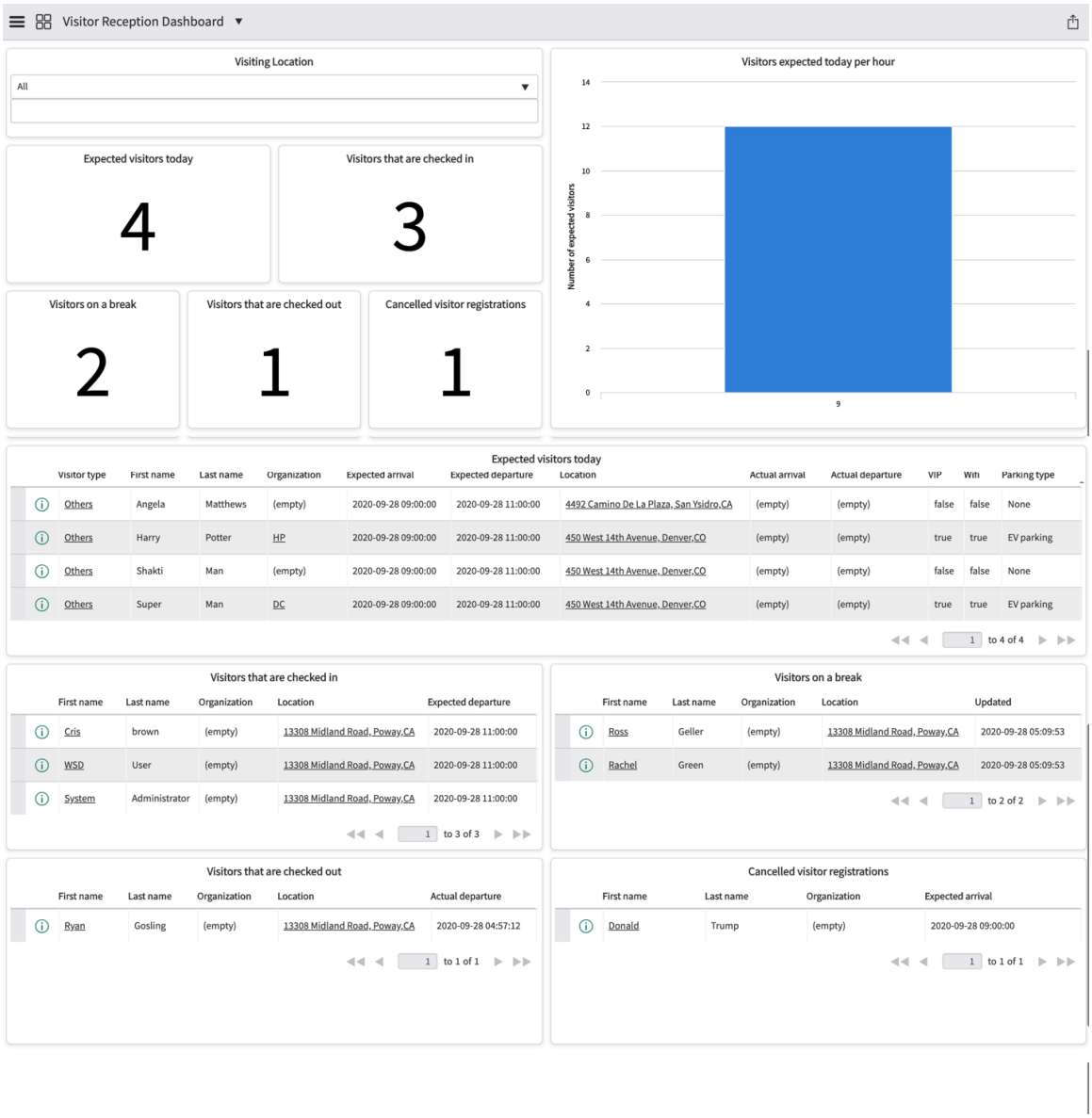
방문자 접수처 대시보드를 사용하면 애플리케이션에서 생성된 방문자 등록을 언제든지 추적할 수 있습니다. 현장에 있는 방문자의 상태를 추적합니다. 예정된 방문자 수, 체크인/체크아웃한 방문자 수, 휴식 중인 방문자 수, 오지 않은 방문자 수를 확인합니다.

주:
대시보드가 Workplace Visitor Management (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다. 이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

마이그레이션된 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 관리 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방문자 접수처 대시보드



방문자 접수처 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드 .

상단에 있는 방문 위치 필드의 위치를 선택하면 해당 위치에 대한 보고서를 별도의 탭으로 표시합니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
Workplace Visitor Management 관리자: 생성된 방문자 등록의 실시간 상태와 수에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_visitor.manager	• 현재 날짜의 방문자 등록을 검토합니다. • 직원이 생성한 방문자 등록을 모니터링합니다. • 현재 체크인한 방문자와 체크아웃한 방문자를 모니터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
		• 휴식 중인 방문자를 모니터링합니다. • 현재 날짜의 모든 시간에 대해 예정된 방문자를 모니터링합니다. • 취소된 등록을 확인합니다. • 오지 않은 방문자를 확인합니다.

데이터 시각화

방문자 접수처 대시보드에서 다음 시각화를 볼 수 있습니다.

제목	유형	설명
오늘 예정된 방문자	단일 점수	현재 날짜에 예정된 방문자 수입니다.
체크인한 방문자	단일 점수	현재 체크인한 방문자 수입니다.
휴식 중인 방문자	단일 점수	현재 휴식 중인 방문자 수입니다.
체크아웃한 방문자	단일 점수	현재 날짜에 체크아웃한 방문자 수입니다.
취소된 방문자 등록	단일 점수	취소된 방문자 등록 수입니다.
오늘의 시간당 예정 방문자	막대형	현재 날짜의 모든 시간에 대해 예정된 방문자 수입니다. 방문자의 방문 예정 시간에 따른 하루의 추세를 보여줍니다.
오늘 예정된 방문자	목록	현재 날짜에 예정된 방문자의 방문자 등록입니다.
체크인한 방문자	목록	현재 체크인한 방문자의 방문자 등록입니다.
휴식 중인 방문자	목록	현재 휴식 중인 방문자의 방문자 등록입니다.
체크아웃한 방문자	목록	체크아웃한 방문자의 방문자 등록입니다.
취소된 방문자 등록	목록	취소된 방문자 등록입니다.

Workplace Calendar Synchronization

ServiceNow# Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 사용하면 내 예약 사항을 달력 제공자와 동기화하여 작업 공간에서의 예약 경험을 개선할 수 있습니다. 직원이 ServiceNow# Workplace Reservation Management 또는 Microsoft Exchange Online과 같은 조직의 달력 서비스 제공자를 사용하여 예약할 수 있도록 지원하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색 개념 및 기능에 대해 Workplace Calendar Synchronization 알아봅니다.	구성 Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 설치합니다.	동기화 다음 시간 사이에 예약 동기화 Workplace Reservation Management
관리 예약 동기화를 관리하고 동기화 델타를 확인합니다. 동기화 조건 및 문제 해결에 대해 알고 있습니다.	**Analytics and Reporting** 솔루션 동기화 대시보드로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 역할, 테이블, 속성, 예약된 작업 및 플로우와 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Workplace Calendar Synchronization 탐색

직장 예약 경험을 개선합니다. 애플리케이션을 사용하여 예약을 달력 제공자와 ServiceNow# Workplace Calendar Synchronization 동기화합니다. 직원이 ServiceNow# Workplace Reservation Management 또는 Microsoft Exchange Online과 같은 조직의 달력 서비스 제공자를 사용하여 예약할 수 있도록 지원하십시오.

애플리케이션은 Workplace Calendar Synchronization 요청된 사무실에 대한 구성을 기반으로 예약 관련 정보를 동기화합니다. 달력 제공자와 동기화하면 예약이 직원의 달력에 직접 추가됩니다.

Workplace Calendar Synchronization 이 애플리케이션은 다음 달력 서비스를 지원합니다.

- Microsoft Exchange Online
- Google 일정
- Microsoft Exchange 온 프레미스

> **주:**
> Workplace Calendar Synchronization 는 하이브리드 Microsoft Exchange 환경을 지원하지 않습니다.

Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션은 달력 서비스를 기본 소스로 사용합니다. 그러나 직장 회의실의 사용 가능 여부는 달력 제공자 또는 예약 포털을 별도로 사용하여 확인할 수 있습니다. 업데이트를 위해 달력 제공자로부터 이벤트를 보내고 받습니다. 달력 제공자는 예약 포털을 사용하여 생성된 회의실에 Workplace Reservation Management 대한 예약을 확인합니다.

연결 및 동기화 설정 지정

관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

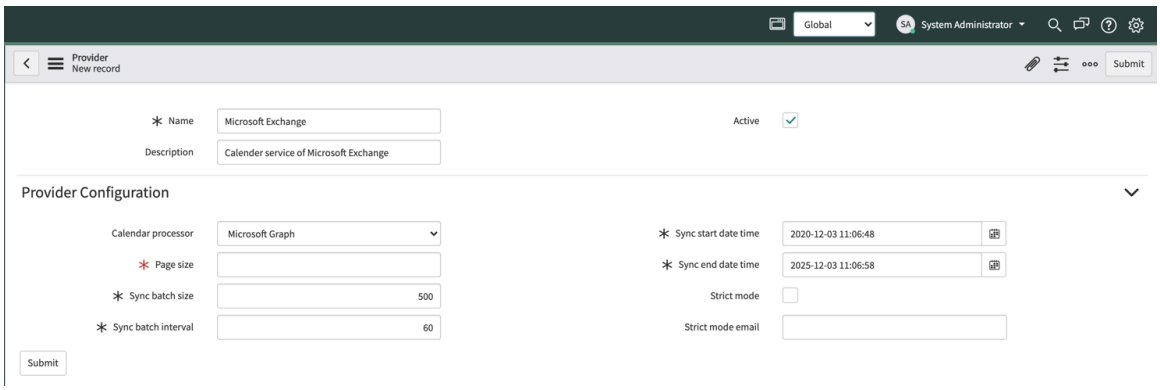
- 달력 서비스와의 연결을 구성합니다.
- 예약된 경우 동기화가 필요한 직장 항목을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션에서 생성된 이벤트와 달력 이벤트를 모니터링합니다. 이벤트의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 이벤트 Workplace Calendar Synchronization.
- 달력 및 Microsoft Exchange의 경우 Google 동기화 델타(Sync 델타)를 통해 달력 업데이트를 수신합니다. Sync 델타에는 애플리케이션이 직장 항목의 전체 달력 기록을 표시하는 대신 마지막 간격 이후로 발생한 변경 내용만 검색하는 데 사용하는 토큰이 포함되어 있습니다.

> **주:**
> 를 사용하는 Microsoft Exchange Online경우 동기화 델타를 볼 수 없습니다.

다음 구성 양식을 사용하여 달력 서비스와의 연결을 만들 수 있습니다.



예약 생성 또는 업데이트

직원은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 두 애플리케이션 모두에서 Workplace Reservation Management 직장 항목을 예약하고 달력 서비스와 동기화합니다.
- 달력 제공자 또는 애플리케이션을 사용하여 예약을 업데이트하거나 취소합니다 Workplace Reservation Management . 예약 상세 정보를 확인하고, 참석자를 추가하고, 위치를 변경하는 등의 작업을 할 수 있습니다.

> **경고:**
> 달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 애플리케이션에서 편집할 Workplace Reservation Management 수 없습니다

- Workplace Reservation Management와 달력 서비스 모두를 사용하여 직장 항목의 가용성을 확인합니다.
- 달력 제공자를 사용하여 회의를 계획하고, 위치를 추가하고, 참석자를 초대하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 회의가 Workplace Reservation Management에 예약으로 동기화됩니다.
- 한 장소에서 모든 직장 예약을 확인합니다.

> **주:**
> 회의실 〔sn_wsd_core_room〕 테이블에 추가된 회의실만 달력 제공자를 사용하여 동기화됩니다. 공간을 동기화하려면 해당 공간을 방 〔sn_wsd_core_room〕 테이블에 방으로 추가해야 합니다.

동기화된 정보

달력 제공자와 Workplace Reservation Management예약을 동기화하면 예약이 생성되거나 업데이트될 때마다 다음 정보가 동기화됩니다.

- 예약된 위치의 상세 정보
- 예약의 제목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약의 시작 및 종료 시간
- 예약의 개인정보
- 예약 초대 대상자

Workplace Calendar Synchronization 구성

Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 설치합니다.

Workplace Calendar Synchronization 설치

ServiceNow 스토어 애플리케이션에서 Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
다음 설정 지침을 완료합니다. 구독 관리 〉 구독 이용하십시오. 목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: Workplace Calendar Synchronization
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_rsvsync

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
를 설치하면 Workplace Calendar Synchronization다음 플러그인이 활성화됩니다.

- 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.3.3 이상
- Workplace Reservation Management(sn_wsd_rsv) 버전 1.3.3 이상
- Microsoft Exchange Online
- 구성하려는 달력 제공자에 따라 다음 플러그인을 설치합니다.
  - Microsoft Exchange Server 이야기
  - Google 캘린더가 말했습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Calendar Synchronization) 또는 ID(sn_wsd_rsvsync)로 애플리케이션을 검색합니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Calendar Synchronization 앱을 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

> **중요사항:**
> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

예약 동기화

관리자는 달력 제공자와의 연결을 생성하고 예약을 동기화합니다.

를 사용하여 예약을 동기화하려면 다음 작업을 수행합니다.Workplace Calendar Synchronization

- 달력 제공자를 통해 인증 ServiceNow 합니다.
- 달력 제공자와의 OAuth 연결 설정: 애플리케이션 레지스트리를 생성하고 OAuth 엔터티를 생성합니다.
- 연결 및 자격 증명 별칭 구성: 연결 유형, OAuth 엔터티 프로파일 및 자격 증명 유형을 지정합니다.
- 달력 제공자 구성: 달력 프로세서를 선택하고 동기화를 수행하는 방법과 시간을 지정합니다.
- 온프레미스 및 Google 달력의 경우 Microsoft Exchange**WSDRS** 달력 항목 동기화 예약된 작업을 활성화합니다.

예약된 작업 및 플로우에 대한 자세한 내용은 및 Workplace Calendar Synchronization와 함께 설치되는 플로우을 참조하십시오Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 예약된 작업.

> **중요사항:**
> Microsoft Outlook에서 이벤트를 거부하거나 거부하면 알림을 받지 않습니다. 같은 이유로, 예약된 작업인 대기 중/거부된 예약 정리를 사용할 수 있으며, 이 경우 적절한 빈도로 실행하여 Microsoft Outlook 달력에서 거부 또는 거부된 예약을 지울 수 있습니다.

> **경고:**
> 달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 애플리케이션에서 편집할 Workplace Reservation Management 수 없습니다.

Workplace Calendar Synchronization 버전 **1.6.1** 이하

버전 1.6.1 이하를 사용하는 Workplace Calendar Synchronization 경우 와의 연결을 Microsoft Exchange Online설정하려면 을 참조하십시오 Microsoft Exchange Online - 달력 동기화.

Workplace Calendar Synchronization 버전 **2.0.1** 이상

2.0.1 이상에서는 Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션이 스포크를 사용합니다 Microsoft Exchange Online . 스포크 버전 3.2.1을 설치해야 Microsoft Exchange Online 하며, 그렇지 않으면 애플리케이션이 작동하지 않습니다.

Workplace Calendar Synchronization 2.0.1 이상에서는 REST API를 사용하여 Integration Hub 스포크와 Microsoft Exchange Online 연결합니다.

Microsoft Exchange Online 스포크로 연결을 설정하려면 Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Exchange Online - 달력 동기화

와(과) 간의 Microsoft Exchange Online 예약을 동기화합니다 Workplace Reservation Management.

응용 프로그램은 Outlook 일정과 Workplace Calendar Synchronization 응용 프로그램 간의 Microsoft Exchange Online 연결을 설정하는 매체를 Workplace Reservation Management 제공합니다. 예약 포털에서 수행한 예약을 달력에 Microsoft Outlook 동기화하고 날짜와 시간을 차단할 수 있습니다. 마찬가지로 달력에서 생성된 Microsoft Outlook 이벤트를 애플리케이션과 Workplace Reservation Management 동기화하고 예약 및 상세 정보를 추적할 수도 있습니다.

Microsoft Graph API

API는 Microsoft Graph Microsoft 365 서비스에 저장된 데이터에 대한 액세스를 제공합니다. 따라서 예약을 Microsoft Graph 동기화하려면 연결이 중요한 역할을 합니다. Spoke를 설치하면 Microsoft Exchange Online 다음 자격 증명이 설치됩니다.

- **MS** 그래프 **1**
- **MS** 그래프 **2**

스포크를 Microsoft Exchange Online 설치하려면 을 참조하십시오 Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성.

구독

예약을 동기화하기 위해 예약 가능한 동기화 Microsoft Exchange Online구성을 활성화하면 구독이 자동으로 생성됩니다. 구독 갱신이 실패하면 애플리케이션에서 알립니다. 알림은 관리자 [sn_wsd_rsvsync.admin] 역할을 보유한 Workplace Calendar Synchronization 사용자에게 전송됩니다. 구독은 예약할 수 있는 활성 동기화 구성에 대해서만 생성됩니다. 구독은 대화방 사서함의 이벤트에 대한 변경 내용을 알려줍니다. 구독에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

웹후크 레지스트리에는 콜백을 수행하기 위한 구독 관련 세부 정보가 포함되어 있습니다. 웹후크 레지스트리를 구성하려면 을 참조하십시오 스포크의 웹후크 레지스트리 Microsoft Exchange Online 구성.

동기화에서 **Workplace Service Delivery** 끝으로 **Microsoft Exchange Online**

애플리케이션을 사용하여 Workplace Reservation Management 생성한 예약을 달력에 Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook 동기화하려면 먼저 와의 연결을 Microsoft Exchange Online생성해야 합니다. 연결을 설정하려는 방법에 따라 해당 주제를 참조하십시오.

주:
기본적으로 Microsoft Exchange Online 스포크는 MS Graph 1 및 MS Graph 2개의 자격 증명을 제공합니다. 애플리케이션에서 제공하는 기본 연결 및 자격 증명 별칭을 사용하지 않으려면 고유한 별칭을 만들 수 있습니다.

- 에서 일반 모드 연결을 Microsoft Exchange Online구성하려면 을 참조하십시오 과(와) 일반 모드 연결 작성 Microsoft Exchange Online.
- 와의 Microsoft Exchange Online엄격 모드 연결을 구성하려면 을 참조하십시오 과(와) 엄격 모드 연결 작성 Microsoft Exchange Online.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동기화에서 **Microsoft Exchange Online** 끝으로 **Workplace Reservation Management**

달력에서 Microsoft Outlook 수행한 예약을 동기화 Workplace Reservation Management 하는 프로세스는 구독을 통해 수행됩니다. 룸의 달력 제공자에 구독이 생성됩니다(예약 가능한 동기화 기록). 애플리케이션에 대한 작업이 룸에서 수행될 때마다 구독에 의해 알림이 전송됩니다. 구독에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

엄격 모드

애플리케이션을 Workplace Calendar Synchronization 사용하면 엄격 모드에서도 연결 및 구성을 Microsoft Exchange Online 구성할 수 있습니다. 엄격 모드에서는 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 일반 이메일 주소로 전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. 예약을 동기화하는 데 사용할 엄격 모드 이메일 ID를 지정할 수 있습니다. 직원은 애플리케이션을 사용 Workplace Reservation Management 해서만 변경할 수 있습니다.

엄격 모드를 구성하려면 달력 제공자로 구성하는 Microsoft Exchange Online 동안 엄격 모드 옵션을 활성화합니다. 요청자는 초대받은 사람으로 간주됩니다.

과거 예약 동기화

애플리케이션을 Workplace Calendar Synchronization 사용하면 과거에 생성된 예약을 동기화할 수 있습니다. 과거 예약을 동기화할 날짜 및 시간 기간(또는 Workplace Reservation Management)을 지정할 수 있습니다Microsoft Exchange Online. 과거 예약 동기화를 사용하여 설정을 구성할 수 있습니다. 이전 예약을 동기화할 예약 가능한 동기화 기록의 구독 기록에서 동기화 시작 날짜 시간을 수동으로 지정합니다. 동기화 종료 날짜 시간에서 원하는 대로 종료 시간을 지정할 수 있습니다.

다중 공급자 설정

를 Workplace Calendar Synchronization 사용하면 를 사용하여 다중 공급자 설정을 구성할 수 있습니다 Microsoft Exchange Online. 즉, 를 사용하여 Microsoft Exchange Online여러 연결 및 자격 증명을 구성합니다. 다중 공급자를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 를 사용하여 단일 또는 여러 달력 제공자 생성 Microsoft Exchange Online.

중요사항:
다중 공급자는 지원되지 않거나 Exchange 하이브리드 구성과 동일하지 않습니다.

'요청 없음' 처리

요청 없음은 달력에 대해 생성된 이벤트 페이로드의 생성된 구문을 확인하는 메커니즘입니다. 그러나 이벤트를 달력 제공자에게 보내는 대신 만들기만 합니다. 관리자는 이벤트(JSON)의 페이로드 컨텐츠가 예상대로 생성되도록 유효성을 검사할 수 있습니다. '요청 없음'은 애플리케이션에서 예약을 생성, 업데이트 또는 취소할 때 애플리케이션이 달력 제공자에 대해 API를 호출하지 않도록 합니다 Workplace Reservation Management .

과(와) 일반 모드 연결 작성 **Microsoft Exchange Online**

다음 단계를 수행하여 에 대한 일반 모드 연결을 Microsoft Exchange Online설정합니다.

일반 모드에서 구성 **Microsoft Azure**

를 Microsoft Exchange OnlineWorkplace Calendar Synchronization사용하여 Microsoft Azure 일반 모드 인증을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Exchange 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
GraphAPI를 Microsoft Exchange Online 통해 동기화 Workplace Calendar Synchronization 할 수 있도록 일반 모드 권한을 추가합니다.

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.

2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.

3. 옵션: 앱 등록이 없는 경우 새 등록을 선택합니다.

a. 양식에서 등록 이름을 입력합니다 .

b. 원하는 지원되는 계정 유형을 선택합니다.

c. 옵션: 리디렉션 **URL**을 지정합니다.
다음 정보를 지정합니다.

i. 플랫폼을 웹으로 선택합니다.

ii. https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do 형식으로 URL을 입력합니다.

4. 이미 앱 등록이 있는 경우 앱 등록을 선택합니다.

a. 다음으로 이동 관리 〉 인증.

b. 다음으로 이동 플랫폼 추가 〉 웹 애플리케이션 〉 웹.

c. 웹 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹 구성 양식

필드	설명
리디렉션 URL	다음과 같은 형식으로 URL을 입력합니다. https://{instance}.service-now.com/oauth_redirect.do
암시적 허용	액세스 토큰과 **ID** 토큰을 확인합니다.

d. 구성을 선택합니다.

5. 클라이언트 비밀을 추가합니다.

a. 다음으로 이동 관리 〉 인증서 및 비밀.

b. 설명 필드에 비밀에 대한 간단한 설명을 입력합니다.

c. 만료에서 만기를 선택합니다.

d. 추가를 선택합니다.

e. 추가한 후 클라이언트 암호 섹션에서 클립보드에 복사를 선택하여 값을 복사합니다.

6. 권한을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한.

b. 권한 추가를 선택합니다.

c. **Microsoft Graph**를 선택합니다.

d. 애플리케이션 권한을 선택합니다.

e. 달력에서 **Calendars.ReadWrite**를 선택합니다.

f. 권한 추가를 선택합니다.

g. 구성된 권한 화면에서 ServiceNow에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다.

결과
Microsoft Azure를 사용해 Microsoft Exchange Online가 설정됩니다.

다음에 수행할 작업
달력에서 자원을 Microsoft Exchange Online 구성합니다. 자세한 내용은 https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes 문서를 참조하십시오.

Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성

와의 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online

Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성

연결을 생성하여 스포크에 Microsoft Exchange Online 연결합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

1. 에서 스포크를 ServiceNow Store설치합니다Microsoft Exchange Online. 자세한 내용은 Microsoft Exchange Online 스포크를 참조하십시오.

   중요사항:
   스포크를 설치한 Microsoft Exchange Online 후 데이터 원본 **Exchange Online** 일정의 데이터 스트림 작업 필드가 비어 있는 상태로 설정되어 있지 않은지 확인합니다. 그렇지 않으면 스포크 플러그인을 복구합니다 Microsoft Exchange Online .

2. Spoke를 설치한 Microsoft Exchange Online 후 고객 유형에 따라 다음 작업을 수행합니다.
   - 새 고객인 경우 애플리케이션을 설치하려면 Workplace Calendar Synchronization 설치 문서를 참조하십시오.
   - 기존 고객인 경우 다음 애플리케이션의 최신 버전으로 업그레이드하십시오.
     - Workplace Reservation Management
     - Workplace Calendar Synchronization
3. 스포크를 수리합니다 Microsoft Exchange Online . 플러그인에 대한 내부 의존 `com.glide.hub.action_type.datastream` 성이 없는 경우 다음 복구를 수행합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.

   b. 스포크를 검색하여 선택합니다 Microsoft Exchange Online .

   c. 플러그인을 복구합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
스포크와의 Microsoft Exchange Online 연결을 사용하여 예약을 동기화합니다.

프로시저

1. 스포크가 Microsoft Exchange Online 설치되어 있는지 확인합니다.
   시작하기 전에 섹션을 참조하십시오.
2. Microsoft Exchange Online 스포크를 설정합니다.
   새 고객인 경우 **Microsoft Exchange Online** 스포크에 대한 연결 기록 생성 절차에서 다음 작업을 수행합니다.
   - **Microsoft_Exchange_Online** 연결 및 자격 증명 별칭의 경우 연결 관련 목록에서 **MS** 그래프 **1**을 선택하고 변경합니다.

     이름 및 자격 증명을 변경하지 마십시오. **MS Graph 1** 자격 증명의 OAuth 엔터티 프로파일 양식에서 부여 유형 필드가 클라이언트 자격 증명으로 선택되어 있는지 확인합니다.
   - **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 연결 및 자격 증명 별칭의 경우 연결 관련 목록에서 **MS** 그래프 **2**를 선택하고 변경합니다.

     이름 및 자격 증명을 변경하지 마십시오. **MS Graph 2** 자격 증명의 OAuth 엔터티 프로파일 양식에서 부여 유형 필드가 클라이언트 자격 증명으로 선택되어 있는지 확인합니다.

다음에 수행할 작업
와의 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online

와의 **OAuth** 연결 설정 **Microsoft Exchange Online**

OAuth 인증을 위해 ServiceNow 인스턴스로 Microsoft Exchange Online을 등록합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

다음 단계를 수행했는지 확인합니다.

- 일반 모드에서 구성 Microsoft Azure
- 달력에서 구성된 자원 Microsoft Exchange Online 입니다. 자세한 내용은 https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes 문서를 참조하십시오.
- Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. **Microsoft Exchange Online_clientCredentials** 선택
3. 양식의 필드에 지정된 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 **OAuth** 제공자 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 고유 이름입니다(예: Microsoft Exchange for Sync).
클라이언트 ID	에서 앱 인증 중에 생성된 클라이언트 ID입니다 Microsoft Azure.
클라이언트 비밀	Microsoft Azure에서 앱을 생성할 때 생성한 암호입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 클라이언트 자격 증명을 선택합니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize를 입력합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token을 입력합니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. URL은 자동으로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do로 채워집니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예를 들어 Microsoft Exchange Online default_profile입니다.

결과
Microsoft Exchange Online에 대한 OAuth 등록이 추가됩니다.

다음에 수행할 작업

1. 기본 별칭을 사용할지 또는 고유한 별칭을 생성할지에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 기본 별칭을 사용하려면: 기본 자격 증명 및 연결을 사용하기 위한 Microsoft Exchange Online 연결 및 자격 증명 별칭 구성
   - 고유한 별칭을 생성하려면: 에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 Microsoft Exchange Online
   Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성
2. 달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online

.

기본 자격 증명 및 연결을 사용하기 위한 **Microsoft Exchange Online** 연결 및 자격 증명 별칭 구성

예약을 동기화할 수 있도록 Microsoft Exchange Online에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 설정합니다. 기본 자격 증명 및 연결을 구성합니다. 연결 및 자격 증명 별칭 값이 지정된 대로 설정되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에

- 일반 모드에서 구성 Microsoft Azure
- 와의 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

> 주:
> Workplace Calendar Synchronization 버전 2.0.1부터 Microsoft Exchange Online을 사용하여 예약을 자동으로 동기화하려면 Microsoft Exchange Online 스포크 버전 3.2.1과의 연결을 생성해야 합니다. Workplace Calendar Synchronization 버전 2.0.1로 업그레이드한 경우에는 다음 절차가 더 이상 필요하지 않습니다. Microsoft Exchange Online 스포크 설치 및 연결 설정 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
   다음 작업을 개별적으로 수행합니다.

   a. **MS Graph 1**을 선택합니다.
   양식에서 **OAuth** 엔터티 프로파일 이 **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**로 설정되어 있는지 확인합니다. 설정되지 않은 경우 프로필을 지정된 대로 설정합니다.

   b. 자격 증명 목록으로 돌아갑니다.

   c. **MS Graph 2**를 선택합니다.
   양식에서 **OAuth** 엔터티 프로파일 이 **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**로 설정되어 있는지 확인합니다. 설정되지 않은 경우 프로필을 지정된 대로 설정합니다.

2. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결.
   다음 작업을 개별적으로 수행합니다.

   a. **MS Graph 1**을 선택합니다.
   필드가 다음과 같이 설정되어 있는지 확인합니다.
   - 연결 별칭: **sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online**
   - 자격 증명: **MS Graph 1**
   - 연결 **URL**: https://graph.microsoft.com

   b. 연결 목록으로 돌아갑니다.

   c. **MS Graph 2**를 선택합니다.
   필드가 다음과 같이 설정되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 연결 별칭: **sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- 자격 증명: **MS Graph 2**
- 연결 **URL**: https://graph.microsoft.com

결과

연결 및 자격 증명 별칭이 설정됩니다.

- Microsoft Exchange Online에서 예약을 동기화할 새 회의실(자원)을 구성합니다.
- 동기화 이후에 회의 주제가 변경되지 않도록 해야 합니다. 회의 주제가 변경된 경우 Microsoft PowerShell을 사용하여 변경합니다.

다음에 수행할 작업

달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online

에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 **Microsoft Exchange Online**

애플리케이션에서 제공하는 기본 연결 및 자격 증명 별칭을 사용하지 않으려는 경우 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 Microsoft Exchange Online 을 구성합니다.

시작하기 전에

와의 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본 별칭을 사용하지 않으려면 연결 및 자격 증명 별칭을 직접 생성합니다. 기본 별칭을 사용하려면 을 참조하십시오 기본 자격 증명 및 연결을 사용하기 위한 Microsoft Exchange Online 연결 및 자격 증명 별칭 구성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 및 자격 증명 별칭 양식

필드	설명
이름	연결 및 자격 증명 별칭의 이름입니다.
ID	지정된 이름을 기준으로 양식을 저장한 후에 필드가 자동으로 생성됩니다.
애플리케이션	애플리케이션이 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상위 별칭	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   연결 및 자격 증명 별칭 기록이 생성됩니다.
5. 새로 만든 연결 및 자격 증명 별칭 기록에서 사용할 OAuth 2.0 자격 증명을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.

   d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	자격 증명의 이름입니다. 애플리케이션에서 제공하는 기본 자격 증명과 구별하기 위해 고유한 이름을 입력합니다.
활성	자격 증명을 활성화하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	에서 와의 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online애플리케이션 레지스트리를 수행할 때 생성된 기본 OAuth 엔터티 프로파일을 선택합니다.
적용 대상	MID Server에 적용할 방법을 지정합니다.
주문	자격 증명에 대한 순서입니다.

   e. 제출을 선택합니다.
   자격 증명 레코드가 생성됩니다.

   f. 생성한 자격 증명 기록을 엽니다.

   g. 양식에서 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
   Microsoft 창이 열리면 자격 증명을 입력합니다.

   h. 업데이트를 선택합니다.

6. 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 연결을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

   b. 초기 단계에서 생성한 연결 및 자격 증명 기록을 선택합니다.

   c. 양식의 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTPs 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다.
자격 증명	5단계에서 생성한 자격 증명 기록을 선택합니다.
연결 별칭	이 필드는 연결 및 자격 증명 별칭을 사용하여 자동으로 설정됩니다.
연결 URL	https://graph.microsoft.com 입력

e. 제출을 선택합니다.

결과
지정된 자격 증명 및 연결을 사용하여 연결 및 자격 증명 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
달력 제공자에 사용하려면 을 참조하십시오 달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online.

달력 제공자 구성 **Microsoft Exchange Online**

일반 모드에서 달력 제공자로 구성 Microsoft Exchange Online 하여 예약을 동기화합니다.

시작하기 전에

중요사항:
달력 제공자에 대해 애플리케이션에서 제공하는 기본 별칭을 사용하고 싶지 않다면 사용자 고유의 연결 및 자격 증명 별칭을 생성할 수 있습니다. 에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 Microsoft Exchange Online 문서를 참조하십시오.

기본 자격 증명 및 연결을 사용하기 위한 Microsoft Exchange Online 연결 및 자격 증명 별칭 구성.
기본 별칭을 사용하지 않으려면 고유한 별칭을 생성합니다. 에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 Microsoft Exchange Online 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

주:
달력을 성공적으로 동기화하려면 제공자의 이메일 주소와 일치하는 이메일 주소가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
달력 제공자로 구성합니다 Microsoft Exchange Online . 고유한 별칭을 지정하려면 별칭 재정의 옵션을 활성화합니다. 고유한 별칭을 만들려면 을 참조하십시오 에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 Microsoft Exchange Online.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 양식

필드	설명
이름	달력 제공자의 이름입니다. 예를 들면 Microsoft Exchange입니다.
설명	달력 서비스에 대한 설명입니다.
활성	달력 제공자를 활성화하는 옵션입니다.
제공자 구성	
달력 프로세서	동기화를 위한 달력 프로세서입니다. **Microsoft Graph**를 선택합니다.
별칭을 재정의합니까?	자체 연결 및 자격 증명 별칭을 선택할 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
연결 및 자격 증명 별칭	달력 제공자에 대해 직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다. 이 옵션은 별칭을 재정의합니까? 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 별칭을 지정하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
동기화 시작 일시	동기화의 시작 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜부터 정보를 생성합니다. 이전 예약을 동기화할 예약 가능한 동기화 기록의 구독 기록에서 동기화 시작 날짜 시간을 수동으로 지정합니다. 중요사항: 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
동기화 종료 일시	동기화의 종료 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜까지 정보를 생성합니다. 권장되는 설정은 동기화 시작 날짜 시간으로부터 최소 5년입니다. 중요사항: 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
과거 예약 동기화	지정된 동기화 시작 날짜 시간부터 동기화 종료 날짜 시간까지 모든 과거 예약을 동기화하는 옵션을 선택합니다. 과거 예약 동기화를 사용하여 설정을 구성할 수 있습니다.
엄격 모드	옵션을 선택하지 마십시오. 이 옵션을 활성화하면 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 대신 일반 이메일 주소로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. Workplace Reservation Management 애플리케이션을 통해서만 변경할 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
달력 제공자가 추가되었습니다.

⚠ 경고:
달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 애플리케이션에서 편집할 Workplace Reservation Management 수 없습니다.

과(와) 엄격 모드 연결 작성 **Microsoft Exchange Online**

와의 엄격 모드 연결 Microsoft Exchange Online의 경우 다음 작업을 수행해야 합니다.

구성 **Microsoft Azure**

에 연결할 Microsoft Exchange OnlineWorkplace Calendar Synchronization엄 Microsoft Azure 격 모드 인증을 설정합니다.

시작하기 전에
엄격 모드 사용자는 .Microsoft Exchange Online 사용자는 이메일 주소로 식별됩니다. 필요한 경우 엄격 모드 이메일 주소에 동일한 이메일 주소를 지정해야 합니다.

필요한 역할: Exchange 관리자

이 태스크 정보
엄격 모드에서 GraphAPI를 통해 동기화 Workplace Calendar SynchronizationMicrosoft Exchange Online 할 엄격 모드 권한을 추가합니다.

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
3. 옵션: 앱 등록이 없는 경우 새 등록을 선택합니다.
   a. 양식에서 등록 이름을 입력합니다 .
   b. 원하는 지원되는 계정 유형을 선택합니다.
   c. 옵션: 리디렉션 **URL**을 지정합니다.
      다음 정보를 지정합니다.
      i. 플랫폼을 웹으로 선택합니다.
      ii. https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do 형식으로 URL을 입력합니다.
4. 이미 앱 등록이 있는 경우 앱 등록을 선택합니다.
   a. 다음으로 이동 관리 〉 인증.
   b. 다음으로 이동 플랫폼 추가 〉 웹 애플리케이션 〉 웹.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 웹 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹 구성 양식

필드	설명
리디렉션 URL	다음과 같은 형식으로 URL을 입력합니다. https://{instance}.service-now.com/oauth_redirect.do
암시적 허용	액세스 토큰과 **ID** 토큰을 확인합니다.

d. 구성을 선택합니다.

5. 클라이언트 비밀을 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 관리 〉 인증서 및 비밀.
   b. 설명 필드에 비밀에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
   c. 만료에서 만기를 선택합니다.
   d. 추가를 선택합니다.
   e. 추가한 후 클라이언트 암호 섹션에서 클립보드에 복사를 선택하여 값을 복사합니다.
6. 권한을 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한.
   b. 권한 추가를 선택합니다.
   c. **Microsoft Graph**를 선택합니다.
   d. 위임된 권한을 선택합니다.
   e. 일정에서 Calendars.ReadWrite, **Calendars.ReadWrite.Shared** 및 **Offline_access**를 선택합니다.
   f. 권한 추가를 선택합니다.
   g. 구성된 권한 화면에서 ServiceNow에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

1. 달력에서 자원을 Microsoft Exchange Online 구성합니다. 자세한 내용은 https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes 문서를 참조하십시오.
2. 에서 엄격 모드 구성 만들기 Microsoft Exchange Online
3. 엄격 모드에서 스포크와 Microsoft Exchange Online 연결 생성

엄격 모드에서 스포크와 **Microsoft Exchange Online** 연결 생성

스포크와의 엄격 Microsoft Exchange Online 모드 연결을 구성합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 에서 스포크를 ServiceNow Store설치합니다Microsoft Exchange Online. 자세한 내용은 Microsoft Exchange Online 스포크를 참조하십시오.

   중요사항:
   스포크를 설치한 Microsoft Exchange Online 후 데이터 원본 **Exchange Online** 일정의 데이터 스트림 작업 필드가 비어 있는 상태로 설정되어 있지 않은지 확인합니다. 그렇지 않으면 스포크 플러그인을 복구합니다 Microsoft Exchange Online .

2. Spoke를 설치한 Microsoft Exchange Online 후 고객 유형에 따라 다음 작업을 수행합니다.
   - 새 고객인 경우 애플리케이션을 설치하려면 Workplace Calendar Synchronization 설치 문서를 참조하십시오.
   - 기존 고객인 경우 다음 애플리케이션의 최신 버전으로 업그레이드하십시오.
     - Workplace Reservation Management.
     - Workplace Calendar Synchronization.
3. 스포크를 수리합니다 Microsoft Exchange Online . 플러그인에 대한 내부 의존 `com.glide.hub.action_type.datastream` 성이 없는 경우 다음 복구를 수행합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
   b. 스포크를 검색하여 선택합니다 Microsoft Exchange Online .
   c. 플러그인을 복구합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

스포크와의 Microsoft Exchange Online 연결을 사용하여 예약을 동기화합니다.

프로시저

1. 스포크가 Microsoft Exchange Online 설치되어 있는지 확인합니다.
   시작하기 전에 섹션을 참조하십시오.
2. Microsoft Exchange Online 스포크를 설정합니다 .
   새 고객인 경우 **Microsoft Exchange Online** 스포크에 대한 연결 기록 생성 절차에서 다음 작업을 수행합니다.
   - **Microsoft_Exchange_Online** 연결 및 자격 증명 별칭의 경우 연결 관련 목록에서 **MS** 그래프 **1**을 선택하고 변경합니다.

     이름 및 자격 증명을 변경하지 마십시오. **MS Graph 1** 자격 증명의 OAuth 엔터티 프로파일 양식에서 부여 유형 필드가 클라이언트 자격 증명으로 선택되어 있는지 확인합니다.
   - **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 연결 및 자격 증명 별칭의 경우 연결 관련 목록에서 **MS** 그래프 **2**를 선택하고 변경합니다.

     이름 및 자격 증명을 변경하지 마십시오. **MS Graph 2** 자격 증명의 OAuth 엔터티 프로파일 양식에서 부여 유형 필드가 클라이언트 자격 증명으로 선택되어 있는지 확인합니다.
   - OAuth 토큰을 가져옵니다.
     a. 이전에 생성한 자격 증명(MS Graph **1** 및 **MS Graph2**)을 선택합니다.
     b. 관련 링크 섹션에서 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
     c. Microsoft Exchange Online 표시되는 로그인 페이지에서 엄격 모드 사용자의 이메일 자격 증명으로 로그인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
에서 엄격 모드 구성 만들기 Microsoft Exchange Online

를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online

에서 엄격 모드 구성 만들기 **Microsoft Exchange Online**

포털에서 엄격 모드 이메일을 Microsoft 지정합니다.

시작하기 전에
엄격 모드에서 스포크와 Microsoft Exchange Online 연결 생성

필요한 역할: Microsoft 관리자

프로시저

1. https://admin.microsoft.com/ 로 이동합니다.
2. 왼쪽 패널에서 자원 객실 및 장비.
3. 유형 - 엄격 모드를 구성할 방의 자원을 선택합니다.
4. 회의실 상세 정보에서 대리인 필드를 편집 합니다 .
5. 사용자 또는 엄격 모드 이메일 주소를 지정합니다.
6. 변경 내용 저장을 선택합니다.

> 중요사항:
> 엄격 모드를 구성하려는 방 유형의 모든 자원에 대해 3단계부터 6단계까지의 단계를 반복합니다.

결과
사용자는 엄격 모드 사용자로 구성됩니다.

다음에 수행할 작업
를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online

를 사용하여 엄격 모드 **OAuth** 연결 설정 **Microsoft Exchange Online**

OAuth 인증을 위해 ServiceNow 인스턴스를 사용하여 엄격 모드 앱 레지스트리 Microsoft Exchange Online 를 만듭니다.

시작하기 전에
구성 Microsoft Azure

에서 엄격 모드 구성 만들기 Microsoft Exchange Online

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 지정된 상세 정보를 입력합니다.

외부 공급업체 **OAuth** 제공자 양식

필드	설명
이름	레코드를 엄격 모드 레코드로 식별하는 고유 이름(예: MsExchange 엄격 모드)입니다.
클라이언트 ID	Microsoft Azure에서 앱 생성 중에 생성된 클라이언트 ID입니다.
클라이언트 비밀	Microsoft Azure에서 앱을 생성할 때 생성한 암호입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 인증 코드를 선택합니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize를 입력합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >을 입력합니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. URL은 자동으로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do로 채워집니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예를 들어 MsExchange 엄격 모드 기본 프로필입니다.
6. OAuth 엔터티 범위를 생성합니다.

   a. OAuth 엔터티 범위 관련 목록에서 새 행 삽입...

   b. 범위 이름을 Calendars.ReadWrite 로 입력합니다.

   c. OAuth 범위를 Calendars.ReadWrite로 입력합니다.

   d. 저장 아이콘을 선택합니다.

   e. 애플리케이션 레지스트리 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   시스템이 범위 기록을 생성합니다. 마찬가지로 다음 엔터티 범위를 생성합니다.

   - 이름: Calendars.ReadWrite.Shared

     OAuth 범위: Calendars.ReadWrite.Shared

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: offline_access

  OAuth 범위: offline_access

7. 업데이트를 선택합니다.
8. 애플리케이션 레지스트리 양식에서 **OAuth** 엔터티 프로파일 관련 목록을 선택합니다.
   다음 단계에서는 6단계에서 생성한 OAuth 엔터티 범위를 기본 프로파일에 추가합니다.

   a. 기본 엔터티 프로필(예: MsExchange Strict 모드 기본 프로필)을 선택합니다.

   b. OAuth 엔터티 프로파일 양식에서 다음을 수행합니다.

      i. [OAuth Entity Profiles Scopes] 섹션에서 **[Insert a new** row**]**를 두 번 클릭합니다.

      ii. 조회 아이콘(.)을 선택합니다.

      iii. 6단계에서 작성한 OAuth 제공자에 지정된 Calendars.ReadWrite 를 선택하십시오.

      iv. 이전 단계를 반복하고 6단계에서 생성한 다음 OAuth 엔터티 프로파일 범위도 추가합니다.

      - Calendars.ReadWrite.Shared
      - offline_access

9. 업데이트를 선택합니다.

결과
엄격 모드 OAuth 엔티티 프로파일 및 OAuth 엔티티 범위와 함께 엄격 모드 OAuth 등록이 추가됩니다 Microsoft Exchange Online .

다음에 수행할 작업
연결 및 자격 증명 별칭을 구성합니다. 기본 별칭 광석을 구성하여 고유한 별칭을 만들 수 있습니다.

기본 별칭을 구성하려면 을 참조하십시오 에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 구성 Microsoft Exchange Online.

에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 구성 **Microsoft Exchange Online**

에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭을 Microsoft Exchange Online설정합니다. 연결 및 자격 증명 별칭 값이 지정된 대로 설정되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online

> 주:
> Workplace Calendar Synchronization 버전 2.0.1부터 Microsoft Exchange Online을 사용하여 예약을 자동으로 동기화하려면 Microsoft Exchange Online 스포크 버전 3.2.1과의 연결을 생성해야 합니다. Workplace Calendar Synchronization 버전 2.0.1로 업그레이드한 경우에는 다음 절차가 더 이상 필요하지 않습니다. Microsoft Exchange Online 스포크 설치 및 연결 설정 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft Exchange Online 스포크와의 연결 생성 문서를 참조하십시오.

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본 연결 및 자격 증명 별칭을 구성하여 엄격 모드 애플리케이션 레지스트리(in 를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online) 중에 생성된 기본 엔터티 프로파일을 사용합니다. 기본 별칭을 사용하지 않으려면 연결 및 자격 증명 별칭을 직접 생성할 수도 있습니다. 고유한 별칭을 만들려면 을 참조하십시오 엄격 모드에 대한 고유한 자격 증명 및 연결 별칭 생성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.
2. OAuth 엔터티 프로파일이 다음과 같이 설정되어 있는지 확인합니다.
   다음 작업을 개별적으로 수행합니다.

   a. **MS Graph 1**을 선택합니다.
   양식에서 OAuth 엔터티 프로파일이 엄격 모드 앱 레지스트리를 생성할 때 생성된 **OAuth** 엔터티 프로파일 로 설정되어 있는지 확인합니다(에서 를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online수행됨). 설정되지 않은 경우 프로필을 지정된 대로 설정합니다.

   b. OAuth 토큰을 생성하려면 **OAuth** 토큰 가져오기 관련 링크를 선택합니다.
   표시되는 Microsoft Exchange 로그인 페이지에서 엄격 모드 사용자 이메일 자격 증명으로 로그인합니다. 자격 증명을 입력하라는 메시지가 표시되어야 합니다. 메시지가 표시되면 엄격 모드 이메일 자격 증명을 지정합니다.

   > ⚠ 경고:
   > 자격 증명을 입력하라는 메시지가 표시되지 않으면 로그인한 사용자의 자격 증명이 동일한 브라우저에 사용될 수 있으며 이는 올바르지 않습니다. 브라우저를 닫고 새로 고쳐야 자격 증명에 대한 메시지가 표시됩니다.

   c. 자격 증명 목록으로 돌아갑니다.

   d. **MS Graph 2**를 선택합니다.
   양식에서 OAuth 엔터티 프로파일이 엄격 모드 앱 레지스트리를 생성할 때 생성된 **OAuth** 엔터티 프로파일 로 설정되어 있는지 확인합니다(에서 를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online수행됨). 설정되지 않은 경우 프로필을 지정된 대로 설정합니다.

   > ⚠ 경고:
   > 자격 증명을 입력하라는 메시지가 표시되지 않으면 로그인한 사용자의 자격 증명이 동일한 브라우저에 사용될 수 있으며 이는 올바르지 않습니다. 브라우저를 닫고 새로 고쳐야 자격 증명에 대한 메시지가 표시됩니다.

결과

연결 및 자격 증명 별칭이 설정됩니다.

- Microsoft Exchange Online에서 예약을 동기화할 새 회의실(자원)을 구성합니다.
- 동기화 이후에 회의 주제가 변경되지 않도록 해야 합니다. 회의 주제가 변경된 경우 Microsoft PowerShell을 사용하여 변경합니다.

다음에 수행할 작업

엄격 모드에서 달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엄격 모드에 대한 고유한 자격 증명 및 연결 별칭 생성

엄격 모드 애플리케이션 등록 중에 생성된 기본 별칭을 사용하지 않으려면 고유한 연결 및 자격 증명 별칭을 구성합니다. 별칭을 재정의 별칭으로 사용하도록 달력을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본적으로 애플리케이션은 연결 및 자격 증명을 제공합니다. 기본 별칭을 사용하는 대신 고유한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성하려면 이 절차를 수행합니다. 기본 별칭을 사용하려면 을 참조하십시오 에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 구성 Microsoft Exchange Online.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 및 자격 증명 별칭 양식

필드	설명
이름	연결 및 자격 증명 별칭의 이름입니다.
ID	지정된 이름을 기준으로 양식을 저장한 후에 필드가 자동으로 생성됩니다.
애플리케이션	애플리케이션이 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인
상위 별칭	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   연결 및 자격 증명 별칭 기록이 생성됩니다. 다음 단계로 OAuth 2.0 자격 증명 기록을 생성해야 합니다.
5. 새로 만든 연결 및 자격 증명 별칭 기록에서 사용할 OAuth 2.0 자격 증명을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.

   d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	자격 증명의 이름입니다. 애플리케이션에서 제공하는 기본 자격 증명과 구별하기 위해 고유한 이름을 입력합니다.
활성	자격 증명을 활성화하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	에서 를 사용하여 엄격 모드 OAuth 연결 설정 Microsoft Exchange Online엄격 모드 앱 레지스트리를 수행할 때 생성된 기본 OAuth 엔터티 프로파일을 선택합니다.
적용 대상	MID Server에 적용할 방법을 지정합니다.
주문	자격 증명에 대한 순서입니다.

e. 제출을 선택합니다.
자격 증명 레코드가 생성됩니다.

f. 생성한 자격 증명 기록을 엽니다.

g. 양식에서 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.

> **주:**
> 엄격 모드를 구성하는 경우 이 단계를 수행해야 합니다.

Microsoft 창이 열리면 자격 증명을 입력합니다.

h. 업데이트를 선택합니다.

6. 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 연결을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

b. 초기 단계에서 생성한 연결 및 자격 증명 기록을 선택합니다.

c. 양식의 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTPs 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다.
자격 증명	5단계에서 생성한 자격 증명 기록을 선택합니다.
연결 별칭	이 필드는 연결 및 자격 증명 별칭을 사용하여 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
연결 URL	https://graph.microsoft.com 입력

e. 제출을 선택합니다.

결과
지정된 자격 증명 및 연결을 사용하여 연결 및 자격 증명 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
달력 제공자에 사용하려면 을 참조하십시오 엄격 모드에서 달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online.

엄격 모드에서 달력 제공자 구성 **Microsoft Exchange Online**

예약을 동기화하기 위해 엄격 모드에서 달력 제공자로 구성합니다 Microsoft Exchange Online .

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 엄격 모드 사용자는 Microsoft Exchange Online. 사용자는 이메일 주소로 식별됩니다. 필요한 경우 엄격 모드 이메일 주소에 동일한 이메일 주소를 지정해야 합니다.
- 에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 구성 Microsoft Exchange Online. 자체 별칭을 사용하려면 을 참조하십시오 엄격 모드에 대한 고유한 자격 증명 및 연결 별칭 생성.

애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

주:
달력을 성공적으로 동기화하려면 제공자의 이메일 주소와 일치하는 이메일 주소가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 양식

필드	설명
이름	달력 서비스의 이름입니다. 예를 들어 Microsoft Exchange 엄격 모드입니다
설명	달력 서비스에 대한 설명입니다.
활성	달력 제공자를 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
제공자 구성	
달력 프로세서	동기화를 위한 달력 프로세서입니다. **Microsoft Graph**를 선택합니다.
별칭을 재정의합니까?	자체 연결 및 자격 증명 별칭을 선택할 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
연결 및 자격 증명 별칭	달력 제공자에 대해 직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다. 이 옵션은 별칭을 재정의합니까? 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 별칭을 지정하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
동기화 시작 일시	동기화의 시작 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜부터 정보를 생성합니다. 이전 예약을 동기화할 예약 가능한 동기화 기록의 구독 기록에서 동기화 시작 날짜 시간을 수동으로 지정합니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
동기화 종료 일시	동기화의 종료 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜까지 정보를 생성합니다. 권장되는 설정은 동기화 시작 날짜 시간으로부터 최소 5년입니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
과거 예약 동기화	지정된 동기화 시작 날짜 시간부터 동기화 종료 날짜 시간까지 모든 과거 예약을 동기화하는 옵션을 선택합니다.
엄격 모드	엄격 모드를 활성화하는 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 활성화하면 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 대신 일반 이메일 주소로 전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. Workplace Reservation Management 애플리케이션을 통해서만 변경할 수 있습니다.
엄격 모드 이메일	예약을 생성하고 예약 관련 알림을 수신하는 데 사용되는 엄격 모드 이메일 주소입니다. 직원은 예약에서 초대받은 사람으로 간주됩니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
달력 제공자가 추가되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

⚠ 경고:
달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 애플리케이션에서 편집할 Workplace Reservation Management 수 없습니다.

스포크의 웹후크 레지스트리 **Microsoft Exchange Online** 구성

애플리케이션과 Microsoft Exchange Online 달력 간의 통신을 위한 콜백 URL을 Workplace Calendar Synchronization 구성합니다.

시작하기 전에
애플리케이션 범위가 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Microsoft Exchange Online** 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Microsoft Exchange Online** 스포크 〉 웹후크 레지스트리.
2. **WSDRS** 이벤트 구독 레지스트리를 선택하십시오.
   웹후크 레지스트리는 기본적으로 애플리케이션과 함께 제공됩니다.
3. 양식에서 콜백 **URL**을 선택합니다.
   클라이언트 상태 및 콜백 **URL**이 자동으로 생성됩니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

를 사용하여 단일 또는 여러 달력 제공자 생성 **Microsoft Exchange Online**

제공자에 대해 하나 또는 여러 달력 제공자를 Microsoft Exchange Online 구성합니다.

시작하기 전에
Microsoft Exchange Online 스포크 버전 3.2.4 이상이 설치되어 있어야 합니다.

중요사항:
다중 공급자는 지원되지 않거나 Exchange 하이브리드 구성과 동일하지 않습니다.

엄격 모드의 경우:

- 달력 제공자의 모든 엄격 모드 사용자에게 서로 다른 연결 및 자격 증명 별칭, 연결 및 자격 증명 기록이 있는지 확인합니다. 그러나 모든 자격 증명 기록에서 동일한 OAuth 엔터티 프로파일을 재사용할 수 있습니다.
- 각 자격 증명에 대해 **OAuth** 토큰 가져오기 작업을 수행하는 동안 자격 증명을 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 메시지가 표시되면 엄격 모드 이메일 자격 증명을 지정합니다.

  주:
  자격 증명을 입력하라는 메시지가 표시되지 않으면 로그인한 사용자의 자격 증명이 동일한 브라우저에 사용될 수 있으며 이는 올바르지 않습니다. 브라우저를 닫고 새로 고쳐야 자격 증명에 대한 메시지가 표시됩니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 일반 모드 사용자의 경우
   a. 기본 자격 증명 및 연결을 사용하기 위한 Microsoft Exchange Online 연결 및 자격 증명 별칭 구성 또는 에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 Microsoft Exchange Online
   b. 여러 달력 제공자를 만들고 별칭을 지정합니다.달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online
2. 엄격 모드 사용자의 경우:
   - 엄격 모드 사용자가 한 명인 경우 다음을 수행합니다.
     - 에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 구성 Microsoft Exchange Online 또는 엄격 모드에 대한 고유한 자격 증명 및 연결 별칭 생성
     - 달력 제공자를 만듭니다. 엄격 모드에서 달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online 문서를 참조하십시오.
   - 여러 엄격 모드 사용자의 경우:
     - 각 엄격 모드 사용자에 대한 연결 및 자격 증명 기록을 생성합니다. 또는 엄격 모드에 대한 고유한 자격 증명 및 연결 별칭 생성을 참조하십시오에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 구성 Microsoft Exchange Online.
     - 각 사용자에 대한 달력 제공자를 만들고 별칭을 지정합니다. 엄격 모드에서 달력 제공자 구성 Microsoft Exchange Online 문서를 참조하십시오.

결과
단일 제공자에 대해 여러 제공자가 생성됩니다.

Google 달력 **-** 달력 동기화

달력과의 Google 연결을 생성하고 애플리케이션을 사용하여 생성한 예약을 동기화합니다 Workplace Reservation Management . 를 사용하여 Workplace Reservation Management 생성된 모든 예약을 달력에 Google 동기화할 수 있으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

달력에서 Google 예약으로의 예약 Workplace Reservation Management 동기화는 이벤트 및 발생과 같은 다양한 접근 방식을 사용하여 수행됩니다.

> **중요사항:**
> 애플리케이션은 달력에 대한 Google 엄격 모드 구성을 지원하지 않습니다.

달력에서 **Workplace Reservation Management** 동기화까지 **Google**

부터 Workplace Reservation Management 까지의 Google 동기화 프로세스는 Google 캘린더 스포크를 사용하여 수행됩니다. Flow Designer를 사용하여 Google과의 연결을 구성할 수 있습니다.

동기화 프로세스에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. Google 캘린더 스포크를 설치합니다.
2. Google 캘린더 스포크 설정
3. (으)로 인증 ServiceNow 합니다 Google. 달력 동기화를 위한 인증 Google 문서를 참조하십시오.
4. Flow Designer를 사용하여 Google 달력 스포크 연결 구성 에 대한 연결 및 자격 증명 기록 생성 Google 문서를 참조하십시오.
5. Google 캘린더 제공자 생성 달력 제공자로 구성 Google 문서를 참조하십시오.

또한 애플리케이션을 사용하면 Flow Designer를 사용하여 생성된 기본 별칭을 사용하는 대신 고유한 연결 및 자격 증명 별칭을 만들 수 있습니다. 고유한 Google 연결 및 자격 증명 별칭 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

달력에서 **Google** 다음으로 동기화 **Workplace Reservation Management**

달력에서 예약 포털로의 예약 동기화는 예약된 작업을 *`WSDRS Sync Calendar items`*사용하여 달력에서 GoogleGoogle 최신 달력 업데이트를 끌어와 수행됩니다. 동기화가 활성화된 회의실과 관련된 모든 이벤트가 애플리케이션에서 읽히고 업데이트됩니다 Workplace Reservation Management . 애플리케이션은 이벤트 테이블에 생성, 업데이트, 삭제 및 읽기 이벤트를 생성합니다.

예약된 작업인 *`WSDRS Sync Calendar items`*이(가) 애플리케이션과 함께 제공되어 예약 가능한 모든 활성 동기화 구성에 대한 최신 변경 내용을 가져옵니다. 예약된 작업은 기본적으로 **False** 로 설정되어 있으며 동기화를 시작하려면 이 작업을 사용하도록 설정해야 합니다. 기본적으로 예약된 작업은 5분마다 실행되도록 설정됩니다. 그러나 예약된 작업 시간을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 언제든지 수동으로 실행할 수도 있습니다.

Delta Synchronization이라는 접근 방식이 애플리케이션에서 사용됩니다 Workplace Calendar Synchronization . 델타 동기화를 사용하면 동기화 토큰이라는 참조점을 사용하여 달력의 자원 이메일 ID에 대한 증분 변경 내용만 검색합니다. 즉, 온-프레미스 달력 공급자에 연결된 각 방(각 예약 가능한 동기화 기록)에 대해 달력에서 증분 단위로 업데이트를 가져오기 위한 참조 지점인 동기화 토큰을 가져옵니다.

- 페이지 크기, 동기화 배치 크기 및 동기화 배치 간격을 기준으로 동기화 토큰에서 정보를 검색합니다. 예를 들어 이전 필드에서 각각 값을 **5**, **500** 및 **60** 으로 지정한 경우입니다. 즉, 60초 간격으로 500개의 요청을 제기할 수 있습니다. 동기화로 인해 페이지에서 5 개의 변경 내용이 발생합니다.
- 달력 아래에 Google 예약 가능한 동기화 구성 기록을 생성할 때 해당 기록이 활성화되었는지 확인해야 합니다.
- 동기화 기록이 활성화되면 플로우가 트리거되고 예약 가능한 동기화 기록에 대한 동기화 토큰이 동기화 델타 모듈에 생성됩니다.
- 예약된 작업인 *`WSDRS Sync Calendar items`*이(가) 애플리케이션과 함께 제공되어 예약 가능한 모든 활성 동기화 구성에 대한 최신 변경 내용을 가져옵니다. 예약된 작업은 기본적으로 **False** 로 설정되어 있으며 동기화를 시작하려면 이 작업을 사용하도록 설정해야 합니다. 기본적으로 예약된 작업은 5분마다 실행되도록 설정됩니다. 그러나 예약된 작업 시간을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 언제든지 수동으로 실행할 수도 있습니다.
- 예약 가능한 동기화 구성에 대한 변경 사항은 이벤트 모듈에 이벤트 로 생성됩니다. 애플리케이션이 달력에 대한 Google 생성, 업데이트, 삭제 및 읽기 이벤트를 생성합니다.
- 각 동기화 기록에 대해 이벤트가 생성됩니다. 달력 제공자에 지정된 페이지 크기에 따라 변경 내용이 표시됩니다. 보류 중인 변경 내용이 있는 경우 다음 예약된 작업 실행 중에 표시됩니다.
- 동기화 토큰을 가져오는 데 사용되는 API는 이벤트의 응답 필드에 응답을 저장합니다. API는 단일 예약, 다중 예약 및 상위 반복 예약에 대한 변경 내용을 제공합니다.
- API에서 생성한 응답을 사용하여 애플리케이션에 예약이 생성됩니다 Workplace Reservation Management .
- 예약된 작업이 실행될 때마다 동기화 토큰도 업데이트되며, 이는 다음 동기화의 참조 지점으로 사용됩니다.

과거 예약 동기화 중

또한 Workplace Calendar Synchronization 과거에 수행한 예약을 동기화할 수도 있습니다. 동기화 시작 날짜 시간 및 동기화 종료 날짜 시간 필드에서 날짜 및 시간 범위를 지정할 수 있습니다. 온-프레미스 달력의 경우 과거 예약을 동기화하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 구성한 달력 달력 제공자인 달력 제공자 Google 가 활성 상태여야 합니다.
- 과거 예약 동기화 필드를 선택해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 과거 예약을 동기화하려는 예약 가능한 동기화 구성이 활성 상태여야 합니다.

> **주:**
> 과거 예약 동기화를 활성화한 후에는 예약 가능한 각 동기화 구성 기록의 위치로 이동하여 위치 동기화를 선택해야 합니다.

'요청 없음' 처리

요청 없음은 달력에 대해 생성된 이벤트 페이로드의 생성된 구문을 확인하는 메커니즘입니다. 그러나 이벤트를 달력 제공자에게 보내는 대신 만들기만 합니다. 관리자는 이벤트(JSON)의 페이로드 컨텐츠가 예상대로 생성되도록 유효성을 검사할 수 있습니다. '요청 없음'은 애플리케이션에서 예약을 생성, 업데이트 또는 취소할 때 애플리케이션이 달력 제공자에 대해 API를 호출하지 않도록 합니다 Workplace Reservation Management .

달력 동기화를 위한 인증 **Google**

애플리케이션과의 예약 동기화를 시작하도록 Workplace Reservation Management 설정합니다Google. 범위, 자격 증명 등을 생성합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

1. Google 캘린더 스포크를 설치합니다.
2. Google 캘린더 스포크 설정

필요한 역할: Google admin

프로시저

1. https://admin.google.com/ 에 로그인합니다.
2. 옵션: 계정의 사용자를 Google 관리하려면 다음을 수행합니다.
   a. 홈페이지의 사용자 카드에서 관리를 선택합니다.
   b. 사용자 상세 정보를 추가, 삭제 또는 업데이트합니다.
3. Google Workspace 자격 증명으로 로그인합니다 https://console.cloud.google.com/ .
4. 에서 달력을 사용할 Google 수 있는 OAuth 인증 및 권한을 ServiceNow가져오는 프로젝트를 생성합니다.

   a. 위쪽 패널에서 프로젝트 선택을 선택합니다.

   b. 프로젝트 선택 창에서 **NEW PROJECT**를 선택합니다.

   c. 프로젝트 상세 정보를 입력합니다.
      i. 프로젝트 이름을 지정합니다.
      ii. 조직을 선택합니다.
      iii. 위치 필드에서 찾아보기를 선택하고 조직을 선택합니다.

   d. 만들기를 선택합니다.
   프로젝트가 생성되었다는 알림이 표시됩니다.

   e. 알림 창에서 **SELECT PROJECT**를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. Calendar API 권한을 설정합니다 Google .

   a. 홈페이지에서 **API** 및 서비스를 선택합니다.

   b. 위쪽 패널에서 **+ API** 및 서비스 사용을 선택합니다.

   c. API 라이브러리 시작 페이지의 Google Workspace에서 **Google** 캘린더 **API**를 선택합니다.

   d. Google 캘린더 API 세부 정보 페이지에서 사용을 선택합니다.

      프로젝트에서 Google 캘린더 API가 활성화되어 있습니다.

6. 연결 및 자격 증명을 만들 때 사용할 자격 증명 만들기 Google

   a. Google 캘린더 API 세부 정보 페이지에서 자격 증명 만들기를 선택합니다.

   b. Google 캘린더 API 자격 증명 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

      i. API 선택 필드에서 **Google** 캘린더 **API**를 선택합니다.

      ii. 어떤 데이터에 액세스하시겠습니까? 섹션에서 사용자 데이터를 선택하여 OAuth 애플리케이션을 만듭니다.

   c. 다음을 선택합니다.

   d. OAuth 동의 화면 섹션에서 필드에 다음을 입력합니다.

      i. 앱 이름 필드에 OAuth 앱의 이름을 지정합니다.

      ii. 사용자 지원 이메일 필드에서 동의 관련 질문을 보낼 수 있는 사용자 이메일을 지정합니다.

      iii. 앱 로고 섹션에서 찾아보기 를 선택하여 OAuth 앱에 대한 로고를 업로드합니다.

      iv. 개발자 연락처 정보 섹션에서 프로젝트 관련 변경 및 업데이트를 보내야 하는 이메일 주소를 지정합니다.

   e. 저장 후 계속을 선택합니다.

7. 범위를 추가하거나 제거합니다.
   Google 캘린더 API에 액세스할 수 있는 권한을 지정합니다.

   a. 범위 섹션에서 범위 추가 또는 제거를 선택합니다.

   b. 다음 범위를 선택합니다.

      - https://www.googleapis.com/auth/calendar
      - https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

   c. 업데이트를 선택합니다.

   d. 저장 후 계속을 선택합니다.

8. OAuth 클라이언트 ID 및 관련 상세 정보를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. OAuth 클라이언트 ID 섹션의 애플리케이션 유형 필드에서 웹 애플리케이션을 선택합니다.

b. 이름 필드에 애플리케이션의 이름을 입력합니다.

c. 권한 있는 JavaScript 원본에서 **+URL** 추가를 선택하여 JavaScript URL을 추가합니다.

d. 승인된 리디렉션 URI 섹션에서 **+URL** 추가를 선택하여 리디렉션 URL을 추가합니다.
인스턴스의 URL을 ServiceNow 입력합니다.

e. 만들기를 선택합니다.
OAuth 애플리케이션에 대한 자격 증명이 생성됩니다.

f. 다운로드를 선택하여 자격 증명 세부 정보가 포함된 JSON 파일을 다운로드합니다.

g. 클라이언트 ID를 복사하여 저장합니다.

9. 완료를 선택합니다.

에 대한 연결 및 자격 증명 기록 생성 **Google**

ServiceNow Flow Designer를 사용하여 예약을 동기화하기 위해 와 연결합니다Google.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 달력 동기화를 위한 인증 Google.
- 에서 Google슈퍼 관리자 역할이 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
Google 연결 및 자격 증명 기록을 구성합니다. Flow Designer에서 단계를 수행합니다. 기본 Google 달력 스포크를 구성합니다. Flow Designer를 사용하여 기본 Google 달력 스포크를 구성하지 않으려면 고유한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성할 수도 있습니다. 고유한 별칭을 만들려면 을 참조하십시오 고유한 Google 연결 및 자격 증명 별칭 구성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 연결 탭을 선택합니다.
3. 모든 연결 검색 표시줄에서 Google을 검색합니다.
4. **Google_calendar(sn_gcalendar_spoke)**을 선택합니다.
5. Google_Calendar 카드에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
6. **Google_Calendar** 연결 옆에 있는 구성을 선택합니다.
7. 연결 구성 창에서 다음 자격 증명을 입력합니다.
   - 연결 **URL**: https://www.googleapis.com 입력합니다.
   - **API** 버전: v3# 입력합니다. 필드는 자동으로 채워집니다.
   - OAuth 클라이언트 ID: 에서 인증하는 Google 동안 ServiceNow 복사한 클라이언트 **ID**를 달력 동기화를 위한 인증 Google입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- OAuth 클라이언트 비밀: 에서 인증하는 Google 동안 ServiceNow 복사한 클라이언트 비밀을 달력 동기화를 위한 인증 Google입력합니다.
- **OAuth** 리디렉션 **URL**: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do 입력
- **OAuth** 인증 **URL**: https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth 입력
- **OAuth** 토큰 **URL**: https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token 입력

8. **OAuth** 토큰 구성 및 가져오기를 선택합니다.
9. Google 창에서 작업 영역에 로그인하여 Google OAuth 토큰을 가져옵니다.
   Google 슈퍼 관리자 자격 증명을 입력합니다.

결과
연결 및 자격 증명 기록이 Google 생성됩니다. 연결 및 자격 증명 별칭 기록을 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭 을 클릭하고 **Google_Calendar** 선택합니다.

다음에 수행할 작업
달력 제공자로 구성 Google

고유한 **Google** 연결 및 자격 증명 별칭 구성

기본 별칭 Google_calendar 사용하지 않으려면 고유한 Google 연결 및 자격 증명 별칭을 구성할 수 있습니다.

로 인증 GoogleServiceNow한 후에는 Flow Designer 연결 구성을 사용하여 연결 및 자격 증명 별칭을 구성하는 대신 고유한 연결 및 자격 증명을 생성할 수도 있습니다.

기본 별칭을 사용하려면 을 참조하십시오 에 대한 연결 및 자격 증명 기록 생성 Google.

캘린더와의 **Google OAuth** 연결 설정하기

예약을 동기화하기 위해 달력에 ServiceNow 대한 Google 애플리케이션 레지스트리를 생성합니다. 달력에 대한 Google 고유한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성하려면 이 앱 등록을 수행합니다.

시작하기 전에
달력 동기화를 위한 인증 Google

애플리케이션 범위가 **Google** 캘린더 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Google** 캘린더 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 지정된 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 **OAuth** 제공자 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 고유 이름입니다(예: Google 달력 소유).
클라이언트 ID	에서 앱 인증 중에 생성된 클라이언트 ID입니다 Google.
클라이언트 비밀	Google에서 앱을 생성할 때 생성한 암호입니다.
기본 부여 유형	토큰을 설정하는 데 사용된 부여 유형입니다. 권한 부여 모드를 선택합니다.
인증 URL	OAuth 인증 코드 엔드포인트입니다. https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth 입력합니다.
토큰 URL	OAuth 서버 토큰 엔드포인트입니다. https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token 입력합니다.
리디렉션 URL	OAuth 콜백 엔드포인트입니다. URL은 자동으로 https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do로 채워집니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
시스템에서 생성된 OAuth 엔터티 프로파일이 생성되어 OAuth 엔터티 프로파일 관련 목록에 표시됩니다. 예를 들어 Google 캘린더 자체 기본 프로필입니다.
6. OAuth 엔터티 범위를 생성합니다.
   a. OAuth 엔터티 범위 관련 목록에서 새 행 삽입...
   b. 범위의 이름을 ## 으로 입력합니다.
   c. OAuth 범위를 ##으로 입력합니다.
   d. 저장 아이콘을 선택합니다.
   e. 마찬가지로 다른 범위를 만들고 다음 상세 정보를 입력합니다.
      - 이름: calendar.events
      - **OAuth** 범위: calendar.events
   f. 애플리케이션 레지스트리 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   시스템이 범위 기록을 생성합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.
8. 애플리케이션 레지스트리 양식에서 **OAuth** 엔터티 프로파일 관련 목록을 선택합니다.
다음 단계에서는 6단계에서 생성한 OAuth 엔터티 범위를 기본 프로파일에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 기본 엔터티 프로파일(예: Google 캘린더 자체 기본 프로파일)을 선택합니다.

b. OAuth 엔터티 프로파일 양식에서 다음을 수행합니다.

i. [OAuth Entity Profiles Scopes] 섹션에서 **[Insert a new** row**]**를 두 번 클릭합니다.

ii. 조회 아이콘(.)을 선택합니다.

iii. 6단계에서 작성한 OAuth 제공자에 할당된 ## 을 선택하십시오.

iv. 이전 단계를 반복하고 calendar.events도 추가합니다.

9. 업데이트를 선택합니다.

결과
에 대한 GoogleOAuth 연결이 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 Google

에 대한 고유한 연결 및 자격 증명 별칭 생성 **Google**

기본 **Google_Calendar** 별칭을 사용하는 대신 자체 연결 및 자격 증명 별칭을 생성하여 달력 제공자와 함께 사용할 수 있습니다 Google .

시작하기 전에
캘린더와의 Google OAuth 연결 설정하기

애플리케이션 범위가 **Google** 캘린더 스포크로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.

1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
3. 필터 탐색기에서 **Google** 캘린더 스포크를 검색하여 선택합니다.
4. 페이지를 새로 고칩니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 및 자격 증명 별칭 양식

필드	설명
이름	연결 및 자격 증명 별칭의 이름입니다.
ID	지정된 이름을 기준으로 양식을 저장한 후에 필드가 자동으로 생성됩니다.
애플리케이션	애플리케이션이 **Google** 달력 스포크로 설정되어 있는지 확인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상위 별칭	**sn_gcalendar_spoke** 선택합니다. **Google_Calendar**.

4. 제출을 선택합니다.
   연결 및 자격 증명 별칭 기록이 생성됩니다. 다음 단계로 OAuth 2.0 자격 증명 기록을 생성해야 합니다.
5. 새로 만든 연결 및 자격 증명 별칭 기록에서 사용할 OAuth 2.0 자격 증명을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.

   d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 자격 증명 양식

필드	설명
이름	자격 증명의 이름입니다. 애플리케이션에서 제공하는 기본 자격 증명과 구별하기 위해 고유한 이름을 입력합니다.
활성	자격 증명을 활성화하는 옵션입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	에서 캘린더와의 Google OAuth 연결 설정하기앱 레지스트리를 수행할 때 생성된 기본 OAuth 엔터티 프로파일을 선택합니다.
적용 대상	MID Server에 적용할 방법을 지정합니다.
주문	자격 증명에 대한 순서입니다.

   e. 제출을 선택합니다.
   자격 증명 레코드가 생성됩니다.

   f. 자격 증명 기록을 엽니다.

   g. 양식에서 **OAuth** 토큰 가져오기를 선택합니다.
   Google 창이 열리면 자격 증명을 입력합니다.

   h. 업데이트를 선택합니다.

6. 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 연결을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

   b. 초기 단계에서 생성한 연결 및 자격 증명 기록을 선택합니다.

   c. 양식의 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTTPs 연결 양식

필드	설명
이름	연결의 이름입니다.
자격 증명	5단계에서 생성한 자격 증명 기록을 선택합니다.
연결 별칭	이 필드는 연결 및 자격 증명 별칭을 사용하여 자동으로 설정됩니다.
연결 URL	를 입력합니다 https://www.googleapis.com .

e. 제출을 선택합니다.

결과
지정된 자격 증명 및 연결을 사용하여 연결 및 자격 증명 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
달력 제공자로 구성 Google

달력 제공자로 구성 **Google**

예약 동기화를 시작하려면 달력 제공자로 구성합니다 Google . 연결 및 자격 증명 별칭에 연결하고 동기화를 시작하도록 방을 구성합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 연결 및 자격 증명 별칭을 생성했습니다. 그렇지 않은 경우 다음 중 하나를 수행합니다.
  - 기본 연결 및 자격 증명 별칭을 구성합니다. 에 대한 연결 및 자격 증명 기록 생성 Google 문서를 참조하십시오.
  - 기본 별칭을 사용하지 않으려면 고유한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성합니다. 고유한 Google 연결 및 자격 증명 별칭 구성 문서를 참조하십시오.
- 애플리케이션 범위가 **Google** 캘린더 스포크로 설정됩니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.
  1. 홈페이지 오른쪽 상단에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 직원 센터 선택합니다.
  2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
  3. 필터 탐색기에서 **Google** 캘린더 스포크를 검색하여 선택합니다.
  4. 페이지를 새로 고칩니다.

주:
달력을 성공적으로 동기화하려면 제공자의 이메일 주소와 일치하는 이메일 주소가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
달력을 달력 제공자로 구성합니다 Google . 자체 별칭을 사용하려면 별칭 재정의 옵션을 활성화하고 별칭 을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 양식

필드	설명
이름	달력 서비스의 이름입니다. 예: Google 캘린더.
설명	달력 서비스에 대한 설명입니다.
활성	달력 제공자를 활성화하는 옵션입니다.
제공자 구성	
달력 프로세서	동기화를 위한 달력 프로세서입니다. **Google** 캘린더를 선택합니다.
별칭을 재정의합니까?	연결 및 자격 증명 별칭 선택을 활성화하는 옵션입니다. 자체 연결 및 자격 증명 별칭만 사용하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭인 **Google_Calendar** 가 사용됩니다.
연결 및 자격 증명 별칭	직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다. 이 옵션은 별칭을 재정의합니까? 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 별칭을 지정하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
페이지 크기	달력 항목의 페이지 크기입니다.
동기화 배치 크기	동기화 시의 배치 크기입니다. 이 필드는 자동으로 **500**으로 설정되며, 이는 곧 동기화 배치가 한 번에 항목 500개를 처리한다는 뜻입니다. 항목이 500개를 초과하는 경우 나머지는 다음 동기화 배치에 표시됩니다.
동기화 배치 간격	동기화 배치 사이의 시간 간격입니다. 이 필드는 자동으로 **60**초로 설정됩니다.
동기화 시작 일시	동기화의 시작 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜부터 정보를 생성합니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
동기화 종료 일시	동기화의 종료 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜까지 정보를 생성합니다. 권장되는 설정은 동기화 시작 날짜 시간으로부터 최소 5년입니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
과거 예약 동기화	지정된 동기화 시작 날짜 시간부터 동기화 종료 날짜 시간까지 모든 과거 예약을 동기화하는 옵션을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
Google 달력은 달력 제공자로 구성됩니다.

다음에 수행할 작업

- 예약된 작업을 *WSDRS Sync Calendar items***True**로 설정합니다. 예약된 작업은 기본적으로 **False** 로 설정되어 있으며 동기화를 시작하려면 이 작업을 사용하도록 설정해야 합니다. 예약된 작업 시간을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 언제든지 수동으로 실행할 수도 있습니다.

- 과거 예약 동기화 필드를 활성화한 경우 다음 작업을 수행해야 합니다.
  1. 예약 가능한 동기화 구성 관련 목록까지 아래로 스크롤합니다.
  2. 위치 열에서 위치를 선택합니다.
  3. 위치 양식에서 위치 동기화를 선택합니다.
     예약 가능한 모든 동기화 구성 기록에서 2단계와 3단계를 수행합니다.
- 예약 가능 동기화 구성 추가

Microsoft Exchange 온-프레미스 **-** 달력 동기화

온프레미스와의 Microsoft Exchange 연결을 생성하고 애플리케이션을 사용하여 수행한 예약을 동기화합니다 Workplace Reservation Management . 를 사용하여 Workplace Reservation Management 수행한 모든 예약을 온-프레미스 달력과 동기화할 수 있으며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 온프레미스 달력에서 예약으로의 예약 Workplace Reservation Management 동기화는 구독, 동기화 토큰, 이벤트 및 발생과 같은 다양한 접근 방식을 사용하여 수행됩니다.

온-프레미스는 Microsoft Exchange 다른 일정 공급자와 달리 온라인으로 액세스할 수 없습니다. 제공자는 원격이며 조직에서만 로컬로 액세스할 수 있습니다. 달력 예약을 이 온프레미스 설정 Workplace Calendar Synchronization 과 동기화하기 위해 애플리케이션을 사용하면 MID Server를 사용하여 통신할 수 있습니다. MID Server는 온프레미스가 설치된 동일한 로컬 설정에 Microsoft Exchange 설치됩니다. 이렇게 하면 MID Server와 통신하고 자주 통신할 수 있습니다. 새 달력 프로세서인 온-프레미스 달력 공급자를 지원하기 위해 애플리케이션에서 Microsoft EWS가 Workplace Calendar Synchronization 지원됩니다.

1. MID Server를 ServiceNow#에 연결합니다.
2. 연결 및 자격 증명 별칭을 생성합니다.

> **중요사항:**
> 애플리케이션은 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 온-프레미스를 지원하지 Microsoft Exchange 않습니다.

온-프레미스로 동기화**Synchronization from Workplace Reservation Management to Microsoft Exchange On-Premises**

MID Server를 사용하여 통신하여 예약을 온프레미스 달력 Workplace Reservation Management 과 동기화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Microsoft Exchange Server 스포크를 설치합니다.
- Microsoft Exchange Server 스포크 설정
- 에 Microsoft Exchange On-Premises MID Server 연결 ServiceNow
- MID Server를 구성한 후 연결 및 자격 증명 별칭을 생성하여 달력 제공자와 연결합니다. 자세한 내용은 온프레미스에 대한 Microsoft Exchange 연결 및 자격 증명 별칭 생성 문서를 참조하십시오.
- 연결 및 자격 증명 별칭을 설정한 후 온프레미스를 달력 제공자로 구성합니다 Microsoft Exchange . 자세한 내용은 Microsoft Exchange 온-프레미스를 달력 공급자로 구성 문서를 참조하십시오. 온-프레미스 달력 공급자를 지원하기 위해 새 달력 프로세서인 Microsoft EWS가 추가되었습니다.

온-프레미스 달력에서 동기화**Synchronization from Microsoft Exchange On-Premises calendar to Workplace Reservation Management**

온프레미스 달력에서 Microsoft Exchange 예약 포털로의 예약 동기화는 적시에 예약된 작업을 *`WSDRS Sync Calendar items`*실행하여 수행됩니다.

Delta Synchronization이라는 접근 방식이 애플리케이션에서 사용됩니다 Workplace Calendar Synchronization . 델타 동기화를 사용하면 동기화 토큰이라는 참조점을 사용하여 달력의 자원 이메일 ID에 대한 증분 변경 내용만 검색합니다. 즉, 온-프레미스 달력 공급자에 연결된 각 방(각 예약 가능한 동기화 기록)에 대해 달력에서 증분 단위로 업데이트를 가져오기 위한 참조 지점인 동기화 토큰을 가져옵니다.

- 페이지 크기, 동기화 배치 크기 및 동기화 배치 간격을 기준으로 동기화 토큰에서 정보를 검색합니다. 예를 들어 이전 필드에서 각각 값을 **5**, **500** 및 **60** 으로 지정한 경우입니다. 즉, 60초 간격으로 500개의 요청을 제기할 수 있습니다. 동기화로 인해 페이지에서 5 개의 변경 내용이 발생합니다.
- 온-프레미스 달력에서 예약 가능한 동기화 구성 레코드를 만들 때 활성화되었는지 확인해야 합니다.
- 동기화 기록이 활성화되면 플로우가 트리거되고 예약 가능한 동기화 기록에 대한 동기화 토큰이 동기화 델타 모듈에 생성됩니다.
- 예약된 작업인 *`WSDRS Sync Calendar items`*이(가) 애플리케이션과 함께 제공되어 예약 가능한 모든 활성 동기화 구성에 대한 최신 변경 내용을 가져옵니다. 예약된 작업은 기본적으로 **False** 로 설정되어 있으며 동기화를 시작하려면 이 작업을 사용하도록 설정해야 합니다. 기본적으로 예약된 작업은 5분마다 실행되도록 설정됩니다. 그러나 예약된 작업 시간을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 언제든지 수동으로 실행할 수도 있습니다.
- 예약 가능한 동기화 구성에 대한 변경 사항은 이벤트 모듈에 이벤트 로 생성됩니다. 애플리케이션은 온프레미스 달력에 대한 Microsoft Exchange 참석자 만들기, 업데이트, 삭제, 읽기 및 검색을 생성합니다.
- 각 동기화 기록에 대해 이벤트가 생성됩니다. 달력 제공자에 지정된 페이지 크기에 따라 변경 내용이 표시됩니다. 보류 중인 변경 내용이 있는 경우 다음 예약된 작업 실행 중에 표시됩니다.
- 동기화 토큰을 가져오는 데 사용되는 API는 이벤트의 응답 필드에 응답을 저장합니다. API는 단일 예약, 다중 예약 및 상위 반복 예약에 대한 변경 내용을 제공합니다.
- API에서 생성한 응답을 사용하여 애플리케이션에 예약이 생성됩니다 Workplace Reservation Management .
- 예약된 작업이 실행될 때마다 동기화 토큰도 업데이트되며, 이는 다음 동기화의 참조 지점으로 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엄격 모드

이 Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 사용하면 엄격 모드에서도 온-프레미스와의 Microsoft Exchange 연결 및 구성을 구성할 수 있습니다. 엄격 모드에서는 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 일반 이메일 주소로 전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. 예약을 동기화하는 데 사용할 엄격 모드 이메일 ID를 지정할 수 있습니다. 직원은 애플리케이션을 사용 Workplace Reservation Management 해서만 변경할 수 있습니다.

엄격 모드를 사용하도록 설정하려면 온-프레미스 달력 제공을 구성하는 동안 엄격 모드 옵션을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 요청자는 초대받은 사람으로 간주됩니다.

과거 예약 동기화 중

또한 Workplace Calendar Synchronization 과거에 수행한 예약을 동기화할 수도 있습니다. 동기화 시작 날짜 시간 및 동기화 종료 날짜 시간 필드에서 날짜 및 시간 범위를 지정할 수 있습니다. 온-프레미스 달력의 경우 과거 예약을 동기화하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 구성한 온프레미스 달력 제공자인 Microsoft Exchange 달력 제공자가 활성 상태여야 합니다.
- 과거 예약 동기화 필드를 선택해야 합니다.
- 과거 예약을 동기화하려는 예약 가능한 동기화 구성이 활성 상태여야 합니다.

주:
과거부터 동기화하려는 예약이 1,000개를 초과하지 않는지 확인합니다. 예상되는 과거 이벤트 수가 1000개를 초과하는 경우 시스템 속성을 `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`수정하는 것이 좋습니다. 예상되는 과거 예약을 염두에 두고 값을 월 단위로 지정합니다. 한 번의 동기화로 여러 달 동안의 예약이 동기화됩니다. 지정된 개월 수에 룸/자원당 예약이 1,000건을 넘지 않는지 확인합니다.

'요청 없음' 처리

요청 없음은 달력에 대해 생성된 이벤트 페이로드의 생성된 구문을 확인하는 메커니즘입니다. 그러나 이벤트를 달력 제공자에게 보내는 대신 만들기만 합니다. 관리자는 이벤트(JSON)의 페이로드 컨텐츠가 예상대로 생성되도록 유효성을 검사할 수 있습니다. '요청 없음'은 애플리케이션에서 예약을 생성, 업데이트 또는 취소할 때 애플리케이션이 달력 제공자에 대해 API를 호출하지 않도록 합니다 Workplace Reservation Management .

온-프레미스에 대한 **Microsoft Exchange** 일반 모드 연결 만들기

Microsoft Exchange 온프레미스와 ServiceNow.

에 **Microsoft Exchange On-Premises MID Server** 연결 **ServiceNow®**

Microsoft Exchange 온프레미스 ServiceNow# 의 MID Server 간 연결을 구성하고 예약을 동기화합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Microsoft Exchange Server 스포크를 설치합니다.
- Microsoft Exchange Server 스포크 설정
- 로그인 자격 증명이 Microsoft Exchange Server 있어야 합니다.
- 사용자가 mid_server 역할을 사용하여 인스턴스에 구성됩니다 ServiceNow# .

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 가 호스팅되는 시스템의 Microsoft Exchange Server 인스턴스에서 MID Server ServiceNow# 를 다운로드합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 다운로드.
   b. 적합한 MID Server를 선택하고 다운로드합니다.
2. 시스템의 다운로드 폴더로 이동하여 파일의 압축을 풉니다.
3. 에이전트**> config.xml** 엽니다.
4. config.xml 파일에서 다음을 수행합니다.
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/>에서 인스턴스 세부 정보를 ServiceNow# 지정합니다.
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/〉 및 <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/>에 mid_server 역할을 가진 사용자의 자격 증명을 입력합니다.
   mid_server 역할을 가진 사용자의 자격 증명을 입력합니다.
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>에 고유한 이름을 입력합니다.
   d. 파일을 저장합니다.
5. 변경을 수행한 후 MID Server를 시작하거나 실행합니다.
6. 인스턴스를 엽니다 ServiceNow# .

   주:
   관리자로 로그인했는지 확인합니다.

7. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 서버.
   구성한 MID Server가 만들어집니다.
8. 열려는 MID Server를 선택합니다.
   처음에 양식에서 **Status** (상태)가 Down(다운)으로 설정되어 있고 **Validated** (확인됨) 필드가 No(확인됨) 필드가 아니요로 설정되어 있습니다.
9. 서버의 유효성을 검사하려면 관련 링크에서 유효성 검사를 선택합니다.
   몇 초 후에 서버의 유효성이 검사됩니다. Status(상태)는 Up(실행 중)으로 설정되고 Validated(확인됨) 필드는 Yes(예)로 설정됩니다.

결과
플랫폼이 Microsoft Exchange On-Premises MID Server 및 ServiceNow# 인스턴스와 통신하도록 설정되어 있습니다.

다음에 수행할 작업
온프레미스에 대한 Microsoft Exchange 연결 및 자격 증명 별칭 생성

온프레미스에 대한 **Microsoft Exchange** 연결 및 자격 증명 별칭 생성

예약을 동기화할 수 있도록 Microsoft Exchange On-Premises에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 설정합니다. 연결 및 자격 증명 별칭 값이 지정된 대로 설정되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
에 Microsoft Exchange On-Premises MID Server 연결 ServiceNow

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. **Exchange_https** 선택합니다.
3. 양식에서 연결을 생성합니다.

   a. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 양식에서 다음 세부 정보를 입력합니다.
      - 이름: 연결의 이름을 입력합니다.
      - 자격 증명: 자격 증명을 생성합니다.
        i. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택합니다.
        ii. 자격 증명 창이 열리면 새로 만들기를 선택합니다.
        iii. 어떤 유형의 자격 증명을 생성하시겠습니까? 섹션에서 기본 인증 자격 증명을 선택합니다.
        iv. 이름을 입력합니다.
        v. 사용자 이름과비밀번호를 입력합니다.
        vi. 제출을 선택합니다.
      - 연결 별칭 필드에 sn_exchange_spoke #####. Exchange_https.
      - 연결 URL 필드에 <hostname>.<domain>.com/EWS/Exchange.asmx 형식으로 **URL**을 입력합니다. Microsoft Exchange Server가 설치된 해당 호스트 및 정규화된 도메인을 입력합니다. 예: https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx.
      - **MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

        고급 **MID Server** 구성 탭이 열립니다.

      - 고급 **MID Server** 구성 탭에서 다음을 수행합니다.
        - **MID** 선택 필드에서 특정 **MID Server**를 선택합니다.
        - **MID Server** 필드의 목록 조회에서 서버를 선택합니다.
      - 제출을 선택합니다.

결과
연결 및 자격 증명 별칭이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Exchange 온-프레미스를 달력 공급자로 구성

Microsoft Exchange 온-프레미스를 달력 공급자로 구성

Microsoft Exchange 온-프레미스를 예약을 동기화할 달력 공급자로 설정합니다. 달력 프로세서, 동기화 관련 설정 및 엄격 모드 기본 설정을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
달력을 성공적으로 동기화하려면 제공자의 이메일 주소와 일치하는 이메일 주소가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 제공자의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	제공자의 이름을 입력합니다. 예: 온-프레미스
설명	짧은 설명을 입력하십시오.
활성	온-프레미스 달력 제공자를 활성화하는 옵션입니다.
제공자 구성	
달력 프로세서	동기화를 위한 달력 프로세서입니다. 프로세서로 **Microsoft EWS**를 선택합니다.
별칭을 재정의합니까?	자체 연결 및 자격 증명 별칭을 선택할 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
연결 및 자격 증명 별칭	달력 제공자에 대해 직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다. 이 옵션은 별칭을 재정의합니까? 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 별칭을 지정하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
페이지 크기	달력 항목의 페이지 크기입니다. 페이지 크기는 1에서 500까지 설정할 수 있습니다.
동기화 크기	동기화 시의 배치 크기입니다. 이 필드는 자동으로 **500**으로 설정되며, 이는 곧 동기화 배치가 한 번에 항목 500개를 처리한다는 뜻입니다. 항목이 500개를 초과하는 경우 나머지는 다음 동기화 배치에 표시됩니다.
동기화 배치 간격	동기화 배치 사이의 시간 간격입니다. 이 필드는 자동으로 **60**초로 설정됩니다.
참석자 동기화	예약을 동기화하는 동안 참석자를 동기화하려면 이 옵션을 활성화합니다.
동기화 시작 일시	동기화의 시작 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜부터 정보를 생성합니다. 중요사항: 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
동기화 종료 일시	동기화의 종료 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜까지 정보를 생성합니다. 권장되는 설정은 동기화 시작 날짜 시간으로부터 최소 5년입니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
엄격 모드	옵션을 선택하지 마십시오. 이 옵션을 활성화하면 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 대신 일반 이메일 주소로 전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. Workplace Reservation Management 애플리케이션을 통해서만 변경할 수 있습니다.
과거 예약 동기화	지정된 동기화 시작 날짜 시간부터 동기화 종료 날짜 시간까지 모든 과거 예약을 동기화하는 옵션을 선택합니다. **주:** 과거와 동기화하려는 예약이 회의실당 1,000개를 초과하지 않는지 확인합니다. 예상되는 과거 이벤트 수가 1000개를 초과하는 경우 시스템 속성을 *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*수정하 것이 좋습니다. 예상되는 과거 예약을 염두에 두고 값을 월 단위로 지정합니다. 한 번의 동기화로 여러 달 동안의 예약이 동기화됩니다. 지정된 개월 수에 대해 룸당 1,000건을 초과하는 예약이 없는지 확인합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   온-프레미스 달력 제공자가 생성됩니다.
5. 예약 가능 동기화 구성 관련 목록에서 예약을 동기화하려는 예약 가능 동기화 구성을 추가합니다.
   새로 추가하려면 을 참조하십시오 예약 가능 동기화 구성 추가.

다음에 수행할 작업

- 예약된 작업을 *WSDRS Sync Calendar items***True**로 설정합니다. 예약된 작업은 기본적으로 **False** 로 설정되어 있으며 동기화를 시작하려면 이 작업을 사용하도록 설정해야 합니다. 예약된 작업 시간을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 언제든지 수동으로 실행할 수도 있습니다.
- 예약 가능 동기화 구성 추가

온-프레미스에 대한 **Microsoft Exchange** 엄격 모드 연결 만들기

Microsoft Exchange 온프레미스와 ServiceNow. 엄격 모드 설정과 이메일 주소를 지정합니다.

에 **Microsoft Exchange On-Premises MID Server** 연결 **ServiceNow®**

Microsoft Exchange 온프레미스 ServiceNow# 의 MID Server 간 연결을 구성하고 예약을 동기화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Microsoft Exchange Server 스포크를 설치합니다.
- Microsoft Exchange Server 스포크 설정
- 로그인 자격 증명이 Microsoft Exchange Server 있어야 합니다.
- 사용자가 mid_server 역할을 사용하여 인스턴스에 구성됩니다 ServiceNow# .

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 가 호스팅되는 시스템의 Microsoft Exchange Server 인스턴스에서 MID Server ServiceNow# 를 다운로드합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 다운로드.
   b. 적합한 MID Server를 선택하고 다운로드합니다.
2. 시스템의 다운로드 폴더로 이동하여 파일의 압축을 풉니다.
3. 에이전트> **config.xml** 엽니다.
4. config.xml 파일에서 다음을 수행합니다.
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/>에서 인스턴스 세부 정보를 ServiceNow# 지정합니다.
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/〉 및 <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/>에 mid_server 역할을 가진 사용자의 자격 증명을 입력합니다.
   mid_server 역할을 가진 사용자의 자격 증명을 입력합니다.
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>에 고유한 이름을 입력합니다.
   d. 파일을 저장합니다.
5. 변경을 수행한 후 MID Server를 시작하거나 실행합니다.
6. 인스턴스를 엽니다 ServiceNow# .

   주:
   관리자로 로그인했는지 확인합니다.

7. 다음으로 이동 모두 〉 **MID** 서버 〉 서버.
   구성한 MID Server가 만들어집니다.
8. 열려는 MID Server를 선택합니다.
   처음에 양식에서 **Status** (상태)가 Down(다운)으로 설정되어 있고 **Validated** (확인됨) 필드가 No(확인됨) 필드가 아니요로 설정되어 있습니다.
9. 서버의 유효성을 검사하려면 관련 링크에서 유효성 검사를 선택합니다.
   몇 초 후에 서버의 유효성이 검사됩니다. Status(상태)는 Up(실행 중)으로 설정되고 Validated(확인됨) 필드는 Yes(예)로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
플랫폼이 Microsoft Exchange On-Premises MID Server 및 ServiceNow# 인스턴스와 통신하도록 설정되어 있습니다.

다음에 수행할 작업
온-프레미스에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 만들기Create a strict mode Connection and credential alias for Microsoft Exchange On-Premises

온-프레미스에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 만들기**Create a strict mode Connection and credential alias for Microsoft Exchange On-Premises**

예약을 동기화할 수 있도록 Microsoft Exchange 온-프레미스에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭을 설정합니다. 연결 및 자격 증명 별칭 값이 지정된 대로 설정되어 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
에 Microsoft Exchange On-Premises MID Server 연결 ServiceNow

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

2. Exchange_https 선택합니다.

3. 양식에서 연결을 생성합니다.

a. 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 양식에서 다음 세부 정보를 입력합니다.

- 이름: 연결의 이름을 입력합니다.
- 자격 증명: 자격 증명을 생성합니다.
  - **i.** 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택합니다.
  - **ii.** 자격 증명 창이 열리면 새로 만들기를 선택합니다.
  - **iii.** 어떤 유형의 자격 증명을 생성하시겠습니까? 섹션에서 기본 인증 자격 증명을 선택합니다.
  - **iv.** 이름을 입력합니다.
  - **v.** 사용자 이름과비밀번호를 입력합니다.
  - **vi.** 제출을 선택합니다.
- 연결 별칭 필드에 sn_exchange_spoke #####. Exchange_https.
- 연결 **URL** 필드에 https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx 입력합니다.
- **MID** 서버 사용 확인란을 선택합니다.

  고급 **MID Server** 구성 탭이 열립니다.
- 고급 **MID Server** 구성 탭에서 다음을 수행합니다.
  - **MID** 선택 필드에서 특정 **MID Server**를 선택합니다.
  - **MID Server** 필드의 목록 조회에서 서버를 선택합니다.
- 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
연결 및 자격 증명 별칭이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
엄격 모드에서 Microsoft Exchange 온-프레미스를 달력 공급자로 구성

엄격 모드에서 **Microsoft Exchange** 온-프레미스를 달력 공급자로 구성

예약을 동기화하기 위한 엄격 모드에서 Microsoft Exchange 온-프레미스를 달력 공급자로 구성합니다. 엄격 모드 설정과 엄격 모드 이메일 주소를 지정합니다.

시작하기 전에
온-프레미스에 대한 엄격 모드 연결 및 자격 증명 별칭 만들기Create a strict mode Connection and credential alias for Microsoft Exchange On-Premises

> **주:**
> 달력을 성공적으로 동기화하려면 제공자의 이메일 주소와 일치하는 이메일 주소가 있어야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 제공자의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	제공자의 이름을 입력합니다. 예: 온-프레미스
설명	짧은 설명을 입력하십시오.
활성	온-프레미스 달력 제공자를 활성화하는 옵션입니다.
제공자 구성	
달력 프로세서	동기화를 위한 달력 프로세서입니다. 프로세서로 **Microsoft EWS**를 선택합니다.
별칭을 재정의합니까?	자체 연결 및 자격 증명 별칭을 선택할 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
연결 및 자격 증명 별칭	달력 제공자에 대해 직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다. 이 옵션은 별칭을 재정의합니까? 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 별칭을 지정하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
페이지 크기	달력 항목의 페이지 크기입니다. 페이지 크기는 1에서 500까지 설정할 수 있습니다.
동기화 크기	동기화 시의 배치 크기입니다. 이 필드는 자동으로 **500**으로 설정되며, 이는 곧 동기화 배치가 한 번에 항목 500개를 처리한다는 뜻입니다. 항목이 500개를 초과하는 경우 나머지는 다음 동기화 배치에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
동기화 배치 간격	동기화 배치 사이의 시간 간격입니다. 이 필드는 자동으로 **60**초로 설정됩니다.
참석자 동기화	예약을 동기화하는 동안 참석자를 동기화하려면 이 옵션을 활성화합니다.
동기화 시작 일시	동기화의 시작 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜부터 정보를 생성합니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
동기화 종료 일시	동기화의 종료 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜까지 정보를 생성합니다. 권장되는 설정은 동기화 시작 날짜 시간으로부터 최소 5년입니다. **중요사항:** 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.
엄격 모드	엄격 모드를 활성화하는 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 활성화하면 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 대신 일반 이메일 주소로 전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. Workplace Reservation Management 애플리케이션을 통해서만 변경할 수 있습니다.
엄격 모드 이메일	예약을 생성하고 예약 관련 알림을 수신하는 데 사용되는 엄격 모드 이메일 주소입니다. 직원은 예약에서 초대받은 사람으로 간주됩니다.
과거 예약 동기화	지정된 동기화 시작 날짜 시간부터 동기화 종료 날짜 시간까지 모든 과거 예약을 동기화하는 옵션을 선택합니다. **주:** 과거와 동기화하려는 예약이 회의실당 1,000개를 초과하지 않는지 확인합니다. 예상되는 과거 이벤트 수가 1000개를 초과하는 경우 시스템 속성을 *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*수정하 것이 좋습니다. 예상되는 과거 예약을 염두에 두고 값을 월 단위로 지정합니다. 한 번의 동기화로 여러 달 동안의 예약이 동기화됩니다. 지정된 개월 수에 1,000개를 초과하는 예약이 없는지 확인합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   온-프레미스 달력 제공자가 생성됩니다.
5. 예약 가능 동기화 구성 관련 목록에서 예약을 동기화하려는 예약 가능 동기화 구성을 추가합니다.
   새로 추가하려면 을 참조하십시오 예약 가능 동기화 구성 추가.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 예약된 작업을 *WSDRS Sync Calendar items***True**로 설정합니다. 예약된 작업은 기본적으로 **False** 로 설정되어 있으며 동기화를 시작하려면 이 작업을 사용하도록 설정해야 합니다. 예약된 작업 시간을 원하는 대로 설정할 수 있습니다. 언제든지 수동으로 실행할 수도 있습니다.
- 예약 가능 동기화 구성 추가

Microsoft Exchange On-Premises를 사용하여 단일 또는 여러 공급자 생성

Microsoft Exchange 온-프레미스 달력 제공자에 대해 단일 또는 다중 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에
에 Microsoft Exchange On-Premises MID Server 연결 ServiceNow

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 연결 및 자격 증명 별칭을 생성합니다.
   여러 연결의 경우 별도의 연결 및 자격 증명 기록을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

      연결 및 자격 증명 별칭 양식

필드	설명
이름	연결 및 자격 증명 별칭의 이름입니다.
ID	지정된 이름을 기준으로 양식을 저장한 후에 필드가 자동으로 생성됩니다.
애플리케이션	애플리케이션이 **Microsoft Exchange Online** 스포크로 설정되어 있는지 확인
상위 별칭	**sn_exchange_spoke** 선택합니다. **Exchange_https**.

   d. 제출을 선택합니다.
      연결 및 자격 증명 별칭 기록이 생성됩니다. 다음 단계에서는 기본 인증 자격 증명 기록을 생성해야 합니다.

2. 새로 만든 연결 및 자격 증명 별칭 기록에 사용할 기본 인증 자격 증명을 생성합니다.
   여러 연결에 대해 별도의 자격 증명 기록을 생성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 어떤 유형의 자격 증명을 생성하시겠습니까? 섹션에서 기본 인증 자격 증명을 선택합니다.

   d. 이름을 입력합니다.

   e. 사용자 이름과비밀번호를 입력합니다.

   f. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 연결을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.

   b. 초기 단계에서 생성한 연결 및 자격 증명 별칭 기록을 선택합니다.
   연결을 추가하려는 방법에 따라 적절한 별칭 기록을 선택합니다.

   c. 양식의 연결 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   HTTPs 연결 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 고유 이름입니다. 예를 들어 Exchange #-#### #####.
자격 증명	생성한 자격 증명 기록을 선택합니다. 자격 증명을 여러 개 만든 경우 이 연결에 적합한 자격 증명을 선택합니다.
연결 별칭	연결 별칭은 이 연결을 추가할 연결 및 자격 증명 별칭으로 자동으로 채워집니다.
URL 작성기	주: 이 확인란을 선택하지 마십시오.
연결 URL	연결 URL입니다. https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx 입력합니다.
MID 서버 사용	확인란을 선택합니다. 고급 **MID Server** 구성 탭이 열립니다.
활성	연결을 활성화하는 옵션입니다.

   e. 고급 **MID Server** 구성 탭에서 다음을 수행합니다.
      - **MID** 선택 필드에서 특정 **MID Server**를 선택합니다.
      - **MID Server** 필드의 목록 조회에서 서버를 선택합니다.

   f. 제출을 선택합니다.
   별칭에 연결이 추가됩니다. 추가하려는 연결 수에 따라 단계를 반복합니다.

4. 달력 제공자를 구성합니다.
   온-프레미스에 대한 단일 공급자 또는 여러 공급자를 만듭니다. 다음을 생성하려는 경우

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 제공자의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	제공자의 이름을 입력합니다. 예: 온-프레미스
설명	짧은 설명을 입력하십시오.
활성	온-프레미스 달력 제공자를 활성화하는 옵션입니다.
제공자 구성	
달력 프로세서	동기화를 위한 달력 프로세서입니다. 프로세서로 **Microsoft EWS**를 선택합니다.
별칭을 재정의합니까?	자체 연결 및 자격 증명 별칭을 선택할 수 있는 옵션입니다. 이 옵션을 사용할 수 없는 경우 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
연결 및 자격 증명 별칭	달력 제공자에 대해 직접 생성한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다. 이 옵션은 별칭을 재정의합니까? 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 별칭을 지정하지 않으면 기본 연결 및 자격 증명 별칭이 사용됩니다.
페이지 크기	달력 항목의 페이지 크기입니다. 페이지 크기는 1에서 500까지 설정할 수 있습니다.
동기화 크기	동기화 시의 배치 크기입니다. 이 필드는 자동으로 **500**으로 설정되며, 이는 곧 동기화 배치가 한 번에 항목 500개를 처리한다는 뜻입니다. 항목이 500개를 초과하는 경우 나머지는 다음 동기화 배치에 표시됩니다.
동기화 배치 간격	동기화 배치 사이의 시간 간격입니다. 이 필드는 자동으로 **60**초로 설정됩니다.
참석자 동기화	예약을 동기화하는 동안 참석자를 동기화하려면 이 옵션을 활성화합니다.
동기화 시작 일시	동기화의 시작 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜부터 정보를 생성합니다.
동기화 종료 일시	동기화의 종료 날짜와 시간입니다. 동기화는 이 날짜까지 정보를 생성합니다. 권장 설정은 동기화 시작 일시로부터 최소 5년입니다.
엄격 모드	엄격 모드를 활성화하는 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 활성화하면 이벤트가 직원의 달력에 직접 생성되지 않고 대신 일반 이메일 주소로 전송됩니다. 이벤트에 직원을 초대합니다. Workplace Reservation Management 애플리케이션을 통해서만 변경할 수 있습니다.
엄격 모드 이메일	예약을 생성하고 예약 관련 알림을 수신하는 데 사용되는 엄격 모드 이메일 주소입니다. 직원은 예약에서 초대받은 사람으로 간주됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
과거 예약 동기화	지정된 동기화 시작 일시부터 현재 날짜까지 모든 과거 예약을 동기화하려면 이 옵션을 선택합니다. **주:** 과거부터 동기화하려는 예약이 1,000개를 초과하지 않는지 확인합니다. 예상되는 과거 이벤트 수가 1000개를 초과하는 경우 시스템 속성을 *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*수정하 것이 좋습니다. 예상되는 과거 예약을 염두에 두고 값을 월 단위로 지정합니다. 한 번의 동기화로 여러 달 동안의 예약이 동기화됩니다. 지정된 개월 수에 1,000개를 초과하는 예약이 없는지 확인합니다.

d. 제출을 선택합니다.
온-프레미스 달력 제공자가 생성됩니다. 다른 달력 제공자를 추가하려면 4단계를 반복합니다.

결과
여러 연결 및 공급자가 만들어집니다.

예약 가능 동기화 구성 추가

직원이 예약을 생성할 때마다 달력 제공자와 동기화되어야 하는 직장 항목을 추가합니다.

시작하기 전에
Workplace Calendar Synchronization 탐색 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_rsvsync.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 예약 가능 동기화 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약 가능 동기화 구성 양식

필드	설명
위치	직원이 예약을 생성할 때마다 달력 제공자와 동기화할 직장 항목입니다. 예를 들어, 이 필드는 일반 회의실, 컨퍼런스용 회의실 또는 이사 회의실 위치일 수 있습니다.
예약 가능한 모듈	직장 항목을 포함하는 예약 가능한 모듈입니다.
이메일	회의실 또는 컨퍼런스용 회의실 같은 직장 공간/공간의 이메일 주소입니다. 이메일 주소는 달력 상태와 이벤트를 확인하는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	중요사항: 이메일 필드는 공간/공간 구성 양식에 지정된 이메일 주소로 자동으로 채워지지 않습니다. 이메일 주소를 지정하고 양식을 저장하면 다음 작업이 수행됩니다. ○ 방/공간 구성 양식에 지정된 이메일 주소가 없는 경우, 방/공간 구성 양식의 이메일 필드는 여기에서 지정한 이메일 주소로 자동으로 채워집니다. ○ 사무실/공간 구성 양식에 지정된 이메일 주소가 여기에서 지정한 이메일 주소와 일치하지 않는 경우 오류가 표시됩니다.
활성	동기화를 위해 직장 항목을 활성화하는 옵션입니다. **중요사항:** 예약 가능한 동기화 구성 기록을 Microsoft Exchange Online 또는 Microsoft Exchange 온프레미스 달력 제공자에 추가하는 경우 활성 필드는 읽기 전용이며 비활성입니다. 예약 가능한 동기화 구성 기록을 활성화하려면 양식을 저장한 후 활성화 옵션을 선택해야 합니다.
제공자 구성	
제공자	직장 항목과 동기화하려는 달력 제공자입니다.
요청 없음	동기화를 테스트하는 옵션입니다. 직장 항목이 활성화된 경우 예약이 동기화되었거나 동기화되지 않았는지 테스트하려면 이 옵션을 선택합니다. 구성과 이벤트의 유효성을 확인하여 모든 항목이 올바르게 설정되도록 합니다. 이 옵션을 선택하면 이벤트를 생성하기만 하며 이벤트를 달력 서비스로 전송하지 않습니다.

4. 제출을 선택합니다.

결과
직장 항목이 추가되었습니다.

중요사항:
예약 가능한 동기화 구성 기록을 달력 제공자에 Microsoft Exchange Online 추가하는 경우 예약 가능한 동기화 구성 기록은 생성 후 비활성화됩니다. 예약 가능한 동기화 기록을 활성화하려면 예약 가능한 동기화 구성 기록 양식에서 활성화 옵션을 선택해야 합니다.

주:
예약 가능 동기화 구성이 변경되었거나 업데이트된 경우 동기화 델타(Sync 델타)가 애플리케이션에서 지워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 가능 동기화 구성 활성화 또는 비활성화

언제든지 필요하지 않은 경우 예약 가능한 동기화 구성을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
달력 제공자에 대해서만 예약 가능한 동기화 구성을 활성화하거나 비활성화할 Microsoft Exchange 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

온프레미스 달력 제공자에 대해 Microsoft Exchange OnlineMicrosoft Exchange 예약 가능한 동기화 구성 기록을 구성하면 기본적으로 비활성화됩니다. 활성화하려면 활성화 작업을 사용하여 수동으로 활성화 해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. Microsoft Exchange 예약 가능 동기화 구성이 추가되는 달력 제공자를 선택합니다.

   주:
   달력 제공자가 이미 비활성화된 경우 이와 관련된 예약 가능한 동기화 구성을 활성화하거나 비활성화할 수 없습니다.

3. 제공자 양식에서 아래로 스크롤하여 예약 가능한 동기화 구성 관련 목록으로 이동합니다.
4. 관련 목록에서 예약 가능한 동기화 구성을 활성화하거나 비활성화하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 관련 목록에서 활성화 또는 비활성화하려는 예약 가능한 동기화 구성을 선택합니다. 선택 후 다음을 수행합니다.
     a. 선택한 행에 대한 작업 선택...
     b. 드롭다운에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
        - 활성화
        - 비활성화
   - 활성화 또는 비활성화하려는 예약 동기화 구성을 열고 양식에서 활성화 또는 비활성화를 선택합니다.

     주:
     위 옵션의 모양은 예약 동기화 구성의 활성 상태에 따라 달라집니다.

결과

선택한 예약 동기화 구성이 활성화 또는 비활성화됩니다.

요청 처리 없음

"요청 없음"을 호출하여 달력 제공자로 구성을 테스트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

요청 없음은 달력에 대해 생성된 이벤트 페이로드의 생성된 구문을 확인하는 메커니즘입니다. 그러나 이벤트를 달력 제공자에게 보내는 대신 만들기만 합니다. 관리자는 이벤트(JSON)의 페이로드 컨텐츠가 예상대로 생성되도록 유효성을 검사할 수 있습니다. '요청 없음'은 애플리케이션에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약을 생성, 업데이트 또는 취소할 때 애플리케이션이 달력 제공자에 대해 API를 호출하지 않도록 합니다 Workplace Reservation Management .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 예약 가능 동기화 구성.
2. '요청 없음'을 활성화할 예약 가능한 동기화 기록을 선택합니다.
3. 양식에서 활성 옵션이 활성화되어 있는지 확인합니다.
4. 요청 없음 옵션을 활성화합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

과거 예약 동기화

예약 동기화 설정을 구성하기 전, 즉 과거에 이루어진 동기화 예약입니다.

시작하기 전에
달력 제공자가 활성 상태인지 확인합니다.

> **주:**
> 온프레미스의 Microsoft Exchange 경우 과거와 동기화하려는 예약이 방/자원당 1,000개를 초과하지 않는지 확인합니다. 예상되는 과거 이벤트 수가 1000개를 초과하는 경우 시스템 속성을 *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*수정하는 것이 좋습니다. 예상되는 과거 예약을 염두에 두고 값을 월 단위로 지정합니다. 한 번의 동기화로 여러 달 동안의 예약이 동기화됩니다. 지정된 개월 수에 룸/자원당 예약이 1,000건을 넘지 않는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 달력 제공자.
2. 과거 예약을 동기화할 달력 제공자를 선택합니다.
3. 제공자 양식에서 활성 옵션이 활성화되어 있는지 확인합니다.
4. 과거 예약 동기화 필드를 활성화합니다.
5. 동기화 시작 시간에서 예약을 동기화할 이전 시작 시간을 지정합니다.

> **주:**
> Microsoft Exchange Online 달력 제공자의 경우, 과거 예약을 동기화할 예약 가능한 동기화 기록의 구독 기록에서 동기화 시작 시간을 수동으로 지정합니다.

6. 동기화 종료 시간에서 과거부터 예약을 동기화할 때까지의 종료 시간을 지정합니다.

> **중요사항:**
> 이전 동기화 기간은 1825일을 초과할 수 없습니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

결과
과거 예약이 동기화됩니다.

예약을 달력 제공자에게 익스포트

일회성 절차로, 확인된 모든 예약을 달력 제공자로 익스포트하여 동기화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
Workplace Reservation Management 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
오랜 시간 동안 Workplace Reservation Management를 사용한 후 Workplace Calendar Synchronization을 설치한 경우, 예약된 작업 익스포트를 실행하여 확인된 모든 현재 및 향후 예약을 달력 제공자로 익스포트합니다. 익스포트하는 동안 예약된 작업이 45초마다 10개의 예약을 달력으로 익스포트합니다.

익스포트는 다음 조건에 따라 실행됩니다.

- 지난 날짜의 예약은 익스포트되지 않습니다. 현재 날짜 및 미래 날짜의 예약만 익스포트됩니다.
- 확인된 상태의 예약만 익스포트됩니다.
- 예약 가능한 동기화 구성이 있는 공간과 방에 대한 예약만 익스포트됩니다. 방 또는 공간에 대해 예약 가능한 동기화 구성을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 예약 가능 동기화 구성 추가 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 예약된 작업.
2. 예약을 달력으로 익스포트 예약된 작업을 선택합니다.
3. 활성 필드를 선택해 예약된 작업을 활성화합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
   익스포트 프로세스가 시작됩니다.

결과
익스포트 프로세스는 백그라운드에서 실행됩니다. 45초마다 10개의 예약이 달력으로 익스포트됩니다.

> **주:**
> 익스포트 프로세스가 완료되고 예약이 익스포트되지 않은 경우 애플리케이션에서 알림을 보내지 않습니다.

달력 동기화 관리

관리자는 예약이 동기화될 때마다 Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션에서 이벤트 및 달력 항목 수를 모니터링할 수 있습니다.

관리자는 애플리케이션을 사용하여 다음을 확인하고 관리할 수 있습니다.

- 승인
- 이벤트
- 달력 항목
- 동기화 델타

동기화를 구성할 때는 몇 가지 중요한 조건을 염두에 두어야 합니다. 동기화 - 필수 조건, 구현 및 문제 해결 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인

승인이 필요한 달력 제공자 애플리케이션에서 생성된 예약이 있는 경우 작업 공간 코어 승인 구성을 사용하여 승인할 수 있습니다. 예약을 승인하거나 수행자 기준을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 직장 수행자 기준 생성 문서를 참조하십시오.

이벤트

예약 동기화 중에 발생하는 모든 동작이 이벤트를 트리거합니다. 이러한 동작에는 예약 생성, 업데이트 또는 취소가 포함됩니다. Workplace Calendar Synchronization가 해당 이벤트를 처리하여 달력 서비스에 알림을 전송합니다. 애플리케이션에서 생성된 이벤트 및 이벤트 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 의 이벤트 Workplace Calendar Synchronization.

- 이벤트는 하나 이상의 달력 항목을 생성할 수 있습니다.
- 이벤트에는 요청과 요청에 대한 응답이 포함되어 있습니다.
- 여러 달력 서비스가 Workplace Reservation Management와 통신할 수 있도록 이벤트는 달력 제공자의 예약과 메시지를 Workplace Reservation Management의 표준화된 동작으로 변환합니다.

직장 항목이 달력 서비스와 동기화되면 최신 상세 정보를 얻을 수 있는 이벤트가 생성됩니다. 달력 서비스의 응답도 이벤트를 생성합니다. 마찬가지로, 동기화하도록 구성된 직장 항목에 대해 Workplace Reservation Management 내에서 예약이 생성되거나 업데이트될 때마다 이벤트가 생성됩니다. 이벤트를 JSON 형식으로 변환할 수 있습니다. 오류가 발생하거나 어떤 이유로 인해 이벤트를 다시 처리할 수도 있습니다.

달력 항목

달력 서비스에서 수행한 모든 동작은 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 처리되는 달력 항목으로 변환됩니다. 달력 항목은 새 예약 또는 예약 업데이트입니다. 달력 항목을 사용하여 Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 예약을 생성, 업데이트 또는 취소할 수도 있습니다. 달력 항목을 JSON 형식으로 변환할 수 있습니다.

동기화 델타

직장 항목이 동기화될 때 델타 키가 생성됩니다. 직장 항목이 달력 서비스와 동기화될 때마다 델타 키가 사용 및 업데이트됩니다. 각 동기화 델타에는 전체 달력 기록 대신 새 변경 사항이 포함된 델타가 다음 요청에 반환될 수 있도록 마지막으로 동기화된 정보의 양을 표시하는 토큰이 포함되어 있습니다. 생성된 예약 수 또는 예약에 대한 변경 사항 등 직장 항목의 상세 정보를 확인할 수 있습니다. 델타 키는 이전과 현재 동기화 간에 발생한 변경 내용만 검색되도록 합니다. 델타 키는 직장 항목의 새 예약, 업데이트된 예약 및 취소된 예약에 대한 상세 정보를 검색합니다.

주:
동기화 델타는 온-프레미스 및 Google 달력에만 Microsoft Exchange 사용됩니다.

동기화 상세 정보 확인

동기화 중에 생성된 이벤트와 달력 항목의 수를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsvsync.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 동기화.
2. 동기화의 상세 정보를 확인하려면 다음 옵션 중 원하는 것을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 달력 항목: 예약 동기화 후 생성된 달력 항목을 보는 옵션입니다.
- 이벤트: 예약에 대해 수행된 동작으로 인해 생성된 이벤트를 보는 옵션입니다.
- 동기화 델타: 동기화된 직장 항목의 동기화 델타를 보는 옵션입니다.

의 이벤트 **Workplace Calendar Synchronization**

모든 예약 관련 작업에 대해 이벤트는 Workplace Calendar Synchronization

이벤트 정보

동기화가 수행되면 Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션은 모든 새 예약, 생성, 예약 업데이트 및 예약 취소에 대한 항목을 생성합니다. 이벤트를 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 동기화 〉 이벤트.

다음 이벤트가 생성됩니다.

- 생성: 예약 포털에서 예약이 생성될 때마다 생성Workplace Reservation Management 이벤트가 생성됩니다.
- 업데이트: 예약 포털에서 생성된 Workplace Reservation Management 예약에 대한 업데이트가 있을 때마다 또는 예약이 체크아웃될 때마다 업데이트 이벤트가 생성됩니다
- 삭제: 예약 취소 또는 노쇼가 있을 때마다 **Delete** 이벤트가 생성됩니다.
- 읽기: 애플리케이션이 달력 제공자의 회의실 달력에 생성된 예약을 읽으려고 할 때 Workplace Reservation Management 읽기 이벤트가 생성됩니다. **Read** 이벤트는 달력 및 Microsoft Exchange 온-프레미스 달력 제공자에 대해서만 Google 생성됩니다.
- 참석자 검색: 참석자 검색 이벤트는 온-프레미스 달력 공급자가 예약에 포함된 참석자와 관련된 세부 정보를 검색할 수 있도록 생성됩니다 Microsoft Exchange . **Read** 이벤트는 온-프레미스 달력 공급자에 대한 Microsoft Exchange 참석자 세부 정보를 반환하지 않습니다.

이벤트 상세 정보

이벤트가 생성되면 기본적으로 신규 상태로 설정됩니다. 처리 방식에 따라 상태가 처리 중, 처리됨 또는 오류로 변경됩니다.

이벤트가 생성되면 이벤트 양식에 이벤트 상세 정보가 다음과 같이 표시됩니다.

- 요청 관련 목록에서 다음을 수행합니다.
  - 페이로드: 페이로드 필드에는 예약의 상세 정보가 문자열 형식으로 표시됩니다. 여기에는 생성, 업데이트 또는 취소와 같은 예약 관련 세부 정보가 포함됩니다. 페이로드의 형식은 예약 포털 양식에 따라 설정됩니다.
  - 제공자 페이로드: 제공자 페이로드에는 달력 제공자 의 예약 양식 형식으로 페이로드 필드에 표시되는 것과 동일한 상세 정보가 포함되어 있습니다. 즉, 달력 제공자가 읽는 형식입니다.
- 응답 관련 목록에서 응답 필드는 달력 제공자의 이벤트에 대한 응답을 문자열 형식으로 표시합니다.
  - 응답은 이벤트가 처리되는 경우에만 표시됩니다. 이벤트가 처리됨 또는 오류로 설정된 경우입니다.
  - 이벤트가 오류를 반환하면 응답 필드에서 오류 관련 상세 정보를 볼 수 있습니다
- 양식에서 다음과 같은 세부 정보를 볼 수 있습니다.
  - 이벤트가 생성되는 예약입니다.
  - 이벤트의 위치입니다.
  - 이벤트의 상태 및 하위 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이벤트가 생성되는 작업입니다.
- 이벤트가 만들어지는 제공자입니다.
- 이벤트로 인해 오류가 발생할 경우 오류 상세 정보입니다.

- JSON 형식 옵션을 사용하여 페이로드, 제공자 페이로드 및 응답 형식을 문자열 형식에서 **JSON** 형식으로 변경할 수도 있습니다. **JSON** 형식은 이러한 필드의 가독성을 높이는 데 도움이 됩니다.
- 이벤트가 실패하면 다시 처리 옵션을 사용하여 이벤트를 수동으로 다시 처리할 수도 있습니다.

동기화 - 필수 조건, 구현 및 문제 해결

동기화를 위해 달력 공급자에 연결할 때 몇 가지 연결 또는 동기화 관련 문제가 발생할 수 있습니다.

동기화 필수 구성 요소

예약을 동기화할 때는 다음 사항을 알고 있어야 합니다.

- 애플리케이션에서 달력 제공자를 사용하여 만든 예약은 Workplace Reservation Management 편집할 수 없습니다.
- 예약 동기화 중에는 애플리케이션을 사용하여 Workplace Reservation Management 예약에 추가된 메모만 고려됩니다. 즉, 예약의 본문이 에서 업데이트 Microsoft Exchange되면 해당 업데이트는 에 다시 Workplace Reservation Management동기화되지 않습니다.
- 예약을 생성, 업데이트 또는 삭제하면 직원의 달력에서 직접 수행됩니다. 동기화하는 동안 자원 달력, 즉 방 달력에서 이벤트를 읽습니다.
- 달력 제공자 자원에서 이벤트를 거부 또는 거부하면 예약은 확인 대기 중 상태로 유지됩니다. 같은 이유로, 예약된 작업 대기 중/거부된 예약 정리 를 사용할 수 있으며, 이 작업은 적절한 빈도로 실행하여 거부 또는 거부된 예약을 취소할 수 있습니다
- 의 경우 Microsoft Exchange Online동기화 후에 회의 주제가 변경되지 않도록 해야 합니다. 회의 주제가 변경된 경우 Microsoft PowerShell을 사용하여 변경합니다. 자세한 내용은 https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name 문서를 참조하십시오.

동기화 구현

방 및 공간

예약 동기화를 수행하는 동안 방과 공간을 모두 동기화할 수 있습니다.

초대 대상자

예약 초대 대상자는 두 가지 방법으로, 즉 달력 제공자에서 Workplace Reservation Management 달력 제공자로 또는 그 반대로 동기화할 수 있습니다.

- 예약된 회의실에 예약 동기화가 활성화되어 있는 경우, 예약의 상세 정보가 Google 또는 Microsoft Exchange와 같은 달력 제공자로부터 초대받은 사람에게 전송됩니다.
- 예약을 초대받은 사람과 동기화할 때 애플리케이션은 다음을 수행합니다.
  - 애플리케이션은 초대 대상자가 알려진 사용자인지 방문자인지 확인하고 그에 따라 예약의 범주를 지정합니다.
  - 초대 대상자가 알려진 사용자나 방문자가 아닌 경우 예약에서 "외부"로 범주화됩니다. 이러한 초대 대상자의 세부 정보는 예약 요약에 표시되지 않습니다.
  - 애플리케이션에서 예약이 변경 또는 업데이트되면 초대 대상자에게 알림이 Workplace Reservation Management 전송됩니다. 그러나 달력 제공자에서 예약이 생성되거나 업데이트되면 알림이 수신되지 않습니다.

메모

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션에서 생성된 예약에 메모가 Workplace Reservation Management 추가되면 예약 기록에 저장됩니다. 직원은 필요한 경우 메모를 업데이트할 수 있습니다. 예약 요약 페이지에는 회의 메모의 요약이 표시됩니다. 이 예약(메모 포함)이 동기화되면 달력 제공자에서 다음 작업이 수행됩니다.

- 메모가 회의 이메일의 본문에 추가됩니다.
- 달력 제공자가 예약에 추가한 메모가 있는 경우, 예약 업데이트가 있을 때 애플리케이션을 사용하여 Workplace Reservation Management 추가된 메모로 덮어씁니다.
- 예약 동기화 중에는 애플리케이션을 사용하여 Workplace Reservation Management 예약에 추가된 메모만 고려됩니다. 즉, 예약의 본문이 에서 업데이트 Microsoft Exchange되면 해당 업데이트는 에 다시 Workplace Reservation Management동기화되지 않습니다.

개인정보

직원이 달력 제공자를 사용하여 방을 예약하는 경우 예약의 개인정보 보호는 공간 또는 방이 속한 건물에 적용된 개인정보 설정에 따라 달라집니다. 이러한 예약의 개인정보 보호는 또는 Workplace Service Delivery for Mobile를 사용하여 Workplace Reservation Management 변경하거나 무효화할 수 있습니다.

가상 회의 링크

동기화 중에 또는 Microsoft Teams를 사용하여 Zoom 예약이 생성 Microsoft Exchange 되면 회의 링크가 검색되어 가상 회의 링크로 예약 기록 Workplace Reservation Management 에 추가됩니다. 그러나 가상 회의 제공자가 구성되어 Workplace Reservation Management 있는지 여부에 따라 다릅니다. 구성되지 않은 경우 회의 링크가 포함되지 않습니다.

예약에 Workplace Reservation Management 가상 회의 링크가 포함된 경우 참석자의 달력과 Microsoft Exchange 동기화될 때 회의 링크가 다음과 같이 나타납니다.

- **Zoom**: 회의 링크가 추가되면 Zoom 회의 초대가 포함된 이메일의 위치 필드에 링크가 나타납니다.
- **Microsoft Teams**: 링크가 추가되면 Microsoft Teams 회의 링크와 참가 관련 상세 정보가 캘린더 이벤트의 본문에 추가됩니다. 마찬가지로 Teams 회의 토글 버튼을 사용하여 달력에서 Microsoft Exchange 예약을 생성하면 회의 링크가 검색되어 애플리케이션의 예약 기록 Workplace Reservation Management 에 가상 회의 링크로 저장됩니다.

  주:
  회의 링크가 이메일 본문에 표시되므로, 어떤 경우에도 회의 상세 정보를 Workplace Reservation Management업데이트하거나 변경하려면 . 예약 동기화가 수행될 때 세부 정보(이 경우 회의 링크 및 세부 정보)는 한 가지 방법, 즉 달력 Workplace Reservation Management 공급자(이 경우 Microsoft Teams)로만 동기화되기 때문입니다. 달력 제공자의 모임 세부 정보 또는 메모를 이미 변경한 경우 동기화가 수행될 때 덮어씁니다 Workplace Reservation Management .

- 기타 가상 회의 제공자: 회의 초대가 포함된 이메일의 위치 필드에 회의 링크가 추가됩니다.

설정하려면 Microsoft Teams을 참조하십시오 연결 Workplace Reservation Management 대상 Microsoft Teams.

설정하려면 Zoom을 참조하십시오 연결 Workplace Reservation Management 대상 Zoom.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결

디버그 *Workplace Service Delivery* 대상 *Microsoft Exchange Online*:

> **주:**
> 디버깅을 위해 개발자 추적을 사용하도록 설정해야 합니다.

1. 에서 이벤트 확인 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 동기화 〉 이벤트 〉 **.**
2. 모든 이벤트가 성공적으로 처리되고 해당 응답에 "이벤트 ID" 및 "lcaluid"가 있는지 확인합니다.
3. "요청이 너무 많음" 오류와 함께 이벤트가 실패하는 경우 5분 빈도로 **WSDR** 이벤트 다시 처리 예약된 작업을 사용하도록 설정합니다.
4. "Rest"의 정확한 응답 메시지를 보려면 **Flow Designer** > 실행으로 이동하십시오. "달력 이벤트 만들기"라는 이름으로 필터를 적용합니다.
5. 400 오류 코드를 초과하는 다른 외부 오류의 경우 오류 코드에 따라 Azure Portal에서 설정의 유효성을 검사합니다. 다음은 가장 일반적인 오류입니다.
   - oData에 대한 액세스가 비활성 상태입니다.
   - 잘못된 객체
6. 이러한 오류를 해결하려면 리소스 또는 사용자가 테넌트 ID(클라이언트 ID) 범위 내에 있어야 합니다

디버그 *Microsoft Exchange Online* 대상 *Workplace Service Delivery*

1. 이벤트에서 예약 생성 및 업데이트 예약된 작업이 활성 상태인지 확인합니다.
2. 에 이벤트 항목이 있는지 확인 **Microsoft Exchange Online** 스포크 〉 이벤트.
3. 항목이 없으면 유효성을 검사합니다. 다음으로 이동 **Workplace Calendar Synchronization** 〉 구성 〉 예약 가능 동기화 구성 〉 **..**
4. 회의실 이메일이 활성 상태인지 확인합니다.
5. 구독 필드가 채워져 있는지 확인하고 구독 상태가 활성이고 상태가 200인지 확인합니다.
6. 구독이 채워지지 않은 경우 예약 가능한 개별 동기화 구성 기록을 비활성화하고 활성화합니다.
7. 구독이 아직 채워지지 않은 경우 **Flow Designer** 〉 실행 〉 구독 작성 또는 업데이트 을 클릭하고 플로우의 유효성을 확인합니다.
8. 리소스에 문제가 있는 경우 리소스를 찾을 수 없음, 잘못된 리소스, SMTP 주소에 연결된 사서함이 없는 등의 오류가 표시될 수 있습니다. 다음과 같은 이유로 오류가 발생했을 수 있습니다.
   - 잘못된 이메일 ID
   - office.com 에 적절한 리소스 사서함이 있어야 합니다.
   - 자원/사용자는 테넌트 ID(클라이언트 ID) 범위 내에 있어야 합니다.
9. 오류에 대한 자세한 내용은 근본 원인을 확인하고 https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors 수정합니다.

대용량 예약을 처리하는 동안 제한 문제**(HTTP** 오류 **429** *Microsoft Exchange Online*)가 발생합니다.

한 번에 많은 양의 예약 요청을 처리하는 경우 에 제한이 Microsoft Exchange있을 수 있으며, 즉 HTTP 오류 429가 발생할 수 있습니다. 이러한 경우 애플리케이션에서 재시도 정책을 Integration Hub 구성하는 것이 좋습니다. 구성하려면 다음 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 이동 통합 허브 〉 재시도 정책.
2. **MS Exchange Online HTTP** 재시도 정책을 선택합니다.
3. **Retry** Strategy(재시도 전략) 필드에서 Honor "Retry-After" **Header("Retry-After"** 헤더 적용)를 선택합니다.
4. 최대 경과 시간(초)에서 값을 120으로 설정합니다.

팁:
값을 120 이상으로 설정합니다.

Workplace Calendar Synchronization용 **Analytics and Reporting** 솔루션

예약 동기화 상태를 모니터링합니다.

동기화 상태 대시보드

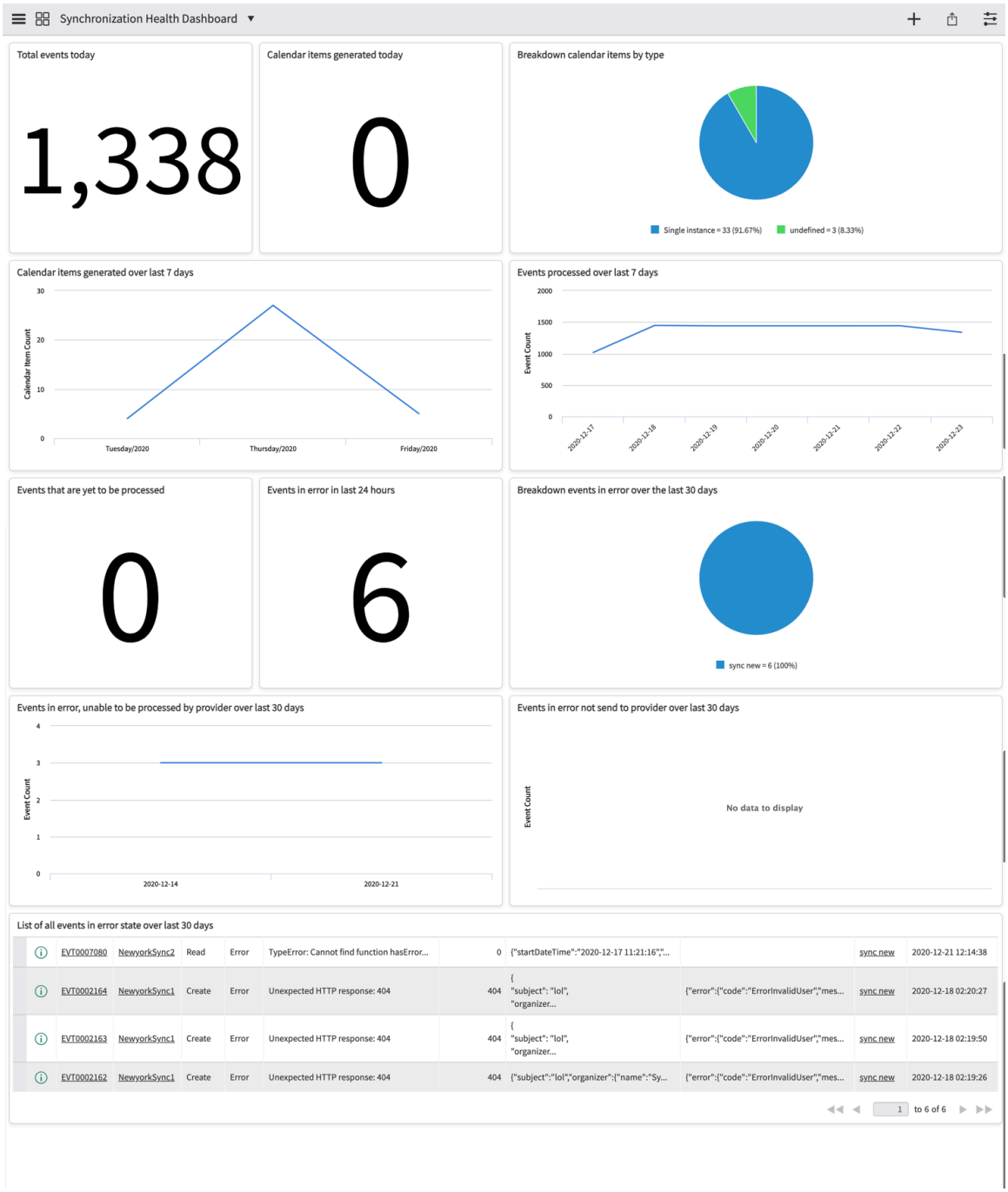
이 대시보드를 사용하여 예약 동기화를 추적합니다. 애플리케이션에서 생성된 이벤트와 달력 항목 수, 그리고 그와 관련된 기타 상세 정보를 모니터링합니다.

주:
대시보드가 Workplace Calendar Synchronization (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다. 이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

마이그레이션된 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 관리 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동기화 상태 대시보드



동기화 상태 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
시스템 관리자 및 Workplace Calendar Synchronization 관리자: 애플리케이션에서 생성된 이벤트와 달력 항목의 실시간 상태에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_rsvsync.admin	• 연결 구성을 확인합니다. • 달력 제공자를 확인합니다. • 예약 가능 동기화 구성을 만들고, 관리하고, 편집합니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
오늘의 총 이벤트	단일 점수	현재 날짜에 생성된 이벤트 수입니다.
오늘 생성된 달력 항목	단일 점수	현재 날짜에 생성된 달력 항목 수입니다.
유형별 달력 항목 세분화	원형 세분화	유형을 기준으로 달력 항목을 세분화합니다.
지난 7일 동안 생성된 달력 항목	시계열 계단형	지난 7일 동안 생성된 달력 항목 수입니다.
지난 7일 동안 처리된 이벤트	시계열 계단형	지난 7일 동안 처리된 이벤트 수입니다.
아직 처리되지 않은 이벤트	단일 점수	아직 처리되지 않은 이벤트 수입니다.
지난 24시간 동안 오류가 발생한 이벤트	단일 점수	지난 24시간 동안 오류와 함께 생성된 이벤트 수입니다.
지난 30일 동안 오류가 발생한 이벤트 세분화	원형 세분화	지난 30일 동안 오류와 함께 생성된 이벤트를 세분화합니다.
지난 30일 동안 오류가 발생되었으며 제공자가 처리할 수 없는 이벤트	시계열 계단형	지난 30일 동안 오류와 함께 생성되었으며 제공자가 처리할 수 없었던 이벤트 수입니다.
지난 30일 동안 오류가 발생되었으며 제공자에게 전송되지 않은 이벤트	시계열 계단형	지난 30일 동안 오류와 함께 생성되었으며 제공자에게 전송되지 않은 이벤트 수입니다.
지난 30일 동안 오류 상태에 있는 모든 이벤트 목록	목록	지난 30일 동안 오류 상태에 있었던 모든 이벤트의 목록입니다.

Workplace Calendar Synchronization 참조

애플리케이션과 함께 설치되는 역할, 테이블, 시스템 속성, 예약된 작업 및 플로우에 Workplace Calendar Synchronization 대해 자세히 알아보십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Calendar Synchronization 애플리케이션을 설치하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Workplace Calendar Synchronization 관리자 [sn_wsd_rsvsync.admin]	시스템 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다. • 연결 구성을 만들고, 관리하고, 편집합니다. • OAuth 자격 증명을 설정합니다. • 달력 제공자를 만들고, 관리하고, 편집합니다. Workplace Calendar Synchronization 관리자는 예약 가능 동기화 구성을 만들고, 관리하고, 편집할 수 있습니다.	없음

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
달력 항목 [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	애플리케이션에서 생성된 모든 달력 항목에 대한 정보를 저장합니다.
동기화 델타 [sn_wsd_rsvsync_delta]	직장 항목의 마지막으로 성공한 동기화에 대한 정보를 저장합니다. 각 동기화 델타에는 전체 달력 기록 대신 새 변경 사항이 포함된 델타가 다음 요청에 반환될 수 있도록 마지막으로 동기화된 정보의 양을 표시하는 토큰이 포함되어 있습니다. **주:** Workplace Calendar Synchronization 버전 2.0.1부터는 Microsoft Exchange Online의 경우 즉석 접근 방식에 대해 웹후크만 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
이벤트 [sn_wsd_rsvsync_event]	애플리케이션에서 생성된 모든 이벤트에 대한 정보를 저장합니다. 이벤트는 생성, 읽기, 업데이트 또는 삭제와 같은 동작에 대해 생성됩니다. 주: **WSD:** 오래된 직장 작업 보관 보관 규칙이 적용되면 이벤트(sn_wsd_rsvsync_event) 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.
제공자 [sn_wsd_rsvsync_provider]	예약을 달력 제공자와 동기화하는 데 사용되는 구성 설정에 대한 정보를 저장합니다.
예약 가능 동기화 구성 [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	예약이 생성될 때마다 달력 서비스와 동기화하도록 구성된 모든 직장 항목에 대한 정보를 저장합니다.

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 속성

Workplace Calendar Synchronization에서 사용 가능한 속성을 사용자 지정합니다.

이러한 속성은 Workplace Calendar Synchronization에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성(sys_properties) 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Workplace Calendar Synchronization의 속성

속성	설명
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	이 속성을 사용하면 사용자가 만든 예약을 표준 시간대에 따라 동기화할 수 있습니다. 예약을 업데이트하고 동기화하는 데 시스템의 시간대와 사용자의 시간대 중 하나가 사용됩니다. 먼저 이 속성은 사용자에게 지정된 시간대가 있는지 여부를 확인합니다. 사용자가 시간대를 지정하지 않은 경우 시스템의 시간대가 사용됩니다. 시스템에 지정된 시간대가 없는 경우 이 속성은 UTC 시간대를 사용합니다. 동기화된 예약 Microsoft Exchange 및 Google 달력 대상 Workplace Service Delivery 은 영향을 받지 않습니다. • 유형: true/false • 기본값: **false**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	이 속성을 사용하면 달력 제공자와 동기화된 직장 위치에 대해 차단자 예약을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization의 속성

속성	설명
	• 유형: true/false • 기본값: **true**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	이 속성을 사용하면 몇 번 후에 이벤트를 다시 처리해야 하는지 지정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	이 속성을 사용하면 예약 동기화 중에 기본 시간대를 사용할 수 있습니다. • 유형: true/false • 기본값: **true**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	이 속성을 사용하면 Microsoft Exchange에서 콜백으로 알림을 보낼 때까지 대기하는 최대 시간 제한을 지정할 수 있습니다. 기본값에 지정된 대로 시간 제한(음수초)을 지정합니다. 주: Microsoft Outlook에서 이벤트를 거부하거나 거부하면 알림을 받지 않습니다. 같은 이유로, 예약된 작업인 대기 중/거부된 예약 정리를 사용할 수 있으며, 이 경우 적절한 빈도로 실행하여 Microsoft Outlook 달력에서 거부 또는 거부된 예약을 지울 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: **-18000** (5시간)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	이 속성은 애플리케이션에서 내부적으로 사용되며, 이를 통해 Microsoft Exchange에서 수신한 이벤트를 Workplace Reservation Management 애플리케이션과 동기화하는 시간(분)을 설정할 수 있습니다. 이 속성에서 설정한 시간이 이벤트에서 예약 생성 및 업데이트 예약된 작업의 반복 간격에 지정된 시간보다 큰지 확인합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	이 속성은 예약에 대한 참석자 상세 정보를 업데이트하는 동안 애플리케이션에서 내부적으로 사용됩니다. 이 속성에서 설정한 시간이 직장 예약 **(Google)** 예약된 작업의 참석자 업데이트의 반복 간격에 지정된 시간보다 큰지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization의 속성

속성	설명
	• 유형: 문자열 • 기본값: 5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	이 속성을 사용하면 과거 예약을 동기화하기 위해 동기화를 실행할 개월 수를 지정할 수 있습니다. 과거 예약에 대해 지정된 개월 수에 대해 단일 동기화가 실행됩니다. 단일 동기화가 1,000개 이상의 예약을 반환하지 않는지 확인합니다. 동일한 것을 기준으로 개월 수를 지정합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 2

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

여기에는 Workplace Calendar Synchronization 몇 가지 동기화를 원활하게 처리하기 위한 예약된 작업이 포함됩니다.

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	범위	활성	시간	설명
정리 대기 중/거부된 예약	Workplace Calendar Synchronization	예	5시간마다 반복	이 예약된 작업은 (Outlook의 거부로 인해) 5시간 이상 확인 대기 중에 멈춘 예약을 지웁니다.
이벤트에서 예약 생성 및 업데이트	Workplace Calendar Synchronization	예	1분마다 반복	이 예약된 작업은 **Microsoft Exchange Online** 스포크**>** 이벤트 테이블에서 예약을 삽입/업데이트합니다.
예약을 달력으로 익스포트	Workplace Calendar Synchronization	아니오	15분마다 반복	이 예약된 작업은 기본적으로 비활성 상태입니다. 예약된 작업이 기존 Workplace Reservation Management 예약을 달력과 동기화합니다. • 달력과 동기화되지 않은 예약의

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	범위	활성	시간	설명
				상세 정보를 검색합니다. • 각 위치의 달력 제공자를 기반으로 모든 예약에 대한 이벤트를 생성합니다. 이벤트가 성공적으로 생성되면 예약은 "Event Id & Icalld"로 채워집니다. • 스크립트가 예약에 대한 이벤트를 생성하지 못하면 로그를 확인하여 실패의 원인을 확인할 수 있습니다.
구독 갱신 실패 알림 작업	Workplace Calendar Synchronization	예	매일	이 예약된 작업은 예약 가능한 활성 동기화 구성 기록에 연결된 실패한 구독을 확인하고 사용자에게 rsvsync_admin 역할을 알립니다.
WSDRS 다중 예약 프로세서	Workplace Calendar Synchronization	예	15분마다 반복	이 예약된 작업은 외부 소스에서 단일로 잘못 생성된 예약을 올바르게 그룹화된 다중 하위 예약으로 전환합니다
WSDRS 이벤트 다시 처리	Workplace Calendar Synchronization	아니오	15분마다 반복	이 예약된 작업은 처리하지 못한 WSD 이벤트에 대한 동기화 호출을 다시 처리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	범위	활성	시간	설명
WSDRS 동기화 달력 항목	Workplace Calendar Synchronization	아니오	2분마다 반복	이 예약된 작업은 온프레미스 및 Google 달력 제공자에 대해서만 Microsoft Exchange Online 실행됩니다. 이 작업은 에 적용할 수 Microsoft Exchange Online없습니다. 이 예약된 작업은 예약 가능한 활성 동기화 구성이 있는 모든 위치에 대해 달력의 모든 이벤트를 동기화합니다.
직장 예약의 참석자 업데이트 (Google)	Workplace Calendar Synchronization	예	4분마다 반복	이 예약된 작업은 달력 스포크가 설치될 Google 때 설치됩니다. 이 작업은 달력 이벤트에서 동기화되어 달력 항목에 저장된 참석자를 예약 테이블과 동기화합니다.
onPrem에 대한 참석자 동기화	Workplace Calendar Synchronization	예	4분마다 반복	이 예약된 작업은 서버 스포크가 설치될 때 Microsoft Exchange 설치됩니다. 이 작업은 달력 이벤트에서 동기화되어 달력 항목에 저장된 참석자를 예약 테이블에 동기화했습니다.
대기 중/거부된 예약 정리 (온프레미스)	Workplace Calendar Synchronization	예	5시간마다 반복	이 예약된 작업은 온-프레미스의 Microsoft Exchange Online 거부로 인해 5시간 이상 확인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Calendar Synchronization 앱과 함께 설치되는 예약된 작업

예약된 작업	범위	활성	시간	설명
				대기 중에 멈춘 예약을 지웁니다.
웹후크 이벤트를 큐에 넣습니다.	Microsoft Exchange Online 이야기	예	1분마다 반복	각 변경에 대해 많은 알림을 보낼 때 Microsoft Exchange Online 경합 상태를 피하기 위해 알림은 웹후크 알림 [sn_ex_online_spke_webhook_notif 테이블에서 캡처되고 이 예약된 작업을 통해 콜백 큐 [sn_ex_online_spke_callback_queue 테이블로 대기열에 대기합니다.

Workplace Calendar Synchronization와 함께 설치되는 플로우

여기에는 Workplace Calendar Synchronization 몇 가지 연결 및 구성을 구현하는 플로우가 포함됩니다.

와 함께 설치되는 플로우

플로우	범위	활성	시간	설명
예약 가능한 모듈 구성 플로우에서 예약 경로 동기화	Workplace Reservation Management	예	매일	이 플로우는 예약 경로의 현재 예약 가능한 모듈 구성을 확인하고 예약 경로 기록과 동기화합니다.
동기화된 프로세스 예약 필요	Workplace Calendar Synchronization	예	15분마다 반복	이 플로우는 달력에 대한 동기화 호출을 트리거하기 전에 15분 이상 외부 공급업체 데이터(예: 가상 회의 세부 정보)를 대기 중인 예약에 대한 동기화를 트리거합니다.
구독 갱신	Microsoft Exchange Online 이야기	예	매일	이 플로우는 모든 구독 기록을 검색하고 만료 시간을 기준으로 갱신이 필요한 경우 갱신합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

와 함께 설치되는 플로우

플로우	범위	활성	시간	설명
				구독이 삭제되는 중으로 상태를 표시하면 기록이 삭제되고 갱신 대상으로 간주되지 않습니다.

Workplace Space Mapping

ServiceNow# Workplace Space Mapping은 Indoor Mapping 및 Mappedin을 통해 대화형 위치 및 길 찾기를 위한 실내 맵을 제공합니다. Indoor Mapping은 Workplace Service Delivery 제품군의 일부이며, Mappedin은 외부 공급업체 맵 제공자입니다.

시작하기

탐색

맵 제공자를 통한 직장 내 공간 최적화에 대해 Workplace Space Mapping 알아보십시오.

구성

Indoor Mapping 또는 Mappedin을 맵 제공자로 구성하고 설치합니다 Workplace Space Mapping .

사용

직장의 대화형 위치 및 예약 관리에 사용합니다 Workplace Space Mapping .

참조

테이블, 속성 및 구성요소를 사용하여 Workplace Space Mapping 작업합니다.

Workplace Space Mapping 탐색

Workplace Space Mapping은 Mappedin과 함께 Indoor Mapping 직장 내 대화형 위치 및 길 찾기 솔루션을 제공합니다. 는 에 대한 Workplace Space Mapping기본 실내 맵을 제공합니다. Indoor Mapping Mappedin은 외부 공급업체 맵 제공자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음과 동기화 **Workplace Indoor MappingWorkplace Service Delivery**

- Indoor Mapping 는 직장 내 길 찾기용 제품군을 갖춘 Workplace Service Delivery 기본 맵 제공자입니다.

  주:
  둘 다 Indoor Mapping 설치하고 종속 플러그인을 Workplace Indoor Mapping설치합니다 .

- Map Studio에서 Indoor Mapping 생성한 맵 데이터와 맵 객체(캠퍼스, 건물, 층, 장소 및 장소 유형)를 Workplace Service Delivery동기화 Indoor Mapping 하려면 을 참조하십시오다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery.

외부 **ID** 사용

건물을 임포트하거나 동기화한 후에는 외부 ID를 사용하여 원본 Indoor Mapping 또는 Mappedin 맵의 Workplace Service Delivery 위치와 일치하지 않는 공간 문제를 해결합니다.

Workplace Space Mapping 구성

Indoor Mapping 및 Mappedin(외부 공급업체 맵 제공자)으로 Workplace Space Mapping을 설치하고 구성합니다.

Workplace Space Mapping 설정

를 사용하여 Mappedin과 맵 데이터 및 객체를 구성하고 동기화 Indoor Mapping 합니다 Workplace Service Delivery.

Workplace Space Mapping 활성화

플러그인 활성화는 Workplace Space Mapping 현재 사용 중인 제품군 릴리스에 따라 다릅니다.

Workplace Service Delivery 및 Mappedin을 Workplace Indoor Mapping 사용하여 스토어에서 플러그인과 Workplace Indoor Mapping 플러그인을 모두 Indoor Mapping 설치하십시오. Mappedin의 경우 스토어에서 Mappedin 플러그인(sn_wsd_mappedin)을 설치합니다.

다음으로 구성 **Indoor MappingWorkplace Service Delivery**

작업할 맵 데이터와 맵 객체를 동기화 Indoor Mapping 하려면 Workplace Service Delivery를 참조하십시오 Workplace Indoor Mapping 구성.

를 사용하여 **Mappedin** 구성 **Workplace Service Delivery**

Mappedin을 외부 공급업체 맵 애플리케이션으로 사용하려면 구성 요구 사항을 완료해야 합니다.

Mappedin 통합 요구 사항

요구 사항	설명
Mappedin 자격 증명 및 익스포트 자격 증명 획득	ServiceNow는 MappedIn에서 제공한 자격 증명을 사용하여 공간 데이터(건물, 층 및 공간)를 임포트합니다. Mappedin 맵을 렌더링하고 정기적으로 업데이트된 평면도를 다시 임포트하려면 Now Platform에 익스포트 자격증명이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Mappedin 통합 요구 사항

요구 사항	설명
	• 클라이언트 ID 자격 증명은 작업 공간 코어의 사용자 이름과 같습니다. • 클라이언트 비밀은 작업 공간 코어의 암호와 같습니다.
Mappedin 통합 설치 및 활성화	Workplace Space Mapping을 사용하여 임포트한 데이터를 관리하고 맵을 사용자 지정하려면 Mappedin 통합을 설치하고 활성화합니다. 자세한 내용은 Mappedin 통합 설치 문서를 참조하십시오.
Workplace Space Mapping에서 자격 증명 입력	Workplace Space Mapping에서 Mappedin 자격 증명을 입력해야 합니다. 더 많은 것을 위해 Workplace Service Delivery MappedIn 자격 증명 유지관리
Workplace Space Mapping애서 연결 구성	기본 시스템은 Mappedin으로의 미리 구성된 연결을 제공합니다.

Workplace Service Delivery MappedIn 자격 증명 유지관리

Mappedin을 구성하고 작업하려면 유효한 로그인 자격 증명이 있어야 합니다. Mappedin을 사용하여 이러한 자격 증명을 획득합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_mappedin.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 **Mappedin** 관리 〉 자격 증명.
2. **MappedIn** 자격 증명을 클릭합니다.
   해당 자격 증명은 맵을 렌더링할 수 있도록 지원하는 클라이언트 ID와 클라이언트 비밀입니다.
3. Mappedin에서 제공한 정보를 입력합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.
5. **MappedIn** 익스포트 자격 증명을 클릭합니다.
   해당 자격 증명은 맵을 익스포트할 수 있도록 지원하는 클라이언트 ID와 클라이언트 비밀입니다.
6. Mappedin에서 제공한 정보를 입력합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

맵 속성 사용자 지정

Workplace Space Mapping 속성을 구성하여 작업 공간 서비스 포털에서 맵이 렌더링되는 방식을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

실내 맵 속성은 기능에 따라 Now Platform 다릅니다. 맵 속성은 사용자 지정이 가능하며 실내 맵에 표시되는 범례, 레이블 또는 텍스트의 모양을 정의하고 결정합니다. 맵 제공자로 또는 Mappedin을 선택합니다Indoor Mapping. 은(는) 의 기본 맵 제공자입니다Workplace Service Delivery. Indoor Mapping

주:
의 맵 범례는 맵 뷰에서만 사용할 수 있습니다. 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털 〉 예약하기.

프로시저

1. 다음으로 이동 공간 매핑 〉 맵 속성.
2. 다음 속성값을 설정합니다.

맵 속성

속성	설명
Mappedin 또는 Indoor Mapping 맵 제공자를 예약 및 길 찾기에 사용할지 여부를 정의합니다. [sn_wsd_space_map.mapping_technology]	**Indoor Mapping** 또는 **Mappedin**을 맵 제공자로 선택합니다. **주:** Indoor Mapping 은(는 Workplace Service Delivery) 제품군의 일부입니다. Mappedin은 외부 공급업체 맵 제공자이며 별도의 설치 라이센스가 필요합니다.
"사용 가능" 범례에 표시할 텍스트입니다. [sn_wsd_space_map.legend_available_text]	예약할 수 있는 공간을 설명하는 맵 범례에 사용되는 용어입니다. 가능, 사용 가능 또는 열려 있음과 같은 옵션을 선택할 수 있습니다.
'사용 가능' 방에 사용할 색상(유효한 CSS 색상이어야 함)입니다. 기본 색상을 사용하려면 비워 둡니다. [sn_wsd_space_map.legend_available_color]	예약할 수 있는 공간을 나타내는 데 사용되는 CSS 색상 또는 색 이름입니다. 색상이 유효한 CSS 색상이 아니거나 속성이 비어 있는 경우 맵이 기본 색상을 사용합니다.
사용 가능한 공간 패턴에 사용할 이미지의 이름을 작성합니다.	층 맵에 사용 가능한 공간을 표시하는 데 사용되는 이미지 패턴입니다. 예: pattern-available.svg
"예약됨" 범례에 표시할 텍스트입니다. [sn_wsd_space_map.legend_booked_text]	이미 예약된 공간을 설명하는 데 사용되는 맵 범례의 용어입니다. 예약됨, 이미 예약됨 또는 예약 완료됨 등의 옵션을 선택할 수 있습니다.
"예약됨" 방에 사용할 색상(유효한 CSS 색상이어야 함)입니다. 기본 색상을 사용하려면 비워 둡니다. [sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	이미 예약된 공간을 나타내는 데 사용되는 CSS 색상 또는 색 이름입니다. 색상이 유효한 CSS 색상이 아니거나 속성이 비어 있는 경우 맵이 기본 색상을 사용합니다.
맵에서 선택한 항목에 사용할 색상(유효한 CSS 색상이어야 함)입니다. 기본 색상을 사용하려면 비워 둡니다. [sn_wsd_space_map.selected_item_color]	선택하는 공간을 나타내는 데 사용되는 CSS 색상 또는 색 이름입니다. 색상이 유효한 CSS 색상이 아니거나 속성이 비어 있는 경우 맵이 기본 색상을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성	설명
예약된 공간 패턴에 사용할 이미지의 이름을 작성합니다.	층 맵에 예약된 공간을 표시하는 데 사용할 이미지 패턴입니다. 예: pattern-booked.svg.
맵에서 영구 좌석 할당 표시를 활성화합니다.	직원이 예약을 생성할 때 평면도에 직원 이름과 함께 영구 좌석 할당을 표시합니다. 직원 이름은 직장 프로파일을 기반으로 합니다. 이 속성을 사용하도록 설정하려면 예를 선택합니다. 층 맵에서 이 옵션을 활성화하거나 비활성화할 수 있는 전환 버튼을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 ——— 예약포털 링크를 참조하십시오. ——— 이동 관리, 위치 디렉터리, 직장 서비스 포털, 즐겨찾기 페이지. 주: 이 속성은 로 렌더링된 Indoor Mapping맵에만 지원됩니다.
(Mappedin 한정) 픽셀 단위로 측정된 레이블 사이의 여백 조정(1~50) [sn_wsd_space_map.margin_between_labels]	레이블 사이의 공간을 설정하고 한 번에 표시되는 레이블 수를 결정합니다. 값이 낮을수록 레이블이 더 많이 생성되는 반면, 값이 높을수록 레이블이 줄어듭니다. 이 속성은 Mappedin에만 해당됩니다.

3. 저장을 클릭합니다.

결과
변경 사항은 다음에 에서 맵을 작업 공간 서비스 포털열 때 표시됩니다.

Workplace Indoor Mapping 구성

와 함께 Workplace Service DeliveryIndoor Mapping사용할 맵 데이터와 객체를 구성합니다Indoor Mapping.

역할: admin

Indoor Mapping Map Studio를 사용하여 실내 맵 데이터와 맵 객체를 생성 및 관리합니다. Workplace Service Delivery에서 실내 맵을 맵 제공자로 추가하고 실내 맵 객체를 임포트합니다. 맵과 장소 유형을 통합하여 실내 탐색 및 길 찾기를 제공합니다.

기본 실내 맵 Workplace Service Delivery를 통해 실내 공간을 탐색합니다. 예약을 관리하거나, 동료 근처에 있는 공간이나 책상을 찾거나, 책상을 이동하거나, 문제를 보고할 수 있습니다. 직원은 Workplace Service Delivery 서비스 포털을 사용할 수 있습니다. Indoor Mapping은 직장 사용자를 위한 대화형 위치와 길 찾기를 제공합니다.

1. Reservation Management를 사용하여 회의실, 장소 및 업무 공간과 같은 건물 내 공간 사용률에 대한 실시간 인사이트를 확보합니다.
2. Workplace Service Delivery 케이스 관리를 통해 서비스 요청을 신속하게 이행합니다. 공간 상세 정보를 보고 실내 맵을 사용하여 캠퍼스, 건물 또는 층 내부를 찾습니다.
3. 작업 공간이 맵 데이터에 매핑된 경우 이동 관리를 사용하여 Workplace Service Delivery 책상을 한 위치에서 다른 위치로 이동하도록 Indoor Mapping 요청합니다.
4. 직장 사용자를 위해 캠퍼스, 건물 또는 층의 공간에서 실내 맵의 시작 지점과 목표 지점을 입력하여 대화형 위치 및 길 찾기 솔루션을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Indoor Mapping 종속 플러그인 설치

에 대한 Indoor Mapping종속 플러그인을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

방문 ServiceNow Store 와의 통합 Indoor Mapping 에 필요한 앱을 볼 수 있는 Workplace Indoor Mapping웹 사이트입니다.

> **주:**
> 플러그인(sn_map_core)을 설치하기 Indoor Mapping 전에 인스턴스에 Core 플러그인(sn_wsd_indoor_map)을 Workplace Indoor MappingServiceNow 설치합니다.

출시된 모든 앱에 대한 누적 릴리스 정보 및 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준을 사용하여 애플리케이션 이름에서 **Workplace Indoor Mapping** 및 **Indoor Mapping**을 검색합니다.
3. 애플리케이션 종속성을 검토합니다.

   Indoor Mapping을 설치하기 전에 종속 플러그인을 설치합니다.
4. Indoor Mapping과 Workplace Service Delivery를 통합하려면 다음 종속 플러그인을 설치해야 합니다.

Indoor Mapping 설치에 필요한 종속 플러그인

종속 플러그인	설명
작업 공간 코어 (sn_wsd_core)	직장 관리자를 위한 직장 교대조 관리 및 예약 기능을 제공합니다.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Workplace Service Delivery를 지원하는 공간 매핑 기능을 제공합니다. **주:** Workplace Indoor Mapping이 설치되면 Workplace Space Mapping이 자동으로 설치됩니다.
Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv)	직원에게 통합 예약 경험을 제공하는 범용 예약 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션을 사용하면 직원이 원하는 시간에 방, 책상 또는 기타 직장 항목을 예약할 수 있습니다. 맵을 사용하여 Indoor Mapping 각 위치에서 예약에 사용할 수 있는 관련 정보와 서비스를 볼 수 있습니다.
Workplace Case Management (sn_wsd_case)	직장 서비스 요청을 이행하는 Workplace Case Management 애플리케이션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종속 플러그인	설명
Workplace Move Management (sn_wsd_move)	직원을 한 위치에서 다른 위치로 재배치할 수 있습니다. 직원은 작업 공간 서비스 포털을 사용하여 공간 변경을 공동으로 작업하고, 소통하고, 쉽게 관리할 수 있습니다.

새 **Indoor Mapping** 공간 만들기

Workplace Indoor Mapping에서 Indoor Mapping 공간을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 실내 맵 관리 〉 새 **Indoor Mapping** 공간.
2. 다음 정보를 작성합니다.

새 **Indoor Mapping** 공간

필드	설명
번호	공간을 식별하기 위해 자동으로 생성되는 고유 번호입니다.
활성	공간은 활성 상태이거나 비활성 상태입니다.
이름	직장에 표시되는 장소 이름입니다.
예약 가능	직장 사용자는 예약 관리를 사용하여 공간을 예약할 수 있습니다.
제목	실내 맵에 나타나는 공간 제목입니다.
업무 공간 유형	공간 유형입니다. 예를 들면 회의실입니다.
지역	공간이 위치한 지리적 지역입니다.
사이트	사이트 이름입니다.
캠퍼스	공간이 위치한 캠퍼스입니다.
건물	공간이 위치한 건물입니다.
층	층 이름입니다.
영역	영역 이름입니다.
예약 가능	공간을 예약할 수 있는지 여부를 지정하는 확인란 옵션입니다.
공간 유형	공간 또는 장소의 유형입니다. 예: 엘리베이터, 카페, 화장실 등.
그룹별로 관리	Workplace Service Delivery 사용자 그룹 이름입니다.
관리자	Workplace Service Delivery 시설 관리자 또는 관리자 사용자 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
실내 맵 장소	Indoor Mapping 위치입니다. 사용 가능한 위치를 보려면 상위 계층 구조가 동기화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.

3. 제출을 클릭합니다.

Mappedin 구성

Mappedin은 외부 공급업체 실내 맵 제공자입니다. Mappedin을 Workplace Service Delivery 와 통합하여 실내 탐색을 제공합니다.

개요

Mappedin 실내 매핑 소프트웨어는 직원 및 직장 사용자를 위한 디지털 매핑 플랫폼을 제공하기 위해 통합 Workplace Service Delivery 됩니다.

Mappedin과 통합 **Workplace Service Delivery**

Mappedin을 Workplace Service Delivery 통합하여 직원, 시설 관리자 및 직장 사용자가 실내 탐색 기능을 활용할 수 있도록 지원합니다. 평면도는 직장 영역, 건물 및 층 내에서 원활한 탐색을 제공할 수 있도록 실시간으로 업데이트됩니다. Mappedin은 직장 공간 내에서 대화형 위치와 길 찾기 솔루션을 제공합니다. 이 통합을 통해 고객은 SSO(Single Sign-On)를 사용하여 Workplace Service Delivery 솔루션과 Mappedin 맵 편집기를 쉽게 오가며 전환할 수 있습니다.

시설 관리자는 평면도를 실시간으로 편집할 수 있으며, 직원은 대화형 평면도를 사용하여 회의실 예약 등을 위해 예약된 공간, 사용할 수 없는 공간, 사용 가능한 공간을 볼 수 있습니다. 이러한 공간을 서로 구별하기 위해 공간이 색으로 구분됩니다.

Mappedin 통합 설치

관리자 역할이 있는 경우 Mappedin 통합을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Mappedin은 릴리스 버전에 따라 Workplace Service Delivery와 통합됩니다.

- Rome 이상 릴리스의 경우 스토어에서 Workplace Service Delivery with Mappedin(sn_wsd_mappedin) 플러그인과 Mappedin 플러그인을 설치합니다.

- 전체 Workplace Service Delivery Suite(sn_wsd_suite) 혹은 일부 애플리케이션을 보유한 New York 릴리스의 경우 ServiceNow Customer Service가 다음 플러그인을 먼저 활성화해야 합니다.
  - ServiceNow IntegrationHub Runtime(com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST(com.glide.hub.action_step.rest)

  이 플러그인이 활성화되면 Workplace Space Mapping(sn_wsd_space_map)을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

임포트 속성 유지관리

자체 자격 증명 기록, 예약된 임포트 또는 데이터 소스를 생성할 때 임포트 속성을 사용합니다. 현재 이 속성은 임포트할 때 사용되는 기록에 대해 구성됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_mappedin.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 **Mappedin** 관리 〉 속성 임포트.

   주:
   자체 자격 증명 기록, 예약된 임포트 또는 데이터 소스를 구성하는 경우에만 편집합니다.
2. 속성을 편집합니다.
3. 저장을 클릭합니다.
   다른 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에서 찾을 수 있습니다.
4. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력하면 다음 속성을 열 수 있습니다.

Mappedin 데이터를 **Workplace Space Mapping** 데이터로 변환

Mappedin 유형 매핑 테이블을 사용하여 Mappedin 데이터를 Workplace Space Mapping 데이터로 변환합니다.

Mappedin 유형 매핑 테이블에는 Mappedin 맵에서 사용되는 유형 및 하위 유형 데이터를 작업 공간 코어에서 사용되는 테이블 및 공간 유형으로 변환하는 구성이 있습니다.

기간

Mappedin에서 사용되는 용어와 작업 공간 코어와의 관계:

Mappedin 및 **Workplace** 핵심 용어

Mappedin 용어	직장 핵심 용어
장소	건물
맵	층
위치	공간

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Mappedin 데이터

예를 들어 다음 정보가 있는 Mappedin 맵을 변환하려는 경우:

- 1층 건물
- 총 위치 14곳
  - 책상 10개(Mappedin 유형 = 책상)
  - 회의실 2개(Mappedin 유형 = 회의실)
  - 화장실 2개(Mappedin 유형 = 편의시설, 하위 유형 = 공용 화장실)

작업 공간 코어 데이터

위치 14곳의 Mappedin 데이터를 다음으로 변환하고자 합니다.

- 책상
- 방
- 화장실

주:
모든 Mappedin 데이터가 공간이나 책상으로 변환되는 것을 원하지 않습니다.

유형 매핑

위치가 올바른 공간(sn_wsd_core_space) 또는 회의실(sn_wsd_core_room) 테이블로 이동하고 올바른 유형(화장실 또는 책상)을 보유하고 있도록 하려면 **Mappedin** 유형 매핑 테이블에서 다음 유형 매핑을 만들어야 합니다.

- 유형이 책상(하위 유형 없음)인 Mappedin 위치가 공간(sn_wsd_core_space) 테이블로 변환되었으며 공간 유형이 업무 공간/책상으로 설정되어 있음
- 유형이 회의실(하위 유형 없음)인 Mappedin 위치가 회의실(sn_wsd_core_space) 테이블로 변환되었으며 공간 유형이 회의실로 설정되어 있음
- 유형이 편의시설이며 하위 유형이 공용 화장실인 Mappedin 위치가 공간(sn_wsd_core_space) 테이블로 변환되었으며 공간 유형이 업무 화장실로 설정되어 있음

Mappedin 건물(1층 건물)을 임포트할 수 있으며 위치 14곳이 올바른 테이블로 이동되었고 올바른 유형을 보유하고 있습니다.

유형 매핑 유지관리

유형 매핑을 사용하여 Mappedin의 유형 및 하위 유형 위치를 Workplace Space Mapping에서 사용되는 테이블 및 공간 유형으로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_mappedin.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
작업 공간 코어 버전 2.5.3부터는 Workplace Service Delivery 제품군에서 공간 유형 **(space_type)** 선택 필드가 더 이상 지원되지 않습니다. 업그레이드 후에는 공간 유형 구성에서 공간 유형이 구성됩니다. 공간 유형 **(space_type)** 필드는 공간 테이블 〔sn_wsd_core_space〕에서 공간 유형 **(location_type)** 필드로 마이그레이션됩니다. 지원이 중단된 공간 유형**(space_type)** 필드에 대한 커스터마이제이션을 보유한 고객은 자신의 플로우를 수동으로 마이그레이션하여 새 공간 유형**(location_type)** 필드를 사용하는 것이 좋습니다. 새로운 수정 스크립트(공간 유형에서 위치 유형 채우기)가 도입되어 공간 테이블 〔sn_wsd_core_space〕에서 작업 예약(space_type에서 **location_type** 채우기)을 실행하고 더 이상 지원되지 않는 공간 유형 **(space_type)** 필드 값을 새로운 공간 유형**(location_type)** 필드로 마이그레이션합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 **Mappedin** 관리 〉 유형 매핑.

2. 새로 만들기를 클릭하고 다음을 완료합니다.

Mappedin 유형 매핑

필드	정의
Mappedin 유형	Mappedin 위치 유형입니다. Mappedin 맵이 임포트될 때 유형은 공간 유형과 연결됩니다. 기본 시스템에서는 작업 공간 코어 테이블 및 공간 유형과 연결되는 Mappedin 유형 및 하위 유형을 제공합니다.
Mappedin 하위유형	Mappedin 위치의 편의시설 유형입니다. 예: ○ 여성용 화장실 ○ 남성용 화장실
테이블	Mappedin 위치를 임포트하려는 공간 (sn_wsd_core_space) 테이블입니다. **주:** 위치 유형 및 하위 유형이 Mappedin 유형 및 Mappedin 하위 유형 필드와 일치해야 합니다.
공간 유형	Mappedin 위치를 연결하는 공간 유형입니다. **주:** 위치 유형 및 하위 유형이 Mappedin 유형 및 Mappedin 하위 유형 필드와 일치해야 합니다. 직원이 공간을 예약할 때 이 필드의 값이 렌더링된 맵에 나타납니다.

3. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새 건물 임포트 - Mappedin

새 건물 임포트를 사용하여 Mappedin 맵을 임포트하고 건물 상세 정보를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_mappedin.admin

> **주:**
> Mappedin 맵만 임포트할 수 있습니다. 임포트를 실행하기 전에 건물, 층 및 공간을 백업합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 새 건물 임포트.
2. 필드에 내용을 입력합니다.

Mappedin 장소

필드	설명
번호	건물을 식별하는 애플리케이션에 의해 자동으로 생성되는 고유 번호입니다.
이름	건물의 이름입니다. **주:** 건물의 이름은 구체적이고 일관된 명명 규칙을 가지고 짓는 것이 좋습니다.
지역	건물의 지리적 위치입니다. 목록을 사용한 조회 아이콘을 클릭하여 선택 가능한 지역 목록을 봅니다.
사이트	지역 내의 건물 위치입니다. 목록을 사용한 조회 아이콘을 클릭하여 선택 가능한 사이트 목록을 봅니다.
캠퍼스	사이트에 여러 건물이 있는 경우 캠퍼스의 이름입니다.
임포트할 장소 선택	임포트하려는 Mappedin 장소의 이름입니다.
외부 ID	임포트하는 맵을 나타내는 Mappedin 외부 ID입니다. 기본값은 Mappedin 장소의 이름입니다. **주:** 장소를 선택한 후에는 외부 ID를 변경하지 마십시오.
활성	이 건물이 활성 상태인지를 표시하는 옵션입니다.
예약 가능	직장 사용자가 건물의 공간을 예약할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
그룹별로 관리	건물에 대한 공간 예약을 관리하는 그룹입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	목록을 사용한 조회 아이콘을 클릭하여 선택 가능한 그룹 목록을 봅니다.
관리자	건물의 공간 예약을 관리하는 그룹의 직장 관리자입니다. 목록을 사용한 조회 아이콘을 클릭하여 선택 가능한 그룹 관리자의 목록을 봅니다.

3. 임포트를 클릭합니다.
   요청 시 건물 임포트 디자이너 플로우가 시작됩니다. 층, 영역 및 공간 관련 목록 탭이 나타납니다. 값이 나타나지 않는 경우 양식을 새로 고쳐 보십시오.
4. 임포트한 Mappedin 데이터를 검토하고 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

기존 건물 임포트 - **Mappedin**

다음 단계에 따라 Mappedin 맵에 대해 기존 건물을 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_mappedin.admin

프로시저

1. 임포트할 건물의 외부 ID를 생성합니다.
   지침은 외부 ID를 사용하여 Mappedin의 공백 일치 Workplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
2. 확인 대화 상자에서 예(**Yes**)를 클릭합니다.
   특정 뷰에서의 건물, 층 및 공간 목록에 대한 링크가 포함된 이메일이 도착합니다. 이메일의 목록 레이아웃에 Mappedin과 관련된 열이 있습니다.
3. 스프레드시트의 기록을 익스포트하고 평면도와 함께 Mappedin으로 전송합니다.
   Mappedin이 외부 ID로 평면도를 생성합니다.
4. 다음으로 이동 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 건물.
5. 건물을 선택하고 이 건물의 **Mappedin** 임포트 업데이트 관련 링크를 클릭합니다.
6. 임포트할 장소 선택 목록에서 장소를 선택합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

Workplace Space Mapping 사용

Workplace Space Mapping을 통해 조직은 Mappedin과 같은 외부 공급업체 애플리케이션과 통합하고, 임포트한 맵을 사용자 지정하고, 필요한 데이터를 관리할 수 있습니다.

대화형 위치 디렉터리 보기

대화형 위치 디렉터리에서 임포트한 맵을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 대화형 위치 디렉터리 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유형 매핑

실내 맵 제공자(Indoor Mapping 또는 Mappedin)와 통합하는 경우, 먼저 맵 유형을 Workplace Service Delivery에서 사용되는 맵 유형과 연결해야 합니다. 그러면 공간을 올바른 유형(직장 및 책상)이 있는 올바른 테이블로 임포트할 수 있습니다.

- Indoor Mapping은 실내 탐색 및 길 찾기용 기본 실내 맵을 제공합니다. Indoor Mapping 장소 유형과 Workplace Indoor Mapping 장소 및 공간을 동기화합니다. Map Studio에서 Indoor Mapping 장소 및 장소 유형을 구성한 다음 Workplace Indoor Mapping에서 맵 객체와 장소 유형을 임포트합니다. 맵 데이터와 맵 객체가 동기화되면 직장 내 예약, 케이스 관리 및 이동 관리에 작업 공간 서비스 포털을 사용합니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
- Mappedin은 외부 공급업체 맵 제공자이며 직장 사용자를 위한 실내 맵과 길 찾기를 제공합니다. 형식 매핑이 Mappedin에서 Mappedin으로 Workplace Space Mapping변환되는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Mappedin 데이터를 Workplace Space Mapping 데이터로 변환.
- Mappedin에 대한 유형 매핑 유지관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 유형 매핑 유지관리.

임포트 플로우

주간(토요일) 건물 자동 임포트 iHub 플로우는 통합된 애플리케이션의 API를 쿼리하여 맵을 최신 상태로 유지합니다. 애플리케이션 소프트웨어에서의 한 건물에 대한 모든 변경 사항은 Workplace Space Mapping에 반영되어야 합니다.

예를 들어, Mappedin과 통합하고 건물 자동 임포트 iHub 플로우가 성공적으로 실행되는 경우 다음이 진행됩니다.

- 건물 자동 임포트 iHub 플로우가 Mappedin과 연결된 모든 건물을 쿼리합니다.
- 건물 자동 임포트 iHub 플로우는 Mappedin의 익스포트 API와 함께 작동하여 Mappedin에서 제작한 건물에 변경 사항이 있는지 살펴봅니다. 변경 사항이 있는 경우 건물이 업데이트됩니다.

외부 **ID**

임포트한 건물이나 기존 건물에서 Workplace Service Delivery Mappedin 간에 위치가 일치하지 않는 공간 문제를 해결하기 위해 외부 ID를 사용합니다. 자세한 내용은 외부 ID를 사용하여 Mappedin의 공백 일치 Workplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.

맵 속성 구성

작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리에서 맵이 렌더링되는 방식을 사용자 지정하도록 맵 속성을 구성합니다. 자세한 내용은 맵 속성 사용자 지정 문서를 참조하십시오. 대화형 평면도를 사용한 공간 업데이트 및 할당에 대한 자세한 내용은 맵 기반 관리를 맵 기반 공간 관리참조하십시오 .

외부 ID를 사용하여 Mappedin의 공백 일치 **Workplace Service Delivery**

새 Mappedin 건물을 임포트한 후 또는 기존 Mappedin 건물을 임포트한 후 Mappedin 및 Workplace Service Delivery에서 위치가 일치하지 않는 경우 외부 ID를 사용하여 공간 위치 문제를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 직원 및 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 건물.
2. 위치가 일치하지 않는 공간을 보유한 건물을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 외부 **ID** 생성 관련 링크를 클릭합니다.
4. 공간 탭을 클릭합니다.
   각 공간의 외부 ID가 나타납니다. 여러 건물의 외부 ID를 생성할 수도 있습니다.
5. 건물 목록에서 외부 ID를 생성하려는 각 건물을 선택합니다.
6. 선택한 행에 대한 동작을 클릭하고 외부 **ID** 생성을 선택합니다.

   주:
   기존 외부 ID가 있는 공간을 보유한 건물은 무시됩니다.

7. 확인 팝업 창에서 예를 클릭합니다.
   이메일 알림이 공간, 층 및 건물에 대해 생성된 외부 ID를 검증합니다. 이메일의 링크를 사용하여 Mappedin에 제공할 수 있도록 파일을 익스포트합니다.

대화형 위치 디렉터리

Indoor Mapping 또는 Mappedin 실내 맵을 통해 대화형 위치를 제공합니다. Indoor Mapping은 의 기본 맵 제공자 Workplace Service Delivery입니다. Mappedin은 외부 공급업체 맵 제공자입니다. 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 기능을 사용하여 실내 탐색을 위한 디지털화된 대화형 위치 뷰를 활성화합니다.

중요사항:
Workplace Space Mapping 버전 1.3.2의 경우 작업 공간 서비스 포털에서 위치 디렉터리를 보려면 지식 문서 에 지정된 절차를 따르십시오.

작업 공간 서비스 포털을 사용하면 맵에 있는 내 직장 위치를 모두 볼 수 있습니다. 회사 사이트, 캠퍼스 및 건물 목록에서 위치를 선택합니다.

주:
Mappedin 및 Indoor Mapping을 사용하는 경우에만 위치 디렉터리 맵과 Workplace Reservation Management 맵을 볼 수 있습니다.

직원 센터에서 위치 디렉터리를 볼 수도 있습니다. 홈페이지에서 작업 공간 〉 모든 직장 찾아보기 을 클릭하고 직장 서비스를 선택합니다.

맵에서 직접 사용자를 검색할 수도 있습니다. 검색 필드에 사용자의 이름 또는 위치 정보를 지정합니다. 디렉터리가 사용자의 최근 책상 예약 또는 직장 프로파일의 위치를 토대로 사용자의 상세 정보를 반환합니다.

중요사항:
회사의 지역, 사이트, 캠퍼스 및 건물의 위도와 경도가 생성되었는지 확인합니다. 위도와 경도를 지정하지 않으면 맵에서 캠퍼스 또는 해당 건물을 볼 수 없습니다. 자세한 정보는 관리자에게 문의하십시오.

대화형 평면도

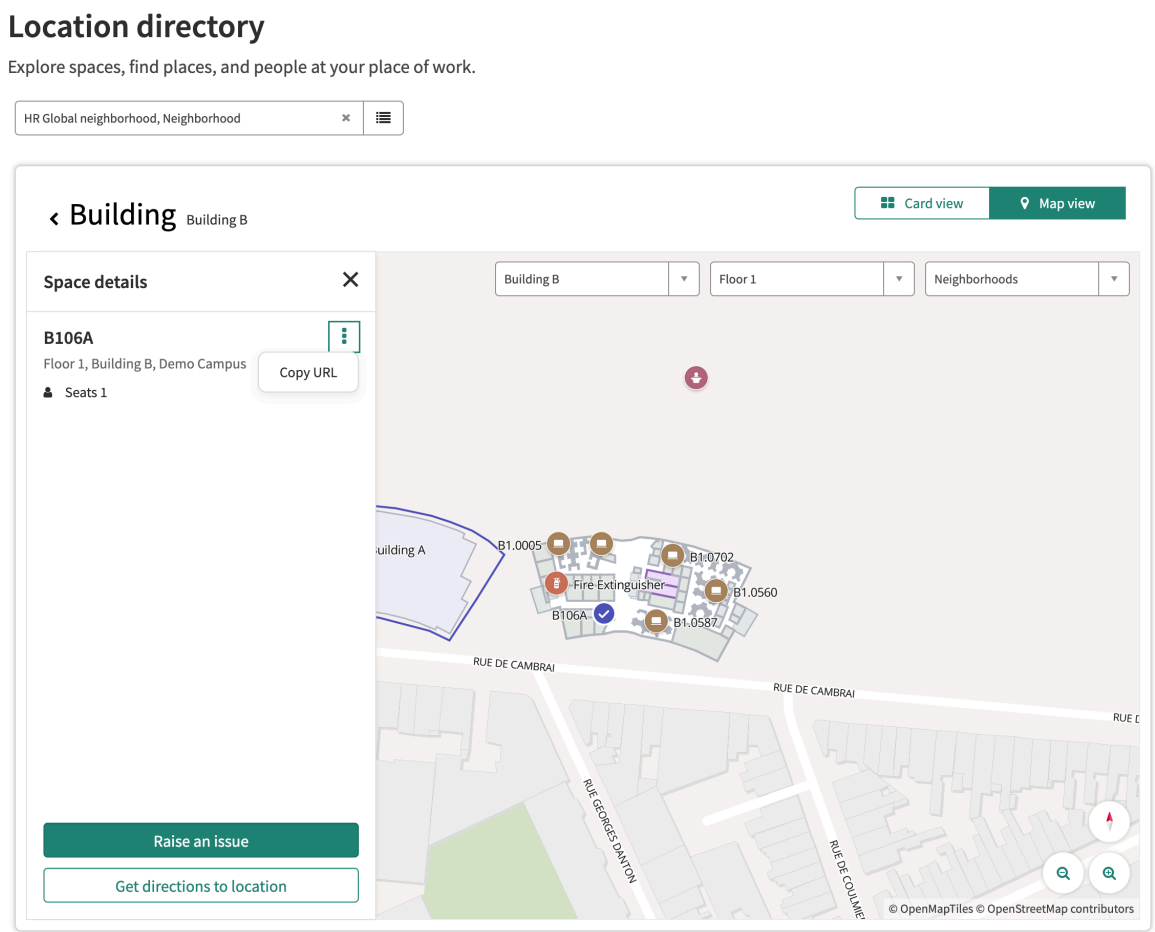
위치 디렉터리를 사용하여 건물, 층, 캠퍼스 및 POI(관심 지점)를 찾습니다. 위치를 탐색하는 동안 맵을 쉽게 패닝, 회전, 확대 및 축소할 수 있습니다. 실내 맵의 공간 데이터는 화장실, 출구, 매장, 사무실 또는 레스토랑과 같은 건물 내부의 실제 위치에 연결됩니다.

주:
지역, 사이트, 캠퍼스 및 건물의 위도와 경도가 설정되어 있는지 확인합니다. 위도와 경도를 지정하지 않으면 맵에서 캠퍼스 또는 해당 건물을 볼 수 없습니다. 자세한 내용은 맵 관리자에게 문의하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

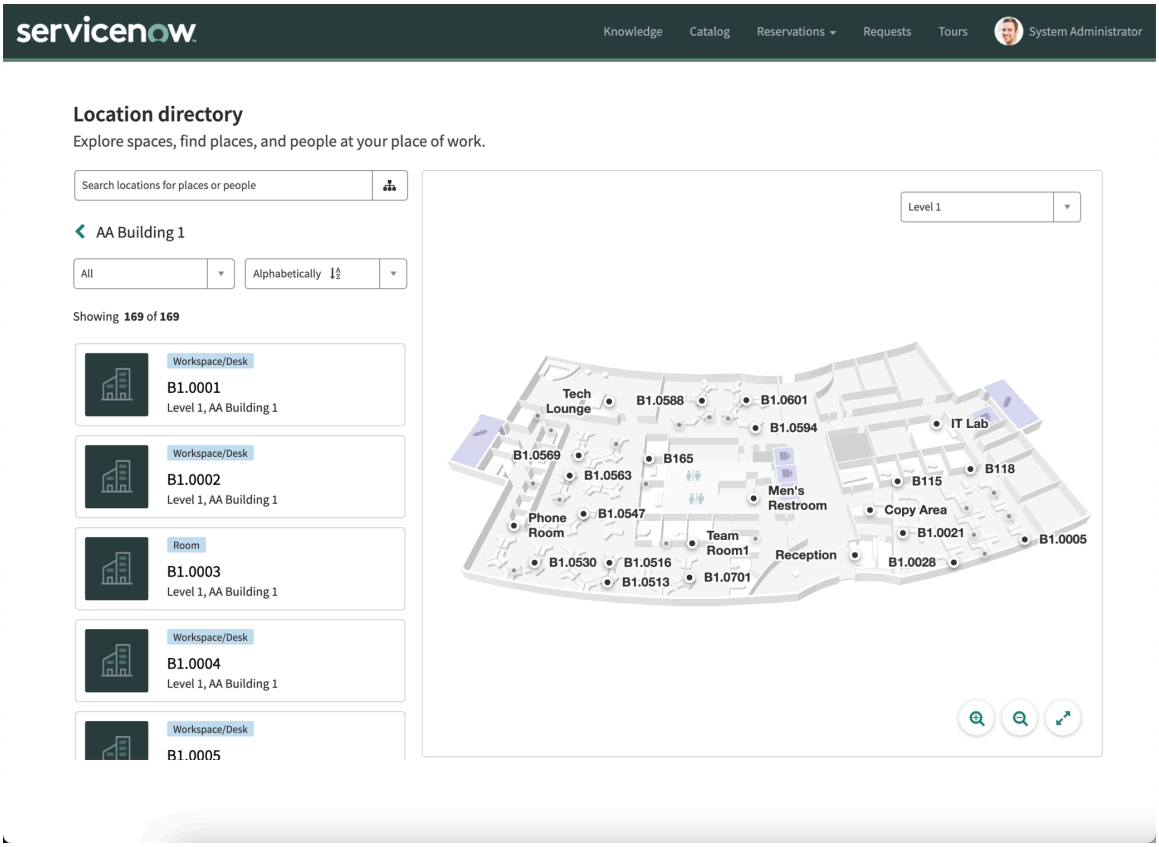
- 디렉터리를 사용하려면 개인 또는 위치별로 건물을 검색합니다. 맵에서 건물을 선택할 수도 있으며 건물에 대해 정의된 평면도가 없는 경우 건물 공간 목록 보기를 선택하여 이 정보를 얻을 수 있습니다. 건물에 있는 모든 직장이 카드 뷰에 표시됩니다. 직장 유형, 직장의 수용량, 사용 가능한 장비 등의 상세 정보를 보고 공간에 대한 일반적인 문의를 직접 제기할 수도 있습니다.
- 지도에서 건물을 선택하고 건물에 대한 평면도가 정의되어 있는 경우 대화형 평면도 보기 옵션이 대신 나타납니다. 건물의 평면도를 보려면 이 옵션을 선택합니다. 맵 뷰에서 건물의 층을 선택하고 맵에서 해당 층을 봅니다.
- 디렉터리를 사용하려면 맵에서 건물을 선택하고 건물 공간 목록 보기를 클릭합니다. 건물에 있는 모든 직장이 카드 뷰에 표시됩니다. 직장 유형, 직장의 수용량, 사용 가능한 장비 등의 상세 정보를 보고 공간에 대한 일반적인 문의를 직접 제기할 수도 있습니다. 건물에 대해 평면도가 정의되어 있으면 대화형 평면도 보기 옵션이 나타납니다. 건물의 평면도를 보려면 이 옵션을 선택합니다. 맵 뷰에서 건물의 층을 선택하고 맵에서 해당 층을 봅니다.

Indoor Mapping을 사용하는 대화형 평면도



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Mappedin을 사용하는 대화형 평면도



대화형 평면도를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 영역 확대
- 공간에 대한 일반 문의 올리기 이 옵션은 Workplace Case Management 애플리케이션이 설치되었을 때만 사용할 수 있습니다.
- 공간에 대한 길 안내를 받고 캠퍼스, 건물 또는 층 내의 특정 공간 또는 영역에 대한 길 찾기를 제공합니다. 경로를 기본값, 접근 가능 또는 둘 다로 설정합니다.
- 공간 내의 시작 지점과 대상 지점을 선택합니다. 공간 카드의 교환 아이콘을 사용하여 목표 또는 시작 지점을 서로 바꿉니다.
- 대화형 평면도는 스마트 레이블링을 사용하여 디자인됩니다. 확대/축소 옵션을 사용하여 평면도의 근거리 뷰 또는 원거리 뷰를 볼 수 있습니다. 확대/축소 동작에 따라 공간 레이블이 나타납니다. 맵을 사용하여 층 간에 전환할 수도 있습니다. 맵을 사용하면 검색 옵션 아래의 목록에서 위치를 선택하거나 맵에서 직접 위치를 선택할 수 있습니다.
- 평면도에서 공간과 관련된 일반 직장 질의를 직접 제출할 수 있습니다. 맵에서 공간을 직접 선택하고 일반 문의 올리기 옵션을 클릭합니다. 이 옵션을 클릭하면 상세 정보를 제공할 수 있는 일반 요청 양식 제출로 이동합니다. 맵에는 위치 상세 정보가 미리 채워집니다. 자세한 내용은 직장 문의에 대한 지원 요청 제기 문서를 참조하십시오.
- 대화형 평면도를 사용하면 공간에 대한 길 안내를 볼 수도 있습니다. 같은 층 또는 다른 층에 있는 공간에 대한 길 안내를 받을 수 있습니다. 맵에서 출발 지점과 도착 지점을 직접 지정합니다. 맵에서 확대/축소 옵션을 사용하여 길 안내를 더 자세히 볼 수 있습니다. 검색 옵션 아래의 선택 패널에서 시작 지점과 종료 지점을 선택하고 길 안내 상세 정보를 가져올 수 있습니다.

모바일 길 찾기 관리

Workplace Service Delivery for Mobile 사용자가 다른 직장으로 쉽게 찾아갈 수 있도록 맵 제공자를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 길 찾기 기능은 Workplace Service Delivery 모바일 사용자가 사용할 수 있습니다. 모바일 길 찾기는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

주:
Indoor Mapping 공간 맵 데이터와 객체는 Workplace Service Delivery에서 통합할 수 있고 응답형 모바일을 사용하여 볼 수 있습니다.

- 사용자 지정 맵 제공자를 생성합니다. 한 위치에서 다른 위치로 길 안내가 표시되도록 맵 제공자(Indoor Mapping 또는 Mappedin)를 구성합니다.
- 사용자 지정 맵 화면을 구성합니다. 길 찾기를 위한 맵 화면을 구성합니다. 기본적으로 다음 맵 화면은 맵에서 길 안내 받기 옵션을 활성화하도록 구성되어 있습니다. 자세한 내용은 사용자 지정 맵 화면 구성 문서를 참조하십시오.
  - 내부 탐색 - 사용자 프로파일: 길 찾기에 직원의 직장 프로파일을 사용합니다. 길 안내 받기 옵션은 다음 조건에 따라 나타납니다.
    - 직원에게는 진행 중인 예약이 있어야 합니다. 예약이 없으면 직원의 직장 프로파일에 지정된 위치가 사용됩니다.
    - 직원은 평면도(Indoor Mapping 또는 Mappedin.
  - 내부 길찾기 - 내 예약: 예약 상세 정보 페이지에서 해당 위치로 가는 길 안내를 받습니다. 길 안내 받기 옵션을 보려면 지정된 위치에 평면도가 정의되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 직장으로 가는 길 안내 받기 문서를 참조하십시오.

Workplace Space Mapping 참조

Workplace Space Mapping과 함께 설치된 구성요소(예: 특정 사용자 역할)에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Space Mapping 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Workplace Space Mapping 앱과 함께 설치됩니다.

Workplace Space Mapping 앱과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Workplace Space Mapping 관리자 [sn_wsd_space_map.admin]	시스템 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다. • 연결 구성을 만들고, 관리하고, 편집합니다. • OAuth 자격 증명을 설정합니다. • 달력 제공자를 만들고, 관리하고, 편집합니다. Workplace Space Mapping 공간 맵 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.	sn_wsd_mappedin.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• Mappedin에서 평면도를 만들고, 관리하고, 편집합니다. • 맵 속성을 관리하고 맵 범례를 사용자 지정합니다.	
Workplace Service Delivery Mappedin 관리자 [sn_wsd_mappedin.admin]	Mappedin에서 평면도를 만들고, 관리하고, 편집합니다.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Indoor Mapping 관리자 sn_wsd_indoor_map.admin	• Workplace Indoor Mapping Map Studio에서 Indoor Mapping 맵 데이터와 객체를 설정합니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다.	user_criteria_admin 사용자 기준 기록을 관리할 수 있습니다.

Workplace Indoor Mapping 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블 이름	설명
실내 장소 유형 매핑 (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	Indoor Mapping 장소 및 장소 유형은 Workplace Service Delivery 장소 및 공간 유형에 매핑됩니다.
실내 맵/WSD 층 동기화 sn_wsd_indoor_map_floor_sync	층과 층을 동기화합니다 Indoor MappingWorkplace Service Delivery .
실내 맵/WSD 유형 동기화 sn_wsd_indoor_map_type_sync	유형을 Workplace Service Delivery 유형과 동기화합니다Indoor Mapping. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
실내 맵/WSD 정리 sn_wsd_indoor_map_clean_sync	Indoor Mapping 맵 객체 또는 맵 데이터가 캠퍼스에서 제거되면 동기화 프로세스의 첫 번째 단계로 정리 프로세스를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.

Workplace Space Management

ServiceNow# Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하여 조직의 모든 위치를 효율적으로 감독합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성
개념 및 기능에 대해 Workplace Space Management 알아보기	설치 및 구성 Workplace Space Management
관리	**참조**
위치 기록 관리 Workplace Space Management	역할, 속성 및 구성요소에 대해 Workplace Space Management 알아보기

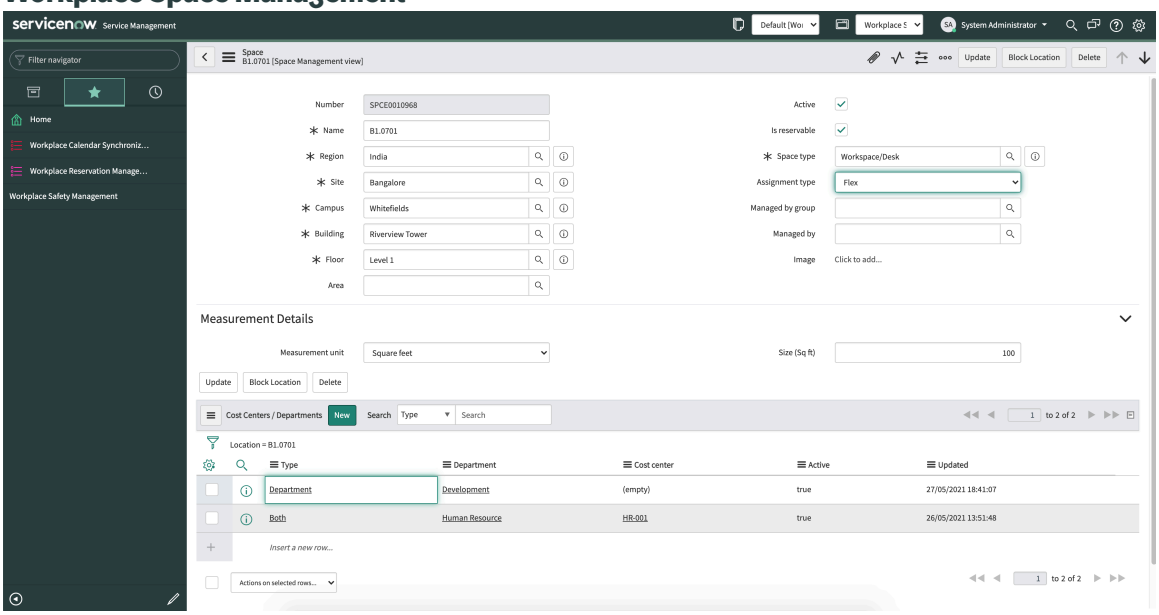
Workplace Space Management 탐색

Space Management를 사용하면 직장 사용자가 팀 구성원 근처에 있는 책상을 찾아 예약하고, 고객 회의 또는 팀 회의를 위해 회의실을 예약하고, 주차 공간을 예약할 수 있습니다. 이를 통해 직사용 가능한 직장 공간 인벤토리를 최적화하여 직원이 작업을 보다 효율적으로 수행할 수 있습니다.

향상된 공간 관리

Workplace Space Management 애플리케이션은 ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션에서 제공하는 기존 공간 관리 모듈을 향상하고 업그레이드한 버전입니다. 작업 공간 코어 애플리케이션에 대한 전체 액세스 권한이 있는 경우에도 Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하면 Space Management 뷰에서 직장 관련 양식을 수행할 수 있습니다.

Workplace Space Management



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 위치 모니터링

이 애플리케이션을 사용하면 직장 매니저가 직원 업무 공간, 회의실, 사무실 건물, 캠퍼스 등 모든 직장 위치를 관리할 수 있습니다. 한 곳에서 간단한 단계를 통해 직장 위치에 대한 모든 작업을 수행할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하여 지역, 현장, 캠퍼스, 건물, 층, 영역, 방 및 공간을 관리할 수 있습니다.

특별한 공간 관련 작업 수행

작업 공간 코어에서 제공하는 기능 외에 Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 특별한 공간 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 공간 코어 애플리케이션에서 제공하는 공간 관리 관련 작업을 모두 사용할 수 있습니다.
- 공간의 단위 및 크기 측정 등 위치의 측정 상세 정보를 지정할 수 있습니다.
- 비용 센터나 부서를 공간에 할당할 수 있습니다.
- 업무 공간이나 책상을 유연한 것 또는 영구적인 것으로 구성할 수 있습니다.
- 공간 유형을 사용 가능한 공간으로 구성할 수 있습니다.
- 직장 위치의 총 크기와 사용 가능한 크기가 변경될 때마다 이를 업데이트하거나 다시 계산할 수 있습니다.
- 예외를 일으킨 원인을 직장 프로파일에서 볼 수 있습니다.

각 기능에 대한 자세한 내용은 Workplace Space Management를 사용하여 직장 위치 관리 문서를 참조하십시오.

시나리오 계획별로 공간 최적화

애플리케이션을 설치하여 워크플레이스 센터 공간 할당 시나리오를 계획하고, 사용자 할당을 변경하고, 기타 공간 관련 사항을 효율적으로 변경하는 데 도움이 되는 공간 최적화 기능을 사용합니다. 스택 계획과 평면도 뷰를 사용하여 시나리오 계획을 수립합니다. - 공간 최적화에 대한 워크플레이스 센터 자세한 내용은 을 참조하십시오 공간 최적화.

작업 공간 코어 기능 사용

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같이 작업 공간 코어 애플리케이션에서 수행하는 것과 동일한 작업을 추가 기능을 사용하여 수행할 수 있습니다.

- 직장 데이터에 대한 레코드 생성.
- 직장 데이터를 임포트할 스프레드시트 구성.
- 공간 유형 구성 추가.
- 직장 위치 차단.

공간 최적화

공간 플래너는 을 워크플레이스 센터 사용하여 공간 최적화라는 단일 페이지에서 모든 시나리오와 직장 관련 정보를 모니터링할 수 있습니다.

공간 최적화의 이점

공간 플래너는 공간 최적화 모듈을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 조직에서 만든 모든 시나리오, 사용자가 만든 시나리오, 게시된 시나리오 및 초안 시나리오의 활성 수를 봅니다.
- 조직에서 제기된 공간 지원 요청을 보고 작업합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 제기된 총 공간 지원 요청 수를 모니터링하고 언제든지 현재 상태를 볼 수 있습니다.
- 사용자가 소유한 시나리오를 열고 스택 계획을 사용하여 변경합니다.
- 시나리오를 보고 스택 계획 또는 평면도 뷰에서 공간 할당을 확인합니다. 읽기 전용 모드에서 시나리오를 검토하고 시나리오 소유자 또는 기타 이해 관계자와 공간 할당에 대한 피드백을 공유할 수 있습니다.
- 단일 시나리오 또는 여러 시나리오를 만듭니다. 한 번에 여러 시나리오에서 작업하고 동료 또는 이해 관계자가 검토할 수 있도록 게시할 수 있습니다. 마무리 후 가장 좋은 것을 배포 할 수 있습니다.
- 조직의 모든 건물 스택 평면도를 봅니다. 건물 상세 정보 페이지에서 직접 시나리오를 생성할 수도 있습니다.
- 시나리오를 생성하는 건물에 를 사용하여 Workplace Indoor Mapping구성된 평면도가 있는 경우 평면도 뷰에서 공간 할당을 볼 수도 있습니다. 맵에서 직접 할당을 변경할 수도 있습니다.
- 공간에 할당된 사용자를 보거나, 사용자를 공간에 할당하거나, 할당된 사용자를 제거합니다.
- 공간 할당을 유연한 공간 할당에서 영구적인 공간 또는 그 반대로 변경할 수 있습니다.
- 기존 부서 또는 비용 센터를 변경하려면 한 번에 단일 할당 또는 여러 할당을 추가, 변경 또는 제거합니다.

공간 최적화 홈페이지의 주요 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Space Optimization의 주요 기능 및 작업.

Space Optimization 설치 및 액세스

공간 최적화 모듈을 사용하려면 다음 플러그인을 설치해야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Space Management
- Workplace Case Management
- Workplace Indoor Mapping

공간 최적화 모듈을 열려면 에서 다음 탐색 중 하나를 수행합니다.직원 센터

- 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터 〉 공간 최적화.
- 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터 〉 공간 최적화

다음에서 사용자가 생성한 시나리오를 볼 수도 있습니다. 모두

공간 최적화 메트릭 보기

직장 분석 대시보드에서 공간 최적화 메트릭을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 공간 최적화 메트릭 보기 문서를 참조하십시오.

공간 점유 메트릭 보기

애플리케이션을 설치 작업 공간 커넥터 했는지 확인합니다. 점유 대시보드 메트릭에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 점유 대시보드 보기.

시나리오 계획 수립

공간 최적화 시나리오 계획 기능을 사용하여 가장 효율적인 방법으로 직장의 공간 할당을 관리합니다. 시나리오를 생성하고 배포하여 기존 공간 할당, 층 배치 및 직원 좌석 배치도를 조정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시나리오 계획 개요

워크플레이스 센터 이는 모든 직장 관련 작업을 모니터링할 수 있는 중앙 홈페이지와 같습니다. 에서는 워크플레이스 센터 스택 평면도를 사용하여 시나리오를 생성하고 평면도에서 평면도를 볼 수 있는 공간 최적화 모듈을 제공합니다. 공간 최적화 모듈을 사용하면 공간 플래너로서 시나리오 생성, 생성된 시나리오 수 모니터링 등 시나리오와 관련된 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 공간 최적화 모듈에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 공간 최적화.

공간 최적화를 사용하면 스택 평면도 및 평면도를 사용하여 시나리오 계획을 수립할 수 있습니다. 시나리오 계획을 사용하면 최상의 계획을 확정할 때까지 서로 다른 공간 할당으로 건물의 여러 버전을 작성할 수 있습니다. 여러 이해 관계자 간에 시나리오를 공유하고 최상의 계획을 프로덕션에 배포할 수 있습니다.

시나리오 계획 수립 작업

공간 최적화 기능을 사용하여 시나리오를 생성하려면 다음 플러그인의 최신 버전을 설치해야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Stack Plan
- Workplace Space Management
- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping

에서 플러그인을 ServiceNow Store설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오. 를 입력합니다.

공간 최적화 모듈을 사용하여 시나리오를 만들 수 있습니다. 시나리오 작업 동안 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 시나리오는 전체 공간 할당 계획을 사용하여 건물의 복사본을 만들고 층에 따라 스택 계획에 표시합니다. 스택 계획을 사용하면 건물의 여러 층에 할당된 모든 할당을 명확한 구분과 색상으로 볼 수 있습니다.
- 스택 계획을 사용하여 공간과 부서를 막대로 시각화하고 필요에 따라 다른 층으로 이동합니다. 막대는 색으로 구분되며 할당에 따라 숫자가 표시됩니다. 층에서 할당되지 않은 공간을 볼 수 있습니다. 부서 또는 비용 센터를 기준으로 공간을 분류할 수 있습니다. 공간을 보는 방법에 따라 뷰를 전환할 수 있습니다.
- 기존 시나리오의 복사본을 만들 수도 있습니다. 건물의 여러 시나리오를 만들고 최상의 계획을 이해 관계자와 비교할 수 있습니다. 시나리오의 소유권을 변경하고 시나리오를 완료한 후 배포하여 이러한 시나리오를 다른 동료 또는 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.
- 단일 시나리오 또는 여러 시나리오를 만듭니다. 한 번에 여러 시나리오에서 작업하고 이해 관계자가 검토할 수 있도록 게시할 수 있습니다.
- 시나리오를 게시한 후 승인을 위해 보냅니다. 애플리케이션은 승인을 처리하는 데 사용되는 기본 승인 정의를 제공합니다.
- 승인자 탭에서 승인자 및 승인 관련 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 승인된 시나리오를 직접 배포할 수 있습니다. 시나리오가 거부된 경우 거부된 세부 정보를 보고 변경 내용을 구현할 수 있습니다. 승인될 때까지 승인 시나리오를 여러 번 보낼 수 있습니다.
- 층의 공간 할당을 변경하고, 부서 또는 비용 센터를 한 층에서 다른 층으로 이동하고, 공간을 추가 또는 제거하고, 할당되지 않은 공간 수를 보는 등의 작업을 할 수 있습니다.
- 사용자 추가 또는 제거와 같은 공간의 사용자 할당을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 스택 계획에서 간단한 막대 이동으로 모든 할당을 다른 층으로 이동하여 층을 쉽게 비울 수 있습니다.
- 공간을 영구적 또는 유연한 공간으로 할당하거나 설정을 삭제합니다.
- 평면도 뷰를 사용하여 층의 공간을 직접 이동할 수도 있습니다. Workplace Indoor Mapping 평면도를 사용하면 할당, 할당 유형, 사용자 할당 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

  주:
  평면도를 사용하여 공간을 시각화하고 예약할 수 있도록 설치 Indoor Mapping 했는지 확인합니다.

Workplace Space Management 구성

직장 공간 최적화를 위해 Workplace Space Management를 설치 및 구성합니다.

Workplace Space Management 설치

ServiceNow Store에서 Workplace Space Management 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오.

   목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

2. 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 검증합니다.
   - 작업 공간 코어(sn_wsd_core), 버전 2.6.2 이상
   - Workplace Space Management(sn_wsd_spcmgmt), 버전 1.0 이상

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: Workplace Space Management
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_spcmgmt

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Space Management) 또는 ID(sn_wsd_spcmgmt)로 검색합니다.
   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Space Management를 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

> **중요사항:**
> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

Workplace Space Management를 사용하여 직장 위치 관리

작업 공간 코어에서 제공하는 공간 관리 기능 외에 Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 특별한 공간 관련 설정을 구성할 수 있습니다.

건물, 층, 영역 및 공간에 대해 작업 공간 코어 또는 Workplace Space Management를 사용할 수 있습니다. 그러나 Workplace Space Management 애플리케이션은 해당 기록에 대해 더 많은 직장 관련 기능 및 옵션을 제공합니다.

작업 공간 코어를 사용하여 직장 기록을 추가하려면 직장 데이터에 대한 레코드 생성 문서를 참조하십시오. Workplace Space Management를 사용하여 직장 기록을 추가하려면 다음을 참조하십시오.

- Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가.
- Workplace Space Management를 사용하여 층 추가.
- Workplace Space Management를 사용하여 영역 추가.
- Workplace Space Management를 사용하여 방 추가.
- Workplace Space Management를 사용하여 공간 추가.

Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하면 Space Management 뷰에서 일반적인 직장 위치 관련 양식을 볼 수 있습니다. 양식에서 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 다음을 선택하여 Space Management 뷰로 전환할 수 있습니다. 뷰 〉 공간 관리.

직장 위치 양식에서 Space Management 뷰로 전환하면 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

측정 상세 정보

위치 크기와 측정 단위 등 직장 위치의 측정 상세 정보를 지정합니다. 건물, 층 및 영역의 경우 전체 크기와 사용 가능한 크기를 지정하여 인프라 및 기타 유지관리 활동을 계획할 수도 있습니다. 자세한 내용은 CAD 파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.

할당

할당을 합니다. 즉, 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티를 직장 위치에 할당하여 모든 위치를 추적하고 직장과 관련된 기타 활동을 수행합니다.

하위 위치로 할당 밀어 내리기

모든 위치에 수동으로 할당을 할당하는 대신 상위 위치의 할당 유형을 하위 위치에 자동으로 할당할 수 있습니다. 밀어 내리기 필드에서 밀어 내리기 기능을 구현할 방법을 지정합니다. 밀어 내리기 상태 필드에서 밀어 내리기 프로세스의 진행률을 추적할 수 있습니다.

밀어 내리기 기능은 몇 가지 조건을 따릅니다. 조건은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 하위 위치에 이미 할당된 할당이 있는 경우 상위 위치에 지정된 밀어 내리 기 옵션에 따라 하위 위치의 할당이 대체되거나 대체되지 않습니다.
- 할당으로 할당된 공간의 접근성은 사용자 직장 프로파일과 공간 유형 구성 양자의 구성이 일치하는지 여부에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 할당 - 유형, 설정, 영향 문서를 참조하십시오.

공간 사용 가능성

공간 유형이 사용 가능한 공간인지 여부를 지정합니다. 공간 유형을 사용 가능으로 지정하면 해당 공간 유형에 지정된 공간은 예약에 사용할 수 있게 됩니다. 또한 공간의 크기가 상위 위치의 사용 가능한 크기 계산에 포함됩니다. 공간 유형이 사용 가능한 공간으로 설정되지 않은 경우 해당 공간 유형에 할당된 공간은 예약 관련 활동에 포함되지 않습니다. 또한 공간의 크기가 상위 위치의 사용 가능한 크기 계산에 포함됩니다.

유연한 공간 또는 영구적인 공간

공간을 유연한 공간 또는 영구적인 공간으로 구성합니다. 이 기능은 공간 유형이 업무 공간/책상인 공간에만 적용할 수 있습니다. 공간을 유연한 공간으로 구성하면 해당 공간은 예약 포털에서 예약에 사용할 수 있게 됩니다. 공간을 영구적인 공간으로 구성하면 해당 공간은 예약 포털에서 예약에 사용할 수 없게 됩니다.

직장 프로파일에 발생한 예외 보기

직장 프로파일에 있는 예외의 발생 원인을 볼 수 있습니다. 직장 프로파일에서의 예외는 사용자 위치와 직장 위치 간에 비용 센터, 부서 또는 할당 유형의 불일치로 인해 발생합니다.

캠퍼스 추가

Workplace Service Delivery 캠퍼스에는 건물, 층, 영역 또는 공간이 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 캠퍼스.
2. 다음 옵션 중 하나를 계속 진행합니다.

옵션	동작
캠퍼스를 수동으로 추가하려면	새로 만들기를 클릭합니다.
캠퍼스를 편집하거나 업데이트하려면	편집할 캠퍼스를 클릭하여 엽니다.

3. 새로 만들기를 클릭하여 새 캠퍼스를 만듭니다.
양식 필드 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	캠퍼스의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 예약 프로세스에 영향을 줄 수 있으므로 중복 이름은 사용하지 마십시오. 캠퍼스 이름을 업데이트한 후 변경하면 다음 동기화 프로세스에서 이름을 덮어쓴다는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
제목	맵에 표시되는 캠퍼스의 제목입니다.
지역	캠퍼스가 위치한 지역입니다. 클릭하여 지역을 검색합니다.
사이트	캠퍼스 사이트 이름입니다. 검색 아이콘( )을 클릭하여 사이트를 검색합니다.
관리자	캠퍼스 관리에 할당된 사용자입니다.
그룹별로 관리	캠퍼스 관리에 할당된 그룹입니다. 주: 캠퍼스가 Workplace Service Delivery 캠퍼스와 Indoor Mapping 동기화되고 새 Indoor Mapping 객체가 추가되면 직장 사용자 그룹에 최신 변경 내용을 Indoor Mapping 와 Workplace Service Delivery동기화하라는 알림이 전송됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
위도	캠퍼스 위치의 위도 좌표입니다.
경도	캠퍼스 위치의 경도 좌표입니다.
활성	캠퍼스가 활성 상태임을 표시하는 옵션입니다.
주소	캠퍼스가 위치한 거리입니다.
구/군/시	캠퍼스의 주소입니다.
우편 번호	캠퍼스 위치의 우편 번호.
주문	캠퍼스에 정렬 순서가 구성되면 층 이름이 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 캠퍼스 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다.
실내 맵 캠퍼스	Workplace Core 캠퍼스와 통합하려는 캠퍼스를 검색하여 선택합니다 Indoor Mapping . 캠퍼스 이름은 Indoor Mapping 캠퍼스와 작업 공간 코어 같아야 합니다. 기본 맵 제공자는 Indoor Mapping.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 캠퍼스를 Indoor Mapping와 통합하는 경우 다음 단계를 수행합니다.
   a. 관련 목록에서 건물을 선택하고 건물에 대한 예약 가능 열을 true로 설정합니다.
   b. 건물의 층에 대해 단계 a를 반복합니다.
   c. 공간 유형에 대해 a단계를 반복합니다.
5. 공간 유형 및 Indoor Mapping 장소 유형에 대한 작업 공간 코어 장소 유형 매핑은 장소 유형 매핑 테이블(모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형 〉 공간 매핑 〉 **Indoor Mapping** 관리 〉 장소 유형 매핑).
   인스턴스에 여러 도메인이 있는 경우 위치 기록과 동일한 도메인에서 장소 유형 매핑 기록을 다시 만들어야 할 수 있습니다. 장소 유형과 공간 유형은 동일한 도메인에 속해야 합니다.
6. 동기화를 클릭하여 캠퍼스의 층, 영역 및 공간을 동기화합니다.

   주:
   Workplace Service Delivery 캠퍼스 위치의 시간대를 동기화해야 합니다. 직장 예약은 위치 시간대로 생성됩니다. 자세한 내용은 공간 유형이 있는 Workplace Service Delivery 장소 유형을 참조하십시오.Indoor Mapping다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery

7. 업데이트를 클릭하여 캠퍼스를 편집합니다.
8. 캠퍼스에서 사용할 수 있는 건물, 층, 영역 및 공간이 나열됩니다.

Workplace Space Management를 사용하여 건물 추가

조직에 속한 모든 건물에 대해 기록을 만듭니다. 건물이 속한 지역, 현장 및 시간대를 지정합니다.

시작하기 전에

건물의 지역, 현장 및 캠퍼스가 활성 상태인지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

이 태스크 정보

건물의 상세 정보를 추가합니다. 조직이 전 세계에 걸쳐 여러 사무실을 보유한 경우 추가하는 건물이 어떤 지역, 그 지역의 어떤 현장, 그 현장의 어떤 캠퍼스에 위치하는지와 같은 상세 정보를 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 건물을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.
   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건물 양식

필드	설명
이름	건물의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어, 16을 사용하기 보다는 위치 이름 <##-##>-16을 사용합니다. 주: 예약 프로세스에 영향을 줄 수 있으므로 중복 이름은 사용하지 마십시오. 건물 이름을 업데이트한 후 변경하면 다음 동기화 프로세스에서 이름을 덮어쓴다는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
지역	건물이 위치한 지역을 선택합니다.
사이트	그 지역에서 건물이 위치한 현장을 선택합니다.
캠퍼스	그 현장에서 건물이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
그룹별로 관리	전체 직장 관련 운영을 관리하는 그룹입니다.
관리자	모든 직장 관련 운영을 관리하는 직장 매니저입니다.
활성	위치를 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 상태 필드에 따라 다릅니다. 상태가 향후 또는 폐기됨으로 설정되면 활성 필드가 비활성화됩니다.
예약 가능	이 건물의 공간을 예약에 사용할 수 있는지 나타내는 옵션입니다. 예를 들어 건물을 예약 가능하다고 표시하지 않으면 이 건물의 모든 층, 영역, 공간은 예약에 사용할 수 없습니다.
주문	정렬순서 가 구성되면 건물 이름이 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서가 지정되지 않은 경우 항목은 목록 맨 위에 나열되고 (오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 건물 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다.
상태	위치의 상태입니다. ○ 위치의 상태가 활성 상태인 경우 활성을 선택합니다. 상태를 활성으로 설정하면 활성 필드가 활성화됩니다. ○ 나중에만 위치를 사용할 수 있는 경우 향후를 선택합니다. 상태를 향후로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 위치를 더 이상 사용량에 사용하지 않는 경우 폐기됨을 선택합니다. 상태를 폐기됨으로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 임시 기간에만 위치를 사용할 수 있도록 하려면 임시를 선택합니다. 이 공간은 사용자 또는 직장 관련 활동에 할당된 경우에 사용할 수 있습니다. 활성 필드는 항상 활성화됩니다.
계획된 시작 날짜	위치를 활성화하거나 다시 활성화할 날짜입니다. 상태가 임시로 설정된 경우 이 날짜는 위치가 다시 활성화되는 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	위치의 향후 또는 폐기 상태를 종료할 날짜입니다.
실제 시작 날짜	위치가 활성 상태여야 하는 날짜입니다.
실제 종료 날짜	위치를 폐기해야 하는 날짜입니다.
시간대	건물의 시간대입니다.
위도	캠퍼스 또는 건물의 위도입니다. 위도는 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 맵에 표시됩니다.
경도	캠퍼스 또는 건물의 경도입니다. 경도는 작업 공간 서비스 포털 위치 디렉터리 맵에 표시됩니다.
측정 상세 정보	
단위	크기의 측정 단위입니다. 선택한 단위에 따라 총 크기와 사용 가능한 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 총 평방 피트와 사용 가능한 평방 피트로 표시됩니다. 자세한 내용은 CAD 파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.
전체 크기	층의 각 방 또는 공간에 지정된 크기를 토대로 계산된 건물의 전체 크기입니다. 선택한 단위에 따라 총 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 총 평방 피트로 표시됩니다. 이 크기는 하위 방과 공간의 공간 유형 구성에 지정된 사용 가능성에 관계없이 계산됩니다. 이 필드는 하위 위치에 지정된 크기에 따라 자동으로 설정됩니다.
사용 가능한 크기	건물에서 사용 가능한 크기입니다. 선택한 단위에 따라 사용 가능한 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	단위로 선택하면 필드가 사용 가능한 평방 피트로 표시됩니다. 유지보수 활동, 인프라 등을 계획하는 데 사용할 수 있는 공간의 양입니다. 사용 가능한 크기는 하위 방 및 공간의 공간 유형 구성에 따라 계산됩니다. 공간의 공간 유형이 사용 가능으로 구성된 경우 해당 공간의 크기는 계산에 포함됩니다. 이 필드는 하위 위치에 지정된 크기에 따라 자동으로 설정됩니다.
직원 위치 개인정보 보호 및 기본 설정 활성화	건물에 대한 위치 개인정보 기본 설정을 설정하는 옵션입니다. 다음 사항에 유의하십시오. ○ 건물에 대해 다른 위치 개인정보 설정을 하려는 경우에만 이 옵션을 설정하십시오. ○ 기본적으로 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 위치 개인정보 기본 설정이 고려됩니다. ○ 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다. ○ 개인정보 보호를 직장 프로파일이나 예약 또는 둘 다에서 설정할지 여부를 지정할 수 있습니다. ○ 건물에 대한 프라이버시를 원하지 않는 경우 프라이버시 없음을 선택할 수도 있습니다. ○ 필드가 없음으로 설정된 경우 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* 설정된 Workplace Reservation Management 개인정보 기본 설정이 고려됩니다. 각 필드에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 위치 개인정보 보호 설정 및 영향
직원이 예약 시 위치 개인정보를 재정의할 수 있도록 허용	직원이 이 건물에 속한 공간을 예약하면서 위치 개인정보를 재정의하도록 허용할 수 있습니다. 이 필드는 기본적으로 없음 으로 설정됩니다. 자세한 내용은 위치 개인정보 보호 설정 및 영향 문서를 참조하십시오.

6. 건물 연결 해제를 선택하여 맵 제공자에서 Indoor Mapping 건물의 연결을 해제합니다. 맵 데이터 객체를 Workplace Indoor Mapping 링크하고 동기화 Indoor Mapping 하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery.
7. 위치 차단을 선택하여 예약을 위해 이러한 위치를 차단 할 기간을 정의합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 지역, 현장, 캠퍼스에 건물이 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Space Management를 사용하여 층 추가

건물의 모든 층에 대한 기록을 만듭니다. 전체 크기와 사용 가능한 크기 등 층의 측정 상세 정보를 지정합니다.

시작하기 전에

층 기록의 건물이 활성 상태인지 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보

밀어 내리기 기능을 사용하여 층의 모든 개체에 할당을 할당할 수 있습니다. 유지보수 활동, 인프라, 업무 공간 할당 등을 계획할 수 있도록 층의 전체 크기 및 사용 가능한 크기를 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 층을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.
   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

층 양식

필드	설명
이름	층의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어, 16을 사용하기 보다는 위치 이름 <##-##>-16을 사용합니다. **주:** 예약 프로세스에 영향을 줄 수 있으므로 중복 이름은 사용하지 마십시오. 건물 이름을 업데이트한 후 변경하면 다음 동기화 프로세스에서 이름을 덮어쓴다는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
지역	사무실이 위치한 지역입니다. 조직이 여러 지역에 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 지역을 선택합니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 위치입니다. 지역에 여러 사이트가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 사이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
캠퍼스	사무실이 운영되는 곳의 캠퍼스의 이름입니다. 사이트에 여러 캠퍼스가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
건물	층이 위치한 건물입니다.
활성	위치를 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 상태 필드에 따라 다릅니다. 상태가 향후 또는 폐기됨으로 설정되면 활성 필드가 비활성화됩니다.
예약 가능	이 층에 위치한 영역, 방 및 공간을 예약에 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
주문	정렬 순서가 구성되면 층 이름이 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 층 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다.
상태	위치의 상태입니다. ○ 위치의 상태가 활성 상태인 경우 활성을 선택합니다. 상태를 활성으로 설정하면 활성 필드가 활성화됩니다. ○ 나중에만 위치를 사용할 수 있는 경우 향후를 선택합니다. 상태를 향후로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 위치를 더 이상 사용량에 사용하지 않는 경우 폐기됨을 선택합니다. 상태를 폐기됨으로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 임시 기간에만 위치를 사용할 수 있도록 하려면 임시를 선택합니다. 이 공간은 사용자 또는 직장 관련 활동에 할당된 경우에 사용할 수 있습니다. 활성 필드는 항상 활성화됩니다.
계획된 시작 날짜	위치를 활성화하거나 다시 활성화할 날짜입니다. 상태가 임시로 설정된 경우 이 날짜는 위치가 다시 활성화되는 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	위치의 향후 또는 폐기 상태를 종료할 날짜입니다.
실제 시작 날짜	위치가 활성 상태여야 하는 날짜입니다.
실제 종료 날짜	위치를 폐기해야 하는 날짜입니다.
밀어 내리기	층이 비용 센터 또는 부서에 연결되어 있는 경우 밀어 내리기 기능에 대한 정의입니다. 선택한 밀어 내리기 동작에 따라 비용 센터 또는 부서가 방, 영역, 공간 등 층의 하위 위치에 할당됩니다. 사용할 수 있는 선택 사항은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 아니요: 비용 센터 또는 부서가 층의 영역, 방 및 공간에 할당되지 않습니다. ○ 예 그리고 교체: 비용 센터 또는 부서가 층의 모든 영역, 방 및 공간에 할당됩니다. 영역, 방 또는 공간에 비용 센터 또는 부서가 이미 정의되어 있는 경우 해당 비용 센터 또는 부서가 교체됩니다. ○ 예 그리고 교체 안 함: 비용 센터 또는 부서가 층의 모든 영역, 방 및 공간에 할당됩니다. 영역, 방 또는 공간에 비용 센터 또는 부서가 이미 정의되어 있는 경우 해당 비용 센터 또는 부서가 교체되지 않습니다. **주:** 밀어 내리기 기능은 하위 위치에서 밀어 내리기 기능이 활성화되어 있는지 여부에 따라서도 달라집니다.
밀어 내리기 상태	밀어 내리기 기능의 상태입니다. 상태는 다음과 같습니다. ○ 진행 중: 밀어 내리기 프로세스가 아직 실행 중입니다. ○ 완료됨: 밀어 내리기 프로세스가 완료되었습니다.
그룹별로 관리	직장 관련 운영을 관리하는 그룹입니다.
관리자	모든 직장 관련 운영을 관리하는 직장 매니저입니다.
측정 상세 정보	
전체 크기	층의 각 공간 또는 방에 지정된 크기를 토대로 계산된 층의 전체 크기입니다. 선택한 단위에 따라 총 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 총 평방 피트로 표시됩니다. 이 크기는 하위 방과 공간의 공간 유형 구성에 지정된 사용 가능성에 관계없이 계산됩니다. 이 필드는 하위 위치에 지정된 크기에 따라 자동으로 설정됩니다.
사용 가능한 크기	층의 사용 가능한 크기입니다. 선택한 단위에 따라 사용 가능한 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 사용 가능한 평방 피트로 표시됩니다. 유지보수 활동, 인프라 등을 계획하는 데 사용할 수 있는 공간의 양입니다. 사용 가능한 크기는 하위 방 및 공간의 공간 유형 구성에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	따라 계산됩니다. 공간의 공간 유형이 사용 가능으로 구성된 경우 해당 공간의 크기는 계산에 포함됩니다.

6. 동기화하려면 Indoor MappingWorkplace Service Delivery위치의 시간대가 필요합니다.
   직장 예약은 위치의 시간대로 생성됩니다.

   자세한 내용은 공간 유형이 있는 Workplace Service Delivery 장소 유형을 참조하십시오.Indoor Mapping다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery

7. 맵 제공자에서 Indoor Mapping 층의 연결을 해제하려면 층 연결 해제를 선택합니다.
   맵 데이터 객체를 Workplace Indoor Mapping 링크하고 동기화 Indoor Mapping 하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery.
8. 위치 차단을 선택하여 예약을 위해 이러한 위치를 차단 할 기간을 정의합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

결과
층이 건물에 추가됩니다.

Workplace Space Management를 사용하여 영역 추가

층에 위치한 모든 영역에 대한 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
영역 기록의 층이 활성 상태인지 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 영역을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.

   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

영역 양식

필드	설명
이름	영역의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어, 16을 사용하기 보다는 위치 이름 <##-##>-16을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 예약 프로세스에 영향을 줄 수 있으므로 중복 이름은 사용하지 마십시오. 건물 이름을 업데이트한 후 변경하면 다음 동기화 프로세스에서 이름을 덮어쓴다는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
지역	사무실이 위치한 지역입니다. 조직이 여러 지역에 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 지역을 선택합니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 위치입니다. 지역에 여러 사이트가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 사이트를 선택합니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 곳의 캠퍼스의 이름입니다. 사이트에 여러 캠퍼스가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
건물	영역이 위치한 건물의 이름입니다.
층	이 영역이 위치한 층의 이름 또는 번호입니다.
주문	영역에 대해 정렬 순서 가 구성되면 영역 이름이 그에 따라 정렬됩니다. 항목에 대해 정렬 순서 값을 지정하지 않으면 항목이 목록의 맨 위에 나열되고(오름차순) 알파벳순으로 정렬됩니다. 영역 이름은 레이블 이름을 기준으로 알파벳순으로 정렬됩니다.
활성	위치를 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 상태 필드에 따라 다릅니다. 상태가 향후 또는 폐기됨으로 설정되면 활성 필드가 비활성화됩니다.
예약 가능	이 영역에 위치한 영역, 방 및 공간을 예약에 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
상태	위치의 상태입니다. ○ 위치의 상태가 활성 상태인 경우 활성을 선택합니다. 상태를 활성으로 설정하면 활성 필드가 활성화됩니다. ○ 나중에만 위치를 사용할 수 있는 경우 향후를 선택합니다. 상태를 향후로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 위치를 더 이상 사용량에 사용하지 않는 경우 폐기됨을 선택합니다. 상태를 폐기됨으로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 임시 기간에만 위치를 사용할 수 있도록 하려면 임시를 선택합니다. 이 공간은 사용자 또는 직장 관련 활동에 할당된 경우에 사용할 수 있습니다. 활성 필드는 항상 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
계획된 시작 날짜	위치를 활성화하거나 다시 활성화할 날짜입니다. 상태가 임시로 설정된 경우 이 날짜는 위치가 다시 활성화되는 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	위치의 향후 또는 폐기 상태를 종료할 날짜입니다.
실제 시작 날짜	위치가 활성 상태여야 하는 날짜입니다.
실제 종료 날짜	위치를 폐기해야 하는 날짜입니다.
용량	영역의 용량입니다.
밀어 내리기	층이 비용 센터 또는 부서에 연결되어 있는 경우 밀어 내리기 기능을 정의하는 옵션입니다. 선택한 밀어 내리기 동작에 따라 비용 센터 또는 부서가 방, 공간 등 영역의 하위 위치에 할당됩니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 아니요: 비용 센터 또는 부서가 영역의 방 및 공간에 할당되지 않습니다. ○ 예 그리고 교체: 비용 센터 또는 부서가 영역의 모든 방과 공간에 할당됩니다. 방 또는 공간에 비용 센터 또는 부서가 이미 정의되어 있는 경우 해당 비용 센터 또는 부서가 교체됩니다. ○ 예 그리고 교체 안 함: 비용 센터 또는 부서가 영역의 모든 방과 공간에 할당됩니다. 방 또는 공간에 비용 센터 또는 부서가 이미 정의되어 있는 경우 해당 비용 센터 또는 부서가 교체되지 않습니다. **주:** 또한 밀어 내리기 기능은 영역의 방 및 공간에 활성화된 밀어 내리기 옵션을 따릅니다.
밀어 내리기 상태	밀어 내리기 기능의 상태입니다. 상태는 다음과 같습니다. ○ 진행 중: 밀어 내리기 프로세스가 아직 실행 중입니다. ○ 완료됨: 밀어 내리기 프로세스가 완료되었습니다.
그룹별로 관리	직장 관련 운영을 관리하는 그룹입니다.
관리자	모든 직장 관련 운영을 관리하는 직장 매니저입니다.
측정 상세 정보	
단위	크기의 측정 단위입니다. 선택한 단위에 따라 총 크기와 사용 가능한 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 총 평방 피트와 사용 가능한 평방 피트로 표시됩니다. 자세한 내용은 CAD

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.
전체 크기	영역의 각 방 또는 공간에 지정된 크기를 토대로 계산된 영역의 전체 크기입니다. 선택한 단위에 따라 총 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 총 평방 피트로 표시됩니다. 이 크기는 하위 방과 공간의 공간 유형 구성에 지정된 사용 가능성에 관계없이 계산됩니다. 이 필드는 하위 위치에 지정된 크기에 따라 자동으로 설정됩니다.
사용 가능한 크기	영역에서 사용 가능한 크기입니다. 선택한 단위에 따라 사용 가능한 크기 필드 이름이 변경됩니다. 예를 들어, 평방 피트를 단위로 선택하면 필드가 사용 가능한 평방 피트로 표시됩니다. 유지보수 활동, 인프라 등을 계획하는 데 사용할 수 있는 공간의 양입니다. 사용 가능한 크기는 하위 방 및 공간의 공간 유형 구성에 따라 계산됩니다. 공간의 공간 유형이 사용 가능으로 구성된 경우 해당 공간의 크기는 계산에 포함됩니다. 이 필드는 하위 위치에 지정된 크기에 따라 자동으로 설정됩니다.
크기 평방 피트/미터	평방 피트 또는 평방 미터로 계산된 표면적입니다. 폴리라인이 닫힌 형상으로 정의되거나 단위가 설정된 경우 CAD 폴리선에서 표면적을 평방 미터 또는 평방 피트 단위로 자동으로 계산하는 기능입니다. 자세한 내용은 CAD 파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.

6. 위치 차단을 선택하여 예약을 위해 이러한 위치를 차단 할 기간을 정의합니다.
7. 제출을 클릭합니다.

결과
영역이 층에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
할당이 없는 경우 추가할 수 있습니다. 할당을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티 할당. 절차에서 층 모듈 대신 영역 모듈을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Space Management를 사용하여 방 추가

영역 또는 층에 위치한 모든 방에 대한 기록을 만듭니다. 방의 크기를 지정합니다. 방을 비용 센터 또는 부서에 할당합니다.

시작하기 전에

방의 영역과 층이 활성 상태인지 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 방을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.
   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

방 양식 필드

필드	설명
이름	방의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어, 16을 사용하기 보다는 위치 이름 <##-##>-16을 사용합니다. **주:** 예약 프로세스에 영향을 줄 수 있으므로 중복 이름은 사용하지 마십시오. 건물 이름을 업데이트한 후 변경하면 다음 동기화 프로세스에서 이름을 덮어쓴다는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
지역	사무실이 위치한 지역입니다. 조직이 여러 지역에 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 지역을 선택합니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 위치입니다. 지역에 여러 사이트가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 사이트를 선택합니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 곳의 캠퍼스의 이름입니다. 사이트에 여러 캠퍼스가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
건물	방이 위치한 건물의 이름입니다.
층	방이 위치한 층입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
영역	방을 추가하는 영역입니다.
활성	위치를 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 상태 필드에 따라 다릅니다. 상태가 향후 또는 폐기됨으로 설정되면 활성 필드가 비활성화됩니다.
예약 가능	방 및 방에 위치한 공간을 예약에 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
상태	위치의 상태입니다. ○ 위치의 상태가 활성 상태인 경우 활성을 선택합니다. 상태를 활성으로 설정하면 활성 필드가 활성화됩니다. ○ 나중에만 위치를 사용할 수 있는 경우 향후를 선택합니다. 상태를 향후로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 위치를 더 이상 사용량에 사용하지 않는 경우 폐기됨을 선택합니다. 상태를 폐기됨으로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 임시 기간에만 위치를 사용할 수 있도록 하려면 임시를 선택합니다. 이 공간은 사용자 또는 직장 관련 활동에 할당된 경우에 사용할 수 있습니다. 활성 필드는 항상 활성화됩니다.
계획된 시작 날짜	위치를 활성화하거나 다시 활성화할 날짜입니다. 상태가 임시로 설정된 경우 이 날짜는 위치가 다시 활성화되는 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	위치의 향후 또는 폐기 상태를 종료할 날짜입니다.
실제 시작 날짜	위치가 활성 상태여야 하는 날짜입니다.
실제 종료 날짜	위치를 폐기해야 하는 날짜입니다.
공간 유형	사무실 공간의 유형입니다. 새 공간 유형을 구성하는 방법은 공간 유형 구성 추가 문서를 참조하십시오.
그룹별로 관리	직장 관련 운영을 관리하는 그룹입니다.
관리자	모든 직장 관련 운영을 관리하는 직장 매니저입니다.
측정 상세 정보	
단위	크기의 측정 단위입니다.
크기	방의 크기입니다.
크기 평방 피트/미터	평방 피트 또는 평방 미터로 계산된 표면적입니다. 폴리라인이 닫힌 형상으로 정의되거나 단위가 설정된 경우 CAD 폴리선에서 표면적을 평방 미터 또는 평방 피트 단위로 자동으로 계산하는 기능입니다. 자세한 내용은 CAD 파일 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.

6. QR 코드 만들기를 선택하여 이 공간에 대한 QR 코드를 생성하고 인쇄합니다.
7. 공간 연결 해제를 선택하여 맵 제공자로부터 Indoor Mapping 공간의 연결을 해제합니다.
   맵 데이터 객체를 Workplace Indoor Mapping 링크하고 동기화 Indoor Mapping 하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery.
8. 위치 차단을 선택하여 예약을 위해 이러한 위치를 차단 할 기간을 정의합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

결과
방이 영역과 방에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
할당이 없는 경우 추가할 수 있습니다. 할당을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티 할당. 절차에서 층 모듈 대신 방 모듈을 선택합니다.

Workplace Space Management를 사용하여 공간 추가

층에 위치한 모든 업무 공간에 대한 기록을 만듭니다. 공간의 공간 유형과 크기를 지정합니다.

시작하기 전에
공간의 방, 영역 및 층이 활성 상태인지 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 공간을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.

   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 양식

필드	설명
이름	공간의 이름입니다. 고유 이름을 입력해야 합니다. 예를 들어, 16을 사용하기 보다는 위치 이름 <##-##>-16을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 예약 프로세스에 영향을 줄 수 있으므로 중복 이름은 사용하지 마십시오. 건물 이름을 업데이트한 후 변경하면 다음 동기화 프로세스에서 이름을 덮어쓴다는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.
제목	공간의 제목입니다.
지역	사무실이 위치한 지역입니다. 조직이 여러 지역에 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 지역을 선택합니다.
사이트	사무실 캠퍼스의 위치입니다. 지역에 여러 사이트가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 사이트를 선택합니다.
캠퍼스	사무실이 운영되는 곳의 캠퍼스의 이름입니다. 사이트에 여러 캠퍼스가 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 캠퍼스를 선택합니다.
건물	업무 공간의 사무실 건물 이름입니다. 지역에 여러 건물이 있는 경우 추가하려는 사무실이 위치한 건물을 선택합니다.
층	업무 공간이 있는 층 번호 또는 이름입니다.
영역	사무실 층에 있는 영역의 이름입니다.
활성	위치를 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 상태 필드에 따라 다릅니다. 상태가 향후 또는 폐기됨으로 설정되면 활성 필드가 비활성화됩니다.
예약 가능	공간을 예약에 사용할 수 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
상태	위치의 상태입니다. ○ 위치의 상태가 활성 상태인 경우 활성을 선택합니다. 상태를 활성으로 설정하면 활성 필드가 활성화됩니다. ○ 나중에만 위치를 사용할 수 있는 경우 향후를 선택합니다. 상태를 향후로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 위치를 더 이상 사용량에 사용하지 않는 경우 폐기됨을 선택합니다. 상태를 폐기됨으로 설정하면 활성 필드가 비활성화됩니다. ○ 임시 기간에만 위치를 사용할 수 있도록 하려면 임시를 선택합니다. 이 공간은 사용자 또는 직장 관련 활동에 할당된 경우에 사용할 수 있습니다. 활성 필드는 항상 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
계획된 시작 날짜	위치를 활성화하거나 다시 활성화할 날짜입니다. 상태가 임시로 설정된 경우 이 날짜는 위치가 다시 활성화되는 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	위치의 향후 또는 폐기 상태를 종료할 날짜입니다.
실제 시작 날짜	위치가 활성 상태여야 하는 날짜입니다.
실제 종료 날짜	위치를 폐기해야 하는 날짜입니다.
공간 유형	사무실 공간의 유형입니다. 새 공간 유형을 구성하는 방법은 공간 유형 구성 추가 문서를 참조하십시오.
공간 기능	필드 값은 공간의 공간 유형 구성에서 파생됩니다.
BOMA 유형	이 공간을 연결할 BOMA 유형입니다. 선택한 공간 유형이 이미 BOMA 유형으로 매핑된 경우 필드는 매핑된 BOMA 유형으로 자동으로 채워집니다. BOMA 유형 및 BOMA 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 BOMA 유형 구성.
BOMA 유형 재정의됨	공간 유형 및 BOMA 유형 매핑이 변경될 때 재정의 동작을 지정하는 옵션입니다.
할당 유형	공간의 할당 유형입니다. 공간이 유연한 업무 공간인지 또는 영구적인 업무 공간인지 지정합니다. 이 필드는 공간 유형을 업무 공간/책상으로 선택할 때만 나타납니다.
그룹별로 관리	직장 관련 운영을 관리하는 그룹입니다.
관리자	모든 직장 관련 운영을 관리하는 직장 매니저입니다.
용량	위치의 용량입니다. 기본적으로 이 값은 1로 설정됩니다.
용량 비율	위치의 용량 비율입니다. 기본적으로 이 값은 1로 설정됩니다. 이 필드는 해당 위치에서 수용할 수 있는 사람 수(예: 1.5, 2 등)를 나타냅니다.
총 용량	이 필드는 자동으로 채워지고 읽기 전용입니다. 전체 용량은 총 용량 = 용량 * 용량 비율로 계산됩니다.
사용 상태	공간의 점유 상태입니다.
측정 상세 정보	
단위	크기의 측정 단위입니다.
크기	공간의 크기입니다.
크기 평방피트	평방 피트 또는 평방 미터로 계산된 표면적입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	폴리라인이 닫힌 형상으로 정의되거나 단위가 설정된 경우 CAD 폴리선에서 표면적을 평방 미터 또는 평방 피트 단위로 자동으로 계산하는 기능입니다. 자세한 내용은 CAD 파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.

6. QR 코드 만들기를 선택하여 이 공간에 대한 QR 코드를 생성하고 인쇄합니다.
7. 공간 연결 해제를 선택하여 맵 제공자로부터 Indoor Mapping 공간의 연결을 해제합니다.
   맵 데이터 객체를 Workplace Indoor Mapping 링크하고 동기화 Indoor Mapping 하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery.
8. 위치 차단을 선택하여 예약을 위해 이러한 위치를 차단 할 기간을 정의합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

결과
공간이 영역에 추가되었습니다. 영역과 층의 크기는 지정된 공간 크기를 토대로 계산됩니다.

다음에 수행할 작업
할당을 추가합니다. 즉, 공간을 비용 센터, 부서 및 직장 엔터티에 연결합니다. 할당을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티 할당. 절차에서 층 모듈 대신 공간 모듈을 선택합니다.

Workplace Space Management로 공간 유형을 사용 가능한 공간으로 구성

공간 유형 구성 기능을 사용하여 공간 유형이 사용할 수 있는 공간인지 여부를 지정합니다. 공간이 예약에 사용할 수 있는 것인지 여부를 지정합니다.

시작하기 전에
다음 항목이 있어야 합니다.

- 애플리케이션에 공간 유형이 구성되어 있어야 합니다. 그렇지 않은 경우 공간 유형 구성 추가 문서를 참조하십시오.
- Workplace Space Management가 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.manager

이 태스크 정보
공간 유형을 사용 가능한 공간으로 구성할 수 있습니다. 공간 유형이 예약 또는 공간 관련 계획에 사용할 수 있는 공간인지 여부를 지정합니다. 공간이 예약할 수도 없고 공간 관련 활동에 포함할 수도 없는 창고 공간이거나 따로 떨어져 있는 공간인 경우 공간 유형은 사용할 수 없는 공간입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 공간 유형 구성.
2. 사용 가능한 공간으로 구성할 공간 유형을 선택합니다.
3. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.

   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 사용할 수 있음 확인란을 선택하여 기능을 활성화합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
공간 유형이 사용할 수 있는 공간으로 구성됩니다.
이 공간 유형에 할당된 모든 공간의 크기는 해당 영역, 층 및 건물의 사용 가능한 크기 필드에 계산됩니다.

비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티 할당

비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티를 직장 위치에 할당합니다. 직원 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티를 기반으로 공간 소비, 경비, 직장 할당 및 예약을 관리합니다.

시작하기 전에

중요사항:
버전 2.16.1부터 작업 공간 코어할당 유형 부서 및 비용 센터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 더 많은 이점을 제공하는 새로운 할당 유형 직장 엔터티 가 도입됩니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 해당하는 모듈을 선택합니다.
   - 공간
   - 방
   - 영역
   - 층

   예를 들어 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티를 층에 할당하려면 층 모듈을 선택합니다.
3. 할당을 추가할 위치를 선택합니다.
4. 양식에서 아래로 스크롤하여 할당 관련 목록에서 신규를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 양식

필드	설명
유형	비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티 중 무엇을 추가할지 지정하는 옵션입니다.
비용 센터	층을 할당하려는 비용 센터입니다. 이 필드는 유형 필드에서 비용 센터를 선택한 경우에만 표시됩니다.
부서	층을 할당하려는 부서입니다. 이 필드는 유형 필드에서 부서를 선택한 경우에만 나타납니다.
직장 엔터티	공간을 할당하려는 직장 엔터티입니다. 이 필드는 유형 필드에서 직장 엔터티를 선택한 경우에만 나타납니다. 계층 구조의 경로에 따라 한 번에 하나의 엔터티만 할당할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 프로파일	할당이 임대용인지 소유권용인지 지정합니다. 할당이 임대되면 테넌트를 선택하고, 그렇지 않으면 할당이 소유된 경우 소유자를 선택합니다.
할당 백분율	100% 중 할당의 백분율을 지정합니다. 위치의 할당 프로필이 동일한 다른 할당을 포함하여 할당된 백분율의 합계가 최대 100%인지 확인합니다. 예를 들어 A 및 B 할당에 할당 프로파일로 테넌트 가 있는 경우 A 및 B 테넌시의 총 할당 백분율은 100%(예: 50-50%) 또는 25-75% 또는 임의의 합계여야 합니다.
활성	할당을 활성화하는 옵션입니다.
위치	비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티를 할당할 위치입니다. 이 필드는 할당을 추가할 직장 위치의 이름으로 자동으로 설정됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

결과
할당이 직장 위치에 추가됩니다.
영역, 방 및 공간과 같은 하위 위치에 할당을 할당할 수 있습니다. 할당을 적용하려면 층 또는 영역 양식에서 밀어 내리 기 옵션을 선택합니다. 할당은 하위 위치에 지정된 밀어 내리기 설정에 따라 적용됩니다.

업무 공간 또는 책상을 유연한 공간 또는 영구적인 공간으로 구성

공간이 유연한지 아니면 영구적인지 여부를 명시합니다. 예약 포털에서 사용자 프로파일에 대한 공간의 가용성은 해당 공간의 할당 유형에 따라 달라집니다. 유연한 공간만 예약에 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 애플리케이션에 공간이 추가되어 있어야 합니다. 그렇지 않은 경우 Workplace Space Management를 사용하여 공간 추가 문서를 참조하십시오.
- 공간의 공간 유형 필드가 업무 공간/책상으로 설정되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.manager

이 태스크 정보
책상 또는 업무 공간이 영구적인 공간인지 아니면 유연한 공간인지 지정할 수 있습니다. 공간을 영구적인 공간으로 설정하면 해당 공간은 직원 포털에서 예약을 할 때 직원에게 표시되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 공간을 선택합니다.
3. 유연한 공간 또는 영구적인 공간으로 할당하려는 공간을 선택합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.

b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
양식 뷰가 변경됩니다.

5. 할당 유형 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 없음: 할당 유형은 기본적으로 없음으로 설정되어 있습니다. 이 공간은 예약 포털에서 예약하는 데에도 사용할 수 있고 작업 공간 코어 애플리케이션에서 만든 직장 사용자 프로파일에도 사용할 수 있습니다.
   - 유연함: 공간이 유연한 업무 공간인 경우 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 예약 포털에서 공간을 예약에 사용할 수 있게 됩니다. 그러나 유연으로 설정된 공간은 예외가 발생할 수 있으므로 사용자 프로파일에 할당할 수 없습니다. 사용자 프로파일에는 영구 공간만 할당할 수 있습니다.
   - 영구적임: 공간이 영구적인 업무 공간인 경우 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 해당 공간은 작업 공간 코어 애플리케이션에서 만든 사용자에게만 사용 가능한 것으로 표시됩니다. 해당 공간은 예약 포털에서 예약에 사용할 수 없게 됩니다.

     할당 유형을 없음 또는 유연함에서 영구적임으로 변경하면 이 공간에 대한 향후의 모든 예약은 자동으로 취소됩니다. 취소에 대한 알림이 전송됩니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
선택한 할당 유형에 따라 공간이 유연하거나 영구적인 공간으로 구성됩니다.

직장 위치의 측정 상세 정보 업데이트

위치의 크기를 지정합니다. 위치가 영역, 층 또는 건물이면 전체 크기와 사용 가능한 크기를 업데이트하거나 다시 계산할 수 있습니다.

시작하기 전에
공간, 방, 영역, 층 또는 건물은 활성 상태여야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 해당하는 모듈을 선택합니다.
   - 공간
   - 방
   - 영역
   - 층
   - 건물

   예를 들어, 공간의 크기를 업데이트하려면 공간을 선택합니다.
3. 측정 상세 정보 섹션으로 이동하여 측정값을 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

측정 상세 정보 섹션

필드	설명
크기	영역, 층 또는 건물의 크기입니다. 이 필드는 공간 또는 방 모듈을 선택한 경우에 나타납니다.
전체 크기	영역, 층 또는 건물의 전체 크기입니다.
사용 가능한 크기	영역, 층 또는 건물의 사용 가능한 크기입니다.
측정 단위	크기를 보는 데 사용되는 측정 단위입니다. 이 필드는 *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit* 시스템 속성에서 선택한 값에 따라 자동으로 설정됩니다.

4. 옵션: 크기를 다시 계산합니다.
   전체 크기(Total size) 또는 사용 가능한 크기(**Usable** size) 필드 옆에 있는 크기 다시 계산 ( )을 클릭합니다. 크기를 수동으로 변경하면 크기 다시 계산 아이콘이 나타납니다. 선택한 위치의 하위 위치의 크기가 변경되면 크기가 자동으로 다시 계산됩니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 옵션: 한 번에 여러 직장 위치의 크기를 다시 계산하려면 다음을 수행합니다.

   a. 재계산을 수행하려는 직장 위치 모듈을 선택합니다.
   예를 들어, 여러 건물의 크기를 다시 계산하려면 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 건물.

   b. 재계산을 수행하려는 위치를 선택합니다.
   예를 들어, 건물 모듈에 있는 경우 다시 계산하려는 각 건물 옆의 확인란을 선택합니다.

   c. 옵션: 모든 위치에서 동시에 재계산을 수행합니다.
   하단에서 선택한 행에 대해 수행할 작업... 옵션 옆에 있는 확인란을 선택합니다.

   d. 선택한 행에 대해 동작을 클릭합니다....
   클릭한 후 다음을 수행합니다.
   - 전체 크기 다시 계산: 모든 위치의 전체 크기를 다시 계산하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 사용 가능한 크기 다시 계산: 모든 위치의 사용 가능한 크기를 다시 계산하려면 이 옵션을 선택합니다.

결과
직장 위치의 크기가 업데이트됩니다.

직장 위치 상태 변경

직장 위치의 사용 가능 여부를 활성, 향후, 임시 또는 폐기됨으로 변경합니다. 직장 관련 활동에 대한 직장 위치 사용 가능 여부는 설정된 상태에 따라 결정됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
위치의 상태를 설정합니다. 상태를 적용해야 하는 날짜를 지정합니다. 상태를 설정하려는 계획에 따라 계획된 시작 날짜와 종료 날짜를 지정합니다. 상태 변경이 적용되어야 하는 날짜를 확인한 후 실제 시작 날짜와 종료 날짜를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 캠퍼스 및 그 아래의 계층 구조 위치에 대한 상태를 지정할 수 있습니다. 상태 변경은 상위 계층 구조에서 하위 계층 구조로 적용됩니다.
- 상태 변경은 상태가 동일한 하위 위치에만 적용됩니다. 예를 들어, 층의 상태를 활성에서 향후로 변경한 경우, 활성 상태인 해당 층의 방 상태만 향후로 변경됩니다. 임시, 향후 또는 폐기됨 상태의 방이 있는 경우 상태는 변경되지 않습니다. 상태 변경은 하위 직장 위치, 즉 해당 방의 공간에 동일한 방식으로 적용됩니다.
- 위치의 상태를 향후 또는 폐기됨으로 변경하면 활성 필드가 비활성화되고 해당 위치는 직장 관련 활동에 사용할 수 없습니다.
- 직장 위치에 대한 기록을 만들면 상태, 계획된 시작 날짜, 계획된 종료 날짜, 실제 시작 날짜 및 실제 종료 날짜 필드가 해당 위치의 상위 위치 필드 값으로 자동으로 채워집니다.
- 계획된 시작 날짜와 계획된 종료 날짜는 상위 위치의 계획된 시작 날짜와 계획된 종료 날짜 필드에 적용된 값 또는 그 사이여야 합니다.
- 현재 예약되어 있거나, 활성 직장 케이스가 있거나, 사용자에게 영구 위치로 할당된 하위 위치가 있는 경우, 위치의 상태를 활성에서 향후 또는 폐기됨으로 변경할 수 없습니다.
- 위치의 상태를 향후 또는 폐기됨으로 변경하면 직원은 해당 위치와 해당 하위 위치를 예약할 수 없습니다. 예약하는 동안에는 위치가 직원에게 표시되지 않습니다. 직원이 해당 위치 중 하나를 직원의 즐겨찾기 위치로 설정하면 해당 위치의 예약 옵션이 직원의 내 즐겨찾기 페이지에서 비활성화됩니다.
- 하위 위치의 상태가 활성 또는 임시인 경우 상위 위치의 상태를 향후 또는 폐기됨으로 변경할 수 없습니다. 예를 들어, 공간이 활성 또는 임시인 경우 층의 상태를 향후 또는 폐기됨으로 변경할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리.
2. 공간을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.
   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
   양식 뷰가 변경됩니다.
5. 상태 필드에서 상태를 변경합니다.
6. 위치를 활성화/재활성화하려는 경우 계획된 시작 날짜를 선택합니다.
7. 위치를 폐기할 시점으로 계획된 종료 날짜를 선택합니다.
8. 위치가 활성 상태가 될 시점으로 실제 시작 날짜를 선택합니다.
9. 위치를 폐기해야 하는 시점으로 실제 종료 날짜를 선택합니다.
10. 업데이트를 클릭합니다.

결과
위치의 상태가 변경되어 모든 하위 위치에 적용됩니다.

예약된 작업은 매일 실행되며 위치 활성화 또는 폐기와 관련하여 직장 관리자에게 미리 알림 이메일이 전송됩니다. 관리자는 이메일에 나열된 위치의 상태를 수동으로 변경해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 미리 알림 이메일에는 계획된 시작 날짜를 기준으로 활성화해야 하는 위치에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 이메일에는 실제 종료 날짜를 기준으로 폐기해야 하는 위치도 포함되어 있습니다.
- 월별 이메일 외에도 위치 활성화 또는 폐기와 관련된 미리 알림 이메일은 다음 날에 맞춰 전송됩니다.
  - 활성화의 경우
    - 계획된 시작 날짜 1주일 전
    - 계획된 시작 날짜 당일
  - 폐기의 경우
    - 실제 종료 날짜 1주일 전
    - 실제 시작 날짜 당일

BOMA 유형 구성

BOMA 표준을 기반으로 공간을 분류하는 데 사용할 수 있는 BOMA 유형을 정의합니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 Workplace Space Management 확인합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

이 태스크 정보
BOMA(건물 소유자 및 관리자 협회) 표준에 따라 공간을 분류합니다. BOMA 유형의 공간에 따라 조직은 해당 공간의 유형을 도출하고, 부동산을 계획하고, 지불 거절을 계산하고, 벤더 관리를 수행하는 등의 작업을 수행합니다. 공간 유형 구성과 작업 공간 코어 유사하게, BOMA 표준을 기준으로 공간을 분류하고 둘 다 매핑할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 **BOMA** 유형 구성.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. BOMA 유형 양식에서 BOMA 유형의 이름을 입력합니다.

4. 활성을 선택하여 BOMA 유형을 활성화합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
BOMA 유형이 구성됩니다. BOMA 유형을 공간 유형과 매핑하려면 을 참조하십시오 BOMA 유형으로 공간 유형 매핑.

BOMA 유형으로 공간 유형 매핑

를 사용하여 Workplace Space ManagementBOMA 유형과 함께 사용하여 작업 공간 코어 생성한 공간 유형을 매핑합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 공간 유형이 구성됩니다. 공간 유형을 구성하려면 을 참조하십시오 공간 유형 구성 추가.
- BOMA 유형이 구성됩니다. BOMA 유형을 구성하려면 을 참조하십시오 BOMA 유형 구성.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 및 sn_wsd_spcmgmt.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 공간 유형 구성.
2. BOMA 유형으로 매핑할 공간 유형을 선택합니다.
3. Space Management 뷰에서 양식을 엽니다.
   a. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 선택 뷰 〉 공간 관리.
      양식 뷰가 변경됩니다.
4. **BOMA** 유형 필드에서 공간 유형을 매핑할 BOMA 유형을 선택합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
공간 유형은 BOMA 유형과 매핑됩니다. 이 공간 유형에 할당된 모든 공간은 선택한 BOMA 유형으로 분류됩니다.

공간 추천자 규칙 생성

사용자가 를 사용하여 작업 공간 서비스 포털공간 지원 요청을 제기할 때 적격 공간을 계산하는 데 사용해야 하는 공간 추천자 규칙을 정의합니다. Workplace Central 플러그인이 있어야 합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Workplace Central 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Workplace Case Management가 설치되어 있어야 합니다.
- 작업 공간 코어가 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
공간 추천 규칙을 만들고 공간 결과를 계산해야 하는 기준이 되는 규칙 유형을 지정합니다. 조건, 고급 스크립트, 차단된 공간 무시 및 근접성과 같은 규칙 유형을 규칙에 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 공간 추천자 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 추천자 규칙 양식

필드	설명
규칙 이름	규칙의 이름입니다.
규칙 유형	규칙의 유형입니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 조건: 조건을 사용하여 규칙을 설정하는 옵션입니다. 조건을 설정할 테이블을 선택하고 규칙에서 충족해야 하는 조건을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 고급 스크립트: 공간 테이블에서 실행할 스크립트를 구성하는 옵션입니다. 스크립트가 공간 테이블에서 쿼리를 반환하는지 확인합니다. ○ 차단된 공간 무시: 공간을 권장하는 동안 차단된 공간을 무시하도록 규칙을 설정하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 차단된 공간 무시로 설정되어 있습니다. ○ 근접성: 공간이 지정된 비용 센터 또는 부서와 정확히 근접해야 한다는 규칙을 설정하는 옵션입니다. 근접성을 구현할 위치 수준을 지정할 수 있습니다.
활성	규칙을 활성화하는 옵션입니다.
조건 주: 이 탭은 규칙 유형 필드에서 조건을 선택하는 경우에만 나타납니다.	
조건 테이블	조건을 실행할 테이블입니다.
조건	테이블에서 실행할 조건입니다. 여러 조건을 추가하려면 새 기준을 선택합니다.
스크립트 주: 이 탭은 규칙 유형 필드에서 고급 스크립트를 선택한 경우에만 나타납니다.	
스크립트	공간 테이블에서 실행할 스크립트입니다. 스크립트가 테이블에서 실행되고 적격 공간을 반환합니다. 스크립트가 공간 테이블에서 쿼리를 반환하는지 확인합니다.
근접성	
근접성 -	근접성을 구현해야 하는 위치 수준을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
공간 추천자 규칙이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
공간 추천자 규칙 세트에 공간 추천자 규칙 추가

공간 추천자 규칙 세트 구성

여러 규칙으로 구성된 공간 추천자 규칙 집합을 만듭니다. 규칙 세트는 사용자가 를 사용하여 작업 공간 서비스 포털공간 지원 요청을 제출할 때 적격 공간을 계산합니다. Workplace Central 플러그인이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Workplace Central 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Workplace Case Management가 설치되어 있어야 합니다.
- 작업 공간 코어가 설치되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
공간 추천자 규칙 세트는 공간이 한정되는 기준이 되는 공간 추천자 규칙의 모음입니다. 기본적으로 공간 권장 사항 기본 규칙 세트는 공간 지원 요청이 제출될 때 적격 공간을 생성하는 데 사용됩니다.

새 규칙 세트를 생성하는 경우 공간 지원 요청에 대해 정확한 일치 작업이 작동하려면 새 규칙 세트에 추가하는 규칙에는 공간 권장 사항 기본 규칙 세트에 추가된 규칙도 포함되어야 합니다. 규칙의 규칙 유형은고급 스크립트여야 합니다. 고급 스크립트가 정확히 일치 작업과 함께 작동하도록 구성된 방법에 대한 자세한 내용은 기존 기본 규칙 세트를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 공간 추천자 규칙 세트.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 추천자 규칙 세트 양식

필드	설명
규칙 세트 이름	규칙 집합의 이름입니다.
설명	규칙 세트에 대한 설명입니다.
결과 구성	결과 공간을 표시해야 하는 위치 수준을 기준으로 지정하는 옵션입니다. 같은 층, 같은 건물 또는 같은 캠퍼스의 공간을 표시할지 여부를 지정합니다.
활성	규칙 세트를 활성화하는 옵션입니다.
주문	구현 순서입니다. 가장 낮은 순서의 규칙 세트가 적용됩니다.
조건 테이블	조건을 적용할 테이블입니다. 기본적으로 직장 케이스 테이블이 선택됩니다.
조건	선택한 조건 테이블에 적용할 조건입니다. 조건을 추가하려면 새 기준을 선택합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
공간 추천자 규칙 세트가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
공간 추천자 규칙 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 추천자 규칙 세트에 공간 추천자 규칙 추가

를 사용하여 작업 공간 서비스 포털공간 지원 요청이 제기될 때 계산해야 하는 적격 공간을 기준으로 하는 공간 추천자 규칙 세트에 규칙을 추가합니다. 규칙 집합은 규칙의 집합입니다.

시작하기 전에

다음 사항을 확인하십시오.

- Workplace Case Management가 설치되어 있어야 합니다.
- 작업 공간 코어가 설치되어 있어야 합니다.
- 공간 추천자 규칙이 이미 생성되어 있습니다. 공간 추천자 규칙 생성그렇지 않으면 .
- 공간 추천자 규칙 세트가 이미 생성되었습니다. 공간 추천자 규칙 세트 구성그렇지 않으면 .

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 공간 추천자 규칙 세트.
2. 규칙을 추가할 공간 추천자 규칙 세트를 선택합니다.
3. 양식에서 공간 추천자 규칙 관련 목록을 찾아 아래로 스크롤합니다.
4. 편집...을 클릭합니다.
5. 구성원 편집 양식에서 필터 옵션 활성을 **True**로 설정합니다.
6. 다음을 수행하여 규칙을 선택합니다.

   a. 왼쪽의 컬렉션 열에서 규칙을 선택합니다.

   b. 선택 항목을 오른쪽의 공간 추천자 규칙 목록 열로 옮깁니다.

   규칙을 이동하려면 추가/제거 아이콘( )을 사용합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

결과

선택한 공간 추천자 규칙 세트에 공간 추천자 규칙이 추가됩니다.

공간 지원 요청 제기

를 사용하여 공간 할당 권장 사항을 받으려면 직장 서비스 요청을 제출합니다 작업 공간 서비스 포털. Workplace Service Delivery 공간 지원은 공간 수량 및 지정한 부서에 따라 최상의 공간 할당 계획 옵션을 제공합니다. 가장 적합한 할당을 선택하거나 할당하지 않을 수 있습니다. 선택에 따라 공간 플래너가 사용할 평면도를 배포합니다.

시작하기 전에

다음 사항을 확인하십시오.

- Workplace Central 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Workplace Case Management 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.
- 맵에서 공간 권장 사항을 보려면 를 사용하여 Workplace Indoor Mapping평면도를 구성해야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
층에서 해당 부서에 할당할 부서와 공간 수를 지정합니다. 할당 권장 사항을 보려는 위치를 지정합니다. 양식에 제출된 사양에 따라 시스템은 해당 건물에 가장 적합한 공간 할당 계획이 포함된 옵션을 제공합니다. 선택한 부서가 선택한 층에 있는 경우 해당 부서 근처에 공간이 권장됩니다.

최상의 옵션을 선택하고 선택 항목을 제출할 수 있습니다. 승인이 구성된 경우 승인을 위한 계획이 관리자에게 전송됩니다. 선택한 공간 평면도가 공간 플래너에게 지정됩니다. 공간 플래너는 계획을 검토하고 그에 따라 배포합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
   작업 공간 서비스 포털 열립니다.
2. 일반 범주를 엽니다.

   a. 카탈로그를 선택합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

   주:
   포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 공간 지원 요청을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 지원 요청 양식

필드	설명
요청자 이름	요청에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
공간 할당 기준	할당 유형은 관리자가 설정한 기본 할당 유형으로 설정됩니다. 주: 지정된 할당 유형이 없으면 요청을 진행할 수 없습니다.
요청 대상	공간 지원 요청을 제기할 사용자를 지정하는 옵션입니다.
부서 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 부서입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 부서가 설정된 경우에 나타납니다.
비용 센터 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 비용 센터입니다. 이 옵션은 비용 센터 가 공간 할당 기준 필드에 설정된 경우에만 나타납니다.
직장 엔터티 유형 선택	공간을 할당할 기준이 되는 직장 엔터티 유형입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 직장 엔터티가 설정된 경우에 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
직장 엔터티 유형 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 직장 엔터티입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 직장 엔터티가 설정된 경우에 나타납니다.
요청 이유	요청 이유를 선택하는 옵션입니다.
공간 유형	원하는 공간 유형을 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(공간 유형)	선택한 공간 유형과 정확히 일치하는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
할당 유형	유연한 공간을 원하는지 아니면 영구적인 공간을 원하는지 지정하는 옵션입니다.
수량/용량	할당하려는 공간 수입니다.
지역	공간을 할당하려는 지역입니다.
캠퍼스	공간을 할당하려는 캠퍼스입니다.
사이트	공간을 할당하려는 사이트입니다.
건물	공간을 할당하려는 건물입니다.
정확히 일치(건물)	선택한 건물과 정확히 일치하는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
입주 날짜	공간 할당을 구현하려는 시작 날짜를 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(입주 날짜)	선택한 입주 날짜에 사용 가능한 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
전출 날짜	공간을 할당할 종료 날짜를 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(전출 날짜)	선택한 퇴거 날짜까지 사용할 수 있는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
첨부 파일 추가	필요한 경우 지원 파일을 첨부하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.
   요청이 제출되었습니다. 제출 후 요청 상세 정보 페이지가 열립니다.
6. 내 요청 페이지에서 공간 계획을 선택합니다.
   페이지를 새로 고침하여 공간 계획 옵션을 봅니다.
   이 페이지에는 선택한 층에서 선택한 비용 센터 또는 부서에 가장 적합한 공간 할당이 일치하는 백분율과 함께 있는 옵션이 표시됩니다.
7. 표시되는 옵션을 검토합니다.
   각 옵션 아래에 일치 백분율이 표시됩니다.
8. 옵션: 맵에서 공간 보기를 선택하여 맵에서 공간 할당을 봅니다.

   주:
   층에 평면도가 구성된 경우에만 맵에서 공간 할당을 볼 수 있습니다.

9. 제공된 옵션 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 내 요청 페이지에서 작업/할 일을 선택합니다.

b. 공간 계획 선택 옵션에서 작업 보기를 선택합니다.
공간 계획에 표시되는 모든 옵션이 있는 페이지가 선택 항목에 표시됩니다.

c. 계속하려는 옵션 옆에 있는 선택을 선택합니다.

d. 옵션: 어떤 이유로든 옵션을 선택하지 않으려면 위 항목 중 없음을 선택합니다.

> **주:**
> 위 항목 중 어느 것도 선택하지 않으면 요청이 종결되고 상태가 완료 종결로 설정됩니다

e. 선택 후 제출을 선택합니다.

결과
선택한 옵션이 제출됩니다. 언제든지 공간 계획 탭에서 선택한 옵션을 볼 수 있습니다. 선택 항목을 제출하면 조직에서 구성한 승인 프로세스에 따라 다음 작업이 수행됩니다.

- 사용자 프로파일에 대한 승인 프로세스가 구성된 경우 승인을 위해 공간 요청이 관리자에게 전송됩니다. 공간 요청의 상태가 승인 대기 중으로 변경됩니다.
  - 관리자가 승인하면 배포를 위해 공간 요청이 전송되고 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
  - 관리자가 거부하면 공간 요청이 거부되고 상태가 미완료 종결로 변경됩니다.
- 사용자 프로필에 승인이 필요하지 않은 경우 공간 요청이 조직의 공간 플래너로 전송되고 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

인접 항목 관리

이웃은 조직 내 직원에게 할당된 공간 그룹입니다. 이웃은 조직 구조 내의 아무 곳에나 위치할 수 있습니다.

공간 관리자와 공간 플래너는 이웃을 생성하고 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원에게 여러 인접을 할당합니다. 직원은 인접한 공간 또는 인접한 공간에 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 사용자를 위한 인접 생성 문서를 참조하십시오.
- 일정에 따라 실행할 수 있는 사용자 할당 규칙을 사용하여 인접에 직원을 할당합니다. 자세한 내용은 사용자 할당 규칙 실행을 참조하십시오.
- 직원은 이웃에 속하거나 이웃이 제한되지 않는 경우 이웃의 공간을 예약할 수 있습니다.
- 인접에서 공간을 추가하거나 제거합니다.
- 한 인접에서 다른 인접으로 사용자를 추가하거나 제거합니다.
- 예약 포털에서 평면도를 사용하여 인접 공간을 보고 예약합니다.

> **주:**
> 평면도에서 인접을 볼 수 있도록 플러그인을 설치하고 Indoor Mapping 종속해야 합니다. 자세한 내용은 Indoor Mapping 구성 문서를 참조하십시오.

이웃은 다음과 같은 직장 요구 사항에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시나리오 계획 수립. 자세한 내용은 시나리오 생성 및 인접 공간 추가 문서를 참조하십시오.
- 예약 관리: 직원은 예약 관리 포털을 사용하여 인접 공간을 예약할 수 있습니다. 공간 관리자는 인접이 제한됨 또는 비공개로 표시된 경우 인접의 공간에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다. 자세한 내용은 인접 예약 생성 문서를 참조하십시오.
- 위치 디렉터리: 직원은 위치 디렉터리에서 이웃에 속한 공간을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 위치 디렉터리 보기 문서를 참조하십시오.

직장 사용자를 위한 인접 생성

인접을 생성하고 인접에서 사용 가능한 공간에 사용자를 할당합니다. 사용자를 대량으로 추가 또는 제거하고 부서, 비용 센터 또는 그룹의 사용자에게 사용 가능한 인접 공간을 할당합니다.

시작하기 전에

주:
작업 공간 코어 인접을 설정하고 관리하기 위해 설치되어 있는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 인접 〉 새로 작성.
   다음으로 이동하여 인접을 생성하거나 기존 인접을 업데이트할 수도 있습니다. 모두 〉 작업 공간 코어 〉 이웃.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   인접 양식

필드	설명
이름	이웃의 이름입니다.
활성	인접한 직장 위치의 상태입니다. 직장 관련 활동에 대한 직장 위치 사용 가능 여부는 설정된 상태에 따라 결정됩니다. 자세한 내용은 직장 위치 상태 변경 문서를 참조하십시오.
제한함	개인 또는 제한된 동네. 직원이 사용자 할당 규칙에 따라 인접에 할당되거나 수동으로(임시로) 추가된 경우 해당 직원은 인접의 공간을 예약할 수 있습니다. 그렇지 않으면 직원들이 이웃을 볼 수 없습니다. 를 참조하십시오 위치 개인정보 보호 설정 및 영향.

3. 제출을 클릭합니다.
   몇 개의 공간이 할당된 이웃이 생성됩니다.
4. 할당된 공간과 사용자 할당이 있는 기존 인접을 보려면 모두 〉 작업 공간 코어 〉 인접 〉 모두.
5. 그룹, 비용 센터 또는 부서에서 공간을 추가하려면 공간 할당 탭을 선택합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 작업 양식

필드	설명
인접	공간을 할당할 인접 이름입니다.
테이블	기본적으로 다음 테이블을 사용할 수 있습니다. ○ 비용 센터/부서 [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ 룸 [sn_wsd_core_room] ○ 룸 [sn_wsd_core_room]
필터	조건 작성기의 조건과 일치하는 일치하는 기록 수를 표시하도록 필터링합니다. 공간 플래너는 부서, 비즈니스 단위, 비용 센터 또는 그룹을 기준으로 인접한 공간을 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 필터 조건 작성기 를 참조하십시오.
상태	공간 할당 요청 상태가 열림 에서 진행 중 으로 이동한 다음 공간이 할당되면 상태가 종결됨으로 이동합니다.
직장 작업 하위 유형	○ 추가: 인접의 기존 공간 목록에 이 공간을 추가합니다. ○ 모두 제거 및 바꾸기: 사용 가능한 공간이 인접에서 제거됩니다(공간 탭에서 이미 사용 가능한 공간). 필터 조건 작성기와 일치하는 새 공간을 추가합니다.

7. 제출을 클릭합니다.
   공간 할당 작업 탭에 새로 할당된 공간이 표시됩니다.
8. 편집하려면 공간을 선택하고 필요한 상세 정보를 변경한 다음 업데이트를 클릭합니다.
9. 필요한 사항을 변경한 후 저장을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.
10. 사용자를 공간에 할당하려면 사용자 할당 규칙 탭을 선택합니다.
    다음을 선택할 수도 있습니다. 모두 〉 인접 〉 직원 할당 직장 사용자를 부서, 그룹 또는 비용 센터에 할당하려면 다음을 수행합니다.
11. 새로 만들기를 클릭하여 새 사용자 할당 작업을 만듭니다.

    양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인접 사용자 할당 규칙 양식

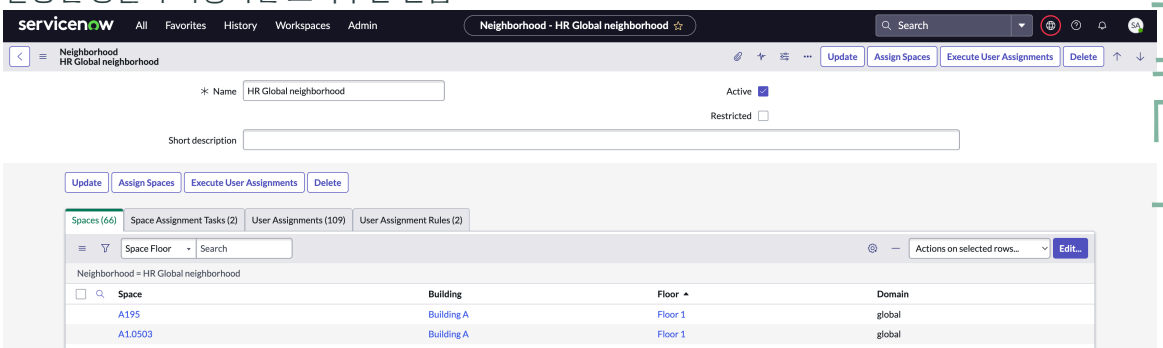
필드	설명
이름	사용자 할당 규칙의 이름입니다.
인접	인접 필드입니다. 목록 조회 아이콘( )을 사용하여 인접을 선택하고 사용 가능한 인접을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
건물	인접에서 사용자가 할당된 건물입니다. 선택한 이웃의 일부인 건물만 선택할 수 있습니다.
층	선택한 건물의 층입니다.
테이블	기본적으로 **sys_user** 테이블이 선택됩니다. 사용자 기준은 부서, 비용 센터, 그룹 등 다양한 사용자 필드(사용자 [sys_user] 테이블에서)를 참조합니다.
필터	조건 작성기를 사용하여 필터 조건을 추가하여 사용자를 비용 센터 또는 부서에 할당합니다. 예: 비용 센터는 재무입니다.
활성	사용자가 인접에서 활동할 수 있도록 하는 옵션입니다.

12. 제출을 클릭합니다.
    직원이 선택한 인접에 추가(자동 할당)됩니다. 표시된 계층 구조(자동 할당됨)에 속한 직원 또는 수동으로 추가된(임시) 직원은 인접과 상호 작용할 수 있습니다.
13. 사용자 할당 실행 탭을 선택하여 이 인접에 대한 모든 할당 규칙(추가 또는 제거된 공간 할당에 대한 사용자)을 트리거합니다.

할당된 공간과 사용자를 보여주는 인접



기본적으로 *`Execute User Assignment`* 예약된 작업은 인스턴스에서 매일 또는 매주 실행됩니다. 처음으로 직접 실행할 수 있습니다. 각 사용자에 대해 예약된 작업을 실행하면 직장 프로파일 기록이 생성되고(아직 인스턴스에 없는 경우) 인접이 해당 직장 프로파일에 할당됩니다.

- 직원이 인접에 할당되면 직장 프로파일이 생성됩니다.
- 직원에게 여러 직장 프로파일이 있더라도 인접은 직장 프로파일에 할당됩니다. 모든 인접 할당은 하나의 직장 프로파일에서만 수행됩니다.
- 직원은 여러 이웃에 할당될 수 있습니다. 각 할당은 직장 프로파일 양식에서 사용할 수 있는 관련 목록에 있는 별도의 기록입니다.
- 변경 내용은 실행 세부 정보 테이블에서 캡처되고 변경 내용은 할당 유형으로 언급됩니다.
- 새 공간이 이웃에 할당되면 해당 공간은 인접 기록에서 업데이트됩니다.
- 인접에서 공간이 제거되면 사용자 할당 실행 작업을 실행할 때 인접 기록이 업데이트됩니다.

  직장 프로파일 기록이 업데이트, 추가 또는 제거됩니다. 새 공간 할당이 있고 한 층에서 다른 층으로 이동된 직원에 대한 이동 작업이 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

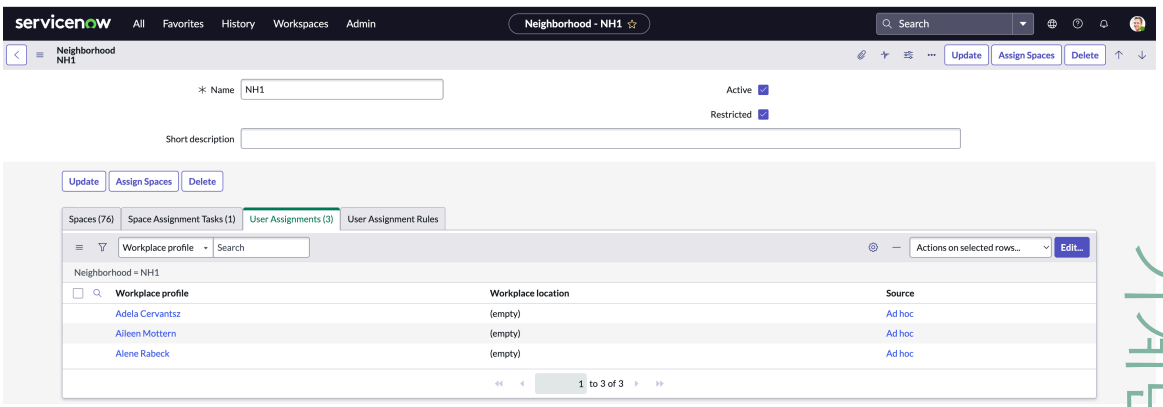
14. 시나리오에서 인접 워크플레이스 센터 을 생성하고 관리하려면 을 참조하십시오 시나리오 생성 및 인접 공간 추가.
15. 예약 관리 포털을 사용하여 인접한 공간을 보고 예약하려면 을 참조하십시오 인접 예약 생성.
16. 옵션: 사용자 할당 탭을 선택하여 인접에서 사용자를 추가하거나 제거합니다.

    a. 편집을 클릭하여 인접한 사용자의 구성원을 추가하거나 제거합니다.

    b. 컬렉션 목록에서 단일 사용자 또는 대량 이동 사용자(한 번에 여러 사용자)를 이동하고 인접의 사용자 할당 목록에 사용자를 추가합니다.
    컬렉션 목록에는 인접한 공간에 할당할 수 있는 사용자가 표시됩니다. 인접에서 사용자를 제거하려면 사용자 할당 목록에서 컬렉션 목록으로 다시 이동합니다.

    c. 저장을 클릭합니다.

인접 사용자 할당



선택한 사용자가 인접에 추가되고 사용자 할당 탭에 소스가 임시 (수동으로 추가됨)로 표시됩니다. 사용자가 이미 제안된 인접의 일부인 경우 이미 인접의 일부라는 메시지가 표시됩니다.

이웃에 사용자 추가

한 명 이상의 사용자를 이웃에 할당합니다. 직장 프로파일을 생성하고 사용자를 직접 추가합니다.

시작하기 전에
인접의 기존 사용자를 편집하거나 인접에 사용자를 추가합니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
인접에 사용자를 추가하려면 사용자에게 직장 프로파일이 있어야 합니다. 사용자에게 직장 프로파일이 생성되지 않은 경우 직장 프로파일을 생성하고 다음 절차에 따라 사용자를 추가합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 인접 〉 모두.
2. 사용자를 할당할 인접을 선택합니다.
3. 양식에서 사용자 할당 관련 목록을 선택합니다.
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 사용자 직장 프로파일 양식에서 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 추가하려는 직원을 선택합니다.

b. 옵션: 직원이 속한 직장 엔터티 를 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.
사용자에 대해 직장 프로파일이 생성되고 인접에도 추가됩니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

인접한 사용자 할당 편집

이웃에 할당된 기존 사용자의 직장 프로파일을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
직장 프로필이 있는 사용자만 이웃에 추가할 수 있습니다. 다음 단계를 수행하여 직장 프로파일이 있는 사용자 할당을 편집합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 인접 〉 모두.

2. 사용자 할당을 편집하려는 인접을 선택합니다.

3. 양식에서 사용자 할당 관련 목록을 선택합니다.

4. 편집을 선택합니다.

5. 구성원 편집 양식에서 컬렉션 과 사용자 할당 목록 간에 사용자를 추가하거나 제거합니다.

6. 저장을 선택합니다.
사용자 할당이 업데이트됩니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

이웃에 있는 사용자의 직장 위치를 추가하거나 편집합니다

사용자 할당에 직장 위치를 추가하거나 사용자 할당의 기존 직장 위치를 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 인접 〉 모두.

2. 업데이트하려는 지역을 선택합니다.

3. 양식에서 사용자 할당 관련 목록을 선택합니다.

4. 직장 프로파일의 직장 위치를 두 번 클릭하여 위치를 추가하거나 편집합니다.

5. 위치를 검색하여 선택합니다.

> **주:**
> 층, 영역 또는 공간만 직장 위치로 선택할 수 있습니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

결과
선택한 직장 프로파일에 직장 위치가 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Space Management 참조

Workplace Space Management와 함께 여러 구성요소와 속성이 설치됩니다.

Workplace Space Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Space Management 애플리케이션을 설치하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

Workplace Space Management 앱과 함께 설치되는 역할

Workplace Space Management에 대한 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_wsd_spcmgmt.admin	Workplace Space Management 관리자는 애플리케이션에 제한 없이 액세스할 수 있습니다.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	직장 공간 매니저는 애플리케이션에 제한 없이 액세스할 수 있습니다.	없음
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	직장 공간 플래너는 시나리오를 생성하고 배포할 수 있습니다	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	직장 시나리오 독자는 시나리오를 읽기 전용 모드로 볼 수 있습니다.	sn_wsd_central.workspace_user

Workplace Space Management 앱과 함께 설치되는 테이블

Workplace Space Management에 대한 테이블

테이블	설명
할당 [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	애플리케이션에서 생성된 모든 비용 센터 및 부서에 대한 정보를 저장합니다.
직장 위치 상태 추적기 [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	위치의 모든 상태 변경에 대한 정보를 저장합니다.
인접	비용 센터, 부서 또는 그룹에 할당된 인접에 대한 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Space Management에 대한 테이블

테이블	설명
sn_wsd_spcmgmt_neighborhood	
인접 사용자 할당 규칙 sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_user_assignment	인접 사용자 할당 규칙에 대한 정보를 저장하여 인접에 새 사용자를 생성하고 추가합니다.
인접 사용자 할당 sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_workplace_profile	인접 사용자 할당에 대한 정보를 저장합니다.
이웃 공간 sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_space	인접한 공간에 대한 정보를 저장합니다.

Workplace Space Management 앱과 함께 설치되는 속성

Workplace Space Management에서 사용 가능한 속성을 사용자 지정합니다.

이러한 속성은 Workplace Space Management에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성[sys_properties] 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Workplace Space Management의 속성

속성	설명
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	이 속성을 사용하면 영역의 기본 측정 단위를 지정할 수 있습니다. • 유형: 선택 목록 • 선택 사항: **sq_feet**, **sq_meter** • 기본값: **sq_feet**

할당 - 유형, 설정, 영향

비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티를 기준으로 조직의 위치를 분류할 수 있습니다.

다양한 직장 관련 활동을 수행할 때 언제든지 위치를 분류할 수 있는 기준으로 직장 위치를 유형에 할당합니다.

할당 유형

다음 시스템에서 제공하는 할당 유형에 따라 직장 위치를 할당할 수 있습니다.

- 비용 센터
- 부서
- 직장 엔터티

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
버전 2.16.1부터 작업 공간 코어할당 유형 부서 및 비용 센터를 더 이상 사용할 수 없습니다. 더 많은 이점을 제공하는 새로운 할당 유형 직장 엔터티 가 도입됩니다.

시스템 속성

이 애플리케이션은 시나리오 계획, 공간 권장 사항 등을 수행하는 동안 예약할 공간을 검색하는 동안 공간을 검색하고 사용자에게 표시할 공간을 기반으로 할당 유형을 지정할 수 있는 할당 유형 [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]을 제공합니다.

사용자가 예약할 공간을 검색하면 할당 유형, 사용자의 직장 프로파일, 예약 가능한 모듈의 예약 할당 확인 설정에 따라 해당 공간이 사용자에게 표시됩니다.

시스템 속성에 할당을 지정하지 않으면 예약 가능한 모듈 양식에서 할당 필요 확인 필드를 사용할 수 없습니다.

할당 유형 설정

직장 위치 기록의 할당 관련 목록에서 할당을 만들거나 기존 할당을 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티 할당 문서를 참조하십시오.

기존 고객이 2.16.1 이전 버전을 사용하는 작업 공간 코어 경우 수정 스크립트가 자동으로 적용되어 기존 할당을 할당 유형 [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] 속성에 매핑합니다. 예를 들어 할당이 부서를 기반으로 하는 경우 속성은 부서로 설정됩니다. 마찬가지로 할당이 비용 센터를 기반으로 하는 경우 속성은 비용 센터로 설정됩니다. 할당에 비용 센터 또는 부서가 모두 포함되어 있으면 속성이 비어 있음으로 설정되고 할당 유형을 지정하라는 경고가 표시됩니다.

할당의 영향

직장 위치의 할당에 따라 다음과 같은 작업이 수행됩니다.

- 직원이 예약할 위치를 검색하고 예약 가능한 모듈에서 할당 확인 필요 옵션이 활성화된 경우 결과 위치의 모양은 직원이 액세스할 수 있는 할당에 따라 달라집니다.
- 비용 센터, 부서, 위치 또는 직원이 속한 직장 엔터티를 기준으로 할당할 수 있습니다.
- 조직의 비즈니스 계층 구조에 따라 할당할 수 있습니다. 직장 엔터티에 위치 또는 직원을 할당하고 계층 구조를 생성할 수 있습니다. 애플리케이션을 사용하면 비즈니스에 따라 엔터티 유형을 구성하고 직장 엔터티를 할당할 수 있습니다. 직장 엔터티 간에 상위-하위 계층 구조를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 직장 엔터티 및 엔터티 유형 구성 문서를 참조하십시오.
- 시나리오를 만드는 동안 공간을 그룹화할 할당 유형에 따라 지정할 수 있습니다. 시스템 속성에 *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*지정된 할당에 따라 그룹화 옵션이 표시됩니다.

  중요사항:
  직장 엔터티를 기반으로 시나리오를 만들 수 없습니다. 직장 엔터티에 대한 맵 공간 관리만 보고 만들 수 있습니다.

- 시나리오 계획 수립 중에 시나리오의 보기 기준 옵션을 변경하여 다른 할당을 기반으로 볼 수도 있습니다. 그러나 선택한 보기 기준이 시나리오의 그룹화 기준 설정과 다른 경우 시나리오를 편집할 수 없습니다.
- 시스템 속성에 설정된 *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* 현재 할당 유형과 동일하지 않은 그룹화 기준 옵션을 사용하여 생성된 시나리오의 경우, 이러한 시나리오는 읽기 전용 모드에서만 볼 수 있습니다.
- 공간의 경우 서로 다른 유형의 여러 할당을 만들 수 있습니다.
- 직원이 공간 지원 요청을 제기하면 공간의 할당 유형은 할당 유형 [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] 시스템 속성에 지정된 할당 유형에 따라 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Space Management의 밀어 내리기 기능

Workplace Space Management 애플리케이션을 사용하면 상위 직장 위치의 비용 센터 또는 부서를 하위 위치로 밀어 내릴 수 있습니다.

비용 센터 또는 부서를 영역, 방 및 공간과 같은 하위 위치에 할당할 수 있습니다. 비용 센터 또는 부서 필드의 값을 적용하려면 층 또는 영역 양식에서 밀어 내리기 옵션을 선택합니다. 비용 센터 또는 부서가 하위 직장 위치에서 선택한 밀어 내리기 옵션에 따라 적용됩니다.

다음 표에서는 직장 프로파일 및 공간의 비용 센터 및 부서 필드 구성과 관련하여 밀어 내리기 기능이 작동하는 방식을 설명합니다.

할당에 따라 공간에 액세스

직장 프로파일 구성	공간 구성	구성 일치에 따른 공간의 액세스 가능 여부
비용 센터: Null 부서: Null	비용 센터: Null 부서: Null	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: Null	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: Null 부서: 〈값〉	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: 〈값〉	사용자가 액세스할 수 있습니다.
비용 센터: 〈값〉 부서: Null	비용 센터: Null 부서: Null	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: Null	사용자는 비용 센터가 일치하는 경우 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: Null 부서: 〈값〉	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: 〈값〉	사용자는 비용 센터가 일치하는 경우 액세스할 수 있습니다.
비용 센터: Null 부서: 〈값〉	비용 센터: Null 부서: Null	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: Null	사용자가 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 프로파일 구성	공간 구성	구성 일치에 따른 공간의 액세스 가능 여부
	비용 센터: Null 부서: 〈값〉	부서가 일치하는 경우 사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: 〈값〉	부서가 일치하는 경우 사용자가 액세스할 수 있습니다.
비용 센터: 〈값〉 부서: 〈값〉	비용 센터: Null 부서: Null	사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: Null	사용자는 비용 센터가 일치하는 경우 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: Null 부서: 〈값〉	부서가 일치하는 경우 사용자가 액세스할 수 있습니다.
	비용 센터: 〈값〉 부서: 〈값〉	사용자는 비용 센터와부서가 모두 일치하는 경우 액세스할 수 있습니다.

워크플레이스 공간 유지보수 관리

Workplace Maintenance Management는 엔터프라이즈 자산 및 직장 위치에 대한 예방적 유지관리 계획을 제공합니다. 유지관리 관리자는 직장 서비스에 대한 유지관리 계획을 수립할 수 있습니다.

시작하기

탐색

Workplace Maintenance Management의 개념과 기능에 대해 알아봅니다.

구성

Workplace Maintenance Management 설치 및 구성

관리

Workplace Maintenance Management 위치 기록 관리

참조

Workplace Maintenance Management 역할, 속성 및 구성요소에 대해 알아보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Maintenance Management 탐색

직장 관리자와 관리자는 예방적 유지관리를 위한 유지관리 계획을 만들 수 있습니다. 위치 또는 자산에 대한 기간 또는 미터 기반 일정을 생성합니다 . 다른 템플릿을 계획 기록에 연결하여 유지관리 케이스를 생성합니다.

직장 모델(자산) 및 위치(공간)에 대한 유지관리 계획을 만들고 관리할 수 있습니다. 자산의 경과 시간 또는 측정된 사용에 대한 응답으로 예방 유지관리 케이스가 생성됩니다. 예를 들어 커피 머신, 엘리베이터, 조명 및 가구입니다.

유지관리 계획을 게시하고 일정을 자동화하여 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 만듭니다. 정정 작업이 필요한 직장 문제에 대한 응답으로 유지관리 케이스가 생성됩니다. 예를 들면 커피를 엎지르거나 가구를 깨뜨린 경우 등입니다.

직장 에이전트에게는 예약된 케이스에 대한 조치를 취할 유지관리 케이스가 할당됩니다. 직장 에이전트는 유지관리 케이스를 생성하고, 보고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.

이점

관리자와 직장 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직장 모델(자산) 및 직장 위치에 대한 유지관리 계획을 생성합니다.
- 유지관리 계획에 대한 일정을 만들거나 기존 일정을 복사합니다.
- 기간 기반 또는 미터 기반 일정을 생성합니다.
- 템플릿(직장 서비스)을 계획 기록, 유지관리 계획, 자산 또는 위치에 연결합니다. 직장 유지관리 서비스 구성(sn_wsd_maintenance_service_config) 테이블에서 조건을 구성할 수 있으며, 조건이 충족되면 템플릿이 유지관리 케이스에 할당됩니다. 유지관리 계획 전체와 유지관리 계획 내에서 여러 템플릿을 연결합니다.

  예를 들어 위치의 프린터에 대해 만든 유지 관리 계획은 템플릿 A를 사용합니다. 마찬가지로 사무실 책상에 대한 유지 관리 계획은 템플릿 B를 사용합니다. 유지 관리 계획 내에서 더 세분성을 달성하려면 다양한 프린터 유형 또는 모델 유형(HP, Canon 등)에 대해 서로 다른 템플릿을 할당할 수 있습니다. 다른 유지 관리 일정(매일, 매주, 분기별 등)에 대해 다른 템플릿을 사용할 수도 있습니다.

- 연결된 템플릿에 대한 작업 검사를 예약하고 유지관리 케이스를 만듭니다. 또한 일정이 하루 미만인 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 미리 만듭니다.
- 에서 유지보수 계획 기록과 유지보수 케이스를 추적하고 모니터링합니다 워크플레이스 센터.
- 메트릭 및 추세를 분석하여 예방 유지관리 케이스와 시정 유지관리 케이스를 비교합니다. 관리자와 직장 매니저는 유지관리 문제를 줄이기 위해 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 예를 들어, 갑작스런 정전 및 프린터 고장이 있습니다. 모델 및 자산에 대한 유지보수 계획을 수립하여 시정 케이스의 양을 줄입니다. 자세한 내용은 Workplace Maintenance Management 대시보드 및 분석 문서를 참조하십시오.

유지관리 구성

직장 유지관리 계획을 생성하고 관리하기 위해 Workplace Maintenance Management를 설치 및 구성합니다.

Workplace Maintenance Management 설치

에서 Workplace Maintenance Management(애플리케이션을 ServiceNow Store설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
Workplace Maintenance Management(sn_wsd_maintenance)를 설치하면 다음이 활성화/설치됩니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오.

   목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

2. 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 검증합니다.
   - 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
   - 워크플레이스 센터 (sn_wsd_central)
   - 엔터프라이즈 모델 및 자산 클래스(sn_ent)
   - Workplace Case Management(sn_wsd_case)
   - Workplace Move Management

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션 이름: Workplace Maintenance Management
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_maintenance

필요한 역할: sn_wsd_maintenance.admin

이 태스크 정보

주:
Workplace Central 플러그인(sn_wsd_central)을 활성화하고 sn_wsd_maintenance.admin 역할이 할당되었는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름(Workplace Maintenance Management 또는 ID(sn_wsd_maintenance))으로 검색합니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Maintenance Management를 설치할 수 있습니다.

결과
Workplace Maintenance Management가 설치되어 있습니다.

직장 유지관리 관리 계획 관리

직장 모델(자산) 및 직장 위치에 대한 직장 유지관리 계획을 관리합니다.

직장 사용자(sn_wsd-central.workspace_user)는 의 예방 유지관리 탭에 워크플레이스 센터액세스할 수 있습니다.

역할: sn_wsd_maintenance.admin 및 sn_wsd_maintenance.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유지관리 계획 만들기 및 게시

직장 자산 및 위치에 대한 유지관리 계획을 생성합니다. 직장 유지관리 활동 유형에 따라 여러 서비스를 서로 다른 계획 기록에 연결합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

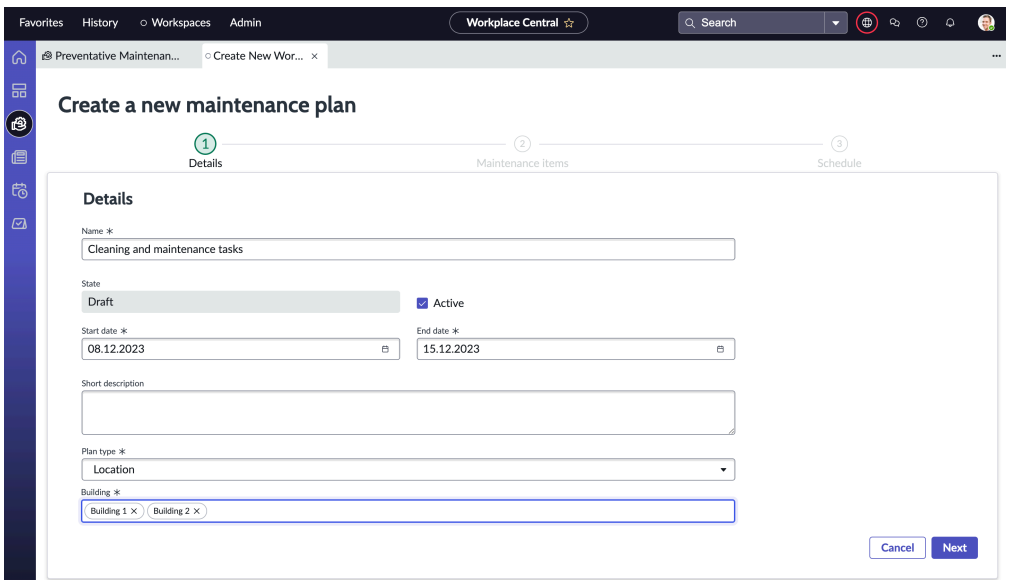
- 워크플레이스 센터
- 엔터프라이즈 모델 및 자산 클래스(sn_ent)
- Workplace Service Delivery
- 작업 공간 코어

필요한 역할: sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. 예방 유지관리 탭 아이콘( )을 선택합니다.
3. 선택 모든 계획 〉 신규 홈페이지에서.



4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

유지관리 계획 만들기

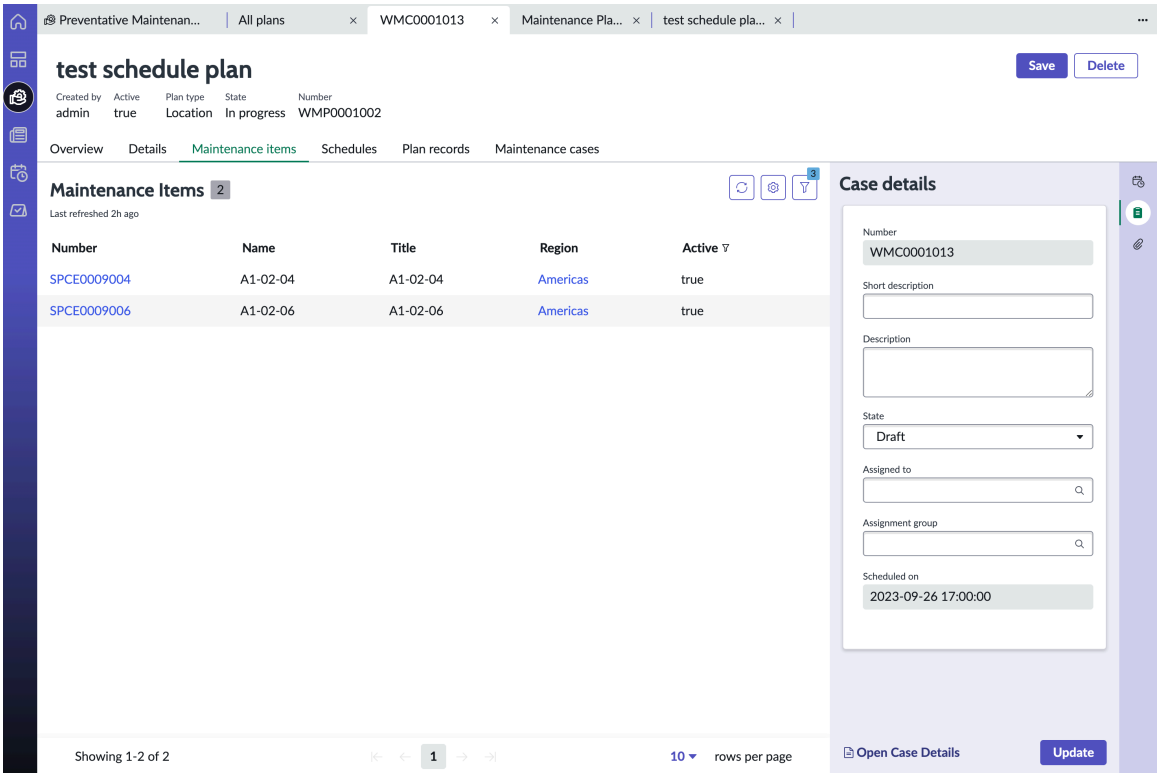
필드	설명
이름	유지관리 계획의 제목입니다.
상태	모든 유지관리 계획은 기본적으로 초안 상태로 시작합니다
활성	활성 확인 표시는 기본적으로 선택되어 있습니다.
시작 날짜	유지관리 계획의 시작 날짜입니다. 날짜를 선택하고 확인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
종료 날짜	유지관리 계획의 종료 날짜입니다. 날짜를 선택하고 확인을 선택합니다.
계획 유형	엔터프라이즈 자산(모델) 및 직장 공간(위치 또는 건물)입니다. 드롭다운 목록에서 모델 또는 위치를 선택합니다. 모델: 유지관리가 필요한 엔터프라이즈 모델 또는 자산의 목록입니다. 예를 들어 프린터, 커피 머신, 소화기 등이 있습니다. 위치: 직장 위치(sn_wsd_core_workplace_location)를 선택하는 옵션입니다. 건물 목록에서 건물을 선택합니다.
모델/건물	자산 또는 위치를 선택합니다. 선택한 건물 또는 모델에 유지 관리 항목이 표시되지 않으면 돌아가기를 선택하여 다른 자산 또는 위치를 선택합니다. 계획 유형필드에서의 선택에 따라 위치 또는 자산에 대한 다양한 옵션이 표시됩니다. 모델을 선택한 경우 자산 또는 모델을 선택할 수 있습니다. 위치를 선택한 경우건물을 선택할 수 있습니다. 예: 건물 B를 선택합니다.

5. 다음을 선택합니다.
6. 선택한 위치 또는 모델에 대한 유지관리 항목은 4단계에서 선택한 모델 또는 위치에 따라 필터링됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



하나 이상의 유지관리 항목을 선택합니다.

4단계에서 건물을 선택한 경우 해당 건물과 관련된 층, 공간 및 영역이 표시되며 유지관리 항목의 일부로 포함됩니다.

7. 돌아가기를 선택하여 유지 관리 세부 정보 페이지에서 업데이트하거나 편집합니다.
8. 다음을 선택합니다.

   새 유지관리 계획은 초안 상태로 저장됩니다.

   유지관리 항목은 예약을 위해 다음 단계로 이동합니다.

9. 옵션: 드롭다운 목록에서 일정 만들기 또는 일정 복사를 선택합니다.

   (Optional) 일정을 지금 생성하지 않고 나중에 생성하려면 일정 건너뛰기 옵션을 선택합니다. 유지관리 계획을 게시한 후 일정을 만들거나 계획에 대한 기존 일정을 복사할 수 있습니다.

   자세한 내용은 유지관리 일정 만들기 또는 복사 문서를 참조하십시오. 예약된 작업에서 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직장 계획된 유지관리 예약된 작업.

10. 저장을 선택합니다.
11. 게시를 선택합니다.
    유지 관리 계획이 게시됩니다. 상황별 사이드바를 사용하여 일정을 검색하고, 직장 유지관리 케이스 세부 정보를 보고, 계획에 대한 첨부 파일을 볼 수 있습니다.

    게시된 유지 관리 계획을 달력 보기에서 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 유지관리 계획 달력 뷰 문서를 참조하십시오.

12. 달력 뷰에서 유지관리 계획 상세 정보를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유지관리 계획의 상태가 진행 중 상태로 변경됩니다. 달력 보기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 유지관리 계획 달력 뷰.

일정 탭에는 예약된 작업의 다음 실행 시간이 표시됩니다. 예약된 작업 직장 유지관리 야간 실행은 48시간(2일)마다 실행되며 활성 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 생성합니다. 자세한 내용은 직장 계획된 유지관리 예약된 작업 문서를 참조하십시오.

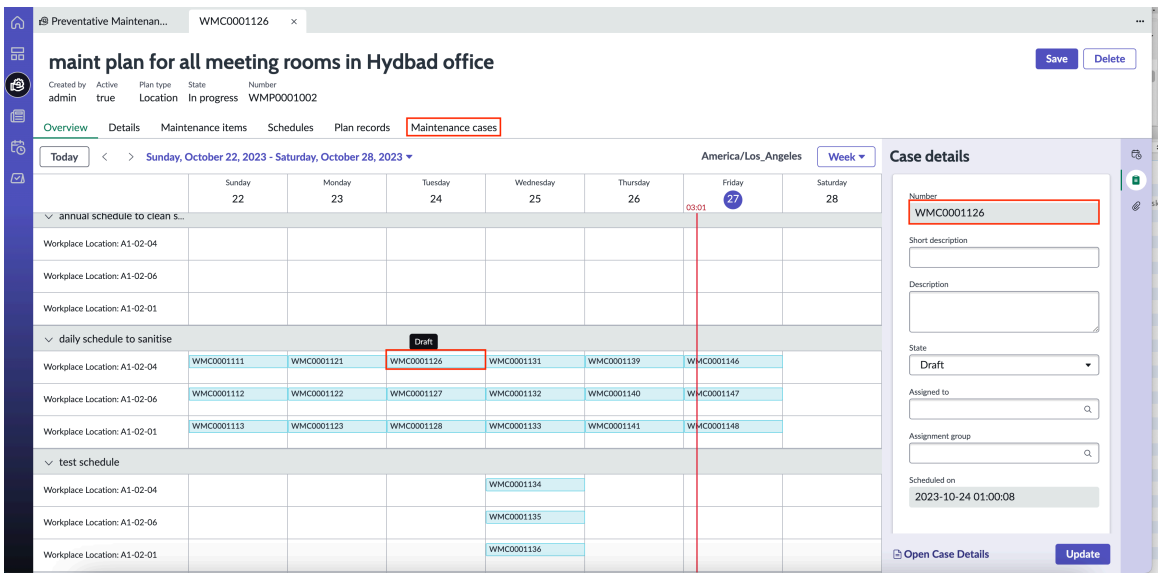
유지관리 계획 달력 뷰

유지 관리 계획을 게시한 후 계획이 달력 보기에서 열립니다. 달력 뷰에는 선택한 계획 기록에 대한 계획 상세 정보, 유지관리 항목, 일정, 계획 기록 및 유지관리 케이스가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터.
2. 예방적 유지 관리 탭을 선택하고 모든 계획을 선택합니다.
3. 기존 계획 열기를 클릭하여 달력 보기에서 게시된 유지보수 계획을 봅니다.
   달력 보기 페이지는 유지 관리 계획을 게시할 때 기본적으로 표시됩니다.
4. 개요 탭에는 선택한 계획 기록에 대한 주간 달력이 표시됩니다.

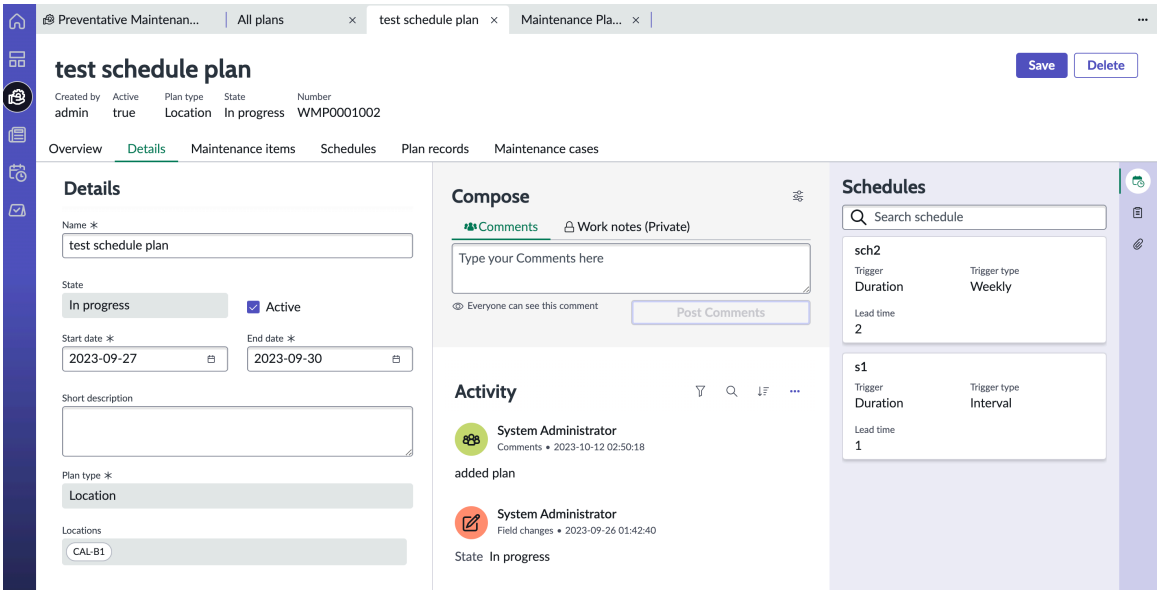


주:
개요 탭은 현재 주별 뷰와 현재 시스템 시간대를 지원합니다.

5. 세부 정보 탭을 엽니다.

세부 정보 탭에는 유지 관리 계획의 상태가 표시됩니다. 유지관리 계획 상태를 변경하여 유지관리 계획이 초안, 진행 중 또는 활성 상태인지 반영할 수 있습니다. 작업 메모는 생성할 수 있지만, 이는 유지관리 계획을 생성하는 직장 매니저 또는 관리자에게만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



a. 이름: 직장 유지관리 계획의 이름입니다.

b. 활성: 계획이 활성 상태입니다.

c. 시작 날짜: 예약된 유지관리 계획의 시작 날짜입니다.

d. 종료 날짜: 종료 날짜는 예약된 유지 관리 계획이 종료되는 날짜입니다.

e. 작성:

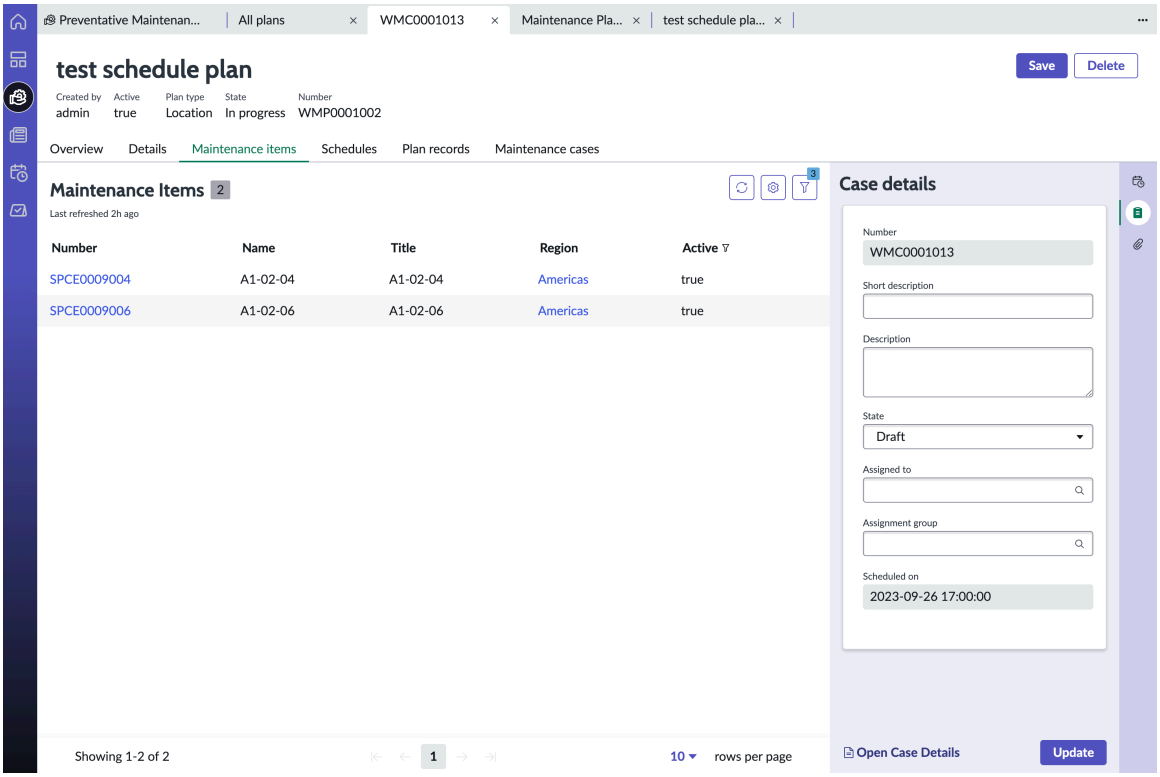
- 댓글: 직장 관리자에 대한 코멘트를 추가하는 옵션입니다.
- 작업 메모 비공개: 비공개 작업 메모입니다.

f. 활동: 직장 유지관리 계획에서 시작된 활동입니다.

g. 일정: 일정을 검색합니다.

6. 유지 관리 항목 탭을 열어 유지 관리 계획을 만드는 동안 계획 유형(위치 또는 자산) 필드에 추가한 유지 관리 항목을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



a. 유지관리 항목의 기록 번호(예: SPCE0009004)를 선택하여 공간 양식의 작업 공간 코어 상세 정보를 봅니다.

선택한 건물과 연관된 층, 공간 및 영역이 유지관리 항목의 일부로 표시됩니다.

b. 오른쪽의 케이스 상세 정보 패널에 Workplace Case Management 케이스 ID 번호가 표시됩니다.

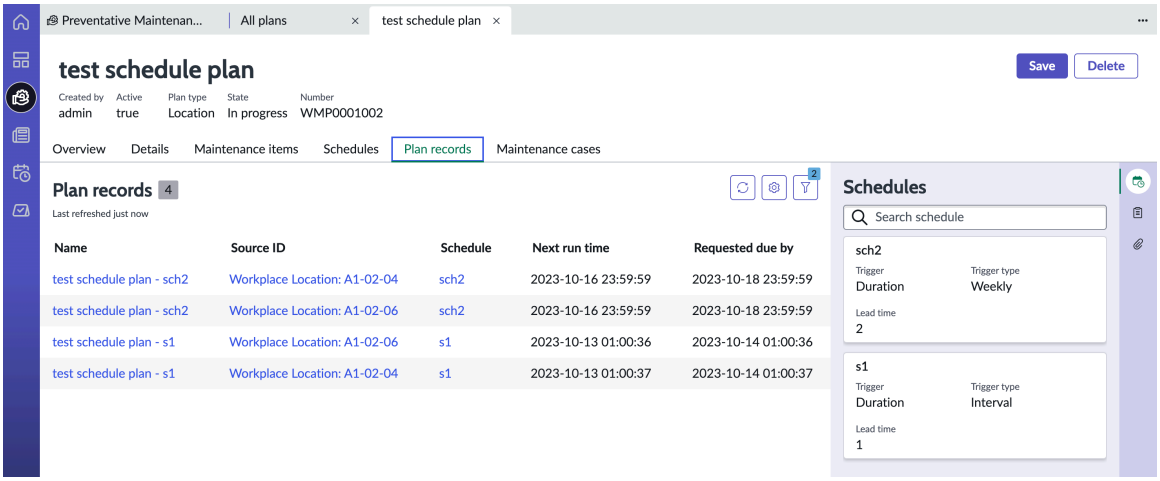
- 상태: 유지관리 케이스의 상태를 나타냅니다.
- 할당 대상: 직장 유지관리 케이스에 할당된 사용자를 나타냅니다.
- 할당 그룹: 직장 유지관리 계획 케이스에 할당된 사용자 그룹을 나타냅니다.

자세한 내용은 직장 유지관리 케이스 문서를 참조하십시오.

7. 유지관리 기록의 일정 계획을 보려면 일정 탭을 클릭합니다.
일정을 만들거나 복사하는 옵션도 있습니다. 자세한 내용은 유지관리 일정 만들기 또는 복사 문서를 참조하십시오.

8. 기록 계획을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



계획 기록 페이지에는 다음과 같은 미리 채워진 값이 표시됩니다.

계획 기록

열	설명
이름	유지관리 항목의 일정 이름입니다.
소스 ID	유지관리 계획 기록과 연결된 항목입니다.
일정	일정 세부 정보로 연결되는 링크입니다.
요청 기한	유지관리 계획 예약 날짜입니다.
다음 실행 값	유지관리 계획 기록에 대한 예약 작업 실행 시간입니다.
마지막 완료 시간	예약된 작업 실행 시간 완료입니다.

9. 유지관리 케이스 탭을 선택합니다.

직장 유지관리 케이스는 해당 계획 기록에서 직장 유지관리 서비스 구성 (sn_wsd_maintenance_service_config) 테이블의 조건을 충족하여 템플릿을 선택할 수 있는 경우에만 생성됩니다. 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에서 조건을 구성할 수 있으며, 조건이 충족되면 템플릿이 유지관리 케이스에 할당됩니다. 자세한 내용은 계획 서비스 구성 생성 문서를 참조하십시오.

유지관리 케이스

열	설명
번호	유지관리 케이스의 케이스 ID입니다. 케이스 세부 정보, 일정 및 첨부 파일에 연결됩니다.
간단한 설명	유지관리 계획에 대한 설명입니다.
상태	유지관리 항목의 상태입니다.
예약일	유지관리 케이스의 실행이 예약된 날짜입니다.
예약된 값	값은 일정이 실행되도록 설정된 시간(일)과 같습니다.
담당자	케이스의 사용자 이름이 할당됩니다 (관리자가 설정).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

열	설명
담당 그룹	케이스에 할당되고 직장 관리자 또는 직장 관리자가 설정하는 사용자 그룹입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜입니다.

상황별 사이드바는 일정, 케이스 세부 정보 및 첨부 파일에 대한 오른쪽 페이지에서 사용할 수 있습니다. 일정을 검색하고, 케이스 상세 정보를 업데이트하고, 직장 유지관리 계획에 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

10. 저장을 선택합니다.

유지관리 일정 만들기 또는 복사

유지 관리 계획을 만든 후 유지 관리 계획에 대한 유지 관리 일정을 정의합니다. 매일, 매주, 매월 또는 매년 자산 또는 위치에 대한 기간 또는 미터 기반 일정을 정의합니다.

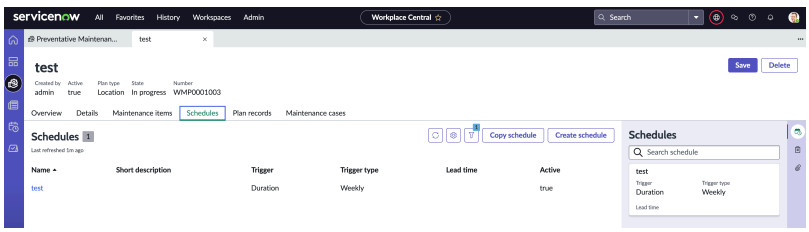
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
유지관리 일정은 기간 또는 미터를 기반으로 합니다. 예를 들어, 유지관리 일정 양식에서 프린터 잉크 카트리지 교체를 위한 트리거로 기간 또는 측정기를 선택합니다. 유지관리 일정 기간을 3개월로 정의하고 용지 시트를 10,000장으로 정의합니다. 용지를 리필해야 하고 이 트리거에 따라 프린터 잉크 카트리지를 교체해야 하는 경우 일정이 트리거됩니다. 유지 관리 일정은 계획 서비스 구성에서 다음 실행 시간 (기간 기반 일정) 및 다음 실행 값 (미터 기반 일정)을 채웁니다. 유지관리 일정 작업은 계획 기록에서 유지관리 일정 템플릿을 확인하고 유지관리 케이스를 만듭니다.

자세한 내용은 계획 서비스 구성 생성 및 직장 계획된 유지관리 예약된 작업 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ###### ##.
2. 예방 유지 관리 탭을 선택합니다.
3. 내 계획 또는 모든 계획에서 게시된 유지 관리 계획 열기를 선택합니다.
4. 유지관리 달력 보기에서 일정 탭을 선택합니다.



5. 일정 복사를 선택하여 기존 유지 관리 계획에 대한 유지 관리 일정을 복사합니다.
6. 목록에서 유지 관리 계획 이름을 검색합니다.
7. 복사를 선택합니다.

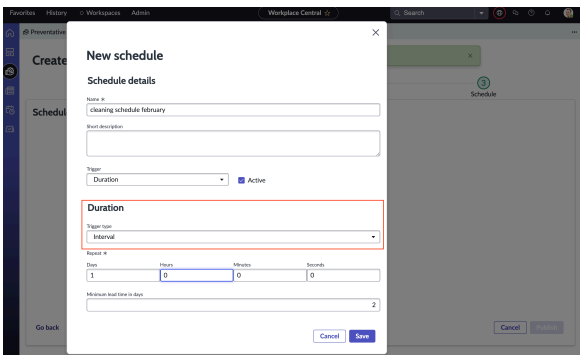
기존 일정이 유지관리 계획 항목으로 복사됩니다.

> **주:**
> 일정 복사가 유지 관리 계획에 가장 적합한 옵션이 아닌 경우 유지 관리 일정을 만들 수도 있습니다.

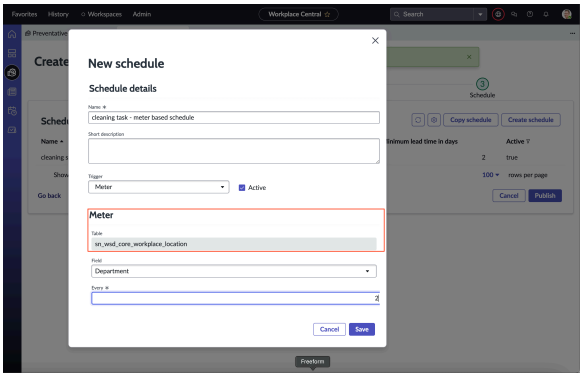
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 일정을 만들려면 일정 만들기를 선택합니다.

새 일정 양식이 열립니다. 양식 필드를 채웁니다.

필드	설명
이름	일정의 이름입니다. 예: 회의실의 주간 일정.
간단한 설명	일정 또는 일정 유형에 대한 간략한 설명입니다.
간격	예약된 작업을 실행해야 하는 시간 또는 기간입니다. 예를 들어, 드롭다운 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 주간 ○ 매월 ○ 매년 ○ 한 달의 주
활성	유지관리 계획의 일정을 활성화하려면 확인란을 선택합니다.
트리거	기간 또는 미터 기반 예약된 유지관리를 생성하는 옵션입니다. ○ 기간: 시간(다음 실행 시간)을 기준으로 수행할 유지관리입니다. 선택 항목에 따라 기간을 정의하는 추가 필드가 표시됩니다. 예를 들면 분기별, 주별, 시간별 등입니다. ○ 미터: 개수에 따라 수행할 유지 관리입니다. 선택에 따라 **Every** 및 **Field** 옵션이 나타납니다. 예: 1000매를 인쇄할 때마다 프린터 카트리지를 교체하십시오.
트리거 유형(기간)	트리거 유형은 일정 실행 시간 간격 기간(매주, 매월, 연간 등)을 결정합니다.  기간 기반 일정의 경우 다음 필드 정보를 입력합니다. 간격: 예를 들어 드롭다운 옵션에서 기간을 선택합니다. 예: 매주 반복: 간격 시간을 반복합니다. 예: 1시간.
트리거 유형(미터)	미터 기반 일정의 경우 다음 필드 정보를 작성합니다.

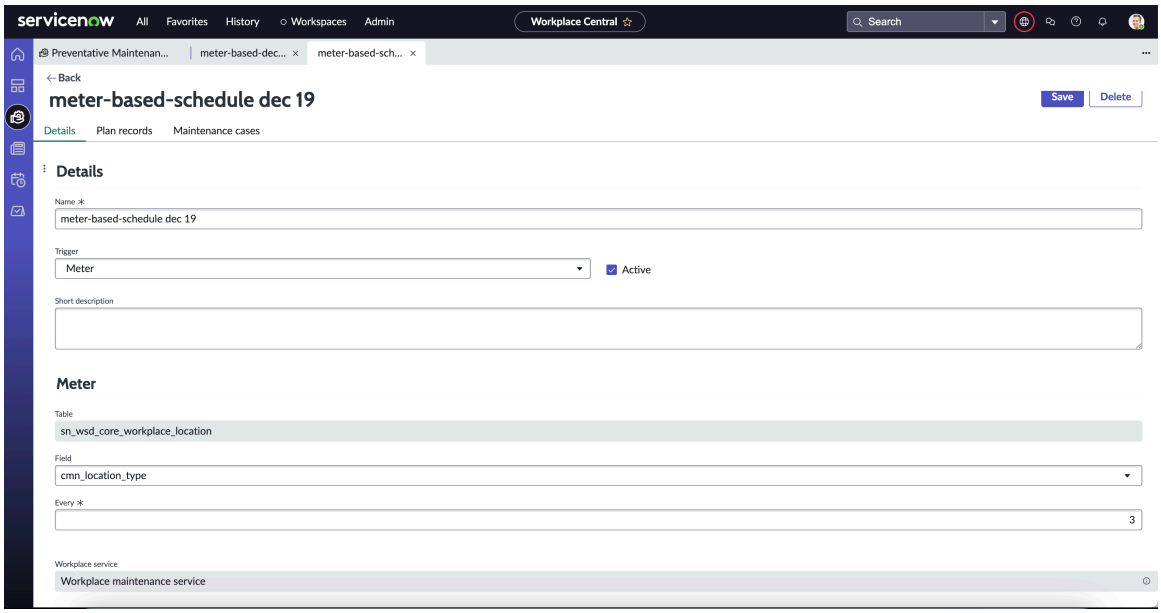
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	 ○ 테이블: 직장 위치 또는 모델. 기본적으로 선택되어 있습니다. 선택 항목은 유지관리 계획을 만드는 동안 선택한 모델(자산) 또는 위치에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 유지관리 계획 만들기 및 게시 문서를 참조하십시오. ○ 필드: 트리거 유형에 대한 필드 값입니다. 드롭다운 옵션에서 값을 선택합니다. 예를 들어 시작 날짜 및 시간입니다. ○ 간격: 반복 간격 기간입니다. 유지관리 계획이 실행되기 전에 기록해야 하는 발생 횟수입니다. 정수 기반 값을 사용하며 이 값은 0보다 커야 합니다. 예: 2일.
최소 리드 시간(일 단위)	기간 기반 일정에만 적용되며 정수 기반 값을 사용합니다(예: 2). 작업을 시작할 날짜를 결정하기 위해 예약된 기한이 되기 전의 일 수입니다. 해당 날짜는 작업의 예약 시작 필드에 미리 채워져 있습니다. 이 필드는 트리거에 기간을 선택한 경우에 나타납니다. 예약된 작업은 다음 실행 시간 기간에 리드 타임 값이 고려되도록 합니다(다음 실행 시간 값 = 다음 일정 목표 날짜 - 리드 타임). 예를 들어 기한 이 다음 주 월요일이고 리드 타임이 2이면 리드 타임은 금요일(이번 주)이 됩니다. 금요일까지 유지관리 계획 일정이 직장 매니저 또는 관리자에게 할당되어 다음 주 월요일에 일정을 실행하거나 트리거합니다.

9. 저장을 선택합니다.
10. 계획을 게시합니다.
11. 게시된 계획 기록을 선택하고 달력 뷰에서 일정 탭으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

12. 일정을 선택하고 열어 상세 정보를 봅니다.



직장 계획된 유지관리 예약된 작업

예약된 작업 직장 계획 된 유지관리 야간 실행이 구성된 시간에 실행되고 유지관리 케이스를 생성합니다. 또한 예약된 기간이 하루 미만인 경우 유지관리 케이스를 미리 만듭니다.

예약된 작업은 하루 동안 또는 예약된 시간보다 최대 2일 앞서 케이스를 미리 만들 수 있습니다. 이는 작업이 실행되는 시스템 시간대와 케이스를 처리하는 직장 에이전트 시간대 간의 시간 차이를 기반으로 합니다.

예약된 작업 직장 계획된 유지보수 야간 실행 은 다음을 수행합니다.

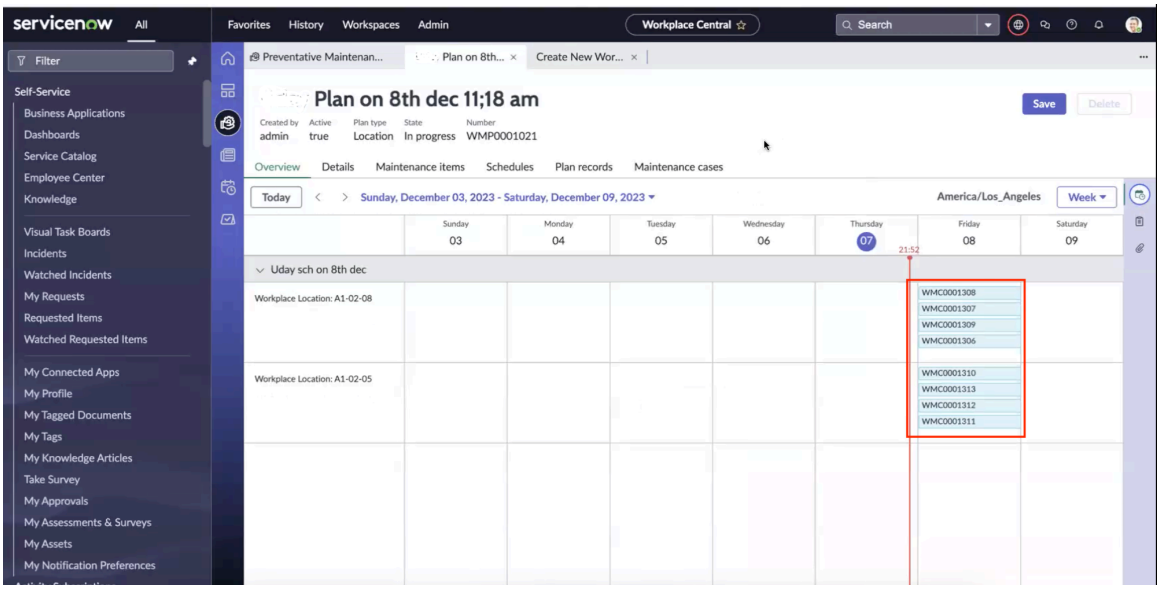
- 기간 기반 케이스를 만듭니다.
- 미터 기반 케이스를 작성합니다.

예약된 작업은 구성된 일정이 하루 미만인 경우 유지보수 케이스를 미리 만들 수도 있습니다. 기간은 시스템 표준 시간대 설정을 기반으로 합니다. 예를 들어 6시간의 유지관리 일정이 있는 경우 다음과 같은 수의 유지관리 케이스가 만들어집니다.

- 6시간 일정의 경우 하루에 각 유지관리 자산 또는 위치에 대해 4개의 유지관리 케이스가 만들어집니다.
- 6시간 일정의 경우 하루에 두 개의 유지관리 자산 또는 위치에 대해 8개의 유지관리 케이스가 만들어집니다(각각 4개의 케이스).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 유지관리 케이스



- 6시간 일정의 경우 3개의 유지관리 자산 또는 위치(각각 4케이스)에 대해 12개의 유지관리 케이스가 만들어집니다.

예약된 작업이 실행되면 유지관리 일정에 연결된 템플릿이 있는 계획된 기록에 대해서만 유지관리 케이스가 만들어집니다.

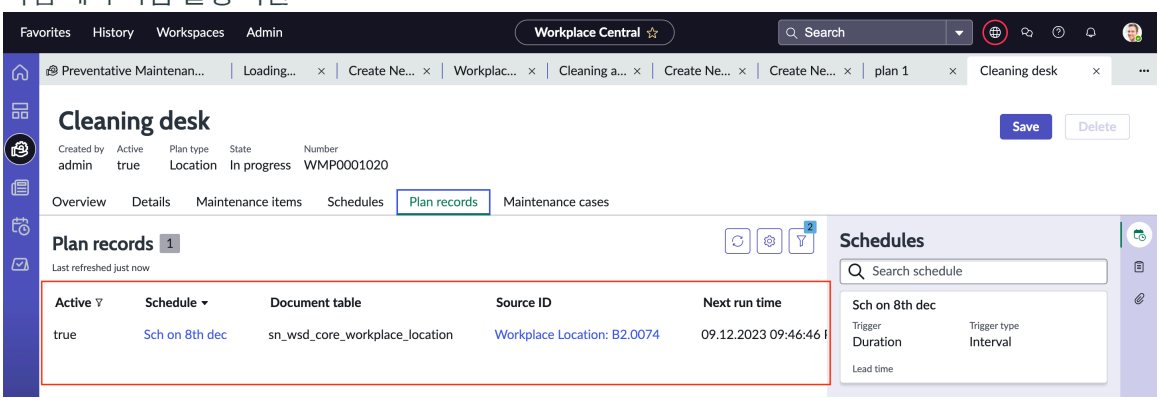
주:
유지관리 일정이 생성되면 직장 유지관리 서비스 구성 테이블(sn_wsd_maintenance_service_config)에서 템플릿이 선택됩니다. 요구사항에 따라 템플릿을 계획 기록에 연결합니다. 여러 템플릿을 만들고 유지 관리 계획에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 템플릿 구성 생성 문서를 참조하십시오.

기간 기반 케이스

기간 기반 케이스의 경우, 직장 계획된 유지보수 야간 실행 예약된 작업은 다음을 수행합니다.

- 다음 실행 기간이 있는 모든 활성 계획 기록을 가져옵니다.
- 다음 실행 시간이 48시간이거나 1일 미만인 계획 기록을 필터링합니다.

작업 예약 다음 실행 시간



- 직장 유지관리 서비스 구성(sn_wsd_maintenance_service_config) 테이블에서 항목을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에서 모든 기록을 가져옵니다.
- 직장 유지관리 서비스 구성 테이블의 각 기록에 대해 현재 계획 기록의 일정에 연결된 템플릿이 있어야 합니다.
  - 템플릿이 있는 경우 예약된 작업이 유지관리 케이스를 생성하고 계획 기록에 대한 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에서 다음 실행 시간을 업데이트합니다.
  - 계획 기록에 연결된 템플릿이 없는 경우 예약된 작업이 큐에서 다음 계획 기록을 가져옵니다.

주:
기간 기반 유지관리 일정을 정의할 때 최소 리드 타임(일) 을 정의할 수 있습니다(정수 기반 값 사용). 예를 들어 리드 타임이 0이면 현재 날짜의 케이스가 오늘 생성되었음을 나타냅니다. 그러나 지연 시간이 1이면 케이스가 어제 만들어진 것입니다. 즉, 케이스가 일정보다 하루 앞서 생성된 것입니다. 다음 실행 시간 기간에는 일정에 대해 정의된 리드 타임 값이 있습니다. 자세한 내용은 유지관리 일정 만들기 또는 복사 문서를 참조하십시오.

미터 기반 케이스

미터 기반 케이스의 경우, 직장 계획된 유지보수 야간 실행 예약된 작업은 다음을 수행합니다.

- 예약된 작업은 다음 실행 값이 있는 모든 활성 계획 기록을 가져옵니다.
- 각 계획 기록에서 다음 실행 값은필드 이름 값에 따라 달라집니다. 필드 값은 미터 기반 일정을 만들 때 사용할 수 있습니다.

  자세한 내용은 을 참조하십시오 유지관리 일정 만들기 또는 복사.

- 예약된 작업은 자산(sn_ent_asset) 테이블에서 필드 이름의 값을 검색하고 계획 기록의 다음 실행 값과 비교합니다.
- 예약 작업은 다음 실행 값이 자산 테이블의 실제 값보다 작은지 확인하고 계속 진행합니다.
- 다음 실행 값이 더 크면 큐에서 다음 계획 기록을 가져옵니다.
- 현재 계획 기록에 대한 유지관리 일정에는 직장 유지관리 서비스 구성 (sn_wsd_maintenance_service_config) 테이블에 항목이 있어야 합니다.
- 계획 기록의 해당 일정에 대한 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에서 모든 기록을 가져옵니다.
- 직장 유지관리 서비스 구성 테이블의 각 기록에 대해 현재 계획 기록의 일정에 연결된 템플릿이 있어야 합니다.
  - 유지관리 일정과 연결된 템플릿이 있는 경우 예약 작업은 직장 유지관리 케이스를 생성하고 계획 기록에 대한 다음 실행 값을 업데이트합니다.
  - 유지관리 일정에 연결된 템플릿이 없는 경우 예약된 작업이 큐의 다음 계획 기록을 선택합니다.

직장 서비스 생성

케이터링, 사무용품, 주차 또는 기타 서비스와 같은 직장 서비스를 생성합니다. 이 서비스를 기본 일반 요청 템플릿에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 서비스.
2. 직장 서비스 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서비스 이름: 직장 서비스의 이름입니다. 예를 들면 직장 청소입니다.
- 케이스 테이블: 케이스 또는 요청 테이블의 이름입니다. 직장 유지관리 케이스(sn_wsd_maintenance_case) 테이블을 선택합니다.
- 이행 유형: 드롭다운 옵션에서 서비스 활동을 선택합니다.
- 기본 템플릿: Workplace Maintenance Management의 기본 템플릿입니다. 목록 조회 아이콘( )을 사용하여 일반 유지관리 요청 템플릿을 검색합니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

계획 서비스 구성 생성

직장 서비스를 연결하도록 계획 서비스를 구성하고 계획 기록에 대한 예약 조건을 설정합니다.

시작하기 전에

유지관리 일정에는 계획 기록에 대한 직장 유지관리 서비스 구성 (sn_wsd_maintenance_service_config) 테이블에 항목이 있어야 합니다. 예약 작업에 대한 조건을 설정하여 활성 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 생성합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ###### ## 〉 예방적 유지보수 〉 계획 서비스 구성.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 직장 유지관리 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

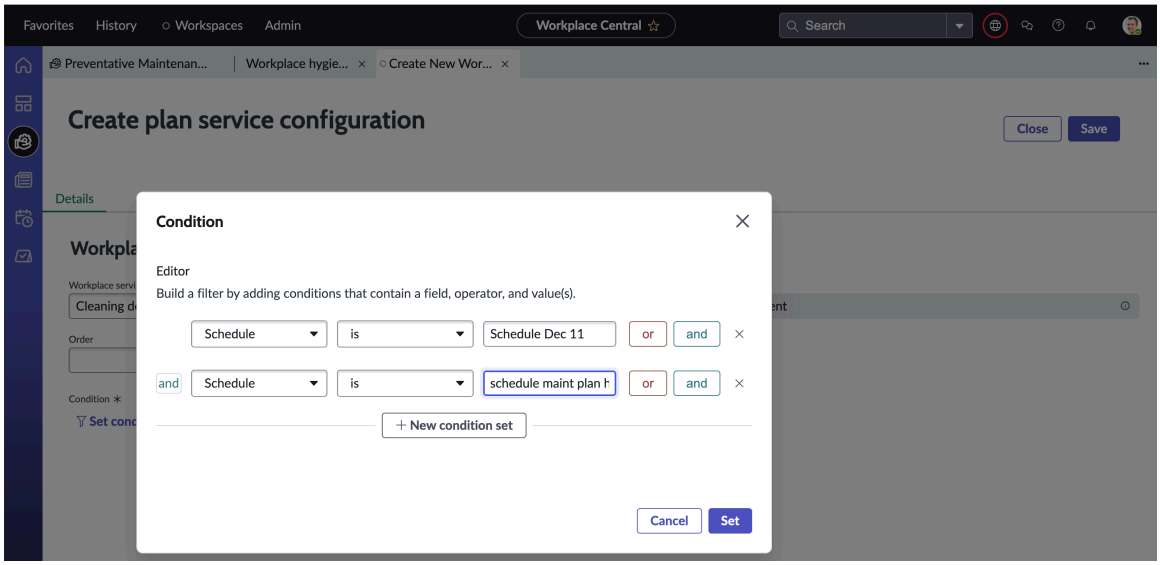
a. 직장 서비스: 직장 서비스의 이름입니다.
계획 기록에 대한 목록 조회 아이콘( ) 및 직장 서비스를 선택합니다. 예: 청소 데스크.

자세한 내용은 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오.

b. 순서: 정수 기반 값입니다.
가장 높은 순서 값이 우선 순위가 지정됩니다. 예: 100

c. 조건 설정 필터를 선택하고 선택한 항목에 대한 필터 조건을 적용합니다.
예를 들어 Schedule is Workplace cleaning(일정은 직장 청소)을 선택합니다. 선택한 조건이 선택한 계획의 모든 계획 기록에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



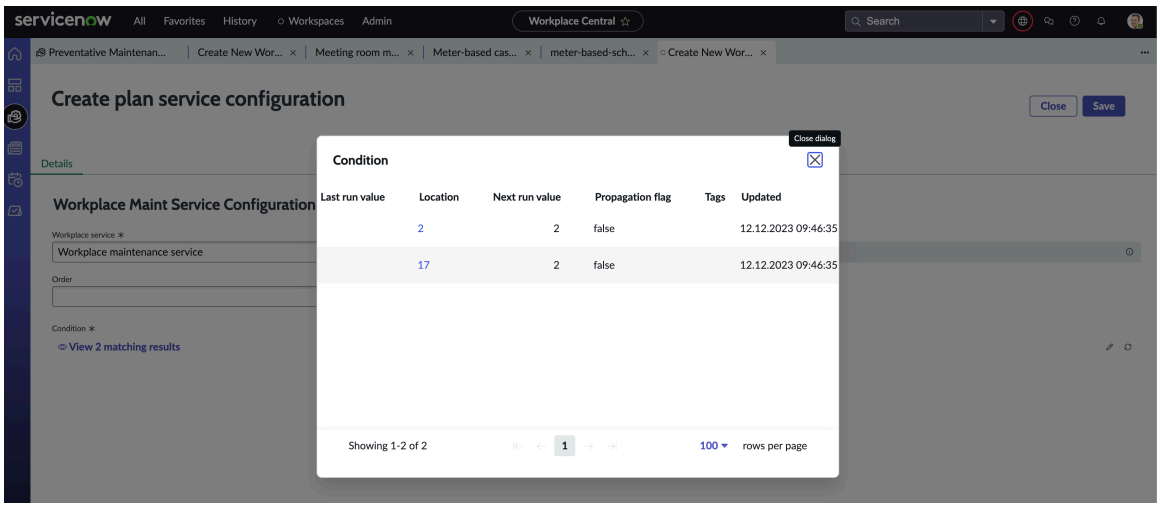
직장 서비스에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 직장 서비스 생성.

.

d. 설정을 선택합니다.

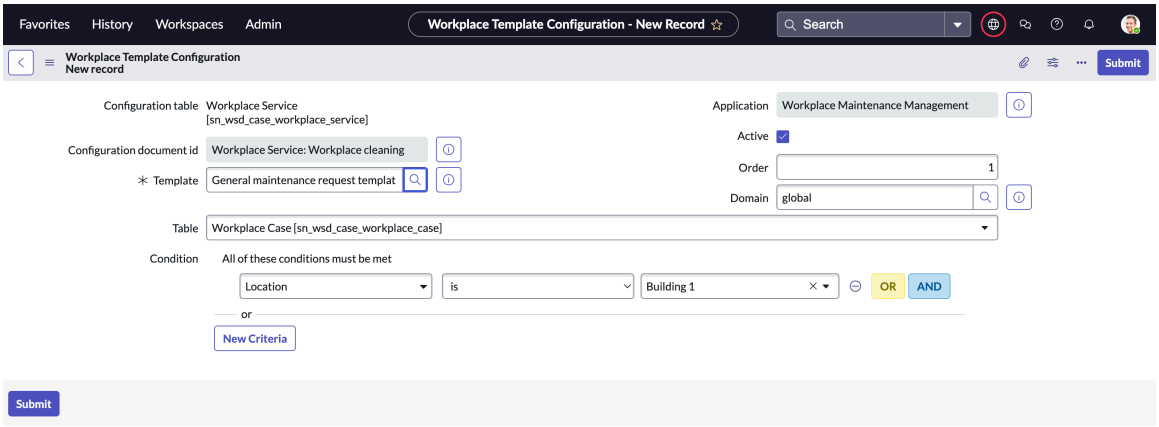
e. 일치하는 결과 보기를 확장하여 계획 서비스 구성과 연결된 서비스를 확인합니다.

a. 일치하는 결과 뷰를 선택하고 열어 예약된 작업 이름, 다음 실행 시간 또는 다음 실행값 기간을 확인합니다.



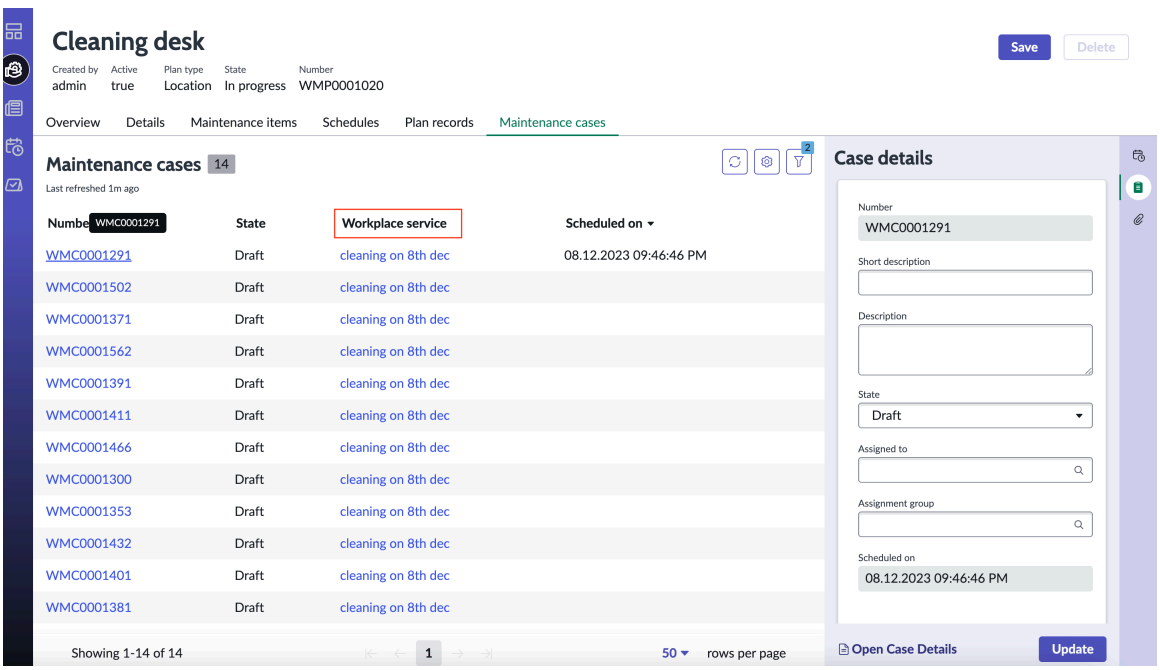
선택한 일정이 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에서 업데이트되고 일정 템플릿이 연결됩니다. 일정에 연결된 템플릿이 있는 경우 직장 유지관리 케이스를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



자세한 내용은 직장 계획된 유지관리 예약된 작업 및 직장 유지관리 케이스 문서를 참조하십시오.

4. 저장을 선택합니다.
5. 예약된 작업 직장 계획된 유지보수 야간 실행 이 계획 기록에서 직장 서비스에 대한 유지관리 케이스를 실행하고 생성합니다.
6. 게시된 계획 기록으로 이동합니다.
7. 달력 뷰에서 유지관리 케이스 를 선택합니다.
8. Workp레이스 서비스 열에는 계획 기록과 연결된 계획 서비스 구성이 표시됩니다.



이 기록은 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에서 업데이트됩니다.

자세한 내용은 직장 유지관리 케이스 문서를 참조하십시오.

직장 유지관리 케이스

예약 작업은 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

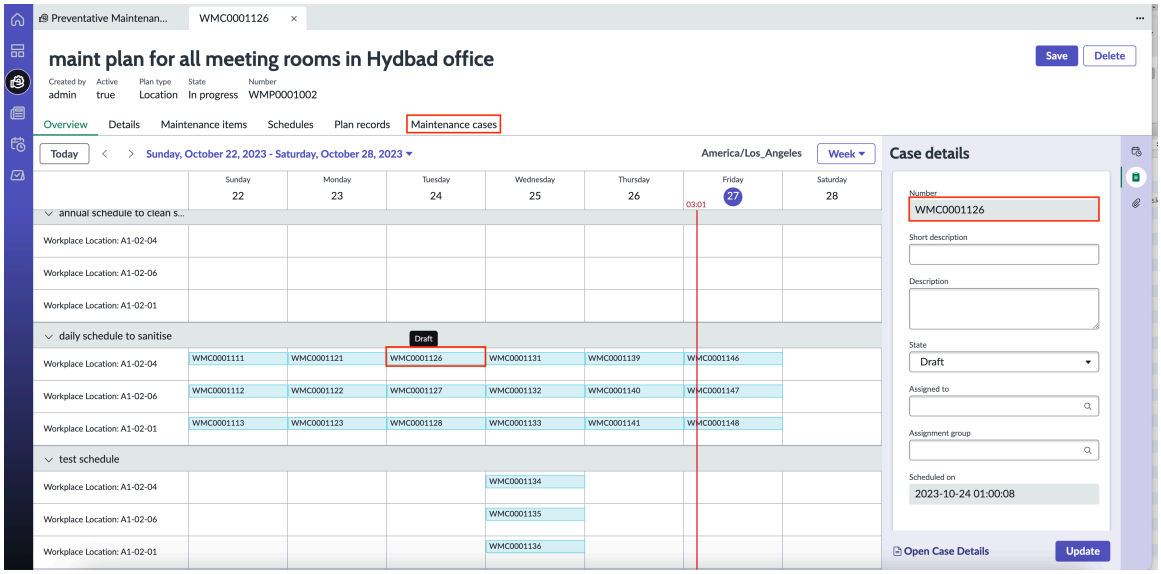
시작하기 전에
예약된 작업 Workplace Planned Maintenance Nightly는 48시간마다(내일 종료) 실행되며 기간 기반 및 미터 기반 케이스를 생성합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

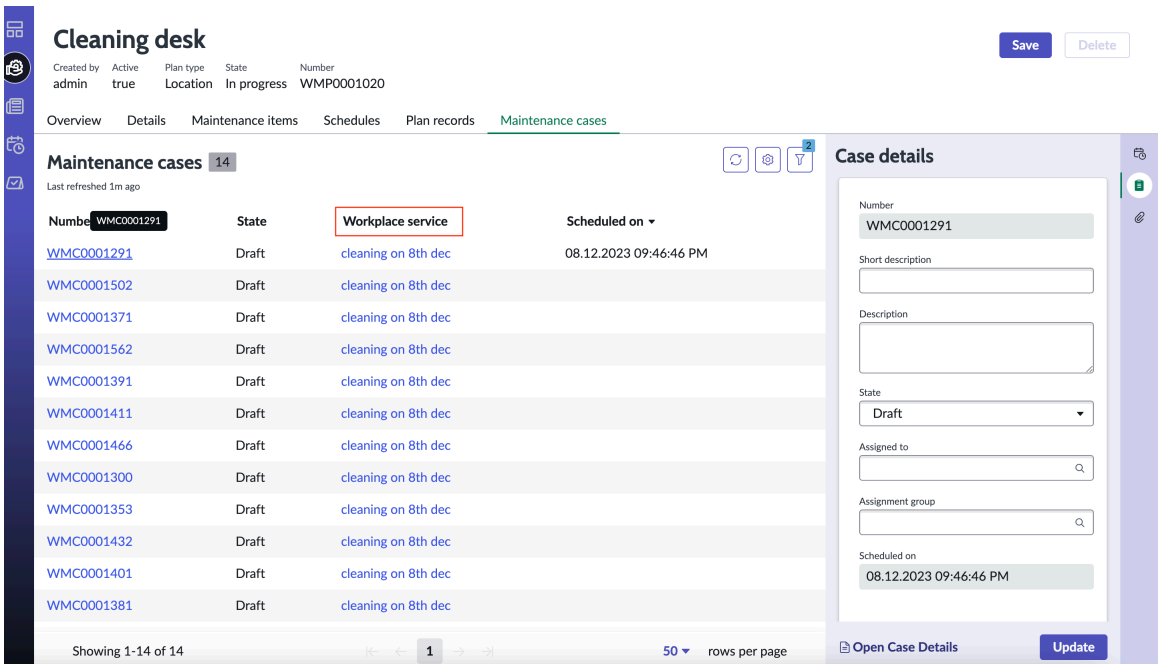
1. 게시된 계획 기록을 선택합니다.
2. 달력 뷰에서 유지관리 케이스 탭을 선택하여 예약된 작업에서 만든 케이스를 봅니다.

   직장 유지관리 야간 실행 예약된 작업은 유지관리 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 생성합니다.



3. 유지관리 케이스를 선택하여 유지관리 케이스와 연결된 직장 서비스 및 케이스에 대한 예약된 작업 값을 봅니다.

   자세한 내용은 계획 서비스 구성 생성 문서를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 유지관리 케이스를 선택하여 케이스 상세 정보 패널을 열고 다음을 수행하여 기록을 업데이트합니다.
   a. 상태: 유지관리 계획 상태(초안, 진행 중, 완료 등)를 변경하여 유지관리 케이스 세부 정보를 업데이트합니다.
   b. 할당 대상: 이 케이스를 할당할 사용자를 선택합니다.
   c. 그룹에 할당됨: 이 케이스를 할당할 사용자 그룹을 선택합니다.
   d. 업데이트를 선택합니다.
5. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
   a. 애플리케이션 열에서 Workplace Maintenance Management를 검색합니다.
   b. 직장 유지관리 야간 실행: 이 예약된 작업은 48시간마다(내일 종료) 실행되며 유지관리 계획 기록에 대한 유지관리 케이스를 생성합니다.
   c. 예약된 시간 전에 예약된 작업을 실행하려면 지금 실행을 선택합니다.
   예약된 작업은 다음 실행 시간 (기간 기반 일정) 또는 다음 실행 값 (미터 기반 일정)을 사용하여 활성 계획 기록을 검사하고 계획 기록에서 일정 템플릿을 확인합니다. 일정 템플릿을 찾으면 유지관리 케이스를 생성합니다.
   예약된 작업을 생성하는 방법과 예약된 작업이 조건 및 직장 서비스에 따라 계획 기록을 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 직장 계획된 유지관리 예약된 작업문서를 참조하십시오유지관리 일정 만들기 또는 복사.

Workplace Maintenance Management 대시보드 및 분석

직장 유지관리 관리 대시보드 및 보고 모듈은 유지관리 계획, 계획 기록, 케이스에 대한 상위 수준의 보고를 제공합니다. 예방적 유지관리 대시보드는 직장 매니저와 관리자에게 모든 계획, 라이브 활성 계획, 초안 상태의 계획, 유지관리 케이스에 대한 통찰력을 제공합니다.

대시보드를 보려면 다음 역할 중 하나를 할당받아야 합니다.

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint. 매니저

다음으로 이동하여 대시보드에 액세스 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 예방적 유지보수 〉 유지관리 계획. 예방 유지 관리 탭 내에서 대시보드의 다른 부분을 선택할 수 있습니다.

주:
두 개의 예약된 작업: 직장 유지관리 케이스 일일 데이터 수집 및 직장 유지관리 케이스 이력 데이터 수집: 데이터를 수집하여 직장 유지관리 관리 대시보드에서 통찰력을 제공합니다.

다음 점수 구성요소를 클릭하면 필터링된 직장 관리 계획 목록을 볼 수 있습니다.

대시보드 항목	설명
모든 계획	총 유지관리 계획 기록 수입니다. 모든 계획 보기는 모든 유지 관리 계획에 대한 요약을 제공합니다. 계획 시작 및 종료 날짜를 포함하여 계획을 모니터링하고 유지 관리 계획(진행 중 또는 초안 상태의 계획)의 상태를 검토할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 항목	설명
내 계획	개인 할당 계획입니다. 직장 사용자가 생성한 직장 관리 계획을 보여줍니다.
활성 계획	개시된 라이브 활성 계획입니다.
초안 계획	초안 상태의 계획입니다.
이번 달 유지관리 케이스	원형 또는 꺾은선형 차트에 그래픽으로 표시됩니다. 예방 및 시정 유지관리 계획의 총 수에 대한 통찰력을 제공합니다. 차트에서 항목을 클릭하여 유지관리 계획 기록에 대한 유지관리 케이스 세부 정보를 봅니다.

그래프 또는 원형 차트를 가리키면 상세 정보를 볼 수 있습니다. 원형 차트나 그래프를 선택하면 사용자는 유지관리 케이스를 나열하는 탭으로 이동합니다.

계획 목록에서 계획을 선택하면 사용자는 해당 계획 기록에 대한 상세 정보를 나열하는 탭으로 이동합니다. 새로 만들기 단추를 선택하면 유지 관리 계획을 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 유지관리 일정 만들기 또는 복사 문서를 참조하십시오.

Workplace Maintenance Management 참조

Workplace Maintenance Management로 계획 기록을 관리하는 데 도움이 되는 몇 가지 역할과 뷰를 사용할 수 있습니다.

유지관리 계획 일정 예

모델(자산) 또는 위치에 대한 유지관리 계획이 생성됩니다. 유지관리 계획에 대해 정의된 일정 트리거 유형은 측정기 또는 기간 기반 일정일 수 있습니다. 필요에 따라 여러 템플릿을 유지관리 일정에 연결합니다. 예약된 작업은 연결된 템플릿이 있는 계획 기록을 가져오고 유지관리 계획에 대한 유지관리 케이스를 만듭니다.

예를 들어 유지 관리 계획을 만드는 사용 사례는 다음을 기반으로 할 수 있습니다.

- 프린터 잉크 카트리지 교체 예약
- 커피 원두 리필 예약

프린터 잉크 카트리지 교체 유지관리 일정

특정 위치에 대해 지정된 페이지 수를 인쇄한 후 프린터 잉크 카트리지 교체를 예약합니다. 예를 들어 10,000페이지입니다. 미터 기반 유지관리 일정으로 일반 계획을 정의합니다. 일정 템플릿(예: 일정 템플릿 A)을 연결합니다.

1. HP 프린터 카트리지 교체에 대한 모델 기반 유지보수 계획을 수립하고 계획을 게시합니다.

   자세한 내용은 유지관리 계획 만들기 및 게시 문서를 참조하십시오.

2. 미터 기반 일정을 생성합니다.
   - 이름: 일정 이름입니다.
   - 트리거: 미터를 선택합니다.
   - 트리거 유형: 미터 기반 일정에 대해 다음 트리거 유형을 선택합니다.
     - 테이블: 계획 유형(모델 또는 위치)에 따라 미리 채워진 값입니다.
     - 필드: 예를 들어 위치 유형을 선택합니다.
     - Every: 정수 기반 값입니다. 예: 3

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유지 관리 계획은 HP 프린터가 10, 000페이지를 인쇄한 후 잉크 카트리지를 교체하도록 예약합니다.

커피 머신을 위한 커피 원두 리필 예약

매일 커피 머신용 커피 원두를 리필하도록 예약하십시오. 일정 템플릿을 연결합니다(예: 일정 템플릿 B). 일정에는 직장 유지관리 서비스 구성 테이블에 항목이 있어야 합니다.

1. 커피 머신에 대한 모델 기반 유지보수 계획을 생성하고 계획을 게시합니다.
2. 기간 기반 일정 생성:
   - 이름: 일정 이름입니다.
   - 활성: 유지 관리 계획에 대한 일정을 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 트리거: 기간을 선택합니다.
   - 트리거 유형: 간격. 이것은 일별 일정이므로 기간을 일 및 시간으로 지정하십시오.

커피 원두는 이 유지관리 계획과 관련된 일정 조건 및 템플릿에 따라 매일 리필됩니다.

자세한 내용은 직장 계획된 유지관리 예약된 작업 문서를 참조하십시오.

Workplace Maintenance Management와 함께 설치되는 구성요소

Workplace Maintenance Management를 설치하면 다양한 역할과 구성요소 또는 테이블을 사용할 수 있습니다.

Workplace Maintenance Management와 함께 설치되는 역할

다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 역할 〉.

Workplace Maintenance Management의 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_wsd_wc.manager	점유 대시보드 및 기타 대시보드를 포함한 모든 데이터에 대한 읽기 권한을 제공합니다.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Workplace Connectors 애플리케이션을 구성하고 설정할 수 있는 관리자 액세스 권한을 제공합니다	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	일부 열과 필드에 대한 읽기 권한만 제공합니다. 읽기 권한은 관리자가 설정합니다.	없음

Workplace Maintenance Management와 함께 설치되는 테이블

다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.

Workplace Maintenance Management의 테이블

테이블	설명
직장 유지관리 계획	예방 유지관리 계획을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Maintenance Management의 테이블

테이블	설명
[sn_wsd_maintenance_plan]	
직장 유지관리 계획 항목 [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	유지관리 계획의 일부인 모든 항목(위치 또는 자산)을 저장합니다.
직장 유지관리 일정 〔sn_wsd_maintenance_schedule〕	유지관리 계획에 대해 생성된 모든 일정(매일, 매주, 매월 등)을 저장합니다.
유지관리 케이스 생성 [sn_wsd_maintenance_case]	유지관리 케이스에 대한 정보를 저장합니다.
유지관리 계획 기록 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	계획 기록(결합된 모든 일정 및 유지관리 항목에 대한 기록)을 저장합니다.
직장 유지관리 서비스 구성 (sn_wsd_maintenance_service_config)	직장 서비스를 연결하고 계획 기록에 대한 일정 조건을 설정합니다. 이 예약 작업은 직장 서비스에 대한 유지관리 일정 템플릿이 있는 계획 기록을 가져와 유지관리 케이스를 생성합니다. 자세한 내용은 계획 서비스 구성 생성 및 직장 계획된 유지관리 예약된 작업 문서를 참조하십시오.

직장 유지관리 관리 예약된 작업

다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업

정기적인 업무	설명
직장 계획된 유지보수 야간 실행	예약된 작업이 48시간(2일)마다 실행되어 계획 기록을 가져오고 유지관리 케이스를 생성합니다. 자세한 내용은 직장 계획된 유지관리 예약된 작업 문서를 참조하십시오.
직장 유지관리 케이스 일일 데이터 수집	이 예약된 작업은 데이터를 수집하고 Workplace Maintenance Management 대시보드에 채웁니다. 상대 시작 및 상대 종료 필드에 지정된 대로 데이터를 수집합니다. 수집 시간은 시간대에 따라 다릅니다.
직장 유지관리 케이스 이력 데이터 수집	이 예약된 작업은 이력 데이터를 수집하여 Workplace Maintenance Management 대시보드에 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정기적인 업무	설명
	상대 시작 및 상대 종료 필드에 지정된 대로 데이터를 수집합니다. 수집 시간은 시간대에 따라 다릅니다.

워크플레이스 임대 관리

ServiceNow# 직장 임대 관리를 사용하면 단일 인터페이스에서 직장 계약을 생성, 관리 및 추적할 수 있습니다. 직장 계약 서비스, 자산, 위치, 문서를 추가하고 중요한 날짜를 추적할 수도 있습니다. ServiceNow#

시작하기

탐색 개념 및 기능에 대해 워크플레이스 임대 관리 알아보기	구성 워크플레이스 임대 관리 구성	사용 직장 계약을 추가하고 추적하는 데 사용합니다 워크플레이스 임대 관리 .
관리 직장 계약 및 갱신 관리	참조 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 받기	

워크플레이스 임대 관리 탐색

ServiceNow# 직장 임대 관리를 사용하면 단일 인터페이스에서 직장 계약을 생성, 관리 및 추적할 수 있습니다. 직장 계약 서비스, 자산, 위치, 문서를 추가하고 중요한 날짜를 추적할 수도 있습니다.

주요 기능

워크플레이스 임대 관리 에서는 다음과 같은 기능이 제공됩니다.

- 직장 계약을 만들고 관리하는 단일 인터페이스입니다.
- 계약에 사용 약관을 포함합니다.
- 계약 기록에 문서를 첨부합니다.
- 자산을 계약과 연결합니다.
- 계약 만료에 대한 알림을 받습니다.

이점

이 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 단일 인터페이스에서 직장 계약을 관리하고 추적합니다.
- 직장 계약의 일부인 계약 서비스 및 관련 비용을 관리합니다.
- 문서를 직장 계약에 추가하여 다양한 버전의 문서를 효율적으로 유지관리합니다.
- 받은 알림을 사용하여 직장 계약의 갱신 및 지불을 적시에 관리합니다.
- 승인 및 계약 이력을 봅니다.

직장 계약 상세 정보

를 사용하면 워크플레이스 임대 관리 다음 상세 정보로 직장 계약을 생성할 수 있습니다.

- 직장 계약 - 직장 계약의 기본 세부 정보입니다.
- 재무 - 지불 일정, 지불 금액 및 다양한 비용과 같은 재무 상세 정보입니다.
- 갱신 - 계약의 자동 갱신입니다.
- 사용 약관 - 직장 계약의 법적 사용 약관입니다.
- 연결된 계약 항목:
  - 직장 서비스 계약 - 직장 계약의 일부로 보장되는 공통 계약 서비스 및 해당 비용입니다.
  - 계약 위치 - 직장 계약의 일부로 적용되는 위치입니다.
  - 포함된 자산 - 직장 계약의 일부로 포함된 자산입니다.
  - 문서 - 계약 관련 문서입니다.

직장 계약 알림

만료 날짜가 임박한 계약 목록과 함께 주간 기본 알림을 받게 됩니다. 계약을 갱신하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 직장 계약 갱신 코어 UI.

워크플레이스 임대 관리 구성

관리자는 직장 임대 관리 사용자를 구성하고 워크플레이스 임대 관리 활성화하여 직장 계약을 만들고 관리할 수 있습니다.

워크플레이스 임대 관리 활성화

관리자 역할이 있는 경우 플러그인(sn_wsd_la)워크플레이스 임대 관리을 활성화할 워크플레이스 임대 관리 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않은 경우 이를 설치합니다.

시작하기 전에
워크플레이스 임대 관리를 사용하려면 Now Platform의 나머지 부분에서 별도의 구독이 필요합니다.

구독을 구매하려면 ServiceNow 계정 관리자에게 문의하십시오. 구독을 구매하면 특정 플러그인이 자동으로 활성화됩니다. 유료 플러그인이 자동으로 활성화되지 않은 경우, 인스턴스의 모든 애플리케이션 목록에서 수동으로 활성화할 수 있습니다.

주:

구독을 구매하기 전에 Now Support 서비스 카탈로그에서 요청하면 무료로 비프로덕션 인스턴스의 기능을 평가할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 워크플레이스 임대 관리 앱과 함께 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 워크플레이스 임대 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 및 앱과 함께 설치되는 스크립트 워크플레이스 임대 관리 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 워크플레이스 임대 관리 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인(sn_wsd_la)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

워크플레이스 임대 관리 사용

임대 관리자 또는 관리자 관리자는 직장 계약을 생성, 관리 및 추적할 수 있습니다. 직장 계약 서비스, 관련 문서를 추가하고 중요한 마일스톤을 추적할 수 있습니다.

임대 관리자 또는 매니저는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직장 임대 계약을 생성합니다.
- 임차인으로서 임대 계약을 추적합니다.
- 비용과 함께 직장 계약 서비스를 추가합니다.
- 계약 위치를 추가합니다.
- 계약에 자산을 추가합니다.
- 문서를 추가합니다.
- 사용 약관을 작성하고 추가합니다.
- 임대 계약 만료에 대한 알림을 받습니다.
- 만료 전 또는 후에 직장 임대 계약을 갱신합니다.

임대 관리 사용자는 직장 계약만 볼 수 있습니다.

코어 UI 또는 에서 액세스할 워크플레이스 임대 관리수 있습니다 워크플레이스 센터. 다양한 뷰에서 애플리케이션에 액세스하고 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 워크플레이스 임대 관리 에서 작업코어 UI
- 워크플레이스 임대 관리 에서 작업워크플레이스 센터

설치에 워크플레이스 센터대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플레이스 센터 설치.

직장 계약 워크플로우, 상태 및 하위 상태에 대한 자세한 내용은 계약 수명주기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플레이스 임대 관리 에서 작업코어 **UI**

코어 **UI**에서 직장 계약을 생성하고 관리합니다.

코어 UI에서 액세스 워크플레이스 임대 관리

액세스하려면 워크플레이스 임대 관리다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.

설치에 워크플레이스 임대 관리대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플레이스 임대 관리 활성화.

에서 직장 계약 생성 코어 **UI**

임대 관리자 또는 관리자는 직장 계약을 생성하고 계약에 자산, 사용 약관, 계약 위치 및 문서를 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 계약 모델 필드에서 임대를 선택합니다.
4. 사용 약관 섹션에서 계약서의 법무 정보를 지정합니다.
   자세한 내용은 에서 계약 사용 약관 추가 및 작성 코어 UI 문서를 참조하십시오.
5. 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 을 참조하십시오 직장 계약 새 기록 양식.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. 옵션: 계약에 계약 서비스, 계약 위치, 자산 또는 문서를 추가합니다.
   자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.
   - 에서 계약에 직장 계약 서비스 추가 코어 UI
   - 에서 직장 계약 위치 추가 코어 UI
   - 에서 직장 계약에 자산 추가 코어 UI
   - 에서 직장 계약에 문서 추가 코어 UI
8. 계약을 저장하고 종료하거나 검토를 위해 제출합니다.
   - 계약을 저장하고 종료하려면 업데이트를 선택합니다.
   - 승인자에게 알림을 보내려면 검토를 위해 제출을 선택합니다.

     승인 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 직장 계약 승인 또는 거부 코어 UI.

에서 계약에 직장 계약 서비스 추가 코어 **UI**

직장 계약 서비스는 임대 계약의 일부로 제공되는 공통 서비스입니다. 관련 비용과 함께 서비스를 추가하고 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 계약을 선택합니다.
3. 직장 계약 서비스 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
이름	계약 서비스의 이름입니다.
비용	계약 서비스의 통화와 비용입니다.
직장 계약	계약 이름이 자동으로 채워집니다.
설명	계약 서비스에 대한 설명입니다.
도메인	서비스의 도메인입니다.

5. 원하는 계약 서비스 유형이 직장 계약 서비스 유형 필드 드롭다운 목록에 나타나지 않으면 생성합니다.
   a. 마우스 오른쪽 버튼으로 범주를 클릭하고 선택 사항 구성을 선택합니다.
   b. 범주 선택 사항 구성 양식의 새 항목 입력 필드에 추가할 범주의 이름을 입력합니다.
   c. 추가를 선택합니다.
6. 직장 계약 서비스 유형 필드 드롭다운 목록에서 원하는 범주를 선택합니다.
7. 제출을 선택합니다.

에서 직장 계약 위치 추가 코어 **UI**

직장 계약에 계약에 포함되는 위치를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 계약을 선택합니다.
3. 위치가 계약 위치 관련 목록에 없는 경우 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 위치 양식에 위치 정보를 제공합니다.
   c. 제출을 선택합니다.
4. 계약 위치 관련 목록에서 계약이 적용되는 위치를 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
위치가 계약에 추가됩니다.

에서 직장 계약에 자산 추가 코어 **UI**

소프트웨어 라이센스를 비롯한 자산을 직장 계약에 추가하여 계약의 법적 적용 대상을 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
기존 계약이 있어야 합니다.

자산에 계약을 연결하면 계약의 법적 적용 대상이 분명해집니다. 포함된 자산 관련 목록은 직장 계약을 저장하거나 제출한 후에만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 계약을 선택합니다.
3. 포함된 자산 관련 목록에서 자산을 검토합니다.
4. 계약에 포함된 원하는 자산을 선택할 수 없는 경우 자산을 생성합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 만들려는 자산 유형을 선택합니다.
   c. 자산 유형과 관련된 양식을 작성합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
5. 포함된 자산 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
6. 계약에서 다루는 자산을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과
선택한 자산이 계약에 추가됩니다.

에서 계약 사용 약관 추가 및 작성 코어 **UI**

계약이 검토 대기 중, 거부됨 또는 갱신 거부됨 하위 상태인 경우 사용 약관을 추가하고 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 조건 구역에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.
4. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택합니다. 기록에 추가하려는 사용 약관 기록이 있는지 확인합니다.
5. 기록이 없으면 새로 만듭니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 사용 약관 양식에서 사용 약관 기록의 이름과 설명을 입력합니다.
   c. 제출을 선택합니다.
6. 사용 약관 기록을 선택합니다.
7. 옵션: 주문 필드에 숫자를 입력하여 사용 약관 문서에서 기록을 표시할 순서를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
계약에 대한 중복된 사용 약관 기록을 입력하고 기록을 저장하려고 하면 오류 메시지가 나타나고 중복 기록이 새로 추가되지 않습니다.

8. **Related** Links(관련 링크)에서 **Build Terms and** Conditions(사용 약관 작성)를 선택합니다.
사용 약관 관련 목록의 모든 기록이 계약 기록의 사용 약관 섹션에 추가됩니다. 사용 약관 기록은 순서 필드에 지정된 순서대로 작성됩니다.

에서 직장 계약에 문서 추가 코어 **UI**

직장 계약에 문서를 추가하여 모든 관련 문서 및 해당 문서의 다른 버전에 대한 기록을 유지관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 계약을 선택합니다.
3. 문서 관련 목록에 나열된 문서를 봅니다.
4. 문서 기록이 문서 관련 목록에 포함되지 않은 경우 새로 만듭니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 문서 기록과 관련된 양식을 작성합니다.
   c. 제출을 선택합니다.
5. 계약에 문서 기록을 연결합니다.
   a. 편집을 선택합니다.
   b. 확인란을 선택하여 목록에서 문서 기록을 선택합니다.
   c. 선택한 행에 대한 작업 드롭다운 메뉴에서 문서 연결을 선택합니다.
6. 옵션: 기록에 문서의 새 버전 추가
   a. 문서 관련 목록에서 문서 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
   b. 버전 업로드를 선택합니다.
   c. 업로드할 파일 형식을 선택합니다.
   d. 확인을 선택합니다.

에서 검토를 위해 직장 계약 제출 코어 **UI**

승인을 위해 초안 상태의 계약을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 초안 상태의 계약을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 승인자 필드에서 계약의 승인자를 선택합니다.
4. 검토를 위해 제출을 선택합니다.

결과
선택한 승인자에게 이메일 메시지가 전송되고 계약 하위 상태가 검토 중으로 변경됩니다.

에서 직장 계약 승인 또는 거부 코어 **UI**

임대 관리자 또는 관리자는 검토를 위해 직장 계약을 제출한 후 이를 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 요청됨 상태의 계약을 선택합니다.
3. 계약을 승인하거나 거부합니다.
   - 계약을 승인하려면 승인을 선택합니다.

     계약 하위 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
   - 계약을 거부하려면 거부를 선택하고 의견 필드에 거부 이유를 입력합니다.

     계약 하위 상태가 거부됨으로 변경됩니다.
4. 업데이트를 선택합니다.

결과

- 상태가 초안으로 설정되고 시작 날짜가 미래의 날짜로 설정된 계약은 시작 날짜가 될 때까지 초안 상태로 유지됩니다.
- 계약의 하위 상태가 승인됨인 경우 시스템은 상태를 활성으로 변경하고 하위 상태 값을 제거합니다.
- 초안 상태이고 시작 날짜가 과거 날짜로 설정된 계약이 승인되면 상태 값은 자동으로 활성으로 설정되고 하위 상태 값은 비어 있습니다.

워크플레이스 임대 관리 에서 작업워크플레이스 센터

에서 워크플레이스 센터직장 계약을 만들고 관리합니다.

워크플레이스 센터 작업 공간에서 액세스 워크플레이스 임대 관리

- Workplace Central 플러그인(sn_wsd_central)을 활성화합니다.
- sn_wsd_la.workplace_central_user 역할이 할당되어 있는지 확인합니다.
- 다음 방법 중 하나를 사용하여 액세스 워크플레이스 임대 관리 합니다.
  - 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터 〉 임대 관리
  - 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터 〉 임대 관리

설치에 워크플레이스 임대 관리대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플레이스 임대 관리 활성화.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 직장 계약 생성 워크플레이스 센터

임대 관리자 또는 관리자는 직장 계약을 생성하고 계약에 자산, 사용 약관, 계약 위치 및 문서를 추가할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 계약 모델 필드에서 임대를 선택합니다.
5. 사용 약관 섹션에서 계약서의 법무 정보를 지정합니다.
   자세한 내용은 에서 사용 약관 추가 및 작성 워크플레이스 센터 문서를 참조하십시오.
6. 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 을 참조하십시오 직장 계약 새 기록 양식.
7. 저장을 클릭합니다.
8. 옵션: 검토를 위해 계약을 제출하거나 계약 서비스, 계약 위치, 자산, 사용 약관 또는 문서를 계약에 추가할 수 있습니다.
   자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.
   - 에서 직장 계약 서비스 추가 워크플레이스 센터
   - 에서 직장 계약 위치 추가 워크플레이스 센터
   - 에서 직장 계약에 자산 추가 코어 UI
   - 에서 직장 계약에 문서 추가 워크플레이스 센터
9. 계약을 저장하거나 검토를 위해 제출합니다.
   - 저장을 클릭하여 계약을 저장합니다.
   - 검토를 위해 제출을 클릭하여 승인자에게 알림을 보냅니다.

     승인 프로세스에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 직장 계약 승인 또는 거부 워크플레이스 센터.

에서 직장 계약 서비스 추가 워크플레이스 센터

직장 계약 서비스는 임대 계약의 일부로 제공되는 공통 서비스입니다. 관련 비용과 함께 서비스를 추가하고 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 계약을 선택합니다.
4. 직장 계약 서비스 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
이름	계약 서비스의 이름입니다.
비용	계약 서비스의 통화와 비용입니다.
직장 계약	계약의 이름입니다. 계약 이름이 자동으로 채워집니다.
직장 계약 서비스 유형	직장 계약 서비스 유형입니다. 사용 가능한 옵션은 주차, 청소 또는 공용 구역 유지 관리입니다.
설명	계약 서비스에 대한 설명입니다.
도메인	서비스의 도메인입니다.

6. 저장을 선택합니다.

에서 직장 계약 위치 추가 워크플레이스 센터

계약이 적용되는 위치에 대한 위치를 직장 계약에 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 계약을 선택합니다.
4. 계약 위치 관련 목록에서 기존 위치를 선택하거나 새 위치를 추가합니다.

결과

적용되는 위치가 계약에 추가됩니다.

Workplace Central의 직장 계약에 자산 추가

직장 계약에 자산을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

이 태스크 정보

자산에 계약을 연결하면 계약의 법적 적용 대상이 분명해집니다. 포함된 자산 관련 목록은 직장 계약을 저장하거나 제출한 후에만 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 계약을 선택합니다.
4. 포함된 자산 관련 목록에서 자산을 검토합니다.
5. 계약에 포함된 원하는 자산을 선택할 수 없는 경우 자산을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 포함된 자산 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

b. 자산 유형과 관련된 양식을 작성합니다.

c. 저장을 선택합니다.

6. 포함된 자산 관련 목록에서 추가를 선택하여 자산을 추가합니다.
7. 계약에서 다루는 자산을 선택합니다.
8. 추가를 선택합니다.

에서 사용 약관 추가 및 작성 워크플레이스 센터

사용 약관 기록을 생성한 후 검토 대기 중, 거부됨 또는 갱신 거부됨 하위 상태의 임대 계약에 기록을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 계약을 선택합니다.
4. 계약 조건 구역에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.
5. 목록을 사용하여 참조 조회 아이콘 목록을 클릭합니다.
6. 목록을 사용하여 조회 아이콘을 선택합니다. 기록에 추가하려는 사용 약관 기록이 있는지 확인합니다.
7. 기록이 없으면 새로 만듭니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 사용 약관 양식에서 사용 약관 기록의 이름과 설명을 입력합니다.
   c. 제출을 선택합니다.
8. 사용 약관 기록을 선택합니다.
9. 옵션: 주문에 숫자를 입력하여 사용 약관 문서에서 기록을 표시할 순서를 지정합니다.

   주:
   계약에 대한 중복된 사용 약관 기록을 입력하고 기록을 저장하려고 하면 오류 메시지가 나타나고 중복 기록이 새로 추가되지 않습니다.

10. **Related** Links(관련 링크)에서 **Build Terms and** Conditions(사용 약관 작성)를 선택합니다.
    사용 약관 관련 목록의 모든 기록이 계약 기록의 사용 약관 섹션에 추가됩니다. 사용 약관 기록은 순서 필드에 지정된 순서대로 작성됩니다.

에서 직장 계약에 문서 추가 워크플레이스 센터

직장 계약에 문서를 추가하여 모든 관련 문서를 한 곳에서 유지하고 문서의 다른 버전을 유지 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 계약을 선택합니다.
4. 기존 문서 기록을 연결합니다.
   a. 문서 관련 목록에서 문서 연결을 선택합니다.
   b. 추가할 문서를 선택하고 확인을 선택합니다.
5. 찾고 있는 문서 기록을 사용할 수 없는 경우 새 문서 기록을 생성합니다.
   a. 문서 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 새 문서 생성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
      필드 값에 대한 설명은 Create New Documents form 문서를 참조하십시오.
   c. 제출을 선택합니다.
6. 문서 버전을 문서 기록에 업로드합니다.
   a. 문서 관련 목록에서 문서 기록을 선택합니다.
   b. 첨부 파일 창에서 찾아보기를 선택합니다.
   c. 업로드할 문서를 선택합니다.
   d. 업로드를 선택합니다.
   e. 제출을 선택합니다.

에서 검토를 위해 직장 계약 제출 워크플레이스 센터

승인을 위해 초안 상태의 계약을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 초안 상태의 계약을 선택합니다.
4. 계약의 승인자를 선택합니다.
5. 검토를 위해 제출을 클릭합니다.

결과
선택한 승인자에게 이메일 메시지가 전송되고 계약 하위 상태가 검토 중으로 변경됩니다.

에서 직장 계약 승인 또는 거부 워크플레이스 센터

검토를 위해 직장 계약을 제출한 후 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 요청됨 상태의 계약을 선택합니다.
4. 계약을 승인하거나 거부합니다.

   ○ 계약을 승인하려면 승인을 선택합니다.

   계약 하위 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

   ○ 계약을 거부하려면 거부를 선택하고 의견 필드에 거부 이유를 입력합니다.

   계약 하위 상태가 거부됨으로 변경됩니다.

결과

- 상태가 초안으로 설정되고 시작 날짜가 미래의 날짜로 설정된 계약은 시작 날짜가 될 때까지 초안 상태로 유지됩니다.
- 계약의 하위 상태가 승인됨인 경우 시스템은 상태를 활성으로 변경하고 하위 상태 값을 제거합니다.
- 초안 상태이고 시작 날짜가 과거 날짜로 설정된 계약이 승인되면 상태 값은 자동으로 활성으로 설정되고 하위 상태 값은 비어 있습니다.

직장 계약 관리

임대 관리자와 매니저는 직장 계약과 관련된 정보를 추적, 갱신 및 확인할 수 있습니다.

코어 UI 또는 워크플레이스 센터 다른 뷰에서 액세스할 워크플레이스 임대 관리수 있으며 아래 주제를 참조하십시오.

- 에서 직장 계약 관리 코어 UI
- Workplace Central에서 직장 계약 관리

임대 계약 워크플로우, 상태 및 하위 상태에 대한 자세한 내용은 계약 수명주기를 참조하십시오.

에서 직장 계약 관리 코어 **UI**

임대 관리자와 매니저는 코어 UI에서 직장 계약과 관련된 정보를 추적, 갱신 및 확인할 수 있습니다.

에서 직장 계약 갱신 코어 **UI**

직장 계약을 생성한 후, 만료 시기가 다가오면 또는 만료된 경우 직장 계약을 갱신합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

이 태스크 정보
계약 만료 날짜가 가까워지면 이메일 알림을 받게 됩니다.

다음 조건을 충족하는 계약을 갱신할 수 있습니다.

- 활성 또는 만료됨 상태
- 하위 상태가 없음 또는 거부됨입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 활성 또는 만료됨 상태의 계약을 선택합니다.
3. 갱신을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 갱신 양식

필드	설명
승인자	계약을 승인하거나 거부하는 사용자입니다.
옵션	갱신 시간(년)입니다.
갱신 시작 날짜	갱신된 계약이 발효하는 날짜입니다.
갱신 종료 날짜	갱신된 계약이 만료되는 날짜입니다.
비용 조정 유형	갱신된 계약에 적용되는 비용 조정의 유형입니다. 사용 가능한 값은 없음, 고정, 수동 또는 CPI입니다.
비용 조정 금액	갱신된 계약 가격의 증가 또는 감소 수치입니다. 음수는 가격의 하락을 나타냅니다. 비용 조정 또는 비용 조정 비율에 대한 값을 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.
비용 조정 백분율	갱신된 계약 가격의 증가 또는 감소율입니다. 음수 백분율은 가격 하락을 나타냅니다. 비용 조정 또는 비용 조정 비율에 대한 값을 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.

5. 변경 내용을 저장합니다.
   - 입력한 데이터를 모두 저장하려면 검토를 위해 제출을 선택합니다.

     계약이 지정된 승인자에게 보내지고 하위 상태가 검토 중으로 변경됩니다.
   - 입력한 데이터를 모두 저장하려면 저장을 선택합니다.

     나중에 갱신을 위해 계약을 제출할 수 있습니다. 하위 상태가 검토 대기 중으로 변경됩니다.
6. 옵션: 계약 양식의 모든 정보를 변경합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

저장 옵션을 선택한 경우 승인을 위해 계약 갱신을 제출할 준비가 되면 갱신을 선택해야 합니다.

에서 직장 계약 조정 코어 **UI**

계약이 활성 상태가 된 후 시작 날짜, 종료 날짜 또는 지불 금액을 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

이 태스크 정보
계약을 조정하려면 계약 상태가 활성이어야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 조정을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 값 양식

필드	설명
시작 날짜	계약이 발효하는 날짜입니다.
종료 날짜	계약이 만료되는 날짜입니다.
지불 금액	계약의 총 지불 금액입니다. 계약의 요율표가 하나 이상 있는 경우 이 필드에 모든 요율표 기본 비용의 총액이 표시됩니다.

4. 조정 제출을 선택합니다.

에서 직장 계약 취소 코어 **UI**

더 이상 관련이 없는 경우 활성 계약을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 임대 관리 〉 직장 계약.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 취소를 선택합니다.
4. 예를 클릭하여 계약 취소를 확인합니다.

결과
계약 상태가 취소됨으로 변경됩니다.

Workplace Central에서 직장 계약 관리

임대 관리자와 매니저는 Workplace Central에서 직장 계약과 관련된 정보를 추적, 갱신하고 확인할 수 있습니다.

Workplace Central에서 직장 계약 갱신

직장 계약을 생성한 후, 만료 시기가 다가오면 또는 만료된 경우 직장 계약을 갱신합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

계약 만료 날짜가 가까워지면 이메일 알림을 받게 됩니다.

다음 조건을 충족하는 계약을 갱신할 수 있습니다.

- 활성 또는 만료됨 상태
- 하위 상태가 없음 또는 거부됨입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. **Lease** Administration(임대 관리)을 선택합니다.
3. 활성 또는 만료됨 상태의 계약을 선택합니다.
4. 갱신을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 갱신 양식

필드	설명
승인자	계약을 승인하거나 거부하는 사용자입니다.
옵션	갱신 시간(년)입니다.
갱신 시작 날짜	갱신된 계약이 발효하는 날짜입니다.
갱신 종료 날짜	갱신된 계약이 만료되는 날짜입니다.
비용 조정 유형	갱신된 계약에 적용되는 비용 조정의 유형입니다. 사용 가능한 값은 없음, 고정, 수동 또는 CPI입니다.
비용 조정 금액	갱신된 계약 가격의 증가 또는 감소 수치입니다. 음수는 가격의 하락을 나타냅니다. 비용 조정 또는 비용 조정 비율에 대한 값을 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.
비용 조정 백분율	갱신된 계약 가격의 증가 또는 감소율입니다. 음수 백분율은 가격 하락을 나타냅니다. 비용 조정 또는 비용 조정 비율에 대한 값을 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.

6. 변경 내용을 저장합니다.
   - 입력한 데이터를 모두 저장하려면 검토를 위해 제출을 선택합니다.

     계약이 지정된 승인자에게 보내지고 하위 상태가 검토 중으로 변경됩니다.

   - 입력한 데이터를 저장하려면 저장을 선택합니다.

     나중에 갱신을 위해 계약을 제출할 수 있습니다. 하위 상태가 검토 대기 중으로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 계약 양식의 모든 정보를 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
저장 옵션을 선택한 경우 승인을 위해 계약 갱신을 제출할 준비가 되면 갱신을 클릭해야 합니다.

Workplace Central에서 직장 계약 조정

활성 상태의 계약에 대해 지불할 시작 날짜, 종료 날짜 또는 금액을 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

이 태스크 정보
계약을 조정하려면 상태가 활성이어야 합니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. 조정을 클릭합니다.
3. 양식을 작성합니다.

계약 값 양식 조정

필드	설명
시작 날짜	계약이 발효하는 날짜입니다.
종료 날짜	계약이 만료되는 날짜입니다.
지불 금액	계약의 총 지불 금액입니다. 계약의 요율표가 하나 이상 있는 경우 이 필드에 모든 요율표 기본 비용의 총액이 표시됩니다.

4. 조정 제출을 클릭합니다.

Workplace Central에서 직장 계약 취소

더 이상 관련이 없는 경우 활성 계약을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin

프로시저
1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. 계약을 선택합니다.
3. 계약 취소를 클릭합니다.
4. 예를 클릭하여 계약 취소를 확인합니다.

결과
계약 상태가 취소됨으로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 임대 관리 참조

새 기록을 생성하는 데 사용되는 양식에 대해 자세히 알아보십시오.

직장 계약 새 기록 양식

임대 관리자 및 관리자는 직장 계약 새 기록 양식을 사용하여 새 임대 계약을 생성할 수 있습니다.

직장 계약 새 기록 양식

필드	설명
계약 모델	계약이 할당되는 모델로, 임대여야 합니다.
벤더	계약에 대한 책임이 있는 집주인입니다.
계약 번호	계약 기록을 식별하는 고유 번호입니다.
이름	계약의 이름입니다.
시작 날짜	계약이 발효하는 날짜입니다.
종료 날짜	계약이 만료되는 날짜입니다.
임대 유형	임대 유형입니다. 사용 가능한 값은 총 임대, 수정된 총 임대, 순 임대, 이중 순 임대 및 삼중 순 임대입니다
Leed 인증 점수	LEED(Energy and Environmental Design) 수준의 리더십. 사용 가능한 값은 인증, 실버, 골드 및 플래티넘입니다.
기간 보기(월)	계약이 연장되지 않은 경우 임대인에게 통지 할 기간.
임대 기간(월)	계약 기간(월)입니다.
상태	계약의 현재 상태입니다. 필드 값은 초안, 활성, 만료됨 또는 취소됨입니다.
하위 상태	계약의 현재 하위 상태입니다. 필드 값은 검토 대기 중, 검토 중, 승인됨 또는 거부됨입니다.
계약 관리자	계약 관리 및 벤더와 상호작용을 담당하는 사람입니다.
승인자	계약을 승인하거나 거부하는 사용자입니다.
비즈니스 소유자	직장 계약을 요청한 사용자입니다.
설명	계약에 대한 간략한 설명입니다.
재무 섹션	
지불 일정	지불 시기를 정의하는 일정입니다(예: 매월 또는 매년).
지불 금액	해당 계약에 대해 지금까지 지불된 금액입니다.
총 비용	조정 후 계약의 최종 비용이 적용되었습니다.
연간 비용	계약의 연간 비용입니다.
벤더 계정	계약과 연결된 벤더 계정입니다.
PO 번호	계약에 할당된 구매 주문 번호입니다.
비용 센터	재정적으로 자산을 책임지는 비용 센터입니다.
임대 보증금	손실 또는 손상 가능성을 충당하기 위해 임대인에게 지불한 반환 가능한 금액.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 계약 새 기록 양식

필드	설명
요율표 소유	계약에 연결된 요율표가 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.
갱신/연장 섹션	
자동 갱신/연장	해당 기간이 끝날 때 계약을 갱신 또는 연장할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
옵션	계약 갱신 또는 연장 기간입니다(예: 1년).
갱신 시작 날짜	계약 갱신이나 연장이 발효하는 날짜입니다.
갱신 종료 날짜	계약 갱신/연장이 종료되는 날짜입니다.
비용 조정 유형	계약에 적용된 비용 조정의 유형입니다. 사용 가능한 값은 고정, 수동 또는 CPI(소비자 물가 지수)입니다.
비용 조정 금액	계약 가격의 증가 또는 감소 수치입니다. 음수는 가격의 하락을 나타냅니다. 비용 조정 또는 비용 조정 백분율 값을 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.
비용 조정 백분율	계약 가격의 증가 또는 감소율입니다. 음수 백분율은 가격 하락을 나타냅니다. 비용 조정 또는 비용 조정 백분율 값을 지정할 수 있지만 둘 다 지정할 수는 없습니다.

직장 계약을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에서 직장 계약 생성 코어 UI

워크플레이스 임대 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Lease Administration 애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

워크플레이스 임대 관리 앱과 함께 설치되는 사용자 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_wsd_la.manager	임대 계약 기록을 만들고 편집합니다. 임대 계약의 일부인 공간을 업데이트합니다.	• sn_wsd_la.user • contract_manager
sn_wsd_la.admin	임대 추적 모듈 설정을 수행합니다.	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_wsd_la.user	모든 임대 계약 정보를 읽습니다. 생성 또는 편집 권한이 없습니다.	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	사용자가 Workplace Central에서 애플리케이션에 액세스할 워크플레이스 임대 관리 수 있도록 합니다.	없음

워크플레이스 임대 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
직장 계약 [sn_wsd_la_workplace_contract]	애플리케이션 계약 테이블을 확장하고 직장 계약을 저장합니다.
직장 계약 서비스 [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	계약과 관련된 직장 계약 서비스를 저장합니다.

앱과 함께 설치되는 스크립트 워크플레이스 임대 관리

와 함께 워크플레이스 임대 관리설치되는 스크립트.

이름	설명
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	임대 관리 구현 클래스에 대한 알림을 처리합니다.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	임대 관리에서 알림을 처리합니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

예약 포털을 사용하지 않고도 1분 이내에 업무 공간을 예약합니다. ServiceNow# Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하면 Microsoft Outlook을 직접 사용하여 예약할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성
개념 및 기능에 대해 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 알아봅니다.	애플리케이션을 구성하고 매니페스트 파일을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약	참조
 를 사용하여 예약합니다 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.	 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 탐색

예약 포털을 사용하지 않고도 1분 이내에 업무 공간을 예약합니다. ServiceNow# Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하면 Microsoft Outlook을 직접 사용하여 예약할 수 있습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션은 Seismic 업무 공간에서 생성된 것이며 Seismic 구성 요소를 사용합니다. 구성 요소가 Workplace Service Delivery 구성 요소 플러그인에 저장되어 있어 추가 기능을 사용하는 동안의 직원 경험을 향상합니다.

직원은 Microsoft Outlook을 직접 사용하여 공간을 쉽게 예약할 수 있습니다. ServiceNow# Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하면 Workplace Reservation Management 애플리케이션의 기능을 Microsoft Outlook 애플리케이션 내에서 사용할 수 있습니다. 추가 기능을 사용하면 직원이 약속을 만들거나 기존 약속을 편집할 수 있습니다. 직원은 별도의 애플리케이션을 열지 않고도 사용 가능한 공간을 손쉽게 찾고 추가 서비스를 요청할 수 있습니다. Microsoft Exchange Online 및 Workplace Reservation Management 둘 다에 존재하는 위치만 예약 시 표시됩니다. 방 [sn_wsd_core_room] 테이블에 추가된 방만 달력 제공자를 사용하여 동기화됩니다. 공간을 동기화하려면 해당 공간을 방 [sn_wsd_core_room] 테이블에 방으로 추가해야 합니다.

Microsoft Outlook 리본에 추가 기능이 표시됩니다. 추가 기능 아이콘을 선택하면 사이드바에 예약 양식이 표시됩니다. 매니페스트 파일을 구성하고 Microsoft Outlook 애플리케이션에 업로드하여 추가 기능을 볼 수 있습니다.

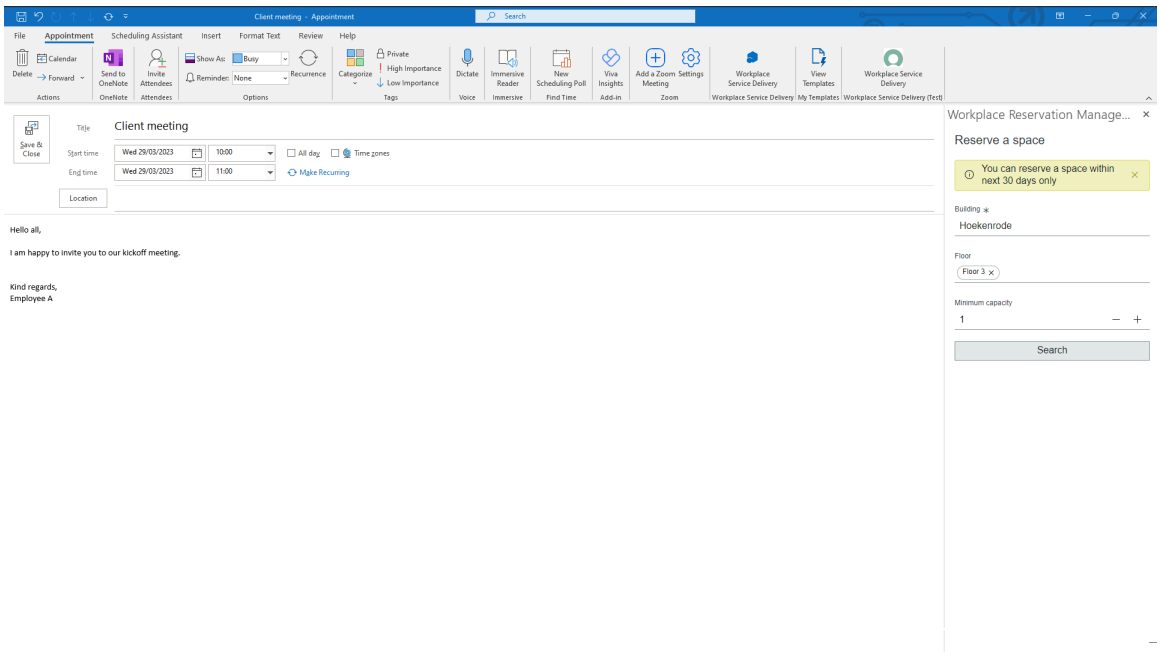
직장 관리자는 *sn_wsd_msaddin.default_reservable_module* 시스템 속성에서 예약에 사용할 예약 가능한 모듈을 지정할 수 있습니다. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in에서 예약 가능한 모듈을 하나만 사용할 수 있습니다.

예약을 하는 동안에는 예약 가능한 모듈에 할당된 직장 위치만 직원에게 표시됩니다. 직원이 요청한 모든 예약 및 추가 서비스는 Workplace Reservation Management 애플리케이션 내에서 관리됩니다.

중요사항:
애플리케이션은 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 온-프레미스를 지원하지 Microsoft Exchange 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Outlook 애플리케이션의 직장 예약 추가 기능 창

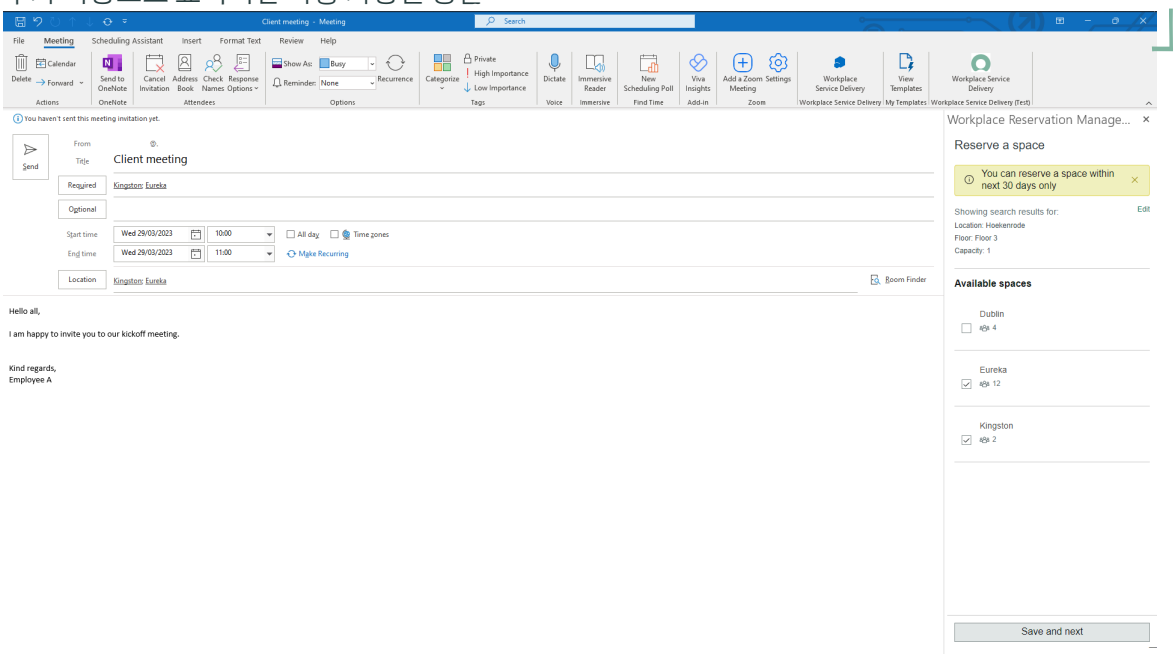


Workplace Reservation Management와 **Microsoft Outlook** 추가 기능

추가 기능을 사용하면 직원이 Workplace Reservation Management 예약 포털을 사용하지 않고도 예약을 수행하여 시간을 절약할 수 있습니다. 추가 기능을 사용하면 사용 가능한 위치가 직접 표시되어 위치를 검색하는 시간이 단축됩니다. 추가 기능을 사용하면 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 여러 검색 기준을 적용하여 사용 가능한 공간을 찾을 수 있습니다.

추가 기능으로 표시되는 사용 가능한 공간

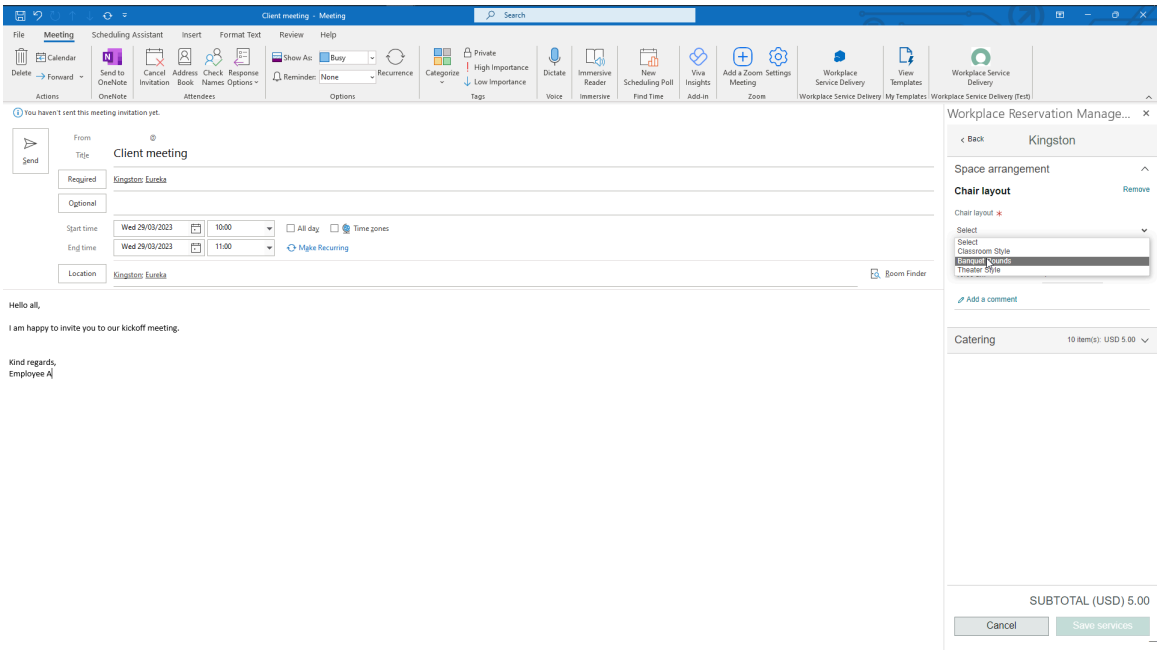


- 추가 기능을 직접 사용하여 기존 또는 새 이벤트에 공간을 곧바로 추가할 수 있습니다.
- 자기 자신을 위해 또는 다른 사람을 대신해 예약을 요청할 수 있습니다.
- 회의실, 주차장, 업무 공간, 책상 등 모든 직장 위치를 예약할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 방문자를 대신하여 또는 방문자를 접견하기 위해 예약할 수 있습니다.
- 예약 기간을 지정할 수 있습니다.
- 추가 서비스를 요청할 수 있습니다.

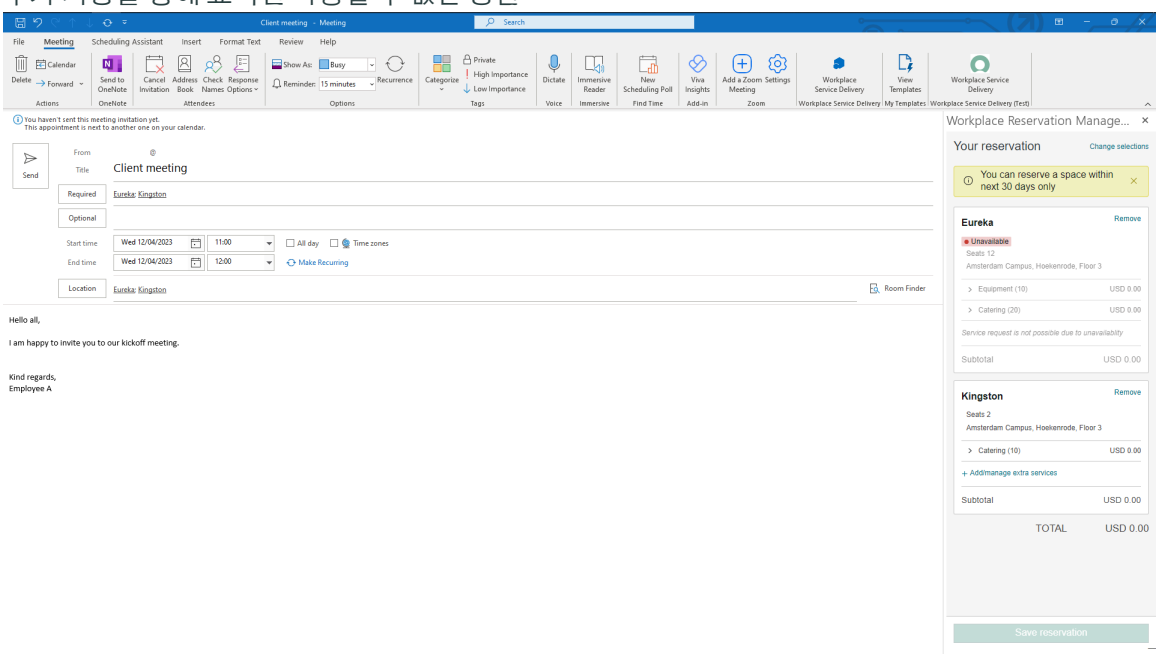
추가 기능의 추가 서비스 옵션



- 기존 예약을 업데이트하거나 추가 서비스를 수정할 수 있습니다. 위치를 변경하고 서비스를 추가/제거할 수 있습니다.

선택한 공간이 어떤 이유로 사용할 수 없게 되는 경우 또는 날짜나 시간이 변경된 경우 추가 기능이 동일한 내용을 표시합니다.

추가 기능을 통해 표시된 사용할 수 없는 공간



Workplace Reservation Management 애플리케이션에서 제공하는 기존 보고 도구를 사용하여 문제를 보고할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
현재 사용 중인 브라우저가 Apple Safari인 경우에는 웹에서 Microsoft Outlook을 사용할 수 없습니다. 대신 Mozilla Firefox 또는 Google Chrome을 사용할 수 있습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 구성

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 설치하고 매니페스트 파일을 구성합니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 설치

ServiceNow 스토어 애플리케이션에서 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 설치하십시오. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
또한 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션은 Seismic 업무 공간을 기반으로 구축되어 있으므로 스토어에서 Workplace Service Delivery 구성 요소 애플리케이션을 설치하십시오. Workplace Service Delivery 구성 요소는 Seismic을 기반으로 구축된 구성 요소를 저장하여 직원에게 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션을 사용하는 중 향상된 경험을 제공합니다.

다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오. 목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.
2. 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 검증합니다.
   - 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.6 이상.
   - Workplace Reservation Management의 최신 버전(sn_wsd_rsv).
   - Workplace Calendar Synchronization의 최신 버전(sn_wsd_rsvsync).

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_msaddin

중요사항:
응용 프로그램은 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Microsoft Exchange Online 동기화에 사용되는 자격 증명을 사용합니다.

필요한 역할: 관리자

경고:
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션을 Windows 시스템에 설치하는 경우 클라이언트 장치에 "WebView2 런타임"이 설치되어 있어야 합니다. WebView2 런타임은 https://developer.microsoft.com/ko-kr/microsoft-edge/webview2/ 에서 다운로드할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in) 또는 ID(sn_wsd_msaddin)로 검색합니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **중요사항:**
   > 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

Microsoft Outlook 추가 기능용 매니페스트 파일 만들기

매니페스트 파일을 만들고 조직 표준에 따라 사용자 지정하여 Microsoft Outlook의 추가 기능을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

ServiceNow Store에서 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션과 함께 샘플 매니페스트 파일 *`Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml`*을 다운로드합니다. 매니페스트 파일을 만들 수도 있습니다. 매니페스트 파일을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft 문서 .

이 태스크 정보
이 작업에서는 ServiceNow Store에서 다운로드한 샘플 매니페스트 파일을 사용자 지정하여 매니페스트 파일을 만들 수 있습니다. 사용자 정의할 수 있는 매니페스트 파일의 매개변수는 절차에 설명되어 있습니다.

프로시저
1. 샘플 매니페스트 파일을 다운로드한 디렉터리로 이동합니다.
2. 매니페스트 파일을 열어 사용자 지정합니다.
3. 샘플 매니페스트 파일에서 조직의 요구 사항에 따라 다음 매개변수를 변경합니다.

사용자 설정할 수 있는 매니페스트 파일의 매개변수

매개변수	설명
Id	추가 기능의 고유 ID입니다. 자세한 내용은 Microsoft 설명서 를 참조하십시오.
DisplayName	추가 기능의 표시 이름입니다. 이름은 Microsoft Outlook 앱 리본에 표시됩니다.
설명	추가 기능에 대한 설명입니다.
IconUrl	아이콘 이미지로 연결되는 링크입니다. 추가 기능용 애플리케이션과 함께 Youmoji 아이콘이 설치됩니다. 자체 아이콘을 설정하는 경우 해당 아이콘으로 연결되는 URL을 지정해야 합니다. 지원되는 아이콘 형식은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매개변수	설명
	◦ 16x16 ◦ 32x32 ◦ 64x64 ◦ 80x80
이미지	추가 기능에서 사용되는 이미지로 연결되는 링크입니다.
SupportUrl	지원 환경으로 연결되는 링크입니다.
SourceLocation	지원 환경으로 연결되는 링크입니다. 자체 환경 또는 다른 웹 사이트를 링크할 수 있습니다.
URL	추가 기능이 설치된 인스턴스로 연결되는 링크입니다.

4. 매니페스트 파일을 다른 이름으로 저장하십시오.

결과
추가 기능용 매니페스트 파일이 만들어집니다.

다음에 수행할 작업
요구 사항에 따라 다음 작업을 수행하십시오.

- 단일 사용자에 대한 매니페스트 파일 업로드
- Microsoft Office 365에 매니페스트 파일 업로드

단일 사용자에 대한 매니페스트 파일 업로드

매니페스트 파일을 생성한 후 Microsoft Outlook 내에서 사용할 수 있도록 합니다. 단일 사용자에 대해 추가 기능을 업로드할 수 있습니다.

시작하기 전에
추가 기능에 대한 매니페스트 파일이 생성되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_msaddin.admin

프로시저

1. **Microsoft Outlook**을 엽니다.

2. Outlook 리본에서 추가 기능 얻기를 클릭합니다.

3. 내 추가 기능을 선택합니다.

4. Custom add-ins(사용자 지정 추가 기능) 섹션에서 사용자 지정 추가 기능 추가 〉 파일에서 추가.

5. 추가 기능에 대해 생성한 매니페스트 파일을 선택합니다.

6. 먼저 다음 〉 설치.

결과
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in이 설치됩니다. Outlook에서 회의를 예약하는 동안 추가 기능이 나타납니다.

Microsoft Office 365에 매니페스트 파일 업로드

매니페스트 파일을 생성한 후 Microsoft Office 365에 업로드합니다. 매니페스트 파일을 업로드한 후 추가 기능 Microsoft Office 365를 보고 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
애플리케이션은 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 온-프레미스를 지원하지 Microsoft Exchange 않습니다.

필요한 역할: sn_wsd_msaddin.admin

프로시저

1. 관리자 계정으로 Microsoft Office 365에 로그인합니다.
2. 왼쪽 위에 있는 앱 시작 관리자 아이콘을 선택하고 관리자를 클릭합니다.
3. 관리 센터에서 다음으로 이동합니다. 설정 〉 서비스 및 추가 기능.
4. 개요 페이지에서 추가 기능 배포를 선택하고 다음을 클릭합니다.
5. 사용자 지정 앱 업로드를 선택합니다.
6. 이 장치에 매니페스트**(.xml)** 파일이 있음 확인란을 선택합니다.
7. 파일 선택을 클릭하여 추가 기능에 대해 생성한 매니페스트 파일을 선택합니다.
8. 업로드를 클릭합니다.
9. 사용자 할당 섹션에서 다음 옵션 중 하나를 선택하여 추가 기능을 배포할 대상을 지정합니다.
   - 모두: 모든 사용자에게 추가 기능을 배포하려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 특정 사용자/그룹: 선택한 사용자나 사용자 그룹에만 추가 기능을 배포하려면 이 옵션을 선택합니다. 검색 옵션을 사용하여 추가 기능을 배포할 사용자 또는 그룹을 찾을 수 있습니다.
   - 나에게만: 추가 기능을 나에게만 배포하려면 이 옵션을 선택합니다.
10. 배포 방법 섹션에서 사용자에게 추가 기능을 배포하는 방법을 지정하는 옵션을 선택합니다.
11. 배포를 클릭합니다.
    추가 기능 배포에 성공하면 녹색 체크 표시가 나타납니다. 페이지에 제공된 지침에 따라 추가 기능 배포에 성공했는지 테스트합니다.
12. 다음을 클릭합니다.
13. 최종 페이지에서 취소를 클릭하여 대화 상자를 닫습니다.

결과
추가 기능이 Microsoft Office 365에 업로드됩니다. 추가 기능을 배포 받은 사용자는 회의를 예약하는 동안 추가 기능 옵션을 볼 수 있습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in을 사용하여 예약하기

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션에서 제공하는 추가 기능을 사용하여 Microsoft Outlook에서 이벤트 또는 약속을 예약합니다.

시작하기 전에

- Microsoft Outlook 추가 기능용 매니페스트 파일 만들기.
- 매니페스트 파일을 업로드합니다. 용도에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
  - 단일 사용자에 대한 매니페스트 파일 업로드.
  - Microsoft Office 365에 매니페스트 파일 업로드.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. **Microsoft Outlook** 애플리케이션을 엽니다.
2. 하려는 예약의 유형에 따라 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 약속 또는 이벤트를 생성하려면 새 항목 〉 약속.
   - 회의 초대를 보내려면 다음으로 이동합니다. 새 항목 〉 모임.
3. 약속 창에서 예약 추가 기능을 선택합니다.
   추가 기능이 예약 양식이 포함된 사이드 바를 엽니다.

   주:
   추가 기능의 이름은 매니페스트 파일에 지정된 이름을 따릅니다.

4. 예약 날짜 및 시간을 선택합니다.

   향후 최대 일수를 사용하도록 설정하고 시작 날짜 및 종료 날짜가 향후 최대 일수 값을 초과하는 경우 향후 최대 일수에 지정된 일수까지만 예약을 완료할 수 있음을 보여주는 경고 메시지가 표시됩니다. 향후 최대 일수 값은 예약 가능한 모듈에서 구성되며, 예약 가능한 모듈을 미리 예약할 수 있는 최대 일 수를 지정합니다.

   주:
   앞으로 최대 일수 값이 활성화되지 않은 경우 사용자는 예약 가능한 모듈에서 최대 발생 횟수에 따라 날짜를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

   - 직원이 달력 아이콘(날짜 선택기 아이콘)을 클릭하여 미래의 최대 일수 값보다 큰 날짜를 선택하려고 하면 달력 에서 해당 날짜를 사용할 수 없습니다.
   - 예를 들어 앞으로 최대 일수 값이 90일이고 90일이 넘는 날짜를 선택하려고 하면 달력 날짜 선택기에서 90일을 초과하는 일 수가 비활성화됩니다.
   - 다음 90일 내에만 공간을 예약할 수 있다는 경고 메시지가 표시됩니다. 날짜는 기본적으로 현재 날짜로 설정됩니다.
   - 직원이 미래의 최대 일 수 값에 지정된 날짜보다 큰 날짜를 수동으로 입력하면 애플리케이션은 날짜를 현재 날짜로 재설정합니다.

   주:
   예약의 일수가 향후 최대 일수 값을 초과하면 예약 저장 및 추가 서비스 추가 옵션이 비활성화됩니다. 직원은 선택한 서비스를 저장할 수 없습니다. 직원은 Outlook을 통해 초대장을 보낼 수 있지만 서비스는 추가되지 않습니다.

5. 공간 예약 사이드바에서 다음 필드를 입력합니다.

   a. 약속을 잡 을 건물을 선택합니다.

   b. 약속을 위해 공간을 예약하려는 층을 선택합니다.

   c. 공간의 필요한 용량용량을 선택합니다.
   공간은 지정된 수용력에 따라 표시됩니다.

6. 검색을 클릭합니다.
   검색을 토대로 사용 가능한 공간이 표시됩니다.
7. 사용 가능한 공간 목록에서 공간을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 공간을 선택할 수도 있습니다.

8. 여러 공간을 선택한 경우 모든 공간 상세 정보를 비공개로 표시하려면 모든 공간 상세 정보를 비공개로 설정을 선택합니다.

   주:
   선택한 공간에 설정된 개인정보 보호 설정에 따라 옵션이 표시됩니다.

9. 옵션: 여러 공간을 선택한 경우 공간의 개인 정보를 개별적으로 설정하려면 각 공간 아래에 배치된 공간 세부정보를 비공개로 설정 옵션을 사용합니다.

   주:
   이 옵션은 공간에 설정된 개인정보 보호 설정에 따라 표시됩니다.

10. 저장 후 진행을 클릭합니다.
11. 예약과 함께 추가 서비스를 요청하려면 +추가 서비스 추가를 클릭합니다.
12. 옵션: 여러 공간을 선택한 경우 각 공간 아래에서 별도로 +추가 서비스 추가를 선택합니다.
13. 서비스 양식에서 다음 서비스 중 원하는 서비스를 선택합니다.
    - 케이터링: 식사 서비스를 요청하는 옵션입니다. 아침 식사 및/또는 점심 식사를 원하는지 여부와 필요한 수량을 지정합니다.
    - 장비: 회의를 위한 특수 장비를 요청하는 옵션입니다.
14. 서비스 저장을 클릭합니다.
15. 예약의 상세 정보를 검토합니다.
16. 예약을 편집하려면 예약 변경을 클릭합니다.
17. 요청한 추가 서비스를 편집하려면 +추가 서비스 추가/관리를 클릭합니다.
18. 예약 저장을 클릭합니다.
    예약이 생성되고 Workplace Reservation Management애플리케이션에 로그인됩니다.
19. Outlook 약속 창에서 보내기를 클릭하여 회의 요청을 발송합니다.
    예약 확인을 위해 회의 요청이 선택한 공간으로 발송됩니다.

결과
예약이 생성되었습니다. Microsoft Outlook 창에서 초대장을 보낸 경우에만 예약이 발송됩니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 참조

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 애플리케이션과 함께 설치되는 역할, 테이블 및 시스템 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in과 함께 설치되는 구성 요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Workplace Space Management 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in과 함께 설치되는 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
sn_wsd_msaddin.admin	Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 관리자는 애플리케이션에 제한 없이 액세스할 수 있습니다.	없음

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in과 함께 설치되는 속성

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in과 함께 사용할 수 있는 속성을 사용자 지정할 수 있습니다.

이러한 속성은 Workplace Space Management에 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성[sys_properties] 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in용 속성

속성	설명
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	이 속성을 사용하면 예약 수행을 위해 예약 가능한 기본 모듈을 지정할 수 있습니다. 예약을 수행할 수 있도록 예약 가능한 모듈의 직장 항목이 표시됩니다. 예약 가능한 모듈의 sys_id를 지정합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	이 속성은 Microsoft Outlook 추가 기능 페이지를 사용할 때 디버그 정보의 로깅을 활성화합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: **false**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	이 속성을 사용하면 Microsoft Outlook 추가 기능 페이지에 표시하지 않으려는 방을 제외할 수 있습니다. 방 이름 또는 방의 이메일 ID를 지정합니다. 방 이름을 지정하는 경우 이름이 애플리케이션에서 구성된 Workplace Reservation Management 것과 동일한지 확인합니다. • 유형: 문자열 • 기본값: <비어 있음>

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Move Management

ServiceNow# Workplace Move Management 애플리케이션을 사용하면 직원이 필수 수동 권한 없이도 손쉽게 한 위치에서 다른 위치로 이동할 수 있습니다. 간단한 단계를 통해 직원 이동 요청을 관리하고 이행합니다.

시작하기

탐색 개념 및 기능에 대해 Workplace Move Management 알아봅니다.	구성 를 설치하고 구성합니다 Workplace Move Management.
관리 위치 기록을 관리합니다 Workplace Move Management .	참조 역할, 속성 및 구성요소에 대한 Workplace Move Management 작업을 수행합니다.
Analytics and Reporting 솔루션 대시보드와 보고서로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	

Workplace Move Management 탐색

Workplace Move Management를 통해 직원 요청을 관리하고 이행합니다.

직원이 처음부터 끝까지 모든 과정에서 공간 변경을 공동 작업하고, 소통하고, 쉽게 관리할 수 있도록 지원합니다. 직원은 작업 공간 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출할 수 있습니다. 관리자는 애플리케이션을 통해 직접 요청할 수 있습니다.

관리자에게 자동화된 프로세스는 중단을 최소화하면서 직원과 직원 소지품의 이동 상황을 면밀히 감독하는 데 도움이 됩니다. 이동 케이스 및 관련 작업을 통해 이동 요청을 이행할 수 있습니다. 직원이 제기한 이동 요청을 보고 언제든지 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 이동 요청을 이행하는 동안 발생하는 좌석 상충을 식별할 수 있습니다.

직원은 작업 공간 서비스 포털을 사용하여 한 위치에서 다른 위치로 이동하는 이동 요청을 제기합니다. 같은 건물이나 다른 건물에 있는 다른 공간으로 이동합니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 자신 또는 동료의 이동 요청을 제기합니다.
- 이동하려는 이유를 선택합니다.
- 이동이 구현되길 희망하는 날짜를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현재 위치와 이동하려는 위치를 지정합니다. 건물의 평면도에서 직접 직장 위치를 선택할 수도 있습니다.
- 요청 시 이동해야 하는 장비를 선택합니다.
- 필요한 경우 추가 정보나 지침을 지정합니다.

관리자는 Workplace Move Management 애플리케이션을 사용하여 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- 작업 공간 서비스 포털을 사용할 필요 없이 애플리케이션을 사용하여 직원의 이동 요청을 직접 제기합니다.
- 애플리케이션에서 생성된 이동 요청을 모니터링합니다. 이동 요청을 처리하는 동안 좌석 상충을 식별합니다.
- 사용자에게 할당되었거나 현재 오픈된 상태인 이동 요청 또는 이동 작업을 확인하거나 수정합니다. 모든 이동 요청을 확인하고 수정할 수도 있습니다.
- 권한이 필요한 이동 요청에 대한 승인을 자동화하고 구성합니다.
- 필요한 경우 이동 요청과 관련하여 관련 이해 관계자에게 이메일 알림을 보냅니다.
- 계획되었거나 진행 중인 이동 요청을 수정, 승인 또는 거부합니다.

이동 프로젝트 아래에 여러 이동 요청을 그룹화하고 Move Management 작업 공간을 사용하여 워크플레이스 센터 한 번에 진행 상황을 추적할 수도 있습니다. 자세한 내용은 이동 관리 문서를 참조하십시오.

Workplace Move Management 구성

직장 사용자를 위해 Workplace Move Management를 설치 및 구성합니다.

Workplace Move Management 설치

ServiceNow Store에서 Workplace Move Management 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오.

   목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

2. 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 검증합니다.
   - 작업 공간 코어(sn_wsd_core) 버전 2.6.2 이상.
   - Workplace Case Management(sn_wsd_case)

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: Workplace Move Management
- 애플리케이션 ID: sn_wsd_move

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Move Management) 또는 ID(sn_wsd_move)로 검색합니다.
   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Move Management를 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **중요사항:**
   > 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

Workplace Move Management 요청 관리

관리자는 이동 요청과 관련된 직장 서비스 및 기록 생성자를 만들거나 편집할 수 있습니다. 이동 작업을 만들거나 편집하여 이동 요청 케이스를 이행할 수 있습니다.

데스크 변경 요청 서비스는 작업 공간 서비스 포털의 기본 직장 서비스입니다. 직원은 이 서비스를 사용하여 이동 요청을 제출할 수 있습니다.

직장 서비스, 직원의 책상 변경 요청은 기본적으로 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 관리자 또는 직장 관리자만 서비스에 액세스할 수 있습니다.

이동 관련 직장 서비스를 생성하려면 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오. 직장 서비스를 구성하고 기록 생성자와 연결하려면 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.

직장 관리자는 애플리케이션을 사용하면 Workplace Case Management와 작업 공간 코어에서 사용할 수 있는 작업도 구현할 수 있습니다.

예를 들어, Workplace Case Management 애플리케이션에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이동 관련 직장 서비스를 생성하고 기록 생성자에 연결합니다. 필요한 경우 기록 생성자를 만들 수도 있습니다.
- 직장 케이스에 대한 케이스 및 작업 템플릿을 구성합니다.
- 필요한 경우 하위 이동 케이스 및 작업을 생성합니다.

또한 작업 공간 코어 애플리케이션에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원을 위한 지식베이스 문서를 생성하고 게시합니다.
- 애플리케이션에서 생성된 지식베이스 문서를 보고 필요할 때마다 문서를 수정합니다.

이동 프로젝트 아래에 여러 이동 요청을 그룹화하고 Move Management 작업 공간을 사용하여 워크플레이스 센터 한 번에 진행 상황을 추적할 수도 있습니다. 자세한 내용은 이동 관리 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원을 대신하여 이동 요청 생성

작업 공간 서비스 포털을 사용하는 대신 애플리케이션에서 직원을 대신하여 직접 이동 요청을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_move.manager

이 태스크 정보
직원이 이동하기 전의 현재 위치 또는 현재 데스크, 직원이 이동하려는 대상 위치 또는 대상 데스크를 지정합니다. 이동 날짜와 이동 사유를 선택합니다. 필요한 경우 이동과 관련된 추가 정보를 제공할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Move Management** 〉 이동 요청.
2. 새로 생성을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

직원의 데스크 변경 요청 양식

필드	설명
요청자	이동 요청 제기의 당사자인 직원 이름입니다. 자신이 직접 이동 요청을 제기하는 경우 자신의 이름을 선택합니다.
요청한 이동 날짜	이동이 완료되어야 하는 날짜입니다. 달력에서 날짜를 선택합니다.
이동 사유	현재 위치에서 이동하려는 이유입니다. 사용 가능한 이유 목록에서 선택합니다.
현재 위치:	
지역	현재 데스크가 위치한 지역입니다.
사이트	현재 데스크가 위치한 사이트입니다.
캠퍼스	현재 데스크가 위치한 캠퍼스입니다.
건물	현재 데스크가 위치한 건물입니다.
층	현재 데스크가 위치한 층입니다.
공간	현재 데스크가 위치한 공간입니다.
이동하려는 위치:	
지역	대상 데스크가 위치한 지역입니다.
사이트	대상 데스크가 위치한 사이트입니다.
캠퍼스	대상 데스크가 위치한 캠퍼스입니다.
건물	대상 데스크가 위치한 건물입니다.
층	대상 데스크가 위치한 층입니다.
공간	대상 데스크가 위치한 공간입니다.
어떤 것을 이동해야 합니까?	현재 데스크에서 대상 데스크로 옮겨져야 하는 항목입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
추가 참고 사항	이동 요청과 관련한 추가 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
직원의 책상을 변경하기 위한 이동 요청이 제출되었습니다. 통신 장비, 인체공학 가구, 그 밖의 개인 물품 등 새 위치로 이동해야 할 개인 항목이 있으면 개인 항목 이동 직장 서비스 관련 서비스 활동이 수행됩니다.

상태가 미완료 종결인 경우 여러 가지 사유로 인해 이동 요청이 완료될 수 없었음을 의미합니다. 관리자는 상충 검토 관련 목록에서 이동 요청과 발생하는 상충이 있는지 검토할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
다른 직원을 대신하거나 본인을 위해 생성한 이동 요청을 확인하고 모니터링하려면 이동 요청 보기 문서를 참조하십시오.

공간 변경에 대한 이동 요청 제기

다른 공간으로 재배치하는 이동 요청을 생성합니다. 이동하려는 이유와 이동하려는 시기를 지정합니다. 현재 건물이나 다른 건물에 있는 공간을 선택할 수 있습니다. 평면도에서 직접 데스크를 선택할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
   작업 공간 서비스 포털 열립니다.
2. 직장 서비스가 위치한 일반 범주를 열고 다음을 수행합니다.

   a. 카탈로그를 클릭합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 클릭합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

   > **주:**
   > 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 데스크 변경 요청을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

데스크 변경 요청 양식

필드	설명
직원 이름	이동 요청 제기의 당사자인 직원 이름입니다. 자신의 요청을 직접 제기하는 경우 자신의 이름을 선택합니다.
요청한 이동 날짜가 언제입니까?	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
날짜	이동이 완료되어야 하는 날짜입니다. 달력에서 날짜를 선택합니다.
이동 사유 선택	현재 위치에서 이동하려는 이유입니다. 사용 가능한 이유 목록에서 선택합니다.
현재 위치:	
층에서 공간 찾기	평면도에서 현재 공간을 직접 선택하는 옵션입니다.
건물	현재 데스크가 위치한 건물입니다.
층	현재 데스크가 위치한 층입니다.
공간	현재 데스크가 위치한 공간입니다.
이동하려는 위치:	
층에서 공간 찾기	평면도에서 새 대상 데스크를 직접 선택하는 옵션입니다. 직원의 직장 프로파일에 영구 할당이 있는 경우 선택한 공간의 맵에 직원 이름이 표시됩니다. 자세한 내용은 평면도에 영구 좌석 배정 표시 문서를 참조하십시오.
건물	대상 데스크가 위치한 건물입니다.
층	대상 데스크가 위치한 층입니다.
공간	대상 데스크가 위치한 공간입니다.
어떤 것을 이동해야 합니까?	현재 데스크에서 새 대상 데스크로 옮겨져야 하는 항목입니다.
그밖에 주의해야 할 사항이 있습니까?	이동 요청과 관련한 추가 정보입니다.
첨부 파일 추가	필요한 경우 이동 요청을 지원하는 첨부 파일입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
이동 요청이 제출되었습니다.
이동 요청의 상태가 완료 종결인 경우 이동 요청이 성공적으로 완료되었음을 의미합니다. 상태가 미완료 종결인 경우 여러 가지 사유로 인해 이동 요청이 완료될 수 없었음을 의미합니다. 필요한 경우 다른 요청을 제기할 수 있습니다.

플랫폼에 따라 다음 중 하나를 수행하여 요청을 확인합니다.

- 작업 공간 서비스 포털에서 요청 탭으로 이동하여 요청 및 예약을 봅니다.
- Now Mobile 앱의 탐색 막대에서 내 작업을 탭하고 아래쪽으로 스크롤하여 내 요청 섹션으로 이동한 다음 요청을 확인합니다.
- Virtual Agent 채팅에서 질문을 입력하거나 모두 표시를 선택하여 가능한 옵션 목록에서 선택합니다.

요청을 취소하려면 요청 취소를 클릭합니다. 요청이 해결되면 수용 또는 거부를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이동 요청 직장 서비스 업데이트

직장 관리자가 Workplace Case Management 애플리케이션에서 생성된 이동 요청을 수정합니다. 이동 작업을 추가하고, 작업 템플릿을 편집하고, 하위 이동 케이스를 추가하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

- 작업 공간 코어
- Workplace Case Management.

필요한 역할: sn_wsd_case.manager 또는 직장 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 직장 서비스.
2. 편집하려는 다음 이동 관련 직장 서비스 중 하나를 선택합니다.
   - 직장 이동 서비스
   - 직원 개인 항목 이동
3. 양식에서 업데이트할 필드를 편집합니다.
   양식의 각 필드에 대한 자세한 내용은 직장 서비스 생성 문서를 참조하십시오.
4. 옵션: 직장 서비스 활동을 편집하려면 직장 서비스 활동 관련 목록으로 이동하여 편집하려는 직장 서비스 활동을 선택합니다.
   양식의 각 필드에 대한 자세한 내용은 직장 서비스 활동 생성 문서를 참조하십시오.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과
직장 서비스가 업데이트되었습니다.

이동 관련 직장 서비스 기록 생성자 업데이트

이동 관련 직장 서비스 기록 생성자를 업데이트합니다. 직장 서비스에 대해 하나 이상의 기록 생성자를 연결합니다.

시작하기 전에
다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

- 작업 공간 코어
- Workplace Case Management

필요한 역할: sn_wsd_case.manager 또는 직장 관리자

이 태스크 정보
직장 서비스가 생성된 후에 서비스가 기록 생성자에 연결됩니다. 직원이 직장 서비스를 선택하려고 하면 기록 생성자가 직원에게 표시됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 케이스 관리 〉 직장 케이스 관리 - 설정 〉 기록 생성자.
2. 편집할 다음 기록 생성자 중 하나를 선택합니다.
   - 데스크 변경 요청
   - 직원의 데스크 변경 요청

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식에서 변경할 필드를 편집합니다.
   양식의 각 필드에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 구성 문서를 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
기록 생성자가 업데이트되었습니다.

이동 관련 지식베이스 문서 생성

직원들에게 이동 관련 정보나 알림을 제공할 수 있도록 지식베이스 문서를 생성합니다.

시작하기 전에
다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

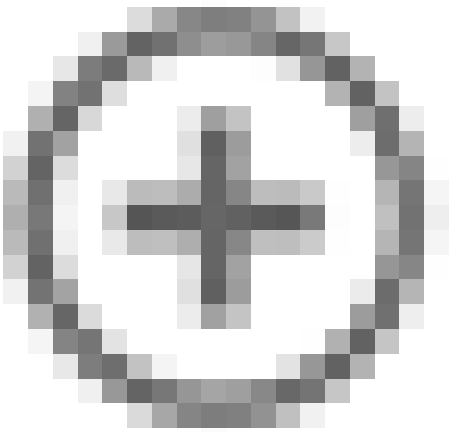
- 작업 공간 코어
- Workplace Case Management.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin 또는 sn_wsd_core.kb_writer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Safety Management** 〉 지식 관리 〉 새 문서 작성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

지식 양식

필드	설명
지식베이스	지식베이스의 이름입니다. 직장 서비스 지식베이스를 선택합니다.
범주	지식베이스 문서 관련 범주입니다. 기존 범주를 선택하거나 범주 추가 아이콘  ( )을 선택하여 새 범주를 추가합니다. 하위 범주를 선택하거나 추가할 수도 있습니다.
유효 기간(종료)	지식베이스 문서가 유효한 날짜입니다. 날짜는 2100-01-01로 자동 설정됩니다.
문서 유형	만들려는 문서의 유형입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ Wiki 페이지를 생성하려면 **Wiki**를 선택합니다. ○ HTML 페이지를 생성하려면 **HTML**을 선택합니다.
워크플로우	이 필드는 초안으로 자동 설정됩니다. 진행 상황에 따라 지식베이스 문서의 워크플로우는 다음과 같은 상태로 변경됩니다. ○ 검토 ○ 게시됨 ○ 보류 중인 폐기 ○ 폐기함
첨부 파일 링크	지식베이스 문서에 첨부파일을 추가하는 옵션입니다.
첨부 파일 표시	첨부 파일을 개별적으로 표시하는 옵션입니다.
간단한 설명	지식베이스 문서에 대한 짧은 설명입니다. 짧은 설명은 문서의 제목으로 표시됩니다.
문서 본문	지식베이스 문서에 표시되는 정보입니다. 형식 지정 옵션을 사용하여 컨텐츠의 스타일을 변경합니다. 이 필드는 문서 유형 필드에서 **HTML**을 선택한 경우에만 표시됩니다.
위키	지식베이스 문서에 위키로 표시되는 정보입니다. 텍스트를 미리 보려면 **Wikitext** 옵션을 선택하십시오. 이 필드는 문서 유형 필드에서 **Wiki**를 선택한 경우에만 표시됩니다.

4. 옵션: 기존 문서에서 중복 컨텐츠를 검색하려면 중복 검색을 선택하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

결과
지식베이스 문서가 생성되었습니다.

다음에 수행할 작업
직장 지식베이스 문서 생성

이동 상충 검토

이동 요청 상충의 원인을 확인합니다.

이동 요청의 상태가 미완료 종결인 경우 여러 가지 사유로 인해 이동 요청이 완료될 수 없었음을 의미합니다. 이동 관리자는 상충 검토 관련 목록에서 이동 요청과 발생하는 상충이 있는지 검토할 수 있습니다.

다음과 같은 여러 유형의 상충이 있습니다.

- 선택한 대상 위치가 활성 상태가 아님: 이동하도록 선택한 위치가 비활성 상태이기 때문에 상충이 발생합니다.
- 선택한 대상 위치가 이미 사용되고 있음: 이동하도록 선택한 위치를 사용할 수 없어 상충이 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자의 비용 센터/부서와 선택한 대상 위치가 일치하지 않음: 사용자의 비용 센터/부서와 이동하도록 선택한 위치가 일치하지 않아 상충이 발생합니다. 할당 유형 [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] 시스템 속성에 따라 상충이 고려됩니다
- 선택한 대상 위치가 유연한 위치입니다. 이동하도록 선택한 위치로 인해 상충이 발생한 위치가 유연한 위치입니다.
- 다른 사용자의 직장 프로파일인 공간에 대해 직장 이동 요청을 생성함

이동 요청에서 실행할 확인 목록을 사용자 지정할 수도 있습니다. 스크립트 포함에서 *WSDMoveRequestValidations* 확인을 추가하거나 기존 확인을 변경할 수 있습니다.

Workplace Move Management용 Analytics and Reporting 솔루션

Workplace Move Management를 통해 직원을 대신하여 이동 요청을 제기하거나, 이동 요청 직장 서비스 또는 이동 관련 직장 기록 생성자를 업데이트하거나, 이동 관련 지식베이스 문서를 생성합니다.

직원을 대신하여 이동 요청을 생성하거나, 업데이트하거나, 제기합니다.

이동 요청 보기

자신에게 할당된 이동 요청, 현재 열려 있는 요청 및 애플리케이션에서 생성된 다른 모든 요청을 모니터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_move.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Move Management** 〉 이동 요청.
2. 예약을 확인하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 나에게 할당됨: 사용자에게 할당된 이동 요청을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 오픈 요청: 오픈된 이동 요청을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 모든 이동 요청: 모든 이동 요청을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
3. 옵션: 아래로 스크롤하여 관련 목록 섹션으로 이동하고 다음 유형의 항목 상태를 확인합니다.
   - 하위 케이스
   - 하위 작업
   - 승인자
   - 케이스 SLA
   - 연관된 지식베이스 문서
   - 관련 케이스
   - 상충 검토

이동 작업 보기

이동 요청을 이행하기 위해 애플리케이션에서 생성된 이동 관련 작업을 모니터링합니다. 자신에게 할당된 이동 작업, 현재 오픈된 작업, 그리고 애플리케이션에서 생성된 모든 이동 작업을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_move.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Move Management** 〉 이동 작업.
2. 이동 작업을 확인하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 나에게 할당됨: 사용자에게 할당된 이동 작업을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 오픈 요청: 오픈된 이동 작업을 보려면 이 옵션을 선택합니다.
   - 모든 이동 작업: 모든 이동 작업을 보려면 이 옵션을 선택합니다.

Workplace Move Management 참조

Workplace Move Management와 함께 여러 구성요소와 속성이 설치됩니다.

Workplace Move Management와 함께 많은 역할, 테이블 및 속성이 설치됩니다.

Workplace Move Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Workplace Move Management 애플리케이션을 설치하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

Workplace Move Management 앱과 함께 설치되는 역할

Workplace Move Management에 대한 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직장 이동 관리자 [sn_wsd_move.admin]	Workplace Move Management 관리자는 애플리케이션에 제한 없이 액세스할 수 있습니다.	sn_wsd_move.manager
직장 이동 매니저 [sn_wsd_move.manager]	직장 이동 매니저는 애플리케이션에 제한 없이 액세스할 수 있습니다.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
직장 이동 에이전트 [sn_wsd_move.agent]	• 이동 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 이동 케이스를 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 지식베이스 문서를 작성합니다.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Move Management에 대한 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
직장 이동 작성자 [sn_wsd_move.writer]	• 이동 작업을 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다. • 이동 케이스를 생성하고, 읽고, 업데이트하고, 삭제합니다.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
직장 이동 독자 [sn_wsd_move.reader]	읽기 권한으로 다음에 액세스할 수 있습니다. • 이동 작업 • 이동 케이스	sn_wsd_case.case_reader

Workplace Move Management 앱과 함께 설치되는 테이블

Workplace Move Management에 대한 테이블

테이블	설명
직장 이동 케이스 [sn_wsd_move_case]	애플리케이션에서 생성된 모든 이동 케이스 및 하위 이동 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 주: 이 테이블은 에 있는 작업 공간 코어직장 작업〔sn_wsd_core_workplace_task〕의 하위 테이블입니다. **WSD:** 이전 직장 작업 보관 보관 규칙이 적용되면 직장 이동 케이스〔sn_wsd_move_case〕 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.
이동 요청 상충 [sn_wsd_move_request_conflict]	에이전트가 애플리케이션에서 이동 요청을 이행하는 동안 발생한 모든 이동 상충에 대한 정보를 저장합니다.
직장 이동 작업 [sn_wsd_move_task]	애플리케이션에서 생성된 모든 이동 작업 및 하위 이동 작업에 대한 정보를 저장합니다. 주: **WSD:** 이전 직장 작업 보관 보관 규칙이 적용되면 직장 이동 작업〔sn_wsd_move_task〕 테이블도 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 규칙 적용 문서를 참조하십시오.

Workplace Service Delivery for Mobile

ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile을 사용하여 직장 관련 서비스 및 모바일 장치의 기타 정보에 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성
개념 및 기능에 대해 Workplace Service Delivery for Mobile 알아봅니다.	에 Workplace Service Delivery for Mobile필요한 구성입니다.
사용	**참조**
예약, 직장으로 가는 길 안내 등을 수행하는 데 사용합니다 Workplace Service Delivery for Mobile .	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 탐색

를 ServiceNow Now Mobile 앱사용하여 직장 예약을 관리합니다.

인스턴스에 for Mobile 플러그인을 ServiceNow 설치하고 구성합니다Workplace Service Delivery. 제품군 내에서 Workplace Service Delivery 사용할 수 없으므로 애플리케이션을 별도로 설치합니다.

조직에서 제공하는 직장 서비스를 모바일에서 직접 사용합니다. Workplace Service Delivery for Mobile for Mobile 애플리케이션은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 모바일 장치를 사용하여 언제든지 직장 서비스 요청을 관리합니다.
- 직장을 위해 하나 또는 여러 개의 예약을 생성합니다.
- 여러 날 동안 예약합니다.
- 인접 공간을 예약합니다.
- QR 코드를 스캔하고 공간을 빠르게 예약합니다.
- 직장으로 가는 길을 찾습니다.
- 예약을 체크인하고 체크아웃합니다.
- 예약을 검토, 편집 및 취소합니다.
- AI Search를 사용하여 캠퍼스, 건물, 공간 검색
- 해당하는 경우 예약에 추가된 회의 메모를 봅니다.

주:
애플리케이션을 사용하여 예약을 생성, 편집, 취소, 체크인, 체크아웃할 수 있습니다. 그러나 애플리케이션을 사용하여 반복 예약 또는 그룹 예약을 생성할 수는 없습니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 구성

를 Now Mobile 앱사용하여 예약하도록 구성합니다Workplace Service Delivery for Mobile.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 길 찾기 관리

Workplace Service Delivery for Mobile 사용자가 다른 직장으로 쉽게 찾아갈 수 있도록 맵 제공자를 구성합니다.

모바일 길 찾기 기능은 Workplace Service Delivery 모바일 사용자가 사용할 수 있습니다. 모바일 길 찾기는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

> **주:**
> Indoor Mapping 공간 맵 데이터와 객체는 Workplace Service Delivery에서 통합할 수 있고 응답형 모바일을 사용하여 볼 수 있습니다.

- 사용자 지정 맵 제공자를 생성합니다. 한 위치에서 다른 위치로 길 안내가 표시되도록 맵 제공자(Indoor Mapping 또는 Mappedin)를 구성합니다.

  자세한 내용은 사용자 지정 맵 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

- 사용자 지정 맵 화면을 구성합니다. 길 찾기를 위한 맵 화면을 구성합니다. 기본적으로 다음 맵 화면은 맵에서 길 안내 받기 옵션을 활성화하도록 구성되어 있습니다.

  자세한 내용은 사용자 지정 맵 화면 구성 문서를 참조하십시오.

  - 내부 탐색 - 사용자 프로파일: 길 찾기에 직원의 직장 프로파일을 사용합니다. 길 안내 받기 옵션은 다음 조건에 따라 나타납니다.
    - 직원에게는 진행 중인 예약이 있어야 합니다. 예약이 없으면 직원의 직장 프로파일에 지정된 위치가 사용됩니다.
    - 직원은 평면도(Indoor Mapping 또는 Mappedin.
  - 내부 길찾기 - 내 예약: 예약 상세 정보 페이지에서 해당 위치로 가는 길 안내를 받습니다. 길 안내 받기 옵션을 보려면 지정된 위치에 평면도가 정의되어 있어야 합니다.

사용자 지정 맵 화면 구성

맵 화면을 구성하여 모바일 앱에서 맵의 위치 기반 정보를 봅니다. 맵은 관심 지점을 강조 표시하며 사용자는 맵 뷰와 목록 뷰 간에 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 모바일 길 찾기 관리 〉 사용자 지정 맵 화면.
2. 사용자 지정 맵 화면 이름과 설명을 입력합니다.
3. 양식에 다음 양식 필드 정보를 입력합니다

4. 제출을 클릭합니다.

결과
맵 화면은 데이터 항목의 기록과 연결된 위치의 맵을 표시합니다.

사용자 지정 맵 제공자 구성

에서 한 위치에서 다른 위치로 방향이 표시되도록 맵 제공자 구성 Workplace Service Delivery for Mobile

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 항목이 있어야 합니다.

- Workplace Service Delivery for Mobile.
- Indoor Mapping 은 애플리케이션의 기본 맵 제공자입니다 Workplace Service Delivery .
- Mappedin은 외부 공급업체 맵 제공자입니다.

주:
각 건물에 대한 맵 제공자를 개별적으로 구성해야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 모바일 길 찾기 관리 〉 사용자 지정 맵 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사용자 지정 맵 제공자

필드	설명
키 테이블	맵 제공자를 구성하려는 테이블 항목입니다. 목록에서 건물〔sn_wsd_core_building〕을 선택했습니다.
키	맵 제공자를 구성하려는 테이블 항목입니다. 예를 들어〔sn_wsd_core_building〕건물을 키 테이블로 선택한 경우입니다. 나타나는 문서 선택(Select the document) 대화 상자에서 문서를 검색하고 건물:건물(BuildingC)을 선택합니다. 목록 조회 아이콘(목록)을 사용하여 검색합니다.
iOS 위치 제공자	iOS에 대한 위치 제공자입니다. **Apple** 또는 **Atlas**를 위치 제공자로 선택합니다.
Android 위치 제공자	Android에 대한 위치 제공자입니다. **Atlas**를 선택합니다.
애플리케이션	애플리케이션의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 생성됩니다. 애플리케이션이 **Workplace Core**로 설정되어 있는지 확인합니다.
맵 제공자	드롭다운 목록에서 사용 중인 맵 제공자에 따라 다음 중 하나를 선택합니다. ○ **ServiceNow**: .Indoor Mapping ○ **Mappedin**: Mappedin용
위치 제공자 앱 ID	실내 포지셔닝 또는 파란색 점 환경을 위한 IndoorAtlas의 위치 프로비저닝입니다. Atlas 계정에서 앱 〉 **IA** 지원 〉 **API** 키 API 키 ID를 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이 옵션은 **ServiceNow** (Indoor Mapping)를 맵 제공자로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 주: 위치 제공자로 있는 Apple 경우 이 단계는 선택 사항입니다. 위치 앱 ID 직원의 현재 위치 또는 위치 (bluedot Experience)를 맵에 표시합니다. 길 찾기의 시작 위치는 애플리케이션에 의해 자동으로 결정됩니다. 위치 포지셔닝이 활성화된 경우 길 찾기를 위해 모바일 앱에서 포지셔닝 아이콘( )을 볼 수 있습니다.
위치 제공자 앱 비밀	Atlas 계정에서 앱 〉 **IA** 지원 〉 **API** 키 API 키 비밀 ID를 복사합니다. 이 옵션은 다음으로 설치한 Indoor Mapping 경우에 사용할 수 있습니다. 주: 위치 제공자인 Apple 경우 이 필드 정보를 입력할 필요가 없습니다. 이 옵션은 **ServiceNow** (Indoor Mapping)를 맵 제공자로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다
맵 제공자 앱 ID	Mappedin의 사용자 이름입니다. Mappedin을 맵 제공자로 설치한 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자 이름을 찾으려면 다음으로 이동합니다. 공간 매핑 〉 **Mappedin** 관리 〉 자격 증명. **Mappedin** 자격 증명을 선택하고 사용자 이름을 복사합니다.
맵 제공자 앱 비밀	맵 제공자(Mappedin)의 앱 비밀입니다. Mappedin을 맵 제공자로 설치한 경우에만 사용할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   선택한 테이블 엔터티에 대해 사용자 지정 맵 제공자가 구성됩니다. 예를 들어 맵 제공자는 건물 1의 위치에 대한 방향을 표시합니다. 선택한 테이블 엔터티에 대해 사용자 지정 맵 제공자가 구성됩니다. 예를 들어 맵 제공자는 건물1의 위치에 대한 방향을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
CustomMapConfigId는 Indoor Mapping과 Mappedin의 매핑된 예약의 시스템 ID와 매핑됩니다. 맵을 가져오려면 Indoor Mapping 사용자가 **location_custom_map**와 **locations_custom_map** 모두에서 **CustomMapDefaultProviderId** 및 **CustomMapConfigId**를 업데이트해야 합니다. **CustomMapDefaultProviderId**는 사용자 지정 맵 제공자의 Indoor Mapping 관련 기록의 시스템 ID입니다. 자세한 내용은 예약을 생성하기 위해 맵 뷰 활성화 문서를 참조하십시오.

맵 제공자 맵 속성을 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 맵 속성 사용자 지정.

예약을 생성하기 위해 맵 뷰 활성화

모바일 직원 사용자가 평면도를 Now Mobile 앱사용하여 공간을 예약할 수 있도록 맵 뷰를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.admin

이 태스크 정보
Enable Map view(맵 보기 사용) 옵션을 활성화합니다. 사용자는 공간을 예약하면서 또는 Mappedin에서 Indoor Mapping 지원하는 맵을 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 사용자 지정 맵 제공자 을 클릭하여 기본 시스템 맵 제공자를 수정합니다.
   기본 시스템 맵 제공자를 수정하여 건물 중 하나를 키로 사용하고 사용자 Workplace Indoor Mapping 또는 Mappedin 자격 증명을 사용합니다.
2. Mappedin: Map 공급자가 Mappedin인 경우 다음 단계를 수행합니다.

   a. 기본 시스템 사용자 지정 맵 제공자 기록을 엽니다.
   이 기록에는 이름이 없습니다. 시스템에 여러 사용자 지정 맵 제공자가 있는 경우 sys_id로 이 기록을 식별해야 합니다. 기록의 sys_id 확인하려면 기록을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 왼쪽 상단의 추가 작업에서 **sys_id** 복사 를 선택한 다음 **sys_id c5d49d2265072010f87794bf508527f6** 을 텍스트 문서에 붙여넣습니다.

   b. 사용자 지정 맵 제공자 양식에서 다음 필드를 수정합니다.

   사용자 지정 맵 제공자 양식

필드	설명
키	맵 제공자를 구성하려는 테이블 항목입니다. 예를 들면 건물1입니다.
맵 제공자 앱 ID	Mappedin 자격 증명에 대한 사용자 이름입니다. 사용자 이름을 찾으려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 공간 매핑 〉 **Mappedin** 관리 〉 자격 증명. Mappedin 자격 증명을 선택하고 사용자 이름을 복사합니다.
맵 제공자 앱 비밀	맵 제공자의 (Mappedin) 앱 비밀 자격 증명입니다.

   c. 업데이트를 선택합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. Mappedin의 경우 location_custom_map 및 locations_custom_map의 **CustomMapDefaultProviderId** 및 **CustomMapConfigId** 를 해당 Sys ID로 업데이트합니다.

e. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_sg_input_list** 를 클릭하여 입력 페이지를 엽니다.

f. location_custom_map 및 **locations_custom_map** 선택하여 열고 두 속성에 대해 다음과 같이 변경합니다.

i. 위치 맵 뷰 및 위치 맵 뷰 페이지에서 **CustomMapDefaultProviderId** 를 편집하고 사용자 지정 맵 제공자 페이지에서 Mappedin 관련 기록의 시스템 ID로 매핑되는지 확인합니다 (2a단계 참조).

ii. **CustomMapConfigId**를 편집하고 sys_sg_custom_map_config.list 시스템 ID로 매핑되었는지 확인합니다. sys_id 복사하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 sys_sg_custom_map_config.목록. 매핑된 예약을 선택하고 sys_id 복사한 다음 **CustomMapConfigId**에 붙여넣습니다.

3. 맵 제공자로 설치한 Indoor Mapping 경우 다음 단계를 수행합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 사용자 지정 맵 제공자 을 클릭하여 기본 시스템 맵 제공자를 수정합니다.

b. 사용자 지정 맵 제공자에 새 Workplace Indoor Mapping 맵 제공자 **ServiceNow**가 생성됩니다.

c. 편집할 기본 시스템 사용자 지정 맵 제공자 기록을 엽니다.

d. 기록을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 왼쪽 상단의 추가 작업에서 sys_id 복사를 선택한 다음 **sys_id5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** 를 텍스트 문서에 붙여넣습니다.

e. 사용자 지정 맵 제공자 양식에서 다음 필드를 수정합니다.

사용자 지정 맵 제공자 양식

필드	설명
키 테이블	와 통합된 Workplace Indoor Mapping건물(sn_wsd_core_building)입니다. 건물을 선택하면 다른 Workplace Indoor Mapping 모든 건물에 맵 기능을 사용할 수 있습니다.
키	Workplace Indoor Mapping 건물 이름입니다. 예: 건물 A.
맵 제공자	드롭다운 목록에서 **ServiceNow** 를 선택합니다.

f. 업데이트를 클릭합니다.

g. 맵을 가져오려면 Workplace Indoor Mapping 사용자가 해당 시스템 ID로 location_custom_map와 **locations_custom_map** 모두에서 **CustomMapDefaultProviderId** 및 **CustomMapConfigId**를 업데이트해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

h. 다음으로 이동 모두 〉 **sys_sg_input_list** 를 클릭하여 입력 페이지를 엽니다.

i. **location_custom_map** 및 **locations_custom_map** 선택하여 열고 두 속성에 대해 다음과 같이 변경합니다.

i. 위치 맵 뷰 및 위치 맵 뷰 페이지에서 **CustomMapDefaultProviderId** 를 편집하고 사용자 지정 맵 제공자 페이지에서 ServiceNow 관련 기록의 시스템 ID와 매핑되는지 확인합니다 (3c단계 참조).

ii. **CustomMapConfigId**를 편집하고 sys_sg_custom_map_config.list 시스템 ID로 매핑되었는지 확인합니다. sys_id 복사하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 sys_sg_custom_map_config.목록. 매핑된 예약-실내 맵을 선택하고 sys_id 복사한 다음 **CustomMapConfigId**에 붙여넣습니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Service Delivery for mobile** 〉 속성.
6. WSD 모바일 예약 속성에 대한 맵 뷰 사용 옵션으로 이동합니다.
7. WSD 모바일 예약 속성에 대한 맵 뷰 사용 옵션을 선택하여 활성화합니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과
사용자는 목록 뷰 대신 맵 뷰를 사용하여 평면도를 볼 수 있는 옵션을 사용할 수 있습니다 Workplace Service Delivery for Mobile . 예약하는 동안 맵 뷰 전환 옵션을 사용하여 평면도를 보고 공간을 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 맵 뷰 전환 속성 구성 문서를 참조하십시오.

맵 뷰 전환 속성 구성

공간을 예약하는 동안 앱에서 맵 뷰 전환 옵션을 Now Mobile 앱 구성합니다.

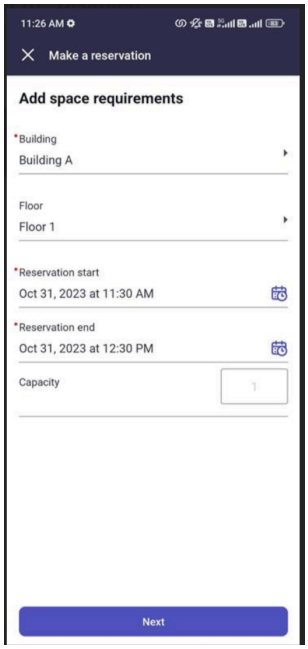
시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.admin

프로시저

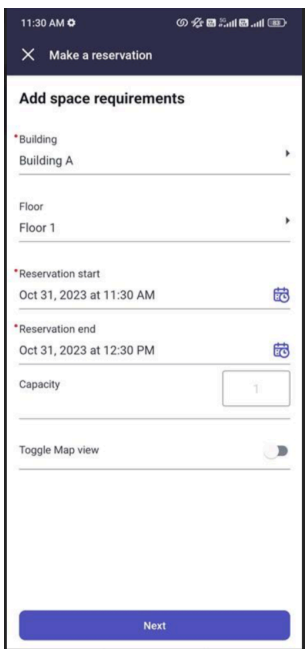
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Workplace Service Delivery for mobile** 〉 속성.
2. 모바일 속성 페이지에서 편집 옵션을 활성화합니다.
3. **WSD** 모바일 예약에 대한 맵 뷰 사용 옵션 드롭다운 목록에서 필요에 따라 다음 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 사용 안 함: 예약하는 동안에는 맵 뷰 전환 옵션을 사용할 수 없습니다.

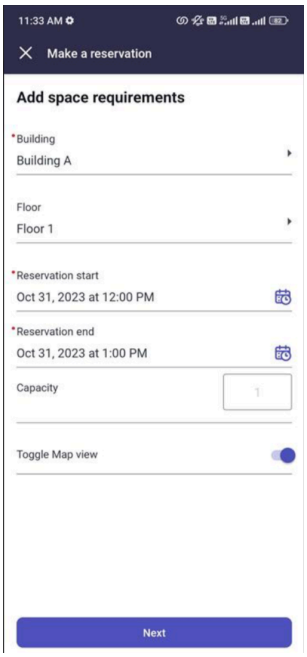


b. 사용: 맵 뷰 전환 옵션이 표시되고 선택되지 않습니다(선택됨).

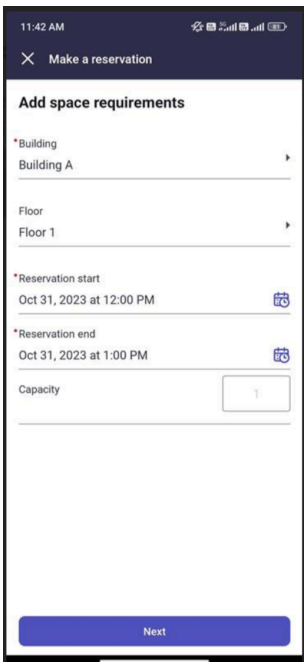


c. 기본값: 맵 뷰 전환 옵션을 사용할 수 있으며 선택되어 있습니다(선택됨).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



d. 필수: 맵 뷰 전환 옵션을 사용할 수 있지만 읽기 전용으로 설정되어 있습니다.



주:
이 경우에는 맵 전환 뷰 가 표시되지 않습니다. 사용자가 이 옵션을 계속 진행하면 맵 시각화(맵 뷰)가 사용됩니다. 건물이나 층에 사용할 수 있는 맵이 없으면 사용자는 공간을 선택할 수 없습니다(사용자는 평면도를 사용해서만 공간을 선택할 수 있으므로).

자세한 내용은 예약을 생성하기 위해 맵 뷰 활성화 및 Now Mobile 앱을 사용하여 예약하기 문서를 참조하십시오.

용 **AI Search** 구성 **Workplace Service Delivery for Mobile**

를 사용하여 Workplace Service Delivery for MobileAI Search를 설치하고 구성합니다. 사용자는 AI Search를 사용하여 캠퍼스, 건물, 층 또는 공간을 검색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:
에 대한 Workplace Service Delivery for MobileAI 검색을 사용하려면 AI 검색을 요청하고 AI 검색을 활성화해야 합니다. AI Search를 설치하고 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 검색.

프로시저

1. 다음으로 이동 **AI** 검색 〉 **AI** 검색 상태.
   인스턴스에서 AI Search 애플리케이션을 사용할 수 없으며 활성화되어 있다는 메시지가 표시됩니다.
2. AI Search 요청 버튼을 클릭하여 인스턴스에서 **AI Search** 의 자동 활성화를 트리거합니다.
   요청이 처리되며 AI Search 애플리케이션이 활성화되는 데 시간이 걸릴 수 있습니다.
3. AI Search 작업 공간 코어 를 설치하고 구성한 후 및 Workplace Service Delivery for Mobile.
4. 다음으로 이동 모두 〉 검색 구성 〉 **NowMobile** 앱 검색 구성.
5. 검색 엔진을 AI Search로 변경합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 다음으로 이동 모두 〉 **AI** 검색 인덱스 〉 색인화된 소스 〉 직장 위치 테이블.
8. 오른쪽 위 창에서 모든 테이블 인덱싱 단추를 선택하여 인덱싱된 원본 기록 페이지를 엽니다.
   인덱싱된 소스가 인덱싱을 위해 대기 중입니다. 이 페이지를 새로 고침하여 진행 상황을 모니터링할 수 있습니다. 수집 상태가 인덱싱되면 프로세스가 완료됩니다.

결과
수집 상태가인덱싱되면 AI Search 구성이 완료되고 AI Search를 Workplace Service Delivery for Mobile 사용하여 앱에 로그인하여 캠퍼스, 건물, 공간을 검색할 수 있습니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 사용

을(를) 사용하여 예약하려면 Now Mobile 앱를 Workplace Service Delivery for Mobile 사용합니다. 길 찾기를 위해 예약을 편집 또는 업데이트하고, 직장 사용자와 예약 상세 정보를 공유합니다.

직장 평면도를 사용하여 작업 공간 코어에서 공간을 찾고 예약합니다. 맵을 보려면 Mappedin 및 Indoor Mapping을 사용합니다.

AI Search를 사용하여 캠퍼스, 건물 및 공간 검색

의 Workplace Service Delivery for Mobile AI Search 기능은 캠퍼스, 건물, 층 및 공간에 대한 AI 상황별 검색을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

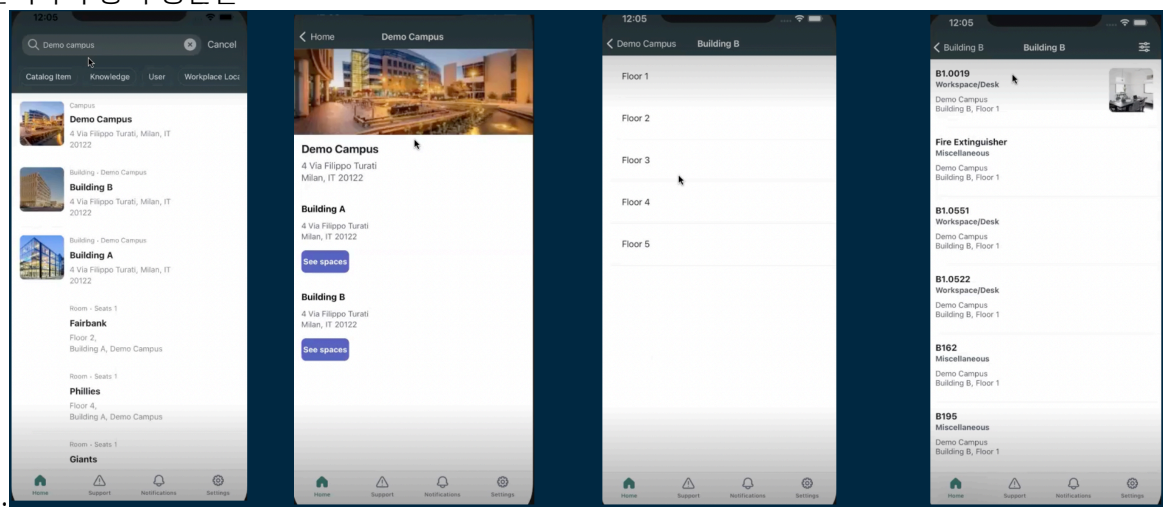
이 태스크 정보
AI Search를 사용하여 캠퍼스, 건물 또는 공간을 검색하기 전에 AI Search Workplace Service Delivery for Mobile 를 설치하고 구성해야 합니다.

프로시저

1. 모바일에 Workplace Service Delivery for Mobile 로그인합니다.
   시작 페이지가 나타납니다.
2. 검색 상자에서 캠퍼스, 건물 또는 공간을 검색합니다.
   예를 들어 캠퍼스(데모 캠퍼스)를 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 캠퍼스를 선택하면 캠퍼스 상세 정보가 나타납니다.
4. 공간 보기를 클릭하면 사용자가 층을 선택할 수 있습니다.
5. 층을 선택하여 층의 공간을 봅니다.



6. 공간을 선택하고 제출 을 클릭하여 공간을 예약합니다.
7. 직장에서 길찾기를 위한 길 안내 받기 를 클릭합니다.

> **주:**
> 길 안내 받기 옵션은 직장에 평면도가 있고 맵 속성에서 맵 제공자(**Indoor Mapping** 또는 **Mappedin**)를 구성한 경우에만 나타납니다. 자세한 내용은 직장으로 가는 길 안내 받기 및 맵 속성 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

결과
AI Search는 다음과 같은 기준으로 더 나은 검색 결과를 제공합니다.

- 최근 검색 및 인기 검색어: 검색창을 탭하면 검색 결과가 개인화되고 최근 검색 기록을 기반으로 합니다.
- 오타 자동 수정: 맞춤법이 잘못된 단어는 검색 키 용어를 입력할 때 자동으로 수정됩니다.
- 동의어 처리: 검색 엔진은 검색 키 용어에서 동의어를 찾고 그에 따라 검색 결과를 표시합니다. 예를 들어 '건물 A'를 입력하면 AI가 건물 A와 건물 A에 속한 모든 층을 검색합니다.

Now Mobile 앱을 사용하여 예약하기

Now Mobile 앱을 사용하여 언제 어디서나 직장 위치를 예약합니다 .

시작하기 전에
다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

- 작업 공간 코어(sn_wsd_core)

  자세한 내용은 작업 공간 코어 설치 문서를 참조하십시오.

- Workplace Reservation Management(sn_wsd_rsv)

  자세한 내용은 Workplace Reservation Management 설치 문서를 참조하십시오.

- Workplace Service Delivery for Mobile

평면도를 보려면 다음이 설치되어 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

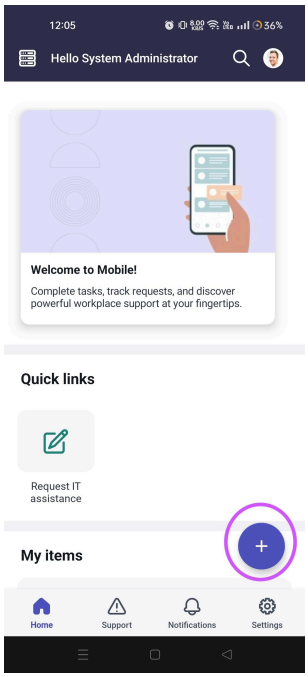
- Workplace Space Mapping, , Workplace Indoor Mapping및 Mappedin이 설치되어 있어야 합니다.
- 맵 뷰가 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 예약을 생성하기 위해 맵 뷰 활성화 문서를 참조하십시오.

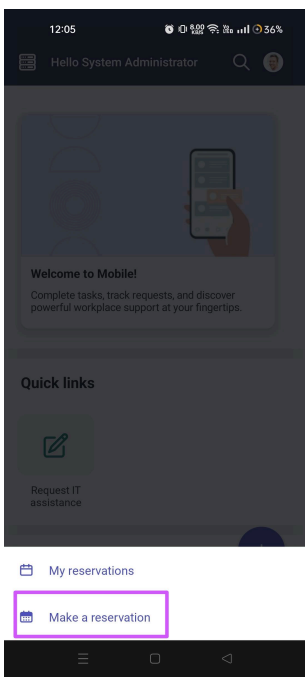
주:
교대조 기반 모듈에 대한 예약 생성은 네이티브 모바일에서 지원되지 않습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱을 엽니다.



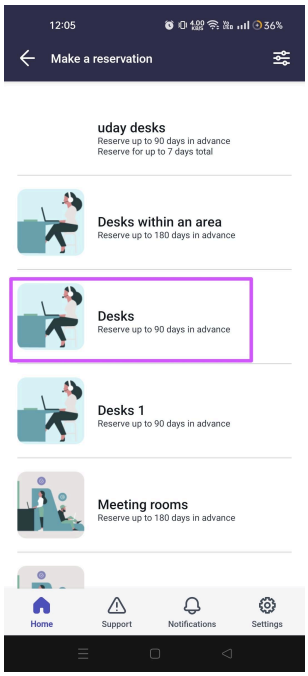


2. 예약하기를 탭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 예약하기 섹션에는 예약 가능한 모듈이 표시됩니다.

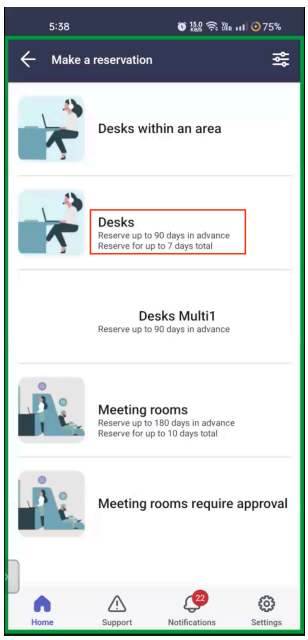
   예: 책상을 선택합니다.



4. 예약 가능한 모듈 속성을 2일 이상 여러 날에 사용할 수 있는 최대 일수로 설정한 경우 예약 생성 화면에 여러 날 예약을 수행할 수 있는예약 가능한 일 수가 표시됩니다.

   여러 날에 대한 최대 일수의 기본값은 1입니다.

   다일 값의 최대 일 수를 1로 설정하면 하루만 예약할 수 있으며 예약하는 동안 하루 종일 옵션이 활성화됩니다. 다일 최대 일수 값이 2 이상으로 설정되면 종일 예약 옵션이 비활성화됩니다.



   향후 최대 일수는 관리자가 예약 가능한 모듈에서 구성하며, 예약을 수행할 수 있는 향후 일 수가 카드에 표시됩니다. 미래 가치의 최대 일수는 1 이상입니다. 직원이 잘못된 날짜 범위를 선택하려고 하면 예약에 대한 검색 결과가 반환되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

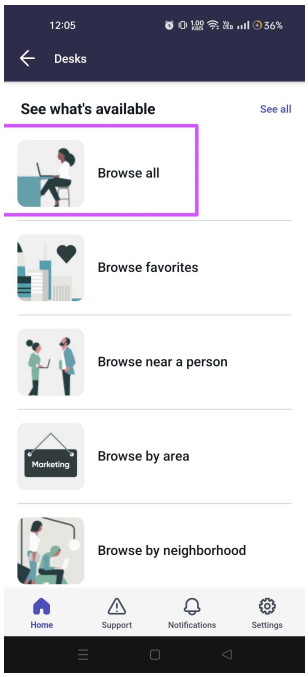
5. 옵션: 직장을 빠르게 예약하려면 빠른 예약 섹션에서 이 위치 예약을 누릅니다.
   예약 포털에서 즐겨찾기 위치를 Workplace Reservation Management 설정한 경우 빠른 예약 섹션에는 내 즐겨찾기의 즐겨찾기 위치가 표시됩니다.

   주:
   빠른 예약 섹션에 사용할 수 있는 직장 유형은 조직의 구성에 따라 다릅니다.

6. 예약 가능한 경로를 선택합니다.

   예약 가능한 모든 경로에 대해 여러 날 예약을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 모두 찾아보기를 선택합니다.

   - 모두 찾아보기
   - 사람 주변 탐색
   - 영역별 탐색
   - 이웃별로 찾아보기



7. 방 또는 공간 요구 사항을 추가합니다.

   a. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   예약 생성

필드	설명
건물	직장을 예약하려는 건물입니다.
층	직장을 예약하려는 층입니다.
예약 시작	예약 시작 시간입니다.
하루 종일	종일 또는 하루 예약을 활성화하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	하루종일은 관리자가 설정한 시작일 및 종료일 예약 속성에 따라 달라집니다.
시작 날짜 시간 및 종료 날짜 시간입니다.	시작 날짜 시간 및 종료 날짜 시간을 선택하는 옵션입니다. **주:** 여러 날에 대해 예약 가능한 모듈 속성 여러 날의 최대 일 수는 예약 가능한 모듈 미래 값의 최대 일에 따라 달라집니다. 향후 값의 최대 일수에 지정된 범위 (일 수) 내에서만 여러 날에 대한 공간을 예약할 수 있습니다. 예약 시작 날짜와 종료 날짜 범위가 미래의 최대 일 수 값보다 큰 경우, 애플리케이션에 확인 오류가 표시되고 종료 날짜와 시간이 현재 날짜로 기본 설정됩니다.
예약 종료	예약 종료 시간입니다. 이 필드는 시작 시간 이후 1시간으로 자동으로 설정됩니다.
용량	예약의 용량입니다. **주:** 장치를 사용하는 iOS 경우 용량을 지정한 후 완료 를 누릅니다.
맵 뷰 전환	목록 뷰 대신 평면도 뷰를 사용하여 사용 가능한 예약을 봅니다. 맵을 보는 옵션은 관리자가 선택한 공간이나 방에 대해 맵 속성을 설정한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 맵 뷰 전환 속성 구성 문서를 참조하십시오.

주:
사용자 기본 설정이 지정되지 않은 경우, 예약에서는 직장 프로파일의 건물, 층, 시작 날짜 및 종료 날짜와 시간 상세 정보를 사용합니다. 선택한 공간이 어떤 영역에도 매핑되지 않은 경우 건물 및 층 상세 정보가 모든 공간 탐색에 자동으로 채워지거나 미리 채워집니다. 공간이 영역에 매핑되면 건물 및 층 상세 정보가 영역별 탐색에 미리 채워집니다. 사용자 기본 설정과 직장 프로파일이 모두 있는 경우 사용자 기본 설정이 우선하고 사용자 기본 설정에 따라 공간 매핑이 수행됩니다. 영역별 탐색 필드는 직장 프로파일이 아닌 사용자 기본 설정에 따라 자동으로 채워집니다.

8. 다음을 클릭합니다.
9. 예약하려는 위치를 선택합니다.
   예약 포털에서 즐겨찾기로 설정된 위치는 우선순위가 지정되고 알파벳 순으로 표시되며 그 뒤를 이어 다른 직장 위치가 표시됩니다.
   건물을 눌러 층 수준 정보를 표시하고 층을 선택합니다.

   ○ 목록 뷰에서 하나 이상의 위치를 선택할 수 있습니다.

   위치를 검색하려면 검색 상자에 정확한 위치 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
사용자 근처에 있는 공간을 탐색하는 경우 가장 적합한 공간 5개만 나열됩니다.

- 맵 뷰에서 맵을 확대하여 하나 이상의 위치를 선택할 수 있습니다.

  모든 층 드롭다운 목록을 사용하여 층 간에 전환할 수 있습니다.

  선택됨 버튼을 클릭하여 선택 항목을 검토하거나 모두를 선택하여 맵 뷰로 다시 이동합니다. 다른 층에서 방을 선택할 수도 있습니다.

  주:
  맵 뷰는 관리자가 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

10. 다음을 클릭합니다.

11. 옵션: 사용 가능한 모든 공간을 찾아보려면 모든 공간 탐색을 선택합니다.

12. 인접한 컨텍스트에서 예약 가능한 공간을 검색하려면 이웃별로 찾아보기 옵션을 선택합니다.

주:
인접별로 찾아보기 옵션은 관리자가 인접별로 찾아보기 활성화 옵션을 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다.

a. 다음 상세 정보를 지정하여 영역에서 가장 적합한 공간을 검색합니다.

- 이웃: 이웃의 이름입니다.
- 건물: 인접에서 사용할 수 있는 건물의 이름입니다. 예: NBH2
- (선택 사항) 층: 예약하려는 건물의 층입니다. 예약 관리자는 직원이 검색에서 층을 사용할 수 있는지를 예약 가능한 모듈에 표시할 수 있습니다.
- 시작 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 시작할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.
- 종료 날짜 및 시간: 직장 항목 사용을 중지할 날짜 및 시간입니다. 시간은 선택한 건물의 시간대를 기반으로 표시됩니다.

13. 옵션: 즐겨찾는 공간에서 공간을 예약하려면 즐겨찾기 탐색을 탭합니다.
Workplace Reservation Management 예약 포털을 사용하여 즐겨찾기로 설정한 공간이 즐겨찾기 아이콘(♡)과 함께 표시됩니다. 위치를 즐겨찾기로 설정하려면 직장 위치를 즐겨찾기로 설정 문서를 참조하십시오.

주:
즐겨찾기 옵션은 Employee Center 25.0.0이 있고 관리자가 해당 설정을 구성한 경우에만 나타납니다.

14. 옵션: 사람 근처에 사용 가능한 공간을 예약하려면 사람 주변 탐색을 누릅니다.

a. 이 동료 근처에 있는 공간 찾기에서 공간을 예약할 가까운 사용자를 선택합니다.

주:
사용자 근처에 개인 예약 공간이 있는 경우 검색 결과에 표시되지 않습니다.

b. 동료의 예약 선택에서 사용자가 예약한 항목을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 옵션: 맵 뷰 전환을 선택하여 목록 뷰 대신 맵 뷰를 사용하여 사용 가능한 예약을 검토합니다.
이 옵션은 관리자가 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

15. 옵션: 특정 영역에서 사용 가능한 공간을 예약하려면 영역별 탐색을 누릅니다.

a. 예약하려는 영역의 건물을 선택합니다.

b. 예약하려는 영역을 선택합니다.

c. 시작 날짜 및 시간에서 날짜 및 시간을 선택합니다.

d. 종료 날짜 및 시간에서 종료 날짜와 시간을 선택합니다.

e. 옵션: 맵 뷰 전환을 선택하여 목록 뷰 대신 맵 뷰를 사용하여 사용 가능한 예약을 검토합니다.
사용 가능한 즐겨찾기 공간이 맵에서 강조 표시됩니다.

> **주:**
> 이 전환은 관리자가 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.

f. 맵 뷰의 층 드롭다운 목록에서 층을 선택합니다.
예: 1층

g. 건물의 이웃에 속한 사용 가능한 공간이 표시됩니다.

16. 다음을 누릅니다.

17. 맵 뷰에서 길 찾기 및 실내 탐색에 대한 길 안내 받기 를 선택합니다.
자세한 내용은 직장으로 가는 길 안내 받기 문서를 참조하십시오.

18. 제출을 클릭합니다.
예약이 생성되었습니다.

19. 예약 정보 화면에는 예약 상세 정보가 있는 상세 정보 탭이 표시됩니다.

여러 날 예약의 경우 예약 정보 화면에는 공간이 예약된 계열의 일 수(시작 날짜 시간 및 종료 날짜 시간)가 표시됩니다.

예약 상세 정보

필드	설명
예약에 이름 지정	예약의 제목 또는 이름을 제공하는 옵션입니다.
이 예약은 다음을 위한 것입니다.	사용자 이름입니다. 예: Abel Tuter.
시작 날짜 및 시간	예약 시작 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜 및 시간	예약 종료 날짜 및 시간입니다.
가상 회의 링크	원격 직원이 예약에 참여할 수 있도록 가상 회의 링크를 생성하는 옵션입니다.
추가 메시지	사용자는 모바일 앱에서 예약에 대한 회의 메모를 볼 수 있습니다. 직원은 모바일 앱에서 회의 메모를 추가하거나 업데이트할 수 없습니다. 그들은 그것을 볼 수만 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	회의 메모는 고급 예약 웹 포털에서 추가할 수 있습니다.
직장 위치	직장 예약 위치입니다.
층	층 이름입니다.
건물	건물 이름입니다.
민감도	제목은 달력에 표시되며 예약 민감도가 비공개로 설정된 경우를 제외하고 모든 사람이 볼 수 있습니다.
모든 공간 상세 정보를 비공개로 설정	개인 정보 기본 설정을 지정합니다. 주: 이 옵션은 선택한 공간에서 이루어진 개인정보 설정에 따라 표시됩니다. 다음과 같은 방법으로 예약을 설정할 수 있습니다. ○ 없음 ○ 정상 ○ 비공개 ○ 기밀
체크인 상태	체크인 대기 중입니다.
작성됨	예약 생성 날짜 및 시간입니다.
업데이트됨	예약 세부 정보가 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

예약된 관련 항목에는 예약과 관련된 직장 서비스 항목이 표시됩니다.

20. 추가 정보 아이콘(⋮)을 눌러 다음을 수행합니다.

- 예약 편집: (옵션) 필요한 경우 다음 정보를 입력합니다.
  - 예약 제목 필드를 설정합니다.
  - 예약하려는 사용자에 대해 대신 필드를 설정합니다.
- 예약 공유
- 예약 취소하기

21. 제출을 누릅니다.

22. 예약한 직장 항목에 체크인 및 체크아웃이 필요한 경우 체크인을 클릭하여 예약을 체크인합니다.

주:
예약 시작 시간 전 30분 이내에 체크인하셔야 합니다. 예약 시작 시간 이전 30분 이내에 예약을 체크인하지 않으면 예약이 취소됩니다. 취소에 대한 이메일이 수신됩니다. 체크인 옵션은 내 예약 페이지에서도 사용할 수 있습니다.

결과
직장 예약이 확인되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
내 예약 섹션에서 예약 상태를 봅니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱에서 예약 편집 또는 취소 문서를 참조하십시오. 또한 길 안내 받기 옵션을 사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 직장으로 가는 길 안내 받기 문서를 참조하십시오.

여러 날 예약의 경우 내 예약에는 여러 날 예약에 걸친 일 수와 함께 예약 상태가 표시됩니다.

예약한 직장 항목에 체크인 및 체크아웃이 필요한 경우 을 참조하십시오 예약 체크인 또는 체크아웃.

QR 코드 스캔 옵션을 사용하여 공간을 예약하려면 을 참조하십시오 QR 코드를 스캔하여 공간 예약.

Now Mobile 앱에서 예약 편집 또는 취소

Now Mobile 앱을 사용하여 언제든지 예정된 예약을 수정하거나 예약을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 직장 예약 섹션에서 내 예약을 누릅니다.
   추가 옵션 아이콘( )을 누르고 내 예약을 선택하여 내 예약 섹션을 열 수도 있습니다.
3. 편집할 예약을 선택합니다.

   주:
   옵션이 활성화된 경우에만 예약을 편집할 수 있습니다. 아이콘은 편집 옵션을 사용할 수 있는 경우에 나타납니다.

4. 예약 편집을 누릅니다.
5. 필드 정보를 수정합니다.
6. 옵션: 맵 뷰 전환을 선택하여 목록 뷰 대신 맵 뷰를 사용하여 사용 가능한 예약을 검토합니다.
   이 토글은 조직에서 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.
7. 다음을 선택합니다.
8. 예약하려는 위치를 선택합니다.
9. 제출을 누릅니다.
10. 예약을 취소하려면 취소를 클릭합니다.
    더 많은 옵션 아이콘(클릭할 수도 있습니다.

    주:
    아이콘의 모양은 사용 중인 장치의 유형에 따라 달라집니다.

결과
이에 따라 예약이 업데이트되거나 취소됩니다.

예약 체크인 또는 체크아웃

Now Mobile 앱을 사용하여 예정된 예약을 체크인하거나 종료할 예약을 체크아웃합니다 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 직장 예약 섹션에서 내 예약을 누릅니다.
   서비스 아이콘( )을 선택하여 내 예약 섹션을 열 수도 있습니다.
3. 체크인하거나 체크아웃하려는 예약을 선택합니다.
4. 체크인하거나 체크아웃하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 예약을 체크인하려면 예약 체크인을 누릅니다.
   - 예약을 체크아웃하려면 예약 체크아웃을 누릅니다.

   주:
   체크인을 한 후에만 예약을 체크아웃할 수 있습니다. 예약을 체크아웃한 후에는 예약 상태가 완료로 표시됩니다.

결과
예약이 체크인되거나 체크아웃되었습니다.

다른 사용자와 예약 상세 정보 공유

예약 상세 정보를 동료와 공유합니다. 동료에게 내용이 포함된 이메일 알림이 전송됩니다. 동료는 사용자의 직장 근처에도 예약할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 직장 예약 섹션에서 내 예약을 누릅니다.
   서비스 아이콘( )을 선택하여 내 예약 섹션을 열 수도 있습니다.
3. 공유하려는 예약을 선택합니다.
4. 더 많은 옵션을 누르고 공유 아이콘을 선택합니다.
   아이콘 ( )

   아이콘의 모양은 사용 중인 장치의 유형에 따라 달라집니다.
5. 예약 상세 정보 보내기 필드에서 예약 상세 정보를 공유할 사용자를 한 명 이상 선택합니다.
   사용자를 선택한 후 페이지를 닫습니다.
6. 메모 추가 필드에서 예약과 함께 전송되는 메모를 추가합니다.
7. 보내기를 누릅니다.

결과
예약이 확인되면 예약 상세 정보가 선택한 사용자에게 공유됩니다.

QR 코드를 스캔하여 공간 예약

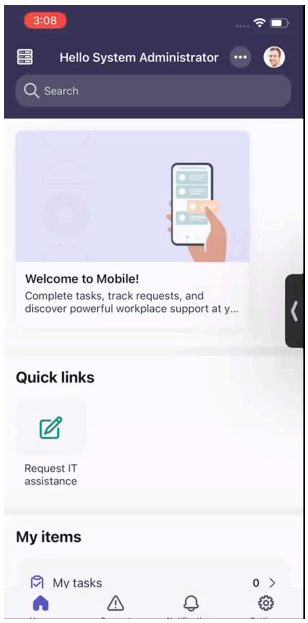
직장의 QR 코드를 스캔하고 를 사용하여 공간을 빠르게 예약합니다 Now Mobile 앱.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

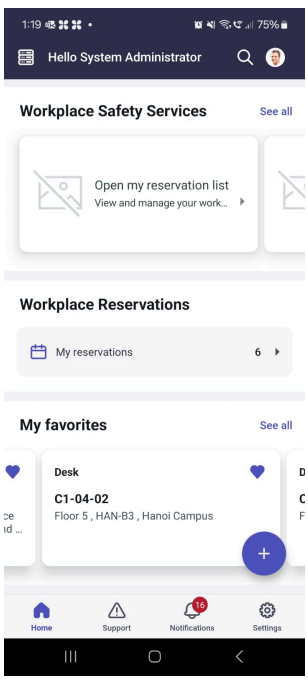
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow# Mobile 앱에 로그인합니다.
   모바일 홈페이지가 표시됩니다.

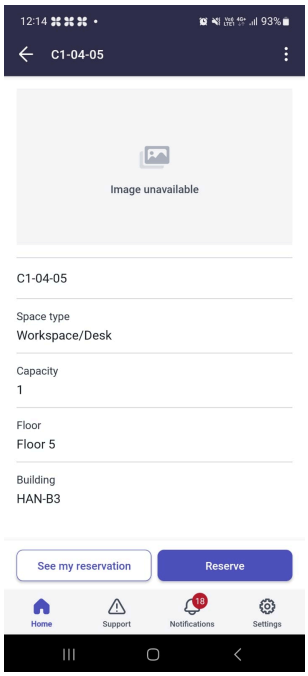


2. 내 즐겨찾기에서 공간을 선택하고 공간을 예약할 수도 있습니다.

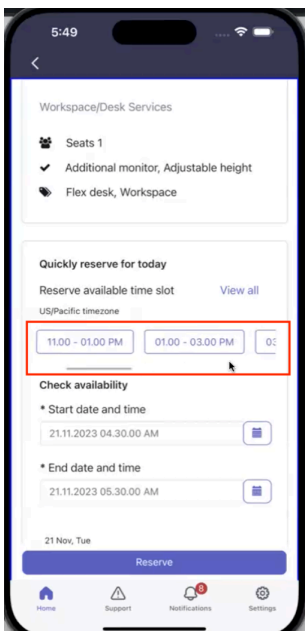


3. 공간을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 선택한 공간에 대한 기존 예약을 보려면 내 예약 보기를 누릅니다.
   공간 목록에서 공간을 선택하여 예약 정보 화면을 봅니다. 예약 정보 화면에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Now Mobile 앱을 사용하여 예약하기.
5. 선택한 공간에 대한 위치를 예약하려면 서비스**e**를 누릅니다.
6. 공간 상세 정보 화면이 하루의 빠른 예약 옵션과 함께 표시됩니다.



7. 다음 단계를 수행합니다.
   a. 사용 가능한 시간 슬롯 예약: 예약에 대한 시간 슬롯을 선택합니다.
      - 사용 가능한 예약 시간 슬롯에 대한 제안은스크롤 막대가 있는 가로 블록으로 재생됩니다.
      - 세로 목록에서 시간 슬롯을 보려면 모두 보기를 선택합니다.

        시간 슬롯 기간은 예약 가능한 모듈 구성에서 관리자가 구성한 최대기간 및 최소 기간 값에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 예약 가능한 모듈 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

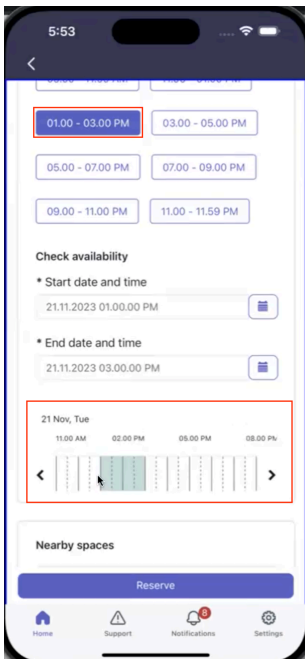
시간 슬롯에 표시되는 시간은 관리자가 설정한 근무일 시작 시간(sn_wsd_rsv.day_start) 및 근무일 종료 시간(sn_wsd_rsv.day_end) 속성을 고려합니다. 업무 시간이 오전 9시부터 오후 5시까지인 경우 9시에서 5시 사이에 사용 가능한 모든 예약 슬롯은 최대 및 최소 기간에 대해 제공한 값에 따라 2시간 간격으로 나뉩니다. 그러나 기존 예약이 있는 경우에는 표시되지 않습니다. 예약에 사용 가능한 시간 슬롯만 표시됩니다. 예약에 사용 가능한 슬롯이 오전 9시부터 오후 12시까지이고 회의의 최대 기간이 2시간인 경우, 9-11은 첫 번째 시간 슬롯이고 11-12는 다음 시간 슬롯입니다.

예를 들어 최대 기간이 2시간이고 최소 기간이 30분인 경우입니다. 사무실 시간은 오전 9시부터 오후 5시까지이며 공간(건물 A, 3층, 회의실 1)에는 두 개의 기존 예약이 있습니다. 첫 번째 예약은 오전 9시부터 오후 1시 45분까지이며 다른 예약은 오후 2시부터 오후 3시까지입니다. 그런 다음 오후 3시에서 오후 5시가 다음 시간대가 될 수 있습니다.

주:
종일 예약에는 QR 코드 예약이 지원되지 않습니다. 다일 및 반복 예약도 QR 코드 예약에 지원되지 않습니다.

b. 이용 가능 여부 확인: 예약의 시작 날짜와 시간, 종료 날짜와 시간을 수동으로 선택합니다. 과거 날짜를 선택하거나 미래 날짜를 선택하려고 하면 시간이 현재 날짜로 재설정됩니다. 기간을 변경할 수 있습니다.

c. 일정 뷰에는 시간 슬롯이 세로 막대로 표시됩니다. 펼침 단추 아이콘(예약된 뷰 달력에서 앞으로 이동하려면 펼침 단추 아이콘)을 선택하여 앞으로 이동하거나 아이콘(<)을 선택하여 돌아가서 하루의 예약 시간 슬롯 사용 가능 여부를 확인합니다. >



선택한 시간 슬롯(단계 9a)은 예약된 뷰에서 녹색으로 강조 표시됩니다 . 기존 예약과 사용할 수 없는 시간 슬롯에는 음영 처리된 블록이 표시됩니다. 세로선은 1시간을, 점선은 30분을 나타냅니다.

d. 선택한 시간 슬롯을 사용할 수 없거나 선택한 공간을 사용할 수 없는 경우 확인 메시지가 표시됩니다. 사용자는 인근 공간 옵션을 사용하여 사용 가능한 공간을 확인하거나 사용 가능한 다음 시간 슬롯을 확인할 수 있습니다. 인근 공간 섹션에는 스캔한 공간 근처에 있으며 예약에 사용할 수 있는 공간 목록이 표시됩니다.

e. 공간 세부 정보를 보려면 세부 정보 보기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 예약을 탭하세요.
   시작 시간까지 예약을 체크인하고 종료 후 예약을 체크아웃합니다. 예약을 열고 홈페이지의 내 예약 옵션을 사용하여 직접 체크인합니다.
9. 예약 요약 상세 정보를 검토합니다.
10. 체크인을 눌러 예약을 체크인합니다.
    자세한 내용은 예약 체크인 또는 체크아웃 문서를 참조하십시오.
11. 작업 드롭다운 옵션을 선택하여 다음을 수행합니다.
    - 변경 예약 상세 정보
    - 예약 취소하기
    - 예약 공유
12. 옵션: 일반 질의를 제출하거나 불만 제기 요청을 제기하려면 요청 제출을 선택합니다.

    주:
    이 옵션은 Workplace Case Management 플러그인을 설치한 경우에만 나타납니다.

    a. 무엇을 도와드릴까요? 필드에 일반 질의 내용을 입력합니다.

    b. 제출을 탭합니다.
    질의를 위해 케이스가 제출됩니다.

    c. 질의 내용을 검토한 후 닫기를 누릅니다.

13. 예약 상세 정보를 보고 변경하려면 내 예약 보기를 선택합니다.
    이 옵션은 이 공간에 예약이 있는 경우에만 나타납니다.

    a. 추가 옵션 아이콘을 선택합니다.
    ( )

    아이콘의 사용 가능 여부는 사용 중인 장치의 유형에 따라 달라집니다.

    b. 예약을 편집하려면 예약 편집을 누릅니다.

직장으로 가는 길 안내 받기

Workplace Service Delivery for Mobile을 사용하여 한 직장 위치에서 다른 직장 위치로 가는 길을 찾습니다.

시작하기 전에
Workplace Space Mapping 애플리케이션을 설치해야 합니다.

주:
길 안내 받기 옵션은 직장에 평면도가 정의되어 있고 맵 제공자가 맵 속성에서 **Indoor Mapping** 또는 **Mappedin**으로 선택된 경우에만 나타납니다.

네이티브 모바일 Indoor Mapping 기능은 Tokyo 제품군 릴리스에 종속됩니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
를 Workplace Service Delivery for Mobile사용하여 다음 위치에서 직장으로 가는 길을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현재 또는 임의의 위치에서 동료의 직장으로 직접 이동할 수 있습니다. 동료의 직장 위치는 진행 중인 예약 또는 직장 프로파일에서 가져옵니다.
- 내 예약 페이지에서 예약된 직장으로 가는 길을 찾습니다.

중요사항:
동료의 개인정보 보호가 설정되어 있으면 해당 동료의 상세 정보를 볼 수 없습니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱을 엽니다.

2. **주:**
을 Now Mobile 앱사용하면 예약의 모든 공간에 개인 정보 설정이 적용됩니다.

직장 평면도를 사용하여 내에서 Workplace Service Delivery 공간 찾기 및 예약 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Now Mobile 앱을 사용하여 예약하기.

3. 동료의 직장으로 가는 길을 찾으려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 검색 창에 동료의 이름을 입력합니다.
홈 화면에서 검색 아이콘( )을 사용합니다.

a. 동료의 프로파일을 선택합니다.

b. 프로파일 페이지에서 길 안내 받기를 선택합니다.

주:
동료의 프로필이 비공개로 설정된 경우 길 안내 받기 옵션이 표시되지 않습니다.

4. 예약된 직장으로 가는 길을 찾으려면 다음 단계를 수행하십시오.

a. 직장 예약 섹션에서 내 예약을 누릅니다.
서비스 아이콘( )을 선택하여 내 예약 섹션을 열 수도 있습니다.

b. 길 안내를 받고자 하는 예약을 선택합니다.

c. 옵션: 여러 위치가 있는 예약의 경우 다음을 수행합니다.

i. 관련 예약된 항목 탭을 선택합니다.

ii. 이동할 위치에 대해 생성된 예약을 선택합니다.

5. 예약 기록 요약에서 길 안내 받기를 선택합니다.
모바일 위치 설정에서 실내 포지셔닝 또는 위치 프로비저닝을 활성화하여 의 길 찾기 Indoor Mapping에서 파란색 점 환경을 자동으로 활성화합니다. 직장의 한 대상에서 다른 대상으로 실내 포지셔닝을 구성하고 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 사용자 지정 맵 제공자 구성.

6. 필요한 경우 포인터를 사용하여 시작 및 종료 위치를 선택하고 맵을 종료합니다.
선택한 위치에서 동료의 직장 위치로 가는 길이 표시됩니다. 한 건물이나 층에서 다른 건물 또는 층으로 가는 길을 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 건물 A에서 건물 B로 가는 길 안내를 받습니다.

7. 옵션: 한 공간에서 다른 공간으로 이동하기 위한 길 안내를 받으려면 맵에서 다음 동작을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 공간을 선택하고 위치로 가는 길 안내 가져오기를 클릭합니다.

b. 길 찾기 탐색 경로의 시작 지점과 종료 지점을 설정합니다.

c. 방향 모드를 기본값(**Default**) 또는 접근 가능**(Accessible**)으로 선택합니다.
맵에 선택한 공간 간의 탐색 경로가 표시됩니다.

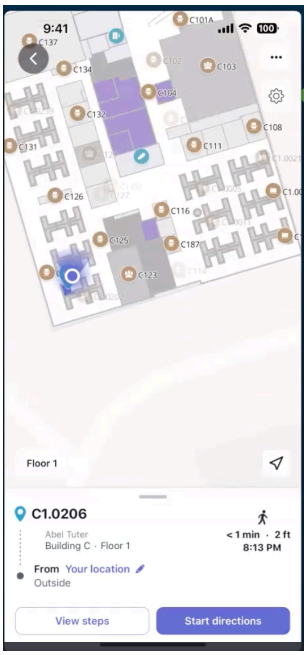
8. 옵션: 길 안내를 단계별로 보려면 단계 뷰를 선택합니다.

9. 옵션: IndoorAtlas 및 Apple과 통합하여 직원의 현재 위치를 확인하고 모바일 앱에 직원의 현재 위치를 표시합니다.
실내 포지셔닝을 활성화하려면 맵 제공자 속성을 구성하고 사용자 지정합니다 Indoor Mapping . 자세한 내용은 사용자 지정 맵 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 실내 포지셔닝은 v1.7에서 Workplace Service Delivery Suite 사용할 수 있습니다.

10. 옵션: 길 찾기에서 시작 위치를 자동으로 결정하려면 시작 방향을 선택합니다.
파란색 점은 주어진 공간에서 이동할 때 실시간 위치 및 내비게이션 표지판을 제공합니다.

실내 포지셔닝이 활성화된 모바일 앱



11. 옵션: 맵에서 확대/축소 옵션을 사용하여 공간을 더 확대하여 볼 수 있습니다.

12. 옵션: 카드 뷰에서 정렬 옵션을 사용하여 공간을 사전순으로 정렬할 수 있습니다.

13. 옵션: 카드 뷰에서 필터 옵션을 사용하여 공간을 공간 유형을 기준으로 필터링할 수 있습니다.

14. 옵션: 층의 공간을 보려면 해당 공간을 카드 뷰에서 선택하거나 직접 맵에서 선택합니다.
맵에 공간이 강조 표시됩니다.

15. 옵션: 사용자를 검색하려면 해당 사용자의 이름 또는 위치를 입력합니다.
사용자의 책상 예약(있는 경우)을 기준으로 사용자 상세 정보가 표시되며, 직장 프로필 위치를 기반으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

16. 옵션: 공간과 관련된 요청을 제출하려면 일반 문의 제기를 선택합니다.
자세한 내용은 직장 문의에 대한 지원 요청 제기 문서를 참조하십시오. 위치 상세 정보가 미리 정의되어 있습니다.

결과
원하는 위치로 가는 길 안내가 표시됩니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 참조

Workplace Service Delivery for Mobile 애플리케이션과 함께 설치되는 시스템 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 앱과 함께 설치되는 구성요소

다음 테이블, 역할 및 속성이 와 함께 Workplace Service Delivery for Mobile설치됩니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
모바일 예약 (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	에 대한 Workplace Service Delivery for Mobile예약 데이터를 저장합니다.

Workplace Service Delivery for Mobile 앱과 함께 설치되는 속성

Workplace Service Delivery for Mobile에서 여러 속성을 사용할 수 있습니다.

Workplace Service Delivery for Mobile의 속성

속성	설명
Now Mobile(sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit)을 사용하여 사람 근처에서 탐색할 수 있는 공간에 대한 근접 검색 제한	이 속성을 사용하면 직원이 다른 사용자 근처의 직장을 검색할 때 검색 제한을 설정할 수 있습니다. • 유형: 정수 • 기본값: **5**
WSD 모바일 예약에 대한 맵 뷰 옵션 활성화 [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	이 속성은 모바일 앱에서 예약하는 동안 맵 뷰 전환 옵션을 표시합니다.

주:
이러한 속성은 시스템 속성〔sys_properties.list〕테이블에서 파생됩니다.

Indoor Mapping

Indoor Mapping Map Studio는 캠퍼스, 건물, 층 및 작업 공간 내의 직장 사용자에게 건물 시각화 및 길 찾기 기능을 제공합니다. Indoor Mapping Map Studio는 맵을 시각화하고 설계하여 직장과 건물 내에 디지털화된 대화형 위치를 생성하는 인터페이스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실내 맵 설계 및 관리

Map Studio에서 캠퍼스, 건물, 층을 생성하고, 평면도 소스 파일을 임포트하고, 맵 객체와 데이터를 관리 및 업데이트합니다.

시작하기

탐색 개념 및 기능에 대해 Indoor Mapping 알아봅니다.	구성 맵 제공자로 설치 및 구성 Indoor Mapping
관리 맵 객체 및 맵 데이터 생성 Indoor Mapping	참조 를 사용한 작업 Indoor Mapping 구성요소, 역할 및 속성

Indoor Mapping 탐색

실내 맵 객체와 데이터를 동기화 Workplace Service Delivery 할 수 있으며 예약 관리, 케이스 관리, 이동 관리에 사용할 수 있으며 길 찾기를 위한 위치 디렉터리 내에서 사용할 수 있습니다.

맵 생성 및 컨텐츠 관리

Indoor Mapping Map Studio를 사용하여 단일 위치에서 맵을 생성, 관리 및 편집합니다. 최종 사용자는 선택한 캠퍼스, 건물 또는 층의 건물 내부, 기타 실내 및 실외 상세 정보를 시각화할 수 있습니다.

Indoor Mapping 는 Map Studio 내에서 업무 공간 평면도를 디지털화하는 기능을 제공합니다. Map Studio 인터페이스를 사용하면 맵 관리자와 맵 편집자가 도구 모음 전체에서 사용할 수 있는 맵을 생성하고 업데이트할 수 있습니다.Workplace Service Delivery

1. Reservation Management를 사용하여 회의실, 장소 및 업무 공간과 같은 건물 내 공간 사용률에 대한 실시간 인사이트를 확보합니다.
2. Workplace Service Delivery 케이스 관리를 통해 서비스 요청을 신속하게 이행합니다. 공간 상세 정보를 보고 실내 맵을 사용하여 캠퍼스, 건물 또는 층 내부를 찾습니다.
3. Move Management를 사용하여 Workplace Service Delivery 책상을 요청하고 한 위치에서 다른 위치로 이동할 수 있습니다. 작업 공간이 맵 데이터에 매핑 Indoor Mapping 되어 있는지 확인합니다.
4. 직장 사용자를 위해 캠퍼스, 건물 또는 층의 공간에서 실내 맵의 시작 지점과 목표 지점을 제공하여 대화형 위치 및 길 찾기 솔루션을 제공합니다.

> **주:**
> 직장 내 길 찾기에 대한 단계별 안내는 에서만 사용할 수 있습니다 Now Mobile 앱. 자세한 내용은 직장으로 가는 길 안내 받기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실내 맵은 기존 건축 또는 엔지니어링 평면도를 임포트하고 변환하여 맵을 생성함으로써 생성할 수 있습니다. Indoor Mapping 는 AutoCAD 파일(DWG 및 DXF)과 래스터 소스(PNG) 파일을 지원합니다. 자세한 내용은 Map Studio로 CAD 파일 임포트 및 래스터 파일 임포트 문서를 참조하십시오.

Map Studio로 맵을 사용자 정의하고 관리하여 실시간으로 공동 작업하고 맵 데이터와 객체를 업데이트합니다. 자세한 내용은 맵 객체 및 데이터 관리 문서를 참조하십시오.

Indoor Mapping 맵 스튜디오

Indoor Mapping

Indoor Mapping 구성

Indoor Mapping 맵 속성을 설치하고 구성하여 건물과 층이 포함된 캠퍼스를 생성합니다. 평면도에 대한 CAD 또는 래스터 소스 파일을 임포트하고 Map Studio에서 다양한 맵 객체를 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Indoor Mapping 설치

Indoor Mapping 종속 플러그인으로 애플리케이션(sn_map_core)을 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 Indoor Mapping 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

> **주:**
> 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며, 관련 애플리케이션 및 플러그인을 설치합니다. Indoor Mapping Workplace Service Delivery〔workplace-service-delivery〕에서 맵 객체와 맵 데이터를 사용하려면 인스턴스에 Workplace Indoor Mapping〔workplace-indoor-mapping〕과 Indoor Mapping〔indoor-mapping〕을 모두 설치합니다.

필요한 역할: 맵 관리자, 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 Indoor Mapping 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블
- 예약된 작업

자세한 내용은 앱과 함께 설치되는 구성요소 매핑 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Indoor Mapping 애플리케이션(sn_map_core)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 에서 요청할 수 있습니다 ServiceNow Store.

   설치 단추 옆의 목록에 사용 가능한 응용 프로그램 버전이 나열됩니다.
3. 설치를 선택합니다.

맵 인스턴스 데이터 구성

Indoor Mapping 는 모든 맵을 표시하고 구성하기 위한 기본 매개변수 세트를 제공합니다.

시작하기 전에

> **주:**
> Map Studio에서 맵 편집자의 제한된 역할은 캠퍼스 또는 일부 할당된 캠퍼스에만 접근할 수 있습니다. 이 역할은 할당된 캠퍼스의 맵 객체와 데이터만 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 에서 액세스 구성 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.

맵 데이터 매개변수를 사용자 지정하고 변경하려면 의 Indoor Mapping기본 매개변수를 업데이트합니다. 캠퍼스와 건물을 생성하기 전에 다음을 고려하십시오.

필요한 역할: 맵 편집기, 맵 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping**.
2. 다음 맵 객체 중 하나를 선택하여 기본 매개변수를 구성하고 사용자 지정합니다.
   - 캠퍼스: 조직 내의 캠퍼스 목록입니다. 편집하여 캠퍼스를 활성화하거나 비활성화합니다.
   - 레이어 유형: 맵에 지정된 소스 레이어입니다. 예를 들어 건물, 잔디, 래스터, 방, 벽 등입니다. 레이어 유형을 편집하여 이름과 도메인, 보이는 속성, 활성 및 비활성 상태를 변경합니다.
   - 장소 유형: 맵에 장소를 표시할 수 있는 장소 유형입니다. 예를 들어 강당, 자전거 주차장, 버스 정류장 등이 있습니다. 장소 유형은 맵에 컨텐츠를 표시하는 데 사용됩니다. 이름과 도메인, 표시되는 속성, 활성 및 비활성 상태를 편집하고 수정할 수 있습니다.
   - 방향 모드: 사용자가 사용할 수 있는 방향 모드입니다. 예를 들어 기본값(도보), 접근 가능, 자전거 등입니다. 이름과 도메인, 평균 속도(예상 도착 시간을 계산하는 데 사용됨), 길 안내 모드 아이콘, 활성 및 비활성 상태를 편집하고 수정할 수 있습니다.
   - 커넥터 유형: 맵에서 사용할 수 있는 커넥터 유형입니다. 예를 들어 계단, 엘리베이터, 에스컬레이터, 경사로 등 이름과 도메인, 층당 대기 시간, 아이콘 및 확대/축소 속성, 활성 및 비활성 상태를 편집하고 수정합니다.
   - 아이콘: 맵에서 사용할 수 있는 아이콘입니다. 예를 들어, 강당, 소화기, 컴퓨터 실, 건물 등 이름, 제목, 도메인, 활성 및 비활성 상태, 실제 파일 이미지를 편집하고 수정합니다.
   - 뷰 유형: 맵에서 사용할 수 있는 뷰 유형입니다. 예: 모두, 기본값, 최소. 이름, 제목, 도메인, 실외 스타일, 활성 및 비활성 상태를 편집하고 수정합니다.
   - 장소 그룹: 맵에서 사용할 수 있는 그룹을 배치합니다. 이름, 설명, 도메인, 관련 캠퍼스, 활성 및 비활성 상태를 편집하고 수정합니다.
   - 글꼴: 맵에서 사용할 수 있는 글꼴 유형입니다. 이름, 설명 및 도메인을 편집 및 수정하고 새 글꼴을 업로드합니다.
   - 실외 스타일: 지도에서 사용할 수 있는 실외 스타일입니다. 예를 들어 default, OpenStreetMap 등이 있습니다. 이름 및 설명, GeoJson 설명, 비활성 및 활성 상태를 편집하고 수정합니다.

     기본 실외 탐색 스타일입니다. 실외 스타일 기록은 맵 관리자(map_admin 역할)가 생성하고 수정할 수 있습니다. 실외 스타일 기록에는 이름과 스타일 파일이 있습니다. 스타일 파일은 Mapbox 스타일 사양을 준수해야 합니다. 예를 들면 default.json, empty.json 또는 openstreetmap.json입니다.

     default.json은 OpenStreetMap 데이터와 OpenMapTiles를 Indoor Mapping 기반으로 제공하고 호스팅하는 기본 실외 맵 스타일입니다. 빈 실외 스타일에는 실외 맵 데이터가 전혀 없는 흰색 배경이 있습니다. opentreetmap.json에는 OpenStreetMap에서 직접 제공되는 OpenStreetMap의 표준 맵 타일이 있습니다.

     > **주:**
     > 프로덕션에서 사용하기 전에 사용자는 OpenStreetMap 라이센스를 참조해야 합니다.

   - Indoor Mapping 속성: 구성 속성을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Indoor Mapping 속성.

에서 액세스 구성 **Indoor Mapping**

Indoor Mapping 는 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기에 대해 제한된 역할을 제공합니다.

시작하기 전에
Map Studio에 접근하려면 Indoor Mapping 다음 세 가지 역할이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 맵 관리자(sn_map_core.map_admin): Map Studio의 맵 관리자는 Map Studio에서 Indoor Mapping 맵 데이터와 객체를 설정할 수 있으며 응용프로그램에 대한 전체 접근 권한을 갖습니다. 맵 관리자는 사용자 기준 기록을 관리할 수도 있습니다.
- 맵 편집기(sn_map_core.map_editor): 맵 편집자는 Map Studio에서 맵을 설정하고, 평면도를 가져오고, Map Studio에서 Indoor Mapping 맵을 관리(편집 또는 삭제)할 수 있습니다.
- 맵 편집기 제한(sn_map_core.map_editor_limited): 이 역할은 단일 캠퍼스 또는 일부 캠퍼스에만 제한적으로 액세스할 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 자신에게 할당된 캠퍼스를 보고 편집할 수 있습니다. 이 Indoor Mapping 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오 메뉴가 숨겨져 이 역할에 사용할 수 없습니다.

맵 관리자는 사용자 관리 및 사용자 기준을 사용하여 맵 편집자가 제한된 역할을 수행할 수 있도록 캠퍼스에 대한 접근 권한을 제공합니다. 캠퍼스에 대한 사용자 접근이 제공되지 않은 경우 이 역할을 가진 사용자는 Map Studio에서 캠퍼스를 보거나 접근할 수 없습니다. 사용자에게 캠퍼스에 대한 접근 권한을 제공하려면 다음을 완료하십시오.

필요한 역할: 맵 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 사용자.
2. 사용자 기록을 선택하고 엽니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 컬렉션 목록에서 **sn_map_core.map_editor_limited** 역할을 선택하고 추가를 클릭합니다.
5. 저장을 클릭합니다.
6. Map Studio에서 캠퍼스에 대한 접근을 제공하려면 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 캠퍼스.
7. 캠퍼스 페이지에서 맵 편집기에 제한된 역할 액세스 권한을 제공할 캠퍼스를 선택하고 클릭합니다.
8. 캠퍼스 편집기 섹션을 선택합니다.
9. 캠퍼스 편집기 드롭다운 목록에서 사용자 기준을 선택하고 새로 만들기를 클릭합니다. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캠퍼스 편집기 새 기록

필드	설명
사용자 기준	sn_map_core_map_editor_limited 역할을 가진 사용자를 검색하여 선택합니다.
캠퍼스	사용자에게 이 역할에 대한 접근 권한을 제공할 캠퍼스를 선택하거나 새 캠퍼스를 작성합니다.

10. 제출을 클릭합니다.

> **주:**
> 맵 편집자 역할이 제한된 사용자가 건물을 삭제하면 건물은 데이터베이스에서만 비활성화되며 데이터베이스에서 실제로 삭제되지는 않습니다.

Indoor Mapping 속성

속성 구성을 업데이트하여 맵 구성요소와 객체를 사용자 지정하고 렌더링합니다 Indoor Mapping .

시작하기 전에
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Indoor Mapping** 속성.
   Indoor Mapping 속성이 표시됩니다. 필요에 따라 맵 구성요소 속성을 사용자 지정합니다.
2. 양식 필드를 채웁니다.

Indoor Mapping 속성

필드	설명
임포트 서비스 URL 매핑	평면도를 활성화하기 위해 맵 임포트 서비스가 도달할 수 있는 URL을 정의하는 옵션입니다. 이 속성은 시스템 속성에 매핑 *(sn_map_core.map_import_service.url)* 됩니다.
Map Studio에서 사용하는 기본 야외 스타일	Map Studio에 사용되는 기본 실외 스타일을 지정합니다. 이 속성은 기본 스타일과 사용자 지정 스타일을 포함한 실외 스타일 테이블 기록을 사용합니다. 이 속성은 sn_map_core.studio.default_outdoor_style 시스템 속성에 매핑됩니다. **주:** 평면도의 지리 참조가 불가능하므로 "비어 있는" 야외 스타일을 사용하지 마십시오.
시스템에서 Studio가 Google 지오코딩 API를 호출할 수 없도록 해야 하는지 여부를 결정합니다.	시스템 속성에 매핑됩니다 *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding* . 이 옵션을 선택하면 Map Studio에서 Google 지오코딩 API를 호출하지 못하도록 할 수 있습니다. Google 지오코딩 API는 기본적으로 Map Studio에서 주소에 대한 제안을 제공하고, 캠퍼스를 생성하는 동안 선택한 주소에 맵을 가운데로 배치하는 데 사용됩니다. 캠퍼스 위치를 가리키도록 월드 맵을 확대하여 캠퍼스를 생성하는 동안 Google 지오코딩 API의 사용을 방지할 수 있습니다.
캠퍼스 편집자를 결정하는 데 고려되는 최대 사용자 기준 수입니다.	캠퍼스 편집자가 될 수 있는 최대 사용자 수입니다. 캠퍼스 편집자로서의 사용자 수가 100명을 초과하는 경우 이 속성을 늘릴 수 있습니다. 이는 Map Studio 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 기본값은 100이며 시스템 속성에 매핑 *sn_map_core.max_user_criteria_count* 됩니다.
AutoCAD 파일을 임포트하는 동안 라인을 다각형으로 변환하는 첫 번째 지점과 마지막 지점 사이의 최대 거리(cm)	CAD 파일에서 1cm 떨어져 있는 모든 선을 자동으로 닫는 옵션입니다. 맵에 다각형을 생성하려면 Map Studio에서 CAD 파일을 임포트하기 전에 CAD 파일에서 폴리곤을 닫아야 합니다. 선이 닫히지 않은 경우 이 속성을 활성화하면 다각형에서 열린 선을 공제하고 닫는 데 도움이 됩니다.
임포트 중 숨겨진 CAD 레이어를 무시하려면 참으로 설정	AutoCAD 소스 파일에 있는 숨겨진 CAD 레이어를 무시하는 옵션입니다. 이 옵션을 활성화하면 숨겨진 CAD 레이어가 맵에 표시되지 않습니다.
임포트 중에 무시할 쉼표로 구분된 CAD 레이어 목록(예: 레이어 1,레이어2)	맵에 표시하거나 표시하지 않으려는 CAD 레이어를 무시하는 옵션입니다. 레이어는 숨겨져 있지 않더라도 무시됩니다. 쉼표로 구분된 목록으로 무시하려는 레이어의 이름을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	입력합니다. CAD 파일을 임포트한 후에는 무시된 레이어가 맵에 표시되지 않습니다.
CAD 임포트 중에 GeoJSON 기능을 단순화하려면 참으로 설정	CAD 파일에서 추출한 형상의 복잡성을 줄여 시스템 속성을 사용하여 *sn_map_core.cad_simplify_enabled* 성능을 향상시키는 옵션입니다.
모든 조건이 충족될 경우 AutoCAD 임포트 중에 실행할 수 있는 단순화 알고리즘의 공차	시스템 속성을 *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*사용하여 단순화 알고리즘의 정확도를 변경하는 옵션입니다. 기본적으로 0.1로 설정되어 단순화 수준을 정의하며, 여기서 '0'은 원래 지오메트리이며 지오메트리에서 아무 것도 변경되지 않습니다. 이 옵션을 0.1로 설정하면 형상을 단순화하여 가장 정확한 결과를 제공합니다. 예를 들어, 값을 0.8로 늘리면 원이 삼각형이 될 수 있으며 기하 도형의 좌표가 제거되므로 기하 도형의 정확도가 감소합니다.
AutoCAD 임포트 중에 단순화 알고리즘을 실행할 GeoJSON 기능의 최소 좌표 수입니다 (활성화된 경우).	속성을 사용하여 좌표가 20개 이상인 복잡한 모양 또는 기하 도형을 단순화하는 임계치입니다 *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold* . 기본값은 20 좌표입니다. Map Studio에서 CAD 파일을 업로드한 후 임포트하여 맵에서 축소된 좌표 또는 점을 확인합니다.

3. 저장을 클릭합니다.

CAD 소스 파일 관리

v1.8.0의 Indoor Mapping 최신 AutoCAD 가져오기 도구를 사용하여 CAD 소스 파일을 관리합니다.

- v1.8.0의 Indoor Mapping 신규 고객은 최신 AutoCAD 가져오기 도구를 사용하여 CAD 소스 파일을 가져오고 구성할 수 있습니다. 기본 설정에 따라 AutoCAD 임포트 도구는 Map Studio에서 활성화됩니다. 자세한 내용은 AutoCAD 임포트 도구 구성 문서를 참조하십시오.
- 기존 고객(Indoor Mapping v 1.7.0 및 이전 버전)은 최신 AutoCAD 가져오기 도구를 사용하여 CAD 소스 파일을 마이그레이션할 수 있습니다. 마이그레이션을 원하지 않는 경우 Map Studio에서 CAD 파일을 구성하고 임포트하는 동안 새 AutoCAD 처리 도구 옵션을 비활성화할 수 있습니다.

  v1.8.0을 설치하지 Indoor Mapping 않은 경우 v1.7.0 및 이전 버전에서 Autocad 도구를 Indoor Mapping 계속 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 AutoCAD 도구 문서를 참조하십시오.

AutoCAD 임포트 요구사항

건물을 추가한 후 CAD 평면도 소스 파일 가져오기를 시작할 수 있습니다.

래스터 이미지 소스(PNG)를 Indoor Mapping 수동으로 임포트하거나 Map Studio에서 제공되는 AutoCAD 파일 임포트 모듈을 사용하여 생성을 자동화하여 실내 맵을 생성할 수 있습니다. 최고 수준의 자동화를 달성하고 멋진 지도를 얻으려면 CAD 파일이 특정 요구 사항을 충족해야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 블로그 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
맵 관리자는 CAD 소스가 의 가져오기 요구 사항을 Indoor Mapping준수하는지 확인해야 합니다. 임포트하기 전에 설계 수정 및 정확성을 위해 그래픽 디자이너가 AutoCAD 소스를 검토해야 합니다. JSON 또는 GEOJSON 파일 가져오기는 타사 매핑 공급자 마이그레이션에만 사용할 수 있습니다.

최대 200MiB의 AutoCAD 파일을 Map Studio에 업로드할 수 있습니다. 더 큰 파일을 업로드하면 성능이 저하될 수 있습니다.

파일

건물의 층은 격리된 파일에 있어야 합니다. Map Studio는 파일당 하나의 층만 읽고 로드할 수 있습니다. 따라서 각 층이 고유한 파일에 있어야 합니다.

계층

모든 건물 레이어를 분리해야 합니다. AutoCAD의 평면도는 레이어 시스템을 사용하여 작성됩니다. 요소를 스타일화하거나 삭제하려면 각 건물 요소가 서로 다른 레이어에 있어야 합니다. 맵 사용자에게 필요한 레이어만 표시합니다. 너무 많은 요소가 있는 레이어는 가져오기 프로세스를 차단할 수 있으므로 파일에 불필요한 세부 정보가 없는지 확인하십시오.

주:
대화형 지도는 가능한 한 명확해야 합니다. 싱크대나 창문과 같은 불필요한 물건을 치우십시오. 평면도를 임포트할 때 이러한 요소를 별도의 레이어에 배치하여 정렬합니다.

모든 문자 객체는 해당 유형에 따라 전용 레이어에서 격리되어야 합니다. 각 객체 유형에는 고유한 텍스트 레이어가 있어야 합니다.

드로잉은 드로잉 유형에 따라 전용 레이어에서 격리되어야 합니다. 각 룸 유형이 별도의 레이어에 있는지 확인합니다. 요소를 병합하는 경우 동일한 선과 배경색으로 임포트해야 합니다.

이름은 명확해야 하며 한 파일에서 다른 파일까지 동일해야 합니다. Map Studio에서 파일을 임포트한 후에는 레이어 이름이 동일한 경우에만 구성이 유지되고 다른 파일에 자동으로 적용됩니다 (Tokyo 및 이후 릴리스에서만 사용 가능). 파일의 레이어 이름이 다른 경우 맵 관리자, 생성자 또는 편집자가 Map Studio에서 레이어를 쉽게 인식할 수 없습니다. 레이어 이름이 다르면 CAD 구성이 자동으로 수행되지 않습니다.

라인

모든 선은 닫힌 모양을 형성하도록 연결되어야 합니다. CAD 파일의 선은 평면도를 그리는 데 사용되며 건물 윤곽선, 방 및 접근할 수 없는 영역을 정의합니다. 닫힌 선 외부의 공간은 열린 영역 (예: 복도)으로 간주됩니다.

모든 선과 모양이 제대로 닫혀 있는지 확인합니다. 예를 들어 모양이 제대로 닫히지 않으면 방은 복도의 일부로 간주되지 않으며 해당 방에 포인트가 생성됩니다.

익스포트

권장 매개변수와 함께 파일을 익스포트하면 Map Studio에서 쉽게 임포트할 수 있습니다. CAD 파일을 DWG 또는 DXF로 내보냅니다. 다른 형식은 지원되지 않습니다. 올바른 버전의 CAD 파일을 내보내고 있는지 확인합니다. AutoCAD 12(AC1009)에서 AutoCAD 2018–2021(AC1032)까지 지원됩니다.

AutoCAD 가져오기 도구

v 1.8.0의 Autocad 가져오기 도구는 CAD 파일의 설계 및 세부 사항의 Indoor Mapping 품질과 수준을 구성, 최적화, 개선하는 기능을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최신 Autocad 가져오기 도구를 사용하여 CAD 소스 파일을 업로드합니다. CAD 파일의 명명된 객체, 블록 및 레이어를 가져옵니다.

AutoCAD 임포트 도구 구성

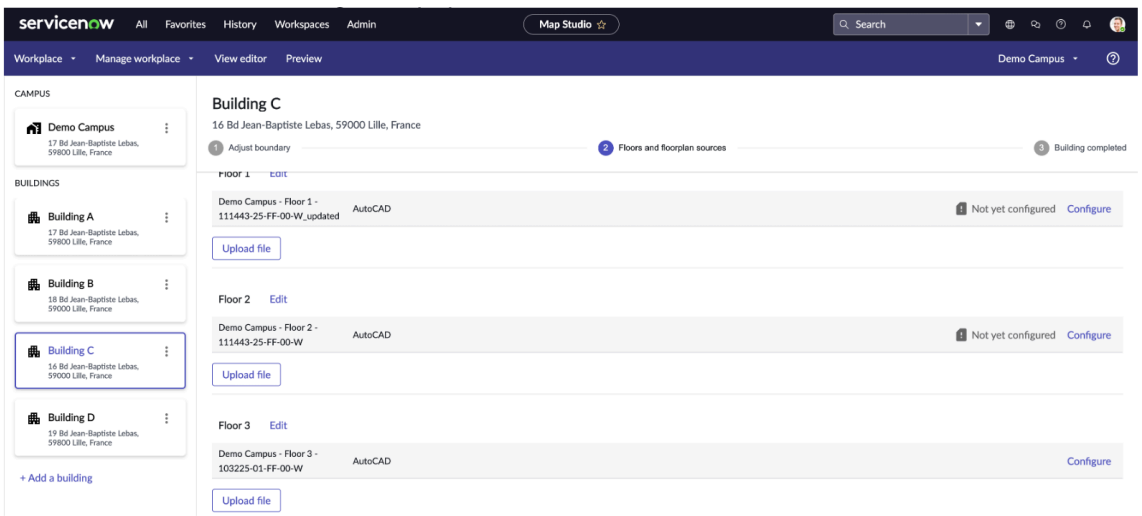
CAD 소스 파일을 구성하고 Map Studio로 임포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

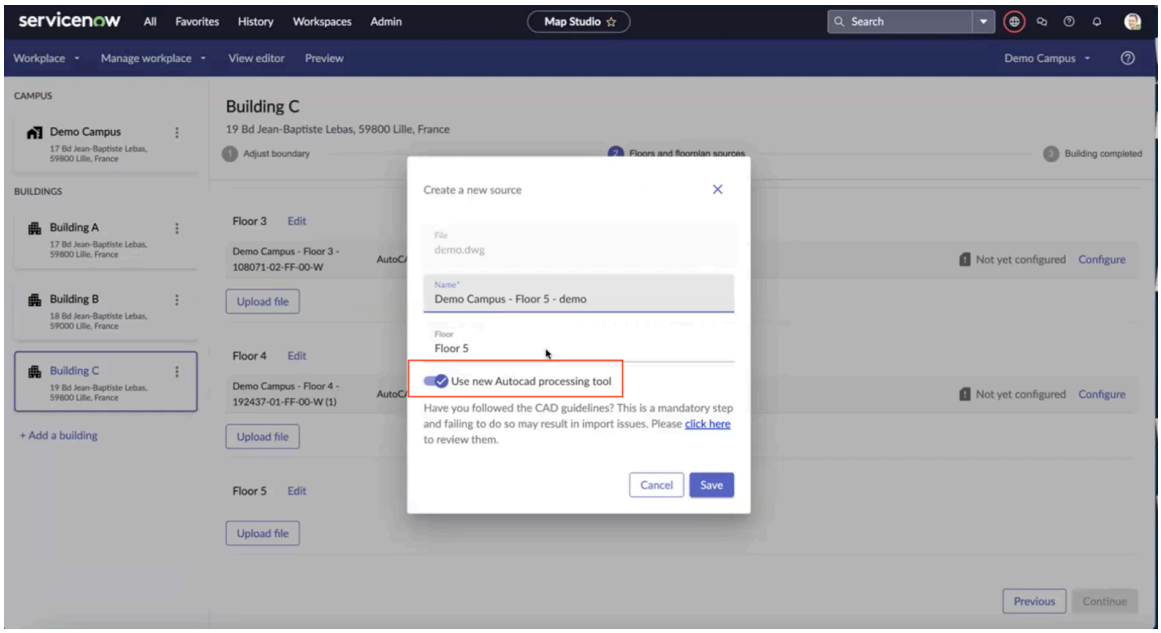
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.
   예: 데모 캠퍼스
3. 계속을 선택하거나 다음으로 이동합니다. 직장 관리 〉 층 및 평면도.
   선택한 캠퍼스의 건물 목록이 표시됩니다.
4. 패널에서 건물을 선택합니다.
5. CAD 소스 파일을 업로드할 층을 선택합니다.



6. CAD 소스가 업로드되지 않은 경우 파일 업로드 를 선택하고 플로어에 대해 구성합니다.
7. 구성을 선택하여 CAD 파일을 구성하고 업데이트합니다.
8. 새 원본 만들기 대화 상자가 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 다음 정보를 작성합니다.

- 파일: AutoCAD 소스 파일의 이름입니다. 예를 들면 다음과 같습니다. demo.dwg
- 이름: 캠퍼스 이름이 추가되고 기본적으로 미리 채워집니다.
- 층: CAD 구성을 변경해야 하는 층 또는 CAD 파일을 임포트할 층의 이름입니다. 예를 들어; 3층.
- 새 AutoCAD 처리 도구 사용: 기본적으로 이 옵션은 사용하도록 설정되어 있습니다.

> **주:**
> 이전 버전(1.8.0 이전 버전 Indoor Mapping)에서 제공된 Autocad 도구를 계속 사용하려면 새 **Autocad** 처리 도구 사용 버튼을 비활성화합니다. 자세한 내용은 Map Studio로 CAD 파일 임포트 문서를 참조하십시오.

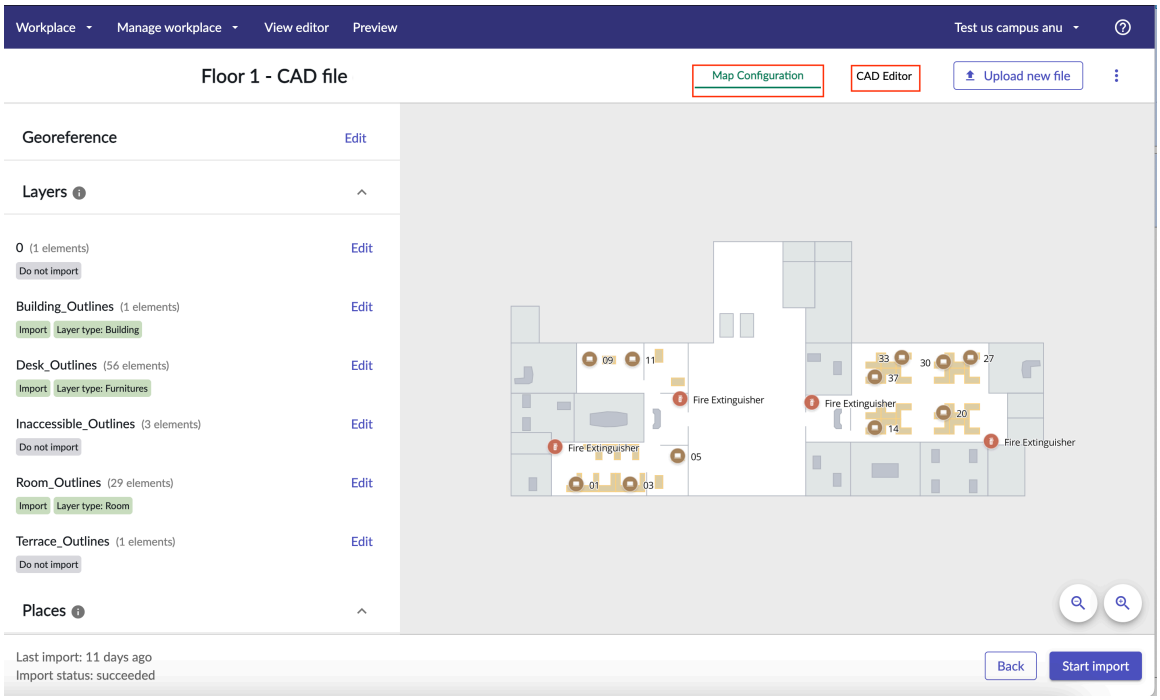
10. 여기를 클릭**(Click here)** 링크를 선택하여 CAD 지침을 검토합니다.

11. 저장을 선택합니다.
CAD 구성 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 CAD 구성 문서를 참조하십시오.

CAD 구성

CAD 구성 페이지 레이아웃은 맵 구성 탭과 **CAD** 편집기 탭 옵션을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

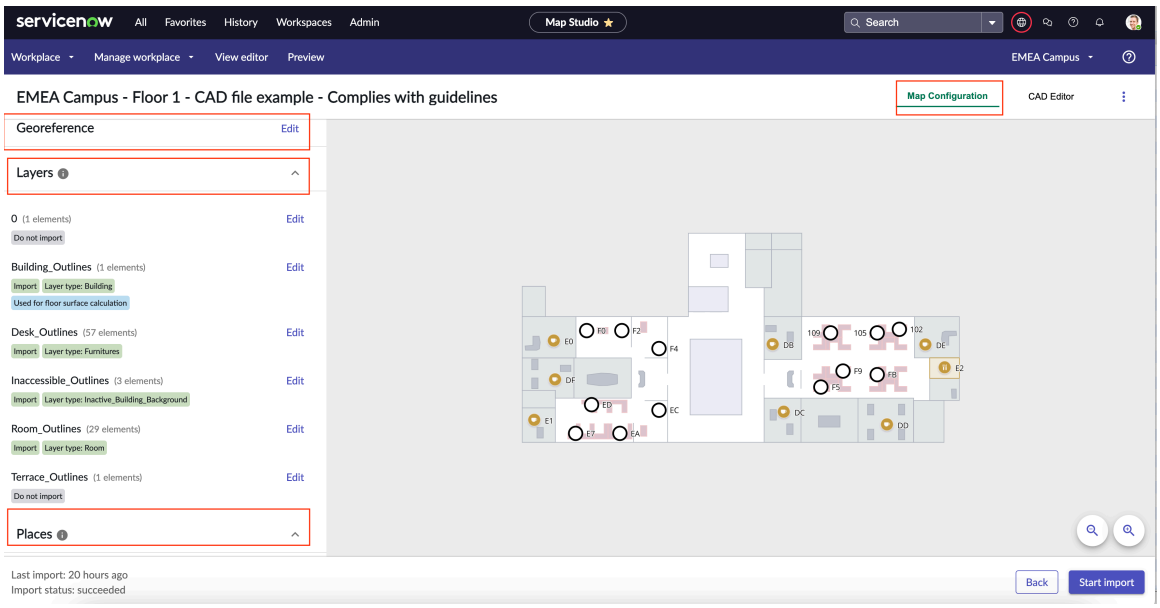


주:
Indoor Mapping 은 레이어 이름을 기반으로 이전에 구성된 파일에서 CAD 구성을 검색합니다. CAD 파일을 처음 임포트하는 경우 또는 의 CAD 파일에 Indoor Mapping알 수 없는 레이어 이름이 거의 없는 경우 CAD 파일을 임포트한 후에는 해당 파일이 구성되지 않고 맵 구성 미리보기가 비어 있게 됩니다.

맵 구성 탭

맵 구성 미리 보기 레이아웃을 사용하여 CAD 레이어, 장소, 텍스트, 블록, 레이어 유형 및 장소 유형을 관리합니다.

맵 구성 탭을 선택하여 맵 구성 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 맵 구성 탭을 사용하여 CAD 객체 구성 문서를 참조하십시오.



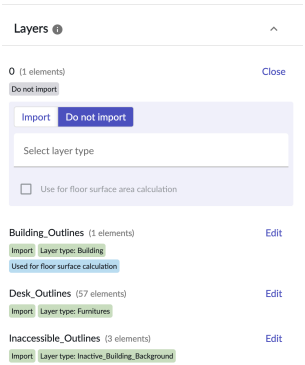
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지리 참조

평면도를 지리 참조하고 지도에 배치하여 세계 지도(OpenStreetMap)에서 축척하고 정렬합니다. 자세한 내용은 평면도 지리 참조 문서를 참조하십시오.

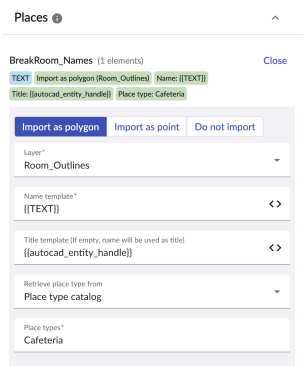
계층

CAD 파일에서 레이어를 구성하고 맵 구성 미리 보기 레이아웃에서 미리 봅니다. 자세한 내용은 레이어 구성 문서를 참조하십시오.



장소

CAD 파일에서 위치를 구성하고 맵 구성 미리 보기 레이아웃에서 미리 봅니다. 자세한 내용은 장소 구성 문서를 참조하십시오.

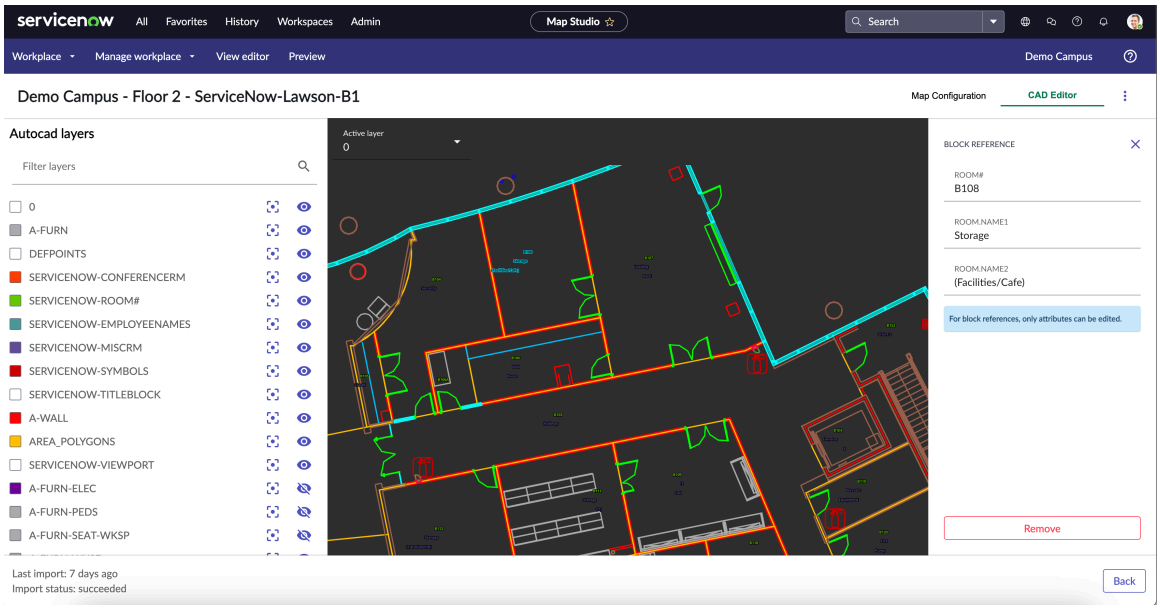


CAD 편집기 탭

CAD 편집기는 CAD 소스 파일을 편집하고 최적화할 수 있는 편집 및 그리기 도구를 제공합니다. 텍스트, 장소 또는 블록 속성을 추가하거나 업데이트합니다. CAD 파일에서 누락된 폴리선, 폴리곤 및 장소 유형을 해결합니다.

레이어, 장소, 텍스트 및 블록 속성을 구성하고 관리합니다. 자세한 내용은 맵 구성 탭을 사용하여 CAD 객체 구성 문서를 참조하십시오.

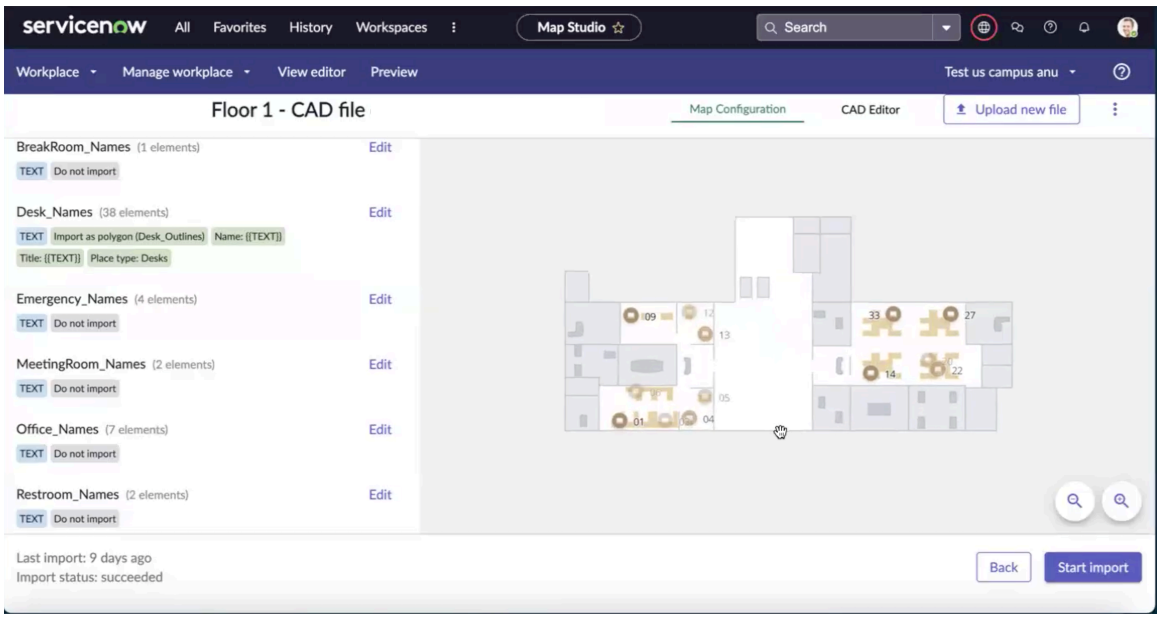
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



맵 구성 탭을 사용하여 **CAD** 객체 구성

맵 구성 탭을 사용하여 CAD 파일의 객체와 요소를 관리합니다.

맵 구성 미리 보기 레이아웃에서 미리 볼 레이어 또는 장소를 선택합니다.



평면도 지리 참조

맵에 소스 평면도를 지리참조하고 배치하여 크기를 조정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

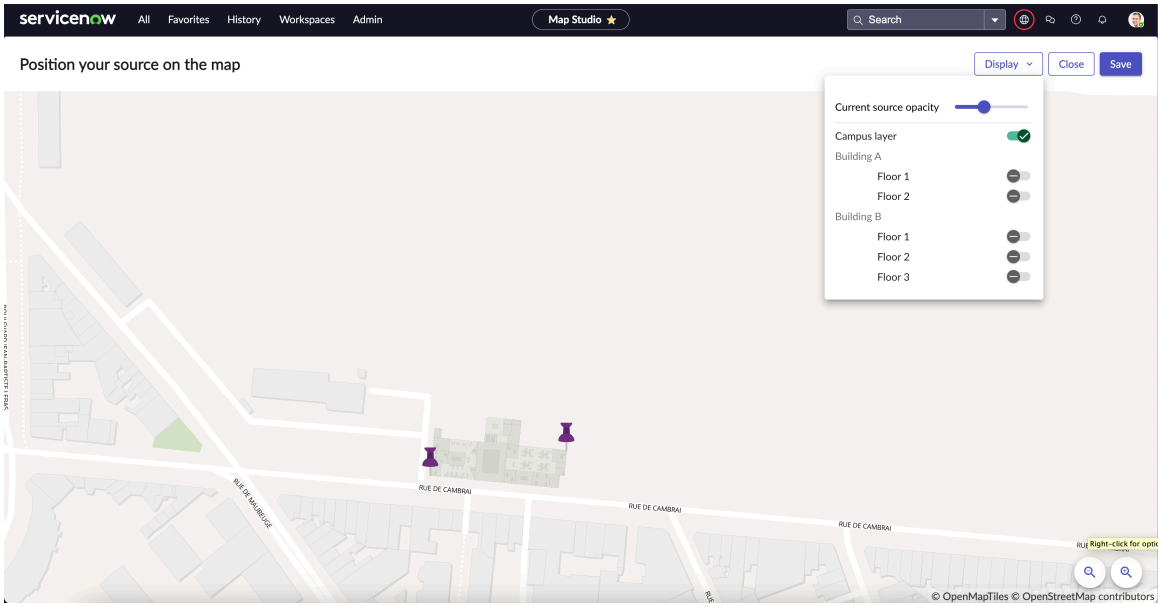
프로시저

1. 맵 구성 탭을 선택하여 맵 구성 페이지를 표시합니다.

> **주:**
>
> 평면도가 맵에 배치되지 않으면 지리 참조가 설정되지 않음(⚠) 경고가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. Georeference(지리 참조)를 선택하고 Edit(편집)를 선택합니다.



3. 핀 주위를 이동하여 평면도를 맵에 배치합니다.
4. 디스플레이를 선택하고 드롭다운 목록에서 필요한 층에 대한 라디오 버튼을 활성화합니다.
5. 저장을 선택합니다.

레이어 구성

맵 구성 미리 보기에서 레이어를 선택하고 편집합니다.

시작하기 전에

레이어는 CAD 파일의 모양 또는 형상입니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 맵 구성 탭을 선택합니다.

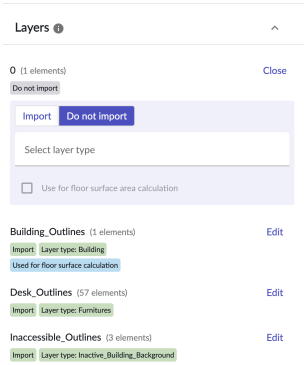
   맵 구성 미리 보기 페이지가 표시됩니다.

2. 펼침 단추 토글 아이콘( )을 선택하여 레이어를 확장합니다.
3. 레이어 선택(**Select Layers**) 레이어를 선택합니다.
4. 편집을 선택합니다.

   편집 패널이 나타납니다.

   주:
   레이어 표면적 계산에 사용 옵션을 활성화한 후에는 선택할 수 없습니다. 자세한 내용은 AutoCAD 바닥 면적 계산 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

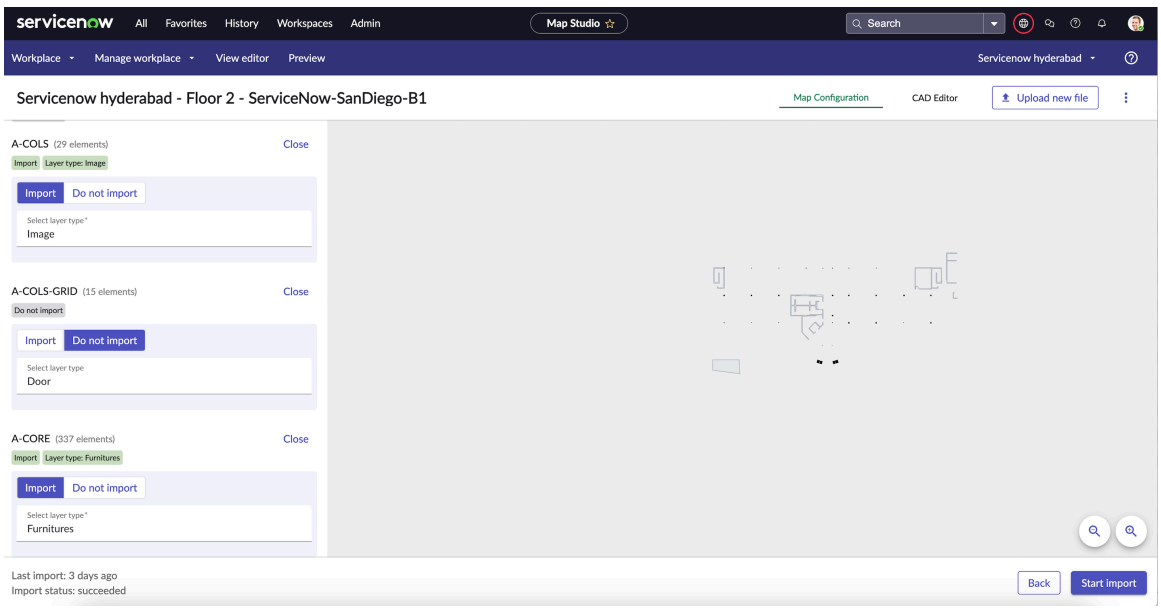


5. 선택한 레이어는 그 안에 있는 요소 수와 함께 레이어 이름을 표시합니다.
   예: 로고(1442개 요소)
6. 요약 알약에는 레이어 구성에 대한 요약된 정보가 표시됩니다.

   요약 알약은 레이어 구성과 레이어 상태에 따라 다음 색상으로 정보를 요약합니다.

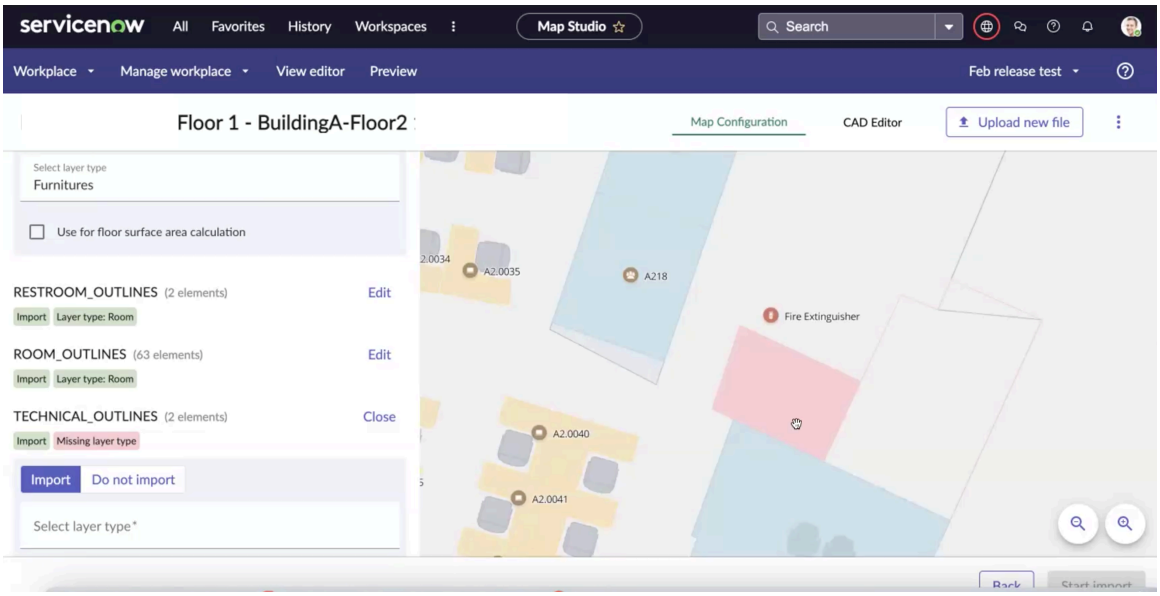
   - 중립 파란색: 선택한 항목의 유형을 나타냅니다. 예를 들어 텍스트 또는 블록입니다.
   - 녹색: 선택한 장소에 대한 장소 구성이 올바른지 나타냅니다.
   - 주황색: 사소한 구성 문제를 나타냅니다.
   - 회색: 임포트되지 않은 레이어를 나타냅니다.
   - 빨간색: 차단 오류를 나타냅니다.
7. 가져오기를 선택하여 CAD 파일의 레이어에 있는 요소를 가져옵니다.
   "구성이 성공적으로 저장되었습니다"라는 확인 메시지가 표시됩니다.
8. 레이어 구성을 CAD 파일로 가져오지 않으려면 가져오지 않음을 선택합니다.

   확인 메시지가 "구성이 성공적으로 저장되었습니다"라는 메시지가 표시됩니다.
9. 선택한 레이어 요소는 선택한 항목에 따라 맵 구성 미리 보기 패널에 표시됩니다.



10. 누락된 레이어 유형(요약 알약에서 빨간색으로 강조 표시됨)을 해결하려면 레이어 유형 선택 옵션에서 레이어 유형을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



누락된 레이어 유형이 해결되고 요약 알약에 레이어 유형이 녹색으로 강조 표시되어 표시됩니다. 맵 구성 미리 보기에는 새로 할당된 레이어 유형과 함께 누락된 레이어 유형이 표시됩니다.

주:
레이어 유형은 기본 스타일로 맵에서 렌더링됩니다. 레이어 유형이 누락된 경우 요소는 빨간색 기본 스타일로 나타납니다.

계층 유형은 Indoor Mapping 계층 유형 테이블(모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 계층 유형

11. 레이어 유형을 현재 유형에서 다른 유형으로 변경하려면 레이어 유형 선택 옵션을 선택합니다. 예를 들어, 현재 레이어 유형이 방 이고 목록에서 건물을 선택하여 레이어 유형을 변경하는 경우입니다. 새로 선택한 레이어 유형과 해당 스타일 및 범주가 적용됩니다.
12. 변경한 후 닫기 를 선택하여 편집 패널을 닫습니다.
13. CAD 소스 파일로 가져올 레이어에 대해 이 단계를 반복합니다.

장소 구성

맵 구성 미리 보기 레이아웃을 사용하여 장소를 구성합니다. CAD 파일에서 장소 유형을 읽어들입니다.

이 태스크 정보
장소 유형의 모양, 이름 및 제목을 구성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

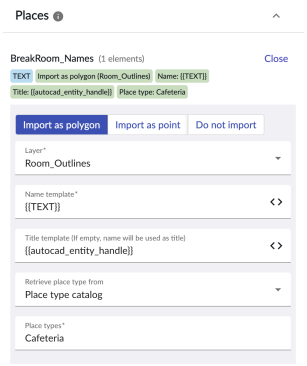
프로시저

1. 맵 구성 탭을 선택합니다.

   맵 구성 미리 보기 페이지가 표시됩니다.

2. 펼침 단추 토글 아이콘( )을 선택하여 장소를 확장합니다.
3. 편집을 선택하여 장소 속성과 요소를 편집합니다.
   편집 패널이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 선택한 장소는 장소의 요소 수를 보여줍니다.

   예: 소회의실(요소 1개).

   요약 알약에는 장소 구성에 관한 정보가 요약되어 있습니다. 예를 들어 요약 알약은 장소가 블록 또는 텍스트인지, 장소 유형이 카페테리아 또는 파티오인지(구성 정보) 여부를 표시합니다.

   구성에서 누락된 것이 있으면 요약 알약이 빨간색으로 강조 표시된 경고를 제공합니다. 예를 들면 폴리라인 누락, 다각형 누락 등입니다.

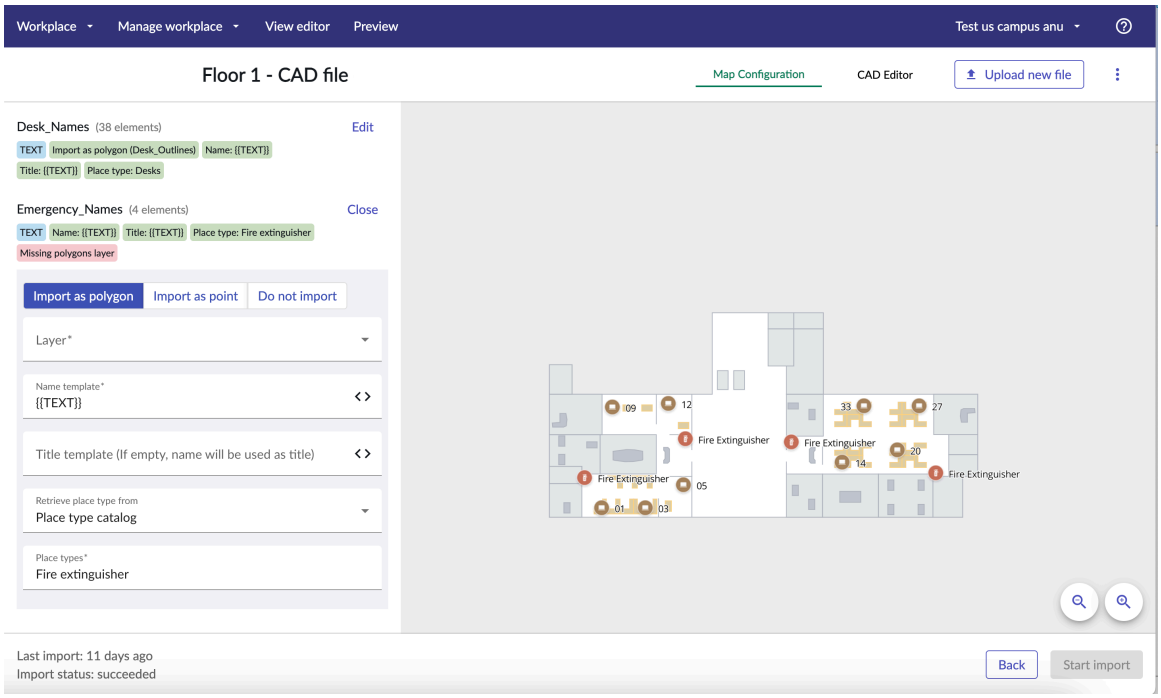
5. 요약 알약에는 장소 구성에 대한 요약 정보가 표시됩니다.

   요약 알약은 장소 구성과 장소 상태에 따라 다음 색상으로 정보를 요약합니다.

   - 중립 파란색: 선택한 항목의 유형을 나타냅니다. 예를 들어 텍스트 또는 블록입니다.
   - 녹색: 선택한 장소에 대한 장소 구성이 올바른지 나타냅니다.
   - 주황색: 사소한 구성 문제를 나타냅니다.
   - 회색: 임포트되지 않은 레이어를 나타냅니다.
   - 빨간색: 차단 오류를 나타냅니다.

6. 가져오기 옵션(**Import as a polygon** Step 7 또는**Import as Point,** Step 9)을 선택하여 구성을 CAD 파일로 가져옵니다.
   구성을 CAD 파일로 가져오지 않으려면 임포트 하지 않음을 선택합니다.
7. CAD 파일에서 장소를 다각형으로 임포트하려면 다각형으로 가져오기 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



주:
이 텍스트는 맵 구성 미리 보기에서 다각형으로 생성을 선택하고 모양이 누락된 경우 빨간색으로 나타납니다.

a. 레이어에 대해 다음 옵션을 선택합니다.

a. 레이어: 드롭다운 목록에서 레이어를 선택하는 옵션입니다.
레이어 선택은 이러한 장소의 모양이 맵에 있는 위치를 지정하기 위해 수행됩니다. 예를 들어, 레이어(회의실)의 경우 레이어 드롭다운 목록에서 해당 레이어의 모양을 선택합니다.

b. 이름 템플릿: 이름을 구성하는 옵션입니다.

다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

i. 도면층 텍스트 또는 이름을 CAD 파일에서 복사하려면 **TEXT** 를 선택합니다.

CAD 파일 이름이 맵 구성 미리보기에 나타납니다.

ii. CAD에서 생성된 고유 ID를 레이어에 사용하려면 **autocad_entity_handle** 를 선택합니다. 도면요소 이름과 핸들은 CAD 도면 내에서 고유합니다.

c. 구성에서 블록 속성을 정의한 경우 블록을 선택합니다.

d. 제목 템플릿: **TEXT** 또는 **autocad_entity_handle**를 선택하는 옵션입니다.

주:
이 필드를 비워 두면 이름이 장소 유형 제목으로 사용됩니다(6단계 a단계 참조).

8. 장소 유형 검색에서 다음 옵션을 선택하여 CAD 파일에서 장소 유형을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 장소 유형 검색: 다음 옵션을 선택하여 CAD 파일에서 장소 유형을 검색합니다.

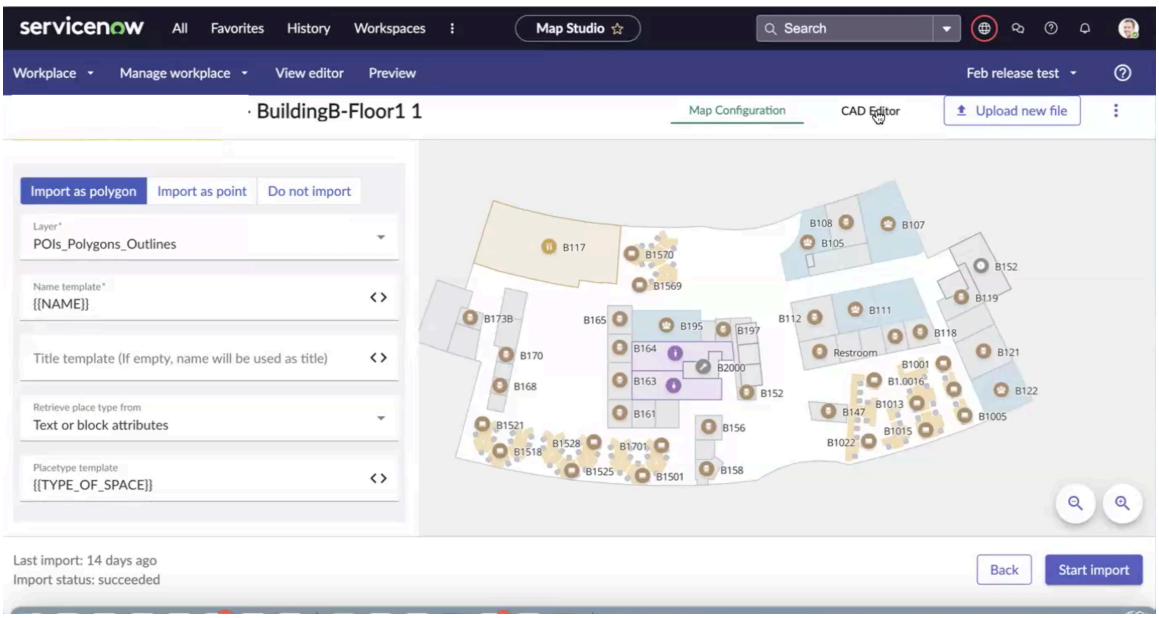
i. 장소 유형 카탈로그: 기본 Indoor Mapping 장소 유형 스타일과 범주를 장소 유형에 적용하려면 이 옵션을 선택합니다. 장소 유형 카탈로그 또는 장소 유형 테이블(모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형)에는 장소 유형과 기본 스타일이 포함되어 Indoor Mapping 있습니다. 자세한 내용은 아이콘 및 장소 유형 생성 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.

- 장소 유형: 스타일을 지정하고 분류할 적절한 Indoor Mapping 장소 유형을 선택합니다. 예: 소화기. 선택한 장소 유형이 CAD 편집기 미리보기에 표시됩니다.

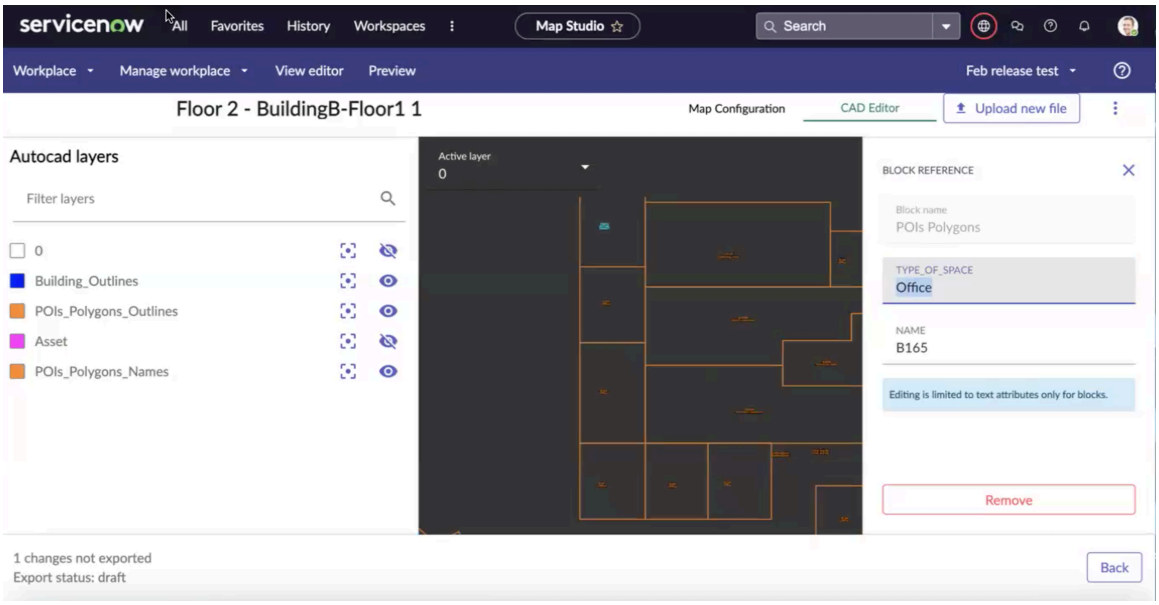
- Indoor Mapping 장소가 와 통합Workplace Service Delivery되면 장소는 회의실, 소화기 등으로 분류됩니다. 이 분류를 기반으로 회의실을 예약할 수 있는지도 확인할 수 있습니다.

ii. 텍스트 또는 블록 속성: 텍스트 또는 블록 속성에서 장소 유형을 검색하려면 이 옵션을 선택합니다.

주:
텍스트 또는 블록 속성 이름에는 장소 유형 정보가 포함되어 있습니다. CAD 파일의 장소 유형 이름은 장소 유형 카탈로그의 Indoor Mapping 장소 유형 이름과 같아야 합니다. 텍스트 또는 블록 속성 이름이 의 장소 유형 이름과 Indoor Mapping일치하지 않는 경우 장소 유형에서 Indoor Mapping 장소 유형, 스타일, 아이콘을 만듭니다. 자세한 내용은 아이콘 및 장소 유형 생성 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



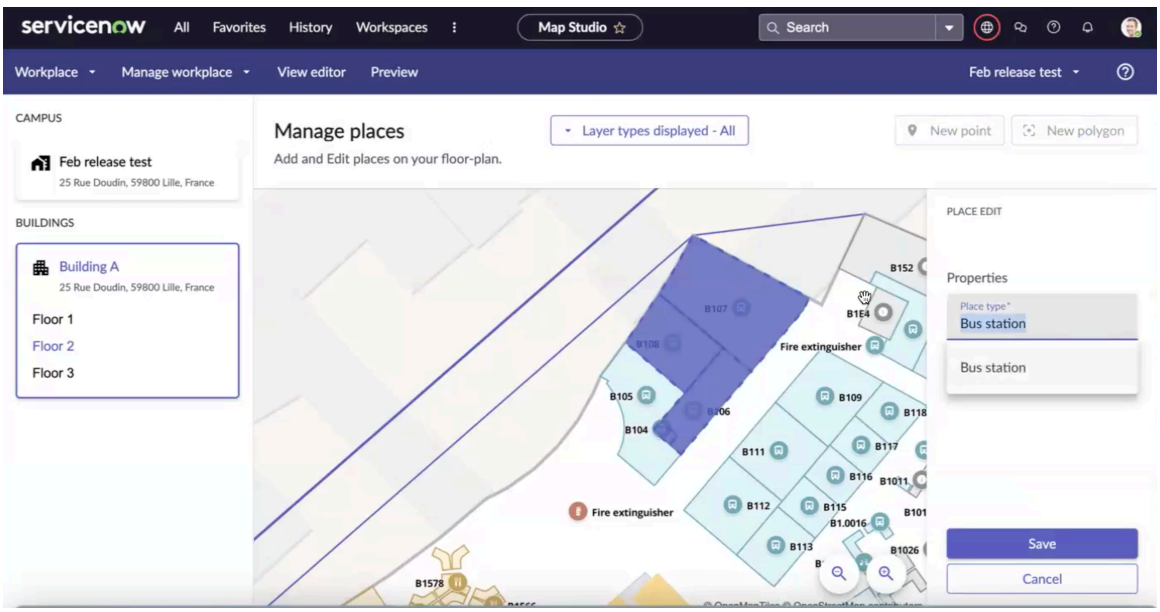
iii. 나중에 수동으로 설정: 나중에 수동으로 설정 옵션을 사용하여 장소 유형을 설정하면 맵 구성 미리보기에 장소가 알 수 없는 장소 유형으로 표시됩니다.

CAD 편집기 미리보기에서 수동으로 설정된 기본 장소 유형을 선택하면 "평면도에서 정보를 사용할 수 없습니다. 수동으로 설정"이라는 메시지가 표시됩니다.

장소 유형이 장소 유형 테이블에 기타 또는 알 수 없는 유형으로 Indoor Mapping 표시됩니다 (모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형). 정의되지 않은 장소 유형은 동기화 프로세스 중에 무시되지 않도록 장소 유형 테이블의 기타 장소 유형과 일치합니다.

장소 유형을 수동으로 할당하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- CAD 편집기를 사용하여 수동으로 장소를 설정합니다. 적절한 활성 레이어를 선택합니다. 장소를 선택하고 문자 또는 블록 속성이 있는 경우 해당 속성에 장소 유형 정보를 추가합니다.
- Map Studio로 Indoor Mapping 이동 직장 관리장소 관리. 장소를 여러 번 선택하거나 올가미를 사용하거나 Shift 키 옵션을 사용하여 필요한 장소를 선택합니다. 장소 편집 패널에서 적절한 장소 유형을 선택합니다. 자세한 내용은 장소 관리 문서를 참조하십시오.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 옵션: 점으로 가져오기를 선택하여 CAD 파일에서 장소를 점으로 가져옵니다.

주:
포인트로 생성을 선택하면 맵이 구성 미리 보기에 빨간색으로 나타나고 모양이 누락됩니다.

a. 다음 옵션을 선택하여 장소 유형을 구성합니다.

a. 이름 템플릿: 템플릿의 이름을 구성합니다.

i. CAD 파일에서 텍스트나 이름을 복사하려면 텍스트**(TEXT**)를 선택합니다.

맵 구성 미리 보기에는 선택한 장소의 맵에 이름이 표시됩니다.

ii. CAD에서 생성된 고유 ID를 사용하려면 **autocad_entity_handle** 선택합니다. 도면요소 이름과 핸들은 CAD 도면 내에서 고유합니다.

b. 구성에서 블록 속성을 정의한 경우 블록을 선택합니다.

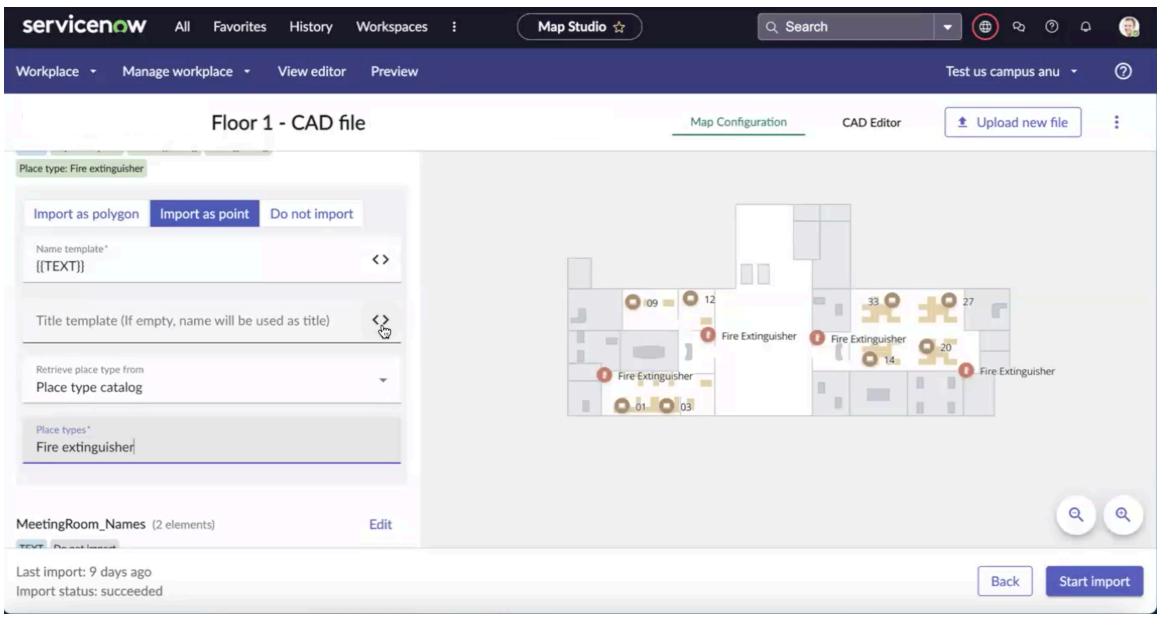
c. 제목 템플릿: AutoCAD의 텍스트 또는 이름을 사용하려면 **TEXT** 또는 **autocad_entity_handle**를 선택합니다.

주:
이 필드를 비워 두면 이름이 제목으로 사용됩니다(6단계 a 참조).

10. 장소 유형 검색에서 다음 옵션을 선택합니다.

a. 장소 유형 카탈로그: Indoor Mapping 기본 스타일을 장소 유형에 적용하는 옵션입니다. 장소 유형 카탈로그 또는 장소 유형 테이블((모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형)에는 장소 유형과 기본 스타일이 포함되어 Indoor Mapping 있습니다.

- 장소 유형: 적절한 Indoor Mapping 장소 유형을 선택하여 장소의 스타일을 지정하고 분류합니다. 예: 소화기.
- 선택한 장소 유형이 CAD 편집기 미리보기에 표시됩니다.



b. 텍스트 또는 블록 속성: 텍스트 또는 블록 속성에서 장소 유형을 검색하려면 이 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
CAD 파일의 문자 또는 블록 속성 이름은 장소 유형 카탈로그의 Indoor Mapping 장소 유형 이름과 같아야 합니다. 텍스트 또는 블록 속성 이름이 의 장소 유형 이름과 Indoor Mapping일치하지 않는 경우 먼저 장소 유형, 스타일 및 아이콘을 Indoor Mapping 만든 다음 검색해야 합니다.

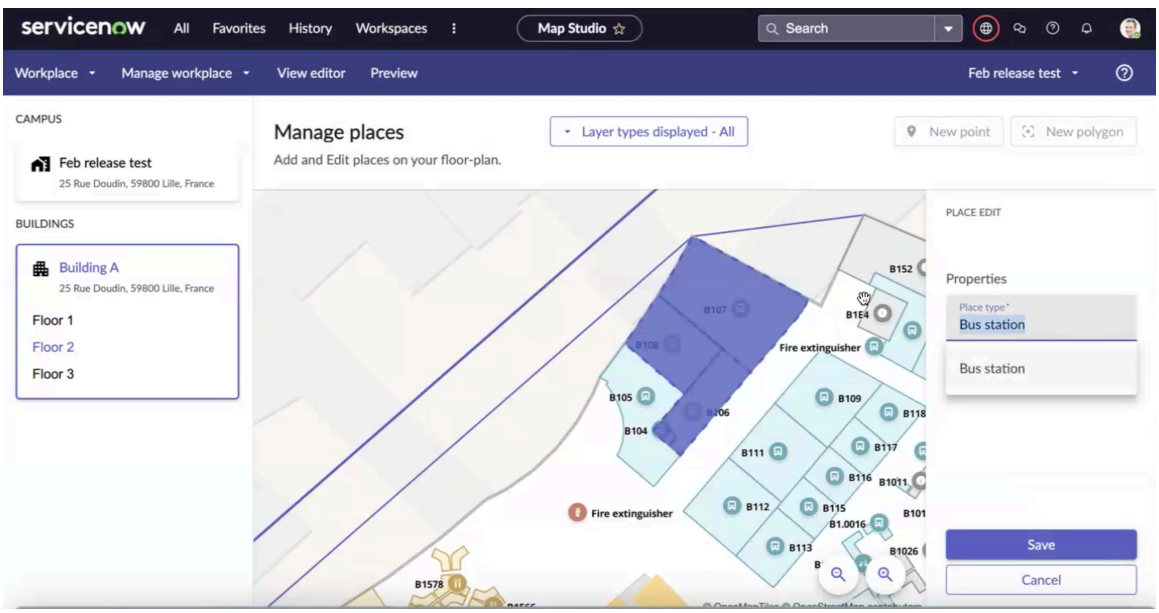
c. 나중에 수동으로 설정: 나중에 수동으로 설정 옵션을 사용하여 장소 유형을 설정하면 맵 구성 미리보기에 장소가 알 수 없는 장소 유형으로 표시됩니다.

CAD 편집기 미리보기에서 수동으로 설정된 기본 장소 유형을 선택하면 "평면도에서 정보를 사용할 수 없습니다. 수동으로 설정"이라는 메시지가 표시됩니다.

장소 유형이 장소 유형 테이블에 기타 또는 알 수 없는 유형으로 Indoor Mapping 표시됩니다 (모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형). 정의되지 않은 장소 유형은 동기화 프로세스 중에 무시되지 않도록 장소 유형 테이블의 기타 장소 유형과 일치합니다.

장소 유형을 수동으로 할당하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- CAD 편집기를 사용하여 수동으로 장소를 설정합니다. 적절한 활성 레이어를 선택합니다. 장소를 선택하고 문자 또는 블록 속성이 있는 경우 해당 속성에 장소 유형 정보를 추가합니다.
- Map Studio로 Indoor Mapping 이동 직장 관리장소 관리. 장소를 여러 번 선택하거나 올가미를 사용하거나 Shift 키 옵션을 사용하여 필요한 장소를 선택합니다. 장소 편집 패널에서 적절한 장소 유형을 선택합니다. 자세한 내용은 장소 관리 문서를 참조하십시오.



11. 다각형 누락과 같은 문제를 해결하려면 다음 단계를 수행합니다.

a. 맵 구성 미리보기에서 CAD 편집기 탭으로 전환합니다.

자세한 내용은 CAD 편집기 탭을 사용하여 CAD 객체 구성 문서를 참조하십시오.

b. CAD 편집기 미리보기에서 위치를 선택하고 다각형 또는 누락된 선을 추가합니다.

c. 맵 구성 미리 보기로 다시 전환합니다.

장소에 대한 요약 알약에는 Import **as polygon** 이 녹색으로 강조 표시되고 텍스트는 빨간색으로 강조 표시되지 않습니다. 스타일이 다각형과 함께 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

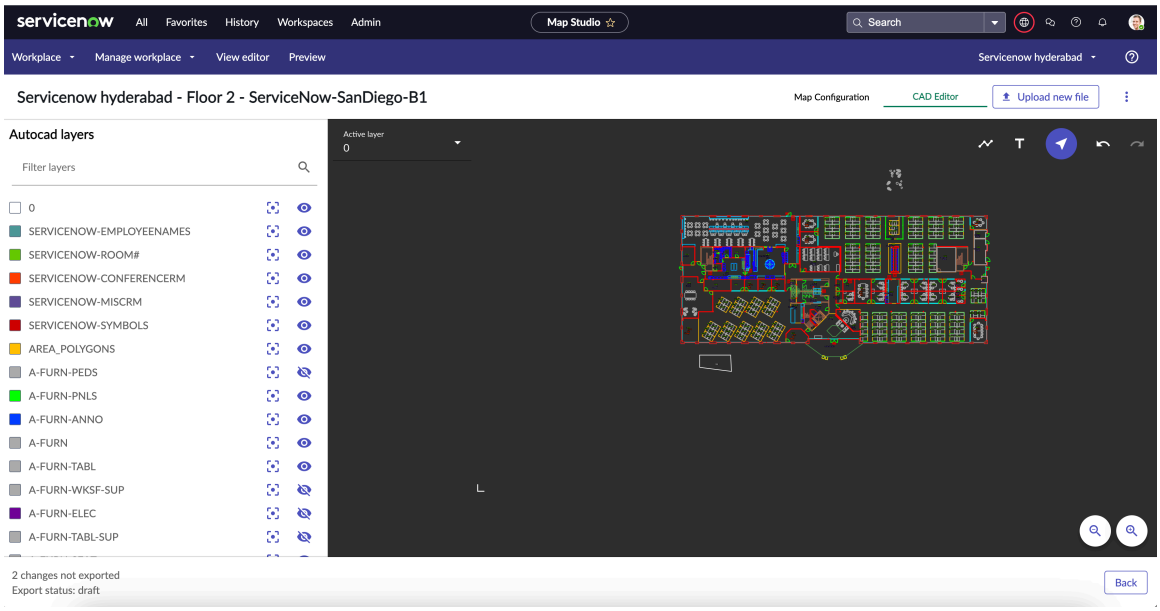
CAD 편집기 탭을 사용하여 CAD 객체 구성

CAD 편집기 탭을 사용하여 CAD 객체를 편집하고 관리합니다. 폴리라인 또는 다각형을 그리고, 텍스트 또는 여러 텍스트를 추가하고, 텍스트를 편집하고, 속성을 배치하거나 차단합니다.

CAD 편집기는 CAD 레이어, 장소, 블록, 요소, 형상 및 쉐이프의 미리보기를 표시합니다. 원본 CAD 파일의 원래 스타일과 색상이 유지됩니다. CAD 파일에 변경 사항을 실시간으로 추가, 제거 또는 업데이트할 수 있습니다. 닫히지 않은 폴리라인, 누락된 다각형, 누락된 텍스트 속성과 같은 문제를 해결합니다. 블록, 레이어, 텍스트 및 장소 유형 속성을 편집합니다.

활성 레이어 옵션을 사용하여 한 레이어에서 다른 레이어 로 요소를 이동합니다. CAD 파일 내의 요소는 서로 다른 레이어에 상주할 수 있습니다. CAD 편집기에서 모양, 형상 및 요소에 대한 변경 사항을 업데이트한 후 맵 구성으로 전환하여 맵에서 업데이트된 변경 사항을 미리 봅니다.

CAD 파일에 여러 레이어가 있는 경우 레이어 필터를 사용하여 선택할 레이어를 검색하고 정렬합니다. 레이어를 분리하고 독립적으로 작업합니다. CAD 편집기 미리보기에서 레이어를 숨기거나 표시합니다.



CAD 편집기에서 레이어 분리

CAD 편집기는 CAD 파일을 편집하는 동안 여러 레이어에서 레이어를 분리할 수 있는 기능을 제공합니다.

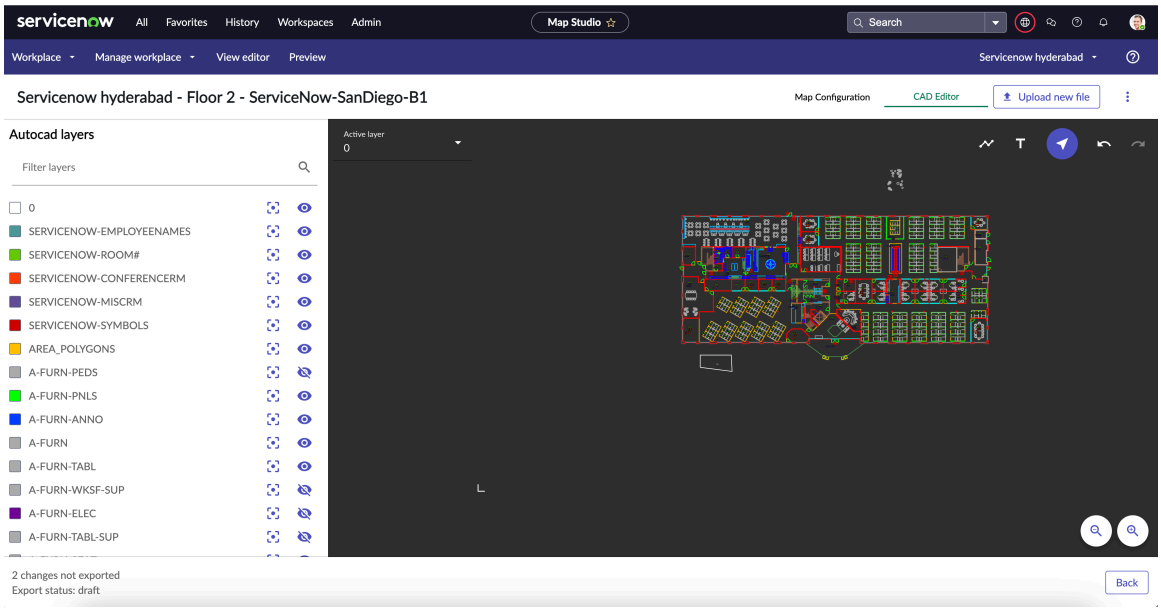
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **CAD** 편집기 탭을 선택합니다.
2. **Autocad** 레이어로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 옵션: 레이어 필터링 옵션을 사용하여 레이어를 필터링 하고 검색합니다.
   CAD 파일에 여러 레이어가 있는 경우 필터 옵션을 사용하면 한 번에 몇 개의 선택한 레이어를 정렬하고 작업할 수 있습니다.
4. 레이어를 선택하고 격리 아이콘( ) 을 선택합니다.
5. 미리 보기에는 분리된 레이어가 표시됩니다.
   예를 들면 다중선 또는 다각형입니다.
6. 선택t 도구 아이콘 ( )을 사용하여 편집기에서 분리된 레이어를 선택합니다.
7. 옵션: 필요에 따라 편집하고 변경합니다.

   주:
   블록은 편집할 수 없지만 블록 내의 속성은 편집할 수 있습니다.

CAD 편집기에서 레이어 숨기기 또는 표시

CAD 편집기에서 레이어를 편집하고 업데이트하는 동안 레이어를 숨기거나 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **CAD** 편집기 탭을 선택합니다.
2. **AutoCAD** 레이어로 이동합니다.
3. 레이어를 선택하고 가시성 전환 끄기 아이콘)
4. 레이어가 숨겨지고 CAD 편집기 미리보기에 나타나지 않습니다.
   예: 방 A. 선택한 레이어에 대해 방 A가 표시되지 않습니다.
5. 레이어를 표시하려면 toggle on visibility icon(.) 옵션을 선택합니다.

CAD 편집기의 도면 및 편집 도구

CAD 편집기 탭은 CAD 파일을 Map Studio로 임포트하기 전에 구성, 최적화 및 편집할 수 있는 편집 및 그리기 도구를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음과 같은 편집 및 그리기 기능을 제공합니다.

- 선 그리기: 선 그리기 도구(선 그리기 아이콘)는 선이나 폴리선을 는 데 사용됩니다. 선 그리기 도구를 사용하여 다각형에서 닫히지 않은 폴리라인을 닫습니다. 자세한 내용은 다중선 또는 다각형 그리기 문서를 참조하십시오.
- 텍스트: 텍스트 그리기 도구( ) 는 문자 또는 여러 줄 문자(여러 줄) 문자 객체를 추가하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 텍스트 속성 업데이트 또는 추가 문서를 참조하십시오.
- Select tool: 선택 도구( )는 활성 레이어 내에서 영역, 개체 또는 요소를 선택하는 데 사용됩니다.
- 실행 취소: 실행 취소 도구( )는 가장 최근의 편집 작업을 이전 상태로 되돌리는 데 사용됩니다. 명령취소 도구는 CAD 편집 내용을 작업이 수행되기 전의 이전 상태로 복원합니다.
- 다시 실행: 다시 실행 도구 다시 .은 CAD 편집기에서 CAD 소스 파일에 대한 수정 내용을 다시 적용하거나 취소하는 데 사용됩니다. CAD 편집기는 마지막으로 수정된 작업을 다시 적용합니다.

다중선 또는 다각형 그리기

CAD 편집기에서 사용할 수 있는 선 그리기 도구를 사용하여 다중선, 다각형 또는 기하학적 모양을 그립니다. 선을 결합하여 다각형 또는 도형을 형성합니다.

시작하기 전에

예를 들어, 기하학적 도형을 만들어 방을 형성하려는 경우 선 그리기 도구를 사용하여 정점을 그릴 수 있습니다. 마찬가지로, 다각형에서 누락된 폴리라인을 해결하거나 선을 그리고 노드를 결합하여 누락된 폴리곤을 추가합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. CAD 편집기 탭을 선택합니다.
2. 활성 레이어를 선택합니다.

   폴리선, 다각형 또는 모양을 추가할 레이어를 선택합니다.

3. 선 그리기 도구 선택 도구를 클릭합니다.
4. 시작점 또는 노드를 선택하고 끕니다.
5. 도구에서 손을 떼고 마지막으로 추가한 점을 다시 선택하여 선을 만듭니다.
6. 도형을 만들려면 시작점을 선택합니다.

   다각형을 그릴 때 생성한 첫 번째 점을 선택하거나 마지막 점 또는 노드를 선택하여 선을 만들어야 합니다.

7. 제거를 선택하여 CAD 파일에서 요소를 제거합니다.

텍스트 속성 업데이트 또는 추가

CAD 편집기에서 텍스트 속성을 추가, 편집, 업데이트 또는 제거합니다.

시작하기 전에

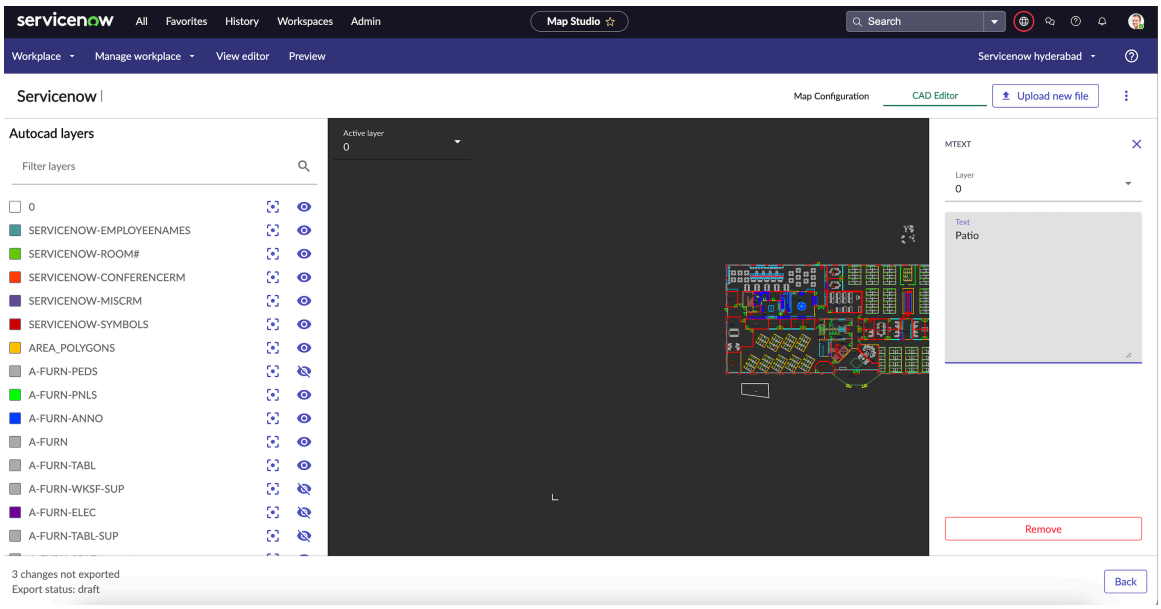
예를 들어, 룸의 이름을 변경하려면 텍스트를 선택하고 텍스트 편집 패널을 사용하여 이름을 바꿀 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. CAD 편집기 탭을 선택합니다.
2. CAD 편집기에서 적절한 활성 레이어를 선택합니다.
3. 메뉴에서 텍스트 도구 아이콘(T.)을 선택합니다.
4. 텍스트를 추가하려면 선택합니다.
5. 텍스트 편집 패널이 열립니다.



6. 텍스트를 추가하고 패널을 닫습니다.

   텍스트 속성이 CAD 파일에서 선택한 레이어에 추가됩니다.

7. 기존 텍스트를 편집하려면 텍스트를 선택하여 텍스트 편집 패널을 열고 편집합니다.
   업데이트된 변경 사항이 CAD 편집기 미리보기에 나타납니다.
8. 제거를 선택하여 텍스트를 제거합니다.

블록 속성 편집

CAD 편집기에서 블록 속성을 편집합니다.

시작하기 전에

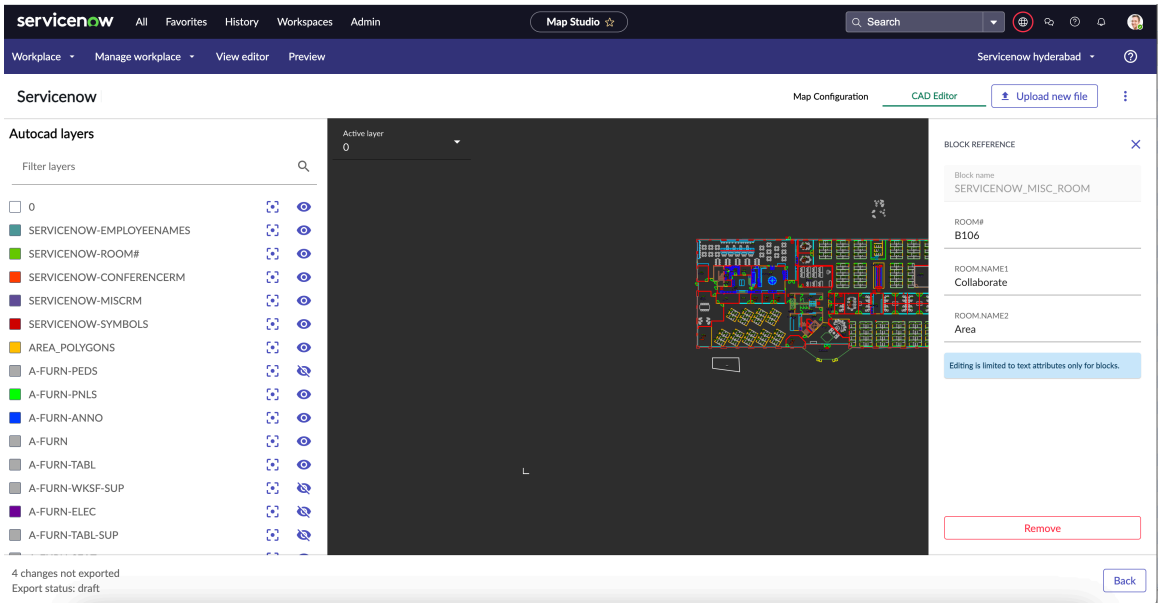
주:
블록을 편집할 수 없습니다. 블록 내의 속성만 편집할 수 있습니다. 블록에 링크된 폴리선은 편집할 수 없습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **CAD** 편집기 탭을 선택합니다.
2. 미리보기 레이아웃에서 블록 참조를 선택합니다.
3. 편집 패널이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 필요에 따라 속성을 편집합니다.
   예를 들어, 블록의 텍스트 속성을 편집합니다.
5. 제거를 선택하여 CAD 도면에서 요소를 제거합니다.

레이어의 형상 또는 폴리선 닫기

CAD 편집기에서 레이어의 닫히지 않은 선을 닫습니다.

시작하기 전에

모든 노드가 선으로 연결되면 셰이프가 닫힙니다. 선이 누락되거나 꼭짓점이 제대로 결합되지 않은 경우 선택한 형상의 속성에 모양이 닫히지 않음으로 표시됩니다.

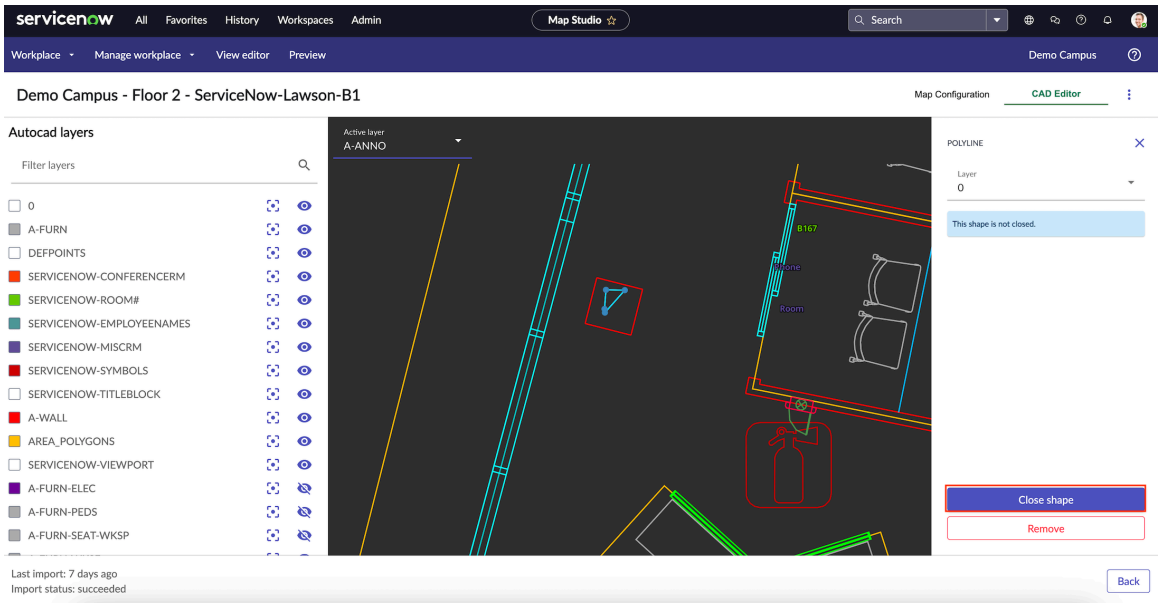
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. **CAD** 편집기 탭을 선택합니다.
2. CAD 파일에서 닫히지 않은 선이나 교점이 있는 폴리선, 모양 또는 형상을 선택합니다.
3. 편집 패널을 열려면 선택합니다.

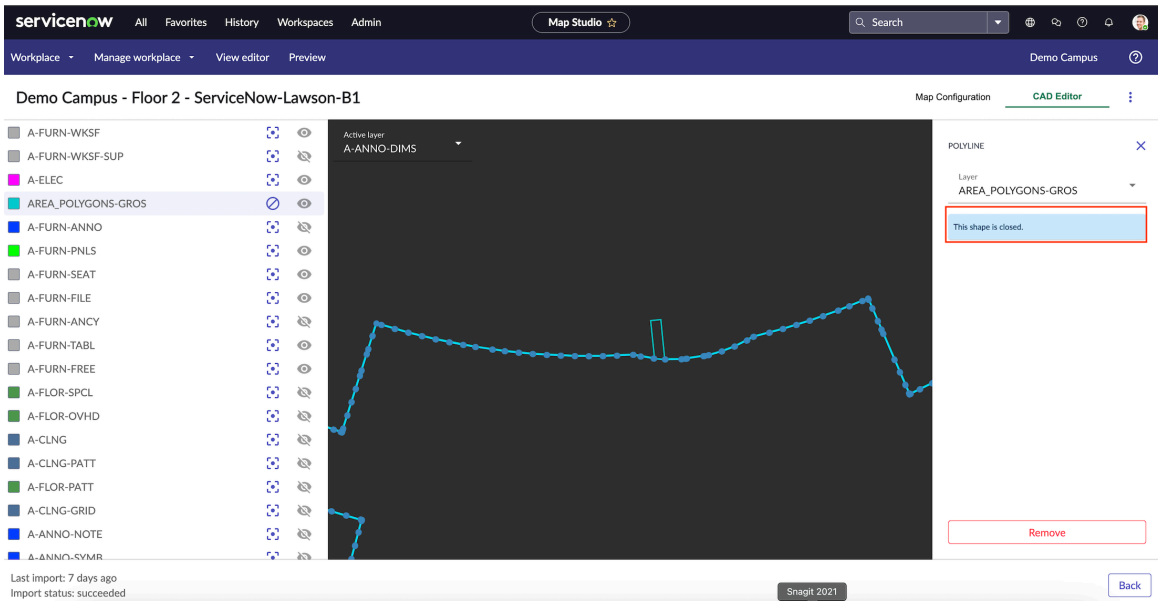
   편집 패널에 "셰이프가 닫히지 않았습니다"라는 유효성 검사 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 모양 닫기를 선택하여 폴리선을 자동으로 닫습니다.

모양이 닫혀 있습니다.



5. 제거를 선택하여 CAD 도면에서 요소를 제거합니다.

CAD 구성 익스포트

업데이트된 CAD 변경 사항을 CAD 파일로 내보냅니다. 업데이트된 변경 사항을 내보내면 에서 수정된 CAD 파일의 Indoor Mapping복사본이 작성됩니다.

이 태스크 정보

CAD 편집기 및 맵 구성 탭을 사용하여 CAD 소스 파일의 구성을 변경합니다. CAD 구성 변경 사항이 AutoCAD 소스(sn_map_core_autocad_source) 테이블에서 업데이트됩니다.

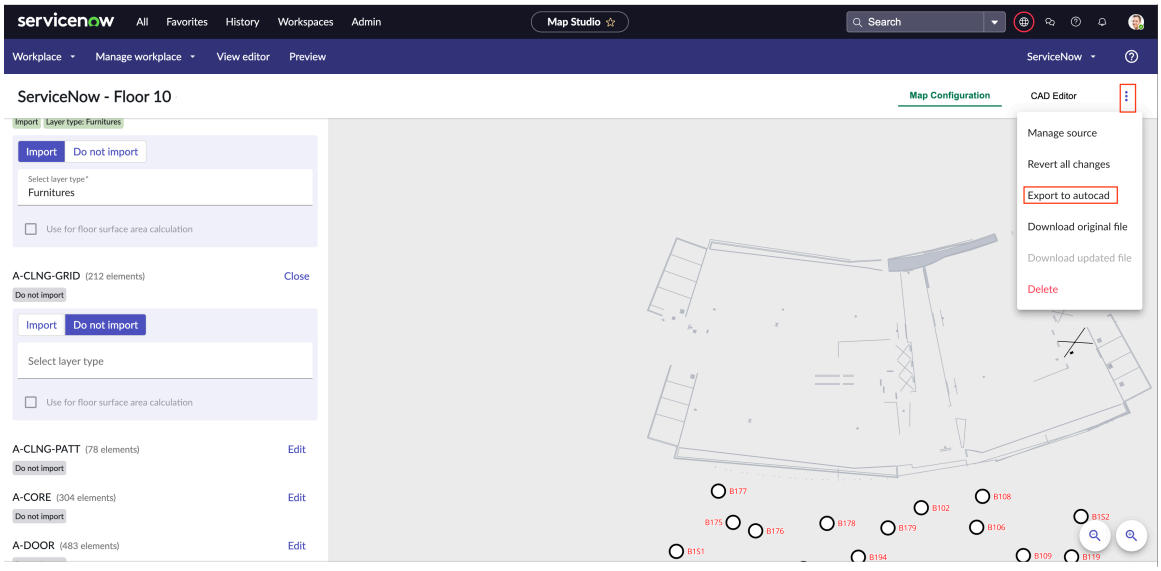
주:
CAD 구성 변경 사항 내보내기는 선택적 단계입니다. 업데이트된 CAD 구성 변경 사항은 업데이트된 CAD 파일(복사본)로 남아 Indoor Mapping 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

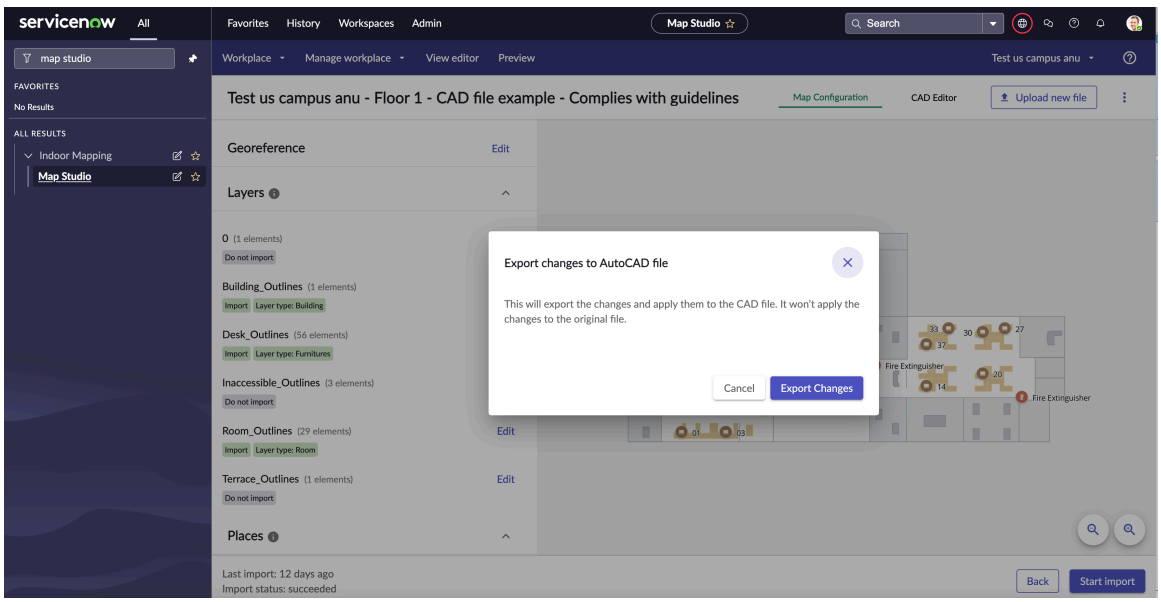
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 옵션: 추가 옵션 메뉴 아이콘( )을 선택하고 AutoCAD로 내보내기를 선택합니다.



2. 내보내기 대화 상자가 나타납니다.



3. 익스포트를 선택합니다.

응용 프로그램이 변경 내용을 로드하고 내보내기 프로세스를 완료하는 데 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 로드하는 시간은 CAD 파일의 크기에 따라 다릅니다.

주:
CAD 파일에 대한 업데이트는 CAD 파일로 변경 사항을 내보낼 때까지 로컬에서만 사용할 수 Indoor Mapping 있습니다. 파일을 내보내면 CAD 파일이 에서 변경한 Indoor Mapping내용으로 최신 상태로 유지됩니다.

4. 업데이트된 파일 다운로드 옵션은 CAD 변경 사항을 내보낸 후 추가 옵션 메뉴( )에서 활성화됩니다.

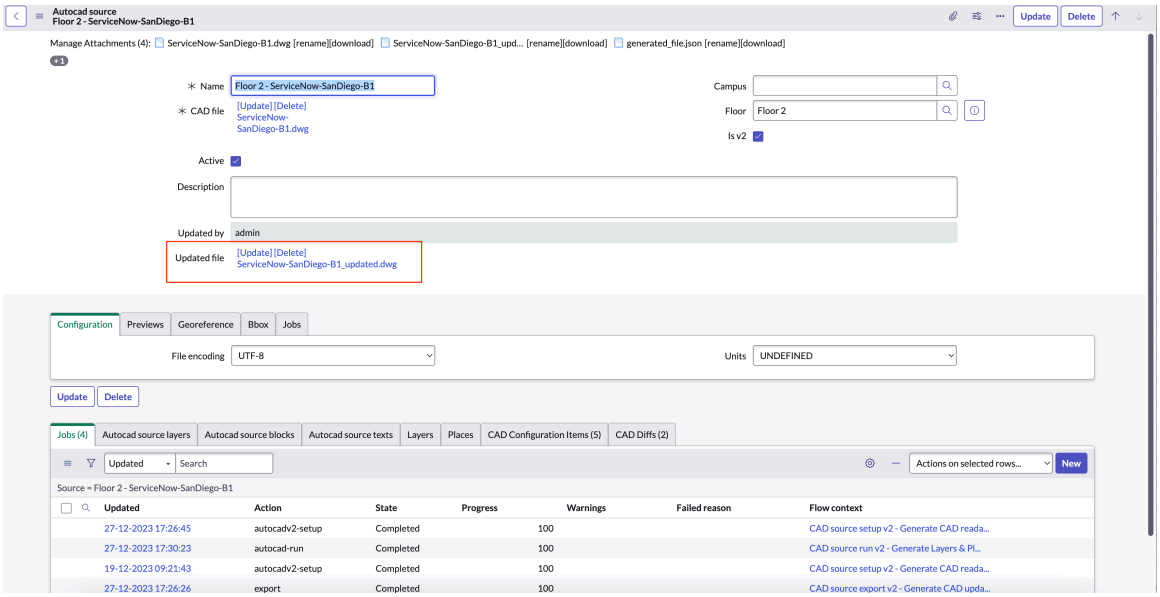
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 옵션을 선택하면 업데이트된 CAD 파일이 다운로드됩니다.

5. AutoCAD 소스로 이동합니다(모두 및 상황에 맞는 메뉴에서 sn_map_core_autocad_source 기준으로 필터링 ###. ##.
이 테이블에서 업데이트된 CAD 파일 변경 사항을 확인할 수 있습니다.

> **주:**
> 추가, 수정 또는 삭제된 속성은 AutoCAD 소스(sn_map_core_autocad_source) 테이블에서 업데이트됩니다. 변경 사항을 내보내도 원본 CAD 파일에는 변경 사항이 적용되지 않습니다. AutoCAD 소스 테이블에 새 열이 추가되어 업데이트된 CAD 파일이 표시됩니다. 원본 CAD 파일은 그대로 유지됩니다. 예를 들어, 원본 CAD 파일 이름은 demo.dxf이고 업데이트된 CAD 변경 사항은 새 열 **demo_updated.dxf**로 내보내집니다.

6. CAD 소스 파일 목록에서 업데이트한 CAD 파일을 선택하여 엽니다.
내보낸 CAD 변경 사항은 업데이트된 파일**(Updated file**) 열에서 새 파일로 사용할 수 있습니다.



CAD 구성 임포트

CAD 구성이 완료되면 CAD 구성 변경 사항을 가져옵니다.

시작하기 전에

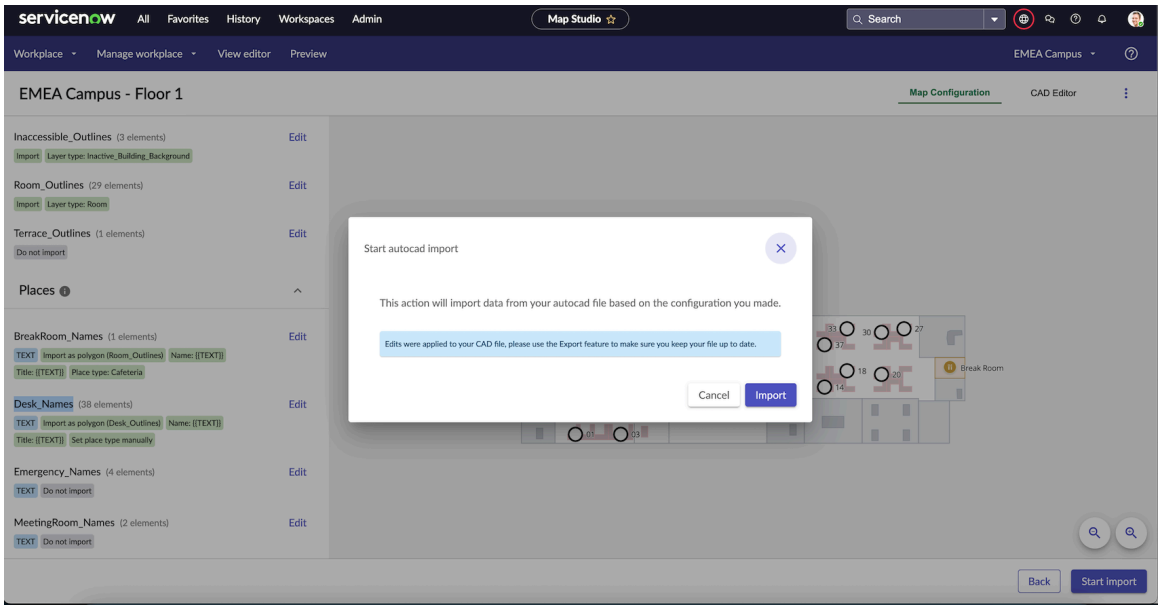
> **주:**
> 변경 사항을 임포트하기 전에 CAD 구성 변경을 완료해야 합니다. CAD 소스 파일을 편집하고 업데이트하는 것은 필수가 아닙니다. CAD 파일에 정보가 누락된 경우에만 CAD 파일을 편집하고 업데이트해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. AutoCAD 구성 페이지에서 임포트 시작을 선택하여 맵이 생성되었는지 확인합니다.



임포트 시작 버튼은 CAD 파일에 표시하려는 레이어와 장소에 다각형, 템플릿, 폴리라인 누락과 같은 문제가 없는 경우에만 활성화됩니다. CAD 소스 파일에서 레이어와 장소를 가져오기 전에 이러한 문제를 해결하십시오. 자세한 내용은 맵 구성 탭을 사용하여 CAD 객체 구성 문서를 참조하십시오.

2. 임포트 시작을 선택합니다.

   업데이트된 CAD 구성 변경 사항을 평면도용 Map Studio로 임포트합니다. 캠퍼스의 건물 구성이 완료되었다는 메시지가 표시됩니다.

3. 옵션: 개요로 이동을 선택하여 Map Studio 캠퍼스 개요 페이지로 이동합니다.
4. 옵션: 세계 지도(OpenStreetMap)에서 실시간으로 업데이트된 변경 내용을 보려면 계속 을 선택합니다.

파일 설정 편집

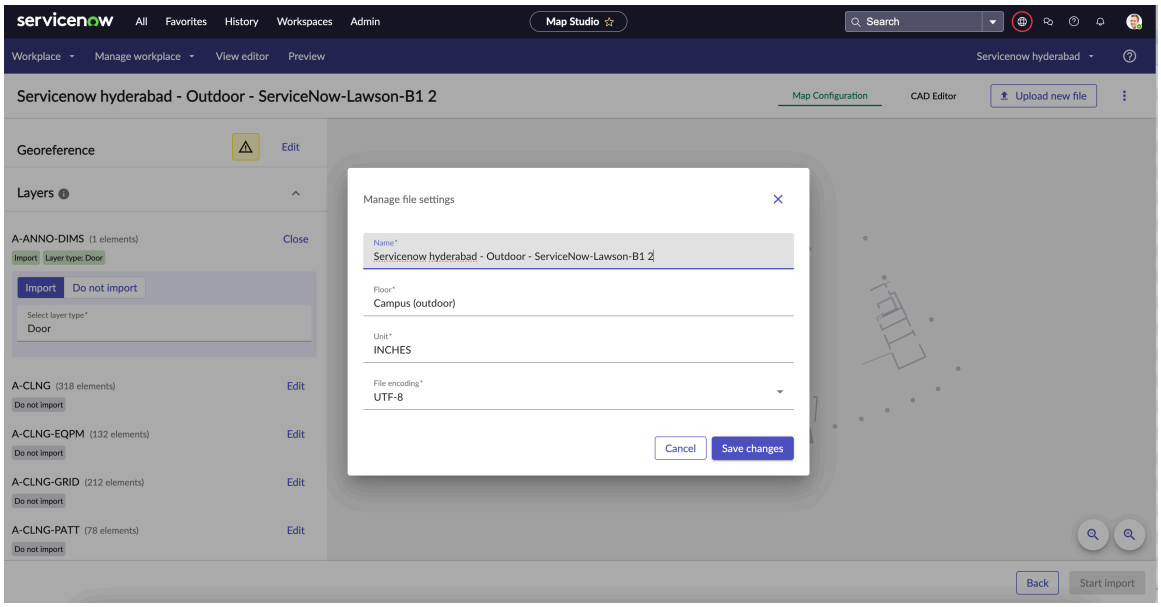
CAD 소스 파일의 단위 파일 설정을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. CAD 구성 홈 페이지에서 추가 작업 메뉴( )를 선택합니다.
2. 원본 관리를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 다음 정보를 작성합니다.
   - 층: CAD 소스 평면도를 구성하는 층의 이름입니다.
   - 단위: 필드에 나타나는 단위는 현재 파일 단위입니다.

     파일 단위를 변경하려면 필요한 파일 단위 크기를 선택합니다.
   - 파일 인코딩: 파일 인코딩 표준을 변경하거나 업데이트하는 옵션입니다. 파일 인코딩 표준에 문제가 있는 경우에만 파일 인코딩 형식을 업데이트합니다.

CAD 파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산

CAD 파일 또는 Map Studio에서 공간 치수를 추출합니다 Indoor Mapping . (WSD) 공간 측정 테이블에서 추출된 속성을 Workplace Service Delivery 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 **Indoor Mapping** 관리 〉 속성 매핑.
   기본적으로 다음 속성은 실내 장소 속성 매핑 테이블에 저장됩니다.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: 폴리선이 닫힌 모양으로 정의되거나 단위가 설정된 경우 CAD 폴리선에서 표면적(평방 미터)을 자동으로 계산합니다. 기본적으로 이 속성은 **false**로 설정됩니다.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**: 폴리선이 닫힌 모양으로 정의되거나 단위가 설정된 경우 CAD 폴리선에서 표면적(평방 피트)을 자동으로 계산합니다. 기본적으로 이 속성은 **false**로 설정됩니다.
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET:** 의 다각형Indoor Mapping에서 **usable_size_sq_feet** 검색합니다. CAD 파일에 닫힌 모양이 없거나 단위가 파일에 정의되어 있지 않은 경우 이 속성을 활성화합니다. 이 속성은 래스터 파일에도 사용됩니다. 축척 Indoor Mapping 은 지리 참조 과정에서 건물이 얼마나 늘어났는지에 따라 약간 다릅니다. 기본적으로 이 속성은 **true**로 설정됩니다.
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: 의 다각형Indoor Mapping에서 표면적에 대한 CAD 파일의 **usable_size_sq_meter** 읽어들입니다. CAD 파일에 닫힌 모양이 없거나 단위가 파일에 정의되어 있지 않은 경우 이 속성을 활성화합니다. 이 속성은 래스터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

파일에도 사용됩니다. 축척 Indoor Mapping 은 지리 참조 과정에서 건물이 얼마나 늘어났는지에 따라 약간 다릅니다. 기본적으로 이 속성은 **true**로 설정됩니다.

활성화되면 이러한 속성은 동기화 프로세스 중에 모든 Indoor Mapping 맵에 자동으로 적용되며 기본적으로 공간 테이블의 사용 가능한 평방 미터 또는 평방 피트 필드를 작업 공간 코어 채웁니다. 필드를 수정할 수 있습니다.

주:
AutoCAD 파일에서 계산되는 값 또는 에서 가져온 Indoor Mapping값 중에서 선택해야 합니다.

2. 새로 만들기를 선택하여 속성을 만듭니다.

   양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   Indoor Mapping 장소 속성 매핑 양식

필드	설명
속성	AutoCAD 파일에 표시되는 속성의 이름입니다. 예: **CAPACITY.** 이 이름은 변경할 수 없습니다.
WSD 공간 열	Indoor Mapping 맵 데이터가 와 동기화 Workplace Service Delivery될 때 CAD 속성을 WSD 공간 열에 매핑하는 데 사용되는 테이블입니다. 드롭다운 목록에서 값을 선택합니다. 예: 용량.
주문	CAD 속성 매핑 테이블의 각 기록에 대한 임포트 순서를 지정하는 옵션입니다. 파일이 서로 다른 경우 두 속성을 동일한 WSD 공간 열에 배치해야 하는 경우에 유용합니다.
활성	속성을 활성화하는 옵션입니다.
도메인	도메인 분리에 대한 옵션입니다. 기본값은 **global**입니다.

3. 제출을 선택합니다.
4. Map Studio에서 CAD 소스 파일을 임포트한 후 장소 메뉴로 이동하여 오른쪽 패널의 편집 모드에서 장소를 선택하여 엽니다.
   값은 **AutoCAD** 속성으로 표시됩니다. 자세한 내용은 장소 관리 문서를 참조하십시오.
5. 속성을 추가한 후 캠퍼스를 동기화합니다.

   자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.

6. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 캠퍼스.
   이러한 속성이 공간에 추가되지 않은 경우 캠퍼스의 공간에 매핑하는 장소 속성을 추가합니다.
7. 캠퍼스를 선택합니다.
8. 개인화된 목록 열 아이콘(.)을 선택하여 필요한 값을 컬렉션 목록에서 사용 가능한 목록으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 확인을 선택합니다.
10. 캠퍼스에서 사용할 수 있는 공간은 Map Studio에서 파일을 임포트한 후, WSD 및 Indoor Mapping 동기화가 완료된 후 선택한 값으로 업데이트됩니다.

AutoCAD 바닥 면적 계산

AutoCAD 바닥 소스를 임포트하는 동안 Map Studio에서 Indoor Mapping 바닥 크기, 영역, 치수를 계산합니다.

시작하기 전에

계산된 바닥 크기 면적 측정이 가능하며 바닥 테이블에 미리 채워져 작업 공간 코어 있습니다. 바닥 테이블의 층 측정 상세 정보 섹션에는 필드 값이 미리 채워집니다. 예를 들어, 총 평방 피트, 사용 가능한 평방 피트입니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

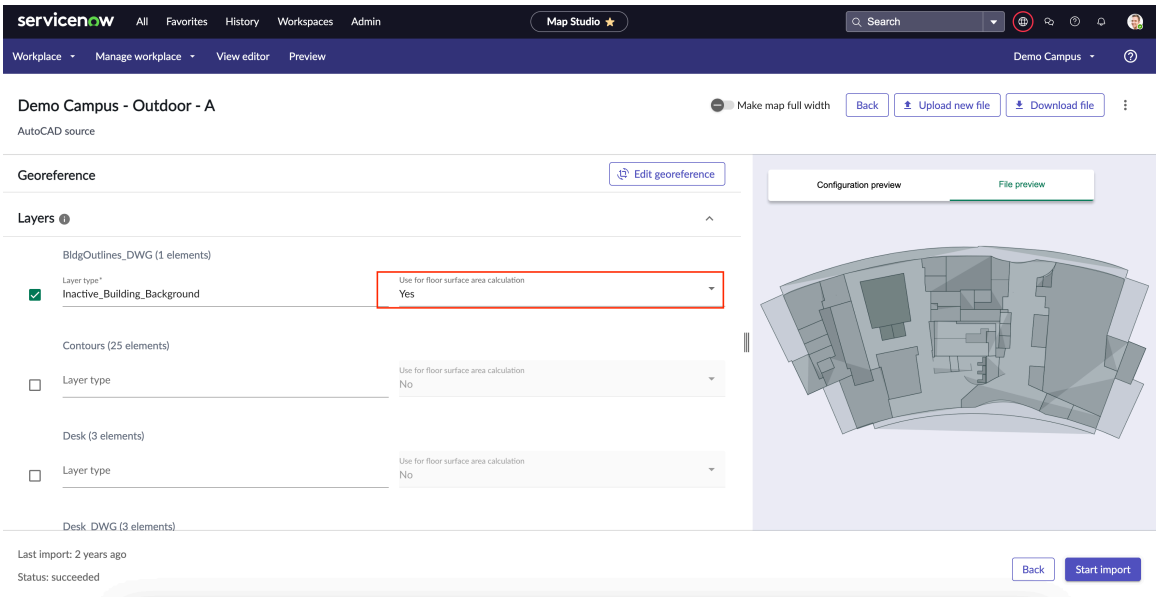
1. AutoCAD 파일에서 층 크기 면적을 계산하려면 먼저 층 크기 계산 속성을 활성화해야 합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Indoor Mapping** 속성.
   b. 편집을 활성화하고 속성 **Set** true를 설정하여 층 크기 계산을 true로 활성화합니다 .
   c. 저장을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
3. 바닥 표면적을 계산할 캠퍼스를 선택합니다.

   예: 데모 캠퍼스
4. Map Studio의 왼쪽 창에서 건물을 선택합니다.
5. 먼저 직장 관리 〉 층 및 평면도.
6. 평면도를 선택하고 구성을 클릭합니다.
7. 평면도 AutoCAD 소스 페이지에서 바닥 표면적 계산에 사용 드롭다운 리스트를 사용할 수 있습니다.

   바닥 표면적 계산에 사용 옵션은 1단계와 같이 바닥 크기 계산 속성을 활성화한 후에만 표시됩니다.

   주:
   바닥 표면적 계산에 사용 옵션을 선택하는 동안 레이어를 선택하는 것은 선택 사항이며 필수는 아닙니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



8. 바닥 표면적 값을 계산하려면 바닥의 윤곽선을 나타내는 레이어를 선택합니다.

   바닥 표면적 계산 계산에 사용이 선택된 레이어가 바닥 표면적 계산에 사용됩니다.

   주:
   한 번에 하나의 레이어만 선택할 수 있습니다. 선택한 도면층에 모든 폴리선이 닫혀 있는지 확인합니다.

9. 오른쪽 창에서 파일 미리 보기를 클릭하여 선택한 레이어에 대해 폴리선이 둘러싸여 있는지 확인합니다.

   선택한 바닥 레이어에 닫힌 폴리선이 여러 개 있는 경우 가장 큰 폴리선이 사용됩니다.

   a. 드롭다운 목록에서 예를 선택합니다.

10. 임포트 시작을 클릭하여 평면도를 Map Studio로 임포트합니다.

    계산된 바닥 표면적 값은 Map Studio의 층 구성에 저장됩니다.

11. 계산된 바닥 표면적 값을 Map Studio에서 층 테이블로 작업 공간 코어 푸시하려면 속성 매핑을 구성합니다.

12. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 속성 매핑.
    실내 장소 속성 매핑 페이지에는 해당 작업 공간 코어 테이블 이름, 상태, 도메인 등과 함께 장소 속성이 표시됩니다.

13. Indoor Place Properties Mapping 페이지에서 **New** 를 클릭하고 양식 필드를 채웁니다.

    주:
    이 단계는 한 번만 구성하면 됩니다.

필드	설명
속성	속성의 이름입니다. 예: **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** 및 **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 속성 이름은 수정하거나 편집할 수 없습니다. 특성 이름은 AutoCAD 파일에서 레이블로 사용한 것과 같아야 합니다.
WSD 테이블	속성을 채우거나 배치할 테이블입니다. 드롭다운 목록에서 층을 선택하여 층 테이블의 바닥 표면적 값을 계산합니다.
WSD 필드	바닥 표면적을 자동으로 채울 필드입니다. 총 평방 피트**(Total** Square feet) 또는 사용 가능한 평방 피트**(Usable Square feet**)를 선택합니다.
주문	순서를 0으로 유지할 수 있습니다.
활성	이 옵션을 선택하지 않으면 속성이 다른 맵에서 자동으로 비활성화됩니다. 속성을 활성화하려면 이 옵션을 선택합니다.
도메인	기본값은 전역입니다. 서로 다른 애플리케이션 간의 충돌을 방지하기 위해 전역 을 유지하십시오.

14. 업데이트를 클릭합니다.
15. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 실내 맵/WSD 동기화 동기화(Synchronization) 스크립트를 실행하여 선택한 층을 업데이트된 속성으로 업데이트합니다.
16. 캠퍼스를 선택합니다.

    동기화 스크립트는 층 테이블에 새로 추가된 계산된 바닥 표면적 필드를 동기화합니다.
17. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 층.
18. 표면적 값을 계산한 층을 선택하고 측정 상세 정보 섹션을 확인합니다.

    예를 들어 다음 필드 값은 사용자 구성에 따라 미리 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

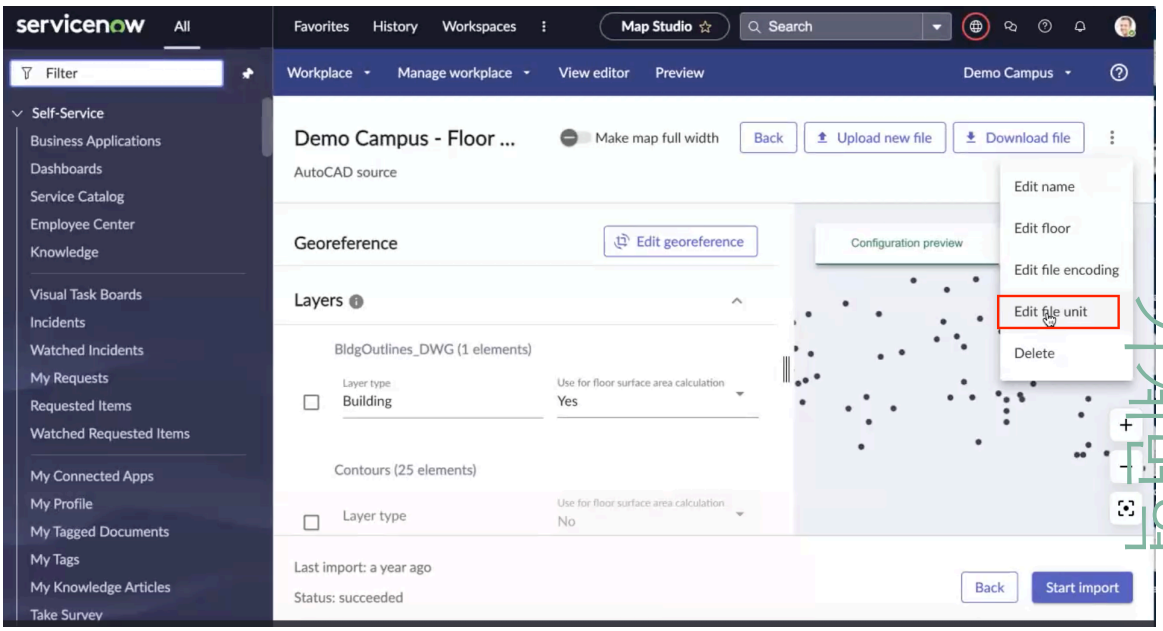
a. 총 평방 피트: 바닥 표면적 값이 자동으로 채워집니다.

b. 사용 가능한 평방 피트: 층의 바닥 표면적 값이 자동으로 채워집니다.

주:
Map Studio에서 CAD 파일을 임포트할 때 CAD 값이 올바르지 않거나 비어 있는 경우 CAD 파일에 단위가 없거나 잘못된 단위가 있을 수 있습니다. 이러한 경우 Map Studio에서의 CAD 파일 변환은 정확하지 않습니다.

CAD 파일 단위 값은 AutoCAD 파일 좌표를 기반으로 Map Studio에서 올바르게 계산할 수 있습니다. 평면도에 대한 CAD 파일 구성 페이지로 다시 이동하고 다음을 수행합니다.

- Map Studio의 오른쪽 상단 창에서 추가 작업 아이콘(추가)을 선택합니다.
- 파일 단위 편집 옵션을 선택합니다.



- 드롭다운 목록에서 단위를 선택합니다.

  예를 들어; 피트.

- 저장을 클릭합니다.
- **Start** Import(임포트 시작)를 클릭하고 동기화를 다시 실행합니다.

  자세한 내용은 다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery 문서를 참조하십시오.

  이제 변환이 정확합니다.

래스터 파일 요구 사항

래스터 파일은 플랫 파일이므로 디자인과 장소를 수동으로 생성해야 합니다. 래스터 평면도 파일은 Map Studio 임포트 요구 사항을 충족해야 합니다.

래스터 이미지(PNG) 소스를 임포트하는 경우 그래픽 디자이너 도구에서 디자인 및 장소 생성 프로세스를 수동으로 수행해야 합니다. 예를 들어 Adobe Illustrator입니다. 현재 PNG 파일 형식만 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
맵 관리자는 평면도 소스가 의 임포트 요구사항을 Indoor Mapping준수하는지 확인해야 합니다. 임포트하기 전에 디자인 수정 및 정확성을 위해 그래픽 디자이너가 래스터 이미지(PNG) 소스를 검토해야 합니다. JSON/GEOJSON 파일 가져오기는 타사 매핑 공급자 마이그레이션에만 사용할 수 있습니다.

래스터 파일 임포트 요구사항에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 블로그 를 참조하십시오.

래스터 설계 요구 사항

설계 속성	요구 사항
평면도 비율	• 디자인 스튜디오 아트보드에 최적의 이미지 렌더링을 위한 20,000 x 20,000픽셀의 비율이 있는지 확인합니다. • 평면도는 디자인 스튜디오의 전체 아트보드를 차지해야 합니다. 이미지 품질은 아트보드 크기를 기반으로 합니다. 평면도가 전체 아트보드와 맞지 않으면 최종 크기가 줄어들고 픽셀화될 수 있습니다. • 실외 맵의 실제 건물 비율 및 모양과 일치하도록 건물이 규모에 맞는지 확인합니다. 건물 비율이 정확하지 않으면 길 안내 시간과 거리가 정확하지 않습니다.
설계	• 쉽게 사용할 수 있도록 평면도를 재설계합니다. 최종 사용자가 맵을 쉽게 이해할 수 있도록 평면도는 가능한 한 간단해야 합니다. • 모든 텍스트 객체가 래스터 이미지 파일에서 제거되었는지 확인합니다. 평면도용 PNG 파일에서는 텍스트 객체가 지원되지 않습니다. 주: 맵의 장소를 설명하기 위해 공간에 대한 장소가 추가됩니다. 따라서 맵의 텍스트 객체는 최종 사용자에게 혼란을 야기할 수 있습니다. • 이미지 테두리를 제거합니다. 건물 주변의 모든 공간을 제거하거나 투명하게 만들어야 합니다.
익스포트	다음 요구 사항에 따라 이미지 파일을 익스포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

래스터 설계 요구 사항

설계 속성	요구 사항
	• 유형: 현재 에서는 PNG 및 JPEG 래스터 이미지 소스만 지원됩니다 Indoor Mapping. • 용량: 이미지 파일은 50MB를 초과할 수 없습니다. • 크기: 이미지 크기는 20,000 x 20,000픽셀이어야 합니다.

래스터 파일 임포트

캠퍼스, 건물 및 층을 생성한 후 래스터 평면도 소스를 업로드하고 임포트합니다.

시작하기 전에
래스터 소스 파일 요구 사항에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 래스터 파일 요구 사항.

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.
3. 선택 작업장 관리 〉 평면도 및 평면도.
4. 생성한 층을 선택하고 파일 업로드를 클릭합니다.
5. 평면도로 임포트할 래스터 파일을 선택합니다.
6. 래스터 파일을 업로드하기 전에 소스 이름을 편집할 수 있습니다.
   기본적으로 소스의 이름은 <캠퍼스 이름-층 제목-파일 이름〉입니다.
7. 올바른 층 이름 또는 레벨이 선택되었는지 확인합니다.
8. 저장을 클릭합니다.
9. 파일을 업로드한 후(업로드를 완료하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있음) 화면 상단에 평면도 미리 보기가 표시됩니다.
10. 래스터 파일을 구성하는 다음 단계가 표시됩니다.
11. 지리 참조를 편집하고 두 개의 보라색 핀을 사용하여 핀을 드래그 및 이동하여 평면도를 월드 맵의 건물 모양에 맞게 설정합니다.
12. 핀을 클릭하면 색상이 분홍색으로 바뀌고 위치를 변경할 수 있습니다.
13. 핀을 길게 클릭하여 위치를 변경합니다.

    주:
    이는 길 찾기 및 길 안내 받기에 도움이 되므로 평면도를 확장하도록 설정하는 것이 중요합니다. 길 안내는 지점 간의 정확한 시간과 거리를 보여줍니다. 예를 들어, 점 A와 점 B입니다.

14. 임포트할 파일의 레이어 유형을 선택합니다.
    기본값을 설정하는 동안 레이어 유형을 미리 구성해야 합니다.
15. 11단계와 12단계를 완료한 후 임포트 시작을 선택하여 래스터 소스 파일을 임포트 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

16. 평면도를 임포트한 후 계속을 클릭합니다.
    또는 다음으로 이동할 수도 있습니다. 직장 관리 〉 장소.
    위치로 리디렉션됩니다.

    주:
    래스터 파일은 플랫 파일이므로 장소를 수동으로 만들어야 합니다.

맵 객체 및 데이터 관리

Map Studio 인터페이스에서 맵 객체와 맵 데이터를 관리합니다. 필요에 따라 맵을 사용자 지정합니다.

Map Studio에서 맵 객체와 맵 데이터를 관리하고 편집합니다. CAD 및 래스터 이미지 파일 소스를 업로드하고, 건축 다이어그램을 구성하고, Map Studio로 다시 가져와 멋진 지도를 만들 수 있습니다. 스냅샷 기능을 사용하여 뷰, 장소, 방향 그래프를 생성하고 데이터를 다른 인스턴스로 마이그레이션합니다.

건물과 층이 포함된 캠퍼스 생성

첫 Indoor Mapping 번째 캠퍼스를 생성하고 Map Studio를 사용하여 Indoor Mapping 건물과 층을 추가합니다. CAD 및 래스터 이미지 소스 파일을 임포트하여 캠퍼스 구성을 완료합니다.

시작하기 전에

평면도 소스를 임포트하여 Map Studio에서 캠퍼스, 건물 또는 층에 대한 기본 정보를 설치하고 Indoor Mapping 구성합니다.

주:
Map Studio에서 AutoCAD(DWF 또는 DXF) 또는 래스터 이미지(PNG) 소스 파일을 업로드하고 임포트합니다.

Map Studio 사용을 시작하기 전에 평면도가 다음 지침을 충족하는지 확인합니다.

- AutoCAD 요구사항
- 래스터 요구 사항

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 또한 기존 캠퍼스가 있는 경우 Map Studio 홈페이지에서 캠퍼스를 검색할 수 있습니다.
   a. 검색 아이콘( )을 선택하여 업데이트하거나 전환할 캠퍼스를 검색합니다.
3. 캠퍼스를 만들려면 시작 탭을 선택합니다.
   양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   주소 추가

필드	설명
국가	캠퍼스가 위치한 국가 또는 지역입니다.
캠퍼스 이름	캠퍼스의 이름입니다.
주소	맵에 표시되는 정확한 캠퍼스 위치 주소입니다.

4. 옵션: 편집을 선택하여 캠퍼스 이름과 주소를 편집합니다.

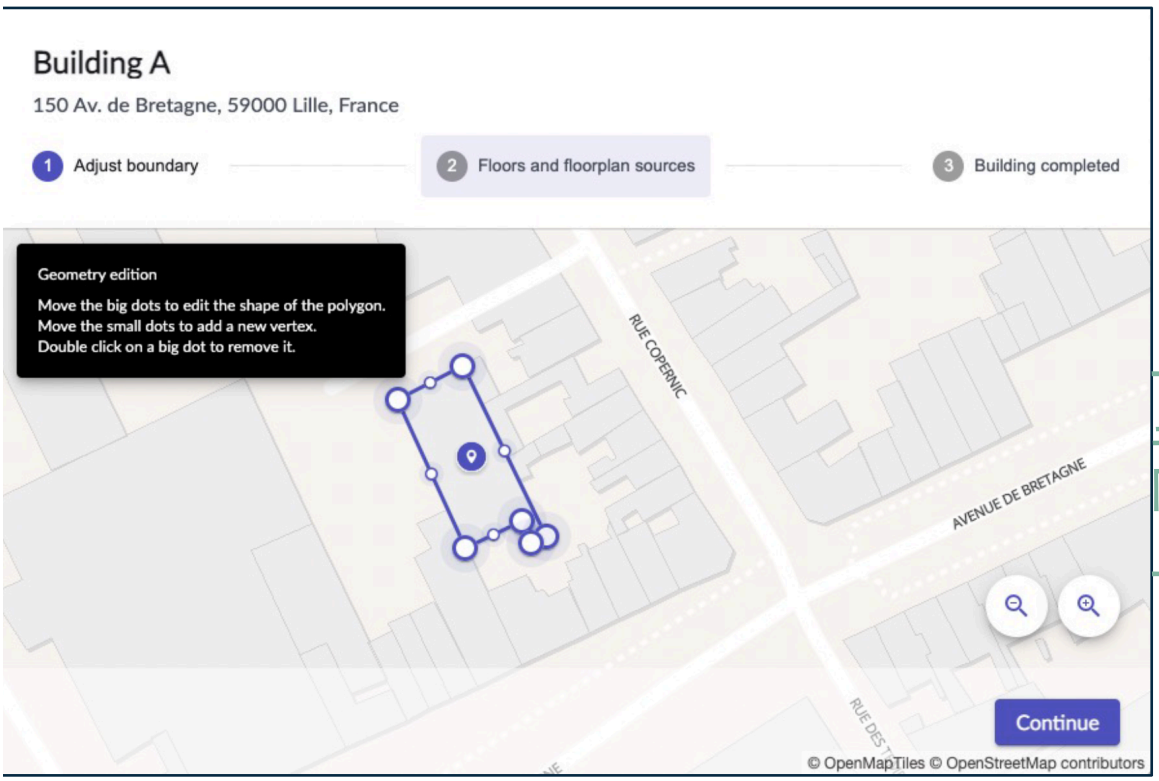
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 계속을 선택하여 첫 번째 건물을 추가합니다.
6. 건물 이름을 입력합니다.
   건물 주소가 pr-efilled입니다.
7. 계속을 클릭합니다.
8. 건물명과 주소를 입력합니다.
9. 저장을 클릭합니다.

   건물 경계는 자동으로 계산됩니다.

10. 옵션: 맵에서 새로 생성된 건물을 찾을 수 없는 경우 다음 화면이 표시됩니다.

    Map Studio에 표시되는 건물 위치



11. 계속을 선택합니다.

    주:
    다각형은 최소한 건물 주변에 있어야 합니다. 건물의 정확한 모양과 일치할 필요는 없습니다.

12. 이 단계에서는 건물을 추가하거나 기존 건물 상세 정보를 편집할 수 있습니다.
13. +건물 추가를 선택하여 캠퍼스에 건물을 추가로 만듭니다.
14. 다음으로 이동 직장 관리 〉 층 및 평면도 을 클릭하여 건물에 층을 추가합니다.
15. 건물을 선택합니다.

    주:
    캠퍼스 수준에서 파일을 업로드할 수 있으므로 건물을 선택해야 합니다. 건물을 선택하면 실외 수준에서만 파일을 가져올 수 있으므로 모든 수준에서 볼 수 있습니다.

16. 층 추가를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

폼의 필드에 내용을 입력합니다.

층 추가

필드	설명
건물	층이 위치한 건물 이름 또는 번호입니다.
번호	층 수준. 정수 또는 숫자 값을 사용합니다.
이름	층 이름 또는 제목
제목	층 컨트롤러에 표시되는 제목입니다.

17. 생성을 클릭합니다.
18. 건물의 각 층에 대해 16-18단계를 반복합니다.
19. 다음으로 이동직장 관리 〉 캠퍼스 및 건물.
    캠퍼스를 포함하거나 모든 건물에 대해 경계를 잘 조정하는 것이 중요합니다. 경계가 자동으로 조정됩니다. 자세한 내용은 경계 편집기 작업 문서를 참조하십시오.
    캠퍼스가 구성되었습니다.
20. 캠퍼스 및 건물을 생성한 후 CAD 파일 또는 래스터 이미지 평면도 소스 파일을 임포트할 수 있습니다.
21. Map Studio에서 작업장 관리 〉 층 또는 평면도.
22. CAD 또는 래스터 파일을 업로드할 층을 찾습니다.

    (선택 사항) 이 단계에서 평면도를 업로드하고 AutoCAD(DXF/DWG) 또는 래스터 이미지 파일(PNG) 소스로 가져오거나 캠퍼스를 작성한 후 파일을 가져올 수 있습니다. 소스를 Map Studio로 임포트하기 전에 설계 지침을 검토해야 합니다. 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 래스터 파일 임포트문서를 참조하십시오Map Studio로 CAD 파일 임포트.
23. CAD 또는 래스터 파일을 가져온 후 **Manage** Workplace(작업장 관리)를 선택하고 Overview(개요)를 선택합니다.
24. 생성한 건물을 선택합니다.
    맵이 구성되어 Map Studio에서 사용할 수 있습니다.

경계 편집기 작업

경계 편집기는 캠퍼스 경계를 조정하여 맵에서 캠퍼스 및 건물의 위치를 시각화함으로써 전역 맵에서 매핑된 캠퍼스 영역을 정의하는 데 도움을 줍니다. 경계는 실외 맵과 실내 매핑된 영역을 구분하는 데 사용됩니다.

시작하기 전에

평면도, 장소 및 방향이 경계 내에 있어야 제대로 표시됩니다. 경계가 시스템에 의해 자동으로 계산된 경우 경계 자동 계산 을 선택 취소하여 경계를 수정할 수 있습니다.

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.

   캠퍼스가 Map Studio에 표시됩니다.
3. 직장, 캠퍼스 및 건물관리로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 캠퍼스의 경계를 조정하거나 변경합니다. 캠퍼스가 변경 또는 업데이트된 경우, 장소, 평면도 또는 방향이 캠퍼스 생성 중에 설정된 초기 경계를 벗어난 경우입니다.
   a. 왼쪽 패널에서 캠퍼스가 선택되어 있는지 확인합니다.
   b. 캠퍼스 또는 건물 경계의 큰 점을 이동시켜 다각형의 모양을 편집합니다.
   c. 작은 점을 이동하여 새 정점을 추가합니다.
   d. 큰 점을 두 번 클릭하여 제거합니다.
5. 경계 저장을 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.
   경계 저장 버튼은 캠퍼스 또는 맵 객체 경계를 일부 변경할 때 사용할 수 있습니다.
6. 또한 업데이트 또는 수정한 경우와 평면도 또는 방향이 원래 건물 경계를 벗어나는 경우 건물 경계를 변경하거나 조정할 수 있습니다.
   a. 왼쪽 패널에서 건물이 선택되어 있는지 확인합니다.
   b. 건물의 큰 점을 이동하여 다각형의 모양을 편집하고 작은 점을 이동하여 새 정점을 추가합니다.
   c. 다각형의 큰 점을 두 번 클릭하여 제거합니다.
   d. 캠퍼스 경계를 조정한 후 경계 저장을 클릭합니다.

   경계 자동 계산 옵션은 캠퍼스 및 건물 경계 모두에 대해 경계 저장 버튼 옆에 사용할 수도 있습니다.

   (기본적으로 사용 가능) 이 옵션을 활성화하면 새 평면도, 장소 또는 방향이 추가되고 초기 경계를 벗어날 때 경계를 자동으로 조정하는 데 도움이 됩니다. 이 옵션을 활성화하면 경계를 수동으로 조정할 수 없습니다. 건물 경계를 수동으로 조정하려면 비활성화합니다.

실외 요소 임포트

실내 맵에 표시할 실외 요소를 임포트합니다. 이는 로고와 같은 그래픽 요소일 수도 있고, 장소로 생성해야 하는 주차 공간이 있는 야외 주차장일 수도 있습니다.

시작하기 전에

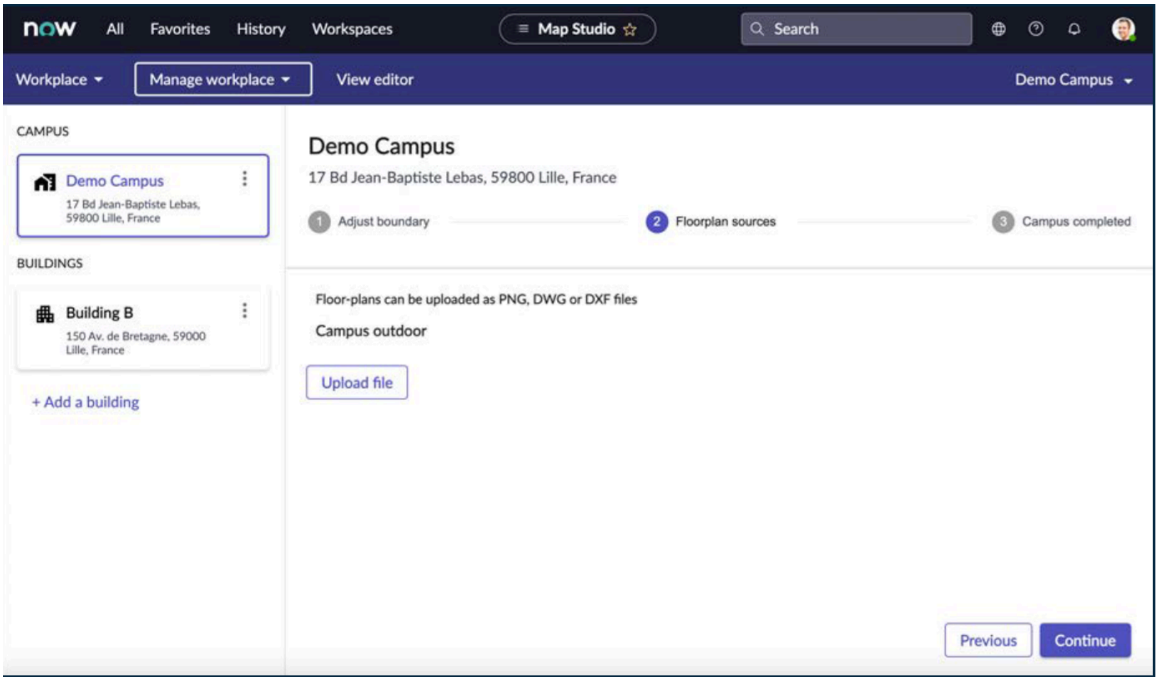
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 실외 레이어에 추가할 캠퍼스를 선택합니다.
3. 다음으로 이동 직장 관리 〉 층 및 평면도.
4. 새 소스를 추가하고 임포트할 파일을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실외 요소 추가



5. 계속을 클릭합니다.
6. 래스터 소스 파일을 구성합니다.
7. 지리 참조를 편집합니다.
   지리 참조 편집에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 래스터 파일 임포트.
8. 레이어 유형을 선택합니다.
9. **Start** Import(임포트 시작)를 클릭합니다.
10. 새 지점 또는 새 다각형을 선택하여 캠퍼스에 장소를 생성합니다.
    다각형 및 점 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 장소 관리.
11. 캠퍼스에서 층을 선택해야 합니다.
12. 길 안내 작성을 시작합니다.
    자세한 내용은 방향 관리 문서를 참조하십시오.

장소 관리

캠퍼스와 건물을 편집하여 실내 맵에 표시할 장소, 아이콘, 장소 유형을 추가합니다.

시작하기 전에

장소 유형은 맵의 물리적 위치를 정의하는 데 사용되며, 장소가 방과 일치하는지 아니면 맵의 장소에만 해당하는지에 따라 다각형 또는 점이 될 수 있습니다. 장소는 장소 유형에 연결되며 맵에서 다양한 장소(예: 회의실, 사무실, 프린터, 공원, 계단, 엘리베이터 등)를 분류하는 데 사용됩니다. 장소에는 장소 제목을 표시하는 마커도 있습니다.

> **주:**
> 장소는 CAD 가져오기에 의해 자동으로 생성되거나 래스터 가져오기를 사용하여 수동으로 생성되어야 합니다. 자세한 내용은 래스터 파일 임포트 및 Map Studio로 CAD 파일 임포트 문서를 참조하십시오.

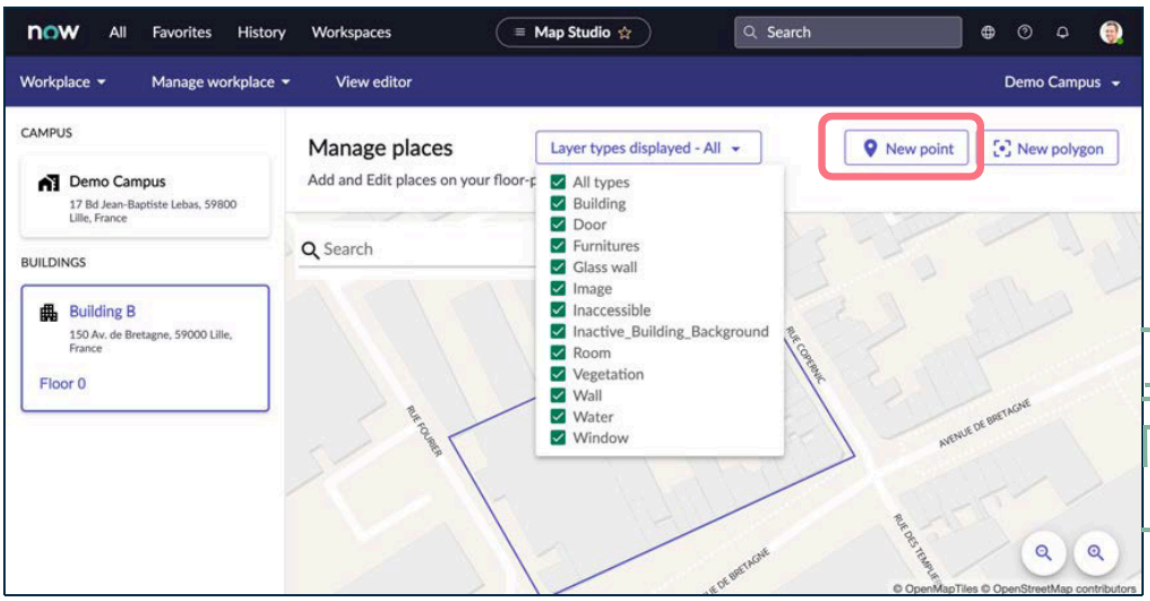
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

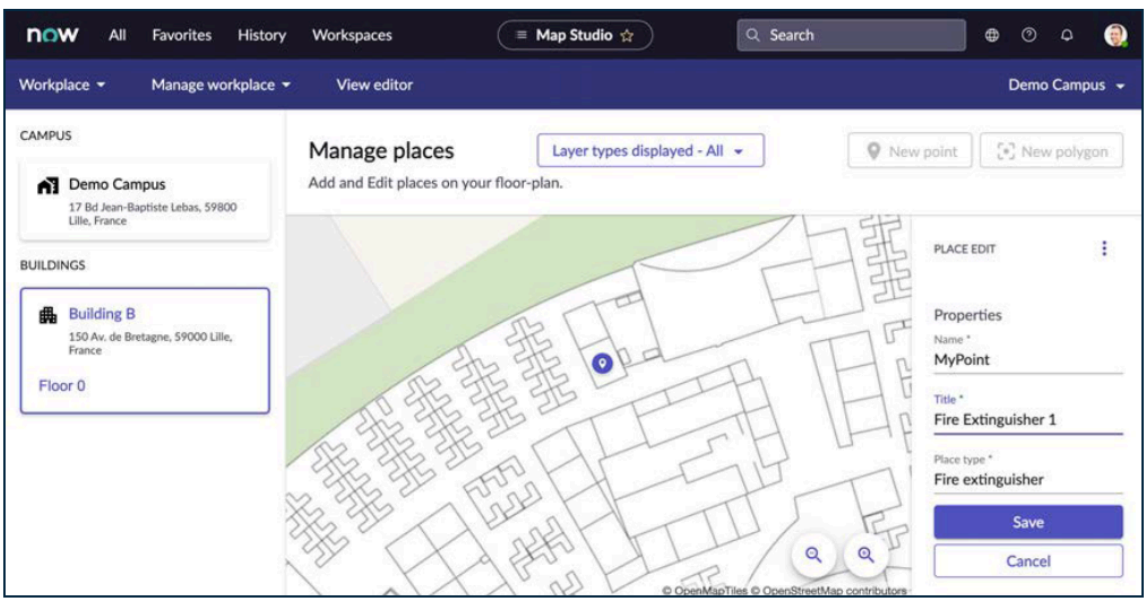
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.
   캠퍼스가 Map Studio 홈페이지에서 열립니다.
3. 장소를 편집하고 관리하려면 건물을 선택합니다.
4. 맵 메뉴에서 장소 관리를 선택합니다.
5. 맵에 장소를 표시할 층을 선택합니다.
6. 새 점 (New point) 또는 새 다각형(**New polygon**)을 클릭하여 장소와 새 관심 지점을 만들기 시작합니다.
7. 새 지점을 선택합니다.

새 포인트 생성





8. 맵을 클릭하여 지점의 위치를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식의 필드에 내용을 입력합니다

편집 패널 배치

이름	공간의 레이블 이름입니다. 주: 맵에서 공간을 쉽게 식별할 수 있도록 각 공간에 고유한 이름을 사용합니다 (최종 사용자에게는 표시되지 않음).
제목	맵에 표시되는 제목입니다.
장소 유형	장소 유형은 장소(예: 회의실, 책상 등)를 분류하는 데 사용됩니다. 또한 나중에 뷰 편집기에서 사용자 지정할 수 있는 기본 아이콘을 제공합니다.
층	장소 및 장소 유형이 생성될 층입니다.

주:
CAD 파일의 위치가 Autocad 가져오기 도구(Indoor Mapping v.18.0)를 사용하여 구성된 경우 배치 편집 패널에서 배치 유형 필드만 편집할 수 있습니다. 이름, 제목 및 층은 읽기 전용 필드입니다. 자세한 내용은 장소 구성 문서를 참조하십시오.

9. 새 다각형을 선택하여 다각형 또는 점을 각각 추가합니다.
10. 맵을 클릭하여 장소에 대한 다각형을 그리고 파란색 점이나 점을 클릭하여 다각형을 닫습니다. 다각형은 캠퍼스에 건물이 없을 때 사용할 수 있습니다.
11. 첫 번째 지점에서 생성을 완료하거나 종료하여 셰이프를 닫아야 합니다.

폼의 필드에 내용을 입력합니다.

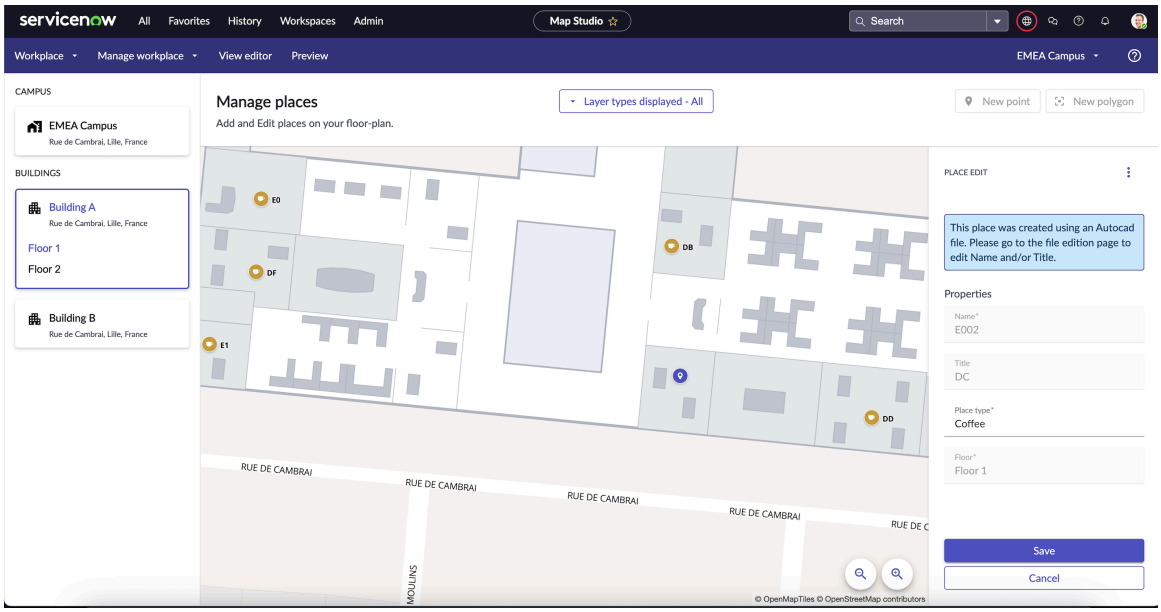
위치 편집

필드	설명
이름	특정 장소를 식별하는 레이블 이름입니다 (최종 사용자에게는 표시되지 않음).
제목	맵에 표시되는 제목입니다.
장소 유형	장소 유형은 맵의 물리적 위치를 정의하는 데 사용되며, 이 장소가 방에 해당하는지 아니면 맵의 장소(카페테리아, 부스, 엘리베이터, 강당 등)에 해당하는지에 따라 다각형 또는 지점이 될 수 있습니다.
층	장소 및 장소 유형이 생성될 층입니다.
마커 추가	맵에서 위치 핀을 보려면 마커를 추가합니다. 마커는 장소의 아이콘(이미지)을 정의하고 맵에서 위치를 식별합니다.
입구 추가	방 입구는 길 찾기 응용 프로그램에서 사용됩니다. 입구를 추가하면 입구에서 경로가 멈춥니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

12. 옵션: 장소(CAD 구성 페이지를 사용하여 구성)를 선택하여 장소 편집 패널을 엽니다.

    (Optional) 이름, 제목 및 층은 읽기 전용 필드이며 편집할 수 없습니다. 장소 유형 필드만 편집할 수 있습니다. 선택한 장소가 AutoCAD 파일을 사용하여 작성되었음을 알리는 유효성 검사 메시지가 표시됩니다. 이러한 필드는 AutoCAD 구성 페이지(Indoor Mapping v 1.8.0)에서 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 AutoCAD 가져오기 도구 및 장소 구성 문서를 참조하십시오.



13. 저장을 클릭합니다.

14. 한 점에서 다각형으로 전환하려면 〔위치 편집〕 패널에서 다른 옵션 아이콘( )을 클릭하고 〔다각형으로 전환〕을 선택합니다.

    장소를 선택하면 장소 편집 패널에 공간, 용량 등과 같은 CAD 파일 속성이 표시됩니다. AutoCAD 특성은 전용 테이블 **sn_map_core_place_properties** 저장됩니다. 자세한 내용은 CAD 파일 속성 계산 및 공간 또는 실내 표면적 계산 문서를 참조하십시오.

    이 Indoor Mapping 응용 프로그램은 CAD 파일에서 방 치수를 추출하여 방 및 공간 측정에 Workplace Service Delivery 사용할 수 있는 기능을 제공합니다.

아이콘 및 장소 유형 생성 **Indoor Mapping**

Map Studio에서 Indoor Mapping 장소 및 장소 유형을 관리하려면 먼저 장소에 대한 아이콘을 생성한 다음 장소 유형을 생성합니다.

시작하기 전에

Indoor Mapping 장소 아이콘은 장소에 사용되며 맵에 표시되는 내용을 정의하는 데 사용됩니다. 아이콘은 장소 유형의 스타일을 지정하는 데도 사용됩니다. 장소를 분류하는 데 사용되는 장소 유형입니다. 보기에 장소를 표시하거나 표시하지 않도록 결정할 수 있습니다. 장소 유형에는 다음이 포함됩니다.

- 이름
- 아이콘
- 색상(다각형의 경우)

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **icons**.
   아이콘 페이지가 Indoor Mapping 나타납니다. 기존 아이콘을 편집하려면 아이콘을 선택하고 편집 내용을 적용합니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 아이콘을 만듭니다.
3. 새 아이콘 기록 페이지에서 다음 정보를 작성합니다.

   a. 이름: 아이콘의 이름입니다.

   b. 이미지 파일: 아이콘 이미지로 사용할 이미지 파일을 선택하여 추가합니다.

   c. 제목: 아이콘을 PNG 파일로 다운로드할 이미지 제목입니다.

   이미지의 크기는 Map Studio에 의해 올바른 크기와 모양으로 Indoor Mapping 자동 조정됩니다.

   d. 활성: 가치를 더하고 맵에서 장소 유형을 차별화하려면 스튜디오와 건물에 표시되도록 아이콘이 활성 상태여야 합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.
   장소 유형에 대한 Indoor Mapping 새 아이콘이 생성됩니다.
5. 아이콘을 생성한 후에는 장소 유형을 생성해야 합니다.

   장소 유형은 맵에서 장소를 구별하기 위해 Map Studio에 아이콘과 함께 표시됩니다.

6. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형.
7. 새로 만들기를 선택하여 새 장소 유형 기록을 만듭니다.

   폼의 필드에 내용을 입력합니다.

장소 유형

필드	설명
이름	장소 유형의 이름을 정의합니다.
기본 마커 아이콘	목록에서 필요한 아이콘을 검색하여 선택합니다.
기본 획 색상	장소 유형이 Map Studio에 표시할 색상입니다. Map Studio에서 인식하고 구별할 수 있도록 16진수 색상에 대한 해시(#) 기호를 삽입합니다(다각형에만 사용 가능). 예: 녹색의 경우 #008000.
기본 획 불투명도	불투명도의 경우 0에서 1 사이의 범위를 선택합니다(다각형에만 사용 가능). 여기서 '0'은 투명을 나타내고 '1'은 불투명을 나타냅니다.
기본 획 너비	장소 유형의 윤곽선 또는 획의 두께입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
기본 다각형 표시	이 옵션은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 장소 유형이 맵의 포인트로 나타나도록 하려면 선택을 취소합니다. 다각형은 회의실 또는 기타 닫힌 방과 같은 방의 표면을 나타냅니다. 포인트는 고정되지 않은 장소를 나타내거나 휴게소나 전화기와 같이 밀실에 있지 않은 장소를 나타내는 데 사용됩니다.
기본 제목 표시	Map Studio에 장소 유형의 제목을 표시하는 옵션입니다.
기본 마커 표시	Map Studio에 장소 유형의 아이콘을 표시하려면 이 옵션을 선택합니다.
활성	맵에서 장소 유형을 활성화 또는 비활성화하거나 비활성화하는 옵션입니다. 장소 유형을 사용 중지해도 장소 유형은 제거되지 않습니다. 맵에서 비활성 상태일 뿐이며 맵에 관심 지점이 없습니다.

8. 제출을 클릭합니다.
   설정이 저장되면 장소 유형이 활성화된 캠퍼스 및 건물 목록을 볼 수 있습니다.
9. 새 장소 유형을 설정하려면 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 맵 스튜디오.
10. 캠퍼스를 선택하고 장소 관리를 선택하여 장소를 추가하고 편집합니다.
    자세한 내용은 장소 관리 및 뷰 편집기를 통해 편집 문서를 참조하십시오.

방향 관리

방향은 맵상의 A 지점에서 B 지점으로의 경로를 계산하는 데 사용됩니다. 맵 관리자는 사람들이 건물 내에서 걸을 수 있는 평면도 영역에 수동으로 선을 그릴 수 있습니다. 이 작업은 자동화할 수 없으며 수동으로 수행해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 두 가지 방향 모드(접근 가능 및 기본값)는 Indoor Mapping기본적으로 에서 활성화됩니다.
   - 액세스할: 이 모드는 이동이 불편한 사용자를 위한 모드이므로 기본적으로 계단과 에스컬레이터는 비활성화되고 엘리베이터와 경사로가 추가됩니다.
   - 기본값: 일반 대중 및 보행자용으로 구성됩니다.
2. 새 방향 모드에는 아이콘이 필요합니다.
   자세한 내용은 아이콘 및 장소 유형 생성 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.
3. 새 방향 모드를 생성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 방향 모드.

   폼의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새로운 방향 모드

필드	설명
이름	방향 모드 이름입니다.
제목	방향의 길 안내 모드를 선택하면 Map Studio에 방향 모드 제목이 표시됩니다.
아이콘	목록에서 아이콘을 선택합니다.
평균 속도	사용된 교통 수단 유형의 평균 속도입니다.
활성	맵에서 길 안내 모드를 활성화하는 옵션입니다. 주: 길 안내 모드를 사용 중지해도 제거되지 않고 맵에서 비활성화되며 길찾기가 맵에 표시되지 않습니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   새로 추가된 방향 모드를 목록에서 사용할 수 있습니다.

   주:
   길 안내 모드 기록에서 길 안내 모드 연결로 가는 경로를 선택하여 길 안내 모드가 활성화된 캠퍼스 및 건물 목록을 찾습니다.

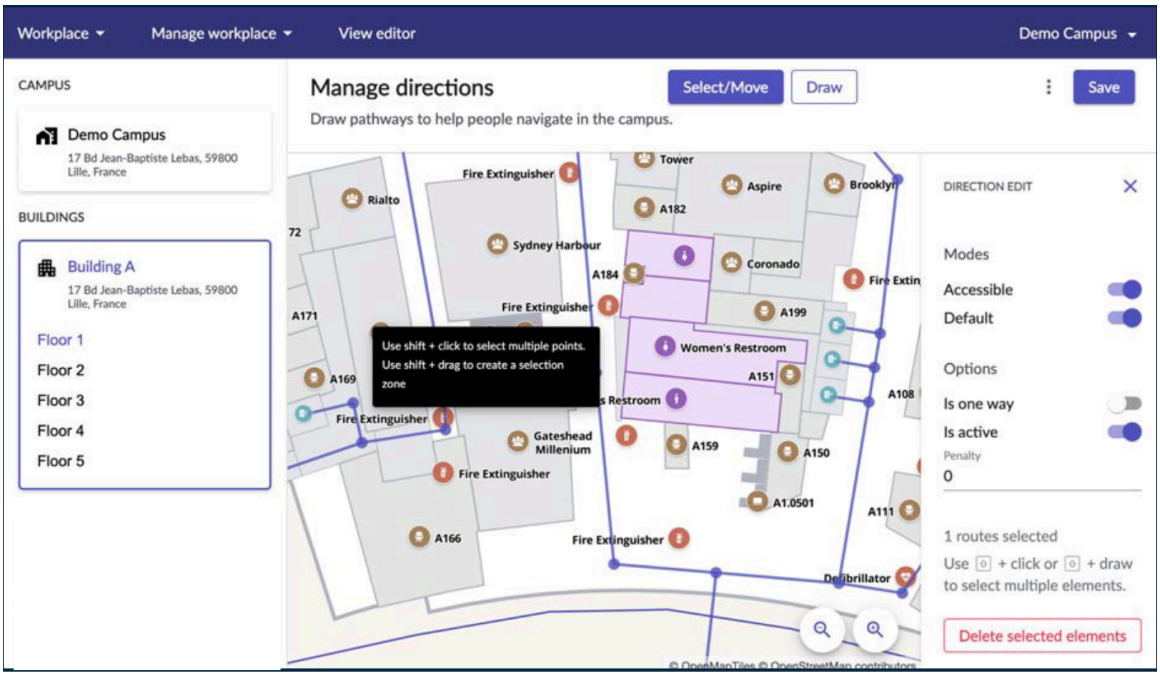
5. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
6. 캠퍼스를 선택합니다.
7. 직장 관리로 이동하여 방향을 선택합니다.
   또는 Map Studio 메뉴에서 길 안내 관리를 선택합니다.
8. 편집할 방향을 추가할 건물과 층을 선택합니다.
9. 방향 모드 드롭다운 목록에서 사용 가능한 옵션 중에서 방향 모드를 선택합니다.
   - 모든 모드
   - 접근 가능
   - 기본값
10. 한 지점에서 다른 지점으로 방향을 그리려면 그리기를 선택하고 각 층의 모든 복도를 따라 경로를 그리기 시작합니다.

    주:
    선은 길 찾기 애플리케이션에서 건물 내 경로를 표시하는 데 사용되므로 직선이어야 합니다.

    생성된 모든 세그먼트는 기본적으로 활성으로 설정되며, 이 상태는 Studio에서 언제든지 편집하여 변경 내용(인시던트, 리모델링 등)을 반영할 수 있습니다. 활성 또는 비활성 토글 옵션을 선택하여 상태를 변경합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

방향 그리기



11. 그리기를 중지하려면 선택/이동 을 선택하거나 키보드에서 **esc** 키**(Esc** 키를 누릅니다)를 누릅니다.
생성된 모든 세그먼트는 기본적으로 활성으로 설정됩니다. 활성 상태는 Map Studio에서 언제든지 편집하여 변경 내용(인시던트, 리모델링 등)을 반영할 수 있습니다.
12. 상태를 변경하려면 토 글 옵션 활성 또는 비활성을 클릭합니다.
상태는 길 찾기 애플리케이션에서 비활성 경로 또는 구간을 통과하지 않고도 유사한 경로를 계산하는 데 도움이 됩니다.
13. 모든 모드 옵션을 사용하여 세그먼트를 접근 가능 또는 기본값 두 가지 방법으로 사용합니다.
일방통행만 사용하도록 변경할 수도 있습니다.
14. 방법을 선택하고 세그먼트를 사용할 수 있는 방식을 정의합니다.
15. 맵에 작은 화살표가 나타납니다.
선택한 방향 모드가 있는 경로가 맵에 강조 표시됩니다.
16. 방향 그래프의 각 세그먼트를 편집할 수 있습니다.
17. 기본적으로 기본 모드와 접근 가능 모드는 모두 각 세그먼트에서 활성으로 표시됩니다.
18. 방향 그래프가 완성되면 바닥을 함께 연결하는 커넥터를 명확하게 식별해야 합니다.
자세한 내용은 커넥터 유형 생성 문서를 참조하십시오.
19. 저장 단추 옆에 있는 디스플레이 설정 아이콘 선택합니다.
20. 커넥터 링크를 선택합니다.
21. 커넥터를 나타내는 노드를 선택하고 올바른 건물이 선택되었는지 확인합니다.
자세한 내용은 커넥터 유형 생성 문서를 참조하십시오.
22. 커넥터를 생성한 후 건물의 추가 층을 함께 연결합니다.
23. 노드를 선택하고 동일한 커넥터에 대해 생성한 동일한 노드와 연결해야 합니다.
24. 건물의 모든 층에 대한 방향 그래프를 생성한 후 프로세스를 반복하여 캠퍼스에 그래프를 추가합니다.
25. 두 개의 끝 노드를 연결하여 두 그래프를 연결해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

26. 저장을 클릭합니다.
27. 커넥터 연결을 해제하려면 커넥터 분리를 선택합니다.
28. 디스플레이 설정에서 입구 배치 를 선택하여 선택한 캠퍼스 또는 건물의 장소 입구를 표시합니다.
    이 옵션은 입구가 있는 맵과 그래프 방향에서 시작점으로 사용할 지점을 표시합니다.
29. 디스플레이 설정에서 입구로 가는 시스템 생성 경로를 선택합니다.
    이 옵션은 장소 입구를 생성된 경로에 연결하는 데 사용됩니다. 녹색으로 표시된 경로는 시스템에서 생성한 경로를 나타냅니다. 사용자는 수동으로 그리기가 없습니다. 애플리케이션이 입구에서 경로를 자동으로 계산합니다.
30. 저장을 클릭합니다.
31. 다른 옵션 아이콘( )을 클릭합니다.
32. 방향 복사를 선택합니다.

    이 옵션은 여러 층의 레이아웃이 동일한 길 안내를 매핑하거나 복사하는 데 도움이 됩니다. 이전 층에 대해 정의된 방향을 재사용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 방향 그래프를 여러 층에 복사 문서를 참조하십시오.
33. 저장을 클릭하여 모든 변경 사항을 저장합니다.
34. 길 안내를 편집한 후에는 모든 맵 사용자가 사용할 수 있도록 맵 뷰 편집기에서 길 안내 모드를 활성화해야 합니다.
35. 캠퍼스(Campus) 메뉴에서 뷰 편집기**(View Editor)**를 선택하고 편집**(Edit)**을 클릭합니다.
36. 필요한 사항을 변경한 후 저장을 클릭합니다.
37. 콘텐츠를 제거하려면 해당 콘텐츠를 선택하고 삭제를 클릭합니다.

커넥터 유형 생성

커넥터(계단, 엘리베이터, 에스컬레이터, 경사로)를 생성하고 뷰 편집기에서 커넥터 유형을 활성화합니다. 커넥터 유형에는 각 커넥터의 스타일(아이콘)과 속성이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에

Indoor Mapping 는 기본적으로 사용하도록 설정되는 커넥터 유형을 제공합니다. 요구 사항에 따라 새 커넥터 유형을 만들 수 있습니다.

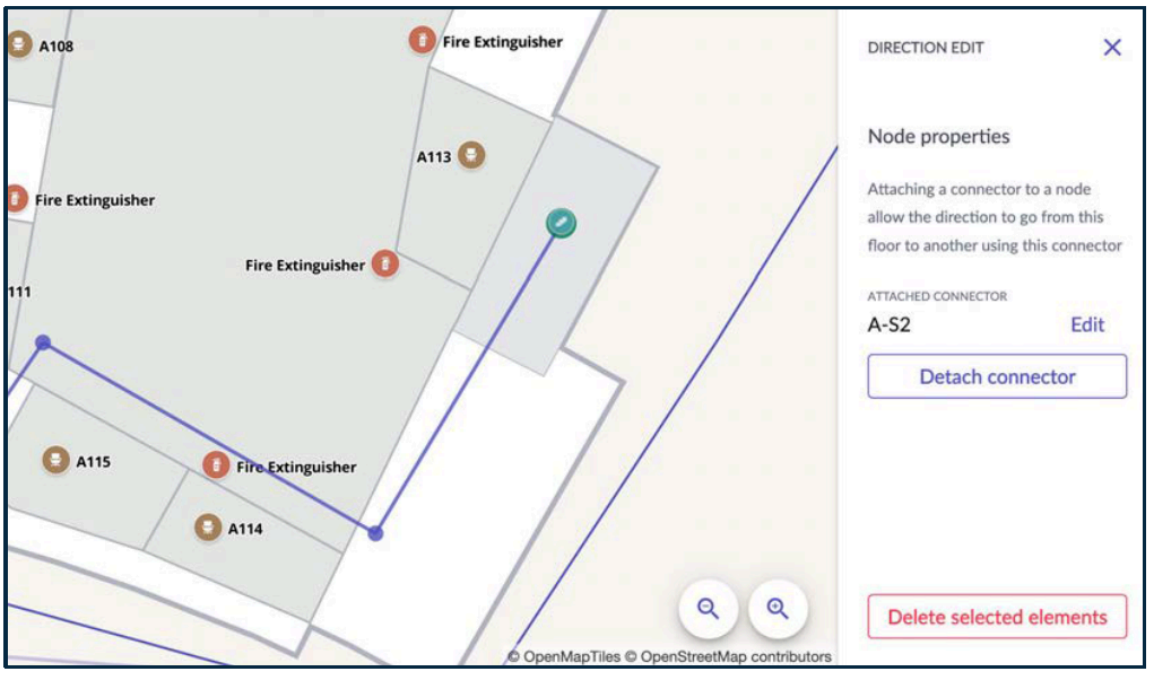
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

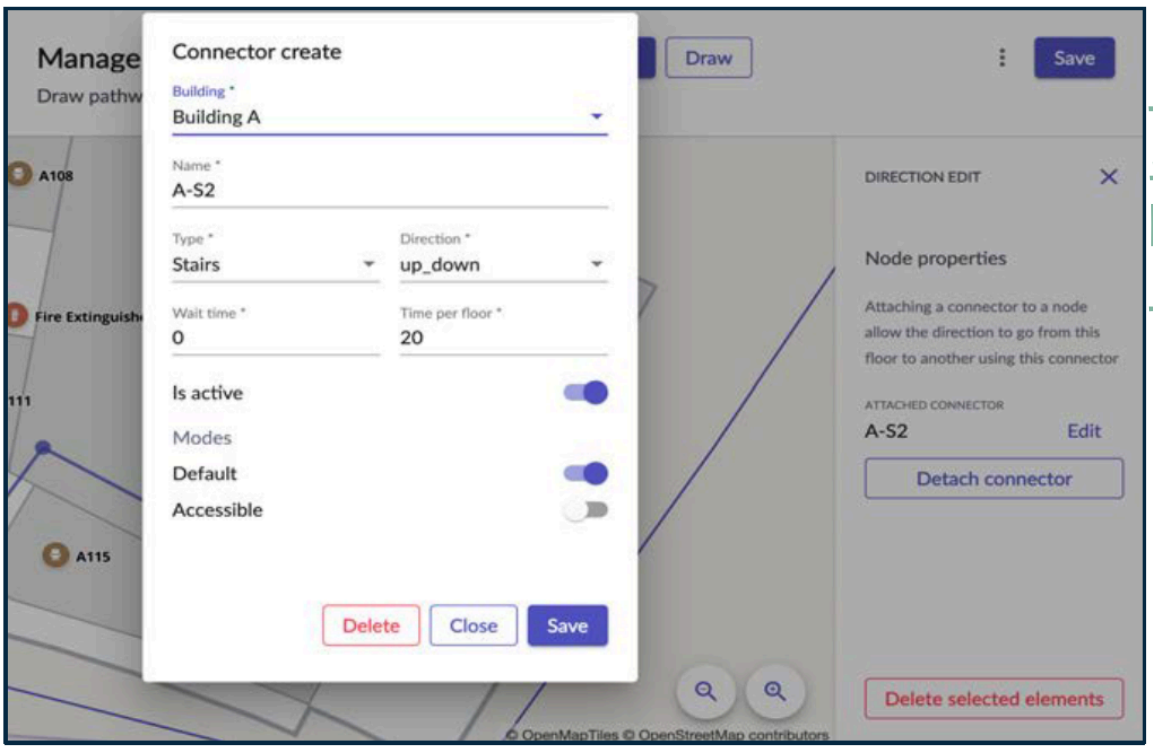
프로시저

1. 커넥터 유형에 대한 아이콘을 생성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 아이콘.
   Indoor Mapping 는 기존 아이콘 라이브러리를 제공합니다. 기존 아이콘을 편집하려면 아이콘 기록을 선택하고 편집 내용을 적용합니다. 자세한 내용은 아이콘 및 장소 유형 생성 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.
2. 아이콘을 생성한 후 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 커넥터 유형.
   기록을 선택하고 편집 내용을 적용하여 기존 커넥터 유형을 편집할 수 있습니다.
3. 새로 만들기를 선택하여 새 커넥터 유형을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥터 생성





양식의 필드에 내용을 입력합니다.

커넥터 생성

필드	설명
이름	커넥터 유형의 이름입니다. 예: 엘리베이터

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	이름은 Map Studio에서 새 커넥터를 생성할 때 드롭다운 목록에 표시됩니다.
기본 대기 시간	기본 대기 시간을 나타냅니다. 예: 30
층당 기본 시간	층당 기본 시간입니다. 예: 5
기본 마커 아이콘	커넥터의 아이콘 유형을 검색하고 선택해야 합니다. 예: 엘리베이터
활성	커넥터 유형을 활성화하는 옵션입니다. 확인란의 선택을 취소하면 커넥터 유형이 다른 맵에서 자동으로 비활성화됩니다. 주: 커넥터 유형을 해제해도 제거되지 않습니다. 맵에서 비활성화되고 다시 활성화될 때까지 맵에 커넥터가 표시되지 않습니다.
기본 순서	커넥터 유형의 기본 순서를 지정합니다.
기본 최대 확대/축소	기본값은 23입니다.
기본 최소 확대/축소	기본값은 15입니다.
기본 마커 표시	기본 마커 표시를 선택하는 옵션입니다.
기본 방향	드롭다운 목록에서 다음 중 하나를 선택합니다. ○ 위로 ○ 아래로 ○ 위아래로

4. 제출을 클릭합니다.
   새 커넥터 유형은 커넥터 유형 페이지에서 사용할 수 있습니다.
5. 모든 건물에서 사용할 수 있도록 뷰 편집기에서 커넥터 유형을 활성화하려면 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
6. 캠퍼스를 선택하고 Map Studio 메뉴에서 뷰 편집기를 선택합니다.
7. 왼쪽 창의 뷰 편집기 콘텐츠 패널에서 +커넥터 추가를 선택하여 새로 추가된 커넥터를 추가합니다.
8. 3단계에서 추가한 커넥터 유형을 선택합니다.
9. 적용을 클릭합니다.
10. 이 보기 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

방향 그래프를 여러 층에 복사

캠퍼스 또는 건물을 선택하고 층의 한 층 또는 건물의 여러 층으로 층 방향 그래프를 복사합니다.

시작하기 전에

주:
건물의 층 레이아웃이 비슷한 경우(예: 1층, 2층, 3층 등) 한 층에서 다른 층으로 방향을 복제하려면 건물의 한 층에서 여러 층으로 방향을 복사합니다. 이렇게 하면 모든 커넥터가 모든 층 간에 연결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

복사하려는 대상 층은 동일한 건물에 속해야 합니다. 한 층에서 여러 층으로 방향 그래프를 복사하면 수동으로 만든 길 안내 그래프를 복사할 수 있습니다. 사용자는 건물 구조와 구조가 유사한 경우 모든 층에 그래프를 그릴 필요가 없습니다.

필요한 역할: 맵 편집자, 맵 관리자, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.
3. 선택 직장 관리 〉 지시.
4. Map Studio에서 건물을 선택하고 추가 작업 메뉴 아이콘( )을 클릭합니다.
5. 목록에서 방향 복사 를 선택합니다.
   a. 방향 복사 대화 상자에서 다음을 완료합니다.
      - 보낸 사람: 길 안내를 복사하려는 층을 선택합니다.
      - 끝: 길 안내를 복사하려는 층입니다. 한 번에 모든 층 또는 여러 층을 선택하려면 모두 선택을 클릭합니다.

        주:
        층은 같은 건물에 속해야 합니다. 예를 들어, 건물 A의 방향을 복사하려면 복사하도록 선택한 층이 건물 A에 속해야 합니다.
6. 시작 목록에서 층을 선택하고 층을 선택하거나 모두 선택을 클릭하여 건물의 여러 층을 선택합니다.
7. 경로 복사를 클릭합니다.
   선택한 층 또는 층으로 층 방향이 복사됩니다.
8. 선택한 건물 또는 층의 기존 방향을 지우려면 층 방향 지우기 를 선택합니다.

뷰 편집기를 통해 편집

Map Studio 뷰 편집기를 사용하여 실내 맵을 편집하고 사용자 지정합니다. 에서 Indoor Mapping 기본 뷰를 활성화하는 것은 맵이 에서 Workplace Service Delivery렌더링될 수 있도록 하기 위한 필수 단계입니다.

시작하기 전에

뷰 편집기의 경우 Indoor Mapping , 맵 관리자는 맵 사용자에게 표시되어야 하는 요소를 Cab 결정합니다. 레이어 및 장소와 같은 다양한 항목의 스타일을 정의할 수도 있습니다. 에서 Indoor Mapping 기본 뷰 유형을 사용할 수 있지만 활성화해야 합니다. 필수 단계입니다. 기본 뷰가 활성화되지 않은 경우 맵이 에서 렌더링 Workplace Service Delivery되지 않습니다.

필요에 따라 뷰 유형을 추가로 생성하고 사용자 지정할 수 있습니다. 그러나 현재는 기본 뷰 유형만 사용됩니다 Workplace Service Delivery . 뷰 유형 및 뷰 편집기는 의 기능입니다 Indoor Mapping.

주:
및 Workplace Indoor Mapping 플러그인을 모두 Indoor Mapping 설치했는지 확인합니다.

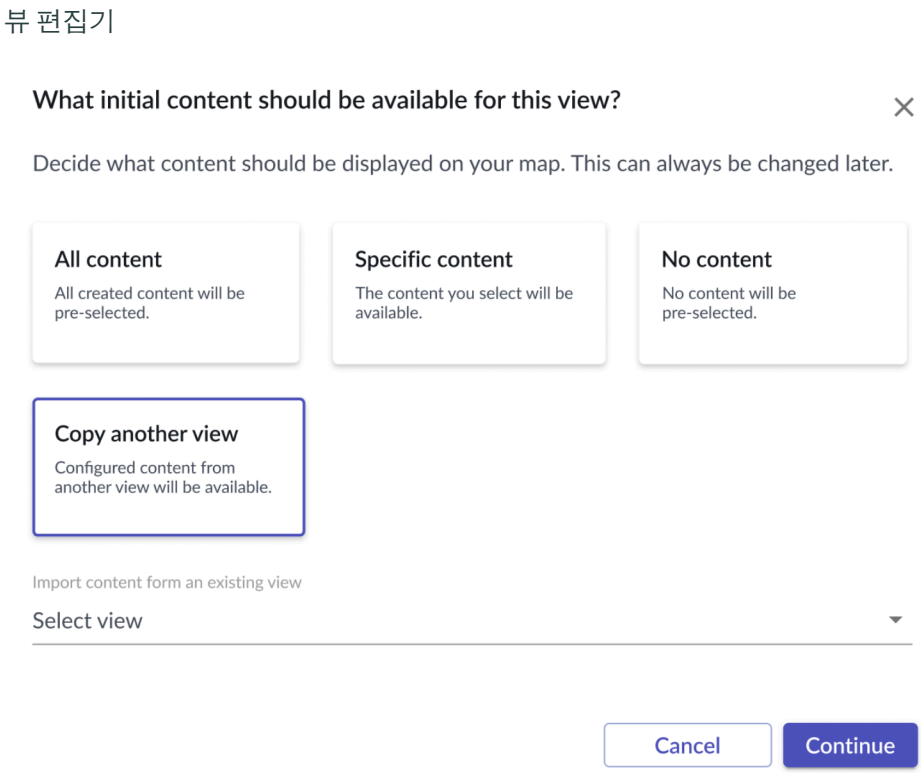
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 홈페이지에서 캠퍼스 또는 건물을 선택하고 편집기 뷰를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 뷰와 뷰 편집기에 추가한 다른 뷰 유형이 표시됩니다. 예를 들어 기본값을 클릭합니다. 편집 버튼은 뷰가 이미 구성되어 있고 비어 있지 않은 경우에 표시됩니다. 보기가 구성되지 않았거나 비어 있으면 사용 안 함 경고로 바뀝니다. 뷰를 편집하고 활성화하려면 클릭합니다.



3. 다음 네 가지 옵션이 제공됩니다.
   이러한 옵션은 맵에 표시할 컨텐츠를 정의합니다. 예를 들어 캠퍼스에 여러 뷰 유형(예: 레이어, 장소, 장소 유형 등)을 추가합니다.
   - 모든 컨텐츠: 이 옵션에서는 뷰가 자동으로 생성됩니다. 모든 건물과 층이 선택됩니다. 모든 레이어 유형, 장소 유형, 커넥터 유형도 기본 스타일로 선택됩니다. 모든 방향 모드가 선택됩니다.
   - 뷰에서 복사: 뷰를 선택하는 옵션입니다. 동일한 캠퍼스의 다른 뷰 유형 또는 다른 캠퍼스의 뷰 유형일 수 있습니다. 구성된 보기만 나타납니다. 동일한 캠퍼스에서 뷰를 선택하면 건물과 층을 포함한 모든 뷰 컨텐츠가 복사됩니다. 다른 캠퍼스에서 뷰를 선택하면 다른 캠퍼스에서 복사할 수 없으므로 모든 건물과 층이 기본 옵션으로 포함됩니다.

     선택한 내용과 스타일을 다른 뷰에서 복사할 수 있습니다. 예를 들어 보기에서 장소 유형의 표시를 변경하려는 경우 각 장소 유형에 대한 전체 프로세스를 다시 실행할 필요가 없습니다. 다른 뷰에서 구성을 복사하여 필요에 맞게 조정할 수 있습니다.
   - 특정 컨텐츠: 체크 리스트에서 건물/층, 레이어 유형, 장소 유형, 커넥터 유형 및 방향 모드를 선택하는 팝업 대화 상자 옵션입니다. 선택한 컨텐츠가 기본 스타일로 뷰에 추가됩니다.
   - 빈 뷰에서 시작: 이 옵션에서는 컨텐츠를 선택하지 않습니다. 뷰와 맵에 아무것도 표시되지 않습니다.
4. 3단계에서 네 가지 옵션 중 하나를 선택합니다.
   예: 기본 구성 사용.
5. 계속을 클릭합니다.
   선택한 옵션에 대한 뷰 컨텐츠가 로드되고 뷰 유형과 함께 선택한 캠퍼스에 대한 맵이 표시됩니다.
6. 이 보기 저장을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 뷰 유형이 두 개 이상인 경우 맵 작성자는 다른 뷰 복사 를 선택한 다음 기존 뷰에서 스타일 임포트를 선택할 수 있습니다.
8. 뷰 편집기 컨텐츠에는 선택에 따라 컨텐츠가 표시됩니다.
   자세한 내용은 편집기 컨텐츠 뷰 문서를 참조하십시오.
9. 적용을 클릭하여 보기 변경 내용을 적용합니다.
10. 이 뷰 저장을 클릭합니다.

    또한 이 뷰 저장 옵션 옆에 있는 추가 옵션 메뉴 아이콘( )을 클릭하여 뷰를 재설정할 수도 있습니다.

편집기 컨텐츠 뷰

뷰 편집기 컨텐츠로 작업하고 캠퍼스, 건물, 레이어, 장소, 커넥터 및 방향 모드 속성을 사용자 지정합니다.

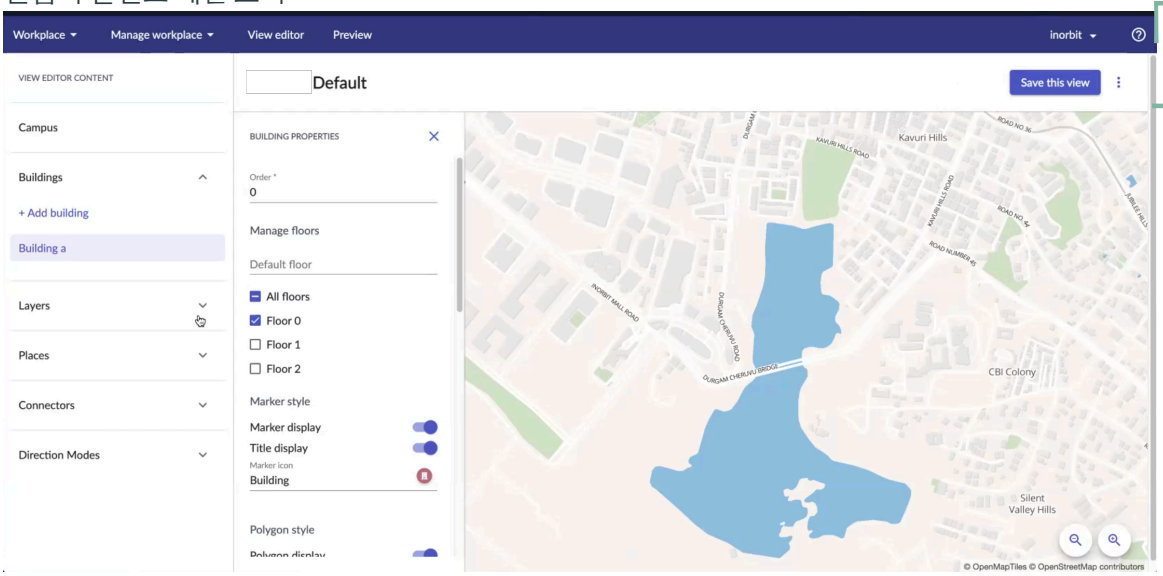
시작하기 전에

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 뷰 편집기 컨텐츠를 사용자 지정할 캠퍼스를 선택합니다.
3. Map Studio에서 직장 관리 〉 뷰 편집기.
4. 편집할 뷰를 선택합니다.
   예: 기본값.

편집기 컨텐츠 패널 보기



5. 캠퍼스 뷰 컨텐츠를 편집하려면 캠퍼스 드롭다운 목록을 클릭하여 캠퍼스 속성을 표시합니다.
6. 속성을 업데이트하고 캠퍼스가 맵에서 렌더링되는 방식을 결정합니다.
   양식 필드 채우기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠퍼스 속성

필드	설명
마커 스타일	마커 스타일 및 제목 표시 토글 키 옵션을 선택합니다.
다각형 스타일	다각형 스타일 옵션을 선택합니다. 필요한 경우 획 (선) 색상, 너비, 불투명도, 채우기 색상을 편집합니다.
기본 카메라	기본 카메라 버튼을 클릭하여 맵에 배치합니다. 기본 위도 및 경도, 기본 베어링 및 기본 피치를 설정합니다. 방위는 나침반에서 진북에서 시계 방향으로 측정한 방향입니다.

7. 건물을 선택하고 드롭다운 목록에서 뷰에 표시할 요소를 선택합니다.
8. +건물 추가를 선택합니다.
9. 컨텐츠 추가 또는 제거 페이지에서 필요한 건물과 층을 선택합니다.
10. 변경한 후 적용을 클릭합니다.
11. 레이어를 선택하고 드롭다운 목록에서 +레이어 추가를 선택합니다.
12. 콘텐츠 추가 또는 제거 페이지에서 뷰에 표시하려는 레이어를 선택합니다.
13. 적용을 선택합니다.
14. 장소를 선택하고 드롭다운 목록에서 +장소 추가를 선택합니다.
15. 컨텐츠 추가 또는 제거 페이지에서 뷰에 표시할 장소를 선택합니다.
16. 적용을 클릭합니다.
17. 커넥터를 선택하고 드롭다운 목록에서 +커넥터 추가를 선택합니다.
18. 콘텐츠 추가 또는 제거 페이지에서 보기에 표시할 커넥터를 선택합니다.
19. 적용을 클릭합니다.
20. 방향 모드를 선택하고 드롭다운 목록에서 +방향 모드 추가를 선택합니다.
21. 컨텐츠 추가 또는 제거 페이지에서 뷰에 표시할 방향 모드(기본값 또는 접근 가능)를 선택합니다.
22. 적용을 클릭합니다.

맵 미리 보기

맵 미리 보기를 사용하여 Map Studio에서 생성한 맵과 테스트 길 안내를 Indoor Mapping 표시합니다. 길 안내를 테스트하면 길 찾기의 길 안내 그래프가 직원과 방문자에게 예상대로 작동하는지 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
직장 내 길 찾기에 대한 단계별 안내는 에서만 Now Mobile 앱사용할 수 있습니다.

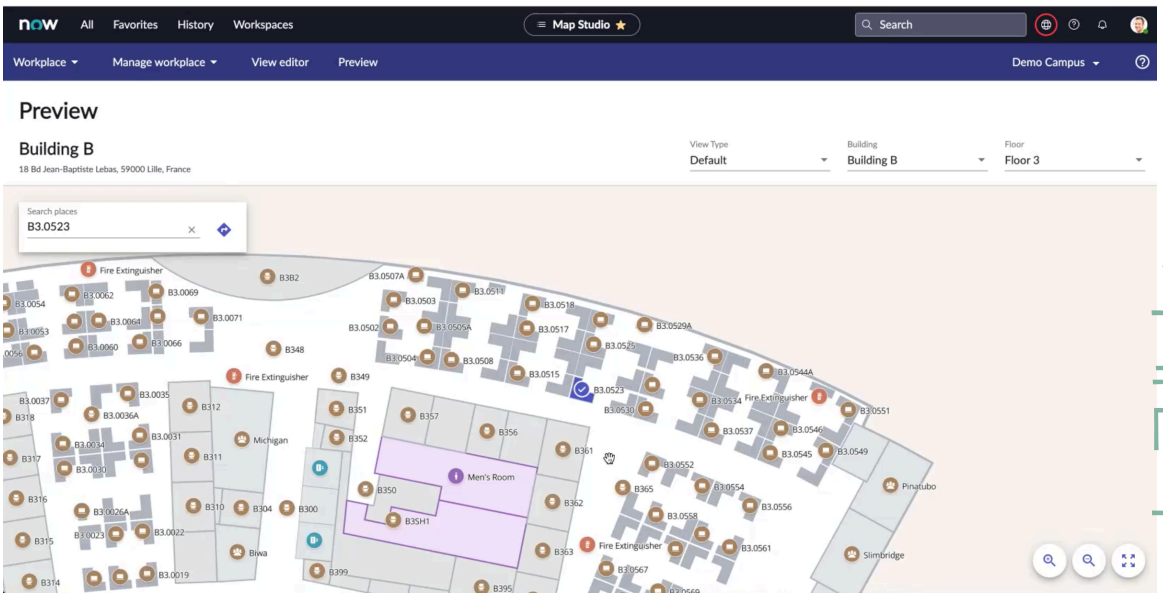
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.
   Map Studio에 캠퍼스가 없는 경우 캠퍼스를 생성합니다. 캠퍼스를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 건물과 층이 포함된 캠퍼스 생성
3. 미리 보기를 클릭합니다.
   맵이 미리 보기 모드로 열립니다. 보기를 사용하도록 설정하지 않으면 미리 보기에 아무 것도 표시되지 않습니다. 자세한 내용은 뷰 편집기를 통해 편집 문서를 참조하십시오.
4. 검색 필드에서 캠퍼스의 장소를 검색합니다(예: 회의실 101).
   검색 필드에 입력을 시작하면 애플리케이션은 선택한 캠퍼스에서 사용할 수 있는 장소에 대한 자동 제안을 제공합니다.
5. 강조 표시할 장소를 선택하고 맵에 표시합니다.

맵 미리 보기

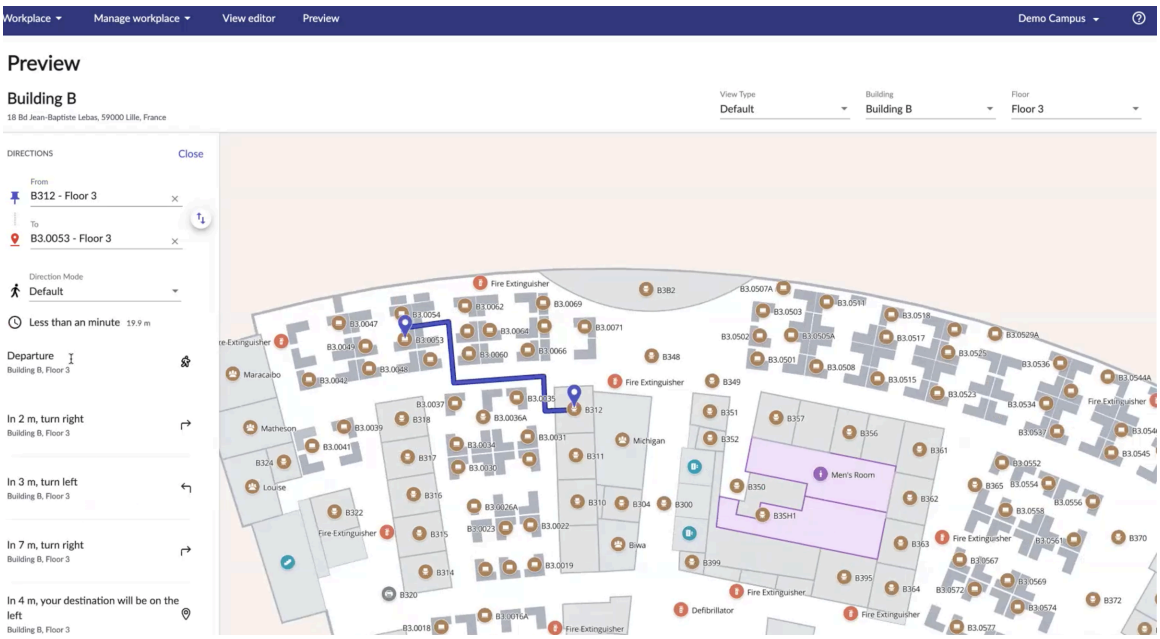


6. 길 안내 받기 아이콘(방향 변경 아이콘)을 선택하여 방향 변경 패널을 엽니다.
   애플리케이션은 선택한 캠퍼스의 뷰 유형에 대한 방향 모드를 추가하지 않은 경우 경보를 제공합니다. 길 안내 모드를 추가하면 건물에서 길 찾기 및 위치 디렉터리를 위한 길 안내를 사용할 수 있습니다.
7. 길 찾기 기능을 사용할 층을 지정하려면 **From** 및 **To** 필드를 지정합니다.
8. 한 건물에서 다른 건물로 방향을 추가할 수도 있습니다.
9. 길 안내를 표시하려면 시작 및 끝 필드에서 필요한 건물을 선택합니다.

   예: 캠퍼스의 한 건물에서 다른 건물로(건물 A에서 B로) 이동할 수 있습니다. 같은 건물(건물 B) 내에서 층(3층)을 선택하고 3층(B312에서 B3.0053)의 한 공간에서 다른 공간으로 길 찾기를 위한 길 안내를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

맵 미리 보기



10. 역방향 아이콘 시작 및 끝 필드 근처에서 길 찾기를 수행하여 시작 및 끝 옵션을 변경하고 방향을 바꿀 수 있습니다.
11. 오른쪽 상단 메뉴에서 사용할 수 있는 뷰 유형 간에 전환합니다(뷰 유형이 여러 개인 경우).

    맵에 표시할 건물과 층을 선택합니다. 필요에 따라 확대 및 축소합니다.

    Map Studio의 오른쪽 상단 메뉴에 있는 캠퍼스 드롭다운 목록에서 캠퍼스 를 변경합니다.

스냅샷을 생성하여 데이터 마이그레이션 **Indoor Mapping**

맵 데이터 및 객체의 특정 시점 백업을 수행하기 위한 스냅샷을 생성하고 스냅샷을 Indoor Mapping 인스턴스로 마이그레이션합니다 Workplace Service Delivery .

시작하기 전에

주:
맵 관리자 또는 맵 편집자 역할이 없는 사용자는 스냅샷을 생성, 읽기, 다운로드, 적용할 수 없습니다. 스냅샷 작업 공간 위치 옵션이 활성화된 경우 wsd_core_admin 역할을 가진 사용자는 스냅샷을 생성하거나 적용할 수 있습니다.

의 Indoor Mapping 스냅샷 기능은 다음을 제공합니다.

- Indoor Mapping 데이터 및 인스턴스 값을 익스포트하는 기능
- Indoor Mapping 데이터 및 인스턴스 값을 임포트하는 기능
- 관련 객체 임포트 및 익스포트 Workplace Indoor Mapping 기능

필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집자 wsd_core_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 스냅샷.
   스냅샷 페이지가 나타나고 기존 스냅샷 목록(있는 경우)이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 새 스냅숏 레코드를 만듭니다.
   다른 구성된 애플리케이션에 대한 Indoor Mapping 업데이트 세트도 익스포트/임포트해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음 정보를 작성합니다.
   - 이름: 스냅숏의 이름을 제공합니다.
   - 캠퍼스: 필요에 따라 하나 또는 여러 개의 캠퍼스를 선택합니다. 기본적으로 모든 캠퍼스가 선택됩니다.
   - 직장 위치 포함: 에 연결된 모든 직장 요소를 캡처하려면 Indoor Mapping선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

   스냅샷이 생성됩니다. 스냅샷 페이지에서 상태가 진행 중 으로 표시됩니다. 이 프로세스를 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 완료되면 상태가 생성됨으로 이동합니다.
5. 스냅숏 페이지에서 새로 만든 스냅숏 데이터를 엽니다.
6. **Download** Snapshot(스냅샷 다운로드)을 선택하여 스냅샷을 로컬로 다운로드하거나 내보냅니다. 파일은 XML로 다운로드됩니다.
7. 스냅샷을 적용할 다른 인스턴스에서 업데이트 세트를 사용하여 스냅샷을 임포트합니다.
8. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 업데이트 세트 검색 을 클릭하여 XML 파일을 가져옵니다.
9. XML 가져오기 페이지에서 파일 선택을 클릭하고 10단계에서 다운로드한 XML을 선택합니다.
10. 로컬 폴더에서 XML 파일을 선택하고 업로드를 클릭합니다.
11. 가져온 후 스냅샷으로 이동하여 가져온 스냅샷을 선택합니다.
12. **Apply** snapshot(스냅샷 적용)을 클릭하여 스냅샷 데이터를 적용할 인스턴스에 적용합니다.

    스냅샷을 적용하면 선택한 맵 객체(예: 캠퍼스, 건물, 층 또는 공간)에 대한 모든 기록을 덮어씁니다. 따라서 스냅샷을 준비하면 백업 데이터가 필요한 경우에 도움이 됩니다. Yes(예)를 클릭하여 선택한 맵 객체에 스냅샷을 적용합니다.
13. 스냅샷을 삭제하려면 캠퍼스 페이지에서 캠퍼스를 선택하고 선택한 항목에 대한 작업 드롭다운 상자를 클릭한 후 삭제를 선택합니다.
14. 스냅샷 프로세스 중에 영향을 받는 테이블은 거의 없습니다.
    영향을 받는 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 스냅샷의 영향을 받는 테이블.

바로 가기 키

에서 Indoor Mapping 제공되는 키보드 단축키를 통해 Map Studio 관리자는 **Map Studio**의 키를 사용하여 일반적인 관리 작업을 빠르게 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에

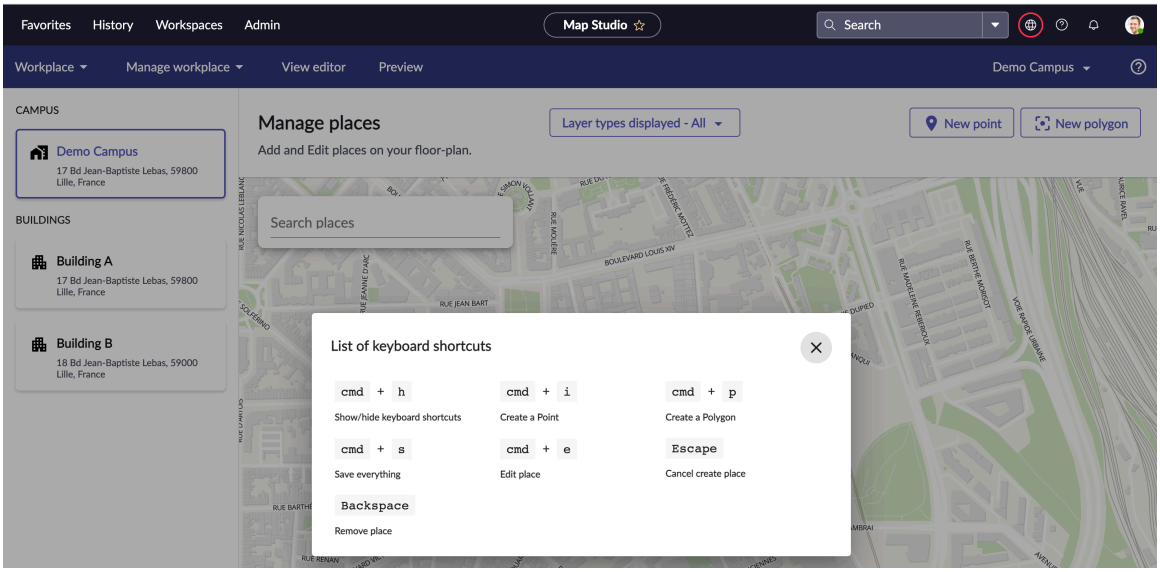
필요한 역할: 맵 관리자, 맵 편집기, 맵 편집기 제한

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 선택합니다.
3. 도움말 아이콘(키보드 단축키)을 클릭하여 사용 가능한 키보드 단축키 목록을 표시합니다. **cmd +** : (Mac) 또는 **ctrl+:**(Windows)를 사용하여 키보드 단축키 목록을 표시할 수도 있습니다. **esc** 키를 눌러 대화 상자를 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

바로 가기 키 목록



4. 길 안내에 대한 키보드 단축키를 표시하려면 Map Studio의 오른쪽 상단 창에 있는 도움말 아이콘(도움말)을 클릭합니다.
   - 그리기 모드를 전환합니다. **cmd + m** (Mac) 또는 **ctrl+m** (Windows).
   - 업데이트된 모든 그래프를 저장합니다(**cmd+s** (Mac) 또는 **ctrl+m** (Windows).
   - 그리기 중지: **esc** 키(Mac) 또는 **Esc** 키(Windows)를 누릅니다.
   - 선택한 항목 삭제: 노드 또는 라우트가 선택되면 **fn + delete** (Mac) 또는 백스페이스(Windows)를 누릅니다.
5. 장소에 대한 바로 가기 목록을 표시하려면:
   - 포인트로 새 장소를 만듭니다 : **cmd** + i (Mac) 또는 **ctrl + i**.
   - 새 다각형 만들기: **cmd +p** (Mac) 또는 **ctrl + p**
   - 선택한 장소 편집: **cmd** +e(Mac) 또는 **ctrl +e** (Windows)
   - 선택한 장소 저장: **cmd** +s(Mac) 또는 **ctrl +s** (Windows)
   - 장소 만들기 프로세스 취소: **esc** (Mac) 또는 **Esc** (Windows)
   - 선택한 장소 삭제: **fn + delete** (Mac) 또는 백스페이스 (Windows).

다음과 동기화 **Indoor MappingWorkplace Service Delivery**

동기화 기록을 생성하여 맵 데이터 객체를 건물, 층 및 공간 기록으로 동기화하고 마이그레이션 Indoor Mapping 합니다 작업 공간 코어 .

시작하기 전에

변경 사항은 건물, 층 및 공간 기록에서 작업 공간 코어 데이터 및 객체 매핑으로 Indoor Mapping 이동하지 않으므로 캠퍼스, 건물, 층, 공간 및 영역을 (WSD)와 Workplace Service Delivery 동기화 Indoor Mapping 합니다.

주:
맵 데이터를 최신 Workplace Service Delivery상태로 유지하려면 Map Studio에서 Indoor Mapping 맵이 업데이트될 때마다 동기화 프로세스를 수행해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공간 매핑 〉 **Indoor Mapping** 관리 〉 실내 맵/WSD 동기화.

   실내 맵/WSD 동기화 페이지에는 및 에 대한 Indoor Mapping 기존 동기화 기록이 Workplace Service Delivery표시됩니다.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

   주:
   WSD에 기존 캠퍼스, 지역 및 사이트를 생성하거나 만들어야 합니다.

   양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   실내 맵/WSD 동기화 양식

필드	설명
WSD 캠퍼스	동기화를 위해 선택할 캠퍼스의 Indoor Mapping 지역과 일치하는 시간대를 설정해야 합니다(이미 선택되지 않은 경우). 목록 조회 아이콘(.)을 선택하여 캠퍼스를 Workplace Service Delivery 검색하고 선택합니다.

3. 제출을 선택합니다.

   새 동기화 레코드가 만들어집니다.

4. 새 동기화 기록 페이지에서 캠퍼스와 Workplace Service Delivery 동기화할 캠퍼스를 선택합니다Indoor Mapping(아직 연결되지 않은 경우).
   새 동기화 스크립트 기록이 열립니다(예: IMWS0005278).

   양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   실내 맵/WSD 동기화 양식

필드	설명
WSD 캠퍼스	3단계에서 생성된 캠퍼스입니다.
실내 맵 캠퍼스	실내 맵 캠퍼스. 목록 조회 아이콘( )을 사용하여 검색하여 캠퍼스 정보를 선택하거나 Indoor Mapping 실내 맵 캠퍼스를 검색합니다.

5. 캠퍼스 테이블에서 캠퍼스와 Indoor Mapping 캠퍼스 작업 공간 코어 를 연결할 Workplace Service Delivery 수도 있습니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 업무 공간 관리 〉 캠퍼스.

   b. 캠퍼스 목록에서 캠퍼스를 선택합니다.
      예를 들면 캠퍼스 501입니다.

   c. 캠퍼스 양식 상세 정보 페이지에서 추가 작업 메뉴 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 선택 뷰 〉 **Workplace Indoor Mapping** 캠퍼스.

e. 캠퍼스의 시간대를 선택합니다.

f. Indoor Mapping 캠퍼스 필드에 캠퍼스 이름을 Indoor Mapping 추가합니다.

g. 저장을 선택하여 WSD 캠퍼스와 Indoor Mapping 캠퍼스를 연결합니다.

h. 저장 후 다음 버튼을 사용할 수 있습니다.

- 동기화: 실내 맵/WSD 동기화 페이지로 이동하는 옵션입니다.
- 캠퍼스 연결 해제: 캠퍼스와 Indoor Mapping 캠퍼스 간의 Workplace Service Delivery 링크 또는 매핑을 제거하는 옵션입니다.

6. 동기화 프로세스를 시작하고 실행하기 전에 동기화 프로세스를 검토합니다.

동기화 프로세스는 5단계 프로세스이며 응용 프로그램에 필요한 여러 동기화 단계를 안내합니다. 동기화 프로세스 중에 적절한 작업을 수행할 수 있도록 다음과 같은 동기화 프로세스를 사용할 수 있습니다.

- 청소: 이 청소 옵션은 맵을 업데이트하는 동안 삭제된 공간에만 사용할 수 있습니다 Indoor Mapping . 동기화 프로세스를 시작할 때 처음으로 정리 단계를 사용할 수 없습니다.

  주:
  마지막 동기화 프로세스 이후 맵이 Indoor Mapping 변경되거나 업데이트되는 경우 정리 단계가 첫 번째 단계로 나타날 수도 있습니다.

- 건물 동기화: 업데이트된 건물 기록을 Indoor Mapping 건물 테이블과 동기화하는 작업 공간 코어 옵션입니다.
- 층 동기화: 업데이트된 층 레코드를 Indoor Mapping층 테이블과 작업 공간 코어 동기화하는 옵션입니다.
- 유형 동기화: 모든 Indoor Mapping 장소 유형이 의 해당 공간 유형에 Workplace Service Delivery연결되어 있는지 확인하는 옵션입니다.

  Indoor Mapping 적절한 작업을 수행할 수 있도록 공간 유형에 연결되지 Workplace Service Delivery 않은 장소 유형이 표시됩니다.

- 공간 동기화: 선택한 항목에 대한 공간 기록을 동기화하는 옵션입니다.

7. 다음 작업을 사용하여 각 동기화 단계 또는 단계에서 적절한 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작성: 해당 Indoor Mapping 맵 기록이 에 없음을 Workplace Service Delivery나타내며 새 기록이 작성됩니다. 에 사용된 이름은 에 Workplace Service Delivery 있는 Indoor Mapping이름과 동일합니다.
- 링크: 이름을 기준으로 일치하는 기록 Indoor Mapping 이 발견 Workplace Service Delivery 되었음을 나타냅니다. 기록은 Indoor Mapping 의 기존 객체 Workplace Service Delivery에 링크되어 있습니다. 해당 WSD 개체는 WSD 개체 열에 지정해야 합니다. Workplace Service Delivery 개체 이름은 동기화 후 이름을 Indoor Mapping 반영하거나 표시합니다.
- 무시: 기록이 Indoor Mapping 무시되고 에서 Workplace Service Delivery사용할 수 없음을 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 유지: 기록이 이미 기록에 Indoor Mapping 연결되어 Workplace Service Delivery 있음을 나타냅니다. 동기화 프로세스에서 이 기록을 변경할 수 없습니다. 연결을 해제하려면 의 작업 공간 코어 해당 기록으로 이동하여 연결 해제를 선택합니다. 연결을 해제하면 레코드에 **Keep** 작업이 표시되지 않습니다.
- 정리 작업을 수행하는 동안 두 가지 동기화 작업을 사용할 수 있습니다.
  - 폐기: 객체의 Workplace Service Delivery 상태를 폐기로 설정하는 옵션입니다.

    주:
    이 작업은 공간 테이블에 대한 Indoor Mapping 모든 참조를 제거하고 공간 테이블에서 작업 공간 코어 비활성화됩니다. 후속 동기화에는 개체를 사용할 수 없습니다.

  - 연결 해제: 에 대한 Indoor Mapping참조를 연결 해제하거나 제거하는 옵션입니다. 객체는 공간 테이블에서 활성 작업 공간 코어 상태로 유지되며 후속 동기화에서 재사용할 수 있습니다.

8. 동기화 구축의 첫 번째 단계를 진행합니다.
9. 적용 및 다음을 선택합니다.

   기록이 유효하지 않으면 동기화 프로세스에서 예외를 표시합니다. 인스턴스 로그 페이지로 이동하여 예외의 원인을 확인합니다.

   모든 기록의 유효성이 검사되고 목록의 모든 동작이 실행됩니다. 건물은 필요에 따라 생성, 연결, 무시 또는 유지됩니다. 건물 기록이 동기화되고 각 건물 기록의 상태가 큐에 대기 중으로 표시됩니다. 동기화 작업이 완료될 때까지 남은 시간이 표시됩니다.
10. 완료 후, 동기화 상태가층으로 이동합니다.
11. 층 동기화의 두 번째 단계를 진행합니다.
12. 여러 층의 동기화 기록을 확인합니다.
13. 적용 및 다음을 선택하거나 작성, 무시, 유지 또는 연결하는 데 필요한 작업을 선택합니다.
14. 유형 동기화의 세 번째 단계를 진행합니다.

    Indoor Mapping 공간 유형에 링크 Workplace Service Delivery 되지 않은 장소 유형은 동기화에서 무시됩니다. 이 단계에서는 모든 Indoor Mapping 장소 유형이 공간 유형에 연결됩니다 Workplace Service Delivery .

    목록에 표시된 여러 유형에 대한 동기화 기록을 확인합니다.

    기본적으로 새 유형은 기타에 연결됩니다. 인라인으로 편집하여 목록에서 장소 유형 매핑(링크, 유지 또는 무시)에서 제안된 작업을 변경합니다.
15. 필요한 사항을 변경한 후 **Apply &** Next(적용 및 다음)를 선택하여 동기화 프로세스를 진행합니다.
16. 이미 동기화된 기존 기록의 덮어쓰기를 방지하기 위해 새로운 링크 또는 유지 시 업데이트된 공간 유형 옵션을 사용할 수 있습니다.

    시험ple의 경우, 장소 Indoor Mapping 유형(강당)이 기타 Workplace Service Delivery 공간 유형에 연결되어 있는 경우. 이 공간 유형은 나중에 공간 테이블의 회의실로 변경된 다음 링크 또는 유지 옵션 에서 업데이트된 공간 유형을 활성화하면 링크 및 유지 운영에 대한 향후 동기화 프로세스에서 공간 유형이 덮어쓰여지지 않습니다. 공간 유형은 새 생성 기록에 대해서만 추가됩니다.
17. 공간 동기화의 네 번째 단계를 진행합니다.
18. 여러 층의 동기화 기록을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

19. 제안된 작업에 동의하는 경우 적용 및 다음을 선택하거나 필요한 작업을 선택하여 생성, 무시, 유지 또는 연결합니다.
20. 옵션: 맵 업데이트에만 적용 가능. 맵이 Indoor Mapping 업데이트되거나 변경된 경우 정리 단계가 첫 번째 단계로 나타납니다.
    마지막 업데이트 이후 맵에서 Indoor Mapping 삭제된 공간이 이 단계에 나타납니다. 기본적으로 장소에는 폐기 작업이 있습니다. 이 작업은 7단계와 같이 연결 해제 작업으로 변경할 수 있습니다.
21. 모든 기록이 동기화되면 동기화 상태가완료로 바뀝니다.
22. 맵 데이터를 변경하거나 업데이트할 Indoor Mapping 때마다 사용자에게 알림을 보내도록 구성합니다.
    알림을 구성한 후에는 동기화 프로세스를 다시 시작해야 합니다.
23. 캠퍼스 테이블에서 알림을 활성화할 작업 공간 코어 수 있습니다.
24. 동기화 스크립트 알림 보내기를 선택하고 그룹별 관리 및 필드별 관리에 필요한 세부 정보를 제공합니다.

    주:
    이러한 필드를 시각화하려면 현재 뷰에 Workplace Indoor Mapping 있어야 합니다.

25. 알림이 구성되면 동기화가 필요한 모든 업데이트된 캠퍼스에 대해 하루 후 사용자에게 알림이 전송됩니다.

CMN 위치와 동기화 Indoor Mapping

새 CMN 위치를 만들거나 기존 CMN 위치를 CMN 위치 유형과 동기화하고 해당 Indoor Mapping 장소 유형에 매핑합니다.

주:

CMN 위치 유형 동기화는 인스턴스에 설치되어 있지 않고 맵 데이터를 동기화 Indoor Mapping 하려는 경우에 Workplace Service Delivery Suite 사용할 수 있습니다.

CMN 위치(cmn_location)에 캠퍼스, 건물, 층 및 장소와 Indoor Mapping 동기화할 올바른 CMN 위치 유형이 연결되어 있는지 확인합니다. 예를 들어 건물을 동기화할 때 동기화 Indoor Mapping 스크립트는 해당 CMN 위치의 위치 유형이 건물/구조인지 확인하고 확인합니다. 동기화 스크립트가 적절한 CMN 위치 유형을 찾을 수 없는 경우 새 건물을 작성합니다. 따라서 적절한 CMN 위치 유형을 사용하여 CMN 위치를 매핑해야 합니다.

동기화 프로세스 동안 모든 CMN 위치의 이름이 에 나와 있는 이름으로 Indoor Mapping바뀝니다. 예를 들어, 캠퍼스 이름이 Indoor Mapping 데모 캠퍼스인 경우. 그러면 해당 CMN 캠퍼스의 이름도 CMN 위치 테이블의 데모 캠퍼스로 바뀝니다.

CMN 위치 유형과의 동기화에는 다음이 필요합니다.

CMN 위치 속성 사용

CMN 위치 유형을 Indoor Mapping 동기화하려면 시스템 속성 **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**를 사용하도록 설정해야 합니다.

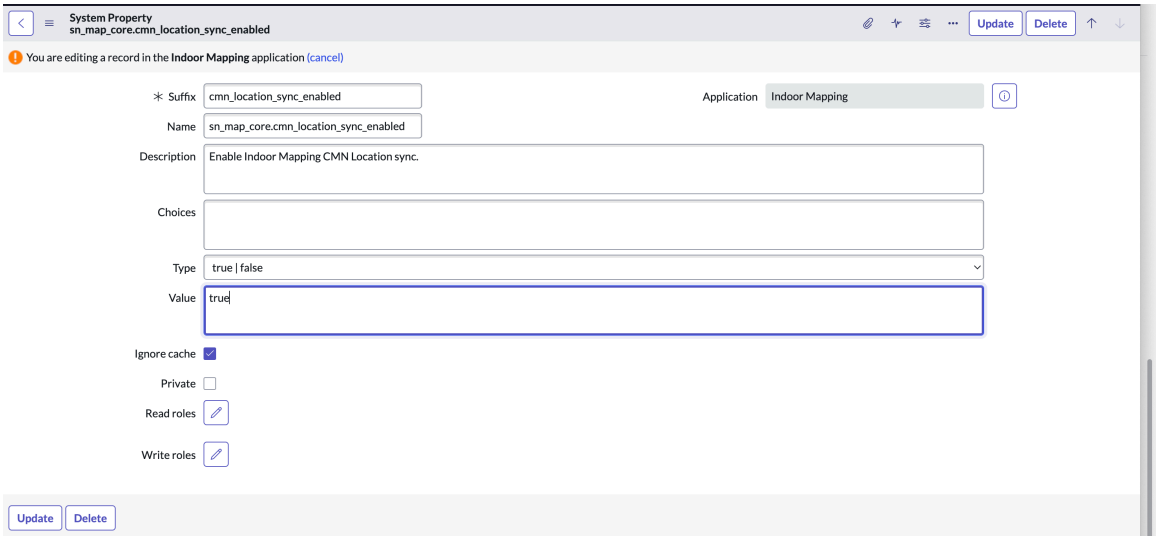
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 sys_properties.목록.
2. 시스템 속성 페이지의 이름 열에서 **cmn**을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**를 엽니다.



이 속성의 기본값은 **true**입니다.

주:
이 시스템에 설치된 경우 Workplace Service Delivery 이 속성을 **false**로 설정해야 합니다. 이 속성을 활성화하여(false로 설정되거나 설치되지 않은 경우 Workplace Service Delivery) CMN 위치 및 위치 유형을 Indoor Mapping 맵 데이터와 동기화할 수 있습니다.

CMN 위치를 추가하고 장소 유형에 매핑 **Indoor Mapping**

CMN 위치 유형은 기본적으로 Indoor Mapping 장소 유형 테이블에서 사용할 수 없습니다. 인스턴스의 기존 CMN 위치 유형을 해당 CMN 위치 유형 열 Indoor Mapping 장소 유형 테이블과 연결하거나 매핑합니다. CMN 위치 유형을 사용할 수 없는 경우 CMN 위치 유형을 생성하여 장소 유형과 연결합니다 Indoor Mapping .

시작하기 전에

동기화 스크립트는 해당 CMN 위치 유형을 찾아 장소 유형과 동기화합니다 Indoor Mapping . 예: Indoor Mapping 장소 유형 책상 은 CMN 위치 유형 책상과 매핑 됩니다.

주:
의 Indoor Mapping경우 캠퍼스, 건물, 층 및 장소와 같은 모든 맵 객체에는 별도의 테이블이 있습니다. 그러나 CMN 위치의 경우 캠퍼스, 건물, 층 및 위치 장소 유형에 대한 테이블이 하나만 있습니다. CMN 위치 테이블의 상위 열에는 캠퍼스, 건물, 층 등의 계층 구조가 포함되어 있습니다. CMN 위치 테이블의 모든 맵 객체에는 상위 위치 열과 위치 테이블 〔cmn_location〕에서 위치가 만들어지는 하위 위치가 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 위치(cmn_location) 테이블을 선택하거나 검색합니다.
3. 열 관련 목록에서 위치 유형을 선택합니다.

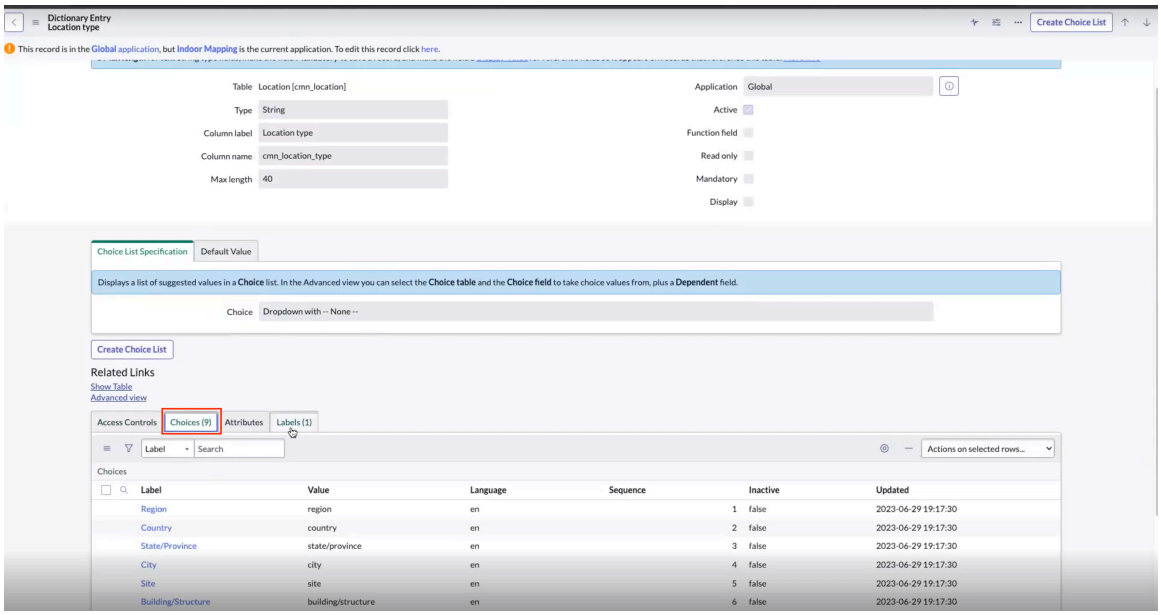
   위치 유형 테이블이 표시됩니다.

4. CMN 위치의 위치 유형 테이블에 위치를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

위치 유형은 CMN 위치 유형 열 Indoor Mapping 장소 유형 테이블에 사용됩니다. 장소 유형 테이블에서 기본적으로 CMN 위치 유형을 사용할 Indoor Mapping 수 없으므로 이는 중요한 단계입니다.

5. 선택 항목 열을 클릭하여 CMN 위치 테이블에 해당 Indoor Mapping 장소 유형을 생성합니다. 예를 들어 책상, 회의실 등의 배치 유형입니다.

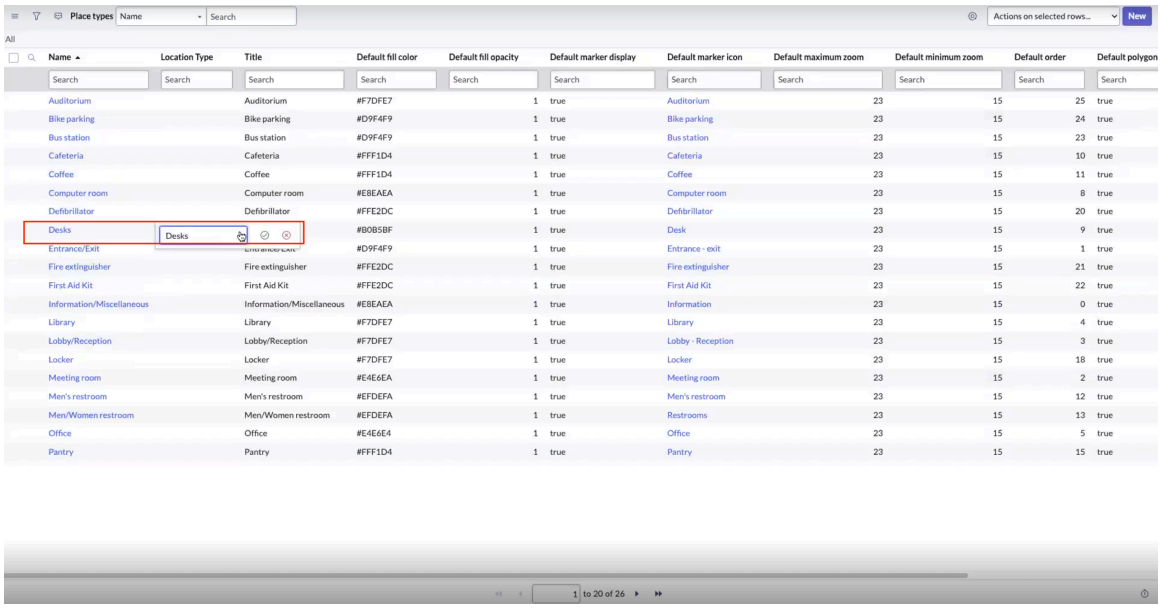


6. 라벨 열에서 행 삽입 옵션을 선택하고 CMN 위치 장소 유형(예: 책상)을 추가합니다.
7. 인라인 편집을 하고 기록을 저장합니다.
8. Indoor Mapping 장소 유형을 사용하여 CMN 위치 유형(장소, 6단계 참조)을 매핑하려면 애플리케이션 범위를 전역으로 변경합니다.
9. **Indoor Mapping**을 선택합니다.
10. 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 장소 유형 테이블.
11. 목록 개인화 아이콘( )을 선택하고 위치 유형을 선택한 목록 열로 이동합니다.
12. 위치를 두 번 클릭하여 위치 유형(cmn_location_type) 열에서 인라인으로 수정하고 해당 Indoor Mapping 장소 유형과 일치하도록 CMN 위치를 추가합니다.

    예를 들어 책상의 장소 유형을 추가합니다.

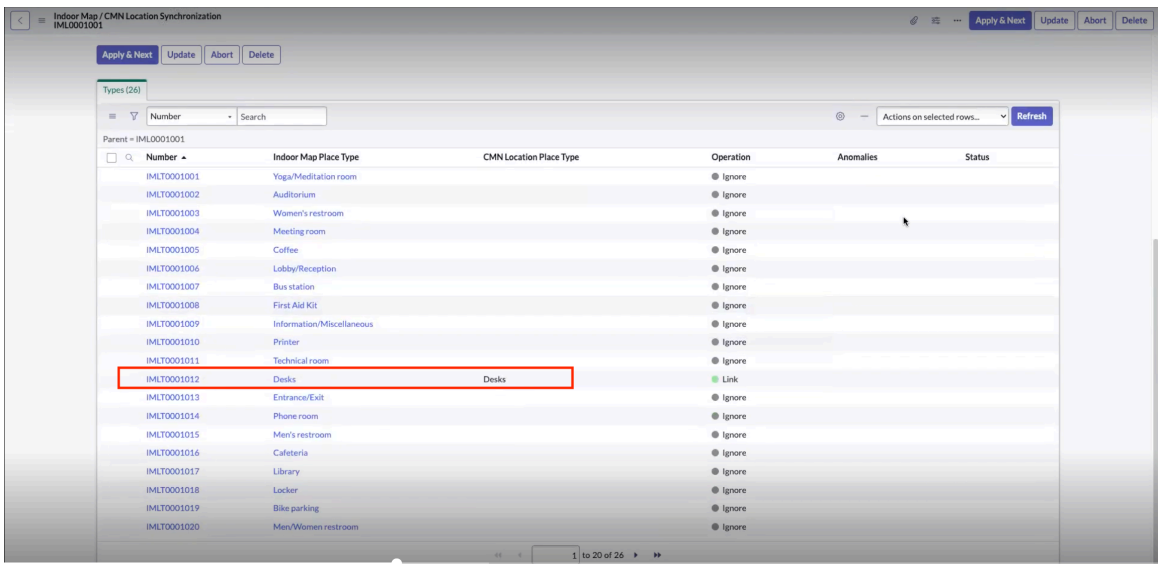
    주:
    장소 유형(책상)이 6단계의 CMN 위치 테이블(cmn_locations) 선택 항목 열에 추가되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



13. 인라인 편집 후 기록을 저장합니다.

이 단계는 해당 Indoor Mapping 장소 유형을 추가하고 CMN 위치 장소 유형에 매핑할 때마다 수동으로 수행해야 합니다. 동기화 스크립트는 CMN 위치를 관련 Indoor Mapping 장소와 매핑합니다. CMN 위치 유형이 추가되지 않은 경우 동기화는 장소의 해당 CMN 위치 장소 유형을 Indoor Mapping 찾을 수 없으므로 **CMN** 위치 유형 열을 빈 상태로 표시합니다.



주:
야외 장소(예: 카페테리아 등)의 경우 Indoor Mapping 층이 아닌 캠퍼스에 직접 연결됩니다. 예: 카페테리아. CMN 위치를 동기화하는 동안 외부 위치도 동기화됩니다.

결과
CMN 위치 유형이 설정되고 해당 Indoor Mapping 장소와 매핑할 준비가 되었습니다.

Indoor Mapping 맵 데이터를 **CMN** 위치와 동기화

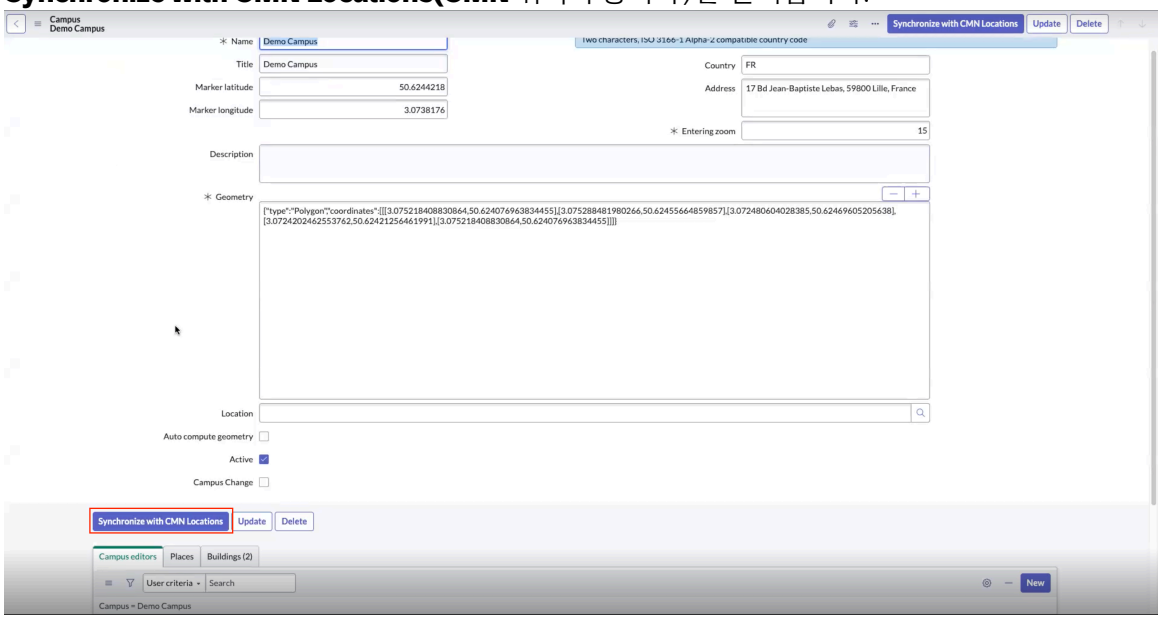
CMN 위치 및 위치 장소 유형을 맵 데이터, 장소, 장소 유형과 동기화합니다 Indoor Mapping .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

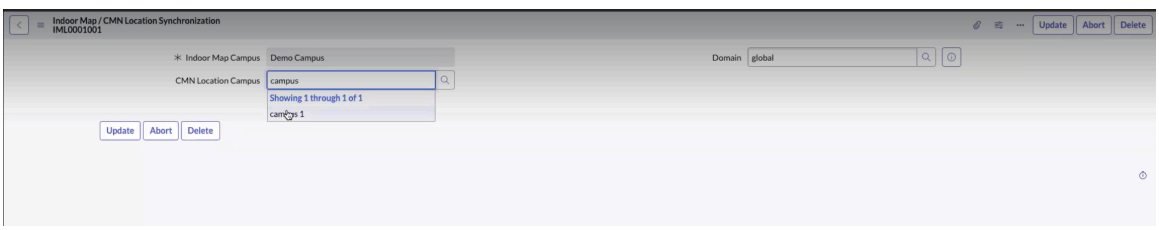
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 캠퍼스(sn_map_core)로 이동하여 캠퍼스를 선택합니다.
   예: 데모 캠퍼스
2. CMN 캠퍼스를 생성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **CMN** 위치 위치 테이블(cmn_location)을 열고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 위치 양식의 양식 필드에 내용을 입력합니다.
   - 이름: 캠퍼스의 이름입니다.
   - 거리: 캠퍼스가 위치한 거리입니다.
   - 구/군/시: 캠퍼스의 주소입니다.
   - 시/도: 캠퍼스가 위치한 통계입니다.
   - 국가: 캠퍼스가 위치한 국가입니다.
   - 상위: 상위-하위 계층 구조입니다. 예를 들어, 캠퍼스는 상위이며 캠퍼스에 속한 건물은 하위 항목이 됩니다. 자세한 내용은 위치 마이그레이션 계층 구조 구성 문서를 참조하십시오.
   - 위도: 캠퍼스 위치의 위도 좌표입니다.
   - 경도: 캠퍼스 위치의 경도 좌표입니다.
4. 제출을 클릭합니다.
5. CMN 위치 테이블에서 새로 만든 캠퍼스를 검색합니다.
6. 5단계에서 생성한 데모 캠퍼스 를 클릭하여 엽니다.
7. **Synchronize with CMN Locations(CMN** 위치와 동기화)를 클릭합니다.



8. 동기화 기록 양식에서 CMN 캠퍼스를 선택합니다.



9. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 CMN 위치 캠퍼스는 Indoor Mapping 캠퍼스와 동기화됩니다.

10. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 테이블 을 클릭하고 동기화 기록을 검색합니다.

    (Optional) Indoor Mapping 캠퍼스 이름이 CMN 위치 캠퍼스와 일치합니다.

11. 옵션: 다른 동기화 기록에서 쉽게 찾을 수 있도록 동기화 기록을 즐겨찾기로 표시할 수도 있습니다.

    a. 목록 컨트롤 아이콘( )을 선택하고 즐겨찾기 만들기를 선택하여 동기화 기록을 쉽게 찾습니다.

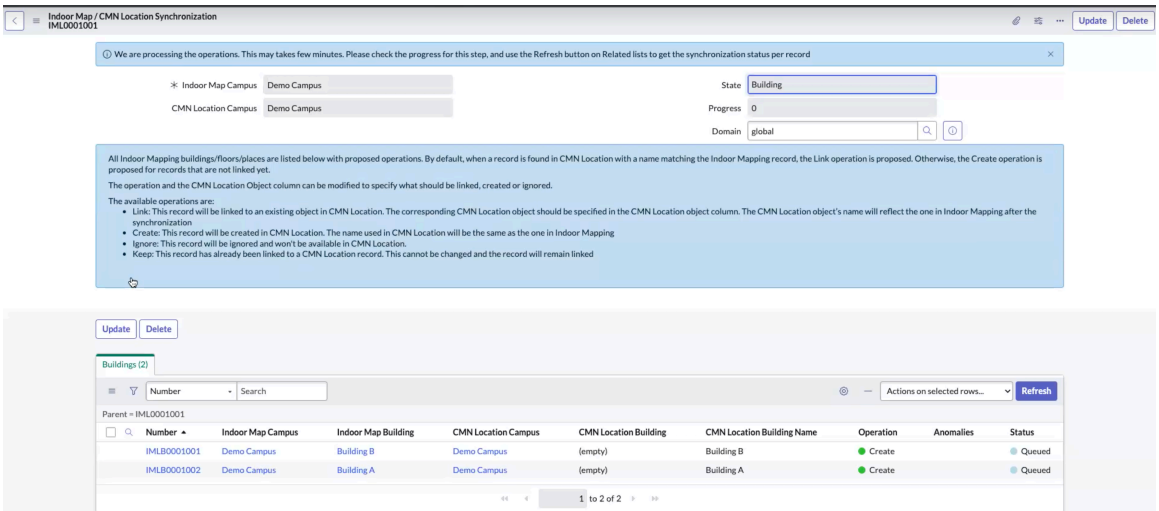
    b. 필요한 경우 색상을 선택합니다.

    c. 확인을 클릭합니다.

12. 캠퍼스가 동기화되면 동기화 스크립트가 캠퍼스의 건물을 동기화합니다.

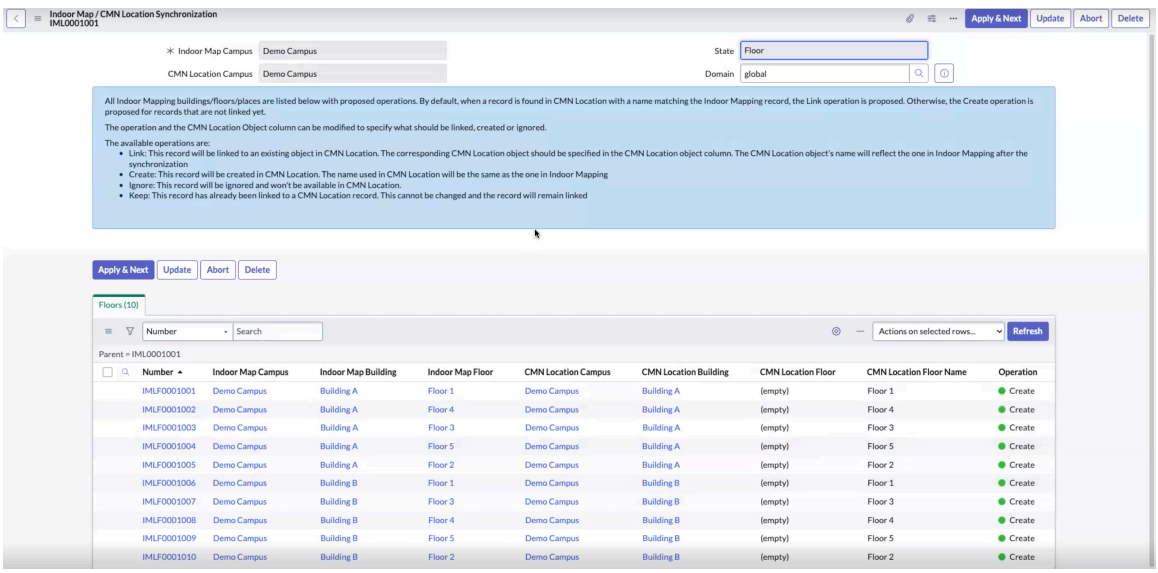
    CMN 위치에 캠퍼스 건물이 없는 경우 작성 작업이 표시됩니다. 건물 기록이 CMN 위치에 작성됩니다. CMN 위치에 사용되는 건물 이름은 에 있는 Indoor Mapping건물 이름과 동일합니다.

13. 건물은 CMN 위치에 생성되며 상태는 큐에 대기 중으로 표시됩니다.



14. 건물 동기화가 완료되면 적용 및 다음을 클릭합니다.

15. 다음으로, 층은 Indoor Mapping CMN 위치 층과 동기화됩니다.



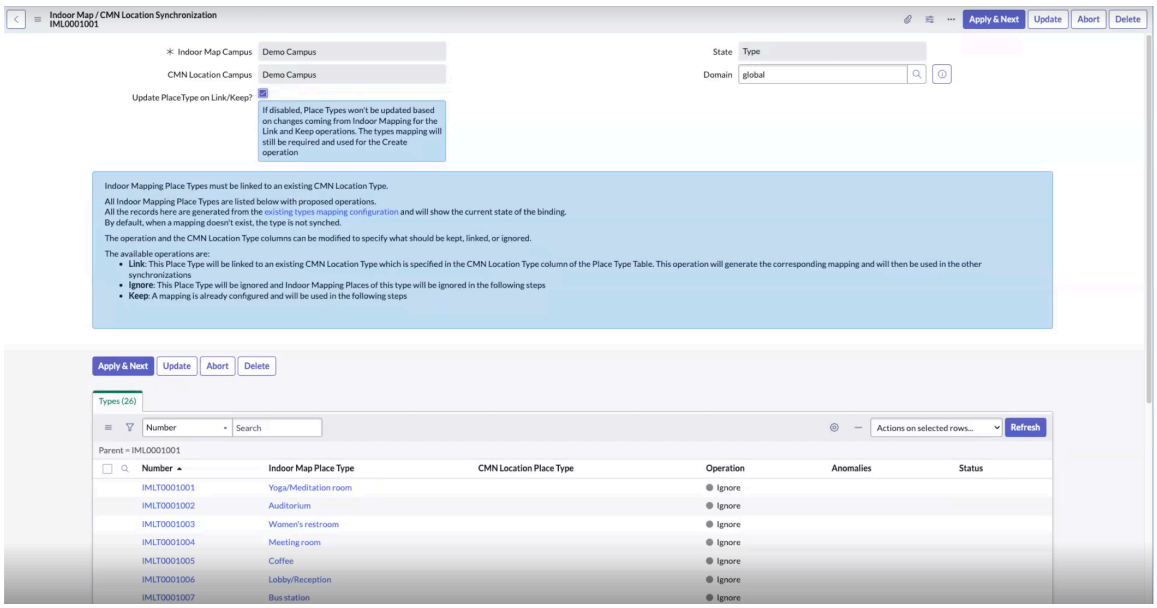
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

16. 동기화해야 하는 층을 선택합니다.

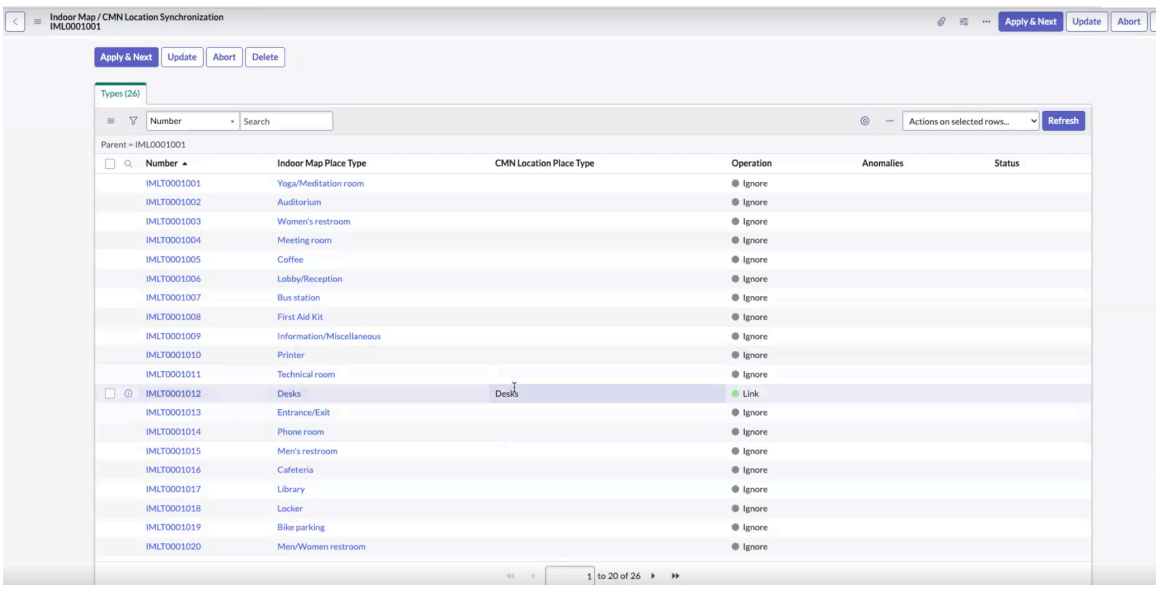
a. 인라인 편집을 하고 마우스 오른쪽 버튼을 클릭한 다음 작업에서무시를 선택합니다.
층은 동기화 프로세스에서 무시되며 동기화되지 않습니다.

17. 건물에서 선택한 층이 동기화되면 적용과 다음을 클릭합니다.

18. 동기화 스크립트가 이동하여 장소 유형을 CMN 위치 장소 유형과 동기화 Indoor Mapping 합니다.



CMN 위치 장소 유형 열이 비어 있으면 CMN 위치 장소 유형을 생성하여 해당 Indoor Mapping 장소 유형에 매핑합니다. 자세한 내용은 CMN 위치를 추가하고 장소 유형에 매핑 Indoor Mapping 문서를 참조하십시오.



19. 장소 유형이 완전히 동기화되면 **Apply &** Next(적용) 및 Next(다음)를 클릭합니다.

20. 동기화 상태가 위치로 이동하여 장소를 CMN 위치 장소와 동기화 Indoor Mapping 합니다.

21. 모든 기록이 동기화되면 동기화가 완료 로 이동합니다.

22. 동기화가 완료되면 CMN 위치 캠퍼스, 건물, 층 및 장소가 동기화되었는지 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 장소 유형이 연결되어 있는지 확인하려면 1단계(데모 캠퍼스)에서 생성한 Indoor Mapping 캠퍼스로 이동하여 엽니다.

b. 위치 필드의 캠퍼스 이름은 **Demo Campus**입니다.
이는 CMN 위치의 캠퍼스에 대한 참조이며 Indoor Mapping 캠퍼스가 CMN 위치에 연결되어 있음을 보여줍니다.

c. 동기화가 완료되면 캠퍼스 연결 해제 탭이 표시되고 Indoor Mapping 맵 객체가 CMN 위치에 연결되어 연결이 완료되었음을 나타냅니다.

캠퍼스 연결을 해제하면 캠퍼스와 연결된 모든 건물의 연결이 해제됩니다. 건물의 연결을 해제하면 건물과 관련된 모든 층과 공간의 연결이 해제됩니다. 층의 연결을 해제하면 층과 연결된 공간의 연결이 해제됩니다.

23. 다음으로 이동하여 건물에 대한 동기화를 확인합니다. 모두 〉 작업 공간 코어 〉 건물.

a. 개인 설정 아이콘(위치를 선택한 목록으로)을 클릭하고 위치 열을 선택한 목록으로 이동합니다.

b. 확인을 클릭합니다.

c. 위치 열에 CMN 위치 이름이 표시됩니다.
위치 열에 (비어 있음)이 표시되면 기록이 동기화되지 않았음을 의미합니다.

24. 기록이 완전히 동기화되면 위치 테이블에 위치 소스 열이 Indoor Mapping으로 표시됩니다.

맵 데이터를 Workplace Indoor Mapping과 동기화하는 Indoor Mapping 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오다음과 동기화 Indoor MappingWorkplace Service Delivery.

AutoCAD 도구

v1.7.0 및 이전 버전의 AutoCAD 도구 Indoor Mapping . CAD 파일을 Map Studio로 임포트하고 장소 및 파일 크기 단위의 구성을 거의 변경하지 않는 기능을 제공합니다.

v1.8.0의 Indoor Mapping AutoCAD 가져오기 도구에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 AutoCAD 가져오기 도구.

Map Studio로 CAD 파일 임포트

캠퍼스를 만들고 캠퍼스에 건물과 층을 몇 개 추가합니다. CAD 평면도를 업로드하여 구성을 변경하고 CAD 설계 레이아웃을 미리 봅니다.

시작하기 전에
필요한 장소 유형과 파일 단위 크기를 변경한 후 Map Studio로 임포트하여 건물 구성을 완료합니다. Map Studio에서 장소 및 장소 유형에 대한 업데이트된 변경 내용을 봅니다(직장 관리 〉 장소.

필요한 역할: 맵 편집기, 맵 관리자, 맵 편집기 제한

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

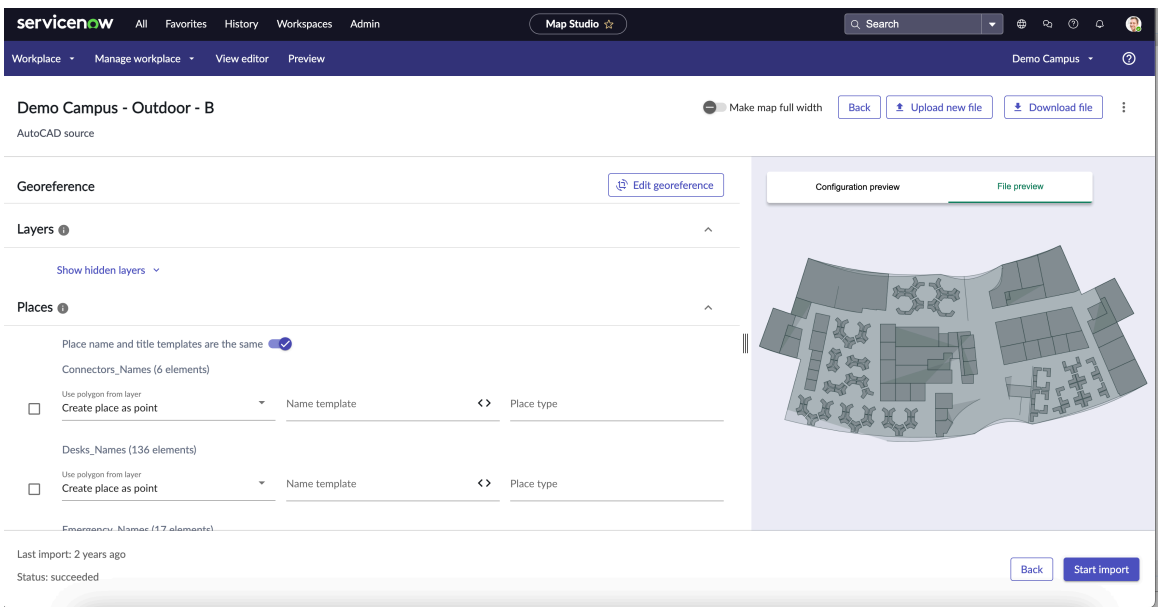
1. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Map** 스튜디오.
2. 캠퍼스를 만들거나, 캠퍼스에 몇 개의 건물과 층을 추가하거나, 기존 캠퍼스를 선택합니다.
   자세한 내용은 건물과 층이 포함된 캠퍼스 생성 문서를 참조하십시오.
3. 다음으로 이동 작업장 관리 〉 층 또는 평면도.
4. 옵션: 층을 추가하려면 층 추가 옵션을 선택합니다.
5. 업로드를 선택하여 CAD 소스 파일을 업로드합니다.
   예: demo.dwf
6. 다음 정보를 작성합니다.

   a. 파일: CAD 소스 파일의 이름입니다.
   기본적으로 소스의 이름은 <캠퍼스 이름-층 제목-파일 이름〉입니다. 예를 들면 다음과 같습니다Lawson-B12.dwg

   b. 이름: 캠퍼스 이름.

7. 저장을 클릭합니다.
   AutoCAD 지침을 검토할 수 있는 클릭 가능한 링크가 포함된 메시지가 표시됩니다.

   CAD 파일을 업로드하기 전에 지침을 검토하십시오.
8. CAD 파일 크기에 따라 업로드 프로세스를 완료하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다.
9. 업로드 프로세스가 완료되면 구성을 선택합니다.
   대용량 파일의 경우 구성 프로세스를 완료하는 데 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.
10. AutoCAD 소스 페이지에는 다음 옵션이 표시됩니다.



- 지리 참조: 위치를 편집하고 위치에 대한 위치 핀을 제거하는 옵션입니다.
- 레이어: 전역 맵에 표시할 레이어 유형을 구성하는 옵션입니다.
- 장소: 전역 맵에 표시할 장소를 구성하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 구성 미리 보기: CAD 파일 구성 미리 보기.
- 파일 미리 보기: 레이어와 장소에 필요한 변경 사항을 적용한 후 구성 미리 보기 레이아웃에서 변경 사항을 미리 봅니다.

11. 지리 참조 편집을 선택하여 위치 핀을 이동하고 전역 맵(OpenStreetMap)에 층을 배치합니다. 위치 핀이 배치되지 않은 경우 경고 메시지가 아직 구성되지 않음 이 표시됩니다.

양식의 필드에 내용을 입력합니다

지리 참조 편집

필드	설명
표시	드롭다운 옵션에서 건물의 층을 선택합니다. 맵에 건물과 층을 표시하려면 토글 옵션을 활성화합니다. 끌어서 이동하여 필요에 따라 위치 핀을 배치합니다.
다른 소스와 정렬	목록에서 캠퍼스 또는 맵 객체를 선택합니다. 정렬을 선택하여 평면도를 전역 맵의 건물 모양과 크기에 맞춥니다.

a. 저장을 클릭합니다.

12. CAD 파일을 미리 보려면 다음 옵션을 선택합니다.

a. 임포트 예정: 선택한 항목에 따라 동적 미리 보기가 변경됩니다.

b. 업로드됨: 업로드된 CAD 소스 파일의 미리보기를 표시합니다.

13. 맵에 표시하려는 레이어 섹션에서 필요한 레이어를 선택합니다.
CAD 소스 파일에 레이어가 너무 많으면 경고 메시지가 표시됩니다. 필요한 레이어만 선택합니다.

14. 각 레이어 내에서 CAD 요소를 시각화하려면 맵 전체 너비 만들기 옵션을 선택합니다.

15. 장소 섹션을 사용하여 장소 유형 구성을 구성합니다.

16. 목록에서 맵에 표시할 장소를 선택합니다.
양식의 필드에 내용을 입력합니다.

장소

필드	설명
레이어에서 다각형 사용	장소 모양이 있는 레이어입니다.
제목 템플릿	사용 가능한 템플릿 목록의 필수 제목 템플릿입니다.
장소 유형	장소 유형 - 맵에서 장소 유형을 분류합니다. 예: 강당.

17. Map Studio에서 맵에 임포트하여 표시할 장소에 대해 이 단계를 반복합니다.

18. 옵션: CAD 임포트 요구 사항에는 폴리곤을 생성하기 위해 폴리라인이 닫힌 모양을 형성해야 한다고 명시되어 있지만, 일부 폴리라인이 파일에서 제대로 닫히지 않은 경우 Indoor Mapping은 이러한 모양을 자동으로 닫는 속성을 제공합니다.

19. 옵션: 맵에서 두 지점 사이의 최대 거리를 입력하면 시스템이 지점을 닫습니다.

20. 옵션: 첫 번째 점과 마지막 점 사이에 약간의 단절이 있는 경우 CAD 파일을 가져오는 동안 sys_property 자동으로 선을 다각형으로 변환하여 이 문제를 해결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 **Indoor Mapping** 〉 **Indoor Mapping** 속성.

b. sn_map_core.line_to_polygon_max_distance 검색

(Optional) 이 특성은 AutoCAD 파일을 임포트하는 동안 선을 다각형으로 변환하는 첫 번째 점과 마지막 점 사이의 최대 거리(cm)를 나타냅니다.

c. 1-100 범위 내에서 이 속성에 값을 제공합니다.

(Optional) 예를 들어 sn_map_core.line_to_polygon_max_distance를 15로 설정합니다.

d. CAD 파일을 다시 가져오고 이제 두 위치가 모두 다각형으로 변환되었는지 확인합니다.

21. 임포트 시작을 선택합니다.

22. 임포트가 완료되면 **Manage** Workplace(직장 관리)를 선택하고 Overview(개요)를 선택합니다.

23. 생성한 건물을 클릭합니다.
이제 CAD 변경 사항으로 Map Studio에서 맵을 사용할 수 있습니다.

24. 옵션: CAD 구성 페이지 메뉴에서 필요에 따라 다음 옵션을 선택합니다.

- 새 파일을 업로드하여 새 평면도를 업로드합니다.
- CAD 파일을 다운로드하려면 파일을 다운로드하십시오.
- 전체 모드에서 CAD 파일을 보려면 맵 전체 너비를 만듭니다.

25. 옵션: 추가 작업 메뉴 아이콘( )을 선택합니다.

- 이름 편집: CAD 소스 이름을 편집하는 옵션입니다. 이름을 업데이트한 후 저장을 선택합니다.
- 층 편집: 소스 층을 편집하는 옵션입니다. 층 이름을 업데이트한 후 저장을 선택합니다.
- 파일 인코딩 편집: 소스 파일 인코딩을 편집하는 옵션입니다. 파일의 표준 인코딩 형식을 선택합니다. 저장 및 업로드를 선택합니다.
- 파일 단위 편집: CAD 파일 단위를 편집하는 옵션입니다. 예를 들면 인치, 피트, 센티미터 등입니다.
- 새 AutoCAD 도구 사용: 새 AutoCAD 프로세서 구성 페이지로 전환하고 탐색하여 CAD 파일의 레이어, 장소 및 객체를 관리, 편집 및 최적화하는 옵션입니다.
- 삭제: CAD 소스 파일을 삭제하는 옵션입니다.

CAD 파일이 Map Studio에 로드되고 레이어, 레이어 유형 및 장소에 대한 구성이 생성됩니다. 애플리케이션은 임포트되는 후속 층에 동일한 구성을 자동으로 적용합니다. 따라서여러 층이 있고 모든 CAD 파일에 유사한 레이어가 있는 건물의 구성 속도를 높이는 데 도움이 됩니다. 후속 파일 내의 CAD 레이어가 초기 파일 내의 레이어와 동일한 레이어 이름을 갖는 경우 레이어, 레이어 유형 및 장소는 초기 파일의 값과 동일한 값으로 미리 채워집니다.

Indoor Mapping 참조

Indoor Mapping 기본 실내 매핑 용어와 역할, 테이블 및 속성과 같은 실내 맵과 함께 설치되는 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

앱과 함께 설치되는 구성요소 매핑 Indoor Mapping

Indoor Mapping 애플리케이션과 함께 사용자 역할, 테이블, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 플러그인에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Indoor Mapping 관리자 sn_map_core.map_admin	• Indoor Mapping Map Studio에서 맵 데이터와 객체를 설정합니다. • 애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다.	user_criteria_admin 사용자 기준 기록을 관리할 수 있습니다.
맵 편집자 sn_map_core.map_editor	Indoor Mapping Map Studio에서 맵을 설정하고 평면도를 임포트하며 Map Studio에서 맵을 관리(편집 또는 삭제)할 수 있습니다.	해당 사항 없음.
맵 편집기 제한 sn_map_core.map_editor_limited	캠퍼스에 대한 액세스를 제한하며 이 역할에 할당된 캠퍼스만 보고 편집할 수 있습니다. 이 역할이 있는 사용자는 Map Studio에서 모든 캠퍼스 또는 맵 객체를 보거나 업데이트할 수 없습니다.	해당 사항 없음

설치되는 테이블

테이블	설명
AutoCAD 소스 [sn_map_core_autocad_source]	장소와 레이어를 생성(임포트)하기 위해 Autocad 파일에 필요한 데이터와 사용자 설정을 제공합니다.
AutoCAD 소스 블록 [sn_map_core_autocad_source_block]	Autocad 파일 업로드 후 자동으로 생성되며, Autocad 블록을 맵 장소로 추출하는 데 필요한 데이터를 제공합니다.
AutoCAD 소스 레이어 [sn_map_core_autocad_source_layer]	Autocad 파일 업로드 후 자동으로 생성되며, Autocad 레이어를 맵 레이어로 추출하는 데 필요한 데이터를 제공합니다.
AutoCAD 소스 텍스트 [sn_map_core_autocad_source_text]	AutocAD 파일 업로드 후 자동으로 생성되며, Autocad 텍스트를 맵 장소로 추출하는 데 필요한 데이터를 제공합니다.
캠퍼스 [sn_map_core_campus]	캠퍼스 이름, 주소 및 형상을 제공합니다. 캠퍼스에는 일련의 건물이 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
건물 [sn_map_core_building]	건물 이름, 캠퍼스, 주소 및 형상을 제공합니다. 건물에는 일련의 층이 있습니다.
층 [sn_map_core_floor]	층 이름과 번호를 제공합니다. 층에는 장소 세트가 포함되어 있습니다.
글꼴 [sn_map_core_floor]	실내 맵의 글꼴을 관리합니다.
커넥터 [sn_map_core_connector]	계단, 에스컬레이터, 엘리베이터 및 계단과 같은 건물에 대한 커넥터 및 커넥터 유형을 관리합니다.
커넥터 유형 [sn_map_core_connector_type]	커넥터를 유형으로 구성하여 대기 시간 및 커넥터(예: 엘리베이터) 방향과 같은 일반적인 스타일과 정보를 제공합니다.
방향 모드 sn_map_core_direction_mode	경로 기본 설정을 정의합니다(예: 접근 가능).
아이콘 [sn_map_core_icon]	장소, 건물, 캠퍼스, 커넥터 및 방향 모드에 대해 맵에서 사용할 아이콘을 제공합니다.
타일 [sn_map_core_tile]	raster_source가 임포트된 후 자동으로 생성되며, 임포트한 레이어에 대해 생성된 타일의 위치와 이미지를 제공합니다.
작업 [sn_map_core_job]	작업을 관리합니다.
컨텐츠 보기 [sn_map_core_view_content]	뷰 유형에 표시되는 캠퍼스에 대한 스타일과 컨텐츠를 제공합니다. 캠퍼스, 건물, 장소, 커넥터, 레이어, 장소 유형, 커넥터 유형 및 레이어 유형에 스타일을 제공할 수 있습니다.
계층 [sn_map_core_layer]	평면도 레이어를 관리합니다.
계층 유형 [sn_map_core_layer_type]	레이어를 유형으로 구성하여 공통 스타일을 제공합니다.
장소 [sn_map_core_place]	장소 이름과 형상을 제공합니다.
장소 유형 [sn_map_core_place_type]	장소를 유형으로 구성하여 공통 스타일을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
뷰 유형 [sn_map_core_view_type]	동일한 캠퍼스에 여러 스타일을 제공합니다. 또한 동일한 캠퍼스에 대해 서로 다른 컨텐츠를 표시하는 데 사용할 수도 있습니다.
입구 []sn_map_core_place_entrance	장소 항목의 위치를 제공합니다.
자리 마커 [sn_map_core_place_marker]	자리 마커의 위치를 제공합니다.
노드 [sn_map_core_node]	방향 그래프에서 노드의 위치를 제공합니다.
경로 [sn_map_core_route]	두 노드 사이의 경로를 제공합니다.
래스터 소스 [sn_map_core_raster_source]	이미지 레이어를 생성(임포트)하는 데 필요한 데이터와 사용자 설정을 제공합니다.
캠퍼스 편집기 sn_map_core_m2m_campus_editor	사용자가 사용자 기준을 사용하여 캠퍼스를 편집할 수 있습니다.
길 안내 모드 연결에 대한 커넥터 [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	건물의 커넥터 및 방향 모드를 관리합니다.
방향 모드 연결에 대한 경로 [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	관련 길 안내 모드로 경로를 매핑합니다.
길 안내 모드 연결에 대한 유형 및 캠퍼스 보기 [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	뷰 유형으로 표시되는 캠퍼스 내에서 길 안내 모드를 사용할 수 있습니다.
뷰 유형 판독기 [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	사용자가 사용자 기준을 사용하여 뷰 유형을 표시할 수 있습니다.
사용자 기준 연결에 대한 유형 및 캠퍼스 보기 [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	사용자가 사용자 기준을 사용하여 뷰 유형으로 캠퍼스를 표시할 수 있습니다.
글꼴 [sn_map_core_font]	실외 스타일에 필요한 글꼴입니다.
아웃도어 스타일 [sn_map_core_outdoor_style]	실내 맵 뒤에 표시되는 거리 맵의 스타일을 정의합니다.
스냅샷	인스턴스 간에 데이터를 마이그레이션할 스냅샷을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
sn_map_core_snapshot	
장소 속성 매핑 sn_map_core_place_properties	CAD 소스 파일에서 방 치수를 추출합니다.
CAD 구성 항목 [sn_map_core_cad_configuration_item]	Map Studio에서 AutoCAD 소스에 대한 구성을 저장하는 데 내부적으로 사용됩니다.
CAD 차이 sn_map_core_cad_diff	Map Studio에서 CAD 편집기에서 AutoCAD 소스에 대한 변경 사항을 저장하는 데 내부적으로 사용됩니다.
실내 맵/WSD 동기화 [sn_wsd_indoor_map_sync]	맵 데이터를 데이터와 동기화합니다 Indoor MappingWorkplace Service Delivery .
실내 맵/WSD 건물 동기화 [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	건물 데이터를 건물 데이터와 동기화 Indoor Mapping 합니다 작업 공간 코어 .
실내 맵/WSD 정리 [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	와(과) 의 동기화 프로세스에서 Indoor Mapping 사용하는 테이블입니다 Workplace Service Delivery. 청소 단계는 동기화 프로세스의 일부입니다.
실내 맵/WSD 층 동기화 [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	층 데이터를 층 데이터와 동기화 Indoor Mapping 합니다 작업 공간 코어 .
실내 장소 특성 매핑 [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	Indoor Mapping 속성.
실내 맵/WSD 공간 동기화 [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	공간 데이터를 공간 데이터와 동기화 Indoor Mapping 합니다 작업 공간 코어 .
실내 맵/WSD 유형 동기화 [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	장소 유형 데이터를 공간 유형 데이터와 동기화 Indoor Mapping 합니다 작업 공간 코어 .
실내 맵/CMN 위치 건물 동기화 [sn_map_core_building_sync]	건물 데이터를 CMN 위치 건물 데이터와 동기화합니다 Indoor Mapping .
소스 [sn_map_core_source]	Indoor Mapping의 모든 종류의 소스에 대한 상위 테이블입니다. 소스는 평면도를 작성하기 위해 임포트할 수 있는 파일(래스터 또는 PNG 파일 또는 CAD 파일)입니다.
AutoCAD 소스 [sn_map_core_autocad_source]	AutoCAD 파일 및 파일에 대한 데이터를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
AutoCAD 소스 블록 [sn_map_core_autocad_source_block]	Map Studio에서 내부적으로 사용됩니다. AutoCAD 파일에 있는 블록 참조에 대한 정보를 저장합니다.
AutoCAD 소스 레이어 [sn_map_core_autocad_source_layer]	Map Studio에서 내부적으로 사용됩니다. AutoCAD 파일에 있는 레이어 구성에 대한 정보를 저장합니다.
AutoCAD 소스 텍스트 [sn_map_core_autocad_source_text]	Map Studio에서 내부적으로 사용됩니다. AutoCAD 파일에 있는 텍스트에 대한 정보를 저장합니다.

예약된 작업

예약된 작업	설명
오래된 Indoor Mapping 타일 정리(3일 이상 지난 이전 버전)	타일 테이블에서 더 이상 관련이 없는 데이터를 제거하기 위해 예약 작업이 매일 실행되고 있습니다. 타일 테이블에는 PNG 파일 임포트 프로세스에서 생성된 데이터가 저장됩니다. 기존 PNG를 검색하기 위해 새 PNG를 업로드하면 이전에 생성된 타일이 더 이상 사용되지 않으므로 예약된 작업에 의해 제거됩니다.
동기화 스크립트 알림	맵 데이터 객체가 변경 Indoor Mapping 되었으며 동기화 스크립트가 실행되지 않으면 관리자에게 알림이 전송됩니다. 알림은 관리자에게 데이터가 동기화되지 않았을 수 있으며 동기화 프로세스를 실행해야 함을 알려 줍니다.

Indoor Mapping 용어

Indoor Mapping에서 사용하는 주요 용어입니다.

Indoor Mapping에서 사용하는 용어

용어	설명
블록	블록은 CAD 파일의 텍스트 요소를 함께 그룹화하여 책상, 회의실 등에 대한 블록을 작성하는 Autocad 기능입니다.
경계	캠퍼스 또는 건물의 한계를 나타냅니다.
건물	실제 건물을 나타냅니다. 캠퍼스에는 여러 건물이 포함될 수 있습니다. 건물에는 여러 층이 있을 수 있습니다. 주: 건물은 캠퍼스에 속해야 합니다.
캠퍼스	캠퍼스에는 다음과 같은 일련의 건물과 실외 요소가 포함되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Indoor Mapping에서 사용하는 용어

용어	설명
	• 실외 지점 또는 장소 유형을 나타내는 장소입니다. 예를 들면 버스 정류장, 소화전, 방문자 게이트 등입니다. • 건물의 외부 요소를 나타내는 레이어입니다. 예를 들면 산책로, 나무, 공원 등입니다. • 건물의 가능한 길 안내를 나타내는 노드 및 경로입니다.
캠퍼스(실외)	캠퍼스(실외)는 세계 지도에 배치된 그래픽 요소(예: 나무 또는 로고) 또는 장소(예: 버스 정류장, 레스토랑)입니다. 실외 요소는 건물 바닥에 종속되지 않으며 표시됩니다.
커넥터	층을 변경하는 물리적 수단(예: 계단, 에스컬레이터, 경사로 또는 엘리베이터)을 정의합니다. 방향 그래프 노드에 커넥터가 추가됩니다.
커넥터 유형	인스턴스에서 사용할 수 있는 커넥터 종류(예: 경사로, 에스컬레이터, 엘리베이터 등)를 정의합니다. 커넥터 유형에는 각 커넥터의 스타일(아이콘)과 속성이 포함되어 있습니다. 인스턴스 수준에서 새 커넥터 유형을 만들 수 있습니다.
방향 또는 방향 그래프	맵에서 길 찾기를 제공하기 위해 Map Studio에서 생성된 연결된 선과 노드 집합을 나타냅니다.
방향 모드	여러 길 안내 모드 또는 운송 수단(예: 보행자, 접근 가능, 자전거, 트럭 등)을 정의합니다. 인스턴스 수준에서 추가 모드를 생성할 수 있습니다.
입구(다각형)	다각형 입구는 길 찾기 엔진이 그에 따라 룸으로 들어오도록 공간의 문이 있는 위치를 정의합니다.
층	특정 건물의 층을 나타냅니다.
평면도 소스	실내 맵을 생성하기 위해 Map Studio에서 임포트할 원본 데이터 소스 또는 파일을 정의합니다. PNG 또는 DWG/DXF일 수 있습니다.
플로어 컨트롤러	다양한 건물 수준을 시각화하기 위해 클릭할 층 또는 단추 목록을 나타냅니다.
지리 참조	월드 맵상의 정확한 위치에 평면도를 배치하는 작업입니다.
Indoor Mapping 애플리케이션	Indoor Mapping 애플리케이션은 Map Studio를 보유하고 실내 맵을 구성하기 위해 설치해야 하는 플러그인입니다.
Ips	실내 포지셔닝 시스템은지도에 파란색 점을 제공하는 기술이라고도합니다.
계층	레이어는 CAD 파일의 일부이며 평면도의 요소(예: 파이프, 방, 기둥 등)를 나타냅니다.
계층 유형	벽, 기둥, 난방 파이프 등과 같은 레이어 유형을 정의합니다. 인스턴스 수준에서 정의됩니다. 가져온 요소를 분류하고 스타일을 지정하는 데 사용됩니다(CAD 가져오기만 해당).
Map 스튜디오	Map Studio는 실내 맵을 생성, 편집 및 유지 관리하는 도구입니다.
마커	마커는 아이콘과 제목을 표시하기 위해 캠퍼스/건물/다각형에 배치되는 핀입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Indoor Mapping에서 사용하는 용어

용어	설명
이름	이름은 가져오거나 만든 요소의 관리자 ID입니다(예: 장소 이름).
노드	길 안내그래프를 따라 지점을 정의합니다. 노드는 층을 변경하는 커넥터를 만드는 데도 사용됩니다.
아웃도어 스타일	건물 사이의 "외부"를 나타냅니다(기본값, 열린 거리 맵 등). 인스턴스 수준에서 새 실외 스타일을 작성할 수 있습니다.
장소	장소는 사용자가 검색할 수 있는 맵에 배치된 모든 요소를 나타냅니다. 회의실, 도서관, 공원 등이 될 수 있습니다. 장소는 다각형 또는 점입니다. CAD 파일에서 자동으로 가져오거나 Map Studio에서 수동으로 생성할 수 있습니다.
장소 유형	장소 유형이 관심 지점에 추가되어 올바른 아이콘과 색상으로 분류하고 스타일을 지정합니다. 새로운 장소. 유형은 인스턴스 수준에서 만들 수 있습니다.
다각형(장소)	다각형은 핀과 모양으로 구성됩니다. 다각형은 회의실이 예약 상태에 따라 녹색 또는 빨간색으로 표시되는 모양을 가져야 합니다.
포인트(장소)	점은 맵에 배치된 핀으로, 주위에 모양이 없습니다.
래스터 이미지 파일	메인 평면도에 대한 래스터 PNG 이미지 임포트를 지원합니다. 래스터 이미지는 한 층의 래스터 타일 레이어 하나를 제공합니다.
세그먼트 또는 경로	두 노드 사이의 선을 정의합니다.
스타일 편집기	뷰를 생성하고, 구성하고, 스타일을 지정합니다.
텍스트	문자는 CAD 레이어에 문자 요소를 추가하는 데 사용되는 AutoCAD 기능입니다. 이렇게 하면 사용자가 책상, 회의실 등에 대한 텍스트 요소를 만들 수 있습니다.
타일	제목은 최종 사용자에게 맵에 표시되는 내용입니다(예: 장소 제목).
뷰	뷰는 특정 사용자에게 표시되는 콘텐츠와 스타일로 구성됩니다. 뷰는 스타일 편집기에서 구성합니다. 예를 들어 관리자는 직원 뷰 유형을 만들고 스타일 편집기로 이동하여 해당 뷰에 표시할 항목을 결정할 수 있습니다. 또한 해당 뷰에 대해 이러한 요소의 스타일을 선택할 수도 있습니다.
뷰 유형	특정 뷰에 이름을 제공합니다(예: 직원, 유지관리 등). 뷰 유형은 인스턴스 수준에서 만들 수 있습니다.
Wayfinding	출발지와 목적지 사이의 경로를 표시하는 자동 알고리즘입니다. 길 찾기는 실내 포지셔닝과 다르며 파란색 점이 포함되어 있지 않습니다.
확대/축소 수준/기본 확대/축소	특정 요소가 표시되는 확대/축소 수준 또는 캠퍼스가 열리는 확대/축소 수준을 정의합니다.

스냅샷의 영향을 받는 테이블

백업 Indoor Mapping 데이터가 인스턴스로 Workplace Service Delivery 마이그레이션될 때 Indoor Mapping 스냅샷 프로세스 중에 소수와 Workplace Indoor Mapping 테이블이 영향을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Indoor Mapping 테이블

다음 테이블은 스냅샷 프로세스 중에 영향을 받습니다.

테이블
Workplace Indoor Mapping 테이블
sn_wsd_core_campus
sn_wsd_core_building
sn_wsd_core_floor
sn_wsd_core_space
sn_wsd_core_area
Indoor Mapping 테이블
sn_map_core_campus
sn_map_core_building
sn_map_core_floor
sn_map_core_node
sn_map_core_route
sn_map_core_connector
sn_map_core_m2m_route_direction_mode
sn_map_core_layer
sn_map_core_tile
sn_map_core_autocad_source
sn_map_core_autocad_source_layer
sn_map_core_autocad_source_block
sn_map_core_autocad_source_text
sn_map_core_geojson_source
sn_map_core_raster_source
sn_map_core_job
sn_map_core_place
sn_map_core_place_entrance
sn_map_core_place_marker
sn_map_core_place_properties
sn_map_core_view_content
sn_map_core_m2m_campus_editor
sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

스냅샷을 생성하여 데이터 마이그레이션 Indoor Mapping

워크플레이스 센터

단일 업무 공간을 워크플레이스 센터사용하여 직장을 보다 효율적으로 유지관리합니다. 관리자, 직장 매니저, 공간 플래너, 임대 관리자 또는 임대 매니저는 워크플레이스 센터 애플리케이션을 사용하여 짧은 시간에 직장 계획, 모니터링, 보기 및 최적화와 같은 직장 관련 활동을 수행할 수 있습니다.

시작하기

탐색 개념 및 기능에 대해 워크플레이스 센터 알아봅니다.	구성 시작하려면 및 관련 플러그인을 설치합니다 워크플레이스 센터 .	사용 직장 관련 활동을 효율적으로 수행하는 데 사용합니다 워크플레이스 센터 .
관리 직장 관련 활동을 관리합니다. 메트릭과 생성된 활동 목록을 봅니다.	구성요소 설치된 구성요소와 의 주요 기능에 워크플레이스 센터대해 자세히 알아봅니다.	

워크플레이스 센터 탐색

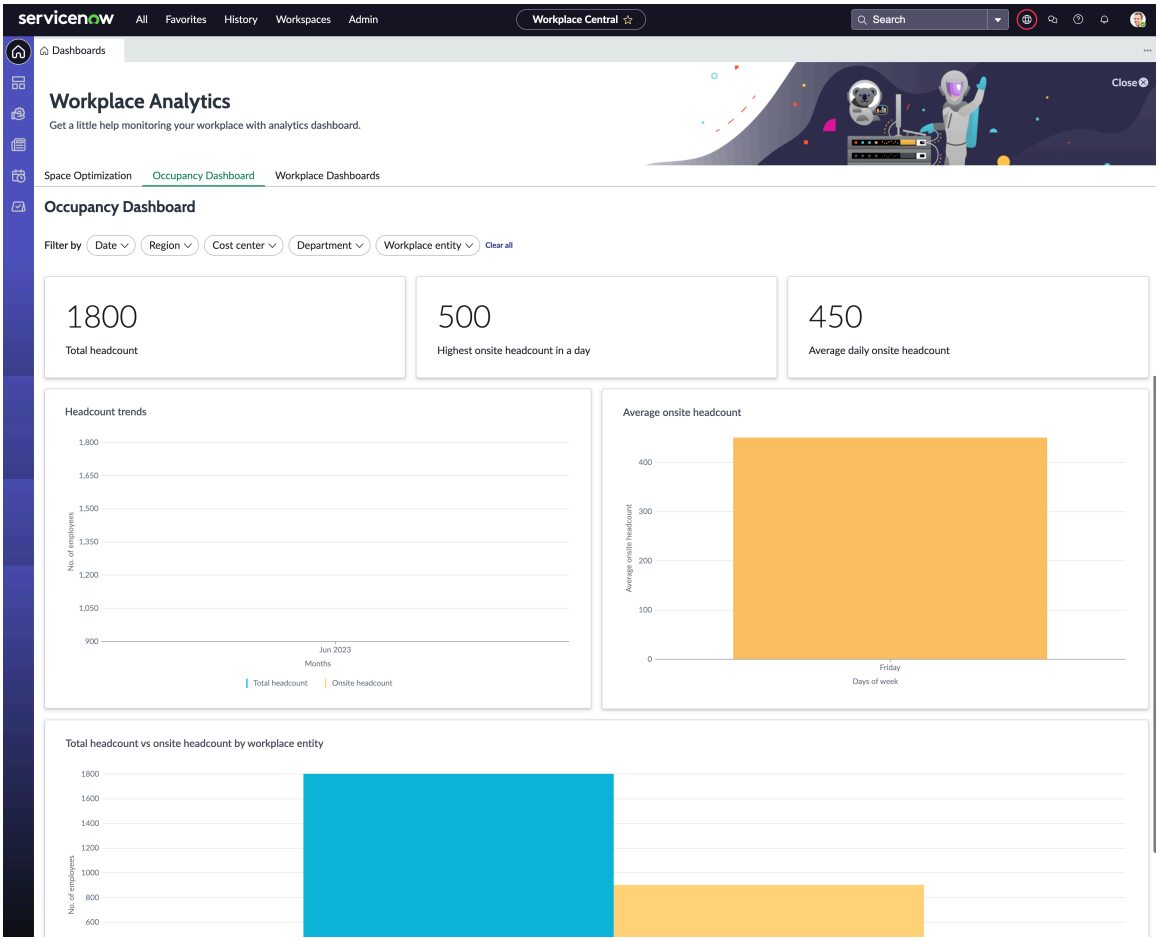
워크플레이스 센터 는 주요 메트릭을 보고 모든 직장 관련 작업에 액세스 하거나 제어할 수 있는 원스톱 애플리케이션입니다.

워크플레이스 센터에서 ServiceNow Store (sn_wsd_central) 플러그인을 설치합니다.

직장 관리자는 워크플레이스 센터 단일 업무 공간에서 모든 직장 활동을 효율적으로 구성, 수행, 모니터링, 실행할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 직장 관련 작업을 수행하기 위해 다른 위치로 이동할 필요 없이 시간을 절약할 수 있습니다. 예를 들어 시나리오를 계획하고, 시나리오 메트릭을 추적하고, 직장 활동을 분석하고, 직장 유지관리 계획을 모니터링하는 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플레이스 센터 방문 페이지



워크플레이스 센터 애플리케이션을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 공간 최적화 모듈에서 사용할 수 있는 시나리오 계획 수립 기능을 사용하여 시나리오를 계획합니다. 이 모듈은 시스템에서 생성, 게시, 배포 및 보관된 모든 시나리오에 대한 집합적 정보를 제공합니다.

  시나리오 계획 및 공간 최적화 모듈에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 계획 수립.

- 공간 최적화 모듈에서 시나리오 메트릭을 추적하고 시나리오를 개별적으로 볼 수도 있습니다.
- 공간 지원 요청에 대한 작업을 수행합니다.
- 공간 할당 요청을 보고 추적합니다.
- 공간 요청을 배포하여 요청에 지정된 할당 변경 사항을 구현합니다.
- 임대 관리 애플리케이션을 사용하여 직장 계약을 생성, 추적 및 관리할 수 있습니다.
- 공간 최적화, 임대 관리 및 유지관리 관리에 대한 주요 메트릭 대시보드를 봅니다. 자세한 내용은 작업 공간 분석를 사용한 작업 문서를 참조하십시오.
- 이동 프로젝트를 생성하여 직장 이동 요청을 한 번에 추적합니다. 필터 조건을 사용하여 프로젝트에서 이동 요청을 대조하고 이행을 모니터링합니다. 자세한 내용은 이동 관리 문서를 참조하십시오.
- 필요한 경우 이동 요청을 예약합니다.
- 이동 요청의 진행 상황을 추적하고 우선순위와 이행이 예상되는 날짜를 기준으로 작업에 착수합니다.
- 이벤트 플래너를 사용하면 언제든지 이벤트 플래너를 사용하여 직장에서 생성된 예약을 모니터링할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 현재 날짜의 계획된 예약, 취소된 예약 및 아직 승인되지 않은 예약을 확인합니다.
- 예약 상세 정보를 보고 예약 플래너로 예약을 편집합니다.
- Employee Central에서 예약 상세 정보를 엽니다.

작업 공간 분석

대시보드에는 ServiceNow 작업 공간 분석 직장 자원 사용을 최적화하고 투자 수익을 극대화할 수 있는 주요 메트릭이 표시됩니다.

주요 기능

- 다음 애플리케이션에 대한 데이터 기반 통찰력, 추세 및 핵심성과지표:
  - 공간 최적화
  - 임대 관리
  - 유지관리 관리
  - 작업 공간 커넥터
- 데이터 선택 범위를 좁히는 필터입니다.

이점

- 단일 공간의 주요 메트릭 및 추세
- 필터를 사용한 데이터 범위 선택
- 추세 예측
- 추세를 분석하여 자원 우선순위 지정
- 자원 최적화를 통한 비용 절감
- 관련 메트릭을 볼 수 있는 사용자 지정 가능한 위젯

작업 공간 분석 액세스

에 액세스하려면 작업 공간 분석가 워크플레이스 센터 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 워크플레이스 센터 설치 문서를 참조하십시오.

다음 방법 중 하나를 사용하여 액세스할 작업 공간 분석 수 있습니다.

- 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
- 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.

Workplace Analytics를 사용 하는 방법에 대 한 자세한 내용은 을 참조 하십시오 작업 공간 분석를 사용한 작업.

공간 최적화

공간 플래너는 을 워크플레이스 센터 사용하여 공간 최적화라는 단일 페이지에서 모든 시나리오와 직장 관련 정보를 모니터링할 수 있습니다.

공간 최적화의 이점

공간 플래너는 공간 최적화 모듈을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 조직에서 만든 모든 시나리오, 사용자가 만든 시나리오, 게시된 시나리오 및 초안 시나리오의 활성 수를 봅니다.
- 조직에서 제기된 공간 지원 요청을 보고 작업합니다.
- 제기된 총 공간 지원 요청 수를 모니터링하고 언제든지 현재 상태를 볼 수 있습니다.
- 사용자가 소유한 시나리오를 열고 스택 계획을 사용하여 변경합니다.
- 시나리오를 보고 스택 계획 또는 평면도 뷰에서 공간 할당을 확인합니다. 읽기 전용 모드에서 시나리오를 검토하고 시나리오 소유자 또는 기타 이해 관계자와 공간 할당에 대한 피드백을 공유할 수 있습니다.
- 단일 시나리오 또는 여러 시나리오를 만듭니다. 한 번에 여러 시나리오에서 작업하고 동료 또는 이해 관계자가 검토할 수 있도록 게시할 수 있습니다. 마무리 후 가장 좋은 것을 배포 할 수 있습니다.
- 조직의 모든 건물 스택 평면도를 봅니다. 건물 상세 정보 페이지에서 직접 시나리오를 생성할 수도 있습니다.
- 시나리오를 생성하는 건물에 를 사용하여 Workplace Indoor Mapping구성된 평면도가 있는 경우 평면도 뷰에서 공간 할당을 볼 수도 있습니다. 맵에서 직접 할당을 변경할 수도 있습니다.
- 공간에 할당된 사용자를 보거나, 사용자를 공간에 할당하거나, 할당된 사용자를 제거합니다.
- 공간 할당을 유연한 공간 할당에서 영구적인 공간 또는 그 반대로 변경할 수 있습니다.
- 기존 부서 또는 비용 센터를 변경하려면 한 번에 단일 할당 또는 여러 할당을 추가, 변경 또는 제거합니다.

공간 최적화 홈페이지의 주요 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Space Optimization의 주요 기능 및 작업.

Space Optimization 설치 및 액세스

공간 최적화 모듈을 사용하려면 다음 플러그인을 설치해야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Space Management
- Workplace Case Management
- Workplace Indoor Mapping

공간 최적화 모듈을 열려면 에서 다음 탐색 중 하나를 수행합니다.직원 센터

- 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터 〉 공간 최적화.
- 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터 〉 공간 최적화

다음에서 사용자가 생성한 시나리오를 볼 수도 있습니다. 모두

공간 최적화 메트릭 보기

직장 분석 대시보드에서 공간 최적화 메트릭을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 공간 최적화 메트릭 보기 문서를 참조하십시오.

공간 점유 메트릭 보기

애플리케이션을 설치 작업 공간 커넥터 했는지 확인합니다. 점유 대시보드 메트릭에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 점유 대시보드 보기.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시나리오 계획 수립

공간 최적화 시나리오 계획 기능을 사용하여 가장 효율적인 방법으로 직장의 공간 할당을 관리합니다. 시나리오를 생성하고 배포하여 기존 공간 할당, 층 배치 및 직원 좌석 배치도를 조정합니다.

시나리오 계획 개요

워크플레이스 센터 이는 모든 직장 관련 작업을 모니터링할 수 있는 중앙 홈페이지와 같습니다. 에서는 워크플레이스 센터 스택 평면도를 사용하여 시나리오를 생성하고 평면도에서 평면도를 볼 수 있는 공간 최적화 모듈을 제공합니다. 공간 최적화 모듈을 사용하면 공간 플래너로서 시나리오 생성, 생성된 시나리오 수 모니터링 등 시나리오와 관련된 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 공간 최적화 모듈에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 공간 최적화.

공간 최적화를 사용하면 스택 평면도 및 평면도를 사용하여 시나리오 계획을 수립할 수 있습니다. 시나리오 계획을 사용하면 최상의 계획을 확정할 때까지 서로 다른 공간 할당으로 건물의 여러 버전을 작성할 수 있습니다. 여러 이해 관계자 간에 시나리오를 공유하고 최상의 계획을 프로덕션에 배포할 수 있습니다.

시나리오 계획 수립 작업

공간 최적화 기능을 사용하여 시나리오를 생성하려면 다음 플러그인의 최신 버전을 설치해야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Stack Plan
- Workplace Space Management
- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping

에서 플러그인을 ServiceNow Store설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오. 를 입력합니다.

공간 최적화 모듈을 사용하여 시나리오를 만들 수 있습니다. 시나리오 작업 동안 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 시나리오는 전체 공간 할당 계획을 사용하여 건물의 복사본을 만들고 층에 따라 스택 계획에 표시합니다. 스택 계획을 사용하면 건물의 여러 층에 할당된 모든 할당을 명확한 구분과 색상으로 볼 수 있습니다.
- 스택 계획을 사용하여 공간과 부서를 막대로 시각화하고 필요에 따라 다른 층으로 이동합니다. 막대는 색으로 구분되며 할당에 따라 숫자가 표시됩니다. 층에서 할당되지 않은 공간을 볼 수 있습니다. 부서 또는 비용 센터를 기준으로 공간을 분류할 수 있습니다. 공간을 보는 방법에 따라 뷰를 전환할 수 있습니다.
- 기존 시나리오의 복사본을 만들 수도 있습니다. 건물의 여러 시나리오를 만들고 최상의 계획을 이해 관계자와 비교할 수 있습니다. 시나리오의 소유권을 변경하고 시나리오를 완료한 후 배포하여 이러한 시나리오를 다른 동료 또는 이해 관계자와 공유할 수 있습니다.
- 단일 시나리오 또는 여러 시나리오를 만듭니다. 한 번에 여러 시나리오에서 작업하고 이해 관계자가 검토할 수 있도록 게시할 수 있습니다.
- 시나리오를 게시한 후 승인을 위해 보냅니다. 애플리케이션은 승인을 처리하는 데 사용되는 기본 승인 정의를 제공합니다.
- 승인자 탭에서 승인자 및 승인 관련 세부 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인된 시나리오를 직접 배포할 수 있습니다. 시나리오가 거부된 경우 거부된 세부 정보를 보고 변경 내용을 구현할 수 있습니다. 승인될 때까지 승인 시나리오를 여러 번 보낼 수 있습니다.
- 층의 공간 할당을 변경하고, 부서 또는 비용 센터를 한 층에서 다른 층으로 이동하고, 공간을 추가 또는 제거하고, 할당되지 않은 공간 수를 보는 등의 작업을 할 수 있습니다.
- 사용자 추가 또는 제거와 같은 공간의 사용자 할당을 변경합니다.
- 스택 계획에서 간단한 막대 이동으로 모든 할당을 다른 층으로 이동하여 층을 쉽게 비울 수 있습니다.
- 공간을 영구적 또는 유연한 공간으로 할당하거나 설정을 삭제합니다.
- 평면도 뷰를 사용하여 층의 공간을 직접 이동할 수도 있습니다. Workplace Indoor Mapping 평면도를 사용하면 할당, 할당 유형, 사용자 할당 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

> **주:**
> 평면도를 사용하여 공간을 시각화하고 예약할 수 있도록 설치 Indoor Mapping 했는지 확인합니다.

공간 지원

공간 플래너는 조직의 공간 계획 수립 및 배포를 지원합니다. 조직 내에서 제기된 공간 요청에 대해 작업하고 공간 최적화 작업 공간을 사용하여 변경 내용을 구현합니다.

Workplace Central Workspace를 사용하면 조직에서 제출된 공간 요청을 관리하고 간단한 프로세스에 따라 배포할 수 있습니다. 공간 요청은 애플리케이션에서 직장 케이스로 생성됩니다. 공간 최적화 작업 공간을 사용하여 직장 케이스를 볼 수 있습니다. 공간 플래너는 공간 요청 직장 케이스에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 메트릭을 사용하여 조직에서 생성된 총 직장 공간 요청 수를 봅니다.
- 현재 진행 중인 공간 요청 직장 케이스에 대해 언제든지 작업합니다.
- 공간 요청 상세 정보를 봅니다.
- 공간 요청을 다른 할당 그룹 또는 사용자에게 할당합니다.
- 직장 케이스에 코멘트와 작업 메모를 추가합니다. 코멘트와 작업 메모는 요청 세부 정보에서 사용자에게 표시됩니다.
- 요청의 공간 계획 상세 정보를 봅니다. 필터 정제를 사용하여 계획 항목에 필터를 적용합니다.
- 평면도에서 공간 평면도를 봅니다. 평면도를 보려면 Workplace Indoor Mapping 및 Indoor Mapping 구성요소 플러그인을 사용하여 평면도를 생성해야 합니다.
- 요청의 승인 상세 정보를 확인합니다.
- 실행 계획을 보고 배포합니다.

이벤트 플래너

간단한 이벤트 플래너에서 조직에서 요청된 예약을 관리합니다. 예약 플래너는 현재 날짜의 계획된 예약을 확인하고 예약 상세 정보를 봅니다. 일정 뷰를 사용하면 예약을 다른 시간으로 쉽게 끌어서 놓아 다른 날짜와 시간으로 일정을 변경할 수도 있습니다.

또한 예약 플래너 및 예약 뷰어로 이벤트 플래너에 액세스할 수 있습니다. 플래너는 직원이 요청한 모든 예약과 본인 또는 다른 사람을 대신하여 요청한 예약에 대한 상세 뷰를 제공합니다.

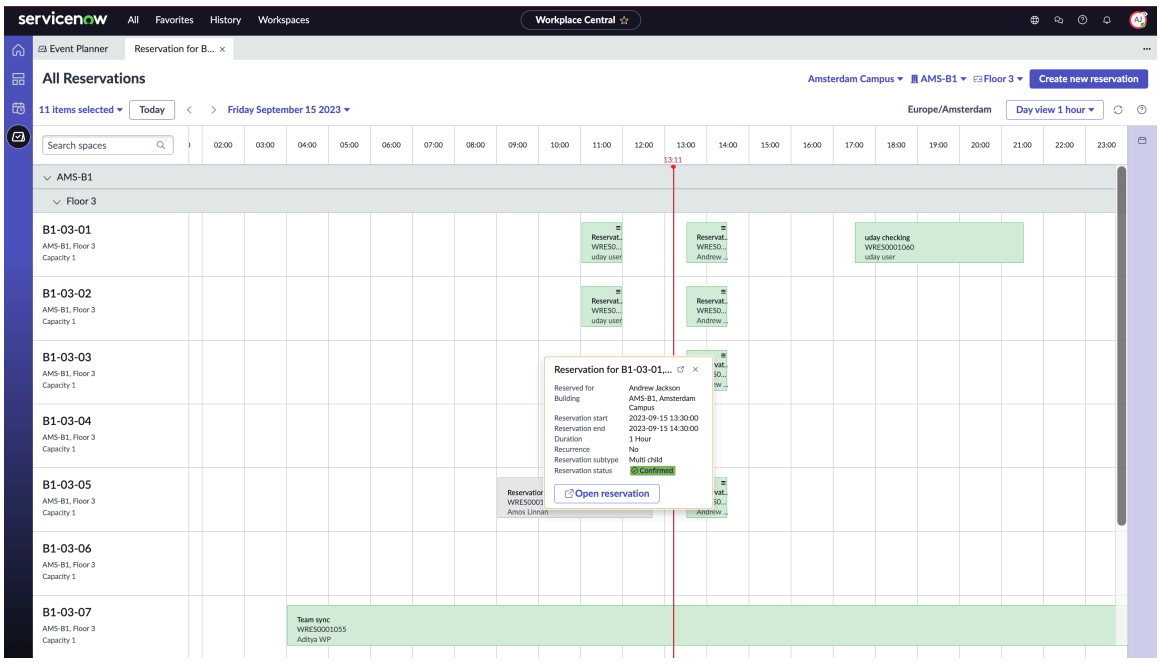
추가 서비스가 필요한 예약, 취소된 예약 등이 있는지 확인할 수 있습니다. 또한 이벤트 플래너를 사용하면 예약된 뷰에서 예약을 볼 수 있으며, 여기에서 캠퍼스, 건물 및 특정 층에서 이루어진 예약을 추적할 수 있습니다. 예약된 뷰는 상태에 따라 색상으로 예약을 표시합니다. 타임라인에서 예약을 쉽게 끌어서 나중 시간으로 예약할 수도 있습니다. 언제든지 요청자가 지정한 정확한 상세 정보, 요청자가 제기한 추가 서비스, 해당 서비스에 대해 생성된 케이스 및 작업, 초대 대상자 등 예약의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 달력 제공자를 통해서만 관리할 수 있습니다.

이벤트 플래너 일정 뷰를 사용하여 예약에 대한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 다음 사항에 유의하십시오.

- 애플리케이션을 사용하여 작업 공간 코어 만든 예약만 관리할 수 있습니다.
- 단일 및 발생 예약을 관리할 수 있습니다.
- 일정 뷰가 아닌 예약 상세 정보를 열어야만 다중 위치 또는 그룹 예약을 관리할 수 있습니다.
- 예약 플래너는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 예약을 다른 날짜와 시간으로 끌어 일정을 조정합니다.
  - 예약 타이밍을 변경합니다.
  - 예약 위치를 변경합니다.
  - 예약 취소
  - 예약을 열고 고급 변경 사항을 적용하고 서비스도 추가



이벤트 플래너는 예약을 생성하는 옵션도 제공합니다. 플래너는 예약할 수 있는 예약 포털로 이동합니다. 예약 플래너는 예약의 참석자 수, 예약 목적 및 비용 센터를 편집할 수 있습니다.

이벤트 플래너 작업 공간은 예약을 추적하는 데 유용한 옵션을 제공합니다. 주요 기능 및 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이벤트 플래너 - 주요 기능, 작업, 보기.

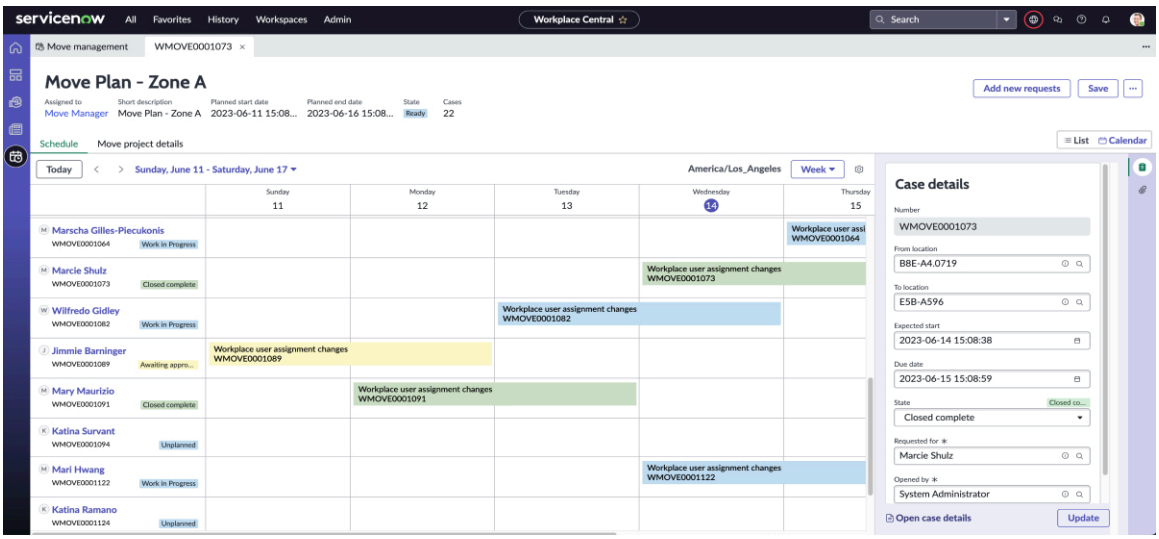
이동 관리

의 Move Management 작업 공간을 사용하여 한 번에 여러 직장 이동을 원활하게 모니터링합니다 워크플레이스 센터. 이동 프로젝트를 생성하여 이동 요청의 진행률을 추적합니다.

이동 관리 작업 공간을 사용하면 계획된 날짜에 따라 이동을 예약할 수 있습니다. 직장 위치, 캠퍼스, 공간 유형 등의 다양한 필터 조건을 사용하여 이동 프로젝트를 생성하고 이동 요청을 그룹화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이동 프로젝트의 이동 스케줄러 뷰



프로젝트 이동을 사용하면 일정 뷰에서 요청에 대한 작업을 수행할 수 있으며, 이를 이동 스케줄러 뷰라고 합니다. 이동 일정 뷰는 예약 포털의 일정 뷰와 비슷한 일정 뷰 Workplace Reservation Management 에서 이동 요청을 시각적으로 나타냅니다. 요청은 현재 상태, 이동 예정 날짜 및 추가 상세 정보와 함께 표시됩니다. 이렇게 하면 에서 요청된 날짜에 따라 이동 요청을 이행할 수 있습니다 Workplace Move Management. 이동 스케줄러에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동.

중요사항:
이동 관리 작업 공간을 사용하면 여러 날짜의 이동 요청만 보고 예약할 수 있습니다. 이동 요청을 Workplace Move Management수행하려면 .

이동 프로젝트를 사용하면 사용자가 지정한 조건과 일치하는 이동 요청을 논리적으로 그룹화할 수 있습니다. 단일 이동 프로젝트 아래에서 조건과 일치하는 모든 이동 요청을 볼 수 있습니다.

예를 들어 현재 직원이 요청한 이동 요청이 100개 정도인 경우 이동 요청의 이행 우선순위를 정하기가 어려운 작업이 됩니다. 이러한 경우 에서 이동 관리 작업 공간을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.워크플레이스 센터

1. 이동 프로젝트를 생성하고 조건 필터를 지정하여 조건과 일치하는 이동 요청을 그룹화합니다. 직장 위치, 공간 유형, 캠퍼스, 요청된 이동 날짜, 할당 그룹 등과 같은 조건을 사용할 수 있습니다.
2. 프로젝트에서 조건과 일치하는 요청에 대해 작업합니다.
3. 달력 뷰에서 프로젝트의 이동 요청에 대한 상세 정보를 봅니다. 요청은 예상 시작 날짜와 기한에 걸쳐 막대로 표시됩니다.
4. 요청을 이행할 수 있는 일 수, 요청의 시작 및 종료 날짜, 요청에 할당된 사용자 등을 봅니다.
5. 필요한 경우 달력을 가로질러 끌어서 요청을 다른 날짜로 예약합니다.

여러 이동 프로젝트를 작업하는 경우 Move Management 작업 공간을 사용하여 활성 프로젝트 수, 이동 작업, 계획된 요청 및 계획되지 않은 요청 수 등 이동 요청과 관련된 다양한 메트릭을 모니터링할 수 있습니다.

이동 관리자는 Move Management 작업 공간을 사용하여 워크플레이스 센터 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이동 프로젝트를 생성하여 한 번에 여러 이동 요청을 추적합니다. 이동 요청을 그룹화해야 하는 기준이 되는 건물, 할당 그룹, 공간 유형 등의 조건을 지정합니다.
- 사용자가 생성한 활성 이동 프로젝트 수를 추적합니다.
- 이동 프로젝트와 연결된 이동 요청 수를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이동 요청을 구현하기 위해 생성된 직장 이동 작업 수를 추적합니다.
- 애플리케이션에서 현재 생성된 계획된 이동 요청 및 계획되지 않은 이동 요청 수를 봅니다. 적극적으로 작업할 수 있는 요청을 알 수 있습니다
- 이동 요청의 현재 상태를 시각화합니다. 완료된 요청과 완료되지 않은 요청을 추적합니다. 상태에 따라 주의가 필요한 모든 요청에 대해 작업할 수 있습니다.
- 작업 중인 각 이동 프로젝트를 시각화할 수도 있습니다. 각 프로젝트는 이동 프로젝트에 할당된 이동 케이스 수를 기준으로 표시됩니다.

이동 관리 작업 공간에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 이동 관리 주요 기능 및 작업.

Workplace Central 구성

Workplace Central 및 관련 플러그인을 설치합니다.

워크플레이스 센터을 설치합니다. 설치 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플레이스 센터 설치.

애플리케이션 사용을 시작하려면 다음 플러그인도 설치해야 합니다.워크플레이스 센터

- Workplace Stack Plan
- Workplace Move Management
- Workplace Space Management
- 평면도 뷰의 경우 Map Studio를 사용하여 Workplace Indoor Mapping 평면도를 생성해야 합니다.

에서 플러그인을 ServiceNow Store설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오. 를 입력합니다.

시나리오의 승인자 구성

승인을 위해 전송되는 시나리오에 대한 승인자를 구성합니다. 시나리오 승인 정의를 편집하여 시나리오를 추가하거나 제거합니다. 기본적으로 직장 매니저는 시나리오를 승인하도록 구성됩니다

시작하기 전에

애플리케이션에 제공된 기본 시나리오 승인 정의인 시나리오 계획 승인을 편집하거나 새 승인 정의를 만들 수 있습니다.

새 승인 정의를 만들려면 을 참조하십시오 승인 정의 생성.

> **주:**
> 승인자를 승인 정의에 추가하려면 승인자가 수행자 기준에 구성되어 있어야 합니다. 이렇게 하려면 을 참조하십시오 직장 수행자 기준 생성.

필요한 역할: sn_wsd_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 승인 정의.
2. 시나리오 계획 승인 승인 정의를 선택합니다.
3. 양식에서 아래로 스크롤하여 직장 승인 구성 관련 목록으로 이동합니다.
4. 시나리오 계획 승인자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식의 승인 자 필드에 승인자를 추가합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
승인자는 시나리오를 검토하도록 구성됩니다.

워크플레이스 센터 설치

ServiceNow Store에서 워크플레이스 센터 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

시작하기 전에
다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오.

   목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

2. 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 검증합니다.
   - Workplace Space Management
   - Workplace Stack Plan
   - Workplace Move Management
   - Workplace Indoor Mapping 층 맵 뷰의 경우.
   - 워크플레이스 임대 관리
   - 문서 관리 Workplace Lease Administration용

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: 워크플레이스 센터
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_central

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Central 또는 ID(sn_wsd_central))으로 검색합니다.
   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Central을 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

워크플레이스 센터 사용

애플리케이션을 사용하여 워크플레이스 센터 직장 관련 활동을 수행합니다.

공간 최적화 작업

시나리오 만들기, 시나리오 승인 등과 같은 공간 최적화 관련 작업을 수행합니다.

시나리오 생성

공간 플래너는 공간 최적화 모듈을 사용하여 공간을 할당하고, 좌석 배치도를 변경하고, 부서를 할당할 수 있는 시나리오를 생성합니다. 스택 평면도 및 평면도 뷰를 사용하여 변경합니다.

시작하기 전에
다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Stack Plan
- Workplace Service Delivery 구성요소
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- 평면도 뷰의 경우 Map Studio를 사용하여 Workplace Indoor Mapping 평면도를 생성해야 합니다.

중요사항:
건물에 대해서만 직장 엔터티를 기반으로 공간을 볼 수 있습니다. 직장 엔터티를 기반으로 시나리오를 만들거나 볼 수 없습니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
시나리오를 사용하면 할당에 따라 스택 계획에서 공간과 부서를 시각화할 수 있습니다. 시나리오를 만들 때 이러한 할당을 변경하고 그에 따라 구현합니다. 시나리오는 기본적으로 스택 계획에서 열립니다. 평면도 뷰로 작업할 수도 있습니다. 시나리오, 스택 평면도 뷰, 평면도 뷰 및 주요 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.

- 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
- 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
  Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
  직장 분석 대시보드가 열립니다.

2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
공간 최적화 대시보드가 열립니다.

3. 시나리오 만들기를 선택하고 다음 작업 중 하나를 수행하여 시나리오를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 기존 시나리오의 복사본을 만들려면 을 참조하십시오 기존 시나리오의 복사본 만들기.
5. 옵션: 클립보드 는 스택 계획 패널의 맨 아래에 있습니다.
   클립보드 옵션은 스택 계획에서 막대를 임시로 이동하여 클립보드 공간에 주차하는 데 도움이 됩니다. 클립보드 최대 크기는 동적입니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 시나리오 양식 생성

필드	설명
시나리오 상세 정보	
시나리오 이름	시나리오의 이름
시나리오 소유자	시나리오의 소유자입니다. 읽기 전용 필드이며 자동으로 할당됩니다. 시나리오가 생성되고 할당 변경 내용이 게시된 후에는 동료의 이름을 소유자로 지정하여 이 시나리오를 다른 동료에게 할당할 수 있습니다. 시나리오에는 한 번에 하나씩 여러 소유자가 있을 수 있습니다.
건물 이름	시나리오를 생성할 건물의 이름입니다.
그룹화 기준	공간을 분류해야 하는 기준이 되는 옵션입니다. 이 옵션은 할당 유형 〔*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*〕 시스템 속성에 지정된 할당 유형에 따라 표시됩니다. 속성에 할당이 지정되지 않은 경우 할당을 지정하라는 경고 메시지가 표시됩니다. 옵션은 다음과 같이 표시됩니다 ○ <시스템 속성에 지정된 할당 유형입니다> ○ 인접 **중요사항:** 직장 엔터티를 기반으로 시나리오를 만들 수 없습니다. 직장 엔터티의 경우 건물 뷰에서만 맵 공간 관리를 보고 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 엔터티를 기반으로 건물의 공간 편집 또는 보기 문서를 참조하십시오. 선택에 따라 공간 적격성 평가 필터 와 일치하는 모든 공간이 시나리오에서 분류됩니다.
간단한 설명	시나리오에 대한 설명입니다.
공간 적격성 필터	공간을 한정해야 하는 기준이 되는 필터입니다. 예를 들어 공간 유형을 업무 공간 / 책상으로 선택하면 업무 공간/ 책상 유형의 모든 공간이 추출되어 시나리오에 표시됩니다.

7. 저장을 선택합니다.
   시나리오를 만드는 데 몇 분 정도 걸립니다. 시나리오가 만들어지면 해당 시나리오가 다른 시나리오와 함께 나열됩니다. 시나리오를 보려면 목록을 새로 고치십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

새로 만든 시나리오가 초안 상태로 설정됩니다. 시나리오 상태에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.

8. 목록에서 생성한 시나리오를 선택합니다.
스택 계획이 시나리오 모드에서 열립니다. 시나리오 모드는 변경할 수 있는 작업 모드입니다. 스택 평면도는 Y축에 선택한 건물의 모든 층을 표시하고 X축에 층의 용량을 표시합니다. 각 막대에는 부서/비용 센터 이름 및 층에서 할당된 공간 수가 표시됩니다. 보기, 키보드 단축키 및 시나리오 계획 수립의 주요 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.
9. 오른쪽 패널에는 스택 계획에서 선택한 시나리오에 대한 공간 상세 정보 및 보기 옵션이 표시됩니다.
10. **View** Options(보기 옵션) 섹션에는 다음 옵션이 있습니다.
    - 시나리오 편집: 이 옵션을 사용해서만 시나리오를 편집할 수 있습니다. 이 옵션은 공간 최적화 페이지에서 시나리오를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 공간 최적화 페이지에서 건물을 선택할 때는 사용할 수 없습니다.
    - 시나리오 보기: 스택 계획에서 선택한 층의 할당되지 않은 공간, 할당된 공간 및 사용자 할당 상세 정보와 같은 시나리오 상세 정보를 봅니다.
11. 공간 및 사용자 할당을 편집하려면 시나리오 편집을 선택합니다.
시나리오에 대해 편집할 수 있는 속성은 다음과 같습니다.

시나리오 편집

필드	설명
그룹화 기준	예를 들어, 시나리오의 상세 정보 탭에 있는 그룹화 기준 옵션에서 인접을 선택한 경우 스택 계획에서 이웃을 편집할 수 있습니다. 그룹화 기준에는할당 유형 (*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*) 시스템 속성에 지정된 할당 유형에 따라 옵션이 표시됩니다. 속성에 할당이 지정되지 않은 경우 할당을 지정하라는 경고 메시지가 표시됩니다. 옵션은 다음과 같이 표시됩니다 ○ <시스템 속성에 지정된 할당 유형입니다> ○ 인접 **중요사항:** 직장 엔터티를 기반으로 시나리오를 만들 수 없습니다. 직장 엔터티의 경우 건물 뷰에서만 맵 공간 관리를 보고 수행할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 엔터티를 기반으로 건물의 공간 편집 또는 보기 문서를 참조하십시오. 선택에 따라 공간 적격성 필터 와 일치하는 모든 공간이 시나리오에서 분류되고 스택 계획에서 편집할 수 있습니다.
층	층을 선택하고 선택하여 층을 선택합니다. 예를 들어 시나리오의 층에 대한 공간 수, 용량 비율 및 총 용량을 예측하려면 층 2를 예로 들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당	할당 상세 정보는 스택 평면도에서 층의 막대를 선택한 경우에만 표시됩니다. 전체 층을 선택하면 할당 상세 정보가 표시되지 않습니다. 스택 계획에서 막대를 선택하면 옵션별로 선택한 그룹에 대한 다음 사용자 할당 상세 정보(인접, 부서 및 비용 센터)가 표시됩니다. ○ 사용자 수 ○ 할당 비율 ○ 할당된 사용자 ○ 할당되지 않은 사용자
공간 수	할당된 공간이 있는 막대를 선택하여 시나리오를 늘리거나(늘리거나) 줄입니다(축소). 필요한 경우 공간 수를 변경합니다. 공간 수를 업데이트한 후 적용을 선택합니다. 공간 할당은 근접성을 기준으로 수행됩니다. 시나리오에서 공간을 할당하거나 할당할 때 애플리케이션은 근접성 계산에 따라 공간을 할당하거나 해당 인접의 중심을 계산하고 중심에 가까운 사용자(그룹, 부서 또는 비용 센터)에게 공간을 할당합니다. 공간을 제거하면 중심에서 더 멀리 떨어진 공간이 제거됩니다. .
담당자	스택 계획에서 막대를 선택하여 시나리오에 사용할 수 있는 할당되지 않은 공간과 할당된 공간을 봅니다. 목록에서 층 또는 클립보드 옵션을 선택하고 사용자를 한 층에서 다른 층으로 이동하거나 사용자를 클립보드에 임시로 대기시킵니다. 새 공간 할당이 있는 사용자에 대해 케이스 이동 작업이 시작됩니다. 시나리오가 배포된 후실행 계획 탭에 케이스 작업 세부 정보가 표시됩니다. 사용자를 새 공간에 할당할 층을 선택합니다. 예를 들어 3층에서 4층입니다. 적용을 선택합니다.

12. 시나리오를 보려면 시나리오 보기를 선택하고 스택 계획에서 다음 속성을 봅니다.

시나리오 패널 뷰

필드	설명
시나리오 뷰	다음 옵션으로 시나리오를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 부서 ○ 비용 센터 ○ 인접 ○ 공간 유형 ○ 할당 유형 ○ 공간 상태 ○ 공간 기능 ○ 사용 상태
할당	할당 상세 정보는 스택 계획에서 막대를 선택할 때만 표시됩니다. 전체 층을 선택하면 할당 상세 정보가 표시되지 않습니다. 할당 섹션에서 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다. ○ 프로필이 할당되었습니다. 인접 시나리오에 할당된 직장 프로파일의 수입니다. ○ 공간에 대한 사용자 할당 비율 ○ 인접에서 사용할 수 있는 할당되지 않은 공간입니다.
층	스택 평면도에서 층(예: 층 3)을 선택하고 선택하여 할당된 공간 및 할당되지 않은 공간 상세 정보를 확인합니다.
공간	할당되지 않은 막대를 선택하여 층에서 사용할 수 있는 공간 수, 공간 용량 및 총 용량을 확인합니다.

13. 시나리오를 계획합니다.
스택 계획에 따라 작업하고 변경하려는 내용에 따라 다음 작업을 구현합니다.

옵션	설명
층의 상세 정보 보기	○ 층의 상세 정보를 보려면 층을 선택합니다. ○ 층의 여러 할당에 대한 상세 정보를 보려면 해당 막대를 선택합니다. 추가 정보 아이콘(추가 정보 아이콘) 설명을 알기 위해 각 필드 옆에 있습니다. 오른쪽 패널에 표시된 각 옵션에 대한 자세한 내용은 을 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능 참조하십시오.
다양한 범주로 공간 보기	**a.** 오른쪽 패널에서 보기 기준을 선택합니다. **b.** 드롭다운에서 스택 계획의 공간을 보려는 범주를 기준으로 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	기본적으로 뷰는 시나리오 모드로 설정됩니다. 모드는 시나리오를 생성하는 동안 그룹화 기준 필드에서 지정한 선택 사항입니다. 주: 시나리오 모드를 제외한 다른 뷰 옵션에서는 스택 계획을 편집할 수 없습니다.
부서/비용 센터를 다른 층으로 이동	부서/비용 센터 막대를 선택하고 다음 작업 중 하나를 수행합니다. ○ 막대를 끌어 이동하려는 층에 놓습니다. ○ 오른쪽 패널의 부서/비용 센터 섹션에서 다음을 수행합니다. **a.** 할당 대상 필드에서 막대를 이동할 층을 선택합니다. **b.** 적용을 선택합니다. 부서/비용 센터 막대가 이동됩니다. 주: 막대 이동은 막대를 이동한 층에 할당되지 않은 공간 수가 같거나 더 많은 경우에만 성공합니다. 예를 들어 막대에 25개의 공간이 있고 막대를 이동하려는 층에 할당되지 않은 공간이 24개 있는 경우 이동을 수행할 수 없습니다.
부서/비용 센터의 공간 수 증감	**a.** 공간 수 필드에 부서/비용 센터에 대해 원하는 공간 수를 입력합니다. 예를 들어, 공백을 줄이려는 경우, 즉 현재 막대 수인 50을 10칸 줄이려면 값을 50-10=40칸으로 입력합니다. **b.** 적용을 선택합니다.
부서/비용 센터를 임시 공간으로 이동	**a.** 임시로 이동할 막대를 선택합니다. **b.** 스택 평면도의 맨 위에 있는 클립보드 로 드래그합니다. 막대는 층을 완성할 때까지 클립보드에 임시로 배치됩니다.
계획 확대/축소	계획에 있는 확대 또는 축소 옵션을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
서로 다른 층에 위치한 부서/비용 센터를 한 층에 병합합니다.	**a.** 추가 공간을 추가할 수 있도록 층에 할당되지 않은 공간이 있는지 확인합니다. 필요한 경우 위의 옵션 중 하나를 수행하여 다른 부서/비용 센터를 수용하도록 층의 기존 부서/비용 센터를 조정합니다. **b.** 마무리 후 막대를 병합합니다.

14. 평면도 탭을 선택하여 평면도에서 스택 평면도 변경 내용을 봅니다.
평면도 뷰를 사용하면 평면도의 스택 평면도 뷰에서 수행한 부서/비용 센터의 공간 할당과 사용자 할당을 명확하게 볼 수 있습니다.

> ⚠ 경고:
> 맵을 볼 수 있는 맵 제공자로 구성 Indoor Mapping 했는지 확인합니다. 자세한 내용은 맵 속성 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

a. 저장을 선택합니다.
부서/비용 센터 할당의 평면도 뷰가 표시됩니다. 스택 평면도에서 층을 선택한 다음 평면도 뷰로 전환하면 선택한 층의 평면도가 표시됩니다. 아무 것도 선택하지 않은 경우 기본적으로 건물의 1층이 열립니다.

15. 평면도 옵션을 사용하여 시나리오를 변경합니다.
평면도 뷰 옵션을 사용하여 추가로 변경합니다. 평면도 뷰에서만 사용할 수 있는 다음 작업을 수행합니다.

옵션	설명
맵 확대/축소	맵에서 확대/축소 옵션(확대/ 을 사용합니다.
다른 층의 맵 보기	맵의 오른쪽 상단에 배치된 층 필드에서 층을 선택합니다.
공간의 상세 정보 보기	맵에서 공간을 선택합니다. 맵에서 하나 이상의 공간을 선택할 수 있습니다. 공간을 선택하려면 다음 중 하나를 수행합니다. ○ 공백을 선택하고 키보드의 Shift 키를 사용하여 더 많은 항목을 선택합니다. ○ 키보드에서 Shift 키를 누르고 보려는 공간 주위에 원을 그립니다. 공간이 선택됩니다. 선택한 공간의 상세 정보가 공간 상세 정보 섹션의 오른쪽 패널에 표시됩니다. 공간 수, 용량 비율, 총 용량, 할당 관련 상세 정보 및 부서 관련 색상 범례와 같은 상세 정보가 표시됩니다.
공간에 대한 할당을 변경, 제거 또는 추가합니다.	**a.** 변경, 제거 또는 추가할 공간을 하나 이상 선택합니다. **b.** 오른쪽 패널에서 공간 편집을 선택합니다. **c.** 드롭다운에서 할당을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
	d. 할당 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 할당 변경: 할당을 변경하려면 이 옵션을 선택합니다. ▪ 할당 추가: 할당을 추가하려면 이 옵션을 선택합니다. ▪ 할당 제거: 할당을 제거하려면 이 옵션을 선택합니다. **e.** 할당 유형 필드에서 원하는 할당 을 선택합니다. 주: 이 필드는 할당 변경 또는 할당 추가를 선택하는 경우에만 나타납니다. 필드 이름은 시나리오를 생성하는 동안 그룹화 기준 필드에서 선택한 항목에 따라 달라집니다. **f.** 적용을 선택합니다. 할당이 변경됩니다.
공간 할당을 변경합니다(예: 영구적에서 유연한 공간 할당으로 변경하거나, 할당을 제거함).	**a.** 할당을 변경하려는 공간을 선택합니다. **b.** 오른쪽 패널에서 작업을 선택합니다. **c.** 드롭다운에서 할당 유형을 선택합니다. **d.** 할당 유형 필드에서 원하는 할당 유형을 선택합니다. **e.** 적용을 선택합니다. 할당 유형이 변경됩니다.
공간에 사용자를 할당합니다.	**a.** 공간을 선택합니다. 주: 사용자를 할당할 공간을 하나만 선택할 수 있습니다. **b.** 오른쪽 패널에서 작업을 선택합니다. **c.** 드롭다운에서 사용자 할당을 선택합니다. **d.** 사용자 할당 필드에서 할당할 사용자를 선택합니다. 여러 사용자를 선택할 수도 있습니다. **e.** 적용을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션	설명
공간에 할당된 사용자를 제거합니다.	**a.** 공간을 선택합니다. 주: 사용자를 제거할 공간을 하나만 선택할 수 있습니다. **b.** 오른쪽 패널에서 아래로 스크롤하여 할당 섹션으로 이동합니다. 공간에 할당된 사용자 목록이 표시됩니다. **c.** 할당 제거 아이콘(✕.)을 선택하여 사용자를 제거합니다. 사용자가 제거됩니다.
맵의 사용자 할당 및 할당 유형 표시를 조정합니다.	**a.** 오른쪽 패널에서 맵 설정 아이콘(⚙)을 선택합니다. **b.** 변경하려는 내용에 따라 다음 옵션 중 하나를 활성화하거나 비활성화합니다. ▪ 할당 대상: 공간에 할당된 사용자 수를 표시하는 옵션입니다. ▪ 할당 유형: 할당 유형(유연 또는 영구)을 표시하는 옵션입니다.

16. 저장을 선택합니다.
시나리오 저장 프로세스는 시나리오의 변경 내용에 따라 완료하는 데 다소 시간이 걸립니다. 시나리오의 초기 상태는 저장되는 동안 처리 중으로 설정되며 시나리오를 편집할 수 없습니다. 시나리오가 스택 계획에 저장되는 동안 스택 계획 탭에서 벗어나 Workplace Central에서 업데이트를 계속할 수 있습니다.

결과
시나리오 변경 내용이 저장됩니다. 시나리오가 초안 상태입니다.

시나리오를 만든 후 언제든지 실행 계획 탭의 상태와 관계없이 모든 시나리오 변경 내용의 세부 정보를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 시나리오 변경 세부 정보 보기 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
시나리오를 만든 후 다음을 수행합니다.

1. 시나리오 검토
2. 시나리오 게시
3. 승인을 위해 시나리오 보내기
4. 시나리오의 소유자 변경
5. 시나리오 배포
6. 직장 사용자를 위한 인접 생성
7. 시나리오 생성 및 인접 공간 추가
8. 인접 예약 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 직원은 위치 디렉터리에서 인접 공간을 보고 예약할 수 있습니다. 위치 디렉터리 보기를 입력합니다.
10. 평면도에서 인접 공간 보기
11. 인접 시나리오 배포

시나리오 검토

동료가 건물에서 만든 시나리오를 읽기 전용 모드로 검토합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_central.workspace_user

이 태스크 정보
공간 최적화 모듈에서 동료가 만든 시나리오를 검토하고 배포하기 전에 피드백을 공유할 수 있습니다.

중요사항:

- 시나리오를 검토하려면 시나리오를 게시하고 준비 상태여야 합니다.
- 시나리오는 편집할 수 없으며 읽기 전용 모드에서만 볼 수 있습니다. 시나리오를 편집하려면 해당 시나리오의 소유자로 할당되어야 합니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 시나리오 메트릭 타일에서 게시된 시나리오 타일을 선택합니다.
   게시된 시나리오 목록이 별도의 탭에 나타납니다.
4. 옵션: 시나리오 목록 섹션에서 목록을 아래로 스크롤하고 모두 보기를 클릭합니다.
5. 보려는 시나리오를 선택합니다.
   목록의 필터를 사용하여 원하는 시나리오를 찾습니다.
   선택 후 스택 계획에서 시나리오가 열립니다.
6. 스택 계획에서 막대를 가리키거나 선택하여 자세한 내용을 봅니다.
   막대를 선택하면 오른쪽 패널에서 막대와 관련된 세부 정보를 볼 수 있습니다. 스택 평면도 기능에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.
7. 옵션: 평면도 뷰 탭을 선택하여 층의 시나리오 평면도를 직접 봅니다.

   주:
   평면도가 Map Studio를 사용하여 구성된 경우에만 평면도에서 시나리오 평면도를 볼 수 있습니다 Workplace Indoor Mapping .

시나리오 게시

시나리오를 만들고 건물에서 보려는 변경 내용을 구현한 후 시나리오를 게시합니다. 동료 또는 이해 관계자와 시나리오를 공유합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
시나리오 생성

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
다른 사용자가 읽기 전용 모드에서 볼 수 있도록 시나리오를 만든 후 게시합니다. 시나리오를 동료나 이해 관계자와 공유하여 읽기 전용 모드로 검토합니다. 공간 최적화 모듈에서 시나리오에 액세스할 수 있습니다.

시나리오를 게시하면 시나리오의 상태가 초안 상태에서 준비 상태로 변경됩니다. 시나리오의 상태에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 게시하려는 시나리오를 엽니다.
   다음 경로 중 하나를 따릅니다.
   선택한 시나리오의 스택 계획이 열립니다.
4. 옵션: 시나리오를 검토합니다.
   시나리오 검토 문서를 참조하십시오.
5. 게시를 클릭합니다.
   시나리오가 게시됩니다.

결과
시나리오가 게시됩니다.

실행 계획 탭으로 이동하여 모든 시나리오 계획 변경 내용을 자세히 봅니다.

주:
실행 계획 탭은 시나리오를 게시한 후에만 나타납니다.

시나리오에서 수행한 모든 변경에 대한 상세 정보가 표시됩니다. 변경이 적용된 층, 공간, 변경 유형, 현재 및 시나리오 값과 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
승인을 위해 시나리오 보내기

승인을 위해 시나리오 보내기

시나리오를 게시한 후에는 조직의 직장 관리자에게 승인 시나리오를 전송합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 시나리오 생성
2. 시나리오 게시

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보

시나리오를 게시한 후 승인을 위해 시나리오를 보냅니다. 시나리오는 승인을 위해 직장 매니저에게 전송될 것입니다. 시나리오에 대한 승인자가 여러 명인 경우, 처음에 이를 수행하는 직장 매니저로부터 받은 승인 또는 거부가 고려됩니다. 승인자 탭에서 승인 관련 세부 정보를 볼 수 있습니다. 승인을 위해 시나리오를 보내면 시나리오의 상태가 게시됨에서 승인 대기 중으로 변경되고 시나리오를 편집할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 승인을 위해 보낼 시나리오를 엽니다.
   다음 경로 중 하나를 따릅니다.
   선택한 시나리오의 스택 계획이 열립니다.
4. 옵션: 시나리오를 검토합니다.
   시나리오 검토 문서를 참조하십시오.
5. 옵션: 시나리오가 게시되지 않은 경우 시나리오를 게시합니다.
   시나리오 게시 문서를 참조하십시오.
6. 게시한 후 승인 보내기 를 클릭하여 승인 시나리오를 보냅니다.
7. 옵션: 승인자 탭을 열어 승인 자 관련 상세 정보를 봅니다.
8. 승인을 위해 보낸 후 시나리오의 상태에 따라 다음을 수행합니다.
   - 거부됨: 승인자가 시나리오를 거부하면 시나리오의 상태가 거부됨으로 변경됩니다.

     거부 세부 정보를 보려면 다음을 수행합니다.

     a. 승인자 탭을 선택합니다.
     b. 거부됨 상태를 검색합니다.

        필터 옵션을 사용하여 거부됨 상태를 봅니다.

     c. 의견에서 승인자가 제공한 의견을 봅니다.
     d. 스택 계획 탭을 선택하여 승인자가 제안한 변경 내용을 구현합니다.
     e. 변경한 후 저장을 클릭합니다.
     f. 시나리오를 저장한 후 승인을 위해 시나리오를 다시 보내려면 승인을 위해 보내기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시나리오의 상태가 승인 대기 중으로 다시 변경되고 시나리오를 더 이상 편집할 수 없습니다.

시나리오가 거부되면 승인될 때까지 승인 시나리오를 여러 번 보낼 수 있습니다.

- 승인됨: 시나리오가 승인되면 시나리오의 상태가 승인됨으로 변경됩니다. 승인된 후에는 더 이상 시나리오를 편집할 수 없습니다.

9. 시나리오가 승인되면 시나리오를 배포합니다.
   시나리오 배포 문서를 참조하십시오.

결과
시나리오 승인 프로세스가 완료되었습니다.

다음에 수행할 작업
시나리오 배포

시나리오의 소유자 변경

게시되고 준비 상태인 시나리오의 소유권을 변경합니다. 다른 공간 플래너도 생성한 시나리오를 변경할 수 있도록 합니다. 한 번에 하나씩 여러 소유자 간에 시나리오를 전환할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

1. 시나리오 생성.
2. 시나리오 게시

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
다른 공간 계획자가 변경 내용을 구현할 수 있도록 게시된 시나리오의 소유권을 변경합니다. 시나리오는 여러 공간 계획자가 한 번에 하나씩 작업할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 소유권을 변경하려는 시나리오를 엽니다.
   다음 경로 중 하나를 따릅니다.
   선택한 시나리오의 스택 계획이 열립니다.
4. 시나리오의 세부 정보 탭을 선택합니다.
   시나리오 상세 정보 양식이 열립니다.
5. 소유자 필드에서 소유권을 이동할 공간 플래너의 이름을 선택합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
시나리오가 선택한 공간 플래너로 이동됩니다. 더 이상 시나리오를 변경할 수 없습니다. 시나리오의 소유자로 할당된 경우에만 시나리오를 변경할 수 있습니다.

시나리오 배포

건물에 가장 적합한 시나리오를 확정한 후 시나리오를 배포하여 주 건물 데이터에 적용합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 시나리오가 이미 작성되었습니다. 시나리오 생성그렇지 않으면 .
- 시나리오가 게시됩니다. 즉, 시나리오는 준비 상태입니다.
- 시나리오가 사용자에게 할당됩니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
시나리오를 게시한 후 시나리오를 배포하여 주 건물 데이터의 변경 내용을 확인합니다. 시나리오를 배포한 후에는 시나리오에서 수행한 공간 할당과 부서 또는 비용 센터 조정이 주 건물 데이터에 구현됩니다.

배포하는 동안 시나리오 배포에 대해 발생한 모든 이동 요청을 단일 이동 프로젝트로 정렬할지 여부를 지정합니다. 이동 프로젝트를 사용하면 이동 요청을 추적하고 가용성에 따라 일정을 예약할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동 문서를 참조하십시오.

> **경고:**
> 이동 프로젝트를 생성하는 옵션은 게시된 시나리오에서 직장 사용자 이동이 하나 이상 있는 경우에만 나타납니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 배포할 시나리오를 선택합니다.
4. 시나리오의 소유자인지 확인합니다.
   상세 정보 탭을 열어 소유자 필드를 확인합니다.
5. 옵션: 실행 계획 탭으로 이동하여 모든 시나리오 계획 변경 내용을 다시 자세히 봅니다.
   시나리오에서 수행한 모든 변경에 대한 상세 정보가 표시됩니다. 변경이 적용된 층, 공간, 변경 유형, 현재 및 시나리오 값과 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다.
6. 실행 계획 탭으로 이동합니다.

> **중요사항:**
> 시나리오를 배포하는 경우 기본 프로덕션 데이터는 계획 변경에 따라 변경됩니다. 배포를 진행하기 전에 시나리오를 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 페이지 오른쪽 하단에서 배포를 클릭합니다.
8. 옵션: 표시되는 대화 상자에서 시나리오의 모든 이동에 대한 이동 프로젝트를 생성하려면 이동 프로젝트 생성 옵션을 선택합니다.
   이동 프로젝트에서 시나리오를 배포한 후 생성된 모든 이동 요청을 볼 수 있습니다. 필요한 경우 이동 요청을 추적하고 예약할 수 있습니다. 자세한 내용은 이동 관리 문서를 참조하십시오.

   ⚠ 경고:
   이 옵션은 게시된 시나리오에서 하나 이상의 직장 사용자 이동이 있는 경우에만 나타납니다.

9. 표시되는 대화 상자에서 Yes(예)를 클릭하여 배포합니다.

결과
시나리오가 배포됩니다. 시나리오가 배포되면 시나리오의 상태가 배포됨으로 변경됩니다. 각 변경 사항은 애플리케이션에서 직장 케이스를 트리거합니다 Workplace Case Management . 각 변경과 관련된 직장 케이스가 배포 후 실행 계획 탭의 케이스 옆에 표시됩니다.

변경 유형에 따라 유형-서비스 활동의 다음 직장 서비스가 생성됩니다.

- 시나리오 계획 수립을 통한 직장 사용자 할당 및 이동 서비스: 사용자 할당을 업데이트하고 사용자와 관련된 이동 활동을 수행하는 직장 서비스입니다.
- 직장 할당 유형 서비스: 공간의 할당 유형을 변경하는 직장 서비스입니다.
- 직장 할당 변경 서비스: 공간 할당을 변경하는 직장 서비스입니다.

배포된 시나리오에서 모든 이동 요청에 대해 이동 프로젝트를 생성하도록 지정한 경우 이동 관리 작업 공간에서 이동 프로젝트를 추적할 수 있습니다. 이동 프로젝트에서 작업하려면 을 참조하십시오 이동 프로젝트 작업.

다음에 수행할 작업

- 로 이동하여 사용자가 만들거나 소유한 시나리오 보기 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획.

  다음 작업을 수행하여 공간 최적화 모듈에서 시나리오를 볼 수도 있습니다.

  1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
  2. 공간 최적화 모듈의 시나리오 메트릭 섹션에서 내 시나리오 타일을 선택합니다.

     현재 작업 중인 시나리오를 보려면 초안 시나리오를 선택합니다.

- 다음으로 이동하여 소유권에 관계없이 모든 시나리오를 봅니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터. 공간 최적화 모듈의 시나리오 섹션에서 목록 하단에 있는 모두 보기를 클릭합니다.

시나리오 변경 세부 정보 보기

시나리오에서 구현한 각 변경 내용의 상세 정보를 봅니다. 변경된 공간, 변경 유형, 변경과 관련된 직장 이동 케이스 등의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
시나리오가 생성되었는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

시나리오의 모든 변경 내용에 대한 상세 정보를 봅니다. 변경이 적용된 층, 변경된 공간, 변경 유형 및 시나리오 값과 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다. 시나리오가 배포됨 상태인 경우 시나리오에 구현된 각 변경과 관련된 직장 이동 케이스를 볼 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 다음 경로 중 하나를 사용하여 보려는 시나리오를 엽니다.
   선택한 시나리오의 스택 계획이 열립니다.
4. 시나리오의 실행 계획 탭을 선택합니다.

결과

시나리오에 구현된 모든 변경 내용의 세부 정보가 표시됩니다. 시나리오가 배포됨 상태인 경우 시나리오에 구현된 각 변경과 관련된 직장 이동 케이스를 볼 수도 있습니다.

기존 시나리오의 복사본 만들기

기존 시나리오의 복사본을 만들고 변경합니다. 이미 생성된 시나리오에 사소한 변경 사항만 있는 경우 시나리오를 처음부터 생성할 때 소요되는 시간을 절약합니다.

시작하기 전에

복사하려는 시나리오가 다음 상태 중 하나인지 확인합니다.

- 초안
- 준비

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보

복사 프로세스를 사용하는 기존 시나리오를 복제합니다. 처음부터 변경하지 않고 이미 생성된 시나리오를 복사하여 변경합니다. 초안 상태 또는 준비 상태의 시나리오를 복사합니다.

시나리오를 복사하면 복사본이 동일한 이름으로 생성되지만 쉽게 식별할 수 있도록 '- 복사본 2'가 추가됩니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 시나리오 목록 섹션의 시나리오 목록 끝에서 모두 보기를 클릭합니다.
   응용 프로그램에서 만든 모든 시나리오 목록이 표시됩니다.
4. 복사하려는 시나리오 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
5. 페이지의 오른쪽 위 모서리에서 복사 옵션을 선택합니다.

결과
몇 초의 복사 프로세스 후에 시나리오 복사본이 만들어집니다. 복사본을 보려면 목록 새로 고침 아이콘( )을 선택하여 목록을 새로 고칩니다. 시나리오 복사본의 이름은 복사된 시나리오와 동일한 이름으로 지정되지만 '- 복사본 2'가 추가됩니다. 예를 들어, 시나리오 ABC - 사본 2. 기존 시나리오의 사본을 만들면 시나리오가 스택 평면도 및 복사된 시나리오의 시나리오 모드에서 바로 열립니다.

다음에 수행할 작업
시나리오에 대한 작업은 을 참조하십시오 시나리오 생성.

시나리오 생성 및 인접 공간 추가

공간 플래너는 시나리오를 생성하여 이웃을 설정하고 공간을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
공간 플래너는 하나 또는 여러 개의 인접 시나리오를 만들어 건물 내의 공간을 관리하고 할당할 수 있습니다. 스택 계획을 사용하여 할당 유형에 따라 인접한 공간이 이웃의 각 층 내에서 할당되는 방식을 시각화하여 공간 할당을 더 잘 최적화합니다.

주:
직원이 공간에 할당되고 해당 공간이 이웃에 추가되면 해당 직원도 이웃에 추가됩니다.

새 공간 할당이 있는 직원과 층에서 이동된 직원에 대한 이동 케이스 작업이 시작됩니다.

이웃에 대한 자세한 내용은 및 인접 항목 관리를 참조하십시오직장 사용자를 위한 인접 생성.

기존 사용자 할당을 추가하거나 편집하려면 을 참조하십시오 인접한 사용자 할당 추가 또는 편집.

중요사항:
사용자는 인접에서 하나의 위치만 가질 수 있습니다. 같은 동네에 여러 위치가 있는 경우 최근에 추가된 위치가 활성으로 설정되고 다른 위치는 삭제됩니다.

필요한 역할: admin, space planner

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 시나리오 만들기를 선택합니다.
   이러한 시나리오에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 생성.
4. 시나리오 이름과 짧은 설명을 입력합니다.
5. 시나리오 세부 정보 양식 페이지에서 다음을 완료합니다.

시나리오 상세 정보 양식

필드	설명
건물 이름	Workplace Central의 이웃에 할당된 건물의 이름입니다.
그룹화 기준	드롭다운 목록에서 이웃을 선택합니다.
공간 적격성 필터	선택에 따라 공간 적격성 필터 조건과 일치하는 모든 공간이 조건 작성기에서 선택됩니다. 예: 건물 이 A층 건물 이거나 할당 유형이영구적인 등입니다.

6. 저장을 선택합니다.
   시나리오 생성 프로세스를 완료하는 데 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 시나리오가 만들어지면 해당 시나리오가 다른 시나리오와 함께 나열됩니다. 시나리오를 보려면 목록을 새로 고치십시오.
7. 새로 만든 시나리오는 처음에 시나리오 계획 페이지에서 초안 상태로 설정됩니다.
   시나리오 상태에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.
8. 새로 만든 시나리오를 엽니다.
   인접 시나리오가 새 탭에서 열립니다.
9. 스택 계획 탭을 선택합니다.
10. 오른쪽 패널에는 스택 계획에서 선택한 시나리오에 대한 공간 상세 정보 및 보기 옵션이 표시됩니다.
11. 보기 옵션에는 다음 두 가지 옵션이 있습니다.
    - 시나리오 편집: 시나리오 편집 옵션을 사용해서만 시나리오를 편집할 수 있습니다.
    - 시나리오 보기: 할당되지 않은 사용자, 할당된 공간, 층에서 사용 가능한 공간 등의 시나리오 상세 정보를 봅니다.
12. 인접에 대한 공간 할당을 편집하려면 시나리오에 대한 다음 속성을 편집합니다.

시나리오 편집

필드	설명
그룹화 기준	시나리오의 상세 정보 탭에 있는 그룹화 기준 옵션에서 인접을 선택한 경우 스택 계획에서 층의 모든 인접을 편집할 수 있습니다.
층	층을 선택하고 선택하여 층의 모든 막대(할당된 공간 및 할당되지 않은 공간)를 선택합니다. 예를 들어 Floor 2는 시나리오에서 층의 공간 수, 용량 비율 및 총 용량을 예측합니다.
할당	다음과 같은 인접 사용자 할당 상세 정보를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 사용자 수 ○ 할당 비율 ○ 할당된 사용자 ○ 할당되지 않은 사용자
공간 수	할당된 인접 공간이 있는 막대를 선택하여 시나리오를 늘리거나(늘리거나) 줄입니다(축소). 공간 수를 업데이트한 후 적용을 선택합니다. .
담당자	사용자를 새 공간으로 이동하려면 층을 선택합니다. 예를 들어 3층에서 4층입니다. 적용을 선택합니다. **주:** 사용자가 공간에 할당되고 해당 공간이 이웃에 추가되면 직원도 이웃에 추가됩니다.

13. 시나리오를 보려면 시나리오 보기를 선택하고 스택 계획에서 다음 속성을 봅니다.

시나리오 패널 뷰

필드	설명
시나리오 뷰	인접 할당 세부 정보를 보려면 인접을 선택합니다.
할당	할당 섹션에서 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다. ○ 프로필이 할당되었습니다. 인접 시나리오에 할당된 직장 프로파일의 수입니다. ○ 인접한 지역에서 할당된 사용자와 할당된 공간의 할당 비율입니다. ○ 인접에서 사용할 수 있는 할당되지 않은 공간입니다.
층	스택 평면도에서 층(예: 층 3)을 선택하고 선택하여 할당된 공간 및 할당되지 않은 공간 상세 정보를 확인합니다.
공간	할당되지 않은 막대를 선택하여 층에서 사용할 수 있는 공간 수, 공간 용량 및 총 용량을 확인합니다.

14. 옵션: 기존 사용자 할당을 추가하거나 편집하려면 을 참조하십시오 인접한 사용자 할당 추가 또는 편집.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

15. 인접을 필요에 따라 변경한 후 저장을 선택하여 시나리오를 저장합니다.
스택 계획에서 공간 할당을 최적화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 시나리오 생성

인접한 사용자 할당 추가 또는 편집

인접에 사용자를 추가하거나 건물에 위치한 인접의 기존 사용자 할당을 편집합니다.

시작하기 전에

중요사항:
건물 뷰에서만 사용자 할당을 추가하거나 인접의 사용자 할당을 편집할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보

건물에 있는 인접의 사용자 할당을 수정합니다. 사용자 할당을 추가하거나 할당을 제거합니다.

주:
건물에서는 이미 생성된 인접에 대해서만 사용자 할당 관련 변경을 수행할 수 있습니다. 새 이웃을 추가할 수 없습니다. 시나리오를 만들고 이웃을 추가하려면 을 참조하십시오 시나리오 생성 및 인접 공간 추가. 인접을 생성하려면 을 참조하십시오 인접 항목 관리.

중요사항:
사용자는 인접에서 하나의 위치만 가질 수 있습니다. 같은 동네에 여러 위치가 있는 경우 최근에 추가된 위치가 활성으로 설정되고 다른 위치는 삭제됩니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 모든 건물 섹션에서 인접 사용자 할당을 수정할 건물을 선택합니다.
   건물 목록을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
   건물의 스택 평면도가 열립니다.
4. 각 층에 있는 이웃을 보려면 다음을 수행합니다.
   a. 오른쪽 패널에서 스택 플랜 설정 아이콘( )을 선택하여 설정을 엽니다.
   b. **View** by(보기 기준) 필드에서 Neighborhood(인접)를 선택합니다.
   스택 평면도에는 건물에 위치한 인접이 표시됩니다.
5. 스택 계획에서 인접의 사용자 할당을 편집하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 스택 평면도에서 사용자 할당을 편집하려는 층의 인접을 선택합니다.

b. 공간 상세 정보 패널의 할당 섹션에서 사용자 할당 편집을 선택합니다.
인접에 할당된 사용자 목록을 표시하는 페이지가 열립니다.

c. 옵션: 필터, 정렬 또는 새로 고침 옵션을 사용하여 목록을 수정합니다.

d. 인접에 사용자를 추가하려면 다음을 수행합니다.

i. 추가를 선택합니다.

ii. 사용자 프로필 추가 창에서 추가할 사용자를 선택합니다.

필터 옵션을 사용하여 사용자 목록을 필터링합니다. 이웃에 최대 1000명의 사용자를 추가할 수 있습니다.

iii. 추가를 선택합니다.
사용자가 인접에 추가됩니다. 사용자 할당의 소스 필드가 수동으로 설정됩니다.

e. 인접에서 기존 사용자를 제거하려면 다음을 수행합니다.

i. 인접에서 제거할 사용자를 선택합니다.

ii. 제거를 선택합니다.

iii. 삭제 확인 창에서 모두 삭제를 선택합니다.
사용자가 인접에서 제거됩니다.

평면도에서 인접 공간 보기

대화형 평면도를 통해 인접 공간을 시각화하고 활용하여 할당되지 않은 유연한 인접 공간을 쉽게 식별할 수 있습니다.

시작하기 전에

시나리오의 평면도 탭에서 건물과 층의 인접 할당을 시각화합니다. 애플리케이션은 인접한 공간을 할당할 때 자동으로 색상을 할당합니다. 각 동네마다 고유 한 색상이 있습니다. 한 동네에 공간이 존재할 것으로 예상됩니다.

주:
시나리오에서 평면도를 보려면 맵 제공자 및 Workplace Service Delivery 애플리케이션으로 사용하고 Indoor Mapping 있는지 확인합니다.

인접 시나리오를 만들려면 을 참조하십시오 시나리오 생성 및 인접 공간 추가.

필요한 역할: 관리자, 공간 플래너

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.

- 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
- 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
  Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
  직장 분석 대시보드가 열립니다.

2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 최적화 대시보드가 열립니다.

3. 인접 공간과 사용자 할당이 있는 시나리오 열기를 선택합니다.
4. 층 맵 탭을 선택하여 건물 및 층에 대한 인접 할당을 봅니다.
5. 층 드롭다운 목록에서 층을 선택합니다.
6. 오른쪽 패널에는 스택 평면도에서 선택한 인접에 대한 공간 상세 정보 및 보기 옵션이 표시됩니다.
7. 보기 옵션에는 다음 두 가지 옵션이 있습니다.
   - 시나리오 편집: 시나리오 편집 옵션을 사용해서만 시나리오를 편집할 수 있습니다.
   - 시나리오 보기: 할당되지 않은 사용자, 할당된 공간, 층에서 사용 가능한 공간 등의 시나리오 상세 정보를 봅니다.
8. 인접의 공간 할당을 편집하려면 시나리오에 대한 다음 속성을 편집합니다.

시나리오 편집

필드	설명
그룹화 기준	층의 모든 인접을 인접 시나리오에서 편집할 수 있습니다.
동작	평면도를 확대합니다. 선택한 층의 경우 맵에서 공간을 선택하면 작업 메뉴가 활성화됩니다. 작업 목록에서 다음 옵션을 선택하고 편집합니다. ○ 사용자 할당: 사용자 할당 목록에서 사용자를 선택합니다. ○ 할당: 다음 옵션을 선택합니다. ▪ 할당 변경: 인접한 지역의 공간 할당을 변경합니다. 인접 목록에서 인접 을선택합니다. ▪ 할당 추가: 이웃에 공간 할당을 추가합니다. 공간을 추가할 인접을 선택합니다. ▪ 할당 제거: 공간 할당을 제거합니다. 공간이 이미 할당된 경우 할당 제거 옵션이 표시됩니다. ○ 할당 유형: 자세한 내용은 업무 공간 또는 책상을 유연한 공간 또는 영구적인 공간으로 구성 문서를 참조하십시오. ▪ 없음: 할당 유형은 기본적으로 없음 으로 설정됩니다. ▪ 유연성: 공간은 유연한 업무 공간입니다. 유연한 공간 할당 유형은 평면도에서 아이콘( )으로 식별됩니다. ▪ 영구적: 공간은 영구적인 업무 공간입니다. 영구 공간 할당 유형은 . 필요한 사항을 변경한 후 적용 을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
선택한 공간 <이름〉	공간 상세 정보(예: 공간 수, 용량 비율, 총 용량)입니다.
할당	사용자가 공간에 할당되고 공간이 인접에 추가된 경우 직원은 인접에 할당됩니다.
인접	층에서 사용할 수 있는 인접 지역입니다.
담당자	사용자를 새 공간에 할당할 층을 선택합니다. 예를 들어 3층에서 4층입니다. 적용을 선택합니다.

9. 시나리오를 보려면 시나리오 보기를 선택하고 스택 계획에서 다음 속성을 봅니다.

시나리오 패널 뷰

필드	설명
시나리오 뷰	인접 할당 세부 정보를 보려면 인접을 선택합니다.
할당	할당 섹션에서 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다. ○ 프로필이 할당되었습니다. 인접 시나리오에 할당된 직장 프로파일의 수입니다. ○ 인접한 지역에서 할당된 사용자와 할당된 공간의 할당 비율입니다. ○ 인접에서 할당되지 않은 공간을 사용할 수 있습니다.
층	할당된 공간 및 할당되지 않은 공간 상세 정보를 보려면 층(예: 층 3)을 선택하고 선택합니다.
인접	공간에서 사용 가능한 인접과 층에서 사용할 수 있는 할당되지 않은 공간입니다.

10. 맵 설정 기어 아이콘( )을 사용하여 평면도의 표시 옵션을 변경합니다.
    - 담당자
    - 할당 유형

    두 옵션 또는 두 옵션 중 하나를 선택합니다.

11. 적용을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
12. 시나리오에 수행된 변경 및 업데이트를 검토합니다.
    자세한 내용은 시나리오 검토 문서를 참조하십시오.
13. 시나리오를 게시합니다.
    자세한 내용은 시나리오 게시 문서를 참조하십시오.
14. 게시 후 승인을 위해 보내기 탭을 선택하여 시나리오를 승인합니다.
15. 다음으로 이동 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

16. 시나리오를 검색합니다.
시나리오 상태가승인됨임을 알 수 있습니다.

인접 시나리오 배포

인접 시나리오에 대한 최종 변경 내용을 게시하고 승인한 후 프로덕션 데이터에 배포를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, 공간 플래너

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 인접 할당이 있는 시나리오를 선택합니다.
   자세한 내용은 시나리오 생성 및 인접 공간 추가 문서를 참조하십시오.
4. 배포할 시나리오를 사용자가 소유해야 합니다.
5. 상세 정보 탭을 열어 소유자 필드를 확인합니다.
6. 옵션: 실행 계획 탭을 선택하여 인접한 업데이트된 시나리오 변경 내용을 확인합니다.

   주:
   실행 계획 탭은 시나리오를 게시한 후에만 나타납니다.

7. 인접 시나리오에 대한 할당 변경 내용이 표시됩니다.
   - 현재 값: 시나리오가 변경되어 게시되기 전의 기존 값입니다. 예를 들면 층의 할당되지 않은 공간입니다.
   - 시나리오 값: 시나리오 계획이 변경되고 게시된 후 변경된 값입니다. 업데이트된 변경 내용은 사용자를 한 층에서 다른 층으로 이동하거나 시나리오에서 사용할 수 있는 할당되지 않은 공간에 따라 새 공간을 층에 할당할 때 표시됩니다. 예: 사용자 A가 1층에서 2층으로 이동했습니다. 층 2 열에는 할당의 일부로 사용자 A가 표시됩니다.
   - 직장 케이스: 배포됨 상태에 있는 시나리오의 경우 층과 연결된 직장 이동 케이스를 볼 수 있습니다.

     배포된 시나리오 열기를 선택합니다. 시나리오가 시나리오 계획 페이지에서 열립니다. 직장 케이스 탭과 직장 이동 케이스 탭에는 시나리오에 대해 시작된 케이스 수가 표시됩니다.
8. 배포를 선택하여 프로덕션 데이터에 시나리오를 배포합니다.
   자세한 내용은 시나리오 배포 문서를 참조하십시오.
9. 예를 선택합니다.

   주:
   시나리오를 배포한 후에는 편집하거나 변경할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

건물의 공간 할당 보기 또는 편집

또한 공간 최적화를 사용하면 공간 할당을 보고 건물에 대한 공간 관련 변경 사항을 직접 작성할 수 있습니다. 시나리오와 동일하게 건물 스택 평면도 및 평면도를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Stack Plan
- Workplace Service Delivery 구성요소
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- 평면도 뷰의 경우 Map Studio를 사용하여 Workplace Indoor Mapping 평면도를 생성해야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보

시나리오 계획을 통해 작업하는 대신 건물에서 직접 여러 작업을 수행할 수 있습니다. 건물 뷰를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 다양한 뷰 옵션을 기준으로 각 층의 공간 할당을 확인합니다. 사용 가능한 옵션별 보기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.
- 시나리오와 동일하게 스택 계획의 각 할당에 대한 공간 상세 정보를 가져옵니다.
- 맵 기반 공간 관리를 수행합니다. 예를 들어, 이웃에 대한 사용자 할당을 편집하거나 업데이트합니다.
- 직장 엔터티를 기반으로 하는 공간 할당을 봅니다. 이 뷰 옵션은 건물 뷰에서만 지원됩니다. 공간 할당을 보려는 엔터티 유형을 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 모든 건물 섹션에서 공간을 보려는 건물을 선택합니다.
   건물 목록을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
   건물의 스택 평면도가 열립니다.
4. 할당된 할당에 따라 각 층의 공간을 보려면 다음을 수행합니다.
   a. 오른쪽 패널에서 스택 플랜 설정 아이콘( )을 선택하여 설정을 엽니다.
   b. 뷰 기준 필드에서 옵션을 선택합니다.
      다음과 같은 뷰 옵션을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 부서
- 비용 센터
- 인접
- 직장 엔터티

  직장 엔터티를 선택하면 공간을 보려는 엔터티 유형에 따라 엔터티 유형을 지정할 수 있는 추가 필드인 직장 엔터티 유형도 표시됩니다.

- 공간 유형
- 할당 유형
- 공간 상태
- 공간 기능
- 사용 상태

5. 선택한 할당에 할당된 공간 상세 정보를 보려면 다음을 수행합니다.

a. 오른쪽 패널에서 공간 세부 정보 아이콘( )을 선택합니다.

b. 스택 계획에서 공간 상세 정보를 보려는 막대를 선택합니다.
공간 개수, 용량, 사용자 할당 상세 정보 및 할당과 관련된 색상 범례와 같은 상세 정보가 오른쪽에 표시됩니다.

6. 공간을 할당하거나 할당을 변경하려면 다음을 수행합니다.

a. 평면도 탭을 선택합니다.

b. 맵의 오른쪽 상단에 있는 드롭다운을 사용하여 공간이 위치한 층을 선택합니다.

c. 맵에서 공간을 직접 선택하면 오른쪽 패널에서 해당 공간의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
공간 주위에 원을 그리거나 키보드의 Shift 키를 사용하여 하나 또는 여러 개의 공간을 선택할 수 있습니다. 선택한 항목에 따라 오른쪽 패널에 상세 정보가 표시됩니다.

유연한 공간, 할당된 공간 및 할당되지 않은 공간은 다양한 색상 코드로 강조 표시됩니다. 이러한 색상 코드의 범례가 지도에 표시됩니다. 공간이 사용자에게 할당되면 해당 공간에 할당된 사용자 수와 함께 아바타 아이콘이 표시됩니다.

d. 측면 패널에서 공간 편집을 선택합니다.
선택한 공간 목록을 표시하는 페이지가 열립니다.

e. 할당을 변경할 공간을 선택합니다.

f. 할당 드롭다운을 선택합니다.

g. 할당 변경에 따라 다음 중 하나를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 할당 변경: 기존 할당을 변경합니다.
- 할당 추가: 할당을 추가합니다.
- 할당 제거: 기존 할당을 제거합니다.

h. 창이 열리면 할당 유형 필드에서 할당 유형을 선택합니다.
요구 사항에 따라 할당을 선택할 수도 있습니다.

i. 적용을 선택합니다.

j. 확인 창에서 구현될 변경 내용을 검토하고 확인을 선택합니다.
할당 변경 내용은 자동으로 저장됩니다.

직장 엔터티를 기반으로 건물의 공간 편집 또는 보기

엔터티 유형에 따라 건물의 공간을 봅니다. 평면도에서 할당을 직접 추가하거나 공간 할당을 수정합니다. 평면도에서 직장 엔터티에 공간을 할당합니다.

시작하기 전에

건물의 공간 할당 보기 또는 편집

> **중요사항:**
> 건물에 대해서만 직장 엔터티를 기반으로 공간을 볼 수 있습니다. 직장 엔터티를 기반으로 시나리오를 만들거나 볼 수 없습니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보

애플리케이션에서 구성한 다양한 엔터티 유형에 따라 건물의 공간을 볼 수 있습니다. 스택 계획을 사용하면 각 엔터티에 할당된 공간 수를 볼 수 있습니다. 각 엔터티의 계층 구조 보기, 즉 하위 및 상위 직장 엔터티를 봅니다.

건물의 평면도 뷰에서 직장 엔터티에 공간을 직접 할당하거나 기존 공간 할당을 변경합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
직장 분석 대시보드가 열립니다.

2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
공간 최적화 대시보드가 열립니다.

3. 모든 건물 섹션에서 공간을 보려는 건물을 선택합니다.
건물 목록을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
건물의 스택 평면도가 열립니다.

4. 할당된 직장 엔터티를 기반으로 각 층의 공간을 보려면 다음을 수행합니다.

a. 오른쪽 패널에서 스택 플랜 설정 아이콘( )을 선택하여 설정을 엽니다.

b. 뷰 기준 필드에서 직장 엔터티를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 직장 엔터티 유형 필드에서 직장 엔터티를 보려는 엔터티 유형을 지정합니다.
엔터티 유형에 관계없이 모든 직장 엔터티를 보려면 모든 수준을 선택합니다.

5. 각 직장 엔터티에 할당된 공간 상세 정보를 보려면 다음을 수행합니다.

a. 오른쪽 패널에서 공간 세부 정보 아이콘( )을 선택합니다.

b. 스택 계획에서 공간 상세 정보를 보려는 직장 엔터티의 막대를 선택합니다.
공간 수, 용량, 사용자 할당 상세 정보 및 엔터티와 연결된 색상 범례와 같은 직장 엔터티의 상세 정보가 오른쪽에 표시됩니다.

선택한 직장 엔터티에 직접 또는 간접적으로(선택한 직장 엔터티로 확인될 수 있는 하위 계층 구조 엔터티 유형에) 할당되지 않은 공간은 직장 엔터티의 상위 계층 구조에 할당되며 '기타'로 표시됩니다.

6. 직장 엔터티의 계층 구조를 보려면 다음을 수행합니다.

a. 계층 구조를 보려는 직장 엔터티를 선택합니다.
층의 막대를 선택합니다.

b. 공간 상세 정보 패널에서 직장 엔터티 섹션으로 이동합니다.

c. 직장 개체의 색상 범례 옆에 있는 계층 구조 아이콘( )을 선택합니다.
범례에는 층의 엔터티에 할당된 공간 수와 엔터티의 색상이 표시됩니다.

직장 엔터티 및 해당 계층 구조의 상세 정보를 표시하는 창이 열립니다. 계층 구조의 각 엔터티에 할당된 공간 수가 명확하게 설명되어 있습니다.

d. 옵션: 창에서 확장 아이콘( )을 선택하여 아래 수준 엔터티 목록과 할당된 공간 수를 봅니다.
정보 아이콘( )을 가리키면 계층 구조에서의 총 할당 및 하위 수준 중에서 해당 엔터티 수준에 직접 할당된 공간 수를 볼 수 있습니다.

7. 직장 엔터티에 공간을 할당하거나 할당을 변경하려면 다음을 수행합니다.

a. 평면도 탭을 선택합니다.

b. 맵의 오른쪽 상단에 있는 드롭다운을 사용하여 공간이 위치한 층을 선택합니다.

c. 맵에서 공간을 직접 선택하면 오른쪽 패널에서 해당 공간의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
공간 주위에 원을 그리거나 키보드의 Shift 키를 사용하여 하나 또는 여러 개의 공간을 선택할 수 있습니다. 선택한 항목에 따라 오른쪽 패널에 상세 정보가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간은 할당에 따라 다양한 색상으로 강조 표시됩니다. 색상의 범례가 지도에 표시됩니다.
공간이 사용자에게 할당되면 해당 공간에 할당된 사용자 수와 함께 아바타 아이콘이 표시됩니다.

d. 측면 패널에서 공간 편집을 선택합니다.
선택한 공간 목록을 표시하는 페이지가 열립니다.

e. 직장 엔터티에 대한 할당을 변경하려는 공간을 선택합니다.

f. 할당 드롭다운을 선택합니다.

g. 할당 변경에 따라 다음 중 하나를 선택합니다.

- 할당 변경: 직장 엔터티에 대한 기존 할당을 변경합니다.
- 할당 추가: 직장 엔터티 할당을 추가합니다.
- 할당 제거: 기존 할당을 제거합니다.

h. 창이 열리면 할당 유형 필드에서 직장 엔터티를 선택합니다.
요구 사항에 따라 다른 할당을 선택할 수도 있습니다.

i. 엔터티 유형 필드에서 공간이 속한 엔터티 유형을 선택합니다.

j. 직장 엔터티 필드에서 공간이 속한 직장 엔터티를 선택합니다.

k. 적용을 선택합니다.

l. 확인 창에서 구현될 변경 내용을 검토하고 확인을 선택합니다.
할당 변경 내용은 자동으로 저장됩니다.

공간 지원 요청 작업

공간 플래너는 직장 공간 지원 요청을 이행합니다. 요청의 선택한 공간 계획을 보고 그에 따라 배포합니다. 다른 할당 그룹이나 사용자에게 요청을 할당할 수도 있습니다.

시작하기 전에
다음 항목이 있어야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- 평면도 뷰의 경우 Map Studio를 사용하여 Workplace Indoor Mapping 평면도를 생성해야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
공간 요청이 제출되면 애플리케이션에 직장 케이스가 생성됩니다. 공간 최적화 대시보드를 사용하면 모든 공간 요청 관련 직장 케이스를 워크플레이스 센터 한 곳에서 볼 수 있습니다. 공간 플래너는 요청에 대해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 사용자가 제출한 공간 요청을 봅니다. 사용자가 옵션을 선택하지 않은 경우에도 요청을 볼 수 있습니다. 이러한 직장 케이스는 진행 중 상태로 설정됩니다.
- 공간 최적화 메트릭 보드를 사용하여 조직에서 생성된 총 공간 요청 수를 추적합니다. 공간 요청의 상세 목록을 볼 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 공간 요청의 상태를 모니터링하고 그에 따라 작업합니다.
- 공간 요청에서 선택한 공간 계획을 보고 배포합니다.
- 공간 요청을 다른 할당 그룹 또는 사용자에게 할당합니다.
- 평면도에서 공간 평면도를 보고 배포 전에 좌석을 시각화합니다.
- 요청에 작업 메모를 추가합니다. 작업 메모는 해당 요청에 대해 작업 중인 공간 플래너에게만 표시됩니다.
- 사용자가 볼 수 있도록 요청에 코멘트를 추가합니다. 진행 상황을 알리거나 진행 상황을 알려야 하는 정보를 알릴 수 있습니다.

기능, 뷰 및 상태에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 공간 요청 승인, 상태, 작업 및 주요 기능.

주:
승인됨 상태에 있는 공간 요청만 배포할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 공간 요청을 열려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 시나리오 메트릭 섹션에서 모든 공간 요청을 선택합니다.
   - 공간 요청 섹션에서 모두 보기를 선택합니다.
   공간 요청 탭이 열립니다.
4. 옵션: 목록에서 필터와 정렬 옵션을 적용하여 요청을 필터링합니다.
5. 작업하려는 공간 요청의 직장 케이스를 선택합니다.
   직장 케이스가 별도의 탭에서 열리고 요청에 대한 다양한 상세 정보가 표시됩니다. 요청에 표시되는 다양한 옵션에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 공간 요청 승인, 상태, 작업 및 주요 기능.
6. 옵션: 직장 케이스 패널에서 다음을 수행할 수 있습니다.
   - 공간 요청을 다른 할당 그룹에 할당하려면 할당 그룹 필드를 편집합니다.
   - 공간 요청을 다른 사용자에게 직접 할당하려면 할당 대상 필드에 사용자를 지정합니다.
   - 스크롤하여 요청자가 제공한 요청 상세 정보와 변수를 봅니다.
7. 활동 패널에서 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.
   - 댓글 섹션에 댓글을 추가하고 댓글 게시를 선택하여 사용자에게 정보를 알립니다.
   - 작업 메모 섹션에 작업 메모를 추가하고 작업 메모 게시(비공개)를 선택하여 요청을 처리 중인 다른 공간 플래너에게 알립니다. 작업 메모는 요청자에게 표시되지 않습니다.
8. 공간 계획 탭을 선택하여 요청자가 선택한 공간 계획을 봅니다.

   맵에서 공간 보기를 선택하여 맵에서 공간을 볼 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **경고:**
> 요청자가 옵션을 선택하는 경우에만 공간 계획을 볼 수 있습니다. 요청자가 옵션을 선택하지 않은 경우 공간 계획 탭에 정보가 표시되지 않습니다.

9. 승인 탭을 선택하여 공간 요청의 승인자 세부 정보를 봅니다.
10. 실행 계획을 선택하여 변경 유형, 현재 값 및 시나리오 값과 같은 공간 할당 상세 정보를 봅니다.
11. 평면도 탭을 선택하여 평면도에서 공간 평면도를 봅니다.
    각 부서와 관련된 색상의 범례가 오른쪽 패널에 표시됩니다.

    > **주:**
    > 공간 평면도가 설정된 층에 평면도가 구성된 경우에만 평면도를 볼 수 있습니다. 맵을 보도록 맵 제공자로 구성 Indoor Mapping 했고 Indoor Mapping 구성요소 플러그인이 있어야 합니다. 자세한 내용은 맵 속성 사용자 지정 문서를 참조하십시오.

12. 변경한 후 저장을 선택합니다.
13. 공간 계획을 배포하려면 다음을 수행합니다.
    a. 실행 계획 탭을 선택합니다.
    b. 필요한 경우 공간 계획 및 할당을 검토합니다.
    c. 배포를 클릭합니다.
    요청에서 선택한 공간 계획이 배포됩니다.

결과

공간 요청에 따라 공간 계획이 배포됩니다. 모든 공간 할당이 구현될 때까지 요청 상태가 배포 진행 중으로 변경됩니다. 모든 할당에 대해 직장 케이스가 생성됩니다. 배포가 진행 중일 때 다음 작업이 수행됩니다.

- 할당과 연결된 직장 케이스 중 하나라도 실패한 경우, 즉 상태가 미완료 종결로 변경된 경우입니다. 이 경우 배포가 실패하고 공간 요청의 상태가 미완료 종결로 설정됩니다. 사용자에게 실패 세부 정보를 알리려면 설명을 추가할 수 있습니다.
- 할당과 연결된 모든 직장 케이스가 성공적으로 구현되면, 즉 모든 케이스의 상태가 완료 종결로 설정되면 배포가 성공한 것입니다. 배포에 성공하면 공간 요청이 완료 종결로 설정됩니다.

맵 기반 공간 관리

공간 플래너와 관리자는 대화형 평면도를 사용하여 공간 속성 및 할당 변경 사항을 업데이트할 수 있습니다. 단일 공간을 선택하여 편집하거나 평면도를 통해 대량 공간을 업데이트합니다. 필요에 따라 공간 할당을 추가, 변경 또는 제거합니다. 업데이트된 공간 속성 및 연결 변경 사항은 평면도에 실시간으로 반영됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 공간 플래너

이 기능의 일부로 새 작업 공간 양식을 사용할 수 있으며 이 양식을 구성하고 편집하여 공간 속성 및 연결을 변경할 수 있습니다. 업데이트된 변경 사항은 평면도에 실시간으로 반영됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 공간 최적화 〉 모든 건물.
2. 모두 보기를 선택하고 건물 목록에서 건물을 선택합니다.
3. 스택 계획의 오른쪽 창에서 스택 계획 설정 아이콘( )을 선택하여 다른 보기 옵션을 표시합니다.
4. 뷰 기준을 선택하여 층의 공간을 분류해야 하는 기준으로 뷰를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음과 같은 뷰 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 부서
- 비용 센터
- 인접
- 직장 엔터티
- 공간 유형
- 할당 유형
- 공간 상태
- 공간 기능
- 사용 상태

선택한 뷰에 따라 공간이 표시됩니다.

5. 선택한 스택 막대에 대한 공간 세부 정보를 표시하려면 오른쪽 창에서 공간 세부 정보 아이콘( )을 선택합니다.
6. 맵에서 공간 할당을 보려면 평면도 탭을 선택합니다.
   스택 평면도에서 선택한 층의 평면도가 표시됩니다. 선택한 뷰 옵션에 따라 공간이 강조 표시됩니다.
7. 층을 변경하려면 층 옵션을 사용합니다.
8. 공간 또는 선택한 창의 공간 상세 정보를 보려면 오른쪽 창에서 공간 상세 정보 섹션으로 이동합니다.
   공간 수, 할당된 프로파일, 부서 상세 정보 등 다양한 공간 상세 정보가 표시됩니다.
9. 보기를 변경하려면 오른쪽 창에서 지도 설정 아이콘( )을 선택합니다.
   맵 설정 패널에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
   - 평면도 뷰 변경: 뷰 기준 옵션을 선택합니다. 다음과 같은 뷰 옵션을 사용할 수 있습니다.
     - 부서
     - 비용 센터
     - 인접
     - 직장 엔터티
     - 공간 유형
     - 할당 유형
     - 공간 상태
     - 공간 기능
     - 사용 상태
   - 할당에 따른 공간 보기: 다음 설정을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.
     - 할당 대상: 공간이 할당된 사용자를 봅니다.
     - 할당 유형: 공간의 할당 유형을 봅니다.
10. 맵의 공간을 확대/축소하려면 지도의 오른쪽 아래에 표시되는 확대/축소 옵션을 사용합니다.
11. 공간 속성 또는 할당 상세 정보를 편집하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

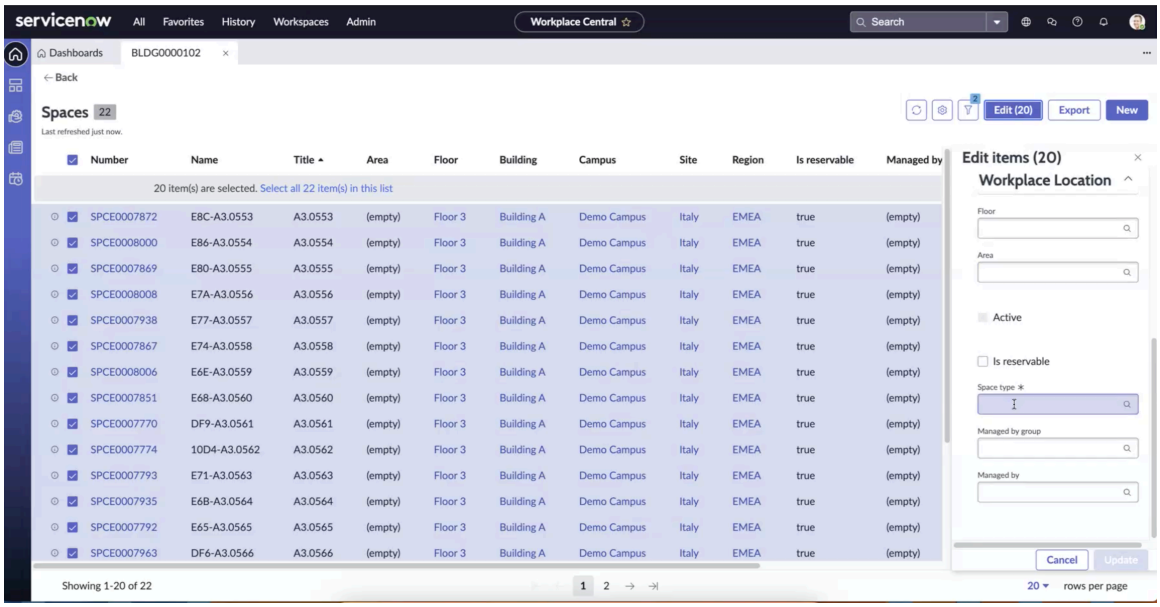
a. 단일 공간 또는 대량 공간을 선택합니다.

여러 공간을 선택하려면 **Shift** 키를 누른 채 원(올가미)을 그리거나 편집하려는 공간 주위에 자유형 선택 테두리를 그립니다.

b. 선택 후 공간을 편집하려면 오른쪽 창의 공간 상세 정보 섹션에서 공간 편집 옵션을 선택합니다. 새 탭이 열리고 선택한 공간의 목록 뷰가 표시됩니다. 공간을 보려는 열을 구성하고 편집하고 할당 변경을 수행할 수 있습니다. 업데이트된 변경 사항은 평면도에 실시간으로 반영됩니다.

c. 확인란을 사용하여 편집할 공간을 선택합니다.

> **주:**
> 목록 페이지에서 인라인으로 편집하기 위한 시스템 속성 **glide.lists.inline_editing_enabled** 활성화합니다.



d. 필요한 공간을 선택한 후 편집을 선택합니다.

e. 오른쪽 패널이 편집 모드에서 열립니다.

f. 필요한 공간 특성 및 연결 변경을 수행한 후 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

g. 선택한 층에 비슷한 이름의 공간이 있는 경우 공간 이름을 변경하라는 메시지가 표시됩니다.

h. 중복 공간도 표시되므로 제거할 수 있습니다.

i. 적절한 조치를 취하여 층 이름을 변경하고 중복된 공간을 제거합니다.

j. 공간 할당 상세 정보를 업데이트하려면 목록 뷰에서 필요한 공간을 선택하고 할당 드롭다운 목록을 선택하여 공간 할당을 추가, 변경 또는 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
할당 추가	드롭다운 목록에서 할당 추가를 선택하여 새 공간 할당을 추가합니다. ▪ 할당 유형 드롭다운 목록에서 할당 유형을 선택합니다. ▪ 할당 유형 선택에 따라 필요한 옵션을 선택합니다. ▪ 적용을 선택합니다.
할당 변경	드롭다운 목록에서 할당 변경을 선택하여 공간 할당을 변경하거나 업데이트합니다. ▪ 할당 유형 드롭다운 목록에서 할당 유형을 선택합니다. ▪ 할당 유형 선택에 따라 필요한 옵션을 선택합니다. ▪ 적용을 선택합니다.
할당 제거	드롭다운 목록에서 할당 제거 를 선택하여 선택한 공간 할당을 제거합니다. ▪ 할당 유형 드롭다운 목록에서 할당 을 선택합니다. ▪ 할당 유형 선택에 따라 필요한 옵션을 선택합니다. ▪ 적용을 선택합니다.

k. 또한 익스포트를 선택하여 대량 공간 기록 데이터를 Excel, JSON, HTML 또는 CSV로 익스포트합니다.

l. 제공 유형 목록을 선택하고 다운로드 또는 이메일을 선택하여 선택한 공간 기록 데이터를 다운로드하거나 이메일로 보냅니다.

m. 새로 만들기를 선택하여 직장 위치를 추가하고 필수 필드를 업데이트합니다.
자세한 내용은 Workplace Space Management를 사용하여 직장 위치 관리 문서를 참조하십시오.

n. 변경을 수행한 후 저장을 선택합니다.

12. 뒤로를 선택하여 평면도로 다시 이동합니다.
공간 기록에 작성하는 모든 변경 사항은 실시간으로 적용되며 선택한 공간의 층 맵에서 사용할 수 있습니다.

작업 공간 분석를 사용한 작업

직장 매니저 또는 관리자는 대시보드를 작업 공간 분석 사용하여 공간 최적화, 유지관리 관리, 임대 관리 및 점유 인사이트에 대한 주요 메트릭에 액세스하여 효과적인 결정을 내릴 수 있습니다.

대시보드를 보는 데 필요한 권한 집합이 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 최적화 메트릭 보기

공간 최적화 대시보드 작업 공간 분석 를 사용하여 공간 용량 및 사용률 추세를 분석하여 업무 공간을 최적으로 사용할 수 있습니다.

공간 최적화 대시보드에 액세스하기 위한 전제 조건

- 워크플레이스 센터 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 워크플레이스 센터 설치 문서를 참조하십시오.
- (sn_wsd_spcmgmt) 애플리케이션이 설치되어 있는지 Workplace Space Management 확인합니다. 자세한 내용은 Workplace Space Management 설치 문서를 참조하십시오.
- 워크플레이스 센터 및 애플리케이션 및 Workplace Space Management 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 공간 최적화 대시보드를 처음 보기 전에 예약된 작업을 ***Workplace Analytics Space Management report data generation*** 실행합니다. 자세한 내용은 공간 최적화 대시보드에 대해 예약된 작업 실행 문서를 참조하십시오.

대시보드 액세스

공간 최적화 대시보드에 액세스하려면 sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager 또는 sn_wsd_core.workplace_manager 역할이 있어야 합니다.

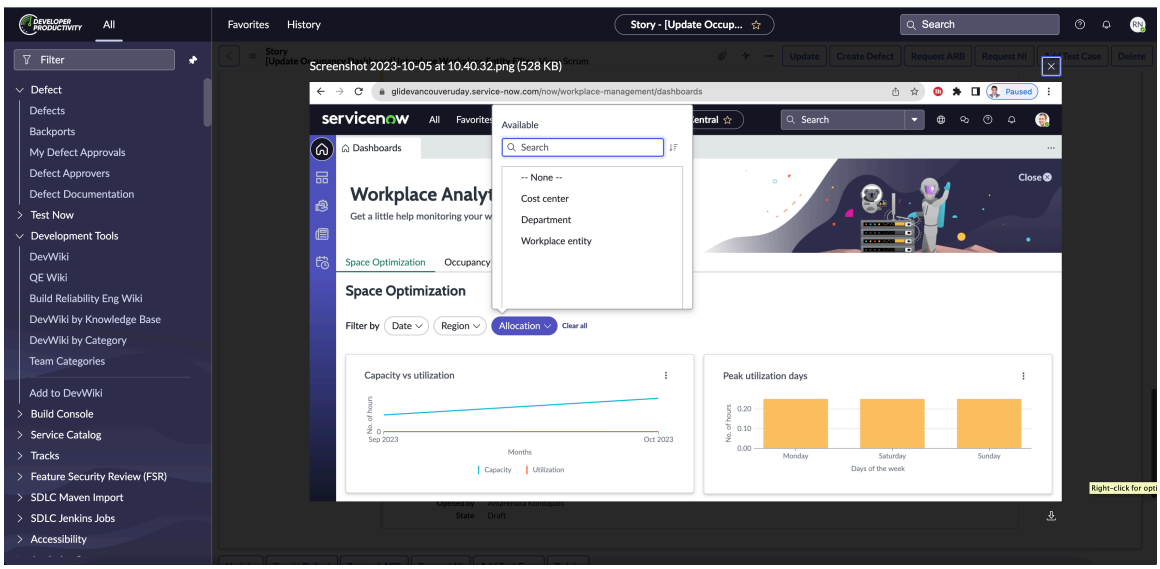
다음 탐색 경로 중 하나를 사용하여 대시보드에 액세스합니다.

- 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
- 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터

보고서

다음 기본 보고서에는 지난 해의 데이터만 표시됩니다. 날짜, 지역, 사이트, 캠퍼스, 할당, 직장 엔터티에 사용 가능한 필터를 사용하여 데이터 범위를 조정할 수 있습니다.

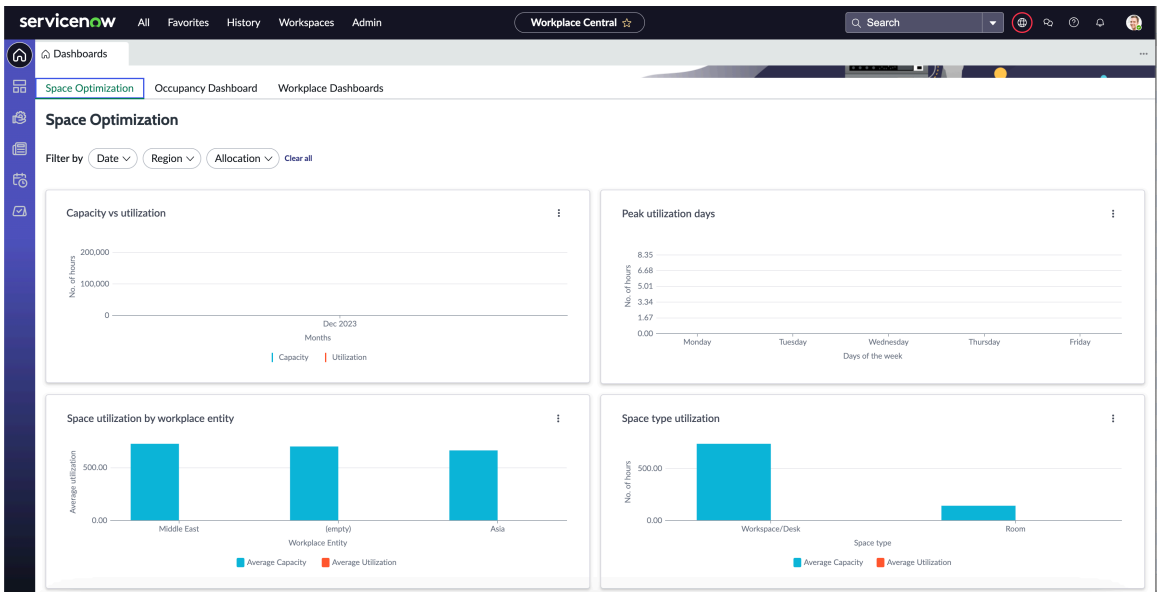
할당 유형 [sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE)를 사용하면 공간 사용률에 따라 할당 유형을 지정할 수 있습니다.



자세한 내용은 할당 - 유형, 설정, 영향 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 최적화 대시보드를 사용하면 엔터티 유형을 기반으로 데이터를 시각화할 수도 있습니다. 직장 엔터티를 기반으로 공간 할당을 관리하여 적절한 공간 사용률을 보장합니다.



자세한 내용은 지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑 문서를 참조하십시오.

용량은 다음 기준에 따라 계산됩니다.

- 총 용량은 활성 공간을 예약에 사용할 수 있는 총 시간입니다.
- 용량은 예약 속성인 작업일의 시작 시간 및 작업일의종료 시간을 사용하여 계산됩니다.

사용률은 다음 기준을 사용하여 계산됩니다.

- 영구 좌석 할당이 있는 직원의 경우, 업무 공간 사용률은 근무일 시작 시간 [sn_wsd_rsv.day_start] 및 근무일 종료 시간 [sn_wsd_rsv.day_end] 예약 속성을 사용하여 계산됩니다.
- 영구 좌석 할당이 없는 직원의 경우, 공간 사용률은 해당 일의 근무 교대조 시간의 총 예약 시간에서 계산됩니다. 근무 교대조 또는 근무 시간은 근무일의 시작 시간 〔sn_wsd_rsv.day_start〕과 근무일의 종료 시간〔sn_wsd_rsv.day_end〕에서 계산됩니다.
- 예를 들어 사무실 근무 시간이 9시간이고 회의실 이 11시간 동안 예약된 경우 이 경우의 총 사용률은 9시간입니다. 근무 시간을 계산하는 동안 근무일 시작 시간 [sn_wsd_rsv.day_start] 및 근무일 종료 시간 [sn_wsd_rsv.day_end] 속성이 사용됩니다. 하루 또는 여러 날에 걸친 예약의 총 예약 기간을 계산하는 동안에는 예약된 공간에 대해 하루에 할당되지 않은 시간은 고려되지 않습니다. 업무 시간의 예약 속성이 **(** 〉 모두 〉 직장 예약 관리 〉 속성.

  용량 대 사용률

  이 보고서 패싯에는 사용 가능한 공간 자원과 사용률이 표시됩니다.

  이점:

  - 추가 옵션 아이콘(⋮ 을 선택하여 보고서를 새로 고칩니다.
  - 공간 가용성 대 점유 추세에 대한 통찰력.
  - 자원 사용률을 최적화하기 위해 공간 할당 및 공간 최적화를 재구성할 수 있습니다.
  - 책상은 여러 직장 엔터티에서 공유할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, 좌석 또는 책상은 사용자 A와 사용자 B를공유합니다. 사용자 A가 좌석을 예약하면 애플리케이션은 사용자 A의 직장 엔터티를 확인하고 공간 사용률과 용량 비율을 계산합니다.

- 보고서 패싯 또는 카드를 선택하고 두 번 클릭하여 상세 정보를 봅니다.

피크 사용일

이 보고서는 요일의 평균 사용률을 표시합니다.

이점:

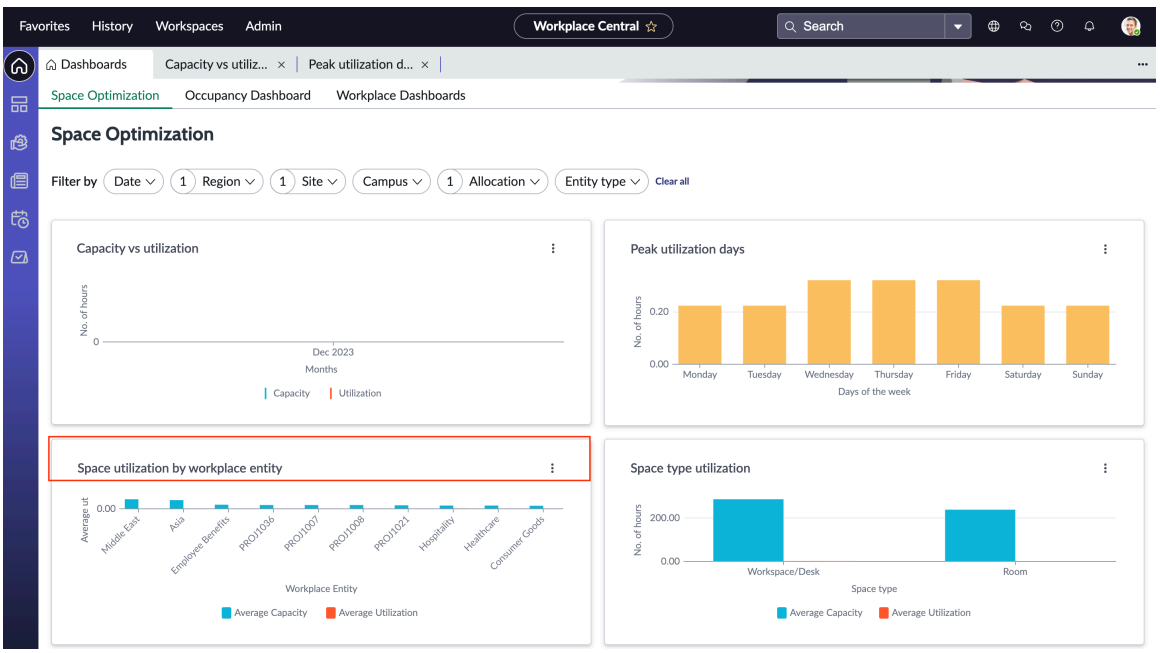
- 추가 옵션 아이콘(⋮)을 선택하여 보고서를 새로 고칩니다.
- 요일의 공간 사용률에 대한 통찰력입니다.
- 수요에 따라 자원의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
- 보고서 패싯을 선택하고 두 번 클릭하여 상세 정보를 확인합니다.

계산:

= [### # ###(##)/### ### # ## ## #]

직장 엔터티별 공간 사용률

이 보고서 패싯에는 직장 엔터티를 기준으로 평균 용량과 평균 사용률이 표시됩니다.



이점:

- 추가 옵션 아이콘(⋮)을 선택하여 보고서를 새로 고칩니다.
- 옵션별로 필터링에서 할당 탭을 선택하고 다른 직장 엔터티별로 할당합니다.
- 옵션별 필터링에서 엔터티 유형을 선택하고 직장 엔터티를 선택하여 선택한 엔터티에 대한 공간 사용률 메트릭을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직장 엔터티의 평균 용량과 평균 사용률에 대한 데이터 세트를 비교합니다.
- 보고서 패싯을 선택하고 두 번 클릭하여 상세 정보를 확인합니다.

계산:

= [## #### # ##(##)/## ##### ### # ## ## #]

공간 유형 사용률

이 보고서 패싯에는 공간 유형의 평균 용량과 평균 사용률이 표시됩니다.

이점:

- 추가 옵션 아이콘(⋮)을 선택하여 보고서를 새로 고칩니다.
- 공간 유형의 평균 용량과 평균 사용률에 대한 데이터를 비교합니다.
- 공간 유형을 추가하거나 제거하여 최적의 공간 최적화를 달성합니다.

계산:

= [## ## ##/## #### ### # ## ## ## ## ## ### # ##(##)]

위젯 사용자 지정

를 사용하여 관련 메트릭을 표시하도록 위젯을 사용자 지정할 수 있습니다 UI 빌더. 자세한 내용은 UI Builder tutorial 문서를 참조하십시오.

공간 최적화 대시보드에 대해 예약된 작업 실행

관리자는 예약된 작업을 *Workplace Analytics Space Management report data generation* 실행하여 모든 공간의 용량과 사용률을 계산합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
대시보드를 처음 보기 전에 이 작업을 실행해야 합니다. 이 작업은 모든 공간의 용량과 사용률을 계산하고 대시보드가 채워지는 내부 테이블을 채웁니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 목록에서 직장 분석 공간 관리 보고서 데이터 생성을 선택 합니다.
3. 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.

점유 대시보드 보기

직장 관리자와 매니저는 업무 공간 점유 메트릭을 보고 직장 공간 사용률을 계획하고 최적화할 수 있습니다.

시작하기 전에
점유 대시보드 보고서를 보려면 다음이 있어야 합니다.

- (sn_wsd_central) 애플리케이션 플러그인이 설치 워크플레이스 센터 되었습니다.
- 직장 사용자는 직원 프로파일을 생성해야 합니다.
- 직장 사용자는 직원 프로파일에 직장 위치가 할당되어 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

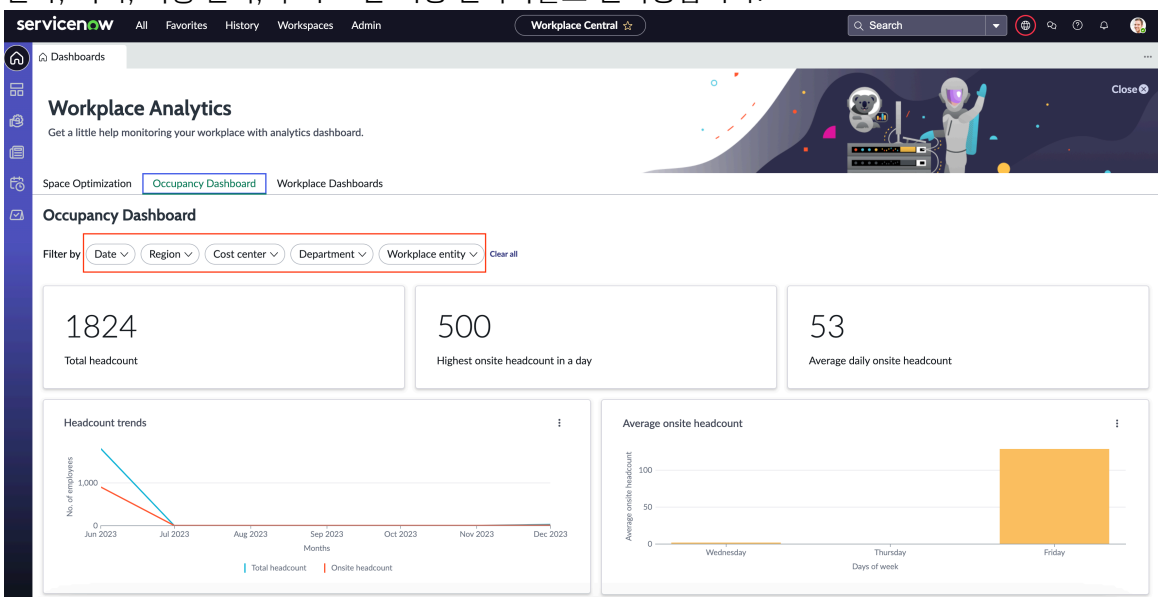
다음 역할을 가진 직장 사용자는 점유 대시보드 보고서에 액세스할 수 있습니다.

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

필요한 역할: sn_wsd_wc.admin

프로시저

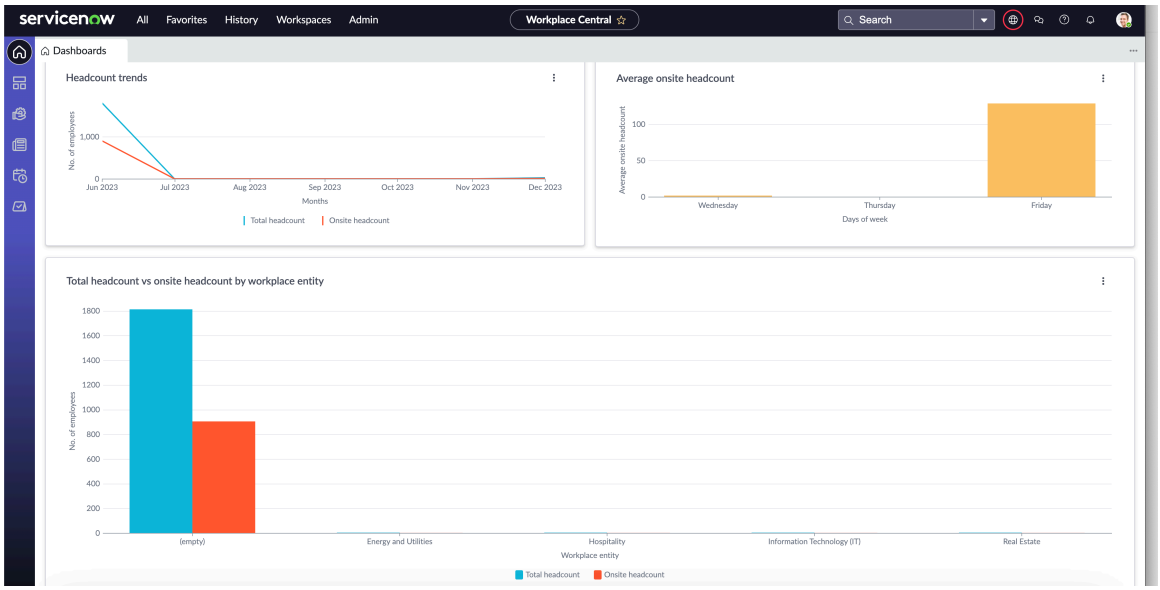
1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 표시 됩니다.
2. 점유 대시보드를 선택합니다.
3. 날짜, 지역, 비용 센터, 부서 또는 직장 엔터티별로 필터링합니다.



4. 필요한 필터를 선택한 후 적용 을 선택합니다.
5. 선택한 지역, 날짜 및 비용 센터 또는 부서의 총 사용자 수, 하루 최대 현장 사용자 수, 일일 평균 현장 사용자 수를 봅니다.
6. 다음 기준에 따라 점유 보고서를 봅니다.
   - 사용자 수 추세
   - 사용 가능한 현장 사용자 수
   - 부서별 총 인원 수 대 온라인 사용자 수
   - 직장 엔터티별 총 인원수 대 현장 인원수

   직장 엔터티를 기준으로 필터링하여 직장 엔터티를 기반으로 하는 건물의 공간 할당을 봅니다. 직장 엔터티 기반 할당을 사용하면 조직 내 각 비즈니스의 공간 소비를 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑 및 출석 분석 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 대시보드에서 사용할 수 있는 기본 성과표는 다음과 같습니다.

   성과표를 선택하면 자세한 보고서와 메트릭을 볼 수 있습니다.

   - Total 사용자 수
   - 하루 중 가장 높은 현장 사용자 수
   - 일일 현장 사용자 수

8. 차트에서 객체를 선택하여 관련 구성요소 페이지를 엽니다.
   예를 들어, 차트에서 사용자 수 추세를 선택하여 사용자 수 추세 페이지를 엽니다. 선택한 지역, 사이트, 캠퍼스, 건물, 비용 센터 또는 부서의 사용자 수가 표시됩니다.
9. 익스포트를 선택하여 점유 대시보드 데이터를 Excel, JSON, CSV 또는 PDF 파일로 익스포트합니다.
10. 데이터를 내보낸 후 데이터를 다운로드하거나 이메일로 보냅니다.

임대 관리 메트릭 보기

임대 관리 대시보드를 사용하여 총 계약 수, 활성 계약, 초안 계약 및 만료 계약 수에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

임대 관리 대시보드에 액세스하기 위한 전제 조건

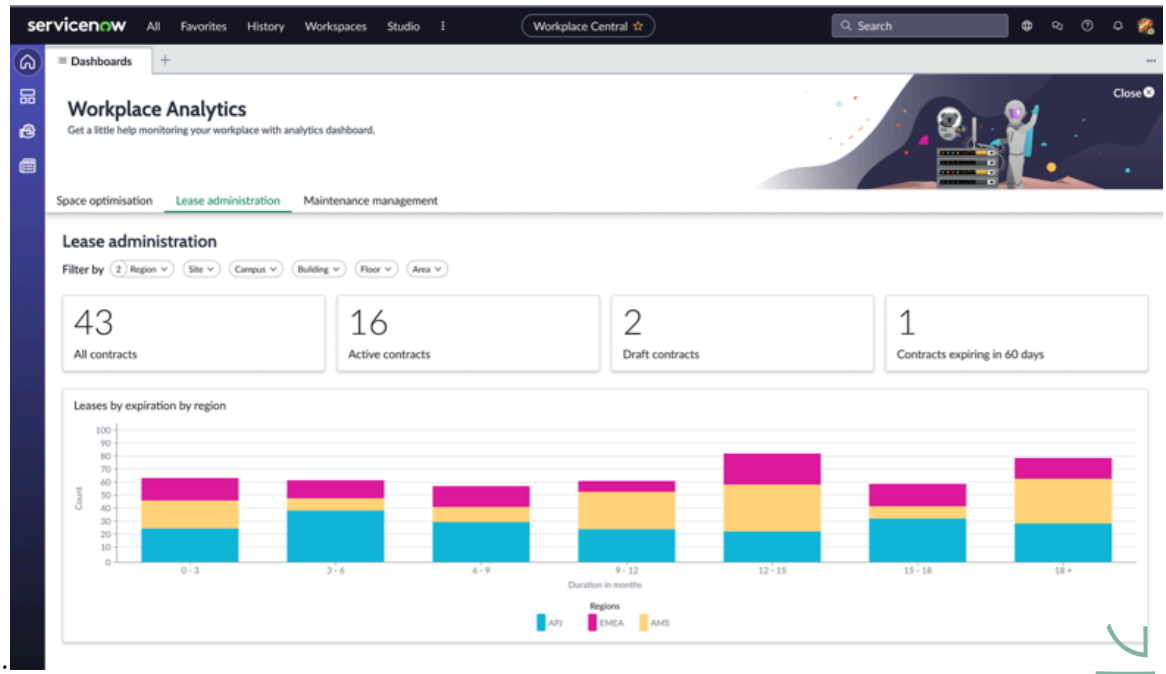
- 워크플레이스 센터 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 워크플레이스 센터 설치 문서를 참조하십시오.
- 워크플레이스 임대 관리 (sn_wsd_la) 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 워크플레이스 임대 관리 활성화 문서를 참조하십시오.
- 워크플레이스 센터 및 애플리케이션 및 워크플레이스 임대 관리 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

대시보드 액세스

임대 관리 대시보드에 액세스하려면 sn_wsd_la.manager 또는 sn_wsd_la.admin 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다음 탐색 경로 중 하나를 사용하여 대시보드에 액세스합니다.
  - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
  - 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터
- 임대 관리 탭으로



이동합니다.

성과표 및 보고서

주:
위치 값이 없는 직장 계약은 총 개수에 포함되지 않습니다.

대시보드에서 사용할 수 있는 기본 성과표는 다음과 같습니다. 기록 목록을 보려면 카드를 선택합니다.

- 모든 계약 - 총 직장 계약 수를 표시합니다.
- 활성 계약 - 활성 상태의 직장 계약 수를 표시합니다.
- 초안 계약 - 초안 상태의 직장 계약 수를 표시합니다.
- 60일 후 만료 - 다음 60일 이내에 만료되는 직장 계약 수를 표시합니다.

자세한 내용은 워크플레이스 임대 관리 문서를 참조하십시오.

보고서

지역별 임대 만료

여러 지역에서 만료되는 직장 계약 수를 표시합니다.

이점:

만료되는 직장 계약 수를 제시간에 갱신할 수 있도록 통합 뷰를 표시합니다. 자세한 내용은 에서 직장 계약 갱신 코어 UI 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유지관리 메트릭 보기

유지관리 관리 대시보드를 사용하여 유지관리 케이스, 추세 및 유지관리 계획 준수에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 이러한 통찰력을 통해 효율적인 유지보수 계획을 수립하여 워크플로우를 개선하고 유지보수 활동 및 관련 비용을 절감할 수 있습니다.

View 유지관리 관리 대시보드 접근을 위한 필요 조건

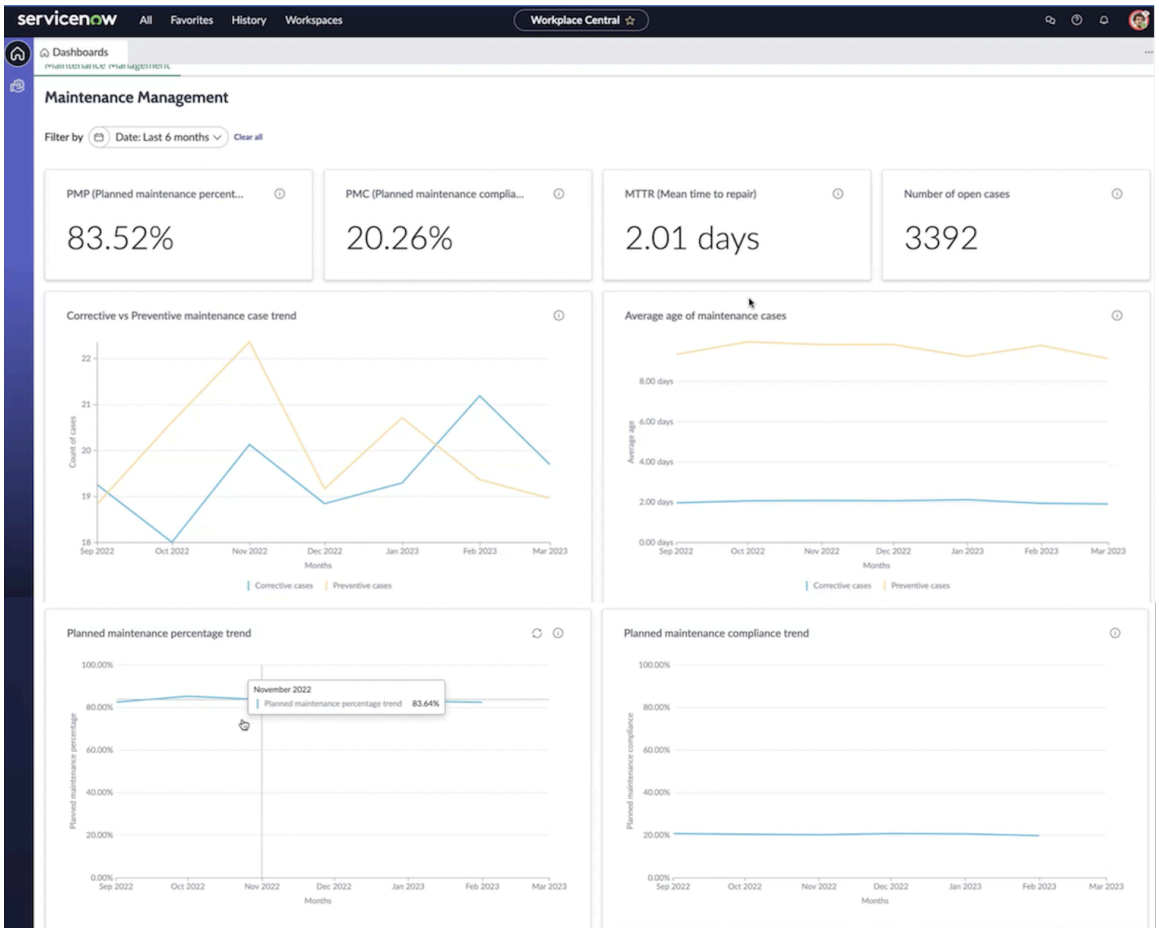
- 워크플레이스 센터 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 워크플레이스 센터 설치 문서를 참조하십시오.
- Workplace Maintenance Management(sn_wsd_maintenance) 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Workplace Maintenance Management 설치 문서를 참조하십시오.
- 플러그인 퍼포먼스 분석 (com.snc.pa)이 설치되어 있고 프리미엄 권리가 있는지 퍼포먼스 분석 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- , 워크플레이스 센터Workplace Maintenance Management 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* 대시보드를 처음 보기 전에 작업을 실행합니다. 자세한 내용은 유지관리 관리 대시보드에 대해 예약된 작업 실행 문서를 참조하십시오.

대시보드 액세스

유지관리 관리 대시보드에 액세스하려면 sn_wsd_maintenance.manager 또는 sn_wsd_maint.admin 역할이 있어야 합니다.

- 다음 탐색 경로 중 하나를 사용하여 대시보드에 액세스합니다.
  - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
  - 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터
- 유지관리 관리 탭으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



성과표

대시보드에서 사용할 수 있는 기본 성과표는 다음과 같습니다. 기록 목록을 보려면 관련 카드를 선택합니다.

PMP(계획된 유지보수 비율)

예방 및 시정 유지관리 케이스 모두에 대해 예방 케이스에 소요된 계획된 일수의 백분율을 표시합니다. 백분율 값이 높으면 계획되지 않은 활동보다는 계획된 유지관리 활동에 더 많은 시간이 소요되고 있음을 나타냅니다.

계산:

= (## ## ## ### #### #### #### # ## # # #/## ## ## ## #### #### #### # ## # ##) X 100

PMC(계획된 유지보수 준수)

예방적 유지관리 케이스의 총 수와 완료된 예방적 유지관리 케이스의 총 수의 백분율을 표시합니다. 백분율 값이 높으면 유지관리 활동이 일정에 따라 완료됨을 나타냅니다.

계산:

= (### ## #### ### #/# ## #### ###) X 100

MTR(평균 수리 시간)

유지관리 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간을 표시합니다. 값이 낮으면 유지관리 프로세스와 이를 처리하는 데 필요한 기술이 효과적이라는 의미입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계산:

= ## #### #### ## ##/# #### ###

오픈 케이스 수

오픈 케이스의 총 개수를 표시합니다. 오픈 케이스 수가 적으면 유지관리 계획 및 해결 프로세스가 유효함을 나타냅니다.

계산:

##, ### ## ## ## ### ## ## # ## #### #### # ####.

보고서

대시보드에서 사용할 수 있는 기본 보고서는 다음과 같습니다. 기록 목록을 보려면 카드를 선택합니다.

시정 대 예방 유지관리 케이스 추세

시정 및 예방적 유지관리 케이스의 추세를 표시합니다.

이점:

추세를 분석하여 계획 수립의 효율성을 이해하고 폐기하거나 교체해야 하는 자산을 식별합니다.

유지관리 케이스의 평균 기간

시정 및 예방 유지관리 케이스의 평균 기간을 표시합니다.

이점:

추세를 분석하여 유지관리 서비스의 효율성을 이해하고 유지관리 케이스의 기간을 증가시키는 프로세스 또는 자산을 식별합니다. 사례의 연령을 줄이기 위한 조치를 취하십시오.

수식:

- ## #### #### ## ## = [## ## #### ## ##/# # ## #### ###]
- ## #### #### ## ## = [## ## #### ## ##/# # ## #### ###]

계획된 유지보수 비율 추세

예방 및 시정 유지관리 케이스 모두에 대해 계획된 총 일 수 대비 예방 케이스에 소요된 총 일 수의 백분율 추세를 표시합니다.

이점:

추세를 분석하여 계획되지 않은 활동이나 시정 케이스를 유발하는 문제 영역을 식별합니다. 계획되지 않은 활동을 방지하기 위해 프로세스를 수정하거나 자산을 교체 또는 폐기합니다.

수식:

= (### # #### ##/# #### ##) X 100

계획된 유지보수 준수 추세

예방적 유지관리 케이스의 총 수와 완료된 예방적 유지관리 케이스의 총 수에 대한 백분율 추세를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점:

계획된 유지보수 준수 추세를 분석하여 계획에서 벗어나게 하는 문제를 식별합니다. 일관되지 않은 정시 완료를 유발하는 프로세스를 개선하기 위한 조치를 취합니다.

계산:

= [### ## #### ### #/# ## #### ###] X 100

표시기

다음 테이블에 나열된 표시기 그룹과 표시기는 대시보드에서 위젯을 채우는 데 사용됩니다.

표시기 그룹 이름	표시기
직장.유지관리.케이스.종결됨	• 직장 유지관리 케이스 종결됨 기간 합계 시간 • 직장 유지관리 케이스 종결됨 시정 기간 합계 시간 • 직장 유지관리 케이스 종결됨 시정 개수 • 직장 유지관리 케이스 종결됨 예방 기간 합계 시간 • 직장 유지관리 케이스 종결됨 예방 개수
직장.유지관리.케이스.오픈됨	• 시정 케이스 수 • 오픈 케이스 수 • 예방 케이스 수 • 직장 유지관리 케이스 오픈됨 예방 완료 종결 개수

새 표시기를 추가할 수도 있습니다. 표시기 작업 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure Performance Analytics fundamentals .

유지관리 관리 대시보드에 대해 예약된 작업 실행

관리자는 예약된 작업을 ***Workplace Maintenance Case Historical Data Collection*** 실행하여 유지관리 관리 대시보드에서 사용되는 지난 해의 데이터를 수집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
대시보드를 처음 보기 전에 이 작업을 실행해야 합니다. 지난 해의 보고서에 필요한 모든 데이터를 수집합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. 목록에서 직장 유지관리 케이스 이력 데이터 수집 을 선택합니다.
3. 지금 실행을 선택하여 작업을 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 대시보드 관리

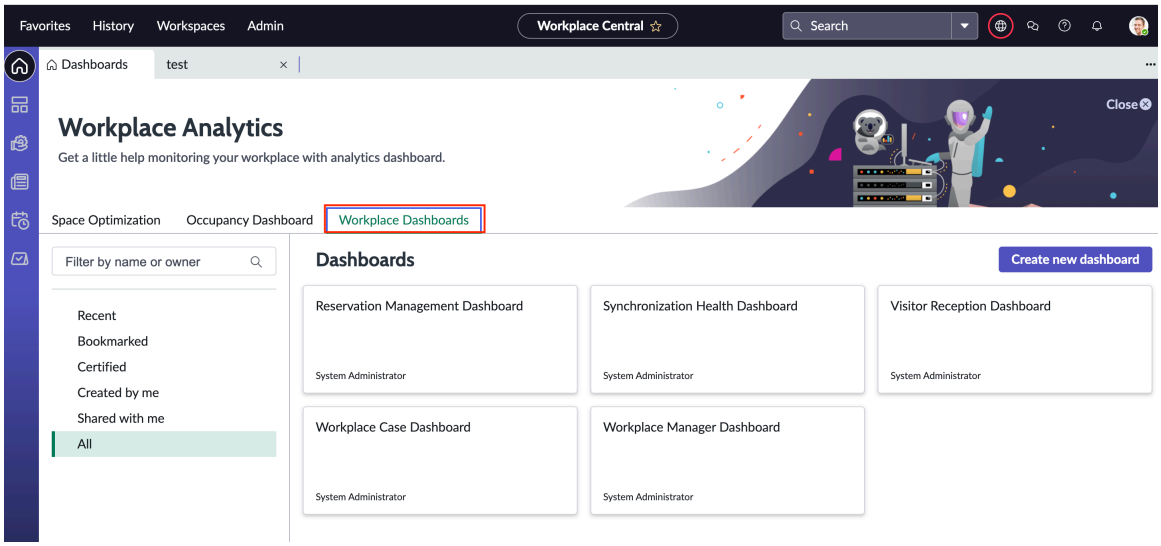
직장 대시보드 워크플레이스 센터 를 관리하여 예약, 방문자, 직장 매니저 활동, 직장 케이스, 동기화에 대한 통찰력과 메트릭을 얻습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.



2. 다음과 같은 직장 대시보드를 사용할 수 있습니다.

- 예약 관리 대시보드
- 방문자 접수처 대시보드
- 직장 케이스 대시보드
- 직장 관리자 대시보드
- 동기화 상태 대시보드

예약 관리 대시보드

예약 관리 대시보드를 사용하여 조직의 예약 및 회의 빈도를 모니터링합니다. 어느 날이든지 예약 수, 회의가 몰리는 시간, 여러 위치에 대한 회의 수 등의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

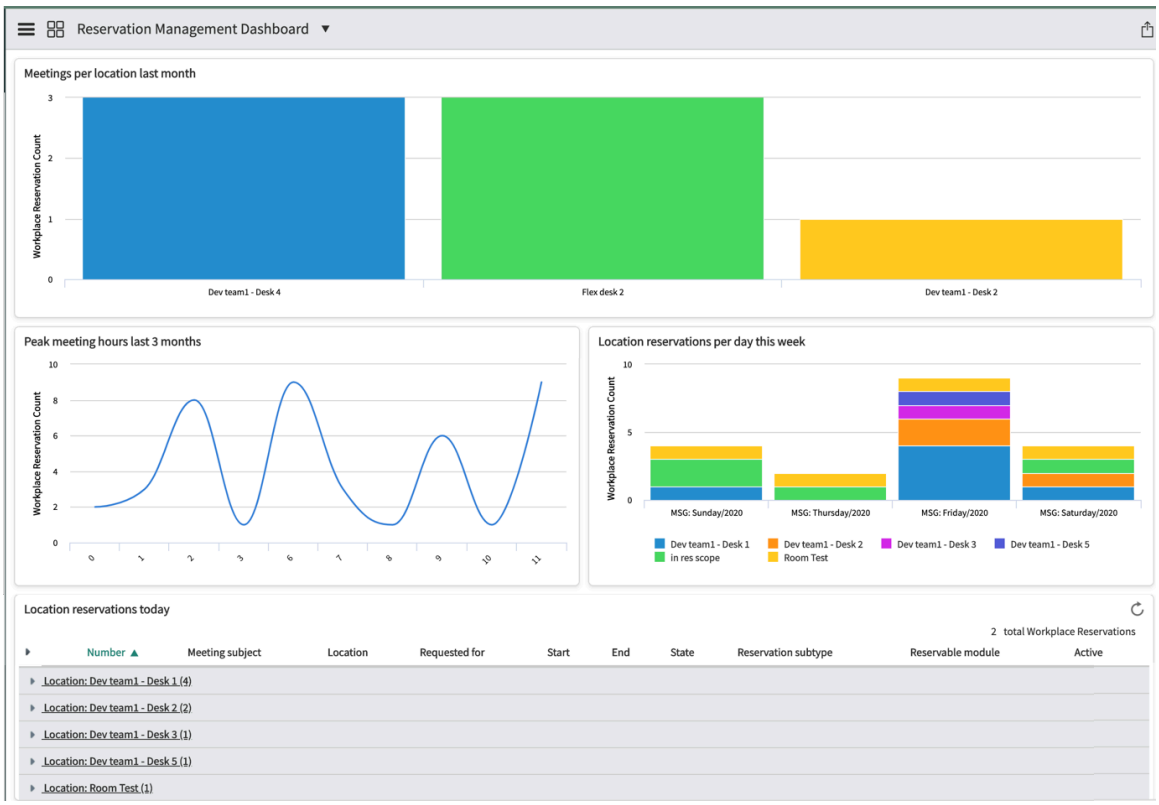
주:
대시보드가 Workplace Reservation Management (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다.

이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

마이그레이션된 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 관리 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약 관리 대시보드



예약 관리 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 관리자: 실시간 상태와 예약 수, 가장 많이 예약된 위치, 회의가 몰리는 시간, 현재 날짜의 예약에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_rsv.manager	• 현재 날짜의 예약 검토 • 직원이 생성한 예약 모니터링 • 회의가 가장 많이 진행되는 피크 시간 모니터링 • 각 위치의 회의 수 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
지난달의 위치당 회의 수	막대형	지난달 동안 각 위치에 예약된 회의 수입니다.
지난 3개월 동안의 회의 피크 시간	선형	지난 3개월 동안 회의가 가장 많이 예약된 피크 시간입니다.
이번 주의 일별 위치 예약	누적 막대형	현재 주에 대해 일별로 생성된 예약 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

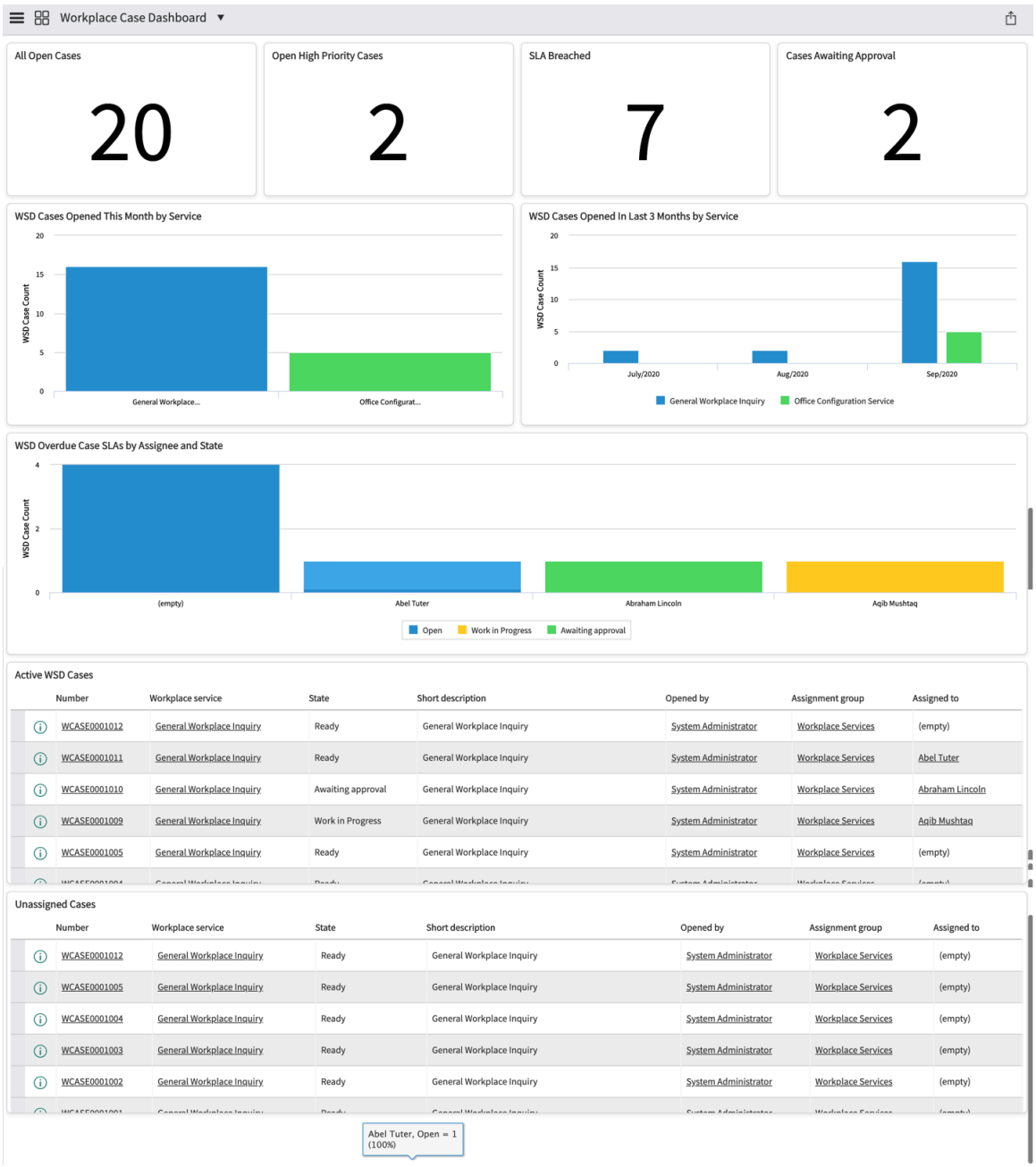
제목	유형	설명
오늘의 위치 예약	목록	오늘로 예정되어 있는 예약 수를 위치별로 그룹화합니다.

직장 케이스 대시보드

이 대시보드를 사용하면 Workplace Service Delivery 또는 작업 공간 서비스 포털의 직장 서비스를 사용하여 생성된 직장 케이스 수를 추적할 수 있습니다. 지정된 날짜의 오픈된 케이스, 승인이 필요한 케이스 및 기타 케이스 수를 모니터링합니다.

대시보드가 Workplace Case Management (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다. 이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

직장 케이스 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 케이스 대시보드에 액세스하려면 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 케이스 관리자: 직장 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_case.manager	• 모든 오픈된 케이스 검토 • 우선순위가 높은 케이스 모니터링 • SLA를 위반한 케이스 모니터링 • 승인 대기 중인 케이스 수 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
모든 오픈 케이스	단일 점수	오픈된 직장 케이스의 수입니다.
우선순위가 높은 케이스 열기	단일 점수	오픈되었으며 우선순위가 높은 직장 케이스 수입니다.
SLA 위반됨	단일 점수	SLA를 위반한 직장 케이스 수입니다.
승인 대기 중인 케이스	단일 점수	승인 대기 중인 직장 케이스 수입니다.
서비스별로 이번 달에 오픈된 WSD 케이스	막대형	연관된 직장 서비스를 사용하여 생성된 직장 케이스의 수입니다.
서비스별로 지난 3개월 동안 오픈된 WSD 케이스	막대형	연관된 직장 서비스를 사용하여 지난 3개월 동안 생성된 직장 케이스 수입니다.
담당자 및 상태별로 기한이 지난 WSD 케이스 SLA	막대형	담당자와 관련하여 표기된 SLA 기한을 초과한 직장 케이스 수입니다.
활성 WSD 케이스	목록	현재 날짜의 활성 직장 케이스 목록입니다.
미할당 케이스	목록	현재 날짜의 미할당 직장 케이스 목록입니다.

방문자 접수처 대시보드

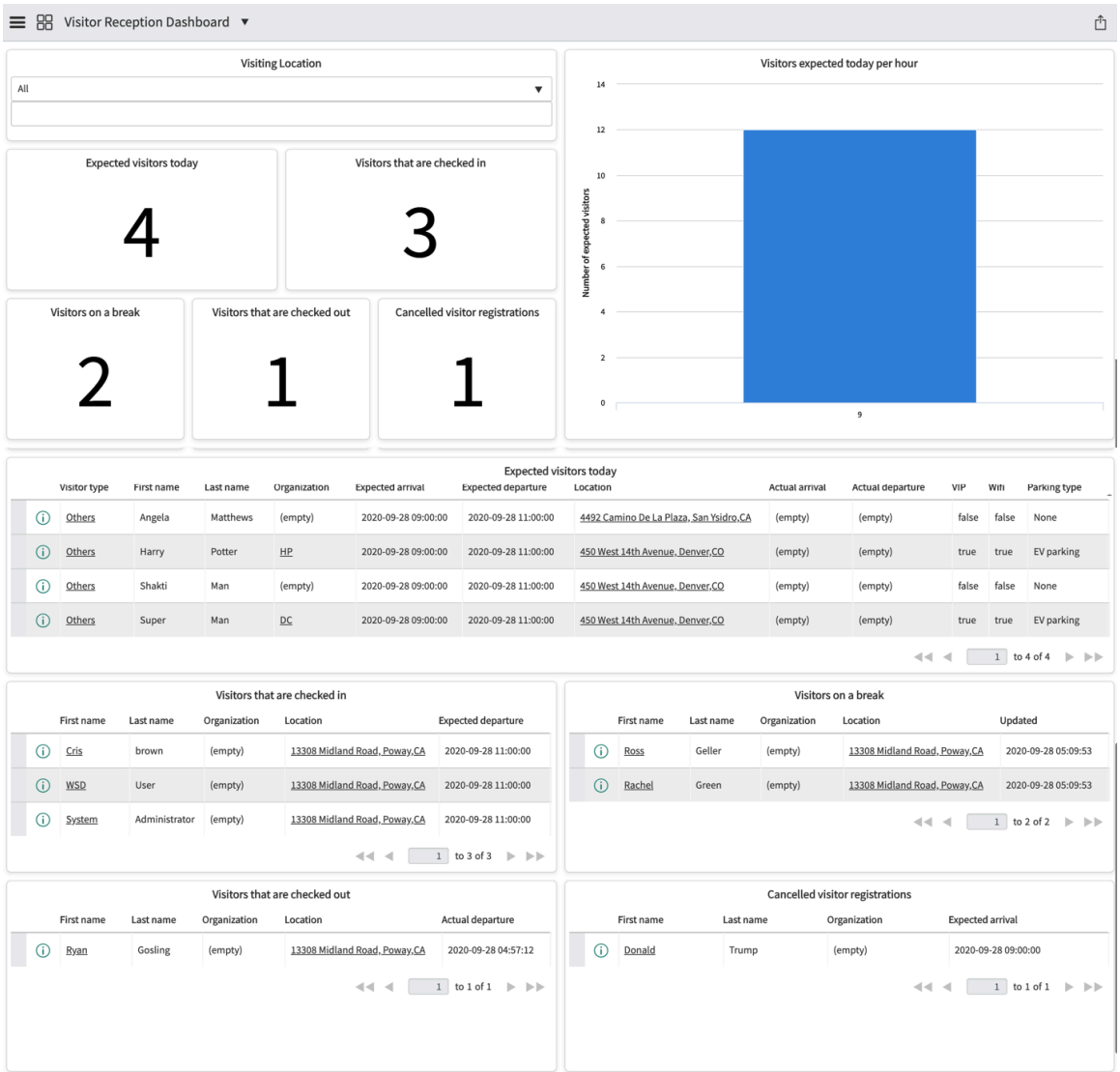
방문자 접수처 대시보드를 사용하면 애플리케이션에서 생성된 방문자 등록을 언제든지 추적할 수 있습니다. 현장에 있는 방문자의 상태를 추적합니다. 예정된 방문자 수, 체크인/체크아웃한 방문자 수, 휴식 중인 방문자 수, 오지 않은 방문자 수를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
대시보드가 Workplace Visitor Management (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다. 이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

마이그레이션된 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 관리 대시보드.

방문자 접수처 대시보드



방문자 접수처 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드 .

상단에 있는 방문 위치 필드의 위치를 선택하면 해당 위치에 대한 보고서를 별도의 탭으로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
Workplace Visitor Management 관리자: 생성된 방문자 등록의 실시간 상태와 수에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_visitor.manager	• 현재 날짜의 방문자 등록을 검토합니다. • 직원이 생성한 방문자 등록을 모니터링합니다. • 현재 체크인한 방문자와 체크아웃한 방문자를 모니터링합니다. • 휴식 중인 방문자를 모니터링합니다. • 현재 날짜의 모든 시간에 대해 예정된 방문자를 모니터링합니다. • 취소된 등록을 확인합니다. • 오지 않은 방문자를 확인합니다.

데이터 시각화

방문자 접수처 대시보드에서 다음 시각화를 볼 수 있습니다.

제목	유형	설명
오늘 예정된 방문자	단일 점수	현재 날짜에 예정된 방문자 수입니다.
체크인한 방문자	단일 점수	현재 체크인한 방문자 수입니다.
휴식 중인 방문자	단일 점수	현재 휴식 중인 방문자 수입니다.
체크아웃한 방문자	단일 점수	현재 날짜에 체크아웃한 방문자 수입니다.
취소된 방문자 등록	단일 점수	취소된 방문자 등록 수입니다.
오늘의 시간당 예정 방문자	막대형	현재 날짜의 모든 시간에 대해 예정된 방문자 수입니다. 방문자의 방문 예정 시간에 따른 하루의 추세를 보여줍니다.
오늘 예정된 방문자	목록	현재 날짜에 예정된 방문자의 방문자 등록입니다.
체크인한 방문자	목록	현재 체크인한 방문자의 방문자 등록입니다.
휴식 중인 방문자	목록	현재 휴식 중인 방문자의 방문자 등록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
체크아웃한 방문자	목록	체크아웃한 방문자의 방문자 등록입니다.
취소된 방문자 등록	목록	취소된 방문자 등록입니다.

동기화 상태 대시보드

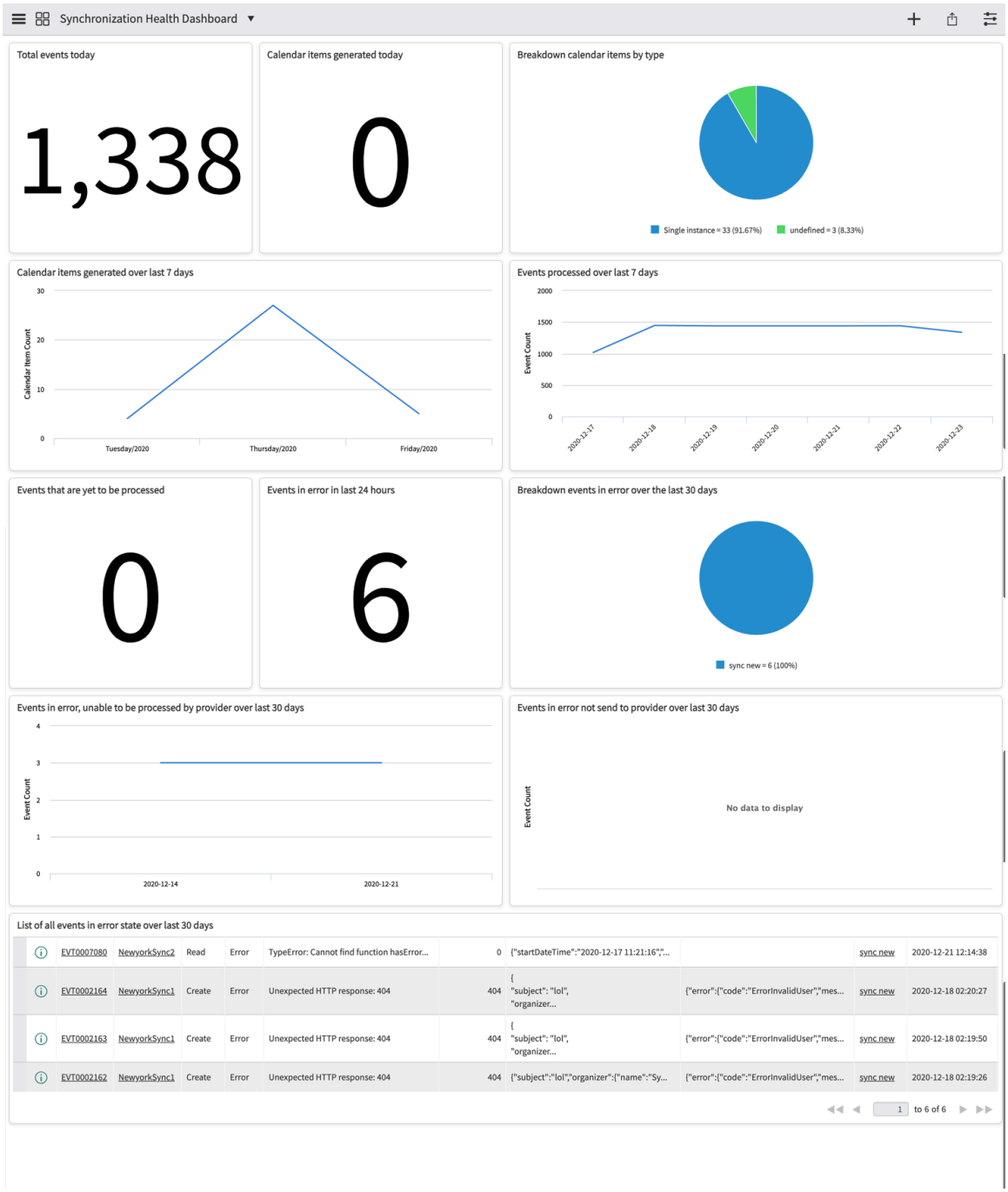
이 대시보드를 사용하여 예약 동기화를 추적합니다. 애플리케이션에서 생성된 이벤트와 달력 항목 수, 그리고 그와 관련된 기타 상세 정보를 모니터링합니다.

주:
대시보드가 Workplace Calendar Synchronization (으)로 워크플레이스 센터마이그레이션됩니다. 에서 워크플레이스 센터마이그레이션된 대시보드 사용을 시작할 수 있습니다. 바로 사용 가능한 대시보드도 로 마이그레이션 워크플레이스 센터됩니다. 이전 대시보드는 신규 Workplace Service Delivery 고객에 대해 지원되지 않습니다. 기존 고객의 경우 현재 이전 대시보드를 사용할 수 있지만 곧 사용 중단될 예정입니다.

마이그레이션된 대시보드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 예약 관리 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

동기화 상태 대시보드



동기화 상태 대시보드에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
시스템 관리자 및 Workplace Calendar Synchronization 관리자: 애플리케이션에서 생성된 이벤트와 달력 항목의 실시간 상태에 대한 가시성이 필요합니다.	sn_wsd_rsvsync.admin	• 연결 구성을 확인합니다. • 달력 제공자를 확인합니다. • 예약 가능 동기화 구성을 만들고, 관리하고, 편집합니다.

데이터 시각화

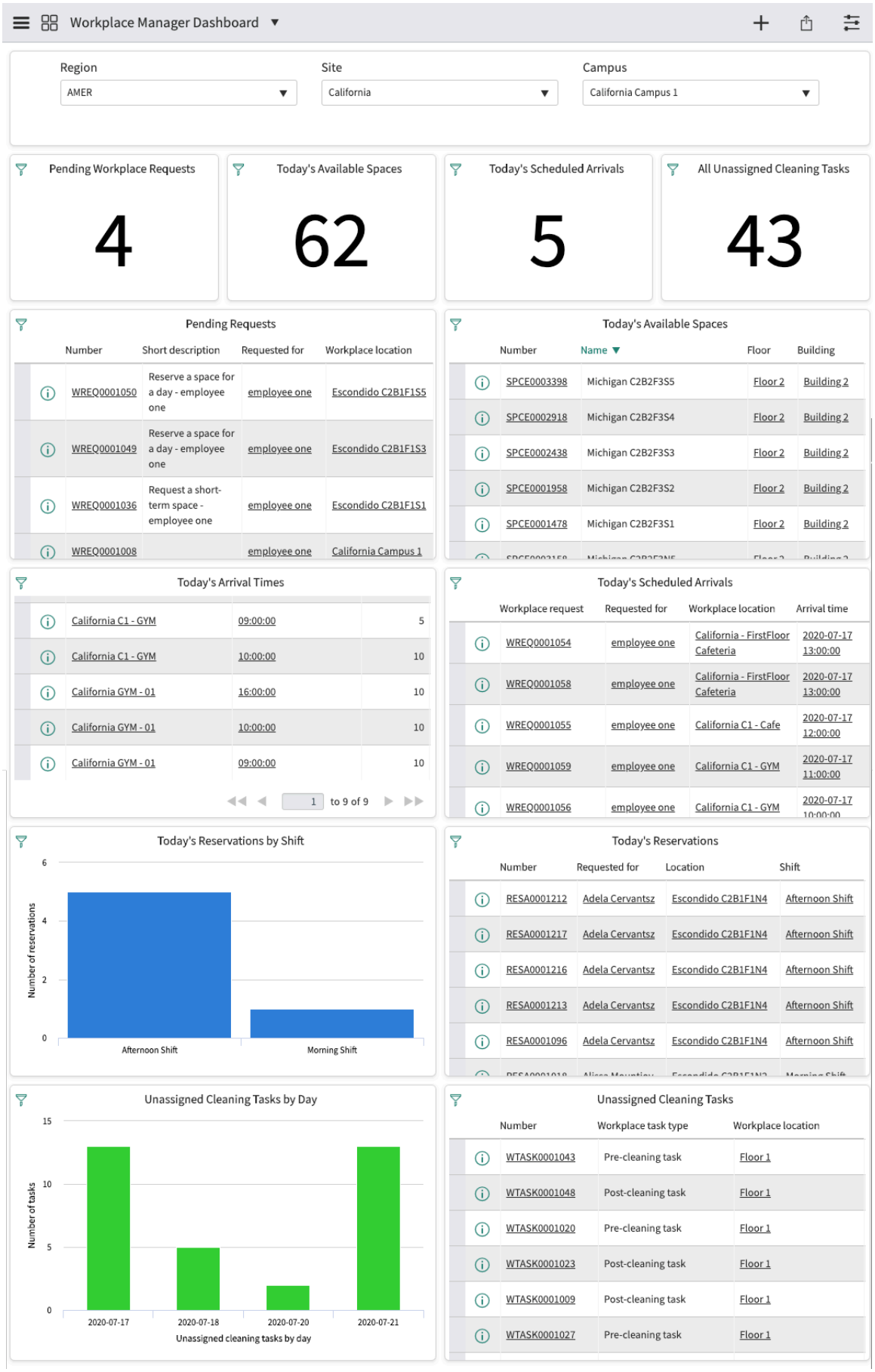
제목	유형	설명
오늘의 총 이벤트	단일 점수	현재 날짜에 생성된 이벤트 수입니다.
오늘 생성된 달력 항목	단일 점수	현재 날짜에 생성된 달력 항목 수입니다.
유형별 달력 항목 세분화	원형 세분화	유형을 기준으로 달력 항목을 세분화합니다.
지난 7일 동안 생성된 달력 항목	시계열 계단형	지난 7일 동안 생성된 달력 항목 수입니다.
지난 7일 동안 처리된 이벤트	시계열 계단형	지난 7일 동안 처리된 이벤트 수입니다.
아직 처리되지 않은 이벤트	단일 점수	아직 처리되지 않은 이벤트 수입니다.
지난 24시간 동안 오류가 발생한 이벤트	단일 점수	지난 24시간 동안 오류와 함께 생성된 이벤트 수입니다.
지난 30일 동안 오류가 발생한 이벤트 세분화	원형 세분화	지난 30일 동안 오류와 함께 생성된 이벤트를 세분화합니다.
지난 30일 동안 오류가 발생되었으며 제공자가 처리할 수 없는 이벤트	시계열 계단형	지난 30일 동안 오류와 함께 생성되었으며 제공자가 처리할 수 없었던 이벤트 수입니다.
지난 30일 동안 오류가 발생되었으며 제공자에게 전송되지 않은 이벤트	시계열 계단형	지난 30일 동안 오류와 함께 생성되었으며 제공자에게 전송되지 않은 이벤트 수입니다.
지난 30일 동안 오류 상태에 있는 모든 이벤트 목록	목록	지난 30일 동안 오류 상태에 있었던 모든 이벤트의 목록입니다.

직장 관리자 대시보드

직장 매니저 대시보드를 사용하여 공간 할당 및 직장 유지관리 활동을 사무실 캠퍼스에서 모니터링할 수 있습니다. 어느 날짜에 대해서든 여러 위치, 직원 도착, 유지관리 작업 등에 대해 사용 가능한 공간, 공간 예약, 대기 중인 직장 요청, 도착 시간 등의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저 대시보드



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 매니저 대시보드에 접근하려면 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 직장 대시보드.

대시보드 상단에 있는 직장 보고서 필터에서 지역, 사이트, 캠퍼스를 선택하면 해당 캠퍼스에 대한 보고서가 표시됩니다.

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할	이점
직장 매니저: 직장 공간 가용성, 예약된 도착, 직장 유지관리의 실시간 상태를 확인할 수 있어야 합니다.	sn_wsd_core.workplace_manager	• 보류 중인 직장 요청 검토 • 직원이 생성한 직장 예약 요청 모니터링 • 도착 시간 모니터링 • 예약된 도착을 사용하여 공통 직장 위치에 직원이 모이는 시간 추정 • 직장 작업의 진행 상황 모니터링

데이터 시각화

제목	유형	설명
보류 중인 직장 요청	단일 점수	보류 중인 직장 요청 수입니다.
오늘 사용 가능한 공간	단일 점수	오늘 예약을 위해 사용할 수 있는 활성 업무 공간 수입니다.
오늘 날짜로 예약된 도착	단일 점수	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 직원의 수입니다.
모든 미할당된 청소 작업	단일 점수	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 수입니다.
보류 중인 요청	목록	이 캠퍼스에서 보류 중인 직장 요청 목록입니다.
오늘 사용 가능한 공간	목록	오늘 예약을 위해 사용할 수 있는 활성 업무 공간 목록입니다.
오늘의 도착 시간	목록	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 시간 목록입니다.
오늘 날짜로 예약된 도착	목록	캠퍼스의 여러 위치에 대해 오늘 도착하는 것으로 예약된 직원의 목록입니다.
교대조별 오늘의 예약	막대	교대조별로 그룹화된 오늘 날짜로 예약된 직장 예약 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
오늘의 예약	목록	오늘 날짜로 예약된 직장 예약 수입니다.
날짜별 미할당된 청소 작업	추세	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 날짜별 활성 청소 작업 수의 추세입니다. 이 보고서의 청소 작업에는 오늘과 향후 7일 사이의 기한이 있으며 계획됨, 계획되지 않음, 임시 등의 모든 작업 유형이 포함되어 있습니다.
미할당된 청소 작업	목록	아무에게도 할당되지 않았고 종결된 상태가 아닌 활성 상태의 직장 작업 목록입니다.

Move Management 작업

이동 요청을 예약하기 위해 생성된 이동 프로젝트를 생성, 모니터링, 작업합니다. 이동 예약 기능을 사용하여 프로젝트를 진행하고 여러 이동 요청을 동시에 모니터링합니다.

이동 프로젝트 생성

이동 관리자는 이동 프로젝트를 생성하여 다양한 기준에 따라 이동 요청을 논리적으로 그룹화하고 우선순위에 따라 이행합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- 워크플레이스 센터
- Workplace Move Management

필요한 역할: sn_wsd_move.manager

이 태스크 정보

이동 프로젝트를 생성하여 여러 이동 요청을 단일 프로젝트로 그룹화하고 이를 감독 및 관리합니다. 이동 요청을 필터링하여 프로젝트 아래에 그룹화해야 하는 조건을 지정합니다. 직장 위치, 건물, 공간 유형, 할당 그룹, 부서 등을 기준으로 직장 이동 요청을 그룹화하는 조건을 설정할 수 있습니다. 이름에 이름을 입력하고 프로젝트에 대한 짧은 설명을 제공합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. 이동 관리 모듈을 선택합니다.
3. 프로젝트 만들기를 선택하여 이동 프로젝트를 만듭니다.
   다음 위치에서 이동 프로젝트를 생성할 수도 있습니다.
   - 내 활성 프로젝트 타일을 선택하고 목록 보기에서 만들기를 선택합니다.
   - 모든 프로젝트 이동 섹션에서 모두 보기를 선택합니다. 목록 보기에서 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시나리오를 배포할 때 이동 프로젝트를 직접 만들 수도 있습니다. 배포 작업을 선택한 후 대화 상자에서 이동 프로젝트 만들기를 선택합니다.

  중요사항:
  이 옵션은 시나리오에서 직장 사용자 또는 직장 위치 이동이 있는 경우에만 표시됩니다.

4. 이동 프로젝트 생성 양식에서 프로젝트의 이름과 간단한 설명을 지정합니다.
5. 편집기 섹션에서 조건을 지정합니다.
   기본적으로 프로젝트는 제거할 수 없는 프로젝트 및 활성 조건으로 만들어집니다.
   a. 조건을 추가하려면 +조건 세트 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 이 프로젝트에 대한 이동 요청을 필터링할 조건을 설정합니다.
6. 만들기를 선택하여 프로젝트를 만듭니다.

결과
이동 프로젝트가 생성되고 지정한 필터 조건과 일치하는 모든 이동 요청이 이동 스케줄러에 표시됩니다. 기본적으로 이동 요청은 일정 뷰에 표시됩니다. 일정 뷰는 모든 이동 요청의 최소 예상 시작 날짜와 프로젝트와 연결된 모든 이동 요청의 최대 기한을 기준으로 시작 날짜와 종료 날짜가 설정되는 달력 뷰입니다.

이동 프로젝트에는 일정 뷰와 목록 뷰가 모두 포함됩니다. 프로젝트 이동에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동.

다음에 수행할 작업
이동 프로젝트 작업.

이동 프로젝트 작업

이동 프로젝트를 생성한 후에는 이동 스케줄러를 사용하여 프로젝트에서 작업합니다. 이동 스케줄러는 일정 뷰(달력 뷰)와 목록 뷰에 모든 이동 요청을 표시합니다. 이동 프로젝트 아래에 그룹화된 모든 이동 요청을 추적합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 작업을 계속할 이동 프로젝트가 이미 생성되었습니다. 이동 프로젝트를 생성하려면 을 참조하십시오 이동 프로젝트 생성.
- 이동 프로젝트가 활성 상태여야 합니다.

에 프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동대해 알고 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_move.manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
2. 이동 관리 모듈을 선택합니다.
3. Move Management 메트릭 섹션에서 내 활성 프로젝트 타일을 선택합니다.
4. 목록 뷰에서 작업할 프로젝트를 선택합니다.
   프로젝트가 달력 뷰가 있는 별도의 이동 스케줄러 탭에서 열립니다.
5. 왼쪽의 이동 요청 패널을 보면 이동 요청을 제기한 사용자를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록을 스크롤 이동하여 모든 사용자를 봅니다. 이동 요청은 이동 요청 번호를 기준으로 정렬됩니다.

6. 달력에서 가로로 스크롤하여 달력에서 계획된 시작 날짜와 종료 날짜를 봅니다.

> **중요사항:**
> 계획되지 않은 상태의 이동 요청은 막대와 함께 표시되지 않습니다. 이동 관리자는 이동 요청에 대해 계획된 시작 날짜와 종료 날짜를 지정해야 합니다.

7. 달력의 왼쪽 상단에 있는 이전 주/다음 주 옵션( )을 사용하여 이전 주 또는 다음 주를 봅니다.

8. 주/월 옵션(

)을 사용하여 달력 보기를 주에서 월로 변경합니다.

> **중요사항:**
> 월별 뷰에서는 이동 요청 표시줄을 이동할 수 없습니다.

9. 설정 아이콘 ( )을 선택하여 키보드 단축키를 봅니다.

10. 달력에서 이벤트/막대를 선택하여 이동 요청의 상세 정보를 봅니다.
이동 요청 상세 정보는 케이스 상세 정보 패널의 오른쪽에 표시됩니다. 하위 작업, 케이스 SLA 등과 같은 더 많은 케이스 세부 정보를 보려면 케이스 세부 정보 열기를 선택합니다.

11. 이동 요청 상세 정보를 업데이트합니다.

    a. 케이스 상세 정보 패널에서 변경하려는 필드를 편집합니다.

    b. 업데이트를 선택합니다.

    c. 옵션: 하위 케이스, 하위 작업, 승인자, 케이스 SLA 등과 같은 다른 케이스 상세 정보를 보거나 업데이트하려면 오픈 케이스 상세 정보를 선택합니다.
    이동 요청이 별도의 탭에서 열립니다.

        i. 변경할 필드를 편집합니다.

        ii. 저장을 선택합니다.

12. 이동 요청을 다른 날짜로 예약합니다.

    a. 달력에서 이동 요청 표시줄을 선택합니다.

    b. 요청을 원하는 날짜로 끕니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 요청을 가로로만, 즉 달력의 다른 날짜로 끌 수 있습니다.
- 요청을 다른 사용자에게 끌 수 없습니다.
- 월 뷰에 있는 경우에는 요청을 끌 수 없습니다.

c. 저장을 선택합니다.

13. 이동 요청의 계획된 시작 및 계획된 종료 날짜를 변경합니다.

a. 달력에서 이동 요청 표시줄을 선택합니다.

b. 케이스 상세 정보 패널에서 다음 필드를 편집합니다.

- 예상 시작: 이 필드를 편집하여 이동 요청의 예상 시작을 변경합니다. 즉, 이동을 시작하려는 날짜를 선택합니다.
- 기한: 이 필드를 편집하여 이동 요청의 기한을 변경합니다. 즉, 이동 요청을 종결할 날짜를 선택합니다.

14. 목록 옵션()을 선택하여 이동 요청의 목록 뷰로

전환합니다.

15. 요청을 제거하거나 자신에게 이동 요청을 할당합니다.

a. 목록 옵션(

)을 선택하여 이동 요청을 목록 뷰에서 엽니다.

b. 요청을 제거하려면 다음을 수행합니다.

i. 제거할 이동 요청을 선택합니다.

ii. 제거를 선택합니다.

c. 자신에게 이동 요청을 할당하려면 다음을 수행합니다.

i. 자신에게 할당할 이동 요청을 선택합니다.

ii. 편집을 선택합니다.

iii. 나에게 할당을 선택합니다.

16. 이동 요청을 더 추가합니다.

a. 새 요청 추가를 선택합니다.
이동 프로젝트에 할당되지 않은 이동 요청 목록이 있는 별도의 탭이 열립니다.

b. 추가할 이동 요청을 선택합니다.

c. 추가를 선택합니다.

17. 이동 프로젝트 상세 정보를 보고, 프로젝트 상태를 변경하고, 프로젝트를 다른 이동 관리자에게 할당하고, 프로젝트의 상태 전환, 실제 시작 및 종료 날짜 등을 확인하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 프로젝트 세부 정보 이동 탭을 선택합니다.

b. 옵션: 상태를 변경하려면 상태 필드를 편집합니다.
상태를 변경하기 전에 을 참조하십시오 프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동.

c. 옵션: 할당 대상 필드를 변경하여 프로젝트를 다른 이동 관리자에게 할당합니다.

d. 옵션: 작업 메모를 추가합니다.

i. 작성 패널로 이동합니다.

ii. 작업 메모를 입력합니다.

iii. 작업 메모 게시(비공개)를 선택합니다.

iv. 저장을 선택합니다.

e. 옵션: 첨부 파일 아이콘(.

f. 저장을 선택합니다.

18. 저장을 선택합니다.

19. 이동 프로젝트를 삭제합니다.

⚠ 경고:
프로젝트를 삭제해도 연결된 이동 요청은 삭제되거나 영향을 받지 않습니다. 삭제 후에도 이동 요청은 프로젝트 연결 없이 현재 상태로 계속 존재합니다.

a. 추가 작업 아이콘( )을 선택합니다.

b. 삭제를 선택합니다.

c. 확인을 선택합니다.

결과
변경 내용은 이동 프로젝트에 저장됩니다.

이벤트 플래너 작업

단일 작업 공간에서 조직에 생성된 모든 예약을 모니터링합니다. 예약을 생성하거나, 예약을 열거나, 다른 시간으로 예약하거나, 다른 위치로 이동합니다.

이벤트 플래너를 사용하여 예약 추적

예약 플래너 및 예약 뷰어는 이벤트 플래너를 사용하여 직장에서 요청된 예약을 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_rsv.reservation_planner 또는 sn_wsd_rsv.reservation_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

현재 날짜에 계획된 예약 건수와 추가 서비스가 있는지 확인합니다. 이벤트 플래너는 오늘 취소된 예약과 아직 승인되지 않은 예약도 표시합니다. 예약은 기본적으로 다음 상세 정보와 함께 표시됩니다.

- 예약 요청자
- 예약된 위치
- 위치의 건물 및 캠퍼스
- 예약 시작 및 종료 시간
- 예약의 현재 상태입니다
- 예약 유형

요구 사항에 따라 열을 편집하여 정보를 표시할 수 있습니다.

현재 활성 상태인 모든 예약과 사용자가 생성하거나 요청한 예약도 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 이벤트 플래너 아이콘( )을 선택합니다.
   이벤트 플래너 대시보드가 열립니다.
3. 현재 날짜 예약 상태를 보려면 다음을 수행합니다.

   a. 예약 메트릭 섹션으로 이동합니다.

   b. 목록으로 보려면 다음 타일 중 하나를 선택합니다.
      - 오늘 계획된 예약
      - 오늘 추가 서비스가 포함된 예약
      - 오늘 취소된 예약
      - 보류 중인 승인 예약

4. 활성 예약을 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 모든 예약을 보려면 모든 예약 섹션으로 이동합니다.
   - 본인 또는 본인을 위해 생성된 예약을 보려면 내 예약 섹션으로 이동합니다.

   더 많은 예약을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
5. 목록 뷰의 열을 편집하려면 다음을 수행합니다.

   a. 목록 작업 아이콘( )을 선택합니다.

   b. 열 편집을 선택합니다.

   c. 보려는 열을 추가한 후 확인을 선택합니다.

6. 옵션: 목록을 새로 고치려면 새로 고침 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 목록에 필터를 적용하려면 필터 표시 아이콘( )을 선택합니다.
8. 직장에서 생성된 모든 예약을 일정 뷰에서 보려면 일정 뷰 열기를 선택합니다.

이벤트 플래너에서 예약 상세 정보 보기

직장에서 생성한 예약의 상세 정보를 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_rsv.reservation_planner 또는 sn_wsd_rsv.reservation_viewer

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 이벤트 플래너 아이콘( )을 선택합니다.
   이벤트 플래너 대시보드가 열립니다.
3. 현재 날짜 예약 상태를 보려면 다음을 수행합니다.
   a. 예약 메트릭 섹션으로 이동합니다.
   b. 목록으로 보려면 다음 타일 중 하나를 선택합니다.
      - 오늘 계획된 예약
      - 오늘 추가 서비스가 포함된 예약
      - 오늘 취소된 예약
      - 보류 중인 승인 예약
4. 활성 예약을 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 모든 예약을 보려면 모든 예약 섹션으로 이동합니다.
   - 본인 또는 본인을 위해 생성된 예약을 보려면 내 예약 섹션으로 이동합니다.

   더 많은 예약을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
5. 보려는 예약을 선택합니다.
   새 탭에서 예약이 열립니다. 예약의 상세 정보가 표시됩니다.
6. 보려는 상세 정보에 따라 다음 탭 중 하나를 선택합니다.
   - 차단자 예약: 예약 전후에 생성된 차단자 예약을 확인합니다. 이 탭은 요청된 추가 서비스가 있는 경우에만 나타납니다.
   - 케이스: 예약에서 요청된 추가 서비스에 대해 생성된 직장 케이스를 봅니다.
   - 작업: 예약에서 요청된 추가 서비스를 이행하기 위해 생성된 직장 작업을 봅니다.
   - 요청한 서비스: 예약과 함께 요청된 서비스를 보기 위함입니다.
   - 승인자: 예약의 승인자입니다.
   - 초대 대상자: 예약에 초대된 초대 대상자입니다.
   - 예약 기록: 가상 회의 링크가 포함된 경우의 예약 기록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 포털에서 예약을 열려면 예약 열기를 선택합니다.
   포털에서 예약이 직원 센터 열립니다.

다음에 수행할 작업

예약을 편집하려면 을 참조하십시오 이벤트 플래너를 사용하여 예약 편집.

이벤트 플래너를 사용하여 예약 편집

예약 플래너는 이벤트 플래너를 사용하여 예약을 직접 편집합니다.

시작하기 전에

일정 뷰를 사용하여 예약을 관리할 수도 있습니다. 일정 뷰를 사용하여 시작 및 종료 시간을 편집하거나 예약을 다른 위치로 이동할 수 있습니다. 자세한 내용은 일정 뷰 작업 문서를 참조하십시오.

> **중요사항:**
> 일정 뷰를 사용하면 달력 제공자를 사용하여 생성된 다중 하위 또는 그룹-하위 예약을 편집할 수 없습니다. 달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 달력 제공자를 통해서만 관리할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.reservation_planner

이 태스크 정보

예약 플래너는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 예약을 다른 날짜와 시간으로 끌어 일정을 조정합니다.
- 예약 타이밍을 변경합니다.
- 예약 위치를 변경합니다.
- 예약 취소
- 예약을 열고 고급 변경 사항을 적용하고 서비스도 추가합니다.

다중 위치 또는 그룹 예약을 관리하려면 예약 상세 정보를 열고 변경해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 이벤트 플래너 아이콘( )을 선택합니다.
   이벤트 플래너 대시보드가 열립니다.
3. 현재 날짜 예약 상태를 보려면 다음을 수행합니다.

   a. 예약 메트릭 섹션으로 이동합니다.

   b. 목록으로 보려면 다음 타일 중 하나를 선택합니다.
      - 오늘 계획된 예약
      - 오늘 추가 서비스가 포함된 예약
      - 오늘 취소된 예약
      - 보류 중인 승인 예약

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 활성 예약을 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 모든 예약을 보려면 모든 예약 섹션으로 이동합니다.
   - 본인 또는 본인을 위해 생성된 예약을 보려면 내 예약 섹션으로 이동합니다.
   더 많은 예약을 보려면 모두 보기를 선택합니다.
5. 편집할 예약을 선택합니다.
   새 탭에서 예약이 열립니다. 예약의 상세 정보는 상세 정보 탭에 표시됩니다.
6. 상세 정보 탭에서 변경 사항에 따라 다음 필드 중 하나를 편집합니다.
   - 참석자 수
   - 예약 목적
   - 비용 센터
7. 추가 서비스에 대해 생성된 직장 케이스를 편집하려면 케이스 탭을 선택합니다.
8. 변경한 후 저장을 선택합니다.

결과
변경 내용이 저장됩니다. 예약 시간을 변경하거나 위치를 변경하려면 을 참조하십시오 일정 뷰 작업.

일정 뷰 작업

직장에서 생성된 예약을 확인하고 이벤트 플래너의 일정 뷰를 사용하여 변경할 수도 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 달력 제공자를 통해서만 관리할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_rsv.reservation_planner 또는 sn_wsd_rsv.reservation_viewer

이 태스크 정보
이벤트 플래너 일정 뷰를 사용하여 예약에 대한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 다음 사항에 유의하십시오.

- 애플리케이션을 사용하여 작업 공간 코어 만든 예약만 관리할 수 있습니다.
- 단일 및 발생 예약을 관리할 수 있습니다.
- 일정 뷰가 아닌 예약 상세 정보를 열어야만 다중 위치 또는 그룹 예약을 관리할 수 있습니다.

일정 뷰를 사용하여 조직의 캠퍼스, 건물 또는 층에서 생성된 예약을 볼 수 있습니다. 일정 뷰는 예약 및 예약된 회의실에 대한 명확한 달력 기반 뷰를 제공합니다. 달력에는 선택한 타임라인에 따라 하루 전체 또는 일주일 동안 공간에 생성된 모든 예약이 표시됩니다.

- 예약 가능한 목적에 따라 위치를 필터링하고 요청된 예약을 확인할 수 있습니다.
- 이전 날짜를 포함하여 모든 날짜에 요청된 예약을 봅니다.
- 예약 상태를 확인합니다. 상태는 상태에 따라 다르게 표시됩니다.
- 30분 간격, 시간별 간격 또는 주별 뷰를 기준으로 타임라인을 봅니다.
- 예약 상세 정보를 봅니다.
- 선택한 건물에 대해 요청된 현재 날짜의 예약을 확인합니다.
- 공간의 제목, 예약 호스트, 예약 제목을 기준으로 공간을 검색합니다.
- 플래너는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예약을 다른 날짜와 시간으로 끌어 일정을 조정합니다.
- 예약 타이밍을 변경합니다.
- 예약 위치를 변경합니다.
- 예약 취소
- 예약을 열고 고급 변경 사항을 적용하고 서비스도 추가

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
   직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 이벤트 플래너 아이콘( )을 선택합니다.
   이벤트 플래너 대시보드가 열립니다.
3. 일정 뷰 열기를 선택합니다.
   조직의 모든 위치를 표시하는 일정 뷰가 열립니다. 과거에 일정 뷰에 위치 필터를 이미 적용한 경우에는 필터가 유지되며 그에 따라 위치가 표시됩니다.
4. 공간을 직접 검색하려면 왼쪽 상단의 검색 공간 검색 창에서 공간 이름을 지정합니다.
5. 캠퍼스, 건물 또는 층에서 요청된 예약을 검색하려면 다음을 수행합니다.

   a. 오른쪽 위 모서리에서 캠퍼스 드롭다운을 선택하고 캠퍼스 를 선택합니다.
      건물 및 층 필드가 자동으로 채워집니다. 기본적으로 모든 건물과 층이 표시됩니다.
      캠퍼스의 공간은 캠퍼스가 위치한 건물과 층을 기반으로 표시됩니다.

   b. 옵션: 건물이나 층을 제외하려면 드롭다운을 확장하고 선택을 취소할 수 있습니다.

   선택한 항목에 따라 공간이 표시됩니다. 오른쪽으로 스크롤하여 타임라인을 보고 아래로 스크롤하여 위치를 볼 수 있습니다.
6. 예약 가능한 용도에 따라 공간을 필터링하려면 예약 가능한 **puposes** 옵션을 선택하고 선택합니다.
   예약 가능한 용도를 선택하지 않으면 예약 가능한 용도가 없는 공간을 포함하여 모든 공간이 표시됩니다.
   선택한 용도와 일치하는 공간이 표시됩니다.
7. 다른 날짜에 요청된 예약을 보려면 다음을 수행합니다.
   달력에는 선택한 캠퍼스의 시간대를 기준으로 시간이 표시됩니다.

   a. 날짜 드롭다운을 선택합니다.
      날짜 필드는 현재 날짜 선택과 함께 직접 표시됩니다.

   b. 달력에서 보려는 날짜를 선택합니다.
      필요한 경우 월과 연도를 변경할 수 있습니다.

   c. 확인을 선택합니다.

   선택한 날짜에 생성된 예약이 표시됩니다.
8. 달력의 타임라인을 변경하려면 타임라인 옵션을 사용합니다.
   기본적으로 달력은 30분 보기로 설정되어 있습니다. 즉, 일 보기 30분 옵션이 선택됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 예약 상태를 이해하려면, 즉 색상으로 예약 상태를 파악하려면 범례( ) 옵션을 선택합니다.
10. 예약의 상세 정보를 보려면 다음을 수행합니다.

    a. 예약을 선택합니다.
    시작 및 종료 시간, 총 기간, 예약 유형 및 현재 상태와 같은 예약 상세 정보가 표시됩니다.

    b. 측면 패널에서 예약 상세 정보를 보려면 측면 패널 열기 아이콘( )을 선택합니다.

    c. 포털에서 예약을 열고 자세한 내용을 보려면 예약 열기를 선택합니다.

11. 예약을 다른 시간으로 이동하려면 다음을 수행합니다.

    주:
    예약 플래너만 이 작업을 수행할 수 있습니다.

    a. 예약을 선택합니다.

    b. 예약을 원하는 시간으로 끕니다.

    주:
    예약을 다른 날짜로 이동할 수 없습니다. 타이밍만 변경할 수 있습니다.

    중요사항:
    일정 뷰를 사용하면 달력 제공자를 사용하여 생성된 다중 하위 또는 그룹-하위 예약을 편집할 수 없습니다.

    c. 예약 변경 확인 창에서 구현할 변경 내용을 검토하고 아니요, 취소 또는 예, 업데이트 중 하나를 선택합니다.

    주:
    예약에 추가 서비스 요청이 있는 경우 예약을 이동한 후 다시 요청해야 합니다. 예약을 이동할 때 추가 서비스는 이동되지 않습니다.

12. 예약을 건물의 다른 위치로 이동하려면 다음을 수행합니다.

    주:
    예약 플래너만 이 작업을 수행할 수 있습니다.

    a. 예약을 선택합니다.

    b. 예약을 원하는 위치로 끌어옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 예약 변경 확인 창에서 구현될 변경 내용을 읽고 아니요, 취소 또는 예, 업데이트 중 하나를 선택합니다.

> **중요사항:**
> 예약에 추가 서비스 요청이 있는 경우 예약을 이동한 후 다시 요청해야 합니다.
>
> - 예약을 이동한 후에는 추가 서비스를 다시 요청해야 합니다. 예약을 이동할 때 서비스가 위치에 따라 다르기 때문에 추가 서비스는 이동되지 않습니다.
> - 직원이 요청한 예약을 이동하는 경우 작업을 확인하기 위해 직원에게 알림이 전송됩니다.
> - 예약을 변경하고 서비스를 유지하려면 먼저 예약을 편집합니다.

13. 선택한 캠퍼스에서 예약을 만들려면 새 예약 만들기를 선택합니다.
예약 방법에 대한 자세한 내용은 를 참조해 예약 생성주십시오.

이벤트 플래너에서 예약 취소

예약 플래너로서 이벤트 플래너를 사용하면 언제든지 예약을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_rsv.reservation_planner

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
직장 분석 대시보드가 열립니다.

2. 왼쪽 창에서 이벤트 플래너 아이콘( )을 선택합니다.
이벤트 플래너 대시보드가 열립니다.

3. 현재 날짜 예약을 취소하려면 다음을 수행합니다.

a. 예약 메트릭 섹션으로 이동합니다.

b. 목록으로 보려면 다음 타일 중 하나를 선택합니다.

- 오늘 계획된 예약
- 오늘 추가 서비스가 포함된 예약

4. 활성 예약을 확인하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 모든 예약을 보려면 모든 예약 섹션으로 이동합니다.
- 본인 또는 본인을 위해 생성된 예약을 보려면 내 예약 섹션으로 이동합니다.

더 많은 예약을 보려면 모두 보기를 선택합니다.

5. 취소하려는 예약을 선택합니다.
새 탭에서 예약이 열립니다. 예약의 상세 정보가 표시됩니다.

6. 예약 취소를 선택하여 예약을 취소 합니다.

7. 확인 창에서 취소 확인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
예약이 취소되었습니다. 취소 메모가 자동으로 생성됩니다.

관리 워크플레이스 센터

직장 관련 활동을 모니터링합니다. 언제든지 메트릭과 생성된 활동 목록을 볼 수 있습니다.

시나리오 승인

직장 관리자는 시나리오가 승인을 위해 전송되는 시기를 승인하거나 거부할 수 있습니다

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 시나리오 독자 역할〔sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader〕이 있습니다.
- 승인할 권한이 있습니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager 및 sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

이 태스크 정보
직장 관리자는 시나리오를 승인할 수 있습니다. 승인 정의는 작업 공간 코어 시나리오 승인을 수행하기 위해 기본적으로 시나리오 계획 승인을 제공합니다. 승인 정의는 시나리오 계획 승인자 수행자 기준으로 구성되며, 모든 직장 매니저가 시나리오를 승인하도록 구성됩니다. 추가 승인자를 구성하려면 을 참조하십시오 시나리오의 승인자 구성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인.
2. 요청됨 상태의 승인을 선택합니다.
   필터 옵션을 사용하여 요청됨 상태에 있는 승인만 볼 수도 있습니다.
3. 승인하기 전에 시나리오를 보려면 승인 필드에서 이 기록 미리 보기 아이콘(이)을 클릭합니다.
4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 시나리오 계획 양식에서 시나리오 계획 열기를 클릭합니다.
   시나리오 스택 계획이 읽기 전용 모드로 열립니다.
6. 시나리오를 검토합니다.
7. 시나리오를 검토한 후 승인 또는 거부하려면 1단계와 2단계를 다시 수행합니다.
8. 양식에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 시나리오를 승인하려면 승인을 클릭합니다.

     시나리오가 승인되었습니다.
   - 시나리오를 거부하려면 다음을 수행합니다.
     a. 의견 필드에 거부 이유를 지정합니다.

        시나리오의 변경 내용을 제안하려는 경우 변경 내용에 대해 간략하게 설명합니다.
     b. 댓글을 입력한 후 게시 를 클릭합니다.
     c. 거부를 클릭합니다.

        시나리오가 거부됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
수행한 작업에 따라 시나리오가 승인되거나 거부됩니다. 시나리오가 승인되면 시나리오의 상태가 승인됨으로 변경됩니다. 거부되면 시나리오 상태가 거부됨으로 변경됩니다.

작업 공간 시나리오 보기

직장에서 생성된 시나리오 수를 추적합니다. 게시됨 상태, 초안 상태 등의 시나리오를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

이 태스크 정보
공간 최적화 모듈을 사용하여 직장에서 생성된 시나리오를 봅니다. 공간 최적화 모듈은 현재 상태를 기반으로 시나리오에 대한 메트릭을 제공합니다. 전체 시나리오와 건물을 기반으로 생성된 시나리오의 목록이 표시됩니다. 언제든지 공간 최적화 모듈을 확인하여 시나리오의 상태를 모니터링할 수 있습니다. 공간 최적화 모듈에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Space Optimization의 주요 기능 및 작업.

프로시저

1. 다음 위치 중 하나로 이동합니다.
   - 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 워크플레이스 센터.
   - 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획
     Workplace Central을 직접 열 수도 있습니다 직원 센터 . 다음으로 이동 워크플레이스 〉 워크플레이스 센터.
     직장 분석 대시보드가 열립니다.
2. 왼쪽 창에서 공간 최적화 아이콘( )을 선택합니다.
   공간 최적화 대시보드가 열립니다.
3. 옵션: 시나리오 섹션을 보고 현재 상태를 기반으로 시나리오 수를 봅니다.
   번호가 매겨진 타일을 선택하여 시나리오의 세부 정보를 볼 수도 있습니다.
4. 옵션: 현재 상태에 관계없이 모든 시나리오를 봅니다.
   a. 시나리오 섹션에서 모든 시나리오로 이동합니다.
      시나리오 목록이 표시됩니다. 목록에는 한 번에 다섯 개의 시나리오가 표시됩니다.
   b. 목록을 아래로 스크롤하고 모두 보기를 클릭하여 모든 시나리오를 봅니다.
      시나리오 탭이 열립니다.
5. 직장의 모든 건물을 봅니다.
   건물을 열고 스택 계획에서 건물을 볼 수 있습니다. 스택 계획에는 건물에 배포된 현재 시나리오가 표시됩니다. 건물 시나리오 계획에서 직접 시나리오를 생성할 수도 있습니다.
   a. 시나리오 섹션에서 모든 건물로 이동합니다.
      건물 목록이 표시됩니다. 목록에는 한 번에 5개의 건물이 표시됩니다.
   b. 목록을 아래로 스크롤하고 모두 보기를 클릭하여 모든 건물을 봅니다.
      건물 탭이 열립니다.

공간 지원 요청 제기

를 사용하여 공간 할당 권장 사항을 받으려면 직장 서비스 요청을 제출합니다 작업 공간 서비스 포털. Workplace Service Delivery 공간 지원은 공간 수량 및 지정한 부서에 따라 최상의 공간 할당 계획

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

옵션을 제공합니다. 가장 적합한 할당을 선택하거나 할당하지 않을 수 있습니다. 선택에 따라 공간 플래너가 사용할 평면도를 배포합니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- Workplace Central 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Workplace Case Management 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.
- 맵에서 공간 권장 사항을 보려면 를 사용하여 Workplace Indoor Mapping평면도를 구성해야 합니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

이 태스크 정보
층에서 해당 부서에 할당할 부서와 공간 수를 지정합니다. 할당 권장 사항을 보려는 위치를 지정합니다. 양식에 제출된 사양에 따라 시스템은 해당 건물에 가장 적합한 공간 할당 계획이 포함된 옵션을 제공합니다. 선택한 부서가 선택한 층에 있는 경우 해당 부서 근처에 공간이 권장됩니다.

최상의 옵션을 선택하고 선택 항목을 제출할 수 있습니다. 승인이 구성된 경우 승인을 위한 계획이 관리자에게 전송됩니다. 선택한 공간 평면도가 공간 플래너에게 지정됩니다. 공간 플래너는 계획을 검토하고 그에 따라 배포합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 직장 서비스 포털.
   작업 공간 서비스 포털 열립니다.
2. 일반 범주를 엽니다.

   a. 카탈로그를 선택합니다.

   b. 범주별로 찾아보기를 선택합니다.

   c. Workplace Service Catalog에서 일반을 선택합니다.

   > **주:**
   > 포털에 여러 카탈로그가 구성되어 있는 경우 카탈로그 목록으로 이동하여 직장 서비스 카탈로그 〉 일반.

3. 공간 지원 요청을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

공간 지원 요청 양식

필드	설명
요청자 이름	요청에 대한 설명이 포함된 이름입니다.
공간 할당 기준	할당 유형은 관리자가 설정한 기본 할당 유형으로 설정됩니다. **주:** 지정된 할당 유형이 없으면 요청을 진행할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
요청 대상	공간 지원 요청을 제기할 사용자를 지정하는 옵션입니다.
부서 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 부서입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 부서가 설정된 경우에 나타납니다.
비용 센터 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 비용 센터입니다. 이 옵션은 비용 센터 가 공간 할당 기준 필드에 설정된 경우에만 나타납니다.
직장 엔터티 유형 선택	공간을 할당할 기준이 되는 직장 엔터티 유형입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 직장 엔터티가 설정된 경우에 나타납니다.
직장 엔터티 유형 선택	공간을 할당하려는 기준이 되는 직장 엔터티입니다. 이 옵션은 공간 할당 기준 필드에 직장 엔터티가 설정된 경우에 나타납니다.
요청 이유	요청 이유를 선택하는 옵션입니다.
공간 유형	원하는 공간 유형을 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(공간 유형)	선택한 공간 유형과 정확히 일치하는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
할당 유형	유연한 공간을 원하는지 아니면 영구적인 공간을 원하는지 지정하는 옵션입니다.
수량/용량	할당하려는 공간 수입니다.
지역	공간을 할당하려는 지역입니다.
캠퍼스	공간을 할당하려는 캠퍼스입니다.
사이트	공간을 할당하려는 사이트입니다.
건물	공간을 할당하려는 건물입니다.
정확히 일치(건물)	선택한 건물과 정확히 일치하는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
입주 날짜	공간 할당을 구현하려는 시작 날짜를 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(입주 날짜)	선택한 입주 날짜에 사용 가능한 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
전출 날짜	공간을 할당할 종료 날짜를 지정하는 옵션입니다.
정확히 일치(전출 날짜)	선택한 퇴거 날짜까지 사용할 수 있는 공간만 표시할지 확인하는 옵션입니다.
첨부 파일 추가	필요한 경우 지원 파일을 첨부하는 옵션입니다.

5. 제출을 선택합니다.
   요청이 제출되었습니다. 제출 후 요청 상세 정보 페이지가 열립니다.
6. 내 요청 페이지에서 공간 계획을 선택합니다.
   페이지를 새로 고침하여 공간 계획 옵션을 봅니다.
   이 페이지에는 선택한 층에서 선택한 비용 센터 또는 부서에 가장 적합한 공간 할당이 일치하는 백분율과 함께 있는 옵션이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 표시되는 옵션을 검토합니다.
   각 옵션 아래에 일치 백분율이 표시됩니다.
8. 옵션: 맵에서 공간 보기를 선택하여 맵에서 공간 할당을 봅니다.

   주:
   층에 평면도가 구성된 경우에만 맵에서 공간 할당을 볼 수 있습니다.

9. 제공된 옵션 중 하나를 선택합니다.

   a. 내 요청 페이지에서 작업/할 일을 선택합니다.

   b. 공간 계획 선택 옵션에서 작업 보기를 선택합니다.
   공간 계획에 표시되는 모든 옵션이 있는 페이지가 선택 항목에 표시됩니다.

   c. 계속하려는 옵션 옆에 있는 선택을 선택합니다.

   d. 옵션: 어떤 이유로든 옵션을 선택하지 않으려면 위 항목 중 없음을 선택합니다.

      주:
      위 항목 중 어느 것도 선택하지 않으면 요청이 종결되고 상태가 완료 종결로 설정됩니다

   e. 선택 후 제출을 선택합니다.

결과
선택한 옵션이 제출됩니다. 언제든지 공간 계획 탭에서 선택한 옵션을 볼 수 있습니다. 선택 항목을 제출하면 조직에서 구성한 승인 프로세스에 따라 다음 작업이 수행됩니다.

- 사용자 프로파일에 대한 승인 프로세스가 구성된 경우 승인을 위해 공간 요청이 관리자에게 전송됩니다. 공간 요청의 상태가 승인 대기 중으로 변경됩니다.
  - 관리자가 승인하면 배포를 위해 공간 요청이 전송되고 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
  - 관리자가 거부하면 공간 요청이 거부되고 상태가 미완료 종결로 변경됩니다.
- 사용자 프로필에 승인이 필요하지 않은 경우 공간 요청이 조직의 공간 플래너로 전송되고 상태가 승인됨으로 변경됩니다.

공간 지원 요청 승인

직장 관리자는 공간 지원 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
다음 사항을 확인하십시오.

- 승인할 권한이 있습니다.
- 공간 지원 요청을 제기한 사용자의 관리자입니다.

필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_manager

이 태스크 정보
직장 관리자는 자신에게 할당된 사용자가 제기한 공간 지원 요청을 승인할 수 있습니다. 승인 정의는 작업 공간 코어 공간 요청 승인을 수행하기 위해 기본적으로 공간 권장 승인을 제공합니다. 승인 정의는 모든 직장 매니저가 공간 지원 요청을 승인하도록 구성된 공간 권장 승인 구성 수행자 기준으로 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인.
2. 요청됨 상태의 승인을 선택합니다.
   필터 옵션을 사용하여 요청됨 상태에 있는 승인만 볼 수도 있습니다.
3. 승인하기 전에 요청 세부 정보를 보려면 승인 필드에서 이 기록 미리 보기 아이콘(이)을 선택합니다.
4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 요청 상세 정보를 검토합니다.
6. 상세 정보를 검토한 후 승인 또는 거부하려면 1단계와 2단계를 다시 수행합니다.
7. 양식에서 다음 중 하나를 수행합니다.
   - 요청을 승인하려면 승인을 선택합니다.

     요청이 승인되었습니다.
   - 요청을 거부하려면 다음을 수행합니다.
     a. 의견 필드에 거부 이유를 지정합니다.

        요청의 변경 사항을 제안하려면 변경 내용을 간략하게 설명합니다.
     b. 댓글을 입력한 후 게시 를 클릭합니다.
     c. 거부를 클릭합니다.

        요청이 거부되었습니다.

워크플레이스 센터 구성요소

설치된 구성요소와 애플리케이션의 주요 기능에 워크플레이스 센터 대해 자세히 알아보십시오.

워크플레이스 센터 앱과 함께 설치되는 구성요소

워크플레이스 센터 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

워크플레이스 센터와 함께 설치되는 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_wsd_central.workspace_user	작업 공간에 액세스할 수 워크플레이스 센터 있습니다.	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	Workplace Analytics 작업 영역에 액세스할 수 있습니다.	sn_wsd_central.workspace_user

사용에 워크플레이스 센터필요한 역할에 대한 자세한 내용은 및 Workplace Move Management와 함께 Workplace Space Management 설치되는 역할을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플레이스 센터 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
사용률 대 용량 [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	영역 수준으로 드릴다운된 용량 및 사용률을 저장할 테이블입니다.

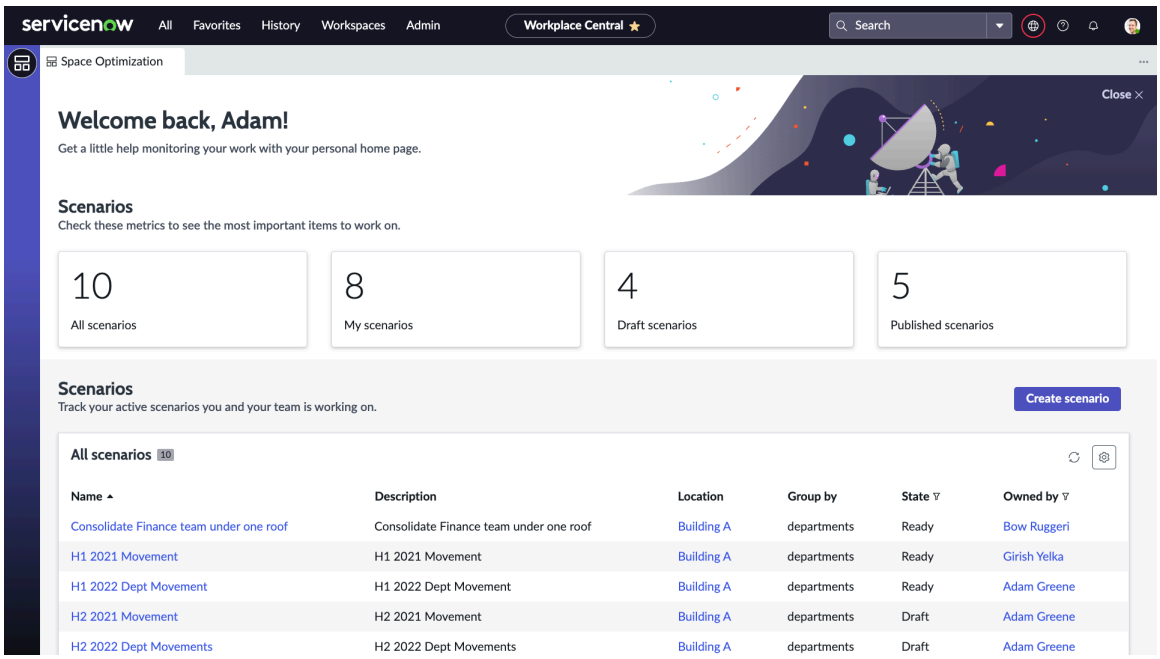
앱과 함께 설치되는 스크립트 워크플레이스 센터

테이블	설명
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Workplace Analytics의 공간 관리에 대 한 용량 대 사용률 테이블을 채우는 스크립트Script that populates the capacity versus utilization table for Space Management in Workplace Analytics

Space Optimization의 주요 기능 및 작업

공간 플래너는 공간 최적화 모듈을 사용하여 여러 시나리오 관련 작업을 수행할 수 있습니다. 스택 계획을 사용하여 시나리오를 생성하고 평면도에서 보고 직접 변경할 수 있습니다.

공간 최적화 모듈



모듈에서 시나리오를 생성하고, 시나리오 메트릭을 추적하고, 시나리오 상세 정보를 보고, 건물 상세 정보를 볼 수 있습니다. 공간 최적화는 다음 정보를 표시합니다.

- 시나리오: 시나리오 메트릭을 표시합니다.
- 시나리오 생성: 건물에 대한 시나리오를 생성하는 옵션입니다. 시나리오를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 생성.
- 시나리오: 다음의 세부 정보를 나열합니다.
  - 이름, 위치, 상태 및 소유자와 같은 시나리오의 상세 정보입니다.
  - 조직의 건물에 대한 상세 정보입니다.
  시나리오 또는 건물을 선택하여 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시나리오 계획 수립 애플리케이션에서 사용자가 생성한 시나리오를 볼 수도 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 시나리오 계획 수립 〉 내 시나리오 계획.

시나리오 메트릭

공간 플래너는 조직에서 현재 생성된 총 시나리오 수를 필터링된 타일로 볼 수 있습니다. 각 타일을 선택하여 목록에서 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

시나리오 메트릭 타일에는 다음을 기준으로 숫자가 표시됩니다.

- 모든 시나리오: 애플리케이션에서 생성된 총 시나리오 수입니다.
- 내 시나리오: 사용자가 소유한 총 시나리오 수입니다.
- 초안 시나리오: 사용자가 만든 초안 상태인 시나리오의 총수입니다.
- 게시된 시나리오: 게시된 총 시나리오 수입니다.

타일을 선택하여 목록을 볼 수도 있습니다.

시나리오 상세 정보

공간 플래너는 조직에서 생성된 모든 시나리오의 목록을 볼 수 있습니다. 이름, 위치, 상태, 소유자 등의 상세 정보가 표시됩니다. 시나리오에 대해 보려는 상세 정보를 기반으로 목록 뷰 설정을 구성할 수 있습니다. 홈페이지에는 한 번에 다섯 개의 시나리오가 표시되며, 더 보려면 모두 보기를 선택합니다.

- 모두 보기를 선택하면 조직에서 만든 모든 시나리오를 세부 정보와 함께 볼 수 있는 별도의 탭에서 목록이 열립니다.
- 목록에서 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.
  - 복사: 기존 시나리오의 다른 복사본을 만들어 새로 변경합니다. 한 번에 하나의 시나리오만 복사할 수 있습니다. 복사된 시나리오는 '- 복사본 2'가 추가된 동일한 이름으로 만들어집니다.
  - 삭제: 더 이상 필요하지 않은 경우 하나 이상의 시나리오를 삭제합니다.
  - 시나리오 만들기: 시나리오를 만듭니다.
  - 목록을 새로 고칩니다.
  - 열을 편집합니다.
  - 필터를 추가하거나 제거합니다.

건물 상세 정보

공간 플래너는 공간 최적화 모듈에서 조직의 건물 목록을 볼 수 있습니다. 건물에 대해 보려는 상세 정보를 기반으로 목록 뷰 설정을 구성할 수 있습니다. 홈페이지에는 한 번에 다섯 개의 시나리오가 표시되며, 더 보려면 모두 보기를 선택합니다. 모두 보기를 선택하면 목록이 별도의 탭에서 열리며, 여기에서 조직의 모든 건물과 해당 상세 정보를 볼 수 있습니다. 목록을 새로 고치거나, 열을 편집하거나, 건물 관련 필터를 적용할 수 있습니다.

건물을 선택하면 건물이 스택 계획 뷰에서 열리며, 여기에서 모든 공간 할당과 층 배치를 볼 수 있습니다. 스택 계획은 건물 층의 모든 할당을 시각적으로 표현한 것입니다. 모든 할당은 할당된 부서 또는 비용 센터를 기준으로 막대에 표시됩니다. 스택 평면도 및 평면도 보기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능.

- 총 용량, 총 공간 수 및 위치와 같은 건물의 상세 정보가 평면도 상단에 표시됩니다.
- 건물의 할당되지 않은 총 공간 수와 층별로 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 스택 평면도 뷰 또는 평면도 뷰에서 건물 상세 정보를 볼 수 있습니다. 평면도를 구성한 경우에만 평면도 뷰를 사용할 수 있습니다 Workplace Indoor Mapping . 평면도 뷰를 사용하면 평면도에서 할당을 보고 직접 변경할 수 있습니다.
- 스택 계획이나 평면도에서 부서 또는 비용 센터에 할당된 공간을 볼 수 있습니다. 할당을 보는 방법을 선택할 수 있습니다. 오른쪽 패널에서 보기 기준 옵션을 사용하여 뷰를 선택합니다.
- 스택 평면도에서 막대를 선택하거나 평면도에서 공간을 선택하여 용량 수, 용량 비율 및 총 용량과 같은 자세한 내용을 볼 수 있습니다. 막대를 가리켜 도구 설명에서 동일한 세부 정보를 볼 수도 있습니다. 오른쪽 패널의 상세 정보 창에는 모든 막대 상세 정보, 할당 관련 상세 정보 및 부서가 표시됩니다.
- 관련 시나리오 탭에서 건물과 관련된 다른 시나리오를 볼 수 있습니다.
- 설정 탭에서 층의 공간을 보려는 필터를 기준으로 필터를 적용할 수 있습니다.
- 건물 뷰에서 시나리오를 열면 편집할 수 없습니다. 건물의 시나리오를 편집하려면 해당 시나리오를 복사하고 변경합니다. 이 시나리오에서는 정확한 건물 데이터를 복사하고 변경할 수 있습니다. 변경 내용은 배포되는 한 기본 데이터에 영향을 주지 않습니다. 건물의 시나리오를 만들려면 스택 평면도에서 건물이 열려 있을 때 시나리오 생성 옵션을 선택할 수도 있습니다.

시나리오 뷰, 상태, 설정 및 주요 기능

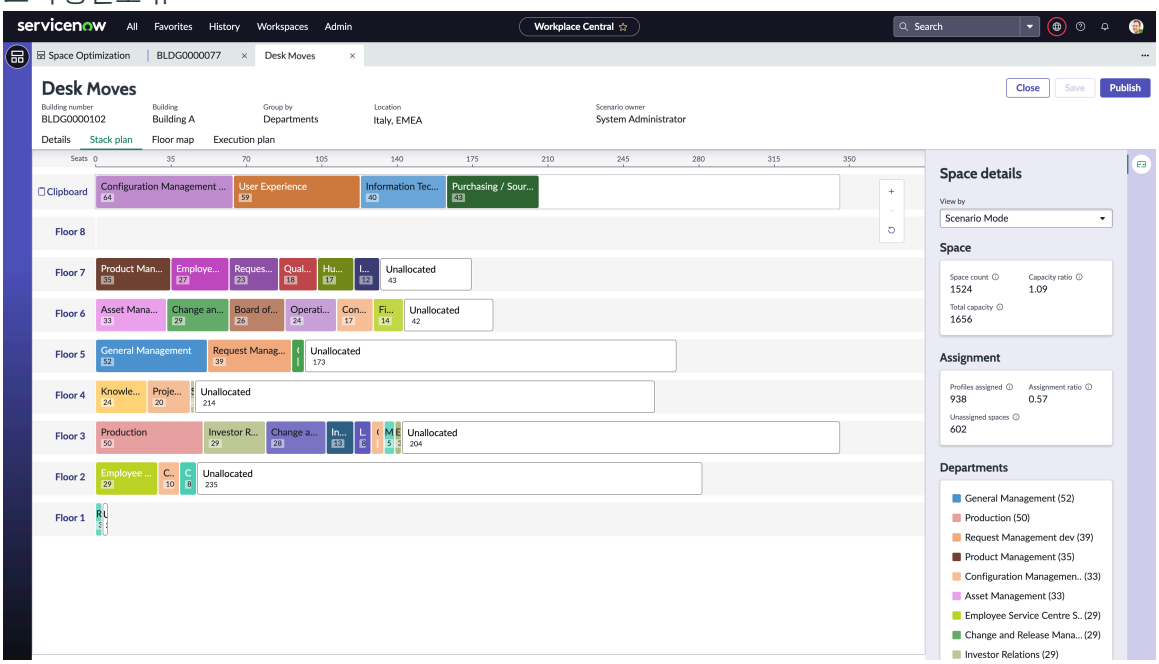
스택 평면도 및 평면도 뷰를 사용하여 시나리오를 생성하거나 봅니다. 시나리오 계획 수립을 통해 다양한 뷰, 간단한 설정 및 여러 주요 기능으로 공간을 할당하고 사용자 할당을 효율적으로 정의할 수 있습니다.

시나리오를 만들거나 열면 기본적으로 시나리오가 스택 계획 뷰에서 열립니다. 시나리오를 만들거나 시나리오를 보는 건물에 평면도가 구성되어 있는 경우 평면도에서 공간 할당을 직접 볼 수 있습니다. 사용자가 시나리오를 소유하거나 동료가 소유자로 할당한 경우에만 시나리오에서 작업할 수 있습니다.

스택 평면도 뷰

스택 계획은 부서, 비용 센터, 직장 엔터티 또는 인접을 기준으로 공간 할당을 시각적으로 표현한 것입니다. 스택 계획은 조직의 여러 부서, 비용 센터, 인접 또는 직장 엔터티를 다양한 색상 코드로 표시합니다.

스택 평면도 뷰



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스택 계획은 그래프와 비슷합니다. 평면도의 Y축은 건물의 여러 층을 나타내고 X축은 건물의 총 용량에서 결정되는 막대의 길이를 나타냅니다. 예를 들어, 모든 공간의 용량 합계가 1,000이면 막대의 길이는 1,000에 선택한 막대에 할당된 다른 공간을 더한 것입니다.

시나리오를 만들 때 공간 할당을 그룹화할 기준을 지정해야 합니다. 예를 들어 기준은 그룹화 기준 필드에서 부서, 비용 센터 또는 인접별로 그룹화할 수 있습니다. 스택 계획에는 이 선택에 따른 할당이 표시됩니다. 그런 다음 스택 계획이 시나리오 모드에서 직접 열립니다. 시나리오 모드는 그룹화 기준 필드에서 선택된 그룹화 모드 입니다. 할당을 검토하기 위해 게시됨 상태의 시나리오를 열면 기본적으로 시나리오 모드로 시나리오가 열립니다.

사용자가 소유자이고 시나리오가 게시됨 상태인 경우에만 시나리오를 변경할 수 있습니다. 사용자가 소유하지 않은 시나리오를 열면 읽기 전용 모드에서만 계획을 볼 수 있습니다.

시나리오에서는 건물과 관련된 모든 상세 정보(예: 용량, 공간 수, 할당되지 않은 공간 등)를 볼 수 있습니다. 보기 기준 옵션을 사용하여 시나리오의 공간 할당 뷰를 변경할 수 있습니다.

스택 계획 뷰에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

공간 할당 뷰 또는 편집

부서, 비용 센터, 직장 엔터티 또는 인접을 기준으로 한 공간 할당을 봅니다. 동일한 할당에 속한 층의 공간은 막대로 그룹화됩니다. 층의 막대는 간단한 식별을 위해 색으로 구분되어 있습니다. 오른쪽 패널에서 색상 코드의 범례를 볼 수 있습니다.

> **중요사항:**
> 건물 스택 계획 뷰에서만 직장 엔터티 기반 할당을 볼 수 있습니다.

상세 정보 보기

시나리오의 세부 정보 패널에는 다음이 포함됩니다.

- 보기 옵션: 이 섹션에서는 시나리오를 편집할지 볼지 여부를 지정할 수 있습니다. 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.
  - 시나리오 편집: 시나리오를 편집하는 옵션입니다. 공간 플래너만 편집할 수 있습니다.
  - 시나리오 보기: 시나리오를 읽기 전용 모드로 보는 옵션입니다. 기본적으로 시나리오는 지정한 그룹화 기준 선택 항목에 따라 표시됩니다. 다음에 따라 시나리오를 볼 수 있습니다.
    - 부서
    - 비용 센터
    - 이웃
    - 공간 유형
    - 할당 유형
    - 공간 상태
    - 공간 기능
    - 사용 상태
- 막대 뷰를 변경하는 옵션입니다. 뷰 옵션은 공간 기록에서 사용할 수 있는 공간 유형에 따라 결정됩니다.
- 공간/층/바 상세 정보: 개수 및 용량과 같은 공간의 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 공간 수: 공간의 수입니다. 값은 모든 공간 기록의 용량 필드에 지정된 값에서 파생됩니다.
- 총 수용량: 공간의 총 수용량입니다. 값은 모든 공간 기록의 용량 비율 필드에 지정된 용량 에서 파생됩니다. 공간의 용량 비율은 1보다 클 수 있습니다. 즉, 공간에는 사용자 한 명 이상이 할당될 수 있습니다. 스택 계획 막대의 길이는 총 용량을 기준으로 결정됩니다.
- 용량 비율: 공간 수와총 용량 값을 나누어 결정되는 용량의 비율입니다.

- 할당: 공간에 할당된 사용자 수입니다. 이 값은 계획에서 선택한 항목에 따라 표시됩니다
  - 할당된 프로파일: 건물/층/선택한 막대에 할당된 사용자 프로파일 수입니다.
  - 할당 비율: 해당 건물/층/선택한 막대의 총 수용 인원에 할당된 사람의 비율입니다.
  - 할당되지 않은 공간: 건물/층/선택한 막대에 할당되지 않은 공간 수입니다.
  - 할당된 프로파일: 선택한 공간에 할당된 사용자의 상세 정보입니다.
- 범례: 이 섹션은 보기 기준 필드에서 선택한 뷰에 따라 달라집니다. 예를 들어, 부서를 뷰 옵션으로 선택하면 건물에서 사용할 수 있는 모든 부서의 범례가 표시됩니다.

뷰 변경

다양한 유형에 따라 막대 뷰를 변경합니다. 다음과 같은 뷰 유형을 사용할 수 있습니다.

- 부서: 부서에 따라 층의 공간을 봅니다. 막대에는 조직의 여러 부서로 레이블이 지정됩니다.
- 비용 센터: 비용 센터를 기준으로 층의 공간을 봅니다. 막대에는 조직의 여러 비용 센터가 표시되어 레이블이 지정됩니다.
- 인접: 이웃을 기준으로 층의 공간을 봅니다. 막대에는 조직의 여러 이웃으로 레이블이 지정됩니다.
- 공간 유형: 업무 공간/책상, 방, 화장실 등 공간 유형에 따라 층의 공간을 봅니다. 막대에는 조직의 다양한 공간 유형이 레이블로 지정됩니다.
- 할당 유형: 영구 또는 유연 등의 할당 유형에 따라 층의 공간을 봅니다.
- 공간 상태: 활성, 향후, 폐기됨 또는 임시 등의 상태에 따라 층의 공간을 봅니다. 막대에는 다양한 공간 상태 레이블이 지정됩니다.
- 공간 기능: 다양한 공간 기능에 따라 층의 공간을 봅니다. 막대에는 조직의 다양한 공간 기능이 레이블로 지정되어 있습니다.
- 점유 상태: 점유 상태에 따라 층의 공간을 봅니다.

키보드 단축키 사용

다음과 같은 키보드 단축키를 사용할 수 있습니다.

- 왼쪽/오른쪽 키: 연속(층)의 스택 계획 막대 사이를 탐색합니다.
- 위/아래 키: 이전 또는 다음 행(층) 사이를 탐색합니다.
- 스페이스 키: 도구 설명에서 강조 표시된 스택 계획 막대의 추가 상세 정보를 봅니다.
- 입력: 강조 표시된 스택 계획 막대를 선택합니다.

할당의 세부 정보 보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오른쪽에 표시되는 상세 정보 패널에서 계획에 대한 할당에 대한 상세 정보를 확인합니다. 시나리오의 오른쪽 패널에 표시되는 상세 정보는 계획과 보기 기준 옵션에서 선택한 항목에 따라 달라집니다.

- 층을 선택하면 오른쪽 패널에 층 이름, 층의 공간 수, 층의 총 용량 비율, 층의 용량, 할당된 프로파일, 할당 비율, 할당되지 않은 공간, 해당 층에 할당된 부서/비용 센터 등의 상세 정보가 표시됩니다. 뷰 선택에 따라 막대가 표시되며 막대의 세부 정보는 오른쪽 패널의 하단에 표시됩니다. 예를 들어, 뷰 기준 옵션으로 공간 유형을 선택하면 공간 유형에 따라 막대가 표시되고 층에 할당된 공간 유형의 상세 정보가 오른쪽 패널의 하단에 표시됩니다.
- 막대(예: 부서 ABC)를 선택하면 오른쪽 패널에 막대 이름(부서 ABC), 부서 ABC의 공간 수, 부서 ABC의 용량 비율, 부서 ABC의 총 용량, 부서 ABC에 할당된 프로파일, 부서 ABC의 할당 비율, 부서 ABC의 할당되지 않은 공간, 부서 ABC의 색상 코드와 같은 상세 정보가 표시됩니다.

  막대(부서 ABC)만 선택하면 공간 수를 변경할 수 있으며 공간 수 및 할당 대상 필드를 사용하여 해당 막대(부서 ABC)를 다른 층에 할당할 수도 있습니다.
- 스택 계획에서 아무 것도 선택하지 않은 경우 건물과 관련된 전체 상세 정보가 위와 동일한 필드와 함께 표시됩니다.

할당되지 않은 공간 보기

층에서 할당되지 않은 공간을 확인합니다. 할당되지 않은 공간은 비용 센터, 부서, 직장 엔터티 또는 이웃에 할당되지 않은 공간입니다. 할당되지 않은 공간에 따라 부서의 공간 수를 늘리거나 줄일 수 있습니다. 할당되지 않은 공간 수보다 많은 공간을 할당하면 막대에서 할당을 수행할 수 없습니다.

> **중요사항:**
> 건물 스택 계획 뷰에서만 직장 엔터티 기반 할당을 볼 수 있습니다.

다른 층에 막대 할당

막대를 한 층에서 다른 층으로 이동합니다. 예를 들어 부서 ABC를 1층에서 5층으로 이동합니다.

막대를 클립보드로 이동

할당이 확실하지 않은 경우 막대를 클립보드로 이동합니다. 클립보드는 막대를 임시로 고정하는 데 사용되는 작업 공간과 유사합니다.

분할된 막대 병합

서로 다른 층으로 분할된 막대를 병합하여 한 층으로 결합합니다. 공간이 자동으로 그룹화됩니다.

용량 또는 용량 비율 보기

건물, 층 또는 바의 수용 인원 비율을 확인합니다.

건물 전경

시나리오 계획 수립 중뿐만 아니라 언제든지 건물의 공간과 할당, 스택 계획에 대한 다양한 공간 상세 정보를 볼 수 있습니다. 공간 최적화 대시보드에서 보려는 건물을 선택할 수 있습니다. 건물은 스택 평면도에 표시됩니다. 자세한 내용은 건물의 공간 할당 보기 또는 편집 문서를 참조하십시오. 스택 평면도는 시나리오에 표시되는 방식과 마찬가지로 건물의 층과 할당을 표시합니다. 건물 뷰에서는 다음 작업만 수행할 수 있습니다.

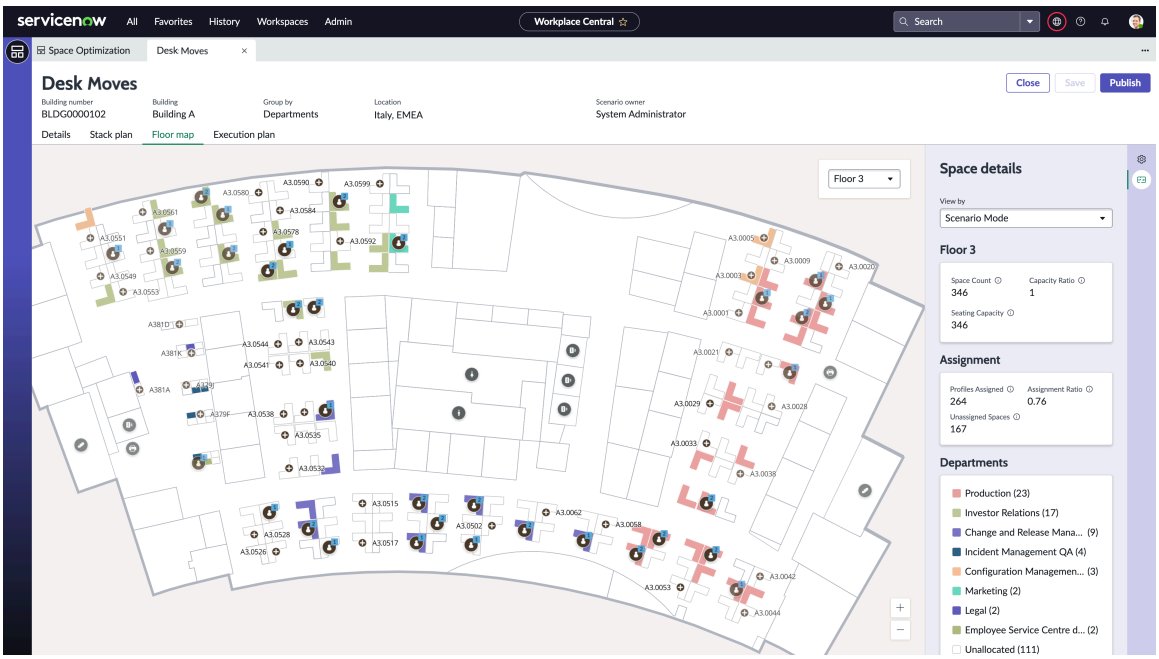
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 연결된 직장 엔터티를 기반으로 건물의 공간을 볼 수 있습니다. 건물 뷰의 뷰 기준 옵션에는 공간을 볼 수 있는 추가 옵션인 직장 엔터티 가 표시됩니다. 또한 선택 후에 공간을 표시해야 하는 엔터티 유형을 지정할 수 있습니다.
- 스택 계획에서 직장 엔터티 기반 할당을 선택하면 선택한 공간 할당의 계층 구조에 대한 상세 정보와 각 상위-하위 계층 구조에 할당된 공간 수가 자세히 표시됩니다.
- 건물 뷰에서 인접 할당의 사용자 할당을 편집할 수 있습니다. 사용자의 할당을 추가, 제거 또는 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 직장 엔터티를 기반으로 건물의 공간 편집 또는 보기 문서를 참조하십시오.

층 맵 뷰

평면도 뷰를 사용하여 층의 공간 할당을 봅니다. 층의 평면도 뷰는 를 사용하여 Workplace Indoor Mapping평면도를 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다. 층 맵 뷰를 사용하면 쉬운 작업을 통해 층에서 할당, 사용자 할당, 부서/비용 센터/직장 엔터티/인접 이동을 보다 쉽게 볼 수 있습니다. 시나리오 계획에서 평면도 탭을 선택하여 평면 도를 봅니다.

층 맵 뷰



평면도 뷰는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

개별 할당 보기

맵에서 개별 공간의 할당을 직접 볼 수 있습니다. 공간은 할당된 할당에 따라 색이 지정됩니다. 범례는 오른쪽 패널에 표시됩니다.

모든 시나리오 보기

언제든지 모든 시나리오를 볼 수 있습니다. 다른 사용자가 연 시나리오를 열면 읽기 전용 모드에서 할당 및 상세 정보를 볼 수 있습니다. 시나리오가 열리고 시나리오에 구성된 시나리오 모드가 열립니다. 평면도의 공간을 가리키면 도구 설명에서 상세 정보를 볼 수 있습니다.

Zoom

맵을 확대하거나 축소하여 할당을 봅니다.

층 변경

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

맵에서 사용할 수 있는 층 선택 옵션을 사용하여 건물의 다른 층을 선택할 수 있습니다. 스택 평면도에서 층을 선택한 다음 평면도 뷰를 열면 해당 층의 평면도가 표시됩니다. 스택 평면도를 선택하지 않은 경우 기본적으로 건물의 1층이 열립니다.

공간 선택

맵에서 공간을 직접 선택하고 오른쪽 패널에서 해당 공간의 상세 정보를 봅니다. 공간 주위에 원을 그리거나 키보드의 Shift 키를 사용하여 하나 또는 여러 개의 공간을 선택할 수 있습니다. 선택한 항목에 따라 오른쪽 패널에 상세 정보가 표시됩니다.

유연한 공간, 할당된 공간 및 할당되지 않은 공간은 다양한 색상 코드로 강조 표시됩니다. 이러한 색상 코드의 범례가 지도에 표시됩니다.

공간이 사용자에게 할당되면 해당 공간에 할당된 사용자 수와 함께 아바타 아이콘이 표시됩니다.

상세 정보 보기

오른쪽 패널에서 다음 세부 정보를 볼 수 있습니다.

- 뷰 기준: 맵의 뷰를 변경하는 옵션입니다. 뷰 옵션은 공간 기록에서 사용할 수 있는 공간 유형에 따라 결정됩니다. 선택한 뷰를 기준으로 공간이 맵에서 강조 표시됩니다.
- 작업: 이 필드는 층에서 하나 또는 여러 개의 공간을 선택한 경우에만 표시됩니다. 다음 옵션이 필드에 표시됩니다.
  - 할당: 할당 추가, 변경 또는 제거와 같은 할당 관련 변경을 수행하는 옵션입니다.
  - 할당 유형: 공간을 영구에서 유연으로 또는 그 반대로 변경하는 등 할당 유형을 변경하는 옵션입니다. 기존 사용자 할당을 제거할 수도 있습니다.
- 공간/층 상세 정보: 개수 및 용량과 같은 공간의 상세 정보가 표시됩니다.
  - 공간 수: 공간의 수입니다. 값은 모든 공간 기록의 용량 필드에 지정된 값에서 파생됩니다.
  - 총 수용량: 공간의 총 수용량입니다. 이 값은 공간 기록의 용량 비율 필드에 지정된 용량 에서 파생됩니다. 공간의 용량 비율은 둘 이상일 수 있습니다. 즉, 공간에는 두 명 이상의 사용자가 할당될 수 있습니다. 막대의 길이는 총 용량을 기준으로 결정됩니다.
  - 용량 비율: 공간 수와 총 용량 값을 나누어 결정되는 용량의 비율입니다.
- 할당: 할당된 사용자 수입니다. 이 값은 계획에서 선택한 항목에 따라 표시됩니다
  - 할당된 프로파일: 건물/층/선택한 막대에 할당된 사용자 프로파일 수입니다.
  - 할당 비율: 해당 건물/층/선택한 막대의 총 용량에 할당된 사람의 비율입니다.
  - 할당되지 않은 공간: 건물/층/선택한 막대의 할당되지 않은 공간 수입니다.
- 범례: 이 섹션은 보기 기준 필드에서 선택한 뷰에 따라 달라집니다. 예를 들어, 부서를 뷰 옵션으로 선택하면 층에서 사용할 수 있는 모든 부서의 범례가 표시됩니다.

지도 설정 조정

지도 설정을 변경합니다. 오른쪽 패널에서 평면도 뷰 상세 정보와 맵 설정 상세 정보 간에 전환할 수 있습니다. 패널에 표시되는 평면도 상세 정보는 맵 설정에 따라 다릅니다. 다음 설정을 사용할 수 있습니다.

- 할당 대상: 공간이 할당된 사용자를 볼 수 있는 옵션입니다.
- 할당 유형: 유연하거나 영구적인 공간의 할당 유형을 볼 수 있는 옵션입니다.

공간 할당 변경

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부서를 층으로 이동하면 해당 부서에 할당된 공간이 해당 층에 있는 해당 부서의 기존 공간과 함께 그룹화됩니다. 이러한 공간 할당은 부서별로 층에서 볼 수 있습니다. 해당 부서의 단일 공간 또는 여러 공간을 선택하고 작업 옵션을 사용하여 다른 부서에 할당할 수도 있습니다.

관련 시나리오

관련 시나리오 탭은 공간 최적화 모듈을 사용하여 건물을 열 때 나타납니다. 선택한 건물과 관련된 모든 시나리오가 나열됩니다.

이름, 상태, 소유자, 생성 날짜, 생성된 그룹 등과 같은 시나리오와 관련된 상세 정보가 표시됩니다. 목록을 새로 고치고, 열을 편집하고, 필터를 적용할 수 있습니다.

시나리오 상태

시나리오는 배포에 생성된 이후 구현된 작업에 따라 다른 상태 변경을 겪습니다. 시나리오의 상태에 따라 동료 또는 이해 관계자와 공유하여 계획을 검토하고 기본 프로덕션 데이터에 구현할 수 있습니다.

시나리오의 상태는 다음과 같습니다.

- 처리 중: 시나리오 생성이 진행 중 일 때 시나리오가 처리 중으로 설정됩니다. 또한 기존 시나리오를 복사하는 경우 복사 프로세스 중에 새로 생성된 시나리오가 처리 중으로 설정됩니다.

  또한 언제든지 시나리오가 저장되면 저장 프로세스가 실행 중일 때 시나리오의 상태가 처리 중으로 설정됩니다.

- 초안: 시나리오는 사용할 준비가 되었을 때, 즉 작업 중일 때 초안으로 설정됩니다. 이 상태에서는 시나리오의 소유자만 볼 수 있습니다.
- 준비: 시나리오가 게시될 때 준비됨으로 설정됩니다. 시나리오가 게시되고 시나리오가 준비 상태로 설정된 후 동료 또는 이해 관계자와 공유하여 피드백을 받을 수 있습니다. 이 시나리오는 다른 사용자가 읽기 전용 모드로만 사용할 수 있습니다.
- 승인 대기 중: 시나리오는 게시 후 승인을 위해 전송될 때 승인 대기 중으로 설정됩니다. 승인을 위해 시나리오를 보내면 상태가 거부됨으로 변경되지 않는 한 시나리오를 더 이상 편집할 수 없습니다.
- 거부됨: 승인자가 시나리오를 거부한 경우 시나리오가 거부됨으로 설정됩니다. 시나리오가 거부되면 승인자가 의견을 사용하여 제안한 변경 내용을 구현하고 승인을 위해 다시 보낼 수 있습니다.
- 승인됨: 승인자가 시나리오를 승인하면 시나리오가 승인됨으로 설정됩니다. 시나리오가 승인되면 더 이상 시나리오를 편집할 수 없습니다. 시나리오만 배포할 수 있습니다.
- 배포됨: 시나리오가 기본 프로덕션 데이터에 배포될 때 배포됨으로 설정됩니다. 배포된 시나리오는 변경할 수 없습니다. 변경하려면 해당 시나리오의 복사본을 만들고 변경해야 합니다.
- 보관됨: 배포된 시나리오는 6개월보다 오래된 경우 보관됨으로 설정됩니다.

설정

설정 탭은 공간 최적화 모듈을 사용하여 건물을 직접 열 때 나타납니다. 이 Settings 탭을 사용하면 스택 평면도에 표시되는 공간에 공간 적격성 필터를 적용할 수 있습니다. 공간의 유형 또는 공간을 보는 방법에 따라 필터를 적용할 수 있습니다.

예를 들어 직장/책상 유형의 모든 공간을 보려면 공간 유형 필터를 적용합니다. 스택 계획 탭에서 이러한 공간은 뷰 기준 옵션에서 선택한 뷰 에 따라 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인자

승인자 탭에는 시나리오를 승인하도록 구성된 모든 승인자의 세부 정보가 표시됩니다. 승인자 탭에는 승인이 허용된 승인자, 승인 상태, 승인과 관련된 설명 및 승인 시간과 같은 세부 정보가 표시됩니다. 승인 시나리오를 보낸 후 승인자가 시나리오를 거부한 경우 승인자의 의견 탭에서 거부에 대한 세부 정보를 보고 변경 내용을 구현할 수 있습니다.

애플리케이션은 직장 매니저가 시나리오에 대한 승인자로 구성된 기본 승인 정의인 시나리오 계획 승인을 제공합니다. 새 승인 정의를 생성하거나 기본 정의를 편집할 수 있습니다. 새 승인 정의를 만들려면 을 참조하십시오 승인 정의 생성.

주:
승인자를 승인 정의에 추가하려면 승인자가 수행자 기준에 구성되어 있어야 합니다. 이렇게 하려면 을 참조하십시오 직장 수행자 기준 생성.

실행 계획

시나리오를 만들 때 실행 계획 탭이 나타납니다. 시나리오에 대한 변경 내용은 실행 계획에 기록됩니다. 스택 계획의 변경 내용을 저장하면 실행 계획에 변경된 세부 정보와 함께 각 변경 내용이 표시됩니다. 변경이 이루어진 층, 변경된 공간, 변경 유형, 현재 및 시나리오 값 등과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

변경 내용을 게시하고 공간 할당을 완료한 후 프로덕션에 실행하려면 변경 내용을 배포해야 합니다. 실행 계획 탭에서는 배포 옵션을 사용하여 변경 내용을 배포할 수 있습니다.

시나리오가 배포된 후에는 모든 변경에 대해 직장 케이스가 생성됩니다. 배포 후에는 각 변경과 관련된 직장 케이스와 같은 추가 상세 정보가 실행 계획에 표시됩니다. 각 변경에 대해 다음과 같은 직장 이동 케이스가 생성됩니다.

- 시나리오 계획 수립을 통한 직장 사용자 할당 및 이동 서비스: 사용자 할당을 변경하고 공간을 이동하기 위해 생성된 직장 이동 케이스입니다.
- 직장 할당 유형 서비스: 공간의 할당 유형을 변경하기 위해 생성된 직장 케이스입니다.
- 직장 할당 변경 서비스: 공간 할당을 변경하기 위해 생성된 직장 케이스입니다.

공간 요청 승인, 상태, 작업 및 주요 기능

공간 플래너는 Workplace Central Space Optimization 대시보드를 사용하여 조직에서 제기된 공간 할당 요청을 실행합니다. Workplace Central Space Optimization 대시보드를 사용하면 공간 가용성 확인, 공간 수동 할당 및 공간 계획 수립에 수반되는 기타 프로세스 등 여러 작업을 피할 수 있습니다.

기능

Workplace Service Portal을 사용하면 직장 매니저 및 기타 직장 사용자가 자신의 요구사항을 지정하여 공간 권장 요청을 제기할 수 있습니다. 애플리케이션은 사양에 따라 다양한 공간 계획 옵션을 생성합니다. 공간 요청이 제출되면 애플리케이션에 직장 케이스가 생성됩니다. Workplace Central Space Optimization을 사용하면 공간 플래너가 공간 요청에서 특별히 생성된 직장 케이스만 쉽게 볼 수 있습니다.

공간 플래너는 공간 계획을 배포하기 위해 수행할 수 있는 몇 가지 작업만 있습니다. 애플리케이션은 요청자가 지정한 위치에 다양한 알고리즘을 적용하고 여러 공간 계획 옵션을 생성합니다. 요청자에게는 선택하고 제출할 수 있는 이러한 공간 계획 옵션이 제공됩니다. 이러한 공간 할당의 사전 계획을 통해 공간 플래너는 공간 계획을 보다 쉽게 배포할 수 있습니다.

공간 최적화 대시보드는 제기된 총 공간 요청 수에 대한 메트릭을 제공하고 각 공간 요청의 상세 정보도 볼 수 있습니다. 또한 다양한 필터를 적용하고 요청 대상 건물을 기준으로 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공간 최적화 대시보드에서 다음 옵션 중 하나를 사용하여 공간 요청을 볼 수 있습니다.

- 시나리오 메트릭 보드에서 모든 공간 요청을 선택합니다.
- 공간 요청 섹션에서 모두 보기를 선택하여 모든 공간 요청을 봅니다.

승인

공간 지원 요청에 승인이 필요한 경우 승인 구성을 사용하여 승인할 작업 공간 코어 수 있습니다. 관리자로 할당된 사용자의 공간 지원 요청만 승인할 수 있습니다.

공간 요청 뷰

공간 요청 직장 케이스를 열면 다양한 상세 정보가 포함된 별도의 탭이 열립니다. 다른 보기에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.

상세 정보 요청

공간 요청은 기본적으로 요청 상세 정보 뷰에서 열립니다. 요청 상세 정보에서 상세 정보는 다음과 같이 세 개의 서로 다른 패널로 분할됩니다.

1. 직장 케이스 및 변수: 첫 번째 패널에는 요청자가 제공한 직장 케이스 세부 정보와 변수가 자세히 설명되어 있습니다.
   - 직장 케이스 섹션에서 요청에 대한 설명을 볼 수 있습니다. 할당 그룹 및 할당 대상 필드를 사용하여 다른 할당 그룹 또는 사용자에게 공간 요청을 할당할 수도 있습니다.
   - 변수 섹션에서 요청자가 양식에 지정한 모든 세부 정보를 볼 수 있습니다.
2. 작성 및 활동: 두 번째 패널에서는 공간 요청을 생성한 이후 해당 공간 요청에 대해 수행한 코멘트와 활동을 추가할 수 있습니다.
   - 작성 섹션에서 요청에 코멘트와 작업 메모를 추가할 수 있습니다. 의견은 요청자에게도 표시되는 반면, 작업 메모는 공간 요청을 처리하는 공간 플래너에게만 표시됩니다.
   - 활동 섹션에서는 상태 변경, 승인, 작업 메모 등 공간 요청에 대해 수행된 작업과 관련된 모든 상세 정보를 볼 수 있습니다.
3. 첨부 파일 및 템플릿: 세 번째 패널에서 두 가지 보기, 즉 첨부 파일 보기 또는 추가 또는 직장 케이스 템플릿 보기를 선택할 수 있습니다. 맨 오른쪽 패널을 사용하여 이러한 옵션을 선택할 수 있습니다.

공간 계획

공간 계획 탭에서는 요청자가 선택한 공간 계획 옵션을 볼 수 있습니다. 평면도에서 공간 평면도를 볼 수도 있습니다. 층 맵은 Workplace Indoor Mapping 애플리케이션을 사용하여 구성된 평면도가 있고 Indoor Mapping 구성요소를 설치한 경우에만 표시됩니다.

- 공간 계획에는 알약의 형태로 관련된 층, 건물 및 캠퍼스에 대한 높은 수준의 정보도 표시됩니다.
- 공간 계획은 할당에 사용되는 공간, 층, 건물, 캠퍼스, 부지 및 지역에 대한 상세 정보를 제공합니다.

> **중요사항:**
> 요청자가 옵션을 선택하지 않은 경우 공간 계획 탭에 상세 정보가 표시되지 않습니다.

승인

승인 탭에서 공간 요청의 승인 자 세부 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실행 계획

실행 계획에는 할당, 공간이 할당된 층, 계획 의 변경 유형, 현재 값 및 시나리오 값과 관련된 세부 정보가 표시됩니다. 공간 계획을 배포하면 각 할당에 대해 직장 케이스가 생성되고 실행됩니다. 모든 직장 케이스가 진행될 때까지 배포가 완료된 것으로 간주되지 않습니다.

층 맵

평면도 뷰에서 공간 평면도가 계획된 층의 평면도를 볼 수 있습니다. 층에 Workplace Indoor Mapping을 사용하여 구성된 평면도가 있고 Indoor Mapping 구성요소를 설치한 경우에만 평면도가 표시됩니다. 평면도에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 층, 건물, 캠퍼스 필터를 사용하여 위치를 전환합니다.
- 맵을 확대 및 축소합니다. 두 번 클릭하여 확대할 수도 있습니다.
- 오른쪽 패널에서 각 부서와 연결된 범례를 봅니다.

공간 요청 상태

공간 요청이 생성된 이후 여러 상태가 변경됩니다. 요청 상태에 따라 작업 및 배포를 수행할 수 있습니다.

공간 요청의 상태는 다음과 같습니다.

- 초안: Workplace Service Portal을 사용하여 공간 요청을 만들면 처음에는 몇 초 동안 초안 상태로 설정되었다가 준비 상태로 변경됩니다.
- 준비: 요청이 생성되고 공간 계획 옵션이 아직 생성 중이면 상태가 준비로 설정됩니다.
- 진행 중: 옵션이 생성되어 요청자가 선택할 수 있게 되면 상태가 진행 중으로 설정됩니다. 요청자가 옵션을 선택할 때까지 상태는 진행 중으로 설정됩니다.
  - 요청자가 옵션을 선택하면 요청이 다음 상태로 변경됩니다.
  - 요청자가 제공된 옵션 목록에서 없음 옵션을 선택하면 요청이 종결되고 상태가 완료 종결로 설정됩니다.
- 승인 대기 중: 요청자가 옵션을 선택하고 요청을 제출하면 다음 작업 중 하나가 수행됩니다.
  - 요청자의 프로파일에 관리자 승인이 필요한 경우 승인을 위해 요청이 전송되고 상태가 승인 대기 중으로 설정됩니다.
  - 요청자의 프로파일에 승인이 필요하지 않은 경우 상태가 자동으로 승인됨으로 변경됩니다.
- 미완료 종결: 요청이 승인을 위해 전송되고 승인자가 요청을 거부하는 경우, 즉 승인자가 선택한 공간 계획을 거부하는 경우 상태가 미완료 종결로 변경됩니다.
- 승인됨: 승인자가 공간 요청을 승인하면 상태가 승인됨으로 변경됩니다. 승인됨 상태의 공간 요청만 배포할 수 있습니다. 또한 요청이 승인되면 실행 계획에 공간 요청에서 선택한 공간이 표시됩니다.
- 배포 진행 중: 공간 요청에서 선택한 공간 계획을 배포하면 요청의 상태가 배포 진행 중으로 변경됩니다. 다음 동작은 요청이 배포 진행 중 상태일 때 수행됩니다.
  - 모든 할당에 대해 직장 케이스가 생성되고 구현됩니다.
  - 배포 프로세스는 모든 직장 케이스가 성공적으로 구현된 경우, 즉 모든 케이스가 완료 종결 상태로 종결된 경우에만 성공합니다.
  - 하나의 직장 케이스가 성공적으로 구현되지 않은 경우, 즉 하나의 케이스가 미완료 종결 상태로 종결되는 경우 배포 프로세스가 실패합니다.
- 완료 종결: 배포가 성공적으로 구현되면 공간 요청이 종결되고 상태가 완료 종결로 설정됩니다. 배포에 실패하면 공간 요청이 종결되고 상태가 미완료 종결로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이동 관리 주요 기능 및 작업

이동 관리자는 이동 관리 작업 공간을 사용하여 워크플레이스 센터 이동 요청을 논리적으로 그룹화하여 효율적으로 이행합니다.

Move Management 작업 공간

이동 관리 작업 영역은 직원이 제기하거나 시나리오 배포에서 생성된 이동 요청에 대해 여러 작업을 수행할 수 있는 원스톱 작업 영역입니다. 작업 공간을 사용하면 이동 프로젝트를 생성하여 작업 부하를 관리하고 예상 시작 및 기한별로 이러한 요청을 모니터링할 수 있습니다.

작업 공간에는 이동 요청 관련 메트릭, 시각적 표현, 상세 보기 및 이동 프로젝트를 생성하는 옵션과 같은 몇 가지 주요 기능이 있습니다. 이동 관리에는 다음 범주에 정보가 표시됩니다.

- 이동 관리: 활성 이동 프로젝트, 이동 요청, 이동 작업의 메트릭을 표시합니다. 또한 계획된 이동 요청과 계획되지 않은 이동 요청, 요청 상태 및 활성 프로젝트를 시각적으로 표현합니다.
- 프로젝트 생성: 이동 프로젝트를 생성하는 옵션입니다. 자세한 내용은 이동 프로젝트 생성 문서를 참조하십시오.
- 이동 관리: 다음의 상세 정보를 나열합니다.
  - 계획된 시작 및 종료 날짜, 현재 상태, 할당된 사용자를 포함한 모든 이동 프로젝트의 상세 정보입니다.
  - 모든 이동 요청의 현재 상태, 요청된 이동 날짜, 예상 시작 날짜 및 기한을 포함한 상세 정보입니다.

이동 프로젝트, 해당 기능 및 다양한 상태에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동.

이동 요청 메트릭

이동 관리자는 자신에게 할당된 활성 프로젝트와 관련된 메트릭, 이동 요청 수 및 이동 작업을 볼 수 있습니다. 각 타일을 선택하여 목록 뷰에서 자세한 내용을 볼 수 있습니다. 이동 관리 메트릭 섹션에 다음 메트릭이 표시됩니다.

- 내 활성 프로젝트: 현재 작업 중인 활성 프로젝트의 수입니다.
- 이동 요청: 활성 이동 프로젝트와 연결된 활성 이동 요청 수입니다.
- 이동 작업: 활성 이동 요청을 이행하기 위해 생성된 활성 이동 작업 수입니다.
- 계획된 요청과 계획되지 않은 요청: 계획된 이동 요청과 계획되지 않은 이동 요청을 원형 차트로 시각적으로 표현합니다. 계획되지 않은 요청은 예상 시작날짜 또는 기한 이 지정되지 않은 요청입니다.
- 이동 요청(원형 차트**):** 원형 차트에서 이동 요청 상태를 시각적으로 표현합니다.
- 내 활성 프로젝트: 각 이동 프로젝트의 시각적 표현 및 각 프로젝트와 관련된 케이스 수입니다.

이동 프로젝트 상세 정보

이동 관리 상세 정보 섹션에서 조직에 생성된 모든 이동 프로젝트의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 프로젝트 이름, 현재 상태, 계획된 시작 및 종료 날짜와 할당된 사용자 등 프로젝트의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 이동 프로젝트를 선택하고 다른 탭에서 별도로 작업할 수 있습니다.

작업 공간에는 한 번에 최대 5개의 이동 프로젝트가 표시됩니다. 이동 중인 프로젝트를 모두 보려면 목록 끝에 있는 모두 보기를 선택합니다.

- 모두 보기를 선택하면 별도의 탭에서 목록이 열리며, 여기에서 조직에서 생성된 모든 이동 프로젝트를 상세 정보와 함께 볼 수 있습니다.
- 목록에서 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 만들기: 이동 프로젝트를 만듭니다.
- 삭제: 더 이상 필요하지 않은 경우 하나 이상의 이동 프로젝트를 삭제합니다.

> ⚠ 경고:
> 프로젝트를 삭제하면 프로젝트만 제거되고 연결된 이동 요청은 삭제되지 않습니다. 삭제된 이동 프로젝트에서 이동 요청의 연결을 해제합니다.

- 목록을 새로 고칩니다.
- 열을 편집합니다.
- 필터를 추가하거나 제거합니다.
- 이동 프로젝트를 선택하여 별도의 탭에서 상세 정보를 볼 수 있습니다. 선택 시 직장 이동 프로젝트가 열리며, 여기서 프로젝트 상세 정보를 볼 수 있으며 필요한 경우 상태와 같은 정보를 편집할 수도 있습니다.

이동 요청 상세 정보

이동 관리 상세 정보 섹션에서 조직에 생성된 모든 이동 요청의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 요청 번호, 상태, 요청 사용자, 요청 이동 날짜, 예상 시작 및 기한, 요청이 연결된 프로젝트와 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다. 이동 요청을 선택하여 다른 탭에서 열 수 있습니다.

작업 영역에는 한 번에 최대 5개의 이동 요청이 표시됩니다. 모든 이동 요청을 보려면 목록 끝에 있는 모두 보기를 선택합니다.

- 모두 보기를 선택하면 조직에서 생성된 모든 이동 요청을 상세 정보와 함께 볼 수 있는 별도의 탭에서 목록이 열립니다.
- 목록에서 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.
  - 목록을 새로 고칩니다.
  - 열을 편집합니다.
  - 필터를 추가하거나 제거합니다.
- 이동 요청을 선택하여 별도의 탭에서 상세 정보를 볼 수 있습니다. 선택하면 직장 이동 케이스 기록이 열리며, 여기서 요청 상세 정보를 보고 필요한 경우 정보를 편집할 수도 있습니다.

프로젝트 뷰, 작업 및 상태 이동

이동 관리자는 이동 프로젝트를 생성, 추적 및 작업하여 한 번에 여러 이동 요청을 이행합니다. 이동 프로젝트를 사용하면 일정 뷰를 사용하여 작업할 수 있으며 각 이동 요청을 개별적으로 열 때 많은 시간을 절약할 수 있습니다.

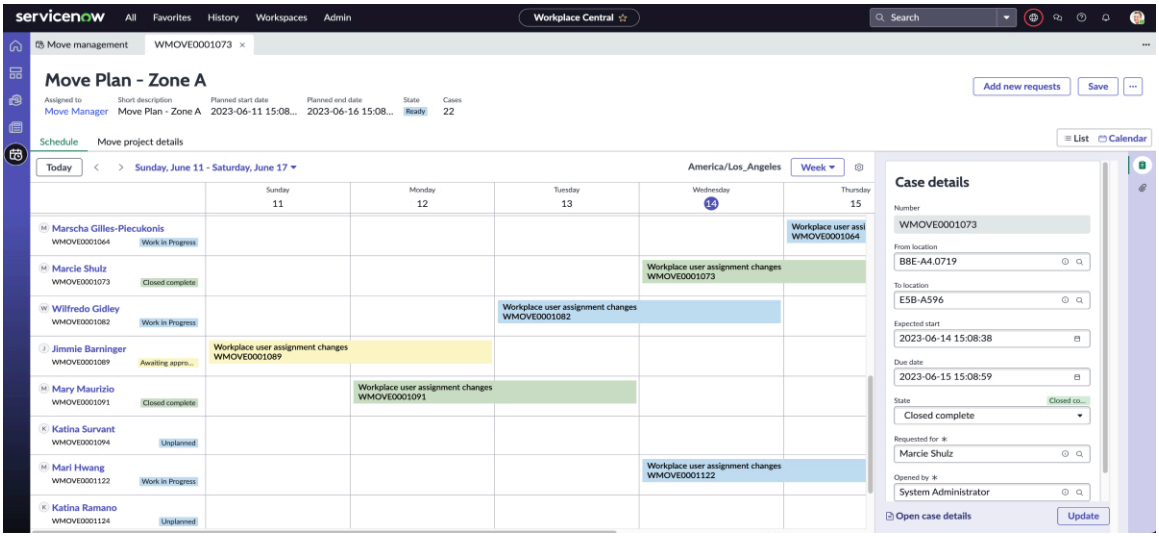
이동 프로젝트를 사용하면 사용자가 지정한 조건과 일치하는 이동 요청을 논리적으로 그룹화할 수 있습니다. 단일 이동 프로젝트에서 이러한 모든 이동 요청을 볼 수 있습니다.

프로젝트 이동의 일정 뷰를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이동 요청을 제기한 사용자를 파악합니다.
- 해당 이동 요청의 현재 상태를 봅니다.
- 요청이 이행되어야 하는 예상 시작 날짜와 기한을 보고 편집합니다. 날짜는 달력에 표시됩니다.
- 하루에 처리할 이동 요청 수를 확인합니다.
- 요청의 막대를 끌어서 이동 요청을 다른 날짜로 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이동 프로젝트의 이동 스케줄러 뷰



이동 프로젝트 생성

이동 관리 작업 공간을 사용하면 애플리케이션에서 생성된 모든 이동 요청을 보고 활성 이동 프로젝트에서도 작업할 수 있습니다. 다음 위치에서 이동 프로젝트를 생성할 수 있습니다.

- 이동 관리 작업 공간에서 직접 프로젝트 만들기 옵션을 선택합니다.
- 내 활성 프로젝트 타일을 선택하고 목록 보기에서 만들기를 선택합니다.
- 모든 프로젝트 이동 섹션에서 모두 보기를 선택합니다. 목록 보기에서 만들기를 선택합니다.

이동 날짜

이동 프로젝트의 시작 및 종료 날짜가 계산되는 방식을 이해하는 것이 매우 중요합니다. 다음 프로세스에서는 날짜를 결정하는 방법을 설명합니다.

1. 직원 또는 이동 관리자가 이동 요청을 제기합니다. 요청된 이동 날짜 필드에 날짜를 지정합니다.
2. 이동 관리자는 요청된 이동 날짜에 따라예상 시작 날짜와 기한을 지정합니다.
3. 위의 이동 요청이 Move Management 작업 공간에서 정렬되면 요청된 이동 날짜, 예상 시작 및 만료 날짜와 함께 표시됩니다.
4. 이동 프로젝트를 생성할 때 시스템은 프로젝트와 연결된 모든 이동 요청의 최소 예상 시작 날짜를 프로젝트의 계획된 시작 날짜 로 간주하고 프로젝트와 관련된 모든 이동 요청의 최대 기한 을 프로젝트의 계획된 종료 날짜 로 간주합니다.

프로젝트 뷰 이동

작업할 프로젝트 이동을 선택하면 별도의 탭에서 열립니다. 기본적으로 일정 뷰에서 열립니다. 다양한 뷰에서 이동 프로젝트 상세 정보를 편집하고 볼 수 있습니다.

일정

이동 프로젝트를 열 때의 기본 뷰입니다. 일정 뷰는 현지 시간대에 따라 표시되는 대화형 달력 뷰입니다. 달력의 오른쪽 상단에 있는 달력 아이콘을

사용하여 달력 뷰에서 목록 뷰로 전환할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

뷰는 다음을 기준으로 분류됩니다.

- 이동 요청: 뷰의 왼쪽 열에는 요청자의 이름, 이동 요청 번호 및 현재 상태와 같은 이동 요청 상세 정보가 표시됩니다.
- 달력: 뷰의 기본 표시에는 날짜 집합에 정렬된 달력 보기의 이벤트 세부 정보가 포함됩니다. 달력은 모든 이동 요청을 분석하여 계획된 최소 시작 날짜를 달력의 첫 번째 날짜로 선택하고 계획된 최대 종료 날짜를 달력의 종료 날짜로 선택합니다.
  - 각 달력 날짜에는 이행될 것으로 예상되는 이동 케이스 수가 표시됩니다.
  - 달력은 이동 요청을 달력에 막대로 표시합니다. 다른 날짜로 예약하려는 경우 이동 요청 표시줄을 끌어서 놓아 다른 날짜로 이동할 수 있습니다.
  - 달력에 현재 현지 날짜를 기준으로 날짜가 표시됩니다. 시간대에 따라 날짜와 시간이 표시됩니다.
  - 이동 요청에 예상 시작 또는 기한 이 지정되어 있지 않으면 달력에 요청에 대한 막대가 표시되지 않습니다.
  - 주별 보기와 월별 보기 간에 전환할 수 있습니다. 기본적으로 달력은 주별 뷰로 표시됩니다.
  - 달력에서 이동 요청 표시줄을 클릭하면 오른쪽에 케이스 상세 정보 패널이 표시됩니다. 받는 사람 위치, 예상 시작, 기한, 상태 및 요청 대상과 같은 케이스 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 목록: 목록 아이콘 목록 및 달력 옵션을 사용하여 달력 보기에서 목록 보기로 보기를 변경할 수

이 뷰를 선택하면 프로젝트 이동 아래의 모든 이동 요청을 목록으로 볼 수 있습니다.
  - 이동 요청 번호, 상태, 요청 대상, 간단한 설명, 요청 날짜, 예상 시작, 기한 및 이동 프로젝트와 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다.
  - 이동 요청 목록에서 해당 요청을 선택하여 하나 또는 여러 개의 이동 요청을 제거할 수 있습니다.
  - 편집 옵션을 사용하여 하나 이상의 이동 요청을 자신에게 할당할 수도 있습니다.

이동 프로젝트 상세 정보

프로젝트 이동 상세 정보 탭에는 프로젝트 이름, 프로젝트에 할당된 이동 관리자 및 프로젝트 상태와 같은 상세 정보가 포함되어 있습니다.

- 프로젝트가 할당된 경우 언제든지 프로젝트 상태를 변경할 수 있습니다.
- 할당 대상 필드를 변경하여 프로젝트를 자신에게 재할당할 수 있습니다 .
- 활동 섹션에서 프로젝트에 수행된 상태 변경 및 사용자 할당 변경과 같은 활동을 추적할 수 있습니다.
- 작성 섹션을 사용하여 프로젝트에 작업 메모를 추가할 수 있습니다. 이름을 입력하고 작업 메모 게시(비공개)를 선택할 수 있습니다.

첨부 파일

첨부 파일 섹션에 첨부 파일이 있는 경우 해당 첨부 파일을 볼 수 있습니다 .

이동 요청 추가

언제든지 프로젝트가 진행 중 상태에 있는 동안 이동 프로젝트에 이동 요청을 더 추가할 수 있습니다. 새 요청 추가를 선택하여 이동 요청을 추가합니다. 프로젝트에 여러 이동 요청을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로젝트 상태 이동

이동 프로젝트는 다음과 같은 상태 변경을 거칩니다.

초기화 중

시나리오를 배포하는 동안 이동 프로젝트가 만들어지면 상태가 초기화 중으로 설정됩니다. 이 상태는 이동 프로젝트가 생성되고 그 아래에 이동 요청이 계속 생성될 때 설정됩니다.

준비

조건과 일치하는 모든 이동 요청과 함께 이동 프로젝트가 준비되면 프로젝트의 상태가 준비됨으로 설정됩니다.

작업 진행 중

프로젝트 작업을 시작할 때 상태를 진행 중으로 설정할 수 있습니다.

완료 종결

이동 프로젝트의 모든 이동 요청을 이행한 후에는 상태를 완료 종결로 변경할 수 있습니다. 프로젝트에 할당된 모든 이동 요청이 비활성으로 설정된 경우에만 완료 종결로 설정할 수 있습니다.

상태가 완료 종결로 설정된 경우에는 프로젝트를 편집할 수 없습니다. 할당 대상과 상태 필드만 편집할 수 있습니다.

미완료 종결

이동 요청이 할당된 경우 상태와 관계없이 어떤 이유로 이동 프로젝트를 종결하려면 상태를 미완료 종결로 변경할 수 있습니다. 프로젝트의 상태를 변경해도 프로젝트에 할당된 이동 요청의 상태는 영향을 받지 않습니다.

상태가 미완료 종결로 설정된 경우 프로젝트를 편집할 수 없습니다. 할당 대상과 상태 필드만 편집할 수 있습니다.

취소됨

상태를 취소됨으로 변경하여 언제든지 이동 프로젝트를 취소할 수 있습니다. 프로젝트의 상태를 변경해도 프로젝트에 할당된 이동 요청의 상태는 영향을 받지 않습니다.

상태가 취소됨으로 설정된 프로젝트는 편집할 수 없습니다. 할당 대상과 상태 필드만 편집할 수 있습니다.

이벤트 플래너 - 주요 기능, 작업, 보기

워크플레이스 센터 이벤트 플래너는 조직에서 요청된 모든 예약을 한 번에 확인할 수 있는 원스톱 작업 공간입니다.

이벤트 플래너 기능

이 단일 작업 공간에서 조직의 모든 예약을 볼 수 있습니다. 직원들이 참여하고 있는 직장 위치를 모니터링할 수 있습니다. 플래너를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 예약 플래너 및 예약 뷰어로 이벤트 플래너에 액세스할 수 있습니다.
- 단일, 반복 예약(예: 발생 예약), 다중 하위, 그룹 등 다양한 예약을 확인합니다.
- 사용 가능한 공간과 사용할 수 없는 공간을 언제든지 확인할 수 있습니다.
- 필요한 경우 캠퍼스, 건물 또는 층에서 요청된 예약을 직접 보거나 편집합니다.
- 예약된 뷰에서 플래너를 봅니다.
- 예약을 다른 시간으로 앞당기거나 연기합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 과거, 현재 날짜 또는 향후 요청된 각 예약에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
- 요청자, 예약의 현재 상태, 체크인 및 체크아웃 상태, 초대 대상자, 참석 인원 수 등의 상세 정보를 확인합니다.
- 예약을 생성합니다.
- 예약 플래너는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
  - 예약을 다른 날짜와 시간으로 끌어 일정을 조정합니다.
  - 예약 타이밍을 변경합니다.
  - 예약 위치를 변경합니다.
  - 예약 취소
  - 예약을 열고 고급 변경 사항을 적용하고 서비스도 추가
- 예약 플래너는 단일 또는 발생 예약의 세부 정보를 관리할 수 있습니다. 예약 가능한 용도, 참석자 수, 비용 센터 등 예약 상세 정보는 예약 상세 정보 페이지에서 직접 편집할 수도 있습니다.

주:
일정 뷰가 아닌 예약 상세 정보를 열어야만 다중 위치 또는 그룹 예약을 관리할 수 있습니다.

중요사항:
달력 제공자를 사용하여 생성한 예약은 달력 제공자를 통해서만 관리할 수 있습니다.

방문 페이지

이벤트 플래너 방문 페이지는 다음 섹션으로 구성됩니다.

예약

예약의 메트릭이 섹션에 표시됩니다. 현재 날짜의 계획된 예약, 요청된 추가 서비스, 취소된 예약 및 보류 중인 승인 예약의 메트릭입니다.

활성 예약

이 섹션에는 조직에서 요청된 모든 예약과 사용자가 요청한 예약의 상세 목록이 표시됩니다. 일정 뷰 열기 옵션을 사용하여 일정 뷰 에서 예약을 볼 수도 있습니다.

예약 메트릭

Event Planner 방문 페이지의 예약 섹션에서 예약 메트릭을 볼 수 있습니다 . 다음과 같은 메트릭 카드가 표시됩니다. 메트릭 카드를 선택하여 목록에서 해당 예약을 볼 수 있습니다.

오늘 계획된 예약

현재 날짜(오늘)로 예약된 예약 수입니다.

오늘 추가 서비스가 포함된 예약

현재 날짜(오늘)에 대한 추가 서비스 요청이 있는 예약 수입니다.

오늘 취소된 예약

현재 날짜(오늘)에 취소된 예약 수입니다.

보류 중인 승인 예약

승인 대기 중인 예약 수입니다.

예약 목록 뷰

방문 페이지의 활성 예약 섹션에는 예약 목록이 표시됩니다. 사용자가 요청한 모든 예약을 볼 수 있습니다. 활성 예약 섹션에는 다음이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 예약

모든 예약 섹션에는 조직 전체에서 생성된 예약 목록이 표시됩니다. 목록에는 한 번에 10개의 예약이 표시됩니다. 모든 예약을 보려면 모두 보기 옵션을 선택합니다. 다음 세부 정보를 볼 수 있습니다.

- 예약 요청자입니다.
- 예약이 생성되는 위치입니다.
- 위치가 있는 건물과 캠퍼스입니다.
- 예약 목적입니다.
- 단일, 발생, 다중 하위, 그룹 등의 예약 유형입니다.
- 예약의 시작 및 종료 시간입니다.
- 예약의 현재 상태입니다.

필요할 때마다 목록을 새로 고칠 수 있습니다. 목록을 보는 방법에 따라 목록의 열을 편집할 수도 있습니다.

내 예약

내 예약 섹션에는 본인 또는 다른 사람을 위해 생성한 예약 목록이 표시됩니다. 목록에는 한 번에 10개의 예약이 표시됩니다. 모든 예약을 보려면 모두 보기 옵션을 선택합니다.

필요할 때마다 목록을 새로 고칠 수 있습니다. 목록을 보는 방법에 따라 목록의 열을 편집할 수도 있습니다. 한 번에 최대 10개의 열을 표시하도록 구성할 수 있습니다.

예약 일정 뷰

이벤트 플래너를 사용하면 열린 일정 뷰를 사용하여 일정 뷰에서 모든 예약을 볼 수 있습니다.

일정 뷰는 캠퍼스, 건물, 층 및 해당 층의 공간과 같은 조직의 모든 직장 위치를 표시하는 타임라인 뷰를 엽니다. 일정 뷰에는 다음과 같은 기능이 있습니다.

캠퍼스 선택

일정 뷰의 오른쪽 상단에서 캠퍼스 옵션을 사용하여 예약을 보려는 캠퍼스 를 지정할 수 있습니다. 캠퍼스를 지정하면 건물 및 층 필터가 자동으로 생성됩니다. 보려는 건물과 홍수를 각각 지정할 수 있습니다. 관리자는 드롭다운 선택 항목에 표시해야 하는 캠퍼스 수를 구성할 수 있습니다. 속성에 숫자를 *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`* 지정할 수 있습니다.

캠퍼스를 지정한 후에는 선택 항목이 유지되며 다음에 일정 뷰를 열 때 기본적으로 표시됩니다.

예약 가능한 목적

예약 가능한 용도 옵션을 사용하여 조직에서 구성된 예약 가능한 용도 에 따라 캠퍼스의 공간을 필터링할 수 있습니다.

날짜

달력에서 날짜를 선택하여 모든 날짜의 예약을 볼 수 있습니다. 오늘을 선택하여 달력에서 현재 날짜를 볼 수 있습니다.

시간대

일정 뷰 타임라인은 예약 플래너의 시간대를 기준으로 설정됩니다.

시간 범위

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

뷰의 오른쪽 위에 있는 드롭다운 위치를 사용하여 일정 뷰의 시간 범위를 지정할 수 있습니다. 기본적으로 시간 범위는 일 보기 30분으로 설정됩니다. 시간을 1시간 창 또는 1주 보기로 표시하도록 선택할 수 있습니다.

새로 고침

새로 고침 아이콘()을 선택하여 언제든지 보기를 새로 고칠 수 있습니다.

범례

예약이 표시되는 색상 범례를 볼 수 있습니다. 범례에는 각 상태와 연결된 색상이 표시됩니다. 관리자는 속성에서 Workplace Reservation Management 각 상태와 연결된 색상을 수정할 수 있습니다. 다음으로 이동 모두 〉 직장 예약 관리 〉 관리자 〉 속성 을 클릭하여 속성을 수정합니다. 다음 속성을 편집하고 색상을 지정할 수 있습니다.

- Event Planner Experience의 초안 예약 색상
- 이벤트 플래너 경험의 진행 중인 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 확인 대기 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 확인된 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 완료된 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 승인 대기 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 승인된 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 거부된 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 상충된 예약의 색상입니다.
- 이벤트 플래너 경험의 읽기 전용 예약의 색상입니다.

색상의 16진수 코드를 지정합니다.

공간 검색

공간 검색 옵션을 사용하여 공간을 직접 검색할 수 있습니다.

예약

공간에 생성된 예약은 시작 시간과 종료 시간 사이에 확장된 막대로 표시됩니다. 예약은 현재 상태에 따라 색상으로 표시됩니다. 색상 범례를 보고 상태를 알 수 있습니다.

예약을 선택하여 예약 시작 및 종료 시간, 기간, 하위 유형, 상태, 요청된 서비스 등의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

- 측면 패널 열기 아이콘( )을 선택하여 측면 패널에서 예약에 대한 자세한 내용을 볼 수도 있습니다.
- 예약을 열고 포털에서 보려면 예약 열기 옵션을 선택할 수 있습니다. 기본적으로 예약이 표시됩니다 직원 센터 . Employee Center가 아닌 사용자 지정 포털에서 예약을 열려면 다음 작업을 수행해야 합니다.

  1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
  2. **WPCoreUtils**를 검색하여 엽니다.
  3. 스크립트 필드에서 getCommonPortalSuffix 함수를 재정의하여 공통 포털 접미사를 가져옵니다.
  4. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 보기( ) 옵션을 선택하여 예약에 대한 자세한 보기를 볼 수도 있습니다. 측면 패널에는 위치, 시작 및 종료 시간, 현재 상태, 동기화 상태, 예약 제목 및 요청된 서비스와 같은 예약 관련 상세 정보가 표시됩니다. 예약 플래너는 예약 취소 옵션을 사용하여 예약을 취소할 수도 있습니다.
- 예약의 막대를 끌어 예약을 다른 시간 또는 다른 위치로 이동할 수도 있습니다.

예약 상세 정보 뷰

이벤트 플래너에서 예약을 선택하면 모든 예약 관련 상세 정보를 표시하는 새 탭에서 예약이 열립니다. 이 페이지의 최상위 뷰에는 요청자 상세 정보, 현재 상태 및 예약이 요청된 캠퍼스가 표시됩니다.

예약 상세 정보는 다음 탭에 표시됩니다.

세부사항

세부 정보 탭에는 예약하는 동안 요청자가 예약 양식에 지정한 예약 세부 정보가 표시됩니다. 예약 플래너는 참석자 수, 예약 가능한 목적 및 비용 센터 필드를 편집할 수 있습니다.

차단자 예약

이 탭에는 예약과 함께 생성된 차단자 예약이 표시됩니다. 예약과 함께 추가 서비스가 요청되는 경우 정리 및 준비를 위해 차단자 예약이 생성됩니다.

케이스

이 탭에는 예약과 함께 요청된 추가 서비스를 이행하기 위해 생성된 직장 케이스가 표시됩니다. 생성된 직장 작업이 있는 경우 작업 탭이 나타납니다.

요청된 서비스 항목

이 탭에는 예약과 함께 요청된 서비스 항목이 표시됩니다.

승인자

이 탭에는 예약 승인자에 대한 상세 정보가 표시됩니다.

초대 대상자

이 탭에는 예약에 초대된 초대 대상자의 세부 정보가 표시됩니다.

예약 기록

예약에 가상 회의 링크가 포함된 경우 탭에 기록 상세 정보가 표시됩니다.

예약 상세 정보 페이지에서 예약 열기 옵션을 사용하여 예약을 열고 포털에서 볼 수도 있습니다직원 센터. Employee Center가 아닌 사용자 지정 포털에서 예약을 열려면 다음 작업을 수행해야 합니다.

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
2. **WPCoreUtils**를 검색하여 엽니다.
3. 스크립트 필드에서 getCommonPortalSuffix 함수를 재정의하여 공통 포털 접미사를 가져옵니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

예약 플래너는 필요한 경우 예약 취소 옵션을 사용하여 예약을 취소할 수 있습니다.

직장 커넥터

작업 공간 커넥터 는 배지 시스템의 데이터를 해당 스포크를 통해 애플리케이션으로 Workplace Service Delivery 임포트할 수 있는 일반 프레임워크입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	설정
개념 및 기능에 대해 작업 공간 커넥터 알아보기	작업 공간 커넥터 구성	직장 커넥터를 설정합니다.
참조		
필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 받기		

Workplace Connector 살펴보기

작업 공간 커넥터 는 다양한 유형의 배지 시스템을 통합하는 프레임워크입니다.

주요 기능

작업 공간 커넥터 는 직장 배지 데이터를 Now Platform 가져오고 직장 유지관리 관리의 다양한 사용 사례에도 사용됩니다.

> 주:
> 프레임워크 및 스포크를 작업 공간 커넥터 구현하는 방법에 대한 자세한 내용은 에서 Workplace Connector 구현 가이드 V1.0 2023 ServiceNow 커뮤니티년 8월을 참조하십시오.

작업 공간 커넥터 에서는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 여러 하드웨어 또는 센서 데이터 제공자(예: 여러 배지 벤더, 점유 센서 등)를 구성합니다.
- 업무 공간 하드웨어 또는 센서의 데이터를 벤더 애그노스틱 형식으로 변환하는 확장점을 생성합니다. 자세한 내용은 Creating and adding a scripted extension point 문서를 참조하십시오.
- 직원 배지 데이터 분석 및 메트릭을 기반으로 공간 점유 대시보드 통찰력을 제공합니다.

이점

이 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

- 의 직장 하드웨어 또는 센서 Workplace Service Delivery에서 데이터를 가져오는 표준화된 방법입니다.
- 직원 수 및 사무실 공간 사용량을 기반으로 한 분석을 볼 수 있는 공간 점유 인사이트 대시보드입니다.

작업 공간 커넥터 구성

설치 및 설정 작업을 완료하도록 구성합니다 작업 공간 커넥터 .

Workplace Connector 설치

에서 ServiceNow Store Workplace Connectors 애플리케이션을 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

다음 플러그인이 있어야 합니다.

- 작업 공간 커넥터
- 워크플레이스 센터
- 작업 공간 코어

다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오.

   목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션의 이름: 작업 공간 커넥터
- 애플리케이션 ID: sn_wsd_wc

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Connector 또는 ID(sn_wsd_wc))으로 검색합니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 에서 요청 ServiceNow Store해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   종속 플러그인과 애플리케이션 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Space Management를 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 선택합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **중요사항:**
   > 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

작업 공간 커넥터 설정

작업 공간 커넥터 관리자는 직장 배지 데이터 기록에서 데이터를 임포트하도록 구성합니다작업 공간 커넥터. 예를 들어, 배지 판독기의 직원 출석 데이터입니다.

데이터 소스 구성 및 임포트 예약

통합 프레임워크에 대한 데이터 소스(예: 스포크 데이터 배지)를 설정하고 데이터 소스에서 데이터를 주기적으로 검색하도록 임포트 작업을 예약합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_wc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 소스.
2. 새로 만들기를 선택하여 데이터 원본 양식을 엽니다.
3. 임포트한 파일(예: CSV 배지 파일)을 선택하여 직원의 작업 공간 커넥터 배지 데이터 기록을 임포트합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
이름	데이터 소스의 이름입니다.
임포트 세트 테이블 레이블	임포트 세트 테이블의 레이블입니다. 예를 들면 배지 데이터입니다.
임포트 세트 테이블 이름	임포트 세트 테이블의 이름입니다. 예: badging_data.
유형	소스에서 배지 데이터 테이블로의 연결 유형을 선택하는 옵션입니다. 예를 들어 파일을 선택합니다.
파일 검색 방법	드롭다운 목록에서 적절한 방법을 선택하여 파일을 임포트하는 옵션입니다. 예를 들어 SFTP, FTP 등이 있습니다.
형식	데이터 형식 유형을 나타내는 옵션입니다. 예: CSV.

5. 저장을 선택합니다.
6. 다음으로 이동 모두 〉 예약된 임포트 세트 〉 예약된 임포트.
7. 새로 생성을 선택합니다.
8. 요구 사항(실행 빈도 및 데이터 소스에 대한 매핑 등)에 따라 예약된 작업을 구성합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

예약된 데이터 임포트 양식

필드	설명
이름	설치된 직장 하드웨어, 센서 데이터 제공자 또는 스포크의 이름입니다. 예를 들면 점유 센서, 배지 스포크 데이터 등입니다.
데이터 소스	소스 데이터 테이블(배지 데이터 테이블) 및 대상 테이블(직원 출석 데이터 테이블)입니다.
다른 사용자 이름으로 실행	예약된 작업을 실행하는 사용자입니다. 예: 시스템 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
실행	예약된 작업에 대해 원하는 임포트 빈도입니다. 예를 들면 매일과 같습니다.
매일	예약된 작업을 임포트해야 하는 시간입니다. 예: 10:30:00

10. 지금 실행을 선택합니다.

제공자 구성

새 제공자에 대한 상세 정보를 등록하려면 배지 테이블에서 데이터를 임포트하거나 웹후크 API를 사용하도록 제공자를 구성합니다. 배지 데이터는 배지 공급업체와 작업 공간 커넥터 공유됩니다. 배지 데이터가 처리 및 변환되어 조직에서 공간 점유 메트릭을 도출합니다.

배지 테이블 데이터 구성

새 제공자에 대한 상세 정보를 등록하고, 배지 테이블을 구성하고, 소스 테이블에서 대상 테이블로 데이터를 임포트하여 배지 시스템과 통합합니다.

시작하기 전에

배지 데이터 테이블은 소스 테이블이고 직원 출석 데이터 테이블은 대상 테이블입니다. 소스 테이블의 배지 데이터(예: 배지 판독기의 출석 데이터)는 배지 제공자에서 가져옵니다.

필요한 역할: sn_wsd_wc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 커넥터 〉 제공자 구성.

2. 메뉴에서 애플리케이션 범위 아이콘(.)을 선택합니다.

3. 새로 생성을 선택합니다.

양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제공자 구성 양식

필드	설명
이름	제공자 구성의 이름입니다.
소스 유형	배지 데이터가 수집되어 대상 직원 출석 테이블에 로드되는 소스입니다. 드롭다운 목록에서 테이블을 선택합니다. **주:** 기존 사용자이고 이전 릴리스에서 테이블에서 임포트 옵션을 선택하여 인스턴스에서 배지 데이터를 작업 공간 커넥터 검색한 경우 소스 유형 필드는 기본적으로 테이블로 설정됩니다. 인스턴스에서 테이블에서 임포트 옵션을 선택하지 작업 공간 커넥터 않은 경우 소스 유형 필드는 기본적으로 외부로 설정됩니다. 테이블에서 임포트 옵션은 11월 ServiceNow Store 릴리스에서 지원되지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
실행 빈도	직장 시스템에서 데이터를 임포트하는 요일 및 시간 빈도입니다. 예: 5분. 프로세스 제공자 데이터 기록은 배지 데이터 테이블에서 기록을 선택하고 실행 빈도를 기준으로 직원 출석 테이블을 채웁니다.
활성	제공자 구성이 활성 상태임을 나타내는 옵션입니다.
커넥터 구성	목록 조회 아이콘( )을 선택하고 배지 지정을 선택합니다. 자세한 내용은 스포크 커넥터 구성 문서를 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.
5. 제공자 실행 테이블 섹션에서 마지막 쿼리 시간을 기준으로 필터링합니다.

   제공자 실행 테이블(sn_wsd_wc_provider_execution)은 모든 예약된 작업 실행 타임스탬프를 저장합니다. 예약된 작업 프로세스 제공자 데이터 기록이 실행될 때마다 이 테이블에는 마지막 쿼리 시간 열에 항목이 표시됩니다. 소스 테이블(배지 데이터)에서 대상 테이블(직원 출석 데이터) 테이블로 데이터를 임포트하는 시간은 마지막 쿼리 시간 열에서 업데이트됩니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업.
8. 예약된 작업 이름 필드에서 프로세스 제공자 데이터 기록으로 데이터를 필터링하고 선택합니다. 프로세스 제공자 데이터 기록은 벤더 배지 데이터(소스 테이블)에서 데이터를 읽습니다. 배지 데이터를 처리한 후 직원 출석 데이터 테이블(대상 테이블)에 로드합니다.
9. 편집 모드에서 제공자 프로세스 데이터 기록에 대한 예약 스크립트 실행을 선택하고 엽니다.
10. 프로세스 제공자 데이터 기록 양식을 검토합니다.
    필요한 경우 예약된 작업의 반복 간격 시간을 변경하거나 업데이트합니다.
11. 지금 실행을 선택합니다.
    예약된 작업은 배지 데이터 테이블에서 소스 데이터를 가져와서 필요한 형식으로 데이터를 변환하고 대상 직원 출석 데이터 테이블에 배치합니다.

웹후크 이벤트 구성

배지 벤더가 웹후크 이벤트를 사용하여 배지 테이블에서 수집한 배지 데이터를 공유할 수 있도록 제공자 구성 테이블에서 웹후크 API 이벤트를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
배지 데이터(JSON)는 REST API 탐색기를 ServiceNow 사용하여 처리됩니다. REST API 탐색기를 사용하여 하나 또는 여러 개의 원시 배지 데이터 기록(페이로드)을 공유하고 처리할 수 있습니다. 배지 데이터에 대한 웹후크 이벤트는 하나 또는 여러 JSON 기록의 커넥터 이벤트 테이블에 로드됩니다. 여러 레코드가 배열로 전송됩니다. 자세한 내용은 출석 분석 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 커넥터 〉 제공자 구성.
2. 새로 생성을 선택합니다.

   양식의 필드에 내용을 입력합니다.

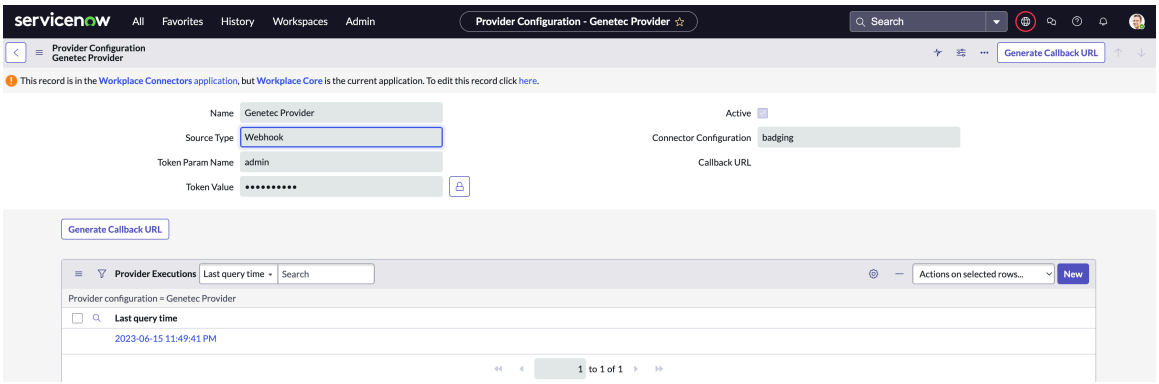
   제공자 구성 양식

필드	설명
이름	제공자 구성의 이름입니다.
소스 유형	배지 데이터가 수집되어 대상 직원 출석 테이블에 로드되는 소스입니다. 웹후크를 선택하여 웹후크 이벤트를 구성합니다.
토큰 매개변수 이름	토큰 매개변수 이름 및 토큰 값은 벤더 배지 시스템에서 애플리케이션으로의 API 호출을 인증하는 데 사용되는 비밀 키-값 쌍입니다 작업 공간 커넥터 . 두 시스템 모두 토큰 이름 값을 가집니다. 애플리케이션은 토큰 이름을 사용하여 API 요청을 인증합니다.
토큰 값	토큰 값은 배지 벤더가 API 이벤트를 호출하는 동안 서버가 API 요청을 인증할 수 있도록 하는 데 사용하는 비밀 키입니다.
활성	제공자 구성이 활성임을 나타내는 옵션입니다.
커넥터 구성	목록 조회 아이콘( )을 검색하고 선택하여 배지를 선택하는 옵션입니다. 자세한 내용은 스포크 커넥터 구성 문서를 참조하십시오.
콜백 URL	콜백 URL 아이콘(콜백 URL 아이콘)을 선택하여 을 잠그거나 편집하는 옵션입니다.

3. 업데이트를 선택합니다.
4. 새로 만든 웹후크 이벤트를 선택합니다.

   콜백 URL 생성 단추를 사용하여 REST API 요청에 대한 콜백 URL을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 배지 벤더는 다음으로 이동하여 배지 데이터를 JSON 형식으로 공유합니다. 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 〉 **REST API** 탐색기.
6. REST API 탐색기 페이지에서 다음을 선택합니다.
   - 네임스페이스: 드롭다운 목록에서 **sn_wsd_wc** 선택
   - API 이름: 작업 공간 커넥터 웹후크
   - API 버전: v1
7. Workplace Connector 웹후크 이벤트 페이지에서 다음 값을 입력합니다.
   - token_name: 2단계에서 사용된 토큰 매개변수 이름입니다. 토큰 이름 값은 배지 벤더가 배지 데이터(JSON)를 공유하는 데 작업 공간 커넥터사용됩니다. 원시 데이터(페이로드 또는 배지 데이터)가 처리되어 커넥터 이벤트 테이블에 로드됩니다.
   - ni.nolog.id: 2단계에서 생성한 웹후크의 시스템 ID를 복사하여 붙여넣습니다. 창에서 추가 작업 메뉴 아이콘(≡.)을 선택합니다.
   - token_value: 2단계에서 제공한 토큰 값입니다. 토큰 값은 배지 벤더가 API 이벤트를 호출하는 동안 서버가 API 요청을 인증할 수 있도록 하는 데 사용하는 비밀 키입니다.

   a. API 요청 본문에서 원시 를 선택하고 배지 데이터(페이로드)를 JSON 형식으로 복사합니다. 이 배지 데이터는 배지 센서에서 수집됩니다.

   b. 보내기를 선택합니다.
   응답 코드가 **200 OK** 이고 응답 결과가 성공이면 배지 데이터가 커넥터 이벤트 테이블에 로드됩니다.

   - 커넥터 이벤트 테이블(sn_wsd_wc_connector_events)은 배지 벤더가 공유하는 배지 데이터를 로드합니다. 배지 데이터의 상태는 REST API 탐색기에서 로드할 때 신규 입니다.
   - 예약된 작업 프로세스 웹후크 제공자 데이터 기록 이 1분마다 실행되어 커넥터 이벤트 테이블(상태가 신규인 데이터)에서 직원 출석 데이터 테이블로 배지 데이터를 로드합니다.

예약된 작업은 웹후크 이벤트에서 소스 데이터를 가져와서 필요한 형식으로 데이터를 변환한 다음 대상 직원 출석 데이터 테이블에 배치합니다.

> **주:**
> 예약된 작업에 액세스하려면 작업 공간 커넥터 다음으로 이동합니다. 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업. 애플리케이션 열에서 직장 커넥터를 검색합니다. 에 작업 공간 커넥터두 개의 예약된 작업을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 프로세스 제공자 데이터 기록: 벤더 배지 데이터(소스 테이블)에서 데이터를 읽습니다. 배지 데이터를 처리한 후 기록은 직원 출석 데이터 테이블(대상 테이블)에 로드합니다. 자세한 내용은 배지 테이블 데이터 구성 문서를 참조하십시오.
- 웹후크 제공자 데이터 기록 처리: 커넥터 이벤트 테이블에서 데이터를 읽습니다. 웹후크 이벤트 데이터를 처리하여 직원 출석 데이터 테이블(대상 테이블)로 로드합니다.
- 직원 출석 데이터 테이블에 데이터가 로드됩니다. 커넥터 이벤트 테이블의 배지 데이터 상태가 처리됨으로 변경됩니다.
- 직원 출석 데이터 테이블에서 데이터가 출석 분석 테이블로 로드됩니다.

> **주:**
> 처리됨 상태인 커넥터 이벤트 테이블의 배지 데이터 기록은 생성 날짜 또는 현재 날짜로부터 2일 후에 커넥터 이벤트 테이블 (sn_wsd_wc_connector_events)에 의해 제거됩니다. 오류 상태의 데이터는 생성일로부터 7일 후에 제거됩니다. 신규 상태의 데이터는 제거되지 않습니다.

스포크 커넥터 구성

새 스포크 커넥터를 구성하고 데이터 처리 방법을 정의합니다.

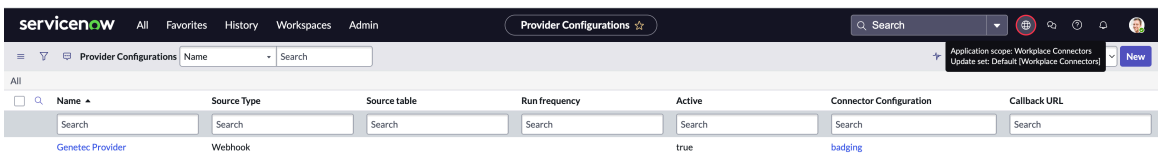
시작하기 전에

관리자는 작업 공간 커넥터 배지 통합 프레임워크와 연결되도록 커넥터를 구성합니다. 이 구성은 통합에서 직장 애플리케이션으로 직원에 대한 배지 데이터를 가져옵니다.

필요한 역할: sn_wsd_wc.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직장 커넥터 〉 커넥터 구성.
2. 창에서 애플리케이션 범위를 **Workplace Connectors**로 선택합니다.



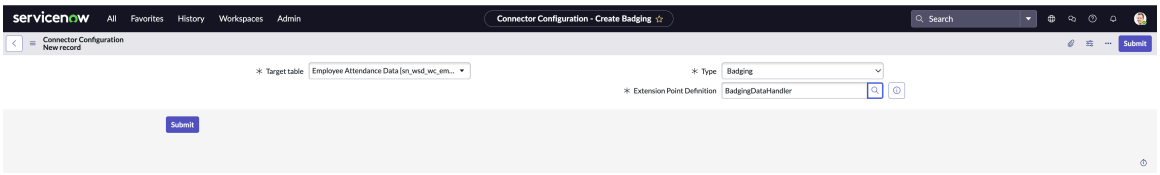
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 대상 테이블 필드에서 커넥터가 데이터를 저장하는 대상 테이블을 선택합니다.
   이 경우 직원 출석 데이터 테이블입니다. 자세한 내용은 직원 출석 데이터 문서를 참조하십시오.
5. 유형 필드의 드롭다운 목록에서 커넥터가 처리하는 데이터 유형을 선택합니다.

   예를 들어, 배지 데이터 또는 점유 데이터입니다.

6. 확장점 정의 필드에서 목록 조회 아이콘( )을 선택하고 **BadgingDataHandler** 를 통합의 확장점으로 선택합니다.

> **주:**
> 확장점은 공급자의 배지 데이터를 처리하고 각 공급자가 구현할 표준 형식으로 변환하는 데 사용됩니다. 인터페이스일 뿐입니다. 각 공급자는 별도의 구현이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



자세한 내용은 Creating and adding a scripted extension point 문서를 참조하십시오.

7. 제출을 선택하여 커넥터 구성을 저장합니다.

직원 출석 데이터

직원 출석 데이터 테이블에는 직원 배지 데이터와 직원 액세스 기록이 저장됩니다.

시작하기 전에

프로세스 제공자 데이터 기록 작업은 주기적으로(5분마다) 실행되며 배지 데이터를 직원 출석 테이블에 로드합니다. 소스 테이블(배지 데이터)에서 데이터를 수집하고 대상(직원 출석 데이터) 테이블에 배치하기 위해 필요한 형식으로 변환합니다.

필요한 역할: sn_wsd_wc.admin

프로시저

다음으로 이동 모두 〉 직장 커넥터 〉 직원 출석 데이터.
Event Type(이벤트 유형) 열이 **Swipe-**in(살짝 밀기) 으로 설정되고 State(상태) 열이 **Access** Granted(액세스 권한 부여됨)로 설정되어 있는지 확인합니다. 사용자 직장 프로파일에서 위치 필드는 올바른 위치로 업데이트되어야 하며 직장 엔터티 열은 사용자 직장 프로파일에 매핑됩니다.
직원 출석 테이블 데이터가 출석 분석 테이블에 로드되어 에서 점유 메트릭 워크플레이스 센터을 생성합니다. 자세한 내용은 출석 분석 문서를 참조하십시오.

출석 분석

출석 분석 테이블은 지역, 사이트, 캠퍼스 및 건물 수준의 직원 인원 수를 기준으로 배지 데이터를 계산합니다. 이는 직원 출석 데이터 테이블에서 점유 데이터를 파생시킵니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_wsd_wc.admin

프로시저

1. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 직원 출석 데이터.

(Optional) Event Type(이벤트 유형) 열이 **Swipe-**in(살짝 밀기) 으로 설정되고 State(상태) 열이 **Access** Granted(액세스 권한 부여됨)로 설정되어 있는지 확인합니다.

2. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 작업 공간 코어 〉 관리자 〉 직장 프로파일.

- 위치 필드가 올바른 위치로 업데이트되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 직장 프로파일의 기본 위치 설정 문서를 참조하십시오.
- 직장 엔터티 열이 사용자 직장 프로파일에 매핑되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 지정된 업무 공간을 사용자 프로파일에 매핑 및 직장 엔터티 및 엔터티 유형 구성 문서를 참조하십시오.

3. 모두로 이동하여 애플리케이션 컨텍스트 메뉴에서 **sn_wsd_central_attendance_analytics.list**를 검색합니다.

출석 분석 페이지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
N-2 타임스탬프가 있는 출석 데이터 기록은 예약된 작업에 의해 처리됩니다. 여기서 N은 현재 날짜 또는 어제 전날입니다.

점유 대시보드 메트릭은 다음에서 워크플레이스 센터볼 수 있습니다. 보고서에 액세스할 수 있는 역할은 다음과 같습니다.

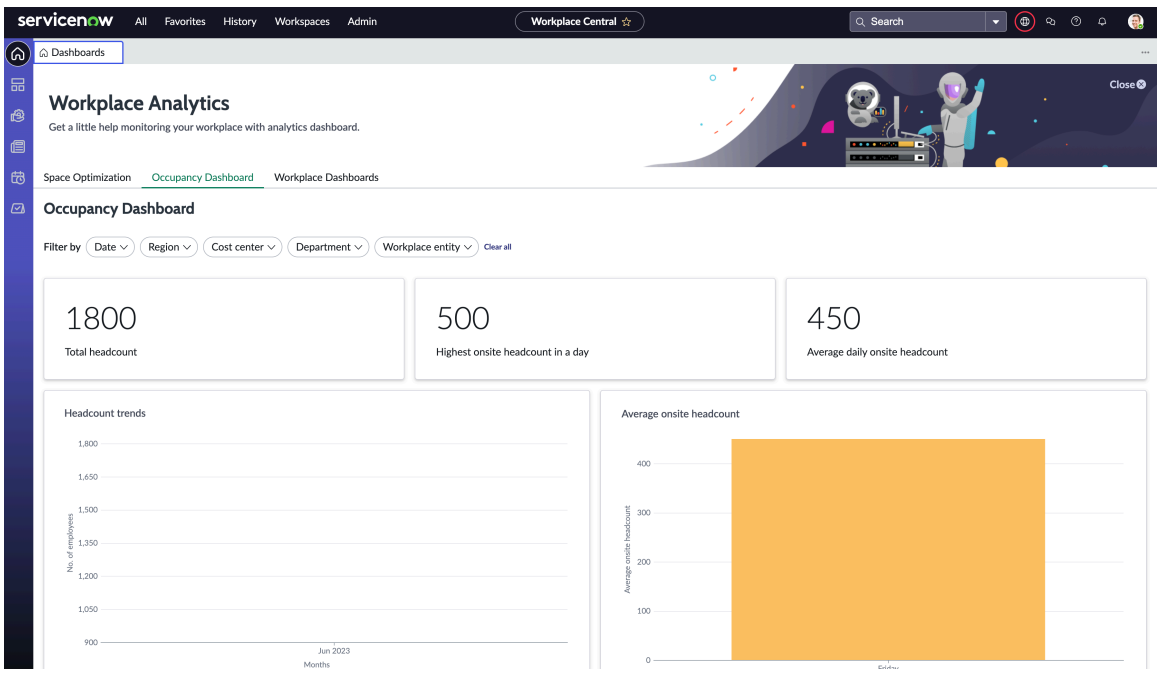
- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

4. 옵션: 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 센터 〉 점유 대시보드.

(Optional) 에서는 워크플레이스 센터점유 대시보드 데이터에서 직장 엔터티 별로 데이터를 필터링합니다.

- 예약된 작업 **WSDHeadCount** 일일 작업은워크플레이스 센터 매일 실행되며 직원 출석 테이블에서 데이터를 검색하여 출석 분석 테이블에 로드합니다.

- (Optional) WSDHeadCount 일일 작업 예약된 작업은 직장 엔터티 매핑 값을 확인합니다. 직장 엔터티에 대한 지역, 사이트, 캠퍼스 및 건물 수준의 인원 수를 기반으로 직원 공간 점유 데이터를 채웁니다.



자세한 내용은 점유 대시보드 보기 문서를 참조하십시오.

작업 공간 커넥터 참조

와 함께 작업 공간 커넥터설치되는 역할 및 테이블에 대해 자세히 알아보십시오.

Workplace Connectors와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 사용자 역할 및 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 작업 공간 커넥터 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다.

작업 공간 커넥터와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_wsd_wc.manager	점유 대시보드 및 기타 대시보드를 포함한 모든 데이터에 대한 읽기 권한을 제공합니다.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	애플리케이션을 구성하고 설정할 작업 공간 커넥터 수 있는 관리자 액세스 권한을 제공합니다.	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	일부 열과 필드에 대한 읽기 권한만 제공합니다. 읽기 권한은 관리자가 설정합니다.	없음

작업 공간 커넥터 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
커넥터 구성 [sn_wsd_wc_connector_config]	통합 프레임워크와 연결하도록 커넥터를 구성합니다. 이 구성은 통합에서 직장 애플리케이션으로 데이터를 가져옵니다. 이 테이블에는 애플리케이션에 정의된 직장 커넥터에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 예를 들어 배지 데이터, 점유 센서 등이 있습니다. 이 테이블은 확장점을 통해 각 커넥터에 대한 데이터를 처리할 수도 있습니다.
직원 출석 데이터 〔sn_wsd_wc_employee_attendance_data〕	직원 출석 데이터 테이블은 소스 테이블(배지 데이터 테이블)에서 데이터를 임포트하는 대상 테이블입니다. 이 테이블에는 커넥터에 정의된 기타 이벤트와 함께 사용자 ID, 배지 시간과 같은 직원의 배지 데이터 정보가 포함됩니다.
제공자 실행 [sn_wsd_wc_provider_execution]	모든 예약된 작업 실행 타임스탬프를 저장합니다. 예약된 작업 프로세스 제공자 데이터 기록이 실행될 때마다 이 테이블에는 마지막 쿼리 시간에 대한 항목이 있습니다. 소스 테이블(배지 데이터)에서 대상 테이블(직원 출석 데이터) 테이블로 데이터를 임포트하는 데 걸리는 시간은 마지막 쿼리 시간에 업데이트됩니다. t
제공자 구성 [sn_wsd_wc_provider_config]	소스 테이블에서 대상 테이블로 데이터를 임포트하도록 제공자를 구성합니다. 소스 테이블은 배지 데이터이고 대상 테이블은 직원 출석 데이터입니다.
커넥터 이벤트 [sn_wsd_wc_connector_events]	커넥터 이벤트 테이블 (sn_wsd_wc_connector_events)은 배지 벤더가 공유하는 배지 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
	예약된 작업 프로세스 웹후크 제공자 데이터 기록 이 1분마다 실행되어 커넥터 이벤트 테이블(상태가 신규인 데이터)에서 직원 출석 데이터 테이블로 배지 데이터를 로드합니다. 자세한 내용은 웹후크 이벤트 구성 문서를 참조하십시오.

예약된 작업

다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업. 애플리케이션 열에서 직장 커넥터를 검색합니다.

- 웹후크 제공자 데이터 기록 처리
- 프로세스 제공자 데이터 기록

Emergency Response Management

ServiceNow# Emergency Response Management 애플리케이션은 자연재해 및 COVID-19와 같은 범세계적 감염병이 발발한 기간 동안 조직이 비즈니스 연속성 노력을 모바일화하는 데 유용합니다. 긴급 상황을 예상하거나 경험하면서 모든 사람에게 최신 정보를 공유하고 모든 사람의 연결 상태를 유지하기 위해 다양한 영역에서의 활동을 간소화하고 자동화합니다.

Emergency Response Management 앱 및 함께 작동하는 방식을 설명하는 비디오

Emergency Response Management 애플리케이션은 다음과 같은 애플리케이션으로 구성되어 있습니다.

Emergency Outreach

이메일 또는 모바일 푸시 알림을 통해 사용자와의 소통을 유지합니다. 긴급 및 안전 조치와 관련된 중요 정보를 공유하고 사용자들에게 자신의 상태와 위치를 보고하도록 요청합니다. Employee Readiness Surveys 설치 후 Emergency Outreach의 설문 조사 전송 링크를 사용하여 사용자들이 직장에 복귀할 준비가 되었는지를 평가하는 데 도움이 될 만한 정보를 수집할 수 있습니다.

Emergency Self Report

사용자가 자신의 건강 상태를 보고할 수 있습니다. 사용자가 자가 격리를 실시한다고 보고하면 워크플로우에서 해당 사용자가 복직 준비가 되었을 때 안전하게 복직할 수 있도록 지원합니다. 또한 HR 등의 부서에도 알림을 보낼 수 있습니다.

Emergency Exposure Management

영향을 받은 사용자의 모임, 위치, 교대조, 예약 및 배지 검사를 분석하여 감염병에 노출되었을 수 있는 사용자를 파악합니다.

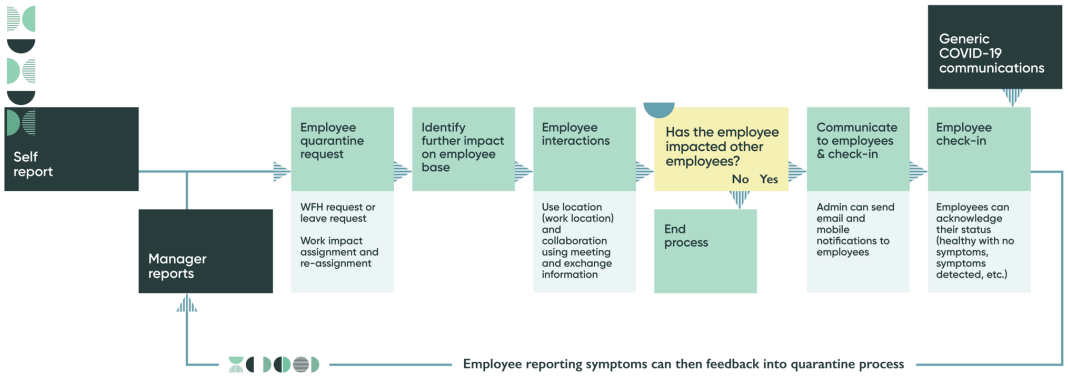
Emergency Response Management for Now Mobile

Now Mobile 앱을 사용하는 사용자가 Emergency Outreach 푸시 메시지에 응답하고 자신의 건강 상태를 직접 보고할 수 있도록 지원하십시오.

Emergency Response Management 애플리케이션을 함께 사용하면 사용자와의 정보 공유, 팀에 대한 영향 평가, 긴급 상황에 대한 대응을 위한 워크플로우를 자동화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 보고부터 노출도 평가, 사용자 건강 상태 체크인 요청에 이르는 긴급 대응 앱 워크플로우



연방 고객용 **Emergency Response Management**

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Emergency Response Management 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Emergency Response Management 애플리케이션용 도메인 분리 지원

각 Emergency Response Management 애플리케이션의 주제에서 서비스 제공자 사용 사례에 대한 도메인 분리 지원에 관해 알아보실 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 개인 차원에서 정부 기관 직원에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이 아닙니다. 이 애플리케이션은 한정 기간 도는 장기간 무료로 제공되고, 정부 기관에서 해당 기간 동안 애플리케이션의 사용에 대한 요금을 ServiceNow에 지불할 것으로 기대하지 않으며, 또한 애플리케이션의 사용으로 인해 실질적이거나 내포된 향후 의무 사항이 정부에 대해 형성되지도 않습니다. ServiceNow는 애플리케이션의 사용과 관련하여 향후에 정부 기관에 대해 지불을 요청할 권한을 명시적으로 포기합니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Emergency Outreach

예상된 긴급 상황 또는 진행 중인 긴급 상황에 대한 중요 정보를 사용자에게 신속하게 알릴 수 있습니다. 이메일 또는 모바일 푸시 메시지, SMS 메시지를 통해 지원 알림을 전송하여 사용자 응답을 요청합니다. 다른 선호하는 통신 채널을 구성할 수도 있습니다.

Emergency Outreach는 사용자 간의 COVID-19 지역 감염을 막기 위한 모니터링 및 지원 목적으로 다른 ServiceNow# Emergency Response Management 앱과 함께 개발되었습니다. 추가 ServiceNow# Safe Workplace Suite 앱 출시를 통해 기업은 발병부터 직장 재개장까지 긴급 상황을 관리할 수 있습니다.

Safe Workplace Suite 일부 앱은 알림 기능을 활용하여 Emergency Outreach 사용자와 통신합니다.

- Employee Readiness Surveys 는 사용자의 직장 복귀 준비 상태를 평가하는 설문 조사에 대한 링크가 포함된 지원 알림을 제공합니다. 알림과 설문 조사를 사용자 지정하여 기업의 우려 사항을 해결하십시오.
- Employee Health Screening은 지원 알림을 사용하여 사용자가 직장에 복귀하기 전에 매일 건강 상태 검증 자료를 제출하도록 요청합니다.
- Contact Tracing 에서는 다음과 같은 지원 알림을 사용합니다.
  - 사용자가 직장에서 하루 동안 접촉한 다른 사용자의 목록을 제공하도록 요청하는 지원 알림을 전송합니다. 일일 로그 알림을 예약하고 근무일마다 또는 필요한 날짜의 특정 시간에 전송할 수 있습니다. 일일 로그를 사용하여 접촉자 추적 담당자는 사용자가 영향을 받았을 때 영향받은 사용자에 대한 후속 조치를 취할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자가 조직의 개인정보 보호 정책을 검토하고 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하도록 요청하는 지원 알림입니다.
- 노출 케이스의 잠재적으로 노출된 접촉자에게 지원 알림을 전송하여 해당 접촉자가 직장에서 감염된 사용자에게 노출되었을 가능성이 있다고 알립니다.

주:
Safe Workplace Suite 앱은 구독이 필요합니다. 먼저 설치한 Emergency Outreach 다음 앱을 설치합니다 Safe Workplace Suite .

다른 **Emergency Response Management** 애플리케이션과의 사용

Now Platform#에 구축된 Emergency Response Management 애플리케이션은 조직의 긴급 대응을 지원합니다. Emergency Exposure Management 애플리케이션을 사용하면 감염된 사용자에게 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 파악할 수 있습니다. 사용자는 Emergency Self Report 애플리케이션으로 자신의 상태를 직접 보고할 수 있습니다. 관리자는 부하 직원의 건강 상태를 추적하여 업무를 재배정할 수 있으며 대응팀은 전체적인 데이터 및 동향을 모니터링할 수 있습니다. 두 애플리케이션 모두 ServiceNow Store에서 찾을 수 있습니다.

연방 고객용 **Emergency Response Management**

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Emergency Response Management 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 개인 차원에서 정부 기관 직원에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이 아닙니다. 이 애플리케이션은 한정 기간 도는 장기간 무료로 제공되고, 정부 기관에서 해당 기간 동안 애플리케이션의 사용에 대한 요금을 ServiceNow에 지불할 것으로 기대하지 않으며, 또한 애플리케이션의 사용으로 인해 실질적이거나 내포된 향후 의무 사항이 정부에 대해 형성되지도 않습니다. ServiceNow는 애플리케이션의 사용과 관련하여 향후에 정부 기관에 대해 지불을 요청할 권한을 명시적으로 포기합니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Emergency Outreach 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Emergency Outreach 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
Emergency Outreach 앱을 설치한 이후에는 추가 관리 구성이 필요하지 않습니다. 원하는 경우 알림과 응답 메시지를 구성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Emergency Outreach를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

   (Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

결과
Emergency Outreach 애플리케이션이 인스턴스에 설치되었습니다.

다음에 수행할 작업
원하는 경우 Emergency Outreach와 사용하기 위해 Employee Readiness Surveys를 설치합니다. Employee Readiness Surveys 앱으로 Emergency Outreach 알림을 사용하여 직원의 직장 복귀 준비 상태를 평가할 수 있습니다.

Emergency Outreach와 함께 사용하기 위해 **Employee Readiness Surveys** 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Employee Readiness Surveys 앱을 설치할 수 있습니다. Employee Readiness Surveys 설치 시 Emergency Outreach 앱에 알림 옵션이 추가됩니다. 기본적인 건강 준비 설문 조사가 예시로 제공됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

이 태스크 정보
Emergency Outreach의 지원 발송 양식에는 건강 상태 요청 대신 설문 조사 전송 옵션이 있습니다. sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 예시 건강 준비 설문 조사의 소유자가 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Employee Readiness Surveys를 검색합니다.
3. 설치를 선택합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.
4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

   (Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.
5. 설치를 선택합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 선택합니다.

결과
Employee Readiness Surveys 애플리케이션이 인스턴스에 설치되었습니다. Emergency Outreach 앱으로 이동하여 이를 사용하십시오.

Emergency Outreach 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Emergency Outreach 앱과 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Emergency Outreach 관리자 [sn_imt_checkin.checkin_admin]	새로운 Emergency Outreach 알림을 생성하고 사용자에게서 수신한 응답을 볼 수 있습니다. Safe Workplace 대상을 생성 및 관리할 수 있습니다. Employee Readiness Core 앱이 설치되어 있어야 합니다.	survey_creator

설치되는 테이블

Emergency Outreach 테이블

테이블	설명
Emergency Outreach [sn_imt_checkin_employee_check_in]	대상 및 사용자에게 전송할 알림 컨텐츠를 정의합니다.
연락 확인 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	연락 확인 기록과 사용자에게서 받는 응답을 정의합니다.
응답 옵션 [sn_imt_checkin_response_option]	사용자에게 전송되는 알림 메시지에 나타나는 응답을 정의합니다.
Emergency Outreach 채널 [sn_imt_checkin_channels]	Slack 또는 Facebook 공동 작업 플랫폼 등에 대한 스크립트나 하위 플로우를 사용하여 알림 채널을 생성합니다.
건강 검증 확인 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	일일 건강 검증 확인 기록과 사용자에게서 받는 응답을 정의합니다. ServiceNow# Employee Health Screening 앱을 구독한 경우에만 이 테이블을 사용할 수 있습니다. 이 테이블의 데이터는 직원에게 일일 건강 검증 지원 알림을 보내면 건강 검증 확인 관련 목록에 표시됩니다.
Emergency Outreach 알림 채널 [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	Emergency Outreach 알림 및 이 알림이 전송되었을 때 사용된 알림 채널을 연결하는 기록이 포함됩니다.
Outreach Sysauto 스크립트 [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Contact Tracing 앱의 일일 접촉자 로그와 같은 지원 알림 전송을 위한 예약된 작업이 포함되어 있습니다.
설문 조사 인스턴스 [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	더 나은 보고를 위해 지원 설문 조사 기록을 설문 조사 인스턴스와 연결합니다.
응답 기준	질문에 대한 직원의 답변에 따라 직원이 설문 조사를 완료할 때 응답

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Emergency Outreach 테이블

테이블	설명
[sn_imt_checkin_response_criteria]	스크립트를 실행할지의 여부를 결정하는 질문 세트입니다.
응답 스크립트 [sn_imt_checkin_response_script]	모든 응답 스크립트의 목록입니다. 응답 스크립트는 설문 조사 질문에 대한 직원 응답에 따라 자동으로 동작을 수행하는 데 사용됩니다.
지원 인스턴스 로그 보기 [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	설문 조사 인스턴스 생성 및 상태에 대한 정보가 포함된 지원 설문 조사 목록입니다.

Emergency Outreach 알림 구성

관리자 역할이 있는 사용자는 Emergency Outreach를 사용하여 커뮤니케이션하는 모든 앱에 이메일 알림을 사용하도록 추가할 수 있습니다. 각 앱은 새 알림 계획 수립에 도움이 되는 예로서 기본 이메일 알림을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 및 sn_imt_checkin.checkin_admin

이 태스크 정보

Emergency Outreach 알림 기능은 다음과 같은 애플리케이션 및 기본 시스템 지원 알림을 지원합니다.

- Emergency Outreach: 건강 상태를 나타내는 직원 응답을 요청합니다.
- Employee Readiness Surveys: 직원의 직장 복귀 준비 상태를 판단하기 위한 질문이 있는 설문 조사 링크를 전송합니다.
- Employee Health Screening: 직원이 직장에 복귀하기 전에 매일 건강 상태 검증에 대한 확인을 요청합니다.
- Contact Tracing:
  - 직원이 직장에서 접촉한 다른 직원 목록 제출을 요청하는 이메일 알림을 예약합니다.
  - 직원이 조직의 개인정보 보호 정책을 검토하고 접촉자 추적을 위해 자신의 데이터를 사용하는 데 동의하도록 요청하는 이메일 알림을 예약합니다.
  - 노출 케이스의 잠재적으로 노출된 접촉자에게 이메일 알림을 전송하여 해당 접촉자가 직장에서 감염된 직원에게 노출되었을 가능성이 있다고 알립니다.

프로시저

1. 이메일 알림을 추가하여 지원에 대한 조건 및 알림 내용을 사용자 지정합니다.
2. 지원 알림에서 사용되는 이메일 알림을 업데이트합니다.
3. 알림을 보내려는 직원에 대해 Safe Workplace 대상을 추가합니다.
4. 알림에 필요한 경우 응답 옵션을 구성합니다.
5. 옵션: Slack 또는 Microsoft Teams 등 알림을 전송할 때 사용하려는 알림 채널을 추가로 생성합니다.
6. 옵션: 지원 알림과 함께 보낼 Employee Readiness Survey와 같은 설문 조사를 추가합니다.

   (Optional) 설문 조사 선택에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설문 조사 생성에 대한 자세한 내용은 설문 조사 관리 및 설문 조사 디자이너를 참조하십시오.

7. 지원 이메일, 모바일, SMS 알림을 구성하고 직원에게 전송합니다.

> **주:**
> SMS 알림은 지원 확인 및 일일 건강 검증에만 사용할 수 있습니다.

Emergency Outreach와 함께 사용하기 위한 이메일 알림 추가

이메일 알림을 추가하여 직원에 대한 전송 조건 및 알림을 사용자 지정하고, Emergency Outreach 알림을 위해 이 사용자 지정된 알림을 기본 알림 대신 사용합니다.

시작하기 전에

기본 이메일 알림을 검토하여 알림이 배치되고 스크립팅된 방식을 숙지합니다. 기본 알림 상세 정보를 사용하여 추가하려는 알림에 사용할 정보를 준비합니다.

애플리케이션별 기본 이메일 알림

애플리케이션	알림 이름
Emergency Outreach	직원 체크인
Employee Readiness Surveys	지원 설문 조사
Employee Health Screening	일일 건강 검증
Contact Tracing	• 직원 일일 로그 경보 • 사용자 개인정보 동의 • 노출된 접촉자 알림

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 알림 〉 이메일 〉 알림.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

알림 양식

지원 알림	이메일 알림 구성에 필요한 필드
자발적 건강 체크인	테이블 필드: 지원 확인 〔sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement〕 보낼 시기 탭: ○ 보낼 시기: 삽입 또는 업데이트된 기록 선택 ○ 조건: **[User.Active][is][true]**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 알림	이메일 알림 구성에 필요한 필드
	[Notification count][changes] 및 **[Sys id] [starts with]**
지원 설문 조사	테이블 필드: 평가 인스턴스(asmt_assessment_instance) 보낼 시기 탭: ○ 보낼 시기 필드: 이벤트 실행됨 선택 ○ 이벤트 이름 필드: **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** 선택 ○ 조건: **[Assigned to.Active][is][true]**
일일 접촉자 로그	테이블 필드: 일일 로그 확인(sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement) 보낼 시기 탭: ○ 보낼 시기: 삽입 또는 업데이트된 기록 선택 ○ 조건: **[User.Active][is][true]** 및 **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
사용자 개인정보 동의	테이블 필드: 사용자 개인정보 고지 및 동의(sn_imt_tracing_user_privacy_consent) 보낼 시기 탭: ○ 보낼 시기: 삽입 또는 업데이트된 기록 선택 ○ 조건: **[Parent consent][is empty]** 및 **[Consent status][is][Not Acknowledged]** 및 **[Notification count][changes]** 및 **[Notification count][greater than or is][1]** 및 **[User.Active][is][true]** 및 **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
노출된 접촉자 알림	테이블 필드: 노출 알림(sn_imt_tracing_exposure_notice) 보낼 시기 탭: ○ 보낼 시기: 삽입 또는 업데이트된 기록 선택 ○ 조건:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지원 알림	이메일 알림 구성에 필요한 필드
	[User.Active][is][true] 및 **[Notification count][changes]**
일일 건강 검증 지원	테이블 필드: 건강 검증 확인 〔sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement〕 보낼 시기 탭: ○ 보낼 시기: 삽입 또는 업데이트된 기록 선택 ○ 조건: **[User.Active][is][true]** 및 **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. 고급 조건 필드에서 코드를 입력하여 이메일 알림을 해당 지원 알림과 연결합니다.
   - 지원 설문 조사 알림의 경우:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - 기타 지원 알림의 경우:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   <your-sys_id> 변수를 추가하려는 알림의 sys_id로 바꿉니다. 이렇게 하려면 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **sys_id** 복사 옵션을 선택한 다음 sys_id를 코드 라인에 붙여 넣으십시오.

5. 수신인 탭에서 알림을 보낼 대상을 선택합니다.
   연결된 지원 알림을 구성하거나 전송할 때 대상을 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 긴급 상황에 대한 알림 전송 문서를 참조하십시오.
6. 포함할 내용 탭에서 이메일 메시지의 제목과 텍스트를 입력합니다.
   지원 알림에 적용되지 않거나 해당 지원 알림에서 이메일 내용을 정의한 경우에는 이메일 템플릿을 삭제하십시오.
7. 제출을 클릭합니다.
8. 알림 목록에서 추가한 알림을 열고 알림 미리 보기를 클릭합니다.
9. 알림을 검토하고 필요한 경우 수정합니다.
10. 업데이트를 클릭합니다.

Emergency Outreach에 사용하는 알림 수정

관리자는 Emergency Outreach에 사용하는 이메일 알림을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
시스템 알림을 계획하고, 알림을 생성하고, 알림을 수정하기 위한 세부 정보를 검토하려면 이메일 알림 생성 을 시작하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 전송를 클릭한 다음 컨텐츠 구성 탭을 선택합니다.
2. 응답 모드 필드에서 변경할 지원 알림 모드를 선택합니다.
   해당 응답 모드에 대한 기본 알림이 나타납니다. 표시되지 않는 경우 이름을 기준으로 알림을 검색하여 선택하십시오.

애플리케이션별 기본 이메일 알림

애플리케이션	알림 이름
Emergency Outreach	직원 체크인
Employee Readiness Surveys	지원 설문 조사
Employee Health Screening	일일 건강 검증
Contact Tracing	○ 직원 일일 로그 경보 ○ 사용자 개인정보 동의 ○ 노출된 접촉자 알림

3. 알림 필드 옆의 미리 보기 아이콘( )을 클릭한 다음 기록 열기를 클릭합니다.
4. 알림 기록에서 알림의 상세 정보를 수정합니다.
   애플리케이션에 대한 특정 알림 요구사항을 따릅니다. 각 애플리케이션에 대한 요구사항을 검토하려면 Emergency Outreach와 함께 사용하기 위한 이메일 알림 추가 문서를 참조하십시오.
5. 알림 미리 보기를 클릭하고 변경 내용을 확인합니다.
   알림에 필요한 정보가 올바르고 링크가 유효한지 확인하십시오.
6. 작업이 완료되면 업데이트를 클릭합니다.

결과
수정된 알림은 해당 애플리케이션에 대한 향후 지원 알림을 위해 사용됩니다.

Emergency Outreach를 위해 **Safe Workplace** 대상 추가

Emergency Outreach 알림에 대한 사용자 컬렉션을 추가합니다. 위치, 부서, 그룹 등의 기준에 따라 특정 사용자를 대상으로 합니다.

시작하기 전에
Safe Workplace 대상 기능을 사용하려면 Employee Readiness Core를 구매해야 합니다.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 **Safe Workplace** 대상 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 이름 필드에 대상을 설명하는 이름을 입력합니다.

   Example
   예를 들면 C ## #### ## 또는 Bob ## ## ## ## ## 등으로 이름을 지으십시오.
3. 알림을 받을 사용자를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 제출을 선택합니다.

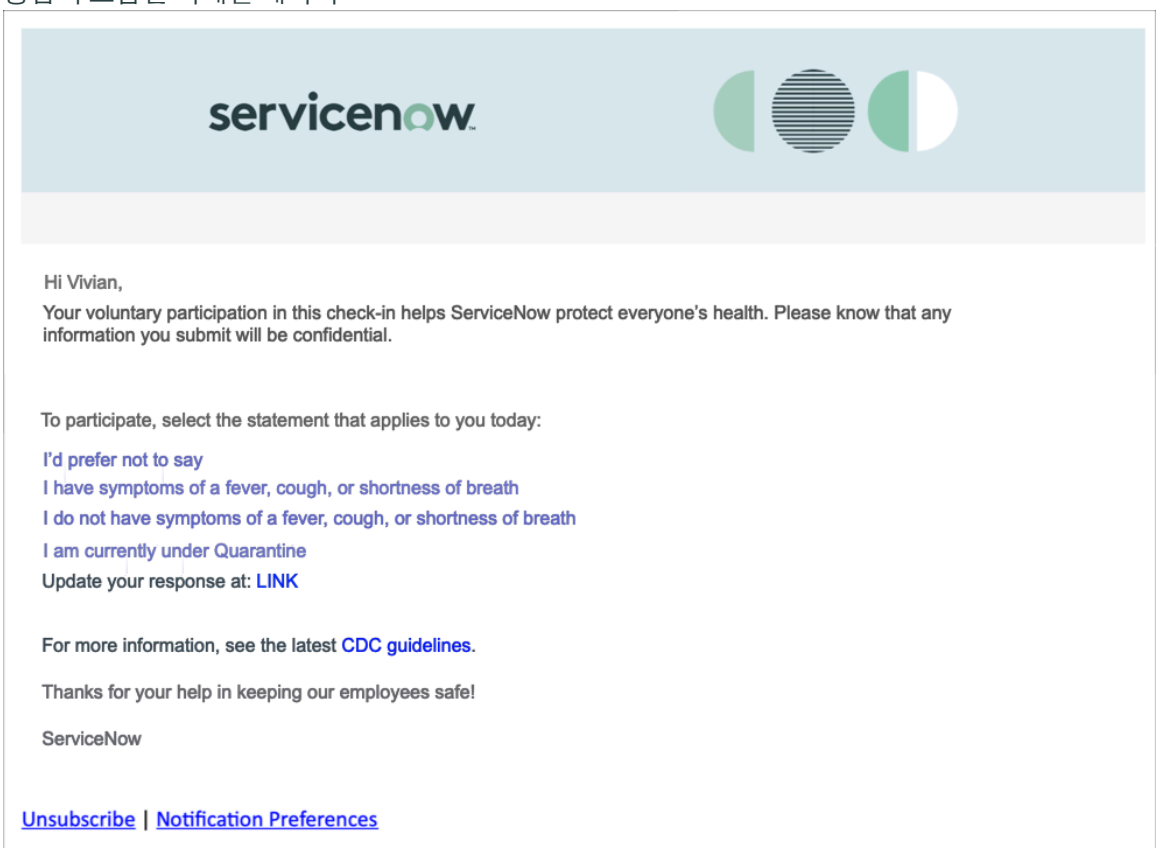
Emergency Outreach 응답 옵션 구성

직원들이 Emergency Outreach 건강 상태 요청에 응답하기 위해 선택할 응답 옵션을 구성합니다. 기본 시스템 응답을 수정하고, 새 응답을 추가하고, 더 이상 사용하지 않는 응답을 비활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

이 태스크 정보
응답 옵션은 직원이 받는 Emergency Outreach 이메일 알림에 나타납니다.

응답이 포함된 이메일 메시지

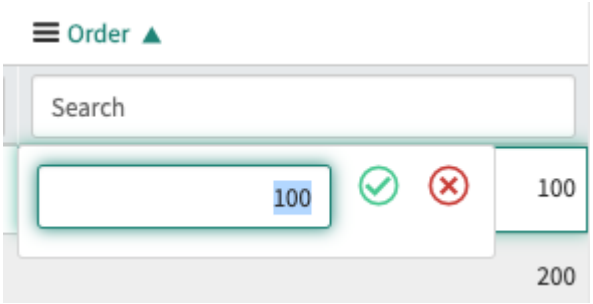


프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 응답 옵션.
2. 옵션: 응답 옵션 텍스트를 변경합니다.
   a. 응답 옵션을 엽니다.
   b. 응답 텍스트 필드에서 텍스트를 편집합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.
3. 옵션: 응답 옵션이 나타나는 순서를 변경합니다.
   순서를 가장 쉽게 변경하는 방법은 응답 옵션 목록에서 목록 편집 기능을 사용하는 것입니다. 각 옵션을 열어서 순서 번호를 업데이트할 수도 있습니다. 응답이 숫자 순서로 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 순서 목록에서 업데이트할 순서 값을 두 번 클릭합니다.



b. 숫자를 입력하고 녹색 확인 표시 아이콘을 클릭합니다.

c. 순서가 내림차순으로 정렬될 때까지 순서 열 헤더를 클릭하여 응답이 적절한 순서로 나타나는지 확인합니다.

4. 옵션: 응답 옵션을 추가합니다.

a. 응답 옵션 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
응답 텍스트	사용자가 응답으로 선택할 수 있는 텍스트입니다.
순서	목록에서 응답의 위치를 지정하는 숫자입니다. 새 응답을 넣는 방법은 다음과 같습니다. ▪ 먼저 가장 낮은 수를 지정합니다. ▪ 중간에는 위 및 아래 응답 숫자 사이의 숫자를 지정합니다. ▪ 마지막으로 가장 최근 숫자를 지정합니다.
응답 값	응답 텍스트에 기반한 읽기 전용 고유 값입니다.
활성	이 응답 옵션을 알림에서 표시할 수 있도록 하는 옵션입니다.
SMS 옵션	이 응답으로 SMS 알림에 회신하기 위해 사용자가 선택하는 번호입니다. 모든 SMS 옵션에는 고유 번호가 있어야 합니다. 주: 회사가 SMS 알림에서 이 응답을 사용하는 경우에는 번호를 할당하십시오.
응답 모드	지원 확인과 같은 지원 알림 모드입니다.

c. 제출을 클릭합니다.

5. 옵션: 활성 확인란의 선택을 취소하고 업데이트를 클릭하여 응답 옵션을 비활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Emergency Outreach 알림 채널 생성

Slack 또는 Microsoft Teams 협업 플랫폼 등 회사가 선호하는 커뮤니케이션 방법을 사용하여 건강 상태 요청을 보낼 알림 채널을 생성합니다. 스크립트나 하위 플로우를 사용하여 알림 채널을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

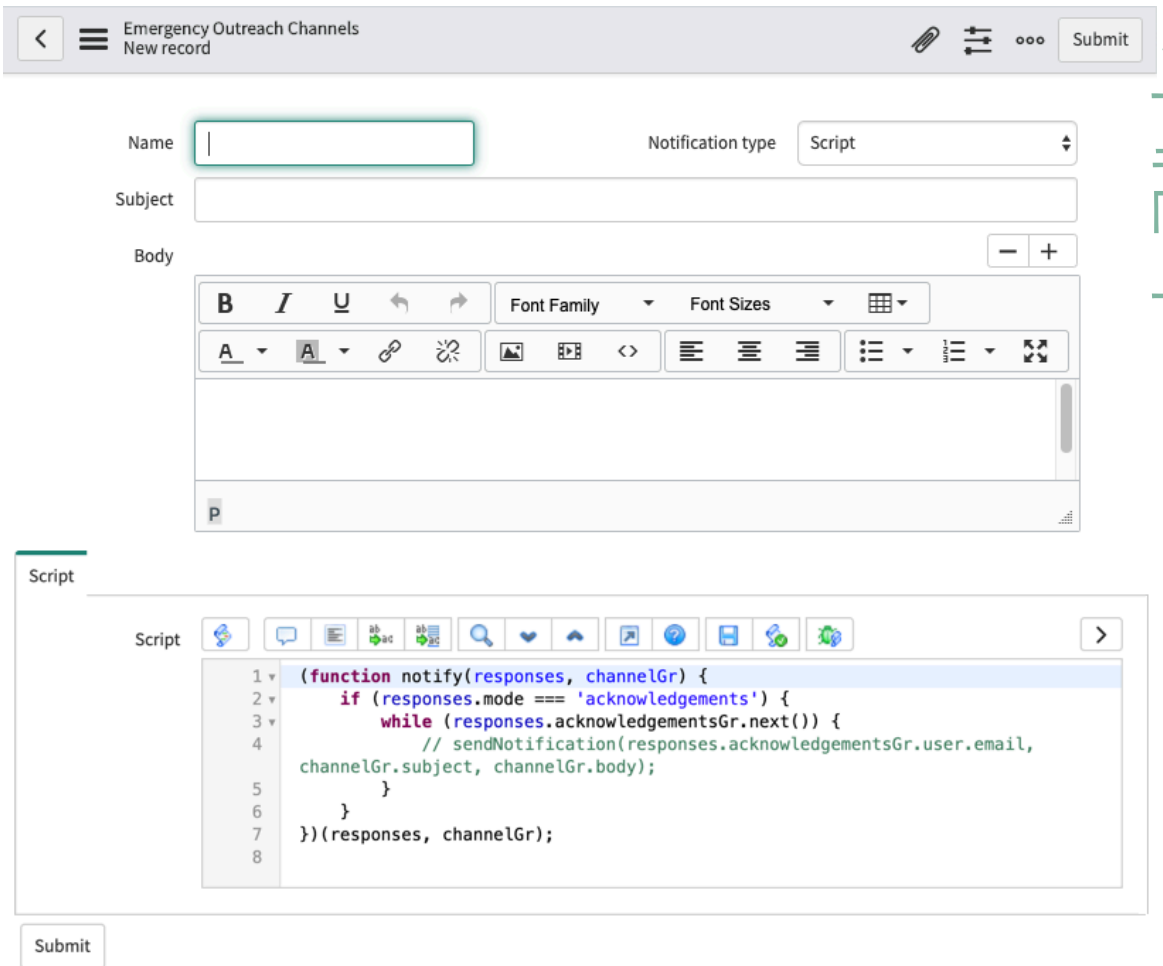
이 태스크 정보

알림 채널을 생성한 후에는 알림을 보낼 때 채널을 선택할 수 있습니다. 채널은 지정된 제목과 본문을 사용하며, 건강 상태 요청을 보내면 선택한 사용자에게 알림을 전송합니다.
예를 들어 회사의 IT 네트워크 그룹에는 이메일보다도 더욱 면밀하게 모니터링하는 Slack 채널이 있습니다. Slack 알림 채널을 생성합니다. IT 네트워크 그룹 구성원과 커뮤니케이션하려면 그룹을 대상으로 선택하고 Slack 알림 채널을 선택합니다.

이메일 알림 및 **Now Mobile** 푸시 알림 확인란을 선택하면 세 가지의 알림이 모두 전송됩니다. Slack 알림 채널만 사용하려면 이 두 확인란의 선택을 취소하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 채널.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 알림 채널 이름을 입력합니다.
   요청자가 올바른 채널을 쉽게 선택할 수 있도록 커뮤니케이션 방법을 알려주는 간략한 이름을 사용하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 제목 필드에 알림 채널의 제목을 입력합니다.
5. 본문 필드에 본문 메시지를 입력합니다.
6. 스크립트 알림 채널을 생성합니다.

   a. 알림 유형 필드에서 스크립트의 기본 알림 유형을 그대로 둡니다.

   b. 스크립트 필드에서 코멘트에 있는 코드를 스크립트로 대체하여 채널에 연결합니다.

      Example

      ```
      {
              // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
      channelGr.subject, channelGr.body);
          }
      ```

      GlideRecord용 JavaScript API에 대한 자세한 내용은 GlideRecord - 범위 지정을 참조하십시오.

   c. 제출을 클릭합니다.

Example

다음 예시에는 알림이 전송될 때 생성되는 확인 및 설문 조사 인스턴스 수를 계산하는 코드가 포함되어 있습니다. 성공한 확인 및 설문 조사 인스턴스 수를 표시합니다. 이 정보를 사용하여 지원 기록의 제공 로그 목록에 나타나는 오류를 검토하고 처리하십시오.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. 하위 플로우 알림 채널을 생성합니다.

   a. 지원 알림에서 사용할 하위 플로우를 생성합니다.
   하위 플로우 생성, 게시 및 테스트에 대한 자세한 내용은 하위 플로우를 참조하십시오.

   생성하는 하위 플로우에 다음과 같은 입력을 사용합니다.

   - *mode*(문자열)
   - *acknowledgements*(sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement의 기록)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모드가 *acknowledgements*인 경우 acknowledgements는 유효한 GlideRecord로 설정되며 *survey_instances*는 null입니다.

- *survey_instances*(asmt_assessment_instance의 기록)

  모드가 *survey_instances*인 경우 service_instances는 유효한 GlideRecord로 설정되며 *acknowledgements*는 null입니다.

- *channel*(sn_imt_checkin_channels의 참조)

다음 출력은 선택 사항입니다.

- *total_count*(정수)
- *sent_count*(정수)

이러한 출력을 검토하려면 총 확인 또는 설문 조사 개수와 성공적인 확인 또는 설문 조사에 대한 개수를 포함하십시오.

b. 하위 플로우 알림 유형을 선택합니다.
스크립트 섹션이 플로우로 바뀌고 하위 플로우 참조 필드가 표시됩니다.

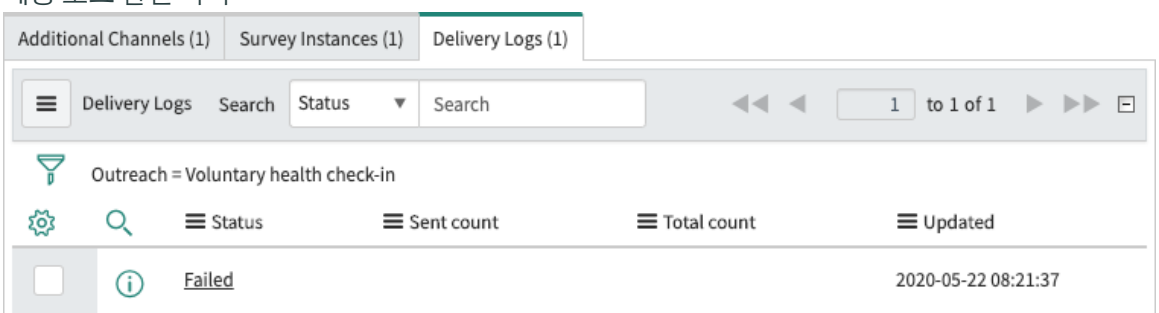
c. 생성한 하위 플로우를 선택하십시오.

8. 제출을 클릭합니다.

Trouble?

사용자 지정 알림 채널을 사용하여 지원이 전송되면 지원 메시지에 제공 로그 관련 목록이 표시됩니다.

제공 로그 관련 목록



1. 지원 메시지 알림 채널을 테스트한 다음 실패 기록을 열어 오류 메시지를 검토합니다.

2. 알림 실패를 유발한 오류를 수정합니다.

3. 더 이상 오류가 발생하지 않을 때까지 알림 채널을 계속 테스트합니다.

Example: Slack 채널 스크립트

주:
다음 스크립트는 참조 목적으로만 사용해야 합니다. 사용자 환경의 알림 채널 스크립트를 개발할 때 이를 참조하십시오.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
    client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
    client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
    client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
    return client;
  };

  var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
      var email = users[i].profile.email;
      if (email) {
        emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
      }
    }
    return emailToSlackIdMap;
  };

  var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
      throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
      throw new Error(body.error);
    }

    return body;
  };

  var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
  };

  var users = runSlackCommand('users.list').members;
  var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
  var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
  var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
  var numSent = 0;

  while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
      sendMessage(slackId, message);
      numSent += 1;
    }
  }

  return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Employee Readiness Surveys 수정 또는 추가

Employee Readiness Surveys 앱과 함께 설치된 직원 직장 준비 설문 조사를 검토합니다. 설문 조사를 수정하거나 해결하려는 준비 관련 문제와 데이터 보호법 등 적용되는 법률에 의거한 법적 의무 사항에 따라 한 개 이상의 설문 조사를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

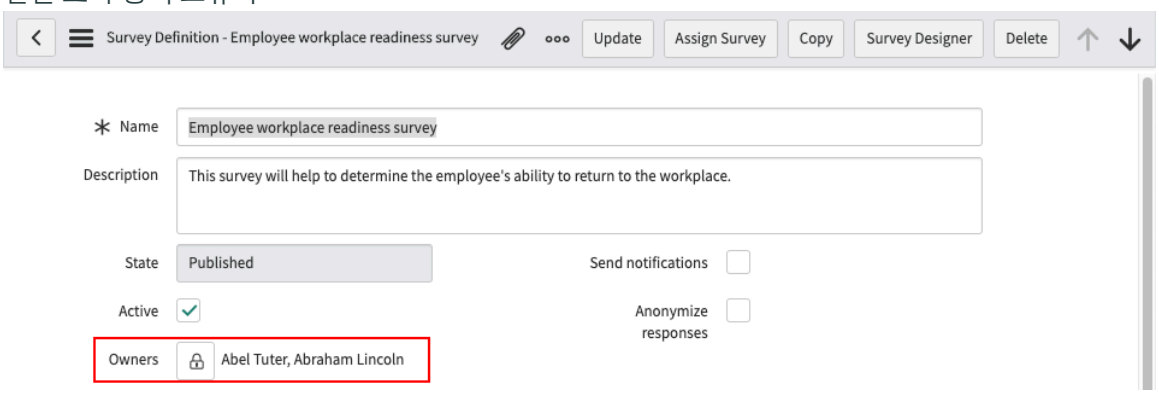
설문 조사 관리 를 숙지해야 합니다. 그런 다음 다른 긴급 대응팀 이해관계자와 만나 설문 조사 변경을 계획합니다. 기존 설문 조사를 직원에게 전송하기 전에 편집할지, 아니면 한 가지 이상의 새로운 설문 조사를 생성할지 결정합니다.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보

sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자에게는 survey_creator 역할도 부여되며, 기본 준비 설문 조사의 소유자가 됩니다. survey_creator 역할이 있는 사용자는 기본 설문 조사를 편집하거나 복사할 수 있습니다. 이러한 사용자는 다른 준비 설문 조사를 추가하고 다른 사용자를 소유자로 추가하여 공동 작업을 수행할 수도 있습니다.

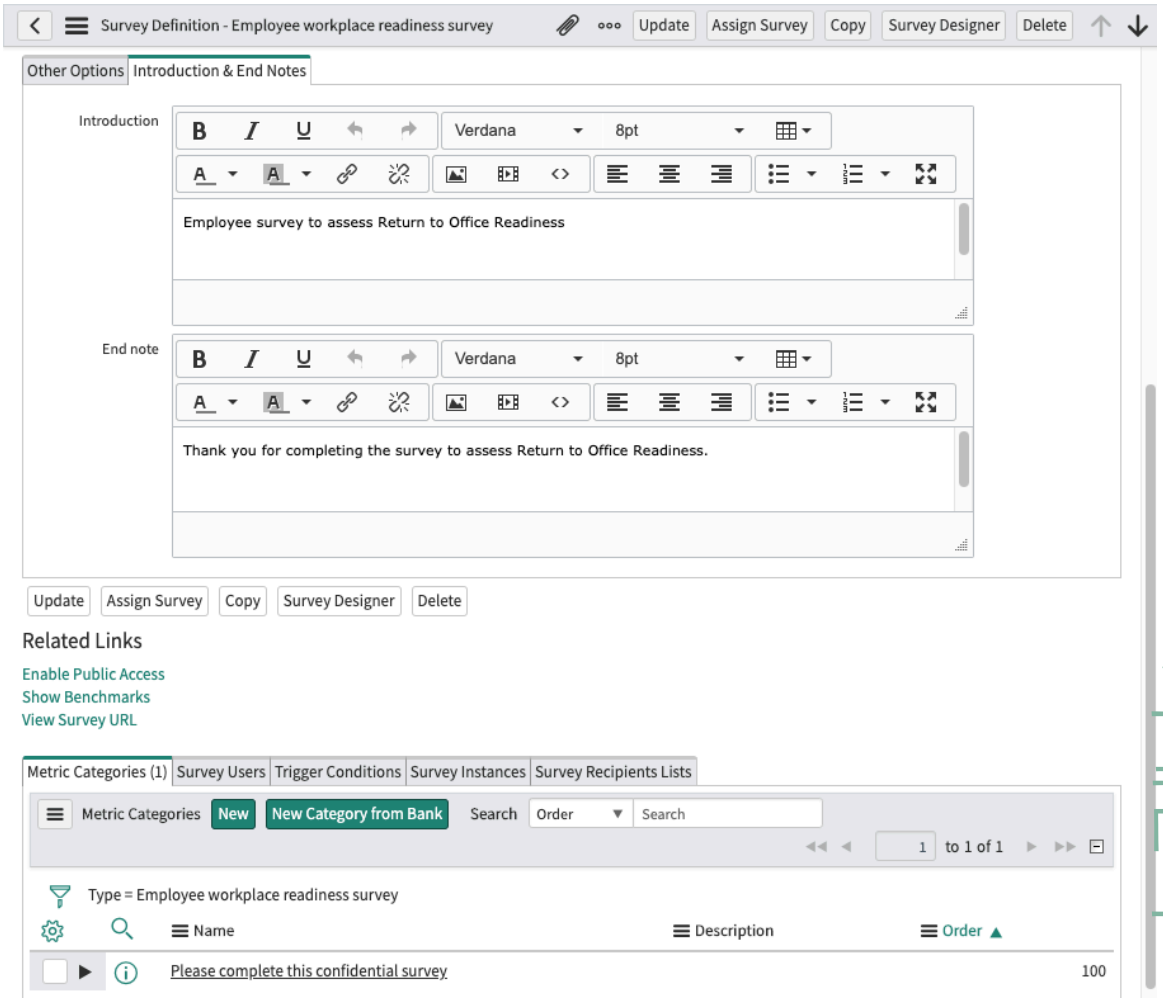
설문 조사 정의 소유자



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설문 조사 〉 설문 조사 보기 을 클릭하고 직원 직장 준비 상태 설문 조사를 엽니다.



2. 설문 조사를 변경하기 위한 계획을 사용하여 다음 설문 조사 요소 중 하나를 업데이트합니다.

3. 설문 조사 옵션에 대한 기타 변경 사항을 작성하고 업데이트를 선택합니다.

결과
수정된 설문 조사는 향후 지원 설문 조사에 사용됩니다.

추가적인 **Employee Readiness Surveys** 추가

다른 업무 공간에 사용하거나 다른 우려 사항을 평가할 설문 조사를 한 가지 이상 생성합니다. 직장 복귀 준비 상태 평가를 위한 최상의 데이터를 수집할 수 있도록 세심하게 설문 조사 계획을 수립합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin 또는 admin

이 태스크 정보
직장 재개를 시작할 방식을 고려한 다음, 시작하기 전에 직원들에 대해서 알아야 할 사항을 고려합니다. 회사에서 survey_admin 역할이 있는 사용자와 협력하여 설문 조사에 대한 질문 및 응답

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유형을 계획합니다. 설문 조사 추가에 대한 자세한 내용은 설문 조사 관리 및 설문 조사 디자이너를 참조하십시오.

프로시저

- 설문 조사를 생성하려면 설문 조사 〉 설문 조사 보기.
- 새로 만들기 또는 설문 조사 디자이너를 선택하고, 수립한 계획을 바탕으로 설문 조사를 작성하는 데 필요한 정보를 입력합니다.
  sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자가 지원 설문 조사를 발송할 때 선택해야 하는 이름을 알 수 있도록 설문 조사에 사용할 명명 규칙을 결정하십시오. 예를 들면 준비 설문 조사 - 인도 또는 고객 서비스 직원 복귀 준비와 같은 이름입니다.

관련 정보

Emergency Outreach에서 준비 설문 조사 전송하기

긴급 상황에 대한 알림 전송

Emergency Outreach를 사용하여 사용자가 자신의 건강 상태를 보고하도록 알리십시오. Emergency Outreach를 사용하여 긴급 상황이 발생할 경우 사용자에게 중요한 정보를 신속하게 알려주십시오.

시작하기 전에
사용자가 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

SMS 알림을 보내고 받는 기능을 사용하려면 다음 요구사항을 확인하십시오.

- 회사에 Safe Workplace Suite 구독과 Employee Readiness Core가 설치되어 있어야 합니다.
- 회사에 Twilio 계정 및 전화번호가 있어야 합니다.
- Notify 플러그인 및 Notify-Twilio Direct 드라이버를 활성화해야 합니다.
- 에 있는 사용자 번호의 레이블 알림 〉 메시지 은(는) **Outreach**로 설정해야 합니다.

Notify 및 Notify-Twilio Direct 드라이버에 관한 자세한 내용은 Notify 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

이 태스크 정보
Emergency Outreach는 구독이 없어도 ServiceNow Store에서 사용할 수 있습니다. 기본 시스템에서는 수신자의 건강 상태와 관련된 응답을 요청하는 알림을 제공합니다. 응답은 지원 기록으로 저장되며 사용자의 응답에 변경 사항이 있을 때마다 건강 상태가 업데이트됩니다.

Safe Workplace Suite 일부 앱은 알림 기능을 활용하여 Emergency Outreach 사용자와 통신합니다. 앱은 Safe Workplace Suite 독립 실행형 앱으로 사용하는 Emergency Outreach 것보다 더 유연한 기능을 제공합니다.

- Employee Readiness Surveys는 사용자의 직장 복귀 준비 상태를 평가하는 설문 조사 링크가 포함된 알림을 제공합니다.
- Employee Readiness Core는 Safe Workplace 대상을 사용하여 지원을 위한 수신자를 더욱 간편하게 선택할 수 있는 기능을 제공합니다.
- Employee Health Screening: 사용자가 직장에 복귀하기 전에 매일 건강 상태 검증을 확인하도록 요청합니다.
- Contact Tracing은 다음과 같은 지원 알림 요구사항을 지원합니다.
  - 복귀하는 사용자에게 일일 접촉자 로그 작성을 요청하는 예약된 알림.
  - 직원이 조직의 개인정보 보호 정책을 검토하고 접촉자 추적 데이터를 사용하는 데 동의하도록 요청.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 절차는 독립 실행형 앱으로 사용하거나 애플리케이션과 함께 Safe Workplace Suite 사용할 Emergency Outreach 때 해당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 전송.
2. 지원 알림 목적을 설명하는 이름을 입력합니다.

   Example
   예를 들면 `### ## ## ###` 또는 `## ### ## ## ###` 등을 사용할 수 있습니다.
3. 옵션: 설명 필드에서 지원 발송 목적을 설명합니다.
4. 실행 시기 탭에서 지원을 보내야 하는 시기를 지정합니다.

   주:

   이전 Emergency Outreach 릴리스에서는 일정을 선택하고 팝업창에 상세 정보를 입력하여 알림 일정을 구성했습니다. 이제 일정 예약은 실행 시기 탭에서 구성합니다.

   업그레이드 전에 전송한 예약된 지원은 재전송해야 하는 경우 이전 예약 기능을 제공합니다. 이 기능은 유연하여 새로운 예약된 지원을 설정하고 이전의 예약된 지원을 재전송할 수 있습니다.
5. 지원 수신 대상자를 식별하려면 다음 작업 중 한 가지를 수행하십시오.
6. 저장을 클릭합니다.
   지원 상세 정보가 저장되며 관련 목록이 표시됩니다. 추가 채널 관련 목록은 알림을 보낼 때 사용할 추가적인 사용자 지정 채널을 지정하는 데 사용됩니다. 기타 관련 목록은 알림을 전송한 이후 지원 수신자와 이들의 상태로 채워집니다.
7. 컨텐츠 구성 탭을 클릭하고 기본 응답 모드 지원 확인을 그대로 둡니다.
8. 컨텐츠 구성 탭에서 지원 알림 전송 방법을 지정합니다.
9. 알림 보내기를 클릭합니다.
   알림이 즉시 전송되거나 실행 시기 탭에 지정된 시간에 전송됩니다. 응답이 수신되면 연락 확인 관련 목록에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
Emergency Outreach 확인을 검토합니다.

관련 정보

Emergency Outreach를 위해 Safe Workplace 대상 추가

일일 접촉자 로그에 대한 Outreach 알림 전송

에서 Emergency Outreach 직원 개인정보 동의에 대한 알림 전송 Contact Tracing

준비 상태 설문 조사 전송 및 응답 보기

일일 건강 검증 알림 전송

Emergency Outreach 확인 검토

각 직원의 상태를 보려면 지원 알림에서 확인 목록을 검토하십시오. 응답하지 않은 직원에게는 지원 알림을 다시 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기 및 지원 알림을 열어서 확인합니다.
   응답이 연락 확인 관련 목록에 나열됩니다. 직원이 알림에 응답하면 직원의 상태와 직원이 이메일, 모바일 또는 SMS로 응답했는지의 여부가 직원의 기록에 업데이트됩니다.

   직원이 아직 응답하지 않은 경우 알림 다시 보내기를 클릭하십시오. 아직 응답하지 않은 직원에게만 알림이 다시 전송됩니다.

   주:
   직원이 후속 이메일에서 자신의 상태를 업데이트하면 해당 직원의 레코드는 원래 이벤트 및 대시보드에서 업데이트됩니다. 직원들은 모바일 푸시 알림을 통해 상태를 변경할 수 없습니다.

   Trouble?

   사용자 지정 알림 채널을 사용하여 지원이 전송되면 지원 기록에 제공 로그 관련 목록이 표시됩니다. 보낸 알림에 대한 성공적인 로그 기록과 실패한 로그 기록이 나열됩니다.

   알림 채널이 생성된 방식에 따라 성공 메시지에는 성공적으로 전송된 알림 수와 요청한 총 알림 수가 표시될 수 있습니다. 총 개수가 전송된 개수보다 크면 이 개수의 차이가 실패한 알림 수에 해당합니다.

   기록을 열고 오류 원인을 조사합니다. 오류 원인을 정정하거나 알림이 전송되지 않은 사용자에게 다른 알림 방법을 사용하십시오.

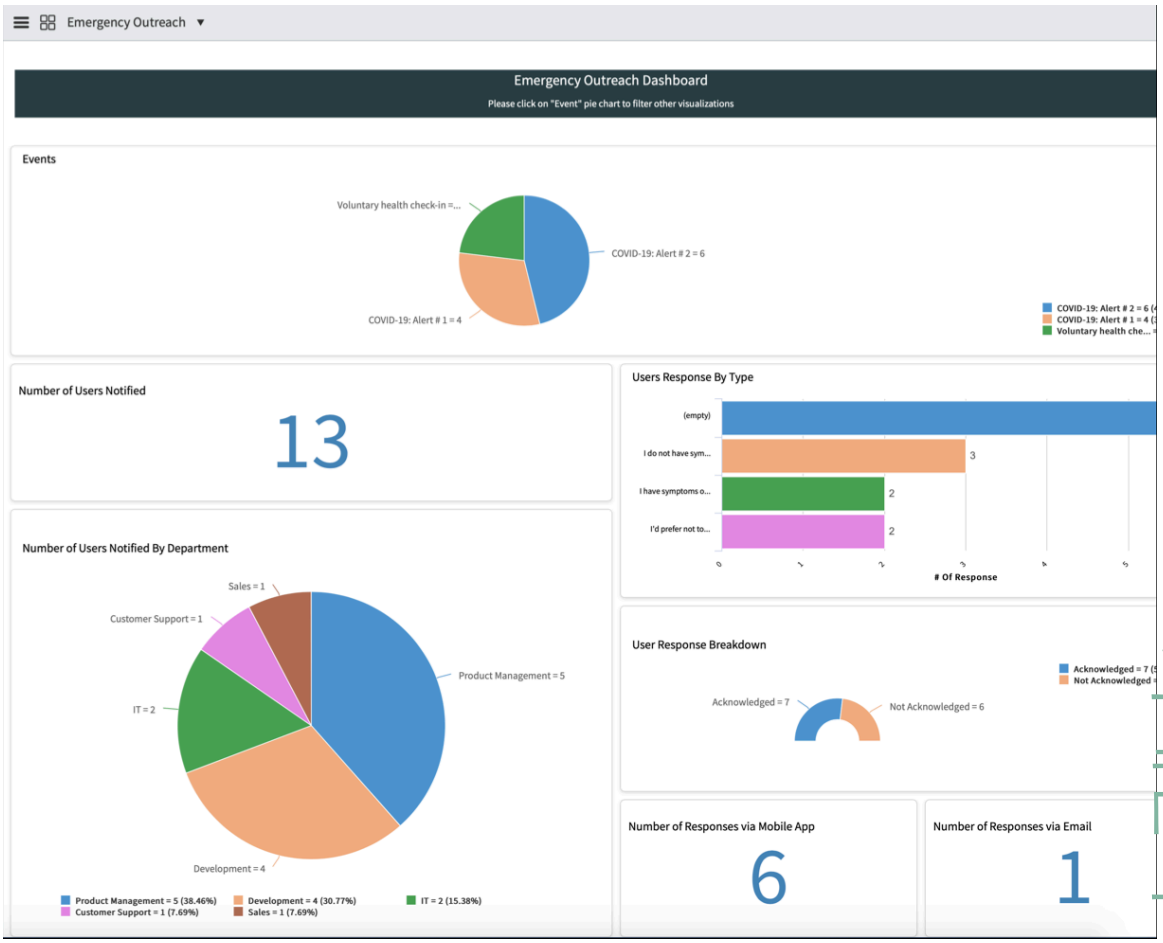
2. 옵션: 직원의 알림 이벤트 데이터가 요약되어 있는 Emergency Outreach 대시보드를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 **Emergency Outreach** 〉 대시보드 보기.

b. 누적된 알림 데이터 및 추세를 검토합니다.

c. 이벤트 원형 차트에서 이벤트를 클릭하여 데이터를 표시합니다.



일일 건강 검증 알림 전송

Emergency Outreach를 사용하여 사용자가 자신의 일일 건강 상태를 보고하도록 알리십시오.

시작하기 전에

사용자가 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

SMS 알림을 보내고 받는 기능을 사용하려면 다음 요구사항을 확인하십시오.

- 회사에 Safe Workplace Suite 구독과 Employee Readiness Core가 설치되어 있어야 합니다.
- 회사에 Twilio 계정 및 전화번호가 있어야 합니다.
- Notify 플러그인 및 Notify-Twilio Direct 드라이버를 활성화해야 합니다.
- 에 있는 사용자 번호의 레이블 알림 〉 메시지 은(는) **Outreach**로 설정해야 합니다.

Notify 및 Notify-Twilio Direct 드라이버에 관한 자세한 내용은 Notify 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 전송.
2. 지원 알림 목적을 설명하는 이름을 입력합니다.

   Example
   예: # ## ## ## ## 또는 ## ### ## ## ##.
3. 옵션: 설명 필드에서 지원 발송 목적을 설명합니다.
4. 실행 시기 탭에서 지원을 보내야 하는 시기를 지정합니다.

   주:

   이전 Emergency Outreach 릴리스에서는 일정을 선택하고 팝업창에 상세 정보를 입력하여 알림 일정을 구성했습니다. 이제 일정 예약은 실행 시기 탭에서 구성합니다.

   업그레이드 전에 전송한 예약된 지원은 재전송해야 하는 경우 이전 예약 기능을 제공합니다. 이 기능은 유연하여 새로운 예약된 지원을 설정하고 이전의 예약된 지원을 재전송할 수 있습니다.
5. Emergency Outreach 또는 Safe Workplace 애플리케이션을 통해 지원 알림을 받을 사람을 식별합니다.
6. 저장을 클릭합니다.
   지원 상세 정보가 저장되며 관련 목록이 표시됩니다. 추가 채널 관련 목록을 사용하여 알림을 보낼 때 추가로 사용할 사용자 지정 채널을 지정할 수 있습니다. 기타 관련 목록은 알림을 전송한 이후 지원 수신자와 이들의 상태로 채워집니다.
7. 컨텐츠 구성 탭을 클릭하고 응답 모드 일일 건강 검증을 선택합니다.
8. 컨텐츠 구성 탭에서 지원 알림 전송 방법을 지정합니다.
9. 알림 보내기를 클릭합니다.
   알림이 즉시 전송되거나 실행 시기 탭에 지정된 시간에 전송됩니다. 응답이 수신되면 건강 검증 확인 관련 목록에 표시됩니다. 대상에 포함된 각 사용자의 건강 검증 확인 관련 목록에 매일 새 기록이 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
일일 건강 검증 확인을 검토합니다. 해당 일자에 응답하지 않은 사용자에게는 다시 알림을 보냅니다. 사용자가 전날 알림을 통해 응답을 제출하면 사용자에게 전송한 최근 날짜의 알림에 대한 상태가 업데이트됩니다.
8월 1일~10일 사이에 일일 건강 알림을 Zane에게 보내는 경우를 예로 들어 보겠습니다. Zane이 8월 4일에 전송된 알림에 있는 링크를 사용하는 경우, Zane에 대한 확인 상태가 8월 10일에 전송된 알림에 업데이트됩니다.

관련 정보

Emergency Outreach를 위해 Safe Workplace 대상 추가

일일 접촉자 로그에 대한 Outreach 알림 전송

에서 Emergency Outreach 직원 개인정보 동의에 대한 알림 전송 Contact Tracing

준비 상태 설문 조사 전송 및 응답 보기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

일일 건강 검증 확인 검토

각 사용자의 상태를 보려면 일일 건강 검증 알림에서 확인 목록을 검토합니다. 응답하지 않은 사용자에게는 지원 알림을 다시 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기.
2. 일일 건강 검증 지원 알림을 엽니다.
   응답이 건강 검증 확인 관련 목록에 나열됩니다. 사용자가 알림에 응답하면 해당 사용자의 기록이 각자의 확인 상태로 업데이트됩니다.

   사용자가 아직 응답하지 않은 경우 알림 다시 보내기를 클릭하십시오. 아직 응답하지 않은 사용자에게만 알림이 다시 전송됩니다.

   주:
   사용자가 후속 이메일에서 자신의 상태를 제출하면 해당 사용자의 기록은 해당 일자의 원래 이벤트에서 업데이트됩니다.

   대상에 포함된 각 사용자의 건강 검증 확인 관련 목록에 새 기록이 생성됩니다. 사용자가 전날 알림을 통해 응답을 제출하면 사용자에게 알림이 전송된 최근 날짜에 대해 응답이 업데이트됩니다.

준비 상태 설문 조사 전송 및 응답 보기

Emergency Outreach 앱을 사용하여 직장 준비 상태 설문 조사를 전송합니다. 설문 조사 응답을 확인하여 직장 재개를 위한 계획을 지원할 수 있습니다.

시작하기 전에
설문 조사를 전송하려면 Employee Readiness Surveys 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

직원이 모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱을 휴대폰에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 Now Mobile 앱을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 지원 전송.
2. 설문 조사의 목적을 설명하는 고유한 이름을 입력합니다.

   Example
   예를 들면 "샌디에이고 준비 상태 설문 조사" 또는 "유럽 직원 준비 상태" 등을 사용할 수 있습니다.
3. 옵션: 설명 필드에 지원 설문 조사 전송 목적에 대한 설명을 작성합니다.
4. 실행 시기 탭에서 지원을 보내야 하는 시기를 지정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

이전 Emergency Outreach 릴리스에서는 일정을 선택하고 팝업창에 상세 정보를 입력하여 알림 일정을 구성했습니다. 이제 일정 예약은 실행 시기 탭에서 구성합니다.

업그레이드 전에 전송한 예약된 지원은 재전송해야 하는 경우 이전 예약 기능을 제공합니다. 이 기능은 유연하여 새로운 예약된 지원을 설정하고 이전의 예약된 지원을 재전송할 수 있습니다.

5. Emergency Outreach 또는 Safe Workplace 애플리케이션을 통해 지원 알림을 받을 사람을 식별합니다.

6. 저장을 클릭합니다.
지원 상세 정보가 저장되며 관련 목록이 표시됩니다. 추가 채널 관련 목록은 설문 조사 알림을 보낼 때 사용할 추가적인 사용자 지정 채널을 지정하는 데 사용됩니다. 설문 조사 인스턴스 관련 목록은 알림을 전송한 이후 지원 수신자와 이들의 설문 조사 상태로 채워집니다.

7. 컨텐츠 구성 탭을 클릭하고 응답 모드 필드에서 설문 조사를 선택합니다.
알림을 보낼 때 지원 양식에 표시되는 상태 필드를 사용하여 설문 조사 인스턴스의 생성 상태를 확인합니다.

8. 사용할 설문 조사를 선택하거나 기본 직원 직장 준비 상태 설문 조사를 유지합니다.

9. 설문 조사의 기한 날짜를 설정하려면 기간 필드에 값을 입력하십시오.

기간 필드에서는 설문 조사 인스턴스가 생성된 시점부터 시작하여, 할당된 설문 조사 인스턴스를 완료해야 하는 기간을 설정합니다. 지원 활동에 대해 생성되는 설문 조사 인스턴스는 설문 조사의 평가 기간 필드 대신 기한에 대한 기간 필드를 사용합니다.

10. 지원 알림 전송 방법을 지정합니다.

11. 알림 보내기를 클릭합니다.
알림 및 설문 조사 링크가 대상에게 전송됩니다. 수신 준비 상태인 각 수신인에 대해 설문 조사 인스턴스가 생성됩니다.

지원 설문 조사 알림을 보내면 수신자에 대한 모든 미종결 상태의 설문 조사 인스턴스가 취소됩니다. 지원을 위한 알림을 다시 전송하면 미종결 상태의 설문 조사 인스턴스가 취소되지 않습니다.

매일 또는 매주 전송되는 설문 조사 등 반복적인 예약 지원이 있는 경우에는 지원이 전송될 때마다 전날 또는 전 주의 미종결 상태 설문 조사가 취소됩니다.

예약된 지원 알림에서 설문 조사가 사용되는 경우에는 지원 설문 조사 알림을 만들 수 없습니다.

알림이 전송된 후에 Emergency Outreach 인스턴스 로그 관련 목록이 표시됩니다. 인스턴스 생성 상태 필드 값은 지원 양식의 상태와 일치합니다.

- 성공: 대상의 모든 수신자에 대한 인스턴스가 생성되었습니다. 생성된 평가 인스턴스 수는 설문 조사의 대상 평가 인스턴스 또는 수신자의 수와 일치해야 합니다.

- 부분 성공: 대상의 일부 수신자에 대해 인스턴스가 생성되었지만 모든 수신자에 대한 인스턴스는 생성되지 않았습니다. 대상 평가 인스턴스와 생성된 평가 인스턴스 수가 일치하지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

남은 사용자에게 보내기를 클릭하여 알림 또는 인스턴스를 수신하지 않은 사용자에게 알림을 보냅니다.

- 실패: 생성된 인스턴스가 없고 전송된 설문 조사가 없습니다.

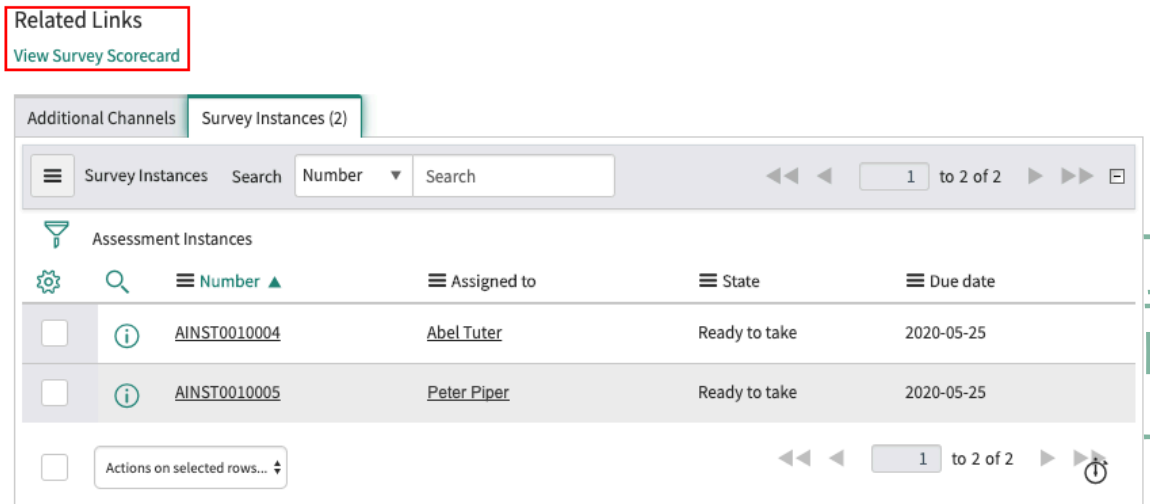
  알림 보내기를 다시 클릭하여 모든 사용자에게 알림을 재전송합니다.

12. 설문 조사 인스턴스를 보려면 **Emergency Outreach** 〉 지원 보기 을 클릭하고 설문 조사 알림을 열어 확인합니다.

    주:
    sn_imt_checkin.checkin_admin 역할이 있는 사용자는 모든 설문 조사 인스턴스를 볼 수 있습니다. 설문 조사를 할당받은 사용자는 자신의 설문 조사 인스턴스만 볼 수 있습니다.

    직원이 설문 조사를 완료하면 상태가 직원의 설문 조사 인스턴스에 업데이트됩니다.

    직원들이 아직 응답하지 않았고 모든 사용자에 대한 인스턴스가 성공적으로 생성되었으면 알림 다시 보내기를 클릭하십시오. 아직 응답하지 않은 직원에게만 알림이 다시 전송됩니다.



Trouble?

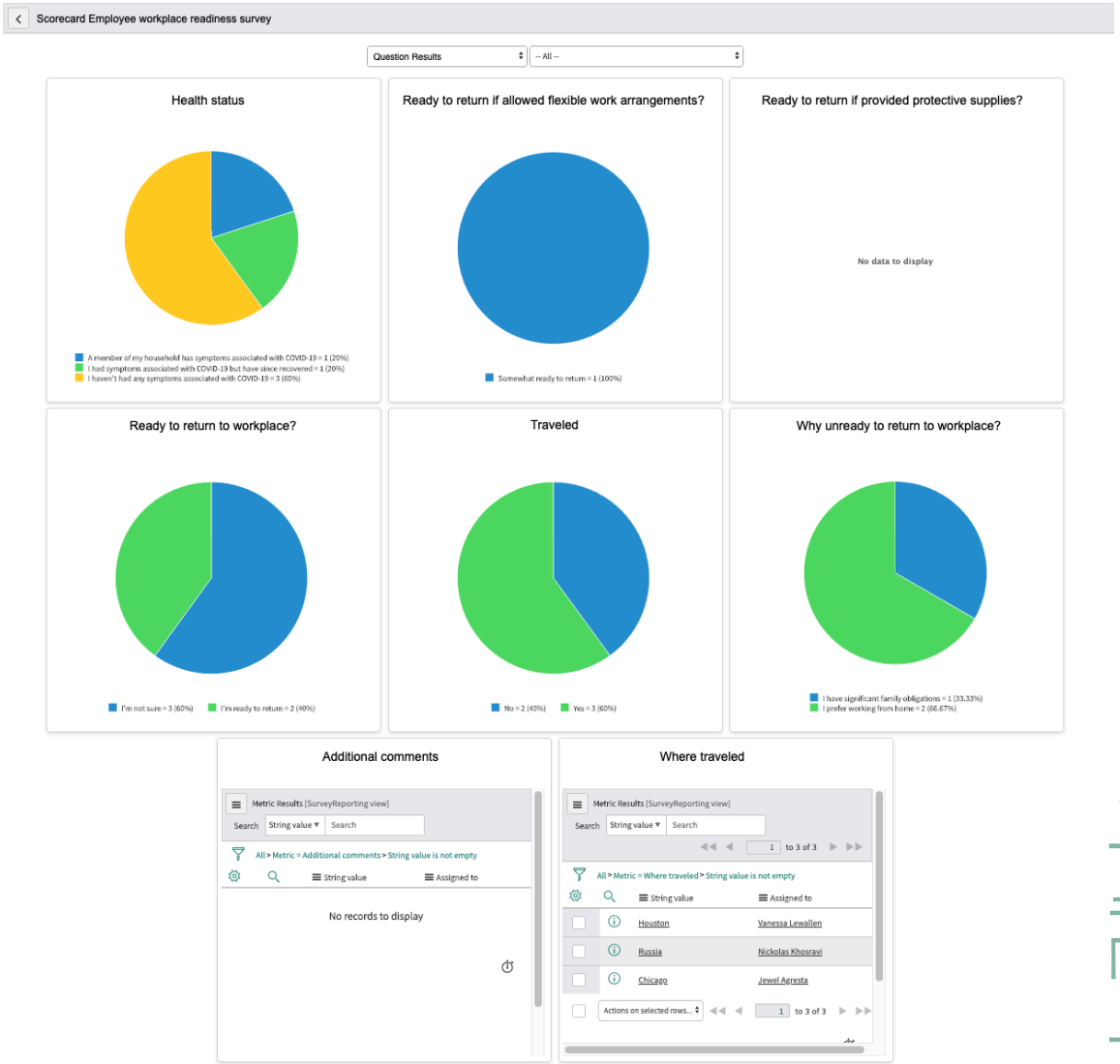
사용자 지정 알림 채널을 사용하여 지원이 전송되면 지원 기록에 제공 로그 관련 목록이 표시됩니다. 보낸 알림에 대한 성공적인 로그 기록과 실패한 로그 기록이 나열됩니다.

알림 채널이 생성된 방식에 따라 성공 메시지에는 성공적으로 전송된 알림 수와 요청한 총 알림 수가 표시될 수 있습니다. 총 개수가 전송된 개수보다 크면 이 개수의 차이가 실패한 알림 수에 해당합니다.

기록을 열고 오류 원인을 조사합니다. 오류 원인을 정정하거나 알림이 전송되지 않은 사용자에게 다른 알림 방법을 사용하십시오.

13. 지원 인스턴스 상태를 보려면 **Emergency Outreach** 〉 지원 인스턴스 로그 보기.
14. 모든 응답과 결과를 보여주는 대화형 성과표를 보려면 설문 조사 성과표 보기 관련 링크를 클릭하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



해당 기록을 보려면 차트의 아무 영역이나 클릭하십시오.

건강 상태 보고

건강 상태를 보고하라는 이메일, 모바일 푸시 알림 또는 SMS 알림을 받은 경우 메시지에서 상태를 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에

모바일 푸시 알림을 받으려면 Now# Mobile 앱.

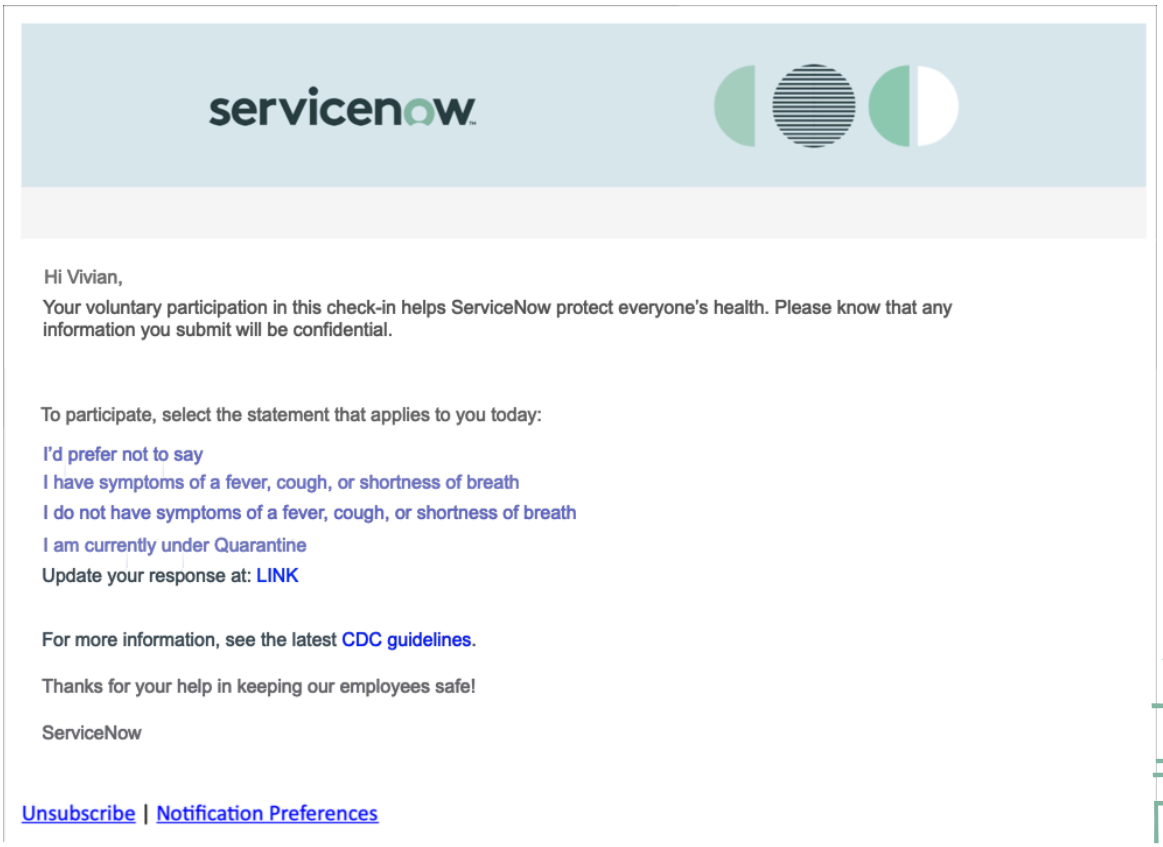
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

- 이메일 알림에 회신하려면 메시지에서 응답을 선택한 다음 이메일로 전송합니다.

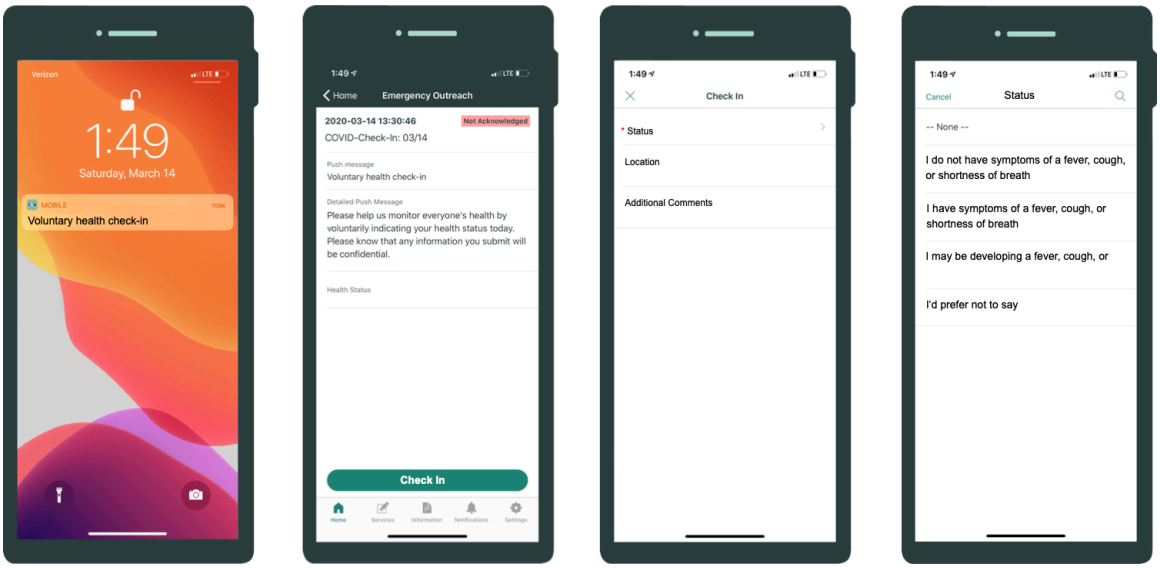
Example



- 모바일 푸시 알림에 회신하는 방법:
  1. 알림을 눌러 메시지를 엽니다.
  2. 메시지에서 체크인을 탭합니다.
  3. 옵션: 체크인 화면에서 사용자 위치와 추가 의견을 입력합니다.
  4. 상태를 탭한 다음 응답을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example



- SMS 알림에 회신하는 방법:
  1. 휴대폰에서 SMS 메시지를 엽니다.
  2. 응답 번호로 회신합니다.

결과
알림에 회신하면 응답이 사용자와 사용자의 고용주에게 전송됩니다. 또한 응답에 대한 레코드도 업데이트됩니다. 개인 정보의 보안은 유지됩니다. 사용자의 응답에는 건강 상태 관리 담당 직원만이 액세스할 수 있습니다.

응답 스크립트

응답 스크립트는 설문 조사 질문에 대한 사용자의 응답에 따라 자동으로 작업을 수행하는 데 사용됩니다. 응답 스크립트는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 전체에서 기록을 만들거나 업데이트할 때 사용할 수 있습니다.

각 응답 스크립트는 설문 조사와 연결됩니다. 응답 스크립트는 사용자가 관련 설문 조사를 완료하고 해당 답변이 응답 기준과 일치하는 경우에 실행됩니다.

주:
응답 스크립트를 사용하려면 Employee Readiness Surveys 앱을 설치해야 합니다.

포함된 응답 스크립트

Emergency Outreach는 사전 구축된 PPE 요청 응답 스크립트를 제공합니다.

PPE 요청 응답 스크립트에는 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 앱이 필요합니다. 이 응답 스크립트는 직원 직장 준비 상태 설문 조사를 완료하고 건강 상태, 통근, 직장 복귀 준비 관련 질문에 대한 응답 기준을 충족하는 직원에 대한 PPE 요청을 생성합니다.

PPE 요청 응답 스크립트는 기본적으로 활성화되어 있지 않으므로 수동으로 활성화해야 합니다. 수정할 필요 없이 활성화할 준비가 되어있기는 하지만 회사의 필요에 맞게 스크립트를 편집할 수 있습니다. PPE 요청 응답 스크립트를 활성화하려면 다음으로 이동합니다. **Emergency Outreach** 〉응답 스크립트 을 클릭하고 PPE 요청 기록을 클릭합니다. 활성 확인란을 선택한 후 업데이트를 클릭합니다.

설문 조사 응답에 따라 추가 작업을 수행해야 하는 경우에는 추가 응답 스크립트를 만들 수 있습니다. 포함된 PPE 요청 응답 스크립트를 자체 응답 스크립트 생성을 위한 예로써 활용하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 스크립트 만들기

설문 조사 질문에 대한 사용자의 응답에 따라 기록을 자동으로 생성 또는 업데이트하기 위한 응답 스크립트를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_checkin.checkin_admin

이 태스크 정보
응답 스크립트는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 전체에서 기록을 만들거나 업데이트할 때 사용할 수 있습니다. 예를 들면 직장에 복귀할 준비가 된 사용자를 위한 업무 공간을 예약하는 응답 스크립트를 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Outreach** 〉 응답 스크립트 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

응답 스크립트 양식

필드	설명
활성	선택됨.
이름	스크립트의 이름입니다.
설문 조사	스크립트를 실행하는 설문 조사입니다. 사용자가 설문 조사 인스턴스를 완료하면 설문 조사 질문에 대한 사용자의 답변이 응답 기준과 일치하는 경우 스크립트가 실행됩니다.

스크립트	기록을 삽입하거나 업데이트하는 스크립트입니다.
	
	스크립트는 다음 단계를 수행해야 합니다.
	○ 설문 조사를 제출한 사용자의 sys_id를 가져옵니다.
	`var userSysId = userGr.getUniqueValue();`
	
	주: userGr 변수는 응답 실행 스크립트 작업에 정의되어 있습니다. 이 작업은 사용자가 설문 조사를 완료하고 응답 기준을 충족하는 경우 응답 스크립트를 실행하는 응답 스크립트 작업 플로우에서 사용됩니다. userGr 변수는 사용자 GlideRecord이므로, 필요에 따라 사용자의 추가 필드를 가져올 때 사용할 수 있습니다. 예를 들어 userGr.getValue('location') 변수는 사용자의 위치를 가져옵니다.
	
	○ 작성하려는 테이블을 설치하는 플러그인이 활성 상태라면 사용자에 대한 기록을 삽입하거나 업데이트합니다.
	
	주: 다음 코드는 단지 예시로 제공됩니다. 올바른 플러그인, 테이블 및 필드 이름을 스크립트에 제공하고 필요한 추가 수정을 수행해야 합니다.
	
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`now_GR.initialize();`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	now_GR.user_field = userSysId;
	now_GR.field = 'value';
	//update additional fields here as needed
	now_GR.insert();
	}
	
	//example code to update an existing record associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	now_GR.get('user_field', userSysId);
	now_GR.field_to_update = 'value';
	//update additional fields here as needed
	now_GR.update();
	}
	
	//example code to update multiple existing records associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	now_GR.addQuery('user_field', userSysId);
	now_GR.setValue('field_to_update', 'value');
	//update additional fields here as needed
	now_GR.updateMultiple();
	}

3. 양식 컨텍스트 메뉴를 사용하여 응답 스크립트 기록을 저장합니다.
   응답 기준 관련 목록은 관련 설문 조사의 모든 질문으로 자동으로 채워집니다.
4. 응답 기준을 편집하여 응답 스크립트를 실행하기 위해 사용자가 제공해야 할 답변을 정의합니다.
   a. 관련 질문에 대한 응답 기준에 필요한 답변을 정의합니다.
   b. 특정한 답변이 필요 없는 질문에서는 응답 기준을 삭제합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

Emergency Outreach용 도메인 분리

이 애플리케이션은 도메인 분리 서비스 제공자(SP) 사용 사례를 완전하게 지원합니다. 다음 표에서는 이 애플리케이션을 사용하는 서비스 제공자(SP)에 대한 도메인 분리 사용 사례를 보여줍니다.

도메인 분리 사용 사례

사용 사례	기능	제한
SP 내부 - SP 체크인 관리자는 애플리케이션을 사용하여 이메일 또는 Now Mobile 앱을 통해 내부 직원과 연락합니다.	예	없음
SP 외부 - SP 체크인 관리자는 애플리케이션을 사용하여 이메일 또는 Now Mobile 앱을 통해 테넌트 직원과 연락합니다.	예	없음
테넌트 - 테넌트 체크인 관리자는 애플리케이션을 사용하여 이메일 또는 Now Mobile 앱을 통해 자사 직원(자체 도메인만 해당)과 연락합니다.	예	없음

Emergency Outreach 애플리케이션의 일부 모듈은 도메인 분리의 영향을 받습니다.

보내기 지원 모듈(직원 체크인 테이블에 대한 새 항목 만들기)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자, 그룹, 부서, 위치를 대상으로 하거나 조건 기준에 맞게 사용자 지정하여 알림을 구성할 수 있습니다.
- 이메일은 표준 HTML입니다.
- 도메인 열이 있습니다.

응답 옵션 모듈(알림 응답 테이블)

- 도메인 열이 있습니다.
- 알림에 나타나는 응답 링크 표시

보기 지원 모듈(직원 체크인 테이블)

- 도메인 열이 있습니다.
- 모든 응답이 포함된 알림 구조 및 관련 목록을 표시합니다(테이블: 체크인 확인). 응답 테이블에는 도메인 열 행 및 비즈니스 로직 보호가 있습니다.
- 현재 응답과 상태를 표시하는 Excel 스프레드시트를 출력할 수 있습니다.

대시보드 모듈

보고 대시보드, 모든 알림과 확인 상태에 대한 집계를 표시합니다.

Emergency Self Report

위기 상황에서 이 ServiceNow# Emergency Self Report 애플리케이션은 사용자가 자신의 건강 상태를 조직에 알릴 수 있는 방법을 제공합니다. 또한 복귀 가능한 사용자가 안전하게 복직할 수 있는 워크플로우를 제공합니다. 관리자 및 대응 팀은 사용자 보고를 추적할 수 있습니다.

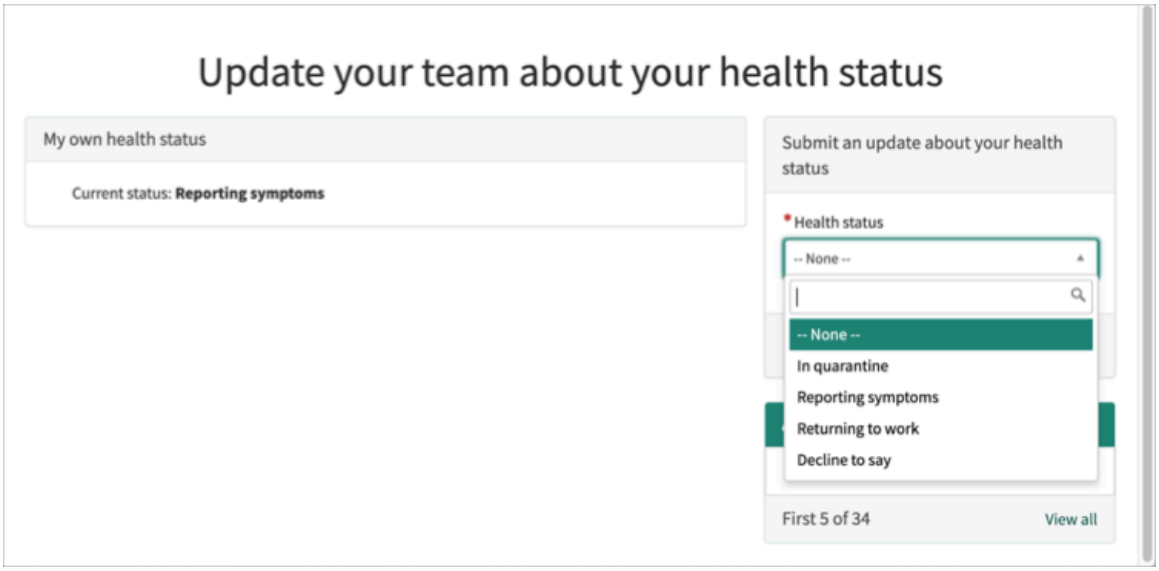
이메일이나 전화 보고 및 수작업 데이터 통합과는 달리 Emergency Self Report는 분석 및 조치를 위해 사용자 보고 데이터를 캡처하고 자동으로 롤업하는 디지털 워크플로우를 제공합니다. 이 애플리케이션은 다양한 역할에 대해 서로 다른 뷰를 표시하여 조직 내 여러 사용자가 유용하게 활용할 수 있습니다.

사용자가 자신의 상태 보고 가능

사용자는 메뉴 기반 인터페이스를 통해 관리자에게 자신의 상태를 보고할 수 있습니다. 사용자는 동일한 인터페이스를 사용하여 복직 준비가 되었을 때 관리자와 글로벌 대응 팀에 상황을 업데이트할 수 있습니다. 관리자는 복직할 수 있는 시기를 사용자에게 알릴 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 뷰



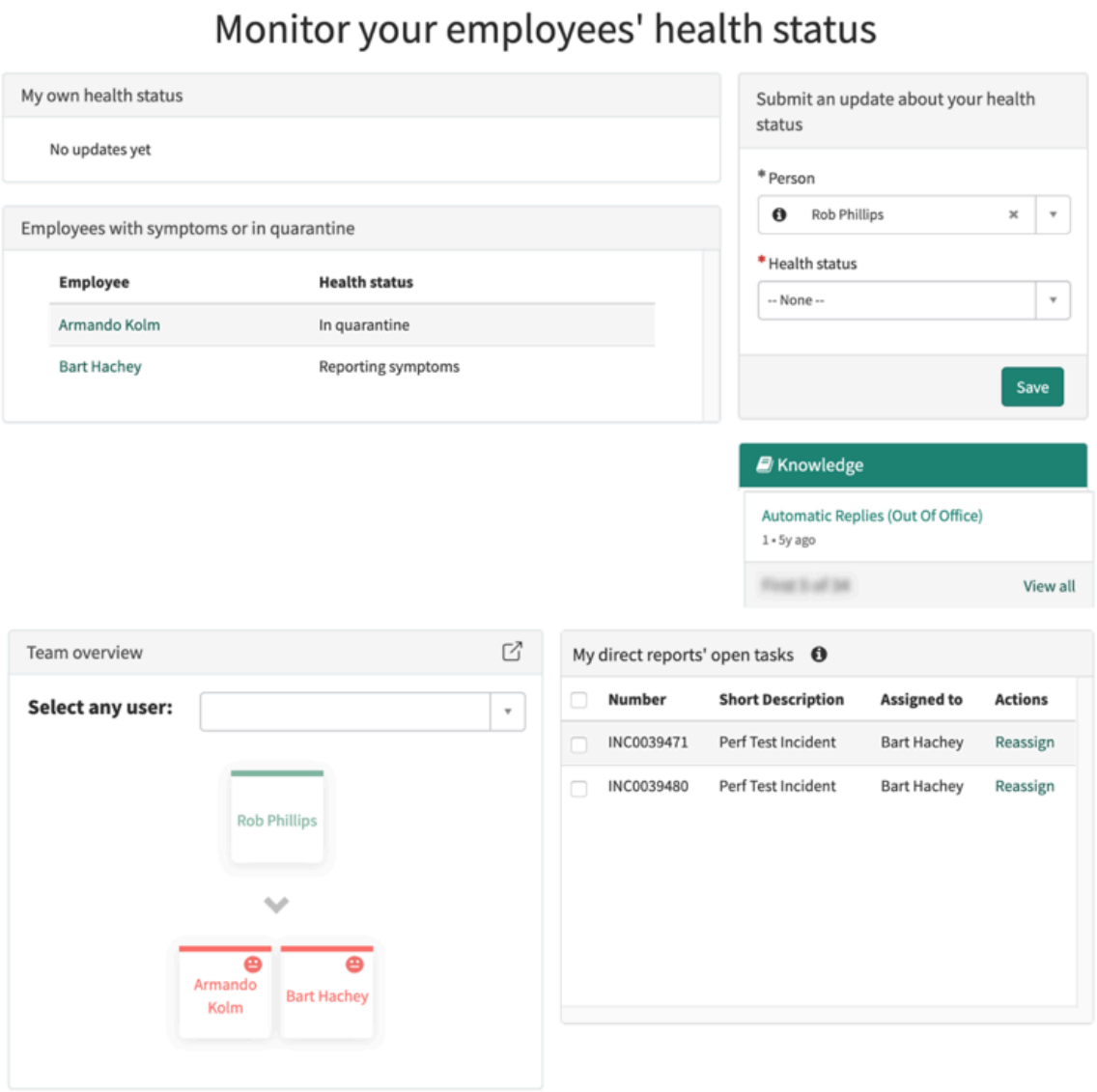
만약 ServiceNow# Contact Tracing 가 설치되면 자가 격리 중인 것으로 자가 보고하는 사용자에 대한 케이스가 자동으로 생성됩니다. 보고 시점에 사용자에 대한 활성 케이스가 있는 경우 직접 보고에 대한 메모가 해당 케이스에 추가됩니다.

관리자가 팀의 상태를 모니터링할 수 있는 기능

관리자는 팀의 보고된 상태에 대한 요약과 개별 인원의 세부 사항을 볼 수 있습니다. 업무가 ServiceNow 인스턴스에서 추적되는 경우에는 영향을 받은 사용자의 업무를 팀 내의 다른 사용자에게 재배정할 수 있습니다. 사용자가 애플리케이션에 액세스할 수 없는 경우에는 관리자가 대신 보고서를 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자 뷰

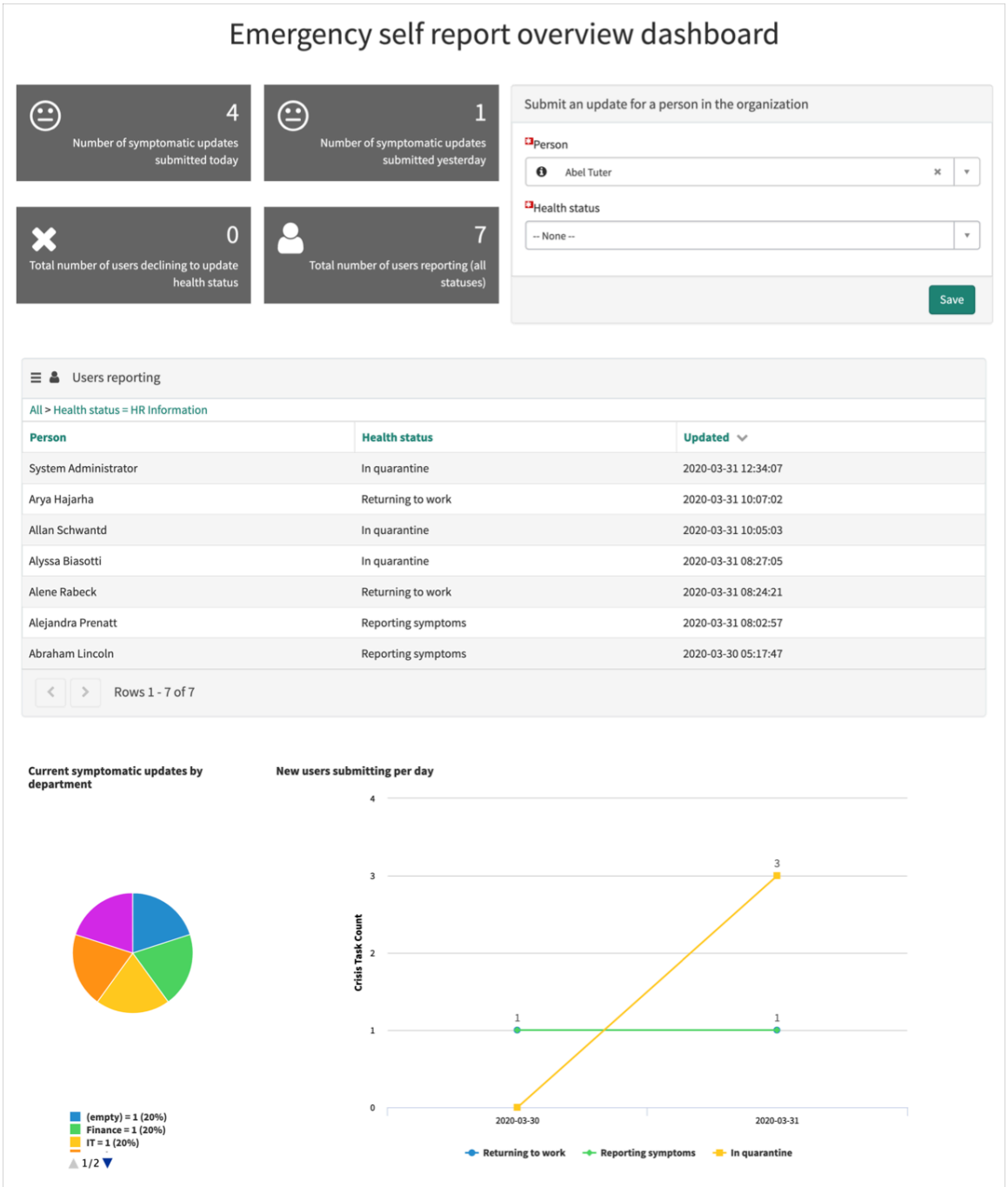


대응팀이 모든 팀의 상태를 볼 수 있는 기능

대응 팀은 직접 보고한 모든 사용자의 상태가 요약되어 있는 개요 대시보드를 볼 수 있습니다. 분석 및 조치를 위해 데이터를 여러 가지 방법으로 보고 정렬할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대응팀 뷰

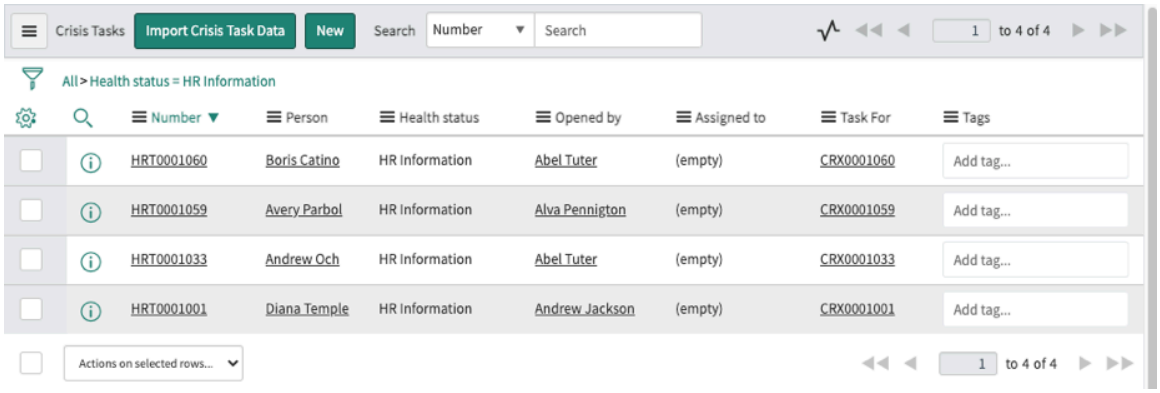


대응팀을 위한 **HR** 작업 기능

HR 작업은 사용자가 직접 보고할 때 생성됩니다. 각 HR 작업은 직접 보고된 위기 작업과 관련이 있습니다. 대응팀 구성원은 다음으로 이동할 수 있습니다. 비상 자체 대응 〉 **HR** 작업 목록을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 작업



HR 작업에는 관련된 특정 워크플로우가 없습니다. HR 작업은 진행 중 상태로 생성되며, 관련된 위기 작업을 닫아도 HR 작업은 아무런 영향을 받지 않습니다. HR 작업을 사용하거나 관리하는 방법은 조직에서 결정할 수 있습니다. HR 작업 양식을 검토하여 귀사의 대응 전략 내에서 사용할 수 있는지 확인하십시오.

다른 **Emergency Response Management** 애플리케이션과의 사용

Emergency Self Report는 원래 사용자들 간의 COVID-19 지역 감염을 막기 위한 모니터링 및 지원 목적으로 개발되었습니다. 이 애플리케이션은 Now Platform#에 구축된 ServiceNow# Emergency Response Management 애플리케이션 제품군에 속해 있으며, 기업의 긴급 대응을 지원합니다. Emergency Exposure Management 애플리케이션을 사용하면 바이러스에 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 파악할 수 있습니다. 그런 다음 Emergency Outreach 애플리케이션을 통해 영향을 받은 사용자에게 연락할 수 있습니다. 두 애플리케이션 모두 ServiceNow Store에서 찾을 수 있습니다.

연방 고객용 **Emergency Response Management**

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Emergency Response Management 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 개인 차원에서 정부 기관 직원에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이 아닙니다. 이 애플리케이션은 한정 기간 도는 장기간 무료로 제공되고, 정부 기관에서 해당 기간 동안 애플리케이션의 사용에 대한 요금을 ServiceNow에 지불할 것으로 기대하지 않으며, 또한 애플리케이션의 사용으로 인해 실질적이거나 내포된 향후 의무 사항이 정부에 대해 형성되지도 않습니다. ServiceNow는 애플리케이션의 사용과 관련하여 향후에 정부 기관에 대해 지불을 요청할 권한을 명시적으로 포기합니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Emergency Self Report 설정

Emergency Self Report를 설정하려면 애플리케이션을 설치합니다. 그런 다음 사용자 액세스, 전용 기술 자료, 시스템 속성을 구성합니다.

Emergency Self Report 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Emergency Self Report 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Emergency Self Report를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.

   애플리케이션 설치 대화 상자가 열립니다.

4. 옵션: 데모 데이터 로드 확인란을 선택하여 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 처음 설치한 후 데모 데이터를 설치하거나 다시 설치하는 방법에 관한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 애플리케이션이 이미 설치되어 있는 경우 데모 데이터를 설치하는 방법 (KB0722909) 문서를 참조하십시오.

5. 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

결과
Emergency Self Report 애플리케이션이 인스턴스에 설치되었습니다.

Emergency Self Report 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Emergency Self Report 앱과 함께 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
자가 보고 사용자 [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Emergency Self Report 대시보드에 액세스하여 건강 상태를 보고할 수 있습니다.	notify_view
위기 작업 사용자 [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	HR 작업을 확인 및 관리하고, 다른 사용자에 대한 업데이트를 제출하고, 위기 작업을 임포트합니다. 자가 보고 사용자 역할에도 권한을 부여합니다.	notify_view

설치되는 테이블

테이블	설명
위기 작업 [sn_imt_quarantine_crisis_task]	HR 위기 작업을 포함한 모든 자가 보고 위기 작업이 포함됩니다.
위기 작업 상태 로그 [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	각 사용자에 대해 보고된 모든 건강 상태에 대한 이력이 포함되어 있습니다. 이 테이블은 *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* 속성이 true로 설정되었을 때만 채워집니다.
위기 작업 대량 임포트 [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	Excel 스프레드시트에서 보고된 건강 상태를 임포트하여 대량으로 위기 작업을 생성하기 위한 임포트 세트 테이블입니다. Excel 파일에서 애플리케이션으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
	데이터를 로드할 때 임포트한 기록은 일단 이 임포트 세트 테이블에 저장됩니다. 변환을 실행하거나 예약된 임포트 스크립트를 실행한 후에는 위기 작업 테이블로 기록이 복사됩니다.

Emergency Self Report 구성

비즈니스 요구에 부합하도록 Emergency Self Report를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
필요한 경우 다음 구성을 완성합니다.

- 적절한 대응팀 구성원에게 앱 접근 권한을 부여합니다.
- 사용자와 대응팀 구성원에게 도움이 되는 사용자 지정 시스템 메시지를 지정합니다.
- Emergency Self Report 사용 방식을 제어하기 위한 시스템 속성을 설정합니다.
- 사용자 건강 상태 옵션을 구성합니다.
- 전용 지식베이스를 생성한 후에 서비스 포털에 추가합니다.

프로시저

1. 적절한 그룹에 기본 애플리케이션 사용자 역할을 추가합니다.

   애플리케이션은 sys_user_role 테이블에 다음과 같은 기본 역할을 제공합니다.

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

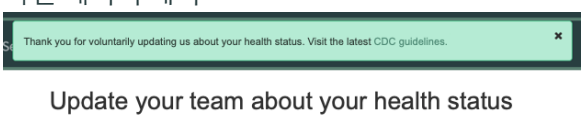
   그룹 구성원이나 개인이 직접 건강 경보를 제출할 수 있는 기능입니다. 관리자는 자신의 부하 직원 대신 경보를 제출하고 모니터링할 수도 있습니다.

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

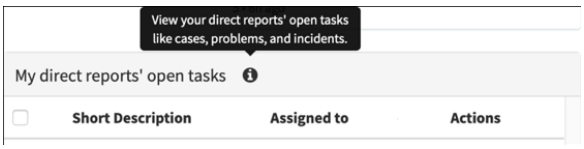
   HR 또는 글로벌 보안 팀 구성원과 같은 그룹 구성원이 보고된 건강 경보를 관리할 수 있는 기능입니다.

   그룹에 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 역할을 참조하십시오.

2. 다음으로 이동 **Emergency Self Report** 〉 **UI** 구성를 클릭하고 원하는 메시지 값을 설정한 다음 업데이트를 클릭합니다.

속성 이름	설명
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	건강 상태를 전송한 후 사용자에게 표시되는 메시지를 구성합니다. 확인 메시지 예시 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	자신의 부하 직원에 대해 미해결 작업을 보고 있는 관리자를 위한 도구 설명을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 이름	설명
	미해결 작업에 대한 메시지 예시 

3. 다음으로 이동 **Emergency Self Report** 〉 **Emergency Self Report** 속성를 클릭하고 원하는 속성 값을 설정한 다음 업데이트를 클릭합니다.

속성 이름	설명
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	이 속성을 true로 설정하면 사용자 건강 상태 업데이트가 제출될 때마다 위기 작업 상태 로그 테이블〔sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log〕에 새로운 기록이 생성됩니다. 위기 작업 기록에는 해당 위기 작업에 대한 모든 건강 상태 업데이트가 표시되는 위기 작업 상태 로그 관련 목록이 있습니다. 이 속성을 false로 설정하면 위기 작업 상태 로그 테이블이 채워지지 않습니다. 기본값은 false입니다.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	기록이 삭제되기 전에 위기 작업 상태 로그 테이블〔sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log〕에 저장되는 기간(단위: 일 수)을 설정합니다. 기본값은 30일입니다.
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	내 부하 직원의 작업 열기 섹션에서 Emergency Self Report 대시보드에 표시되는 데이터를 결정합니다. 기본값으로는 P1 및 P2 요청만 표시, 지난달 인시던트 표시, 관리자의 부하 직원으로 배정된 직원 표시가 있습니다. `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	최근 위기 작업이 종결된 후 자신의 건강 상태를 업데이트하는 사용자의 위기 작업 동작을 설정합니다. 값이 ####이면 사용자의 최근 HR 위기 작업이 다시 열리고 해당

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

속성 이름	설명
	사용자의 건강 상태가 새로 보고된 상태로 업데이트됩니다. 값이 ##이면 사용자의 새로 보고된 상태에 대해 열린 작업이 이미 존재하지 않는 경우 새 HR 위기 작업이 생성됩니다. 기본값은 ####입니다.
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	자신의 최근 위기 작업이 종결된 사용자가 보고하는 경우 작업을 다시 열거나 새 작업을 생성하는 건강 상태를 설정합니다. 기본적으로 작업을 다시 열거나 새 작업을 생성하는 상태는 격리 중 및 증상 보고입니다.
sn_imt_quarantine.hrGroup	팀의 사용자 기록에 액세스할 수 있는 글로벌 대응 팀의 구성원입니다. 그룹에 글로벌 대응 팀으로서 활동하도록 역할을 추가하거나 사용자에게 직접 역할을 추가할 수 있습니다.
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	조직 구조의 수준 개수입니다. 예를 들어 CEO, VP, 임원, 관리자, 개별 기여자가 있는 경우 조직 구조에는 5가지 수준이 있습니다.
sn_imt_quarantine.outSickDuration	사용자가 질병에 걸린 경우 안전하게 복직하기 위해 경과되어야 하는 기간(단위: 일)입니다. 기본값은 20일입니다.
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	사용자가 자가 격리된 경우 안전하게 복직하기 위해 경과되어야 하는 기간(단위: 일)입니다. 기본값은 14일입니다.

4. 사용자가 선택할 수 있는 체크인 선택 사항을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 선택 목록.

   b. 다음과 같은 조건으로 검색 필터를 설정합니다.
      - **[Table] [is] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Element] [is] [request_type]**

   c. 목록의 선택 항목에 대한 레이블 또는 값을 변경하거나 새 값을 추가합니다.

   d. 업데이트를 클릭합니다.

5. 긴급 이벤트에 대한 지식 문서를 구성합니다.

   예를 들어 현지 규제, 조직 정책, 방법에 관한 정보를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 애플리케이션의 문서를 포함하는 지식베이스를 만듭니다.

b. 다음으로 이동 서비스 포털 〉 페이지.

c. ID self_report_dashboard를 검색하고 레코드를 클릭합니다.

d. **Emergency Self Report -** 컨테이너 **2** 링크를 클릭합니다.

e. 2열에서 단순 목록 인스턴스를 클릭합니다.

f. 테이블 및 필터 탭에서 다음 필터 조건을 **[Knowledge Base] [is] [<name>]**으로 설정하여 지식베이스 이름을 설정합니다.

g. 애플리케이션 문서를 애플리케이션 지식베이스에 연결합니다.

비상시 건강 상태 보고 및 추적

Emergency Self Report를 사용하여 사용자는 자신의 건강 상태를 직접 보고할 수 있고, 관리자는 사용자의 건강 상태를 추적할 수 있으며, 대응 팀은 모든 사용자의 상태를 확인하고 분석 및 조치를 위해 데이터를 분류할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_quarantine.crisis_task_user 또는 sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

이 태스크 정보

Emergency Self Report 워크플로우는 사용자가 자신의 건강 상태를 직접 보고하고, 관리자가 사용자의 상태와 관련하여 취해야 하는 조치를 결정하고, 대응 팀이 모든 사용자의 보고 상태에 대한 통합 뷰를 평가하는 것으로 시작됩니다.

프로시저

- 건강 상태 보고 방법:

1. 다음으로 이동 **Emergency Self Report** 〉 **Emergency Self Report** 대시보드.

   주:
   Now Mobile 앱에서 건강 상태를 보고하려면 건강 탭으로 이동한 다음 우측 상단의 빠른 실행 아이콘( )을 탭합니다.

   관리자인 경우 개인 필드에서 본인의 이름이 자동으로 선택되므로 자신의 건강 상태를 보고할 수 있습니다. 부하 직원의 상태를 보고하는 경우에는 개인 필드에서 사용자 이름을 선택합니다.

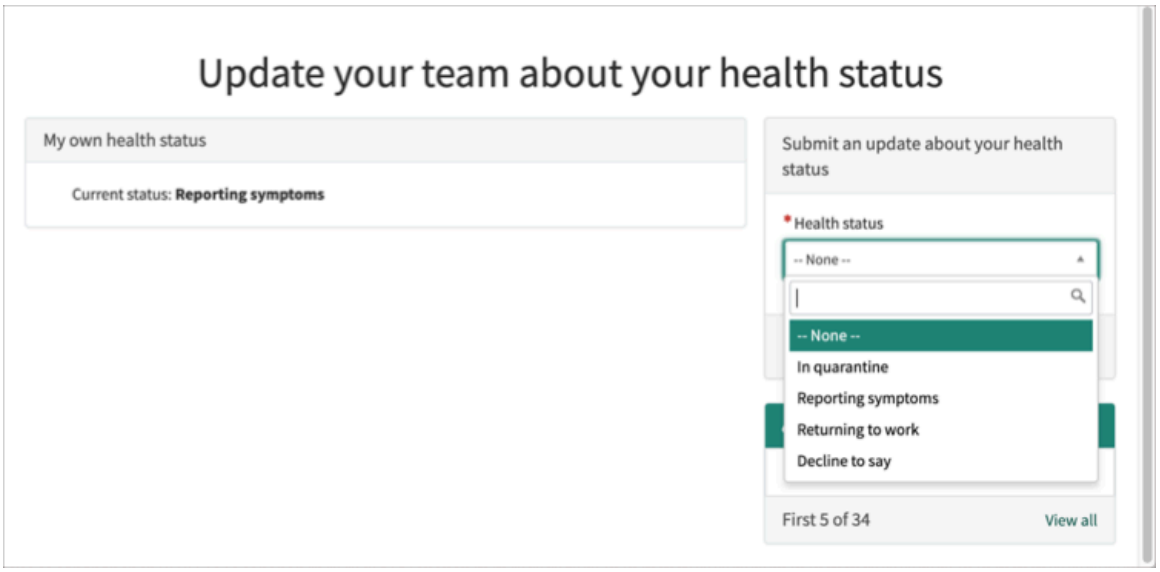
   관리자가 아닌 경우에는 본인의 상태만 보고할 수 있으며 개인 필드는 표시되지 않습니다.

2. 건강 상태 목록에서 옵션을 선택합니다.

   시스템 관리자는 이 옵션을 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Example



3. 저장을 클릭합니다.
   화면 왼쪽에 건강 상태가 업데이트됩니다. 메시지가 관리자에게 전송되며 대응팀에 대한 위기 작업이 생성됩니다. 위기 작업에 대한 승인자를 할당할 수 있으며, 보고하는 사용자의 할당된 작업을 검토할 수 있습니다.

   Contact Tracing이 설치되어 있는 상태에서 자가 격리 중 옵션을 선택하면 사용자에 대한 케이스가 자동으로 생성됩니다. 보고 시점에 사용자에 대한 활성 케이스가 있는 경우 직접 보고에 대한 메모가 해당 케이스에 추가됩니다. 자세한 내용은 ServiceNow# 문서를 참조하십시오. Contact Tracing.

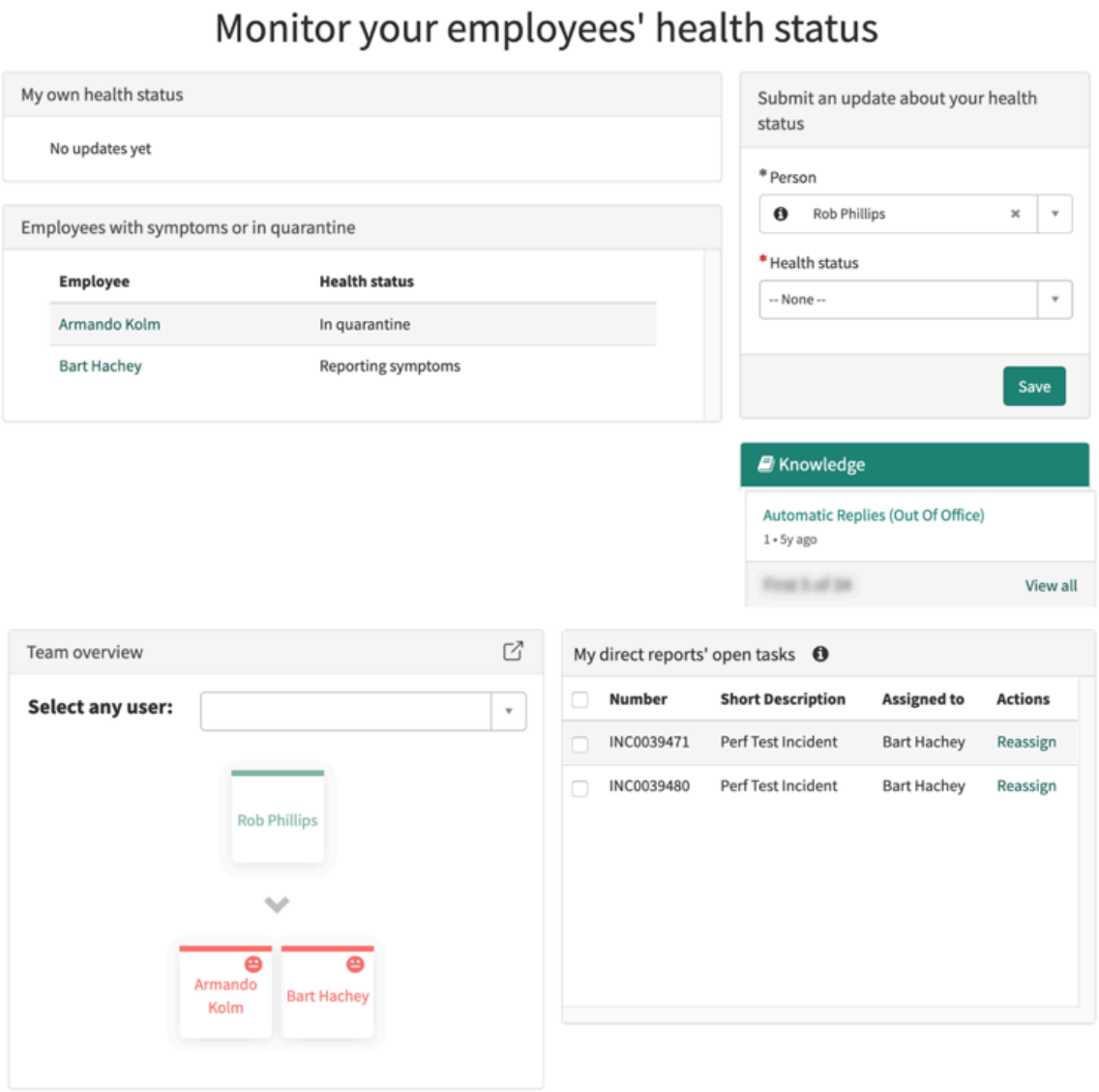
4. 옵션: 복직할 준비가 되면 건강 상태를 직장 복귀로 업데이트하십시오.
   HR에서 사용자와 조율하기 위해 사용하는 HR 작업이 생성됩니다. HR 작업은 정보를 위한 것이며 다른 작업이 업데이트될 때 자동으로 업데이트되지 않습니다. 관리자 뷰에서는 상태가 녹색으로 바뀝니다.

- 관리자인 경우 다음과 같이 부하 직원의 건강 상태를 평가합니다.

1. 다음으로 이동 **Emergency Self Report** 〉 **Emergency Self Report** 대시보드.

   직속 팀의 상태와 작업에 대한 단일 화면 뷰가 표시되며 개별 사용자 기록을 선택할 수 있습니다. 녹색 타일은 사용자가 정보를 제공하지 않았다는 의미입니다. 영향을 받은 팀 멤버의 타일은 빨간색이며 아이콘이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 사용자에게 할당된 작업을 표시하려면 타일을 클릭합니다.

3. 사용자에게 작업을 재배정하려면 작업 행에서 다시 할당 링크를 클릭하고 다른 사용자에게 작업을 할당한 다음 제출을 클릭합니다.

관련 정보

대응 팀 구성원인 경우 모든 사용자 보고서의 대시보드 보기

직접 보고한 사용자 **HR** 작업 보기

긴급 대응팀 구성원은 Emergency Self Report 개요 대시보드에서 모든 사용자 보고서와 관련 HR 작업을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

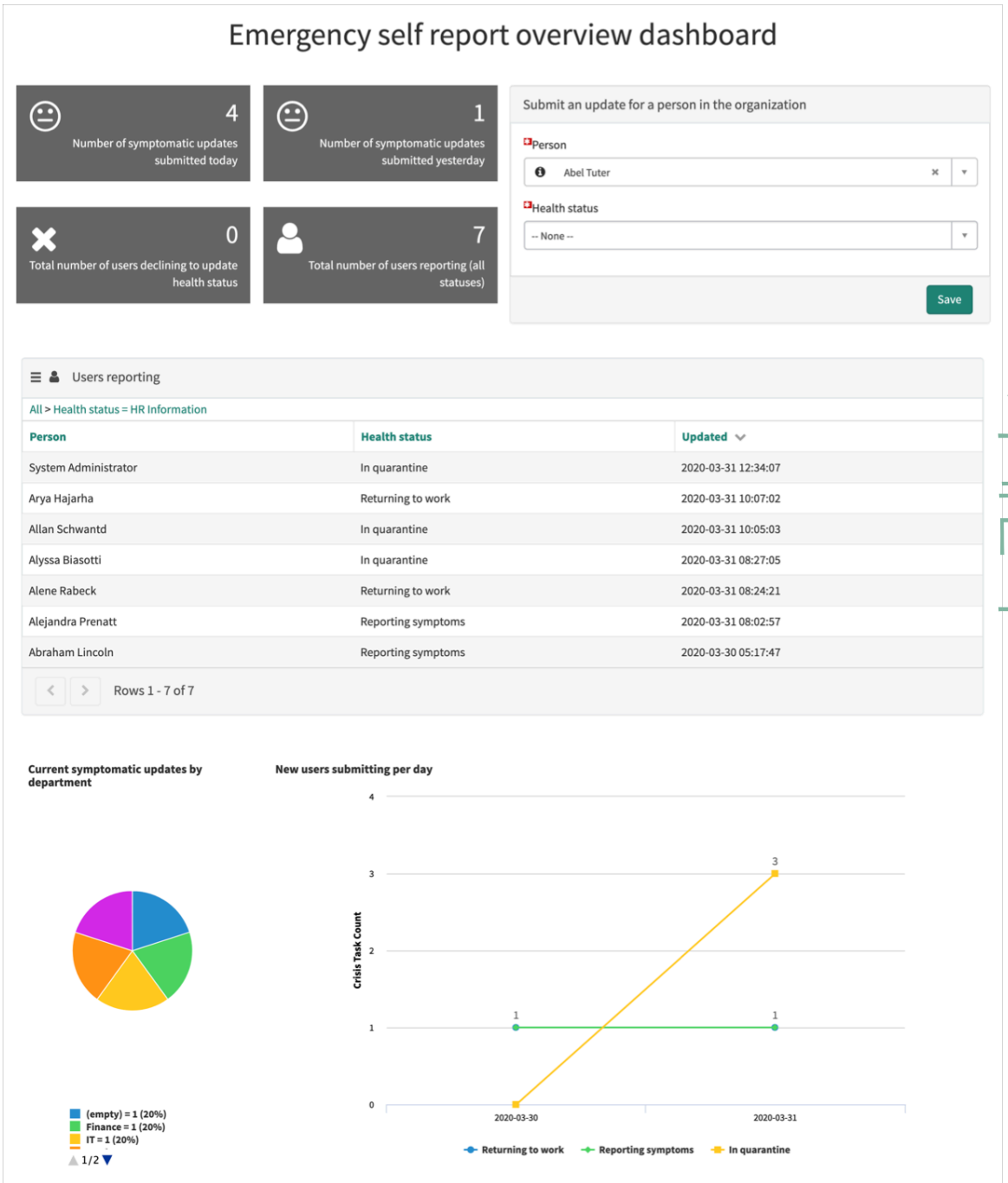
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

Emergency Self Report 대시보드를 사용하면 긴급 대응팀이 모니터링과 작업을 수행할 수 있습니다. HR 긴급 대응 역할이 있는 사용자는 조직의 모든 사용자를 대신하여 보고할 수 있으며 필요에 따라 레코드를 쉽게 업데이트할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Self Report** 〉 개요 대시보드.
   또한 서비스 포털 페이지로서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다.
2. 현재 발생한 보고서와 업데이트 수를 검토하고 원하는 카드를 클릭하여 데이터를 봅니다.



3. 옵션: 자체 보고 액세스 권한이 없는 사용자를 추가하려면 개인 필드에서 사용자 이름을 선택하고 건강 상태 목록에서 상태를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 보고하는 사용자에 대한 HR 작업을 보려면 사용자 보고 목록에서 해당 사용자의 이름을 클릭합니다.
5. 옵션: 목록 배너의 아이콘을 클릭하여 PDF, Excel 또는 CSV 형식으로 보고한 사용자 목록을 내보냅니다.
6. 차트를 검토하여 조직에 미치는 영향을 한눈에 파악할 수 있습니다.
   차트에서 원형 차트의 쐐기 부분이나 표식과 같은 요소를 클릭하여 해당 데이터를 봅니다.

위기 작업 데이터 임포트

위기 작업 관리자는 직접 보고된 건강 상태의 스프레드시트를 업로드하여 위기 작업을 대량으로 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

개인, 사용자 이름 및 건강 상태 열에 데이터가 있는 스프레드시트(.csv 또는 .xlsx 파일)가 필요합니다. 위기 작업 데이터 임포트 데이터 소스 기록에서 템플릿을 다운로드할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

이 태스크 정보

위기 작업 데이터 대량 임포트 예약 작업은 Emergency Self Report 애플리케이션과 함께 설치됩니다. 스프레드시트를 업로드할 때 작업을 수동으로 실행하여 데이터를 위기 작업 테이블로 임포트할 수 있습니다. 보고된 건강 상태에 따라 각 사용자에 대해 HR 작업 및 관련된 위기 작업이 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Self Report** 〉 **HR** 작업.
2. 위기 작업 데이터 임포트 버튼을 클릭합니다.
3. 예약된 데이터 임포트 목록에서 위기 작업 데이터 대량 임포트 예약된 데이터 임포트 작업을 엽니다.
4. 데이터 소스 필드에서 위기 작업 데이터 임포트 기록을 엽니다.
   a. 첨부 파일 아이콘()을 클릭합니다.
   b. 파일 선택을 클릭하고 소스 Excel 파일을 선택합니다.
   c. 첨부 파일 창을 닫습니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
   예약된 데이터 임포트 기록이 첨부 파일과 함께 나타납니다.
6. 지금 실행을 클릭합니다.
   위기 작업 대량 임포트 테이블의 데이터를 위기 작업 테이블로 복사하는 프로세스가 백그라운드에서 실행됩니다.

   주:
   소스 Excel 파일 내 기록 수는 위기 작업 테이블에서 임포트한 데이터를 사용할 수 있기까지 소요되는 시간에 영향을 미칩니다.

결과

기록은 위기 작업 대량 임포트 테이블로 임포트되고 위기 작업 테이블로 복사됩니다. 연관된 위기 작업과 함께 새 HR 작업이 생성됩니다. 다음과 같은 상황에서는 기록이 위기 작업 테이블에 복사되지 않습니다.

- 사용자 이름이 잘못되었거나 비어 있습니다.
- 건강 상태가 잘못되었거나 비어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사용자에게 활성 케이스가 있습니다.
- 사용자가 중복됩니다.

Emergency Self Report용 도메인 분리

다음 표에서는 이 애플리케이션을 사용하는 서비스 제공자(SP)에 대한 도메인 분리 사용 사례를 보여줍니다.

도메인 분리 사용 사례

사용 사례	기능	제한
SP 내부 - SP는 애플리케이션을 사용하여 내부 직원이 전용 Service Portal 또는 웹 페이지를 통해 자신의 상태를 직접 보고하도록 합니다.	예	없음
SP 외부 - SP는 애플리케이션을 사용하여 테넌트 직원이 전용 Service Portal 또는 웹 페이지를 통해 자신의 상태를 직접 보고하도록 합니다.	예	없음
테넌트 - 테넌트는 하위 도메인에 대한 애플리케이션을 사용하여 자사 직원이 전용 Service Portal 또는 웹 페이지를 통해 자신의 상태를 직접 보고하도록 합니다.	예	없음

Emergency Self Report 애플리케이션의 일부 모듈은 도메인 분리의 영향을 받습니다. 이러한 모듈은 SP 및 테넌트에서 사용할 수 있습니다.

EMERGENCY SELF REPORT 대시보드 모듈

- 사용자가 자신의 현재 상태를 스스로 보고할 수 있는 웹 페이지입니다. 상태가 제출되면 건강 상태 레코드가 만들어집니다. (테이블: 위기 작업)
- 지식베이스 문서 목록입니다.

모든 건강 상태 레코드 및 HR 작업 모듈(위기 작업)

- 도메인 열 행 보호가 있습니다.
- 작업 테이블에서 확장되며 필요한 도메인 분리 비즈니스 로직을 포함합니다.
- 관련 목록, 승인자(테이블: 승인)는 설정된 도메인 분리 테이블입니다.
- 관련 목록, 작업(테이블: 작업)은 설정된 도메인 분리 테이블입니다.

Emergency Exposure Management

ServiceNow# Emergency Exposure Management 애플리케이션을 사용하면 영향받은 사용자의 모임, 위치, 교대조, Wi-Fi 액세스 로그, 배지 스캔 등 다양한 데이터 소스를 분석하여 감염병에 노출되었을 수 있는 사용자를 파악할 수 있습니다.

Emergency Exposure Management에서는 다음 데이터 소스를 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 사용자 목록을 생성하는 추적 시스템을 제공합니다.

- Microsoft Office 365 모임 초대
- ServiceNow 사용자 프로파일의 위치
- 업무 공간 예약
- 배지 검사 로그
- Wi-Fi 액세스 로그

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원 일일 로그
- 현장 서비스 작업
- 방문자 로그
- 핸드헬드 또는 웨어러블 장치 근접 감지 데이터

주:
추적 시스템 중 일부의 경우 다른 Safe Workplace Suite 및 Emergency Response Management 애플리케이션의 설치를 요구합니다. 자세한 내용은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템 문서를 참조하십시오.

또한 감염된 사용자에게 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 수동으로 추가할 수도 있습니다.

기본 시스템 추적 시스템을 사용하는 것 외에 사용자의 자체 데이터 소스를 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 식별하는 추적 시스템을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정 문서를 참조하십시오.

다른 **Emergency Response Management** 애플리케이션과의 사용

Emergency Exposure Management는 원래 COVID-19와 같은 감염병의 사용자들 간 지역 확산을 막기 위한 모니터링 및 지원 목적으로 개발되었습니다. 이 애플리케이션은 Now Platform#에 구축된 ServiceNow# Emergency Response Management 애플리케이션 제품군에 속해 있으며, 기업의 긴급 대응을 지원합니다. 또한 ServiceNow Store에서 사용할 수 있는 Emergency Outreach 및 Emergency Self Report 애플리케이션을 통해 사용자가 자신의 건강 상태를 직접 보고할 수 있도록 지원할 수도 있습니다.

연방 고객용 **Emergency Response Management**

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Emergency Response Management 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 개인 차원에서 정부 기관 직원에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이 아닙니다. 이 애플리케이션은 한정 기간 도는 장기간 무료로 제공되고, 정부 기관에서 해당 기간 동안 애플리케이션의 사용에 대한 요금을 ServiceNow에 지불할 것으로 기대하지 않으며, 또한 애플리케이션의 사용으로 인해 실질적이거나 내포된 향후 의무 사항이 정부에 대해 형성되지도 않습니다. ServiceNow는 애플리케이션의 사용과 관련하여 향후에 정부 기관에 대해 지불을 요청할 권한을 명시적으로 포기합니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는 대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Emergency Exposure Management 설치

관리자 역할이 있는 사용자는 Emergency Exposure Management 앱을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. Emergency Exposure Management를 검색합니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 설치를 클릭합니다.
5. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Emergency Exposure Management 애플리케이션이 인스턴스에 설치되었습니다.

6. 옵션: 그룹을 생성하고 그룹 또는 개별 사용자에게 역할을 할당하여 애플리케이션에 대한 액세스를 제어합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 역할을 참조하십시오.

Emergency Exposure Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 Emergency Exposure Management 앱과 함께 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
Emergency Exposure 관리자 [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	새로운 진단 요청을 생성하고 보거나 영향받은 사용자 목록을 다운로드할 수 있습니다.	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure • sn_imt_monitoring.monitoring_user
직장 노출 분석가 [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	ServiceNow# 작업 공간 코어 애플리케이션에서 업무 공간 예약을 사용하여 잠재적으로 노출된 직원을 파악합니다.	없음

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
직원 진단 이벤트 실행	진단 이벤트 〔sn_imt_diagnosis_diagnostics_event〕 테이블에서 보류 중인 이벤트를 조회하고 이를 처리하여 영향받은 사용자 〔sn_imt_diagnosis_impacted_users〕 테이블을 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
진단 요청 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	사용자가 감염된 사용자에 대한 진단 요청을 생성할 수 있습니다.
진단 이벤트 [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	진단 요청에 대해 생성된 하위 작업입니다. 예약된 작업이 작업을 처리하여 잠재적으로 영향받은 직원의 목록을 식별합니다.
진단 요청 작업 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	진단 요청 작업은 잠재적으로 영향을 받은 직원의 목록을 파악하기 위한 진단 요청에 대해 자동으로 생성됩니다. 진단 요청에서 선택한 데이터 소스를 기반으로 작업이 생성됩니다.
진단 요청 작업 구성 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	진단 요청 작업에 대한 구성입니다. 진단 요청에서 선택한 데이터 소스의 경우, 생성될 때의 해당 진단 요청 작업이 작업 구성 유형과 일치합니다.
영향받은 사용자 [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	감염된 직원을 통해 감염병에 노출되었을 가능성이 있는 직원입니다. 감염된 직원의 다양한 데이터 소스를 분석하여 채워집니다.
영향받은 방문자 [sn_imt_diagnosis_impacted_visitors]	감염에 노출되었을 가능성이 있는 방문자입니다. 감염된 직원이 초대한 방문자의 출입 요청 기록을 분석하여 채워집니다. ServiceNow# Contact Tracing 및 ServiceNow# Employee Health Screening을 모두 구독한 경우에만 이 테이블을 사용할 수 있습니다. 이 테이블의 데이터는 진단 보고서 양식의 영향을 받은 방문자 관련 목록에 표시됩니다.
잠재적 직장 노출 [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	지정된 기간에 감염된 직원과 동일한 교대조에 예약했던 잠재적으로 노출된 직원들입니다. 작업 공간 코어를 구독한 경우에만 이 테이블을 사용할 수 있습니다.
추적 시스템 [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	진단 요청을 사용하여 노출되었을 가능성이 있는 직원을 식별할 수 있는 데이터 소스 구성입니다.
추적 시스템 속성 [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	추적 시스템의 추가 구성을 위한 시스템 속성입니다.

Emergency Exposure Management 설정

Emergency Exposure Management 애플리케이션을 설치한 후 데이터 소스, 진단 요청 작업 구성 및 Microsoft 애플리케이션 등록에 대한 추적 시스템을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Office 365 구성 Emergency Exposure Management 구성.
   Emergency Exposure Management는 Microsoft Office 365 데이터를 사용하여 감염된 직원들의 모임을 분석하여 잠재적으로 노출된 다른 직원들을 파악합니다.
2. 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정.
   추적 시스템은 진단 요청에서 선택할 수 있는 접촉자 추적 데이터 소스에 대응하여 감염된 직원에게 잠재적으로 노출된 사람을 파악할 수 있습니다.
3. 진단 요청 작업 구성 생성 또는 수정.
   진단 요청 작업을 사용하면 몇 가지 수동 작업을 수행하여 감염된 직원에 대한 진단 요청 보고서에서 잠재적으로 노출된 직원을 가져올 수 있습니다.

Microsoft Office 365 구성 Emergency Exposure Management 구성

애플리케이션 시스템 속성을 설정하여 Emergency Exposure Management를 구성합니다. Microsoft Office 365 모임 정보를 기준으로 검색하려면 Microsoft 애플리케이션을 등록하고 구성해야 합니다.

시작하기 전에

중요사항:

Microsoft Office 365를 사용하는 온프레미스 고객이면서 Emergency Exposure Management 구성에 대한 도움이 필요하신 경우 영업 담당자에게 연락하거나 *https://support.servicenow.com/now?draw=case* 에서 고객 서비스 및 지원에 문의하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft 애플리케이션을 등록합니다.

   a. Azure 포털에 로그인합니다.

   b. 왼쪽의 탐색 창에서 **Azure Active Directory**를 선택합니다.

   c. 만들기에서 **App Registration**을 선택합니다.

   d. 양식에서 다음과 같은 필드를 채웁니다.

필드	값
이름	애플리케이션의 이름입니다.
지원되는 계정 유형	첫 번째 옵션인 '이 조직 디렉터리의 계정만'을 선택합니다.

   사용할 고유한 자격 증명으로 앱이 생성되었습니다.

2. 직원 일정을 읽을 권한을 Microsoft 애플리케이션에 추가합니다.

   a. 왼쪽 탐색 창에서 **API** 권한을 선택합니다.

   b. 권한 추가를 클릭합니다.

   c. API 권한 요청 창의 일반적으로 사용되는 **Microsoft API**에서 **Microsoft Graph**를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 애플리케이션 권한을 클릭합니다.

e. 달력에서 **Calendars.Calendars** 읽기를 선택합니다.

f. 권한 추가를 클릭합니다.

g. 위임된 권한을 클릭합니다.

h. 달력에서 **Calendars.Calendars** 읽기를 선택합니다.

i. 권한 추가를 클릭합니다.

j. 구성된 권한 화면에서 관리자 동의 부여를 클릭합니다.

3. 회사의 절차에 따라 신뢰할 수 있는 SSL 인증서를 획득합니다.
Microsoft Azure 앱 서비스에서 TLS/SSL 인증서를 추가하는 방법에 관한 자세한 내용은 Microsoft Azure 앱 서비스 설명서 가이드의 SSL 인증서 추가 를 참조하십시오.

4. Azure 포털에서 인증서를 업로드합니다.

a. Azure 포털에 액세스합니다.

b. 왼쪽의 탐색 창에서 인증서 및 암호를 선택합니다.

c. 인증서 업로드를 선택하고 3 단계에서 만든 인증서를 업로드합니다.

5. ServiceNow 인스턴스에 Java KeyStore 인증서를 만듭니다.

a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 인증서.

b. 새로 만들기를 클릭하고 *Java Key Store*의 유형 값으로 새 인증서를 만듭니다.

c. 3에서 사용된 별칭에 간단한 설명을 설정합니다.

d. **Keystore** 암호를 3단계에서 사용한 암호로 설정합니다.

e. 3 단계에서 내보낸 keystore.jks 인증서를 첨부합니다.

6. ServiceNow 인스턴스에서 Emergency Exposure Management 시스템 속성을 설정합니다.

a. 다음으로 이동 **Emergency Exposure Management** 〉 속성.

b. 환경에 맞게 값을 확인하거나 수정합니다.

c. 다음과 같은 필수 속성을 추가합니다.

- 클라이언트 ID
- 테넌트 ID
- 인증서 – 5 단계에서 생성된 인증서의 sys_id입니다.
- 개인 키 – 3 단계에서 keystore를 생성하는 데 사용된 암호를 사용합니다.
- (선택 사항) 위치 – 테이블에서 액세스 가능한 위치(예: 층 또는 건물)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 토큰을 생성하기 위한 Microsoft URL이 조직에 맞는지 확인합니다.

e. 저장을 클릭합니다.

Emergency Exposure Management의 추적 시스템

접촉자 추적 데이터 소스에 대해 구성된 추적 시스템을 사용하면 진단 요청을 실행하여 잠재적으로 노출된 직원을 파악할 수 있습니다.

감염된 직원에 대한 진단 요청은 접촉자 추적 데이터를 쿼리하여 영향을 받은 직원과 상호작용한 사용자를 식별합니다. 여러 데이터 소스를 사용하여 잠재적인 접촉자를 찾는 데 사용하는 범위를 넓히려는 경우 진단 요청에서 여러 추적 시스템을 선택할 수 있습니다.

추적 시스템은 유사한 유형의 입력 데이터 소스가 있는 다른 추적 시스템들의 그룹일 수 있습니다. 예를 들어, Cisco DNA Spaces, Mist Systems 등 여러 시스템과의 Wi-Fi 액세스 데이터 통합이 있다고 가정해 보겠습니다. Wi-Fi 액세스 로그라는 이름의 추적 시스템을 사용하여 Wi-Fi 입력 데이터 소스를 사용하여 다른 추적 시스템들의 상위 추적 시스템으로 만들 수 있습니다.

Emergency Exposure Management에서 사용 가능한 데이터 소스에 대한 추적 시스템을 사용자 지정하거나 새로운 추적 시스템을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정 문서를 참조하십시오.

다른 Safe Workplace Suite 및 Emergency Response Operations 애플리케이션을 설치해야 Emergency Exposure Management에서 일부 추적 시스템을 사용할 수 있습니다.

Emergency Exposure Management 앱과 함께 설치되는 추적 시스템

이러한 추적 시스템은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

추적 시스템	쿼리
위치	감염된 직원과 동일한 위치(예: 같은 층 또는 건물)에 있었던 직원입니다.
Outlook 모임 Microsoft Office 365	지정된 기간에 감염된 직원과 동일한 모임을 수락했던 직원입니다.

작업 공간 코어 앱과 함께 설치되는 추적 시스템

이러한 추적 시스템은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 추적 시스템을 사용하여 잠재적으로 노출된 직원을 식별하려면 추적 시스템을 활성화하고 작업 공간 코어에서 해당 데이터 소스를 구성하십시오.

자세한 내용은 Workplace Safety Management 설치를 참조하십시오.

추적 시스템	쿼리
직장 예약	지정된 기간에 감염된 직원과 동일한 교대조에 예약했던 직원입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing 앱과 함께 설치되는 추적 시스템

이러한 추적 시스템은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 추적 시스템을 사용하여 잠재적으로 노출된 직원을 식별하려면 추적 시스템을 활성화하고 Contact Tracing에서 해당 데이터 소스를 구성하십시오.

자세한 내용은 Contact Tracing 설정을 참조하십시오.

추적 시스템	쿼리
배지 판독기	배지 액세스 레지스터 〔sn_imt_tracing_badge_access_register〕 테이블을 쿼리하여 지정된 기간에 감염된 직원과 동일한 배지 판독기에 자신의 배지를 스와이프한 직원을 가져옵니다.
직원 일일 로그	일일 접촉자 로그〔sn_imt_tracing_daily_contact_log〕 테이블을 쿼리하여 지정된 기간에 감염된 직원과 상호작용한 직원 목록을 가져옵니다.
방문자 로그	방문자 출입 요청 〔sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry〕 테이블을 쿼리하여 지정된 기간에 감염된 직원과 상호작용한 방문자를 가져옵니다. 감염된 직원에게 직장으로 초대를 받았고 건강 검사에 통과하여 출입한 방문자가 쿼리됩니다. 이 추적 시스템을 사용하려면 Employee Health Screening을 설치했는지 확인하십시오.
Wi-Fi 액세스 로그	Wi-Fi 액세스 레지스터〔sn_imt_tracing_wifi_access_register〕 테이블을 쿼리하여 지정된 기간에 감염된 직원과 동일한 Wi-Fi 액세스 포인트를 사용한 직원을 가져옵니다. 잠재적으로 영향을 받은 직원을 식별하는 데 사용되는 Wi-Fi 액세스 로그 데이터는 Wi-Fi 위치 기본 설정과 사용 가능한 통합에 따라 달라집니다. 추적 시스템에는 데이터 소스를 기반으로 하는 다음과 같은 하위 추적 시스템이 있습니다. • Mist Systems • Cisco DNA Spaces 자세한 내용은 Wi-Fi 액세스 로그 데이터 검색 문서를 참조하십시오. **주:** 실시간 API를 통해 데이터를 수신할 수 있는 기간은 Wi-Fi 서비스 제공자의 데이터 보존 정책에 따라 일정 기간 동안만 사용 가능합니다.
핸드헬드/웨어러블	웨어러블 액세스 레지스터 〔sn_imt_tracing_wearable_access_register〕 테이블을 쿼리하여 지정된 기간 동안 감염된 직원과 근접한 위치에 있었던 직원 중 핸드헬드 또는 웨어러블 장치를 보유한 직원을 가져옵니다. 핸드헬드/웨어러블 추적 시스템에는 하위 추적 시스템으로 추가되는 Zebra MotionWorks Proximity 시스템이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추적 시스템	쿼리
Kinexon SafeZone	KINEXON SafeZone API와의 통합을 사용하여 지정된 기간 동안 영향받은 KINEXON 사용자와 가까이 있었으며 KINEXON 웨어러블 장치를 착용한, 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 식별합니다. 자세한 내용은 KINEXON 통합 구성 문서를 참조하십시오.

현장 서비스 관리 앱과 함께 설치되는 추적 시스템

이러한 추적 시스템은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 추적 시스템을 사용하여 잠재적으로 노출된 직원을 식별하려면 추적 시스템을 활성화하고 현장 서비스 관리에서 해당 데이터 소스를 구성하십시오.

자세한 내용은 현장 서비스 에이전트용 Emergency Exposure Management를 참조하십시오.

추적 시스템	쿼리
현장 서비스	지정된 기간 동안 감염된 필드 에이전트가 방문한 고객입니다. 또한 지정된 기간에 감염된 에이전트와 상호작용했거나, 감염된 에이전트가 방문한 고객을 방문한 적이 있는 다른 필드 에이전트도 쿼리합니다.

노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정

감염된 직원에 대한 진단 요청을 실행하여 잠재적으로 노출된 직원을 파악할 수 있도록 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
사용 가능한 추적 시스템에 대한 자세한 내용은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Exposure Management** 〉 관리자 〉 추적 시스템.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

추적 시스템 양식

필드	설명
제목	추적 시스템의 제목입니다. 제목은 진단 요청 양식에서 추적 시스템 목록에 선택 옵션으로 표시됩니다.
이름	추적 시스템의 이름입니다.
상위	추적 시스템은 유사한 유형의 입력 데이터 소스가 있는 다른 추적 시스템들의 그룹일 수 있습니다. 추적 시스템이 그룹에 있는 경우 상위

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	추적 시스템만 진단 요청 양식의 추적 시스템 목록에 표시됩니다.
활성	추적 시스템을 활성 상태로 만들기 위한 옵션입니다. 활성 상태인 추적 시스템만 진단 요청의 데이터 소스로 선택할 수 있습니다.
날짜를 요청합니다.	시작 및 종료 날짜를 사용하도록 설정하여 추적 시스템에 대한 데이터 소스 쿼리 기간을 지정하는 옵션입니다. 선택되면 진단 요청 양식에서 이 추적 시스템을 선택하면 시작 날짜 및 종료 날짜 필드가 표시됩니다.
스크립트 처리 탭	
조건	상위 추적 시스템을 선택할 때 진단 요청의 추적 시스템 데이터를 결정하는 조건입니다. 예를 들어 두 추적 시스템 A1과 A2는 A라는 이름의 동일한 상위 추적 시스템을 가집니다. 진단 요청에서 A를 추적 시스템으로 선택하면 A1 또는 A2에서 데이터를 쿼리할지의 여부가 조건에 의해 결정됩니다. 참조를 위해 Cisco DNA Spaces와 Mist System이 Wi-Fi 액세스 로그로서 동일한 추적 시스템을 가지는 조건 스크립트를 검토할 수 있습니다. 이 필드는 상위에서 추적 시스템을 선택한 경우에만 표시됩니다.
상위 프로세스 스크립트 사용	상위 추적 시스템의 처리 스크립트 실행 옵션입니다. 상위 추적 시스템의 처리 스크립트는 잠재적으로 노출된 직원 데이터를 진단 요청 양식에서 해당 관련 목록에 채웁니다. 이 옵션을 선택하면 현재 추적 시스템의 처리 스크립트가 처리되지 않습니다. 이 필드는 상위에서 추적 시스템을 선택한 경우에만 표시됩니다.
스크립트 처리 중	잠재적으로 노출된 직원 데이터를 진단 요청 양식에서 해당하는 관련 목록에 채우는 스크립트입니다.
접촉자 그래프 탭	
범례 아이콘	케이스 양식에서 잠재적으로 노출된 접촉자 시각화에서 잠재적으로 노출된 접촉자의 데이터 소스에 대한 추적 시스템을 표시하는 아이콘입니다. 자세한 내용은 접촉자 추적 시각화를 통한 케이스 작업 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
범례 도구 설명	범례 아이콘을 가리킬 때 표시되는 툴팁 텍스트입니다.
순서	노출 이유 섹션에 아이콘이 표시되는 순서입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
추적 시스템이 생성됩니다. 추적 시스템이 진단 요청 양식에서 추적 시스템 필드의 옵션 중 하나로 나타납니다.

다음에 수행할 작업

- 시스템 속성을 추적 시스템과 연결.
- 진단 요청 작업 구성 생성 또는 수정.

시스템 속성을 추적 시스템과 연결

시스템 속성을 추적 시스템과 연결하여 추적 시스템의 데이터 소스 사용에 대한 추가 제어를 사용하도록 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다양한 추적 시스템과 관련된 시스템 속성 목록은 Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Exposure Management** 〉 관리자 〉 추적 시스템.
2. 시스템 속성을 연결할 추적 시스템을 엽니다.
   새 시스템 속성을 추적 시스템과 연결하려면 시스템 속성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭한 다음 시스템 속성 양식을 작성하여 생성하십시오.

   시스템 속성 양식 필드에 대한 자세한 내용은 시스템 속성 추가를 참조하십시오.
3. 시스템 속성을 추적 시스템과 연결합니다.
   a. 시스템 속성 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
   b. 구성원 편집 양식에서 수집 열에서 시스템 속성 목록 열로 필요한 시스템 속성을 이동합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

Emergency Exposure Management의 추적 시스템용 시스템 속성

Emergency Exposure Management 애플리케이션에서 사용 가능한 추적 시스템과 관련된 시스템 속성입니다.

추적 시스템에 사용할 수 있는 시스템 속성을 구성하려면 다음으로 이동하십시오. **Emergency Exposure Management** 〉 관리자 〉 추적 시스템 을 클릭하고 추적 시스템 기록을 엽니다.

추적 시스템 설정 또는 수정에 관한 자세한 내용은 노출 데이터 소스를 위한 추적 시스템 설정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing과 함께 설치되는 추적 시스템용 시스템 속성

자세한 내용은 Contact Tracing 설정을 참조하십시오.

Contact Tracing의 속성

속성	설명
추적 시스템: 배지 판독기	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	배지 판독기 데이터에 대해 한 번에 처 수입니다. 기본값은 500입니다.
sn_imt_tracing.badge_reader_location	진단 요청 양식에서 배지 판독기 사용 옵션을 선택하면 배지 액세스 레지스트 〔sn_imt_tracing_badge_access_registe 필드가 배지 판독기의 위치를 참조합니 (예: floor.floor_name)도 지정할 수 있 〔sn_imt_tracing_badge_reader〕 테이블 필드입니다.
sn_imt_tracing.badge_owner_field	진단 요청 양식에서 배지 판독기 사용 옵션을 선택하면 배지 액세스 레지스트 〔sn_imt_tracing_badge_access_registe 필드가 배지 소유자를 참조합니다. 닷 (예: user.user_name)도 지정할 수 있 기본값은 〔sn_imt_tracing_user_badge 필드입니다.
추적 시스템: Wi-Fi 액세스 로그	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Wi-Fi 액세스 로그에서 Wi-Fi 클라이언 장치 및 소유자를 식별하기 위해 조회하 테이블입니다. 기본값은 cmdb_ci_com
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Wi-Fi 클라이언트의 mac 주소를 저장하 〔cmdb_ci_computer〕 테이블의 필드입 mac_address입니다.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Wi-Fi 액세스 로그에서 Wi-Fi 클라이언 식별하는 CMDB 클래스〔cmdb_ci_com 필드입니다. 기본값은 assigned_to입니
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Wi-Fi 액세스 로그에서 Wi-Fi 클라이언 Wi-Fi 클라이언트를 식별하는 CMDB 클 〔cmdb_ci_computer〕 테이블의 필드입 mac_address, name입니다.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Wi-Fi 액세스 로그에서 Wi-Fi Bluetooth 클라이언트와 일치하는 장치 및 소유자 위해 조회하는 CMDB 클래스 테이블입 cmdb_ci_wearable입니다. 주: 웨어러블 기술 테이블〔cmdb_ci_w ServiceNow Store를 통해 사용 가 Class Models 애플리케이션과 함께 자세한 내용은 CMDB CI Class Mo 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing의 속성

속성	설명
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Wi-Fi BLE 클라이언트의 mac 주소를
	클래스〔cmdb_ci_wearable〕 테이블의
	기본값은 mac_address입니다.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Wi-Fi 액세스 로그에서 Wi-Fi BLE 클리
	소유자를 식별하는 CMDB 클래스〔cmd
	테이블의 필드입니다. 기본값은 assign
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Wi-Fi 액세스 로그에서 Wi-Fi BLE 클리
	일치하는 Wi-Fi 자산을 식별하는 CMD
	〔cmdb_ci_wearable〕 테이블의 필드입
	mac_address,asset_tag입니다.
추적 시스템: Mist Systems	
sn_imt_tracing.mist_api	Mist Systems로부터 Wi-Fi 액세스 로그
	API입니다. 기본값은 https://api.mist.
	v1입니다.
	주:
	Mist Systems를 사용하여 Wi-Fi 액
	수집할 때만 이 속성이 적용됩니다
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Mist Systems API 호출에 의해 처리할
	개수입니다. 기본값은 1000입니다.
	주:
	Mist Systems를 사용하여 Wi-Fi 액
	수집할 때만 이 속성이 적용됩니다
추적 시스템: Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	잠재적인 노출로서 직원과 감염된 직원
	고려하기 위한 근접성 수준입니다. 사용
	9m(30ft), # 또는 ##입니다. 기본값은
	주:
	이 속성은 Cisco DNA Spaces를 사
	보고서를 수집하는 경우에만 적용
Wi-Fi 원시 데이터 파일을 사용하여 Cisco DNA Spaces에서 Wi-Fi 원시 데이터를 수집하는 경우에만 적용되는 속성	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	Wi-Fi 액세스 레지스터
	〔sn_imt_tracing_wifi_access_register〕
	임포트되는 Wi-Fi 원시 데이터 파일에
	보안 FTP(SFTP) 서버의 URL 또는 IP
	192.168.1.1)입니다.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	FTP 연결이 파일에 액세스할 수 있도록
	서버의 포트입니다.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Cisco DNA Spaces에서 Wi-Fi 액세스
	저장되는 SFTP 서버의 파일 경로입니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing의 속성

속성	설명
	파일 경로 예: /upload/Visit Data/Dai ServiceNow_Daily_Visits_: • /upload/Visit Data/Daily/는 파일이 서버의 폴더 위치입니다. • ServiceNow_Daily_Visits_는 Cisco 사용하는 기본 파일 이름의 첫 번째 날짜와 업로드 시간이 추가됩니다. 예를 들어 2020년 8월 19일 새벽 1시 UTC)의 Wi-Fi 액세스 데이터에 대한 ServiceNow_Daily_Visits_2020-08-19 되며, 여기에서 • ServiceNow_Daily_Visits_는 고정값 • 2020-08-19는 Wi-Fi 액세스 데이터 날짜입니다. • 0100 UTC는 Cisco DNA Spaces에서 업로드하도록 사용자가 예약한 시간 주: 제한된 수의 사용자만 이 위치에 대 권한을 갖도록 하십시오.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Cisco DNA Spaces 시스템에서 하루의 데이터 파일을 SFTP 서버에 업로드하는 시간입니다. 이 타임스탬프는 Wi-Fi 액 이름의 마지막 부분입니다.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	SFTP 서버에 로그인하는 데 필요한 사 주: SFTP 사용자가 관리자 등의 권한 있는 사용자가 아닌지 확인하십시 *sn_imt_tracing.wifi_log_s* 속성에 설정된 디렉터리에서 파일 필요한 최소 권한을 할당하십시오
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	SFTP 서버에 로그인하는 데 필요한 암
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Wi-Fi 액세스 데이터를 가져올 Cisco D 통합 계층입니다. 사용 가능한 옵션은 및 wifi_log_report입니다. 주: 이 속성은 Wi-Fi 액세스 데이터를 Cisco DNA Spaces와의 통합을 사 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Contact Tracing의 속성

속성	설명
추적 시스템: Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone 인스턴스에 로그 KINEXON 데이터에 액세스하는 데 사 엔드포인트입니다. 이 API 엔드포인트 Tracing에 필요한 정보를 가져오는 데 기본 엔드포인트를 인스턴스의 엔드포 교체합니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON 관리자 사용자 이름입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON 관리자 암호입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	사용자가 노출되었을 가능성이 있는 접 확인하는 데 필요한, 두 KINEXON 센서 접촉의 최소 기간(초)입니다. 이 기간 포함된 기록은 쿼리에서 모두 생략됩니 300입니다.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	쿼리된 날짜 범위 내에서 두 KINEXON 발생한 모든 접촉의 최소 총 기간(초)입 이 값보다 짧을 경우 해당 센서 쌍 간의 쿼리에서 모두 생략됩니다. 기본값은 3
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	사용자가 접촉했는지 여부를 결정하는 센서 간의 최대 거리(미터)입니다. 이 인스턴스는 쿼리에서 생략됩니다. 기본
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	잠재적 노출을 2개의 잠재적 노출로 간 번의 연속적인 접촉 사이에 용인할 수 양(초)을 결정합니다. 기본값은 15입니

진단 요청 작업 구성 생성 또는 수정

진단 요청 작업 구성을 생성하거나 수정하여 진단 요청에서 진단 요청 작업을 자동으로 생성합니다. 진단 요청에서 선택한 추적 시스템 기반으로, 잠재적으로 영향받은 직원을 파악하기 위해 해당 작업 구성에서 진단 요청 작업이 생성됩니다.

시작하기 전에

애플리케이션 내비게이터의 진단 요청 작업 구성 모듈은 Contact Tracing 애플리케이션을 설치한 경우에만 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

진단 요청 작업 구성은 추적 시스템에서 진단 요청 보고서를 생성하기 위해 추가 작업을 수행해야 하는 경우에만 필요합니다. 예를 들어 진단 요청에서 Wi-Fi 액세스 로그 추적 시스템을 선택하면 Cisco DNA Spaces가 Wi-Fi 입력 데이터 소스입니다. 진단 요청 작업을 수행하여 Wi-Fi 액세스 데이터 파일을 첨부하거나 Cisco DNA Spaces 포털에서 근접성 보고서를 생성하여 잠재적으로 노출된 직원을 가져와야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Exposure Management** 〉 진단 요청 작업 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

진단 요청 작업 구성 양식

필드	설명
이름	진단 요청 작업 구성의 이름입니다.
임포트 세트 테이블	기록을 변환하기 전에 데이터 소스에서 기록을 임포트하는 스테이징 테이블입니다.
변환 맵	임포트 세트의 필드와 대상 테이블의 필드 간 관계를 정의하는 필드 맵 세트입니다. 예를 들어 Wi-Fi 액세스 데이터에 대한 필드를 매핑할 대상 테이블은 Wi-Fi 액세스 레지스터(sn_imt_tracing_wifi_access_register)입니다. 변환 중에 변환 맵을 기반으로 데이터가 임포트 세트 테이블에서 대상 테이블로 복사됩니다. 단일 임포트 세트 필드를 다른 테이블의 여러 필드에 매핑할 수 있습니다.
유형	잠재적으로 영향받은 직원을 파악하기 위해 쿼리되는 데이터 소스 유형입니다.
활성	구성을 활성화하기 위한 옵션입니다. 활성 상태의 구성만 진단 요청 작업을 생성할 수 있습니다.
지침	할당된 진단 요청 작업을 처리 및 완료하기 위한 지침 세트입니다.
조건 탭	
테이블	선택된 데이터 소스를 확인하기 위한 진단 요청(sn_imt_diagnosis_diagnostic_request) 테이블입니다.
조건	진단 요청에서 선택된 데이터 소스를 가져올 조건입니다.
스크립트 조건	추가 매개변수를 평가하는 스크립트 조건입니다.
사후 처리 탭	
스크립트 처리 중	데이터 임포트 완료 후 실행할 스크립트입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
데이터 소스 유형에 대한 진단 요청 작업 구성이 생성됩니다.

노출되었을 가능성이 있는 사용자 파악

사용자가 직접 보고를 통해 건강 상태를 표시한 경우, Emergency Exposure Management를 사용하여 감염된 사용자와 접촉했을 수 있는 다른 사용자를 파악하십시오. 감염된 사용자의 위치, 모임, 업무 공간 예약, 배지 스캔, Wi-Fi 액세스 데이터 등 다양한 데이터 소스를 분석하여 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 파악할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
여러 데이터 소스를 통해 쿼리하려면 Emergency Exposure Management에 인스턴스에서 사용 가능한 다음과 같은 애플리케이션, 플러그인, 구성이 필요합니다.

Microsoft Office 365

Microsoft Outlook 모임 데이터를 스캔하도록 등록 및 구성합니다.

Contact Tracing

배지 판독기 스캔, 사용자 일일 접촉자 로그, Wi-Fi 액세스 로그, 핸드헬드 또는 웨어러블 장치 근접성 데이터, 방문자 데이터를 스캔합니다.

직원 건강 검사 및 접촉자 추적

방문자 데이터를 스캔합니다.

현장 서비스 관리 (com.snc.work_management)

현장 서비스 작업 데이터를 스캔합니다.

중요사항:

Microsoft Office 365를 사용하는 온프레미스 고객이면서 Emergency Exposure Management 구성에 대한 도움이 필요하신 경우 영업 담당자에게 연락하거나 *https://support.servicenow.com/now?draw=case* 에서 고객 서비스 및 지원에 문의하십시오.

필요한 역할: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin 또는 admin

이 태스크 정보

주:
자신의 데이터를 접촉자 추적에 사용하는 데 동의하지 않은 영향받은 사용자에 대한 진단 요청은 생성하거나 실행할 수 없습니다. 자세한 내용은 Contact Tracing에 대한 사용자 개인정보 동의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Emergency Exposure Management** 〉 새로 작성.
   보고서 생성 상태 필드가 개시되지 않음으로 설정되어 있고 활성 확인란이 선택되어 있습니다.
2. 영향받은 사용자 필드에서 사용자의 이름을 선택합니다.
3. 추적 시스템 필드에서 자물쇠 아이콘( )을 클릭한 다음 해당 데이터 소스를 쿼리할 추적 시스템 옵션을 하나 이상 선택합니다.
   여러 소스를 함께 선택하면 영향을 받았을 가능성이 있는 사용자를 더욱 잘 식별할 수 있습니다.

추적 시스템 (필수 애플리케이션/플러그인)	쿼리
위치	감염된 사용자와 동일한 위치(예: 같은 층 또는 건물)에 있었던 사용자입니다.
Outlook 모임 Microsoft Office 365( )	지정된 기간에 감염된 사용자와 동일한 모임을 수락했던 사용자입니다.
직장 예약 작업 공간 코어( )	지정된 기간에 감염된 사용자와 동일한 교대조에 예약했던 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추적 시스템 (필수 애플리케이션/플러그인)	쿼리
배지 판독기 Contact Tracing( )	지정된 기간에 감염된 사용자와 동일한 배지 판독기에 자신의 배지를 스와이프한 사용자입니다.
직원 일일 로그 Contact Tracing( )	지정된 기간에 감염된 사용자와 상호작용한 사용자 목록입니다.
방문자 로그 Contact Tracing(및 Employee Health Screening)	지정된 기간에 감염된 사용자와 상호작용한 방문자 목록입니다. 감염된 사용자에게 초대를 받았고 건강 검사를 거쳐 출입한 방문자가 쿼리됩니다.
Wi-Fi 액세스 로그 Contact Tracing( )	지정된 기간에 감염된 직원과 동일한 Wi-Fi 액세스 포인트를 사용한 사용자입니다. 잠재적으로 영향을 받은 사용자를 식별하는 데 사용되는 Wi-Fi 액세스 로그 데이터는 Wi-Fi 위치 기본 설정과 사용 가능한 통합에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 Wi-Fi 액세스 로그 데이터 검색 문서를 참조하십시오. 주: 실시간 API를 통해 수신된 데이터는 Wi-Fi 서비스 제공자의 데이터 보존 정책에 따라 일정 기간 동안만 사용 가능합니다.
핸드헬드/웨어러블 Contact Tracing( )	지정된 기간 동안 허용 가능한 시간보다 더 긴 시간 동안 감염된 사용자와 가깝게 근접했던 사용자 중 핸드헬드 또는 웨어러블 장치를 사용하는 사용자입니다.
Kinexon SafeZone Contact Tracing( )	지정된 기간 동안 다른 KINEXON 사용자와 가까이 있었으며 KINEXON 웨어러블을 사용하는 사용자입니다. KINEXON SafeZone API에서 확보한 데이터입니다. 활성화된 KINEXON 통합이 필요합니다. 자세한 내용은 KINEXON 통합 구성 문서를 참조하십시오. 주: 개인정보 동의에 동의해야 하지만 동의하지 않은 사용자는 노출되었을 가능성이 있는 접촉자인 경우에도 제외됩니다.
현장 서비스 현장 서비스 관리( )	지정된 기간 동안 감염된 필드 에이전트가 방문한 고객입니다. 또한 지정된 기간에 감염된 에이전트와 상호작용했거나, 감염된 에이전트가 방문한 고객을 방문한 적이 있는 다른 필드 에이전트도 쿼리합니다.

4. 선택된 추적 시스템에 대해 필요한 경우 시작 및 종료 날짜를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 시작 날짜 필드에 감염이 예상되는 날짜를 입력합니다.

우려하는 감염 기간은 다를 수 있으므로 증상이 보고된 날짜로부터 최소 14일 전으로 시작 날짜를 선택하십시오.

b. 종료 날짜 필드에 보고된 증상의 날짜를 입력합니다. 이 날짜는 오늘로부터 최소 1일 전이어야 합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
진단 보고서를 실행하면 채워져 있는 관련 목록 다섯 개가 표시됩니다.

6. 진단 실행을 클릭합니다.
예약된 작업은 선택한 소스에서 영향받았을 가능성이 있는 사용자 데이터를 가져오고 해당 관련 목록에 데이터를 로드합니다. 목록을 새로 고치면 영향받았을 가능성이 있는 사용자를 즉시 볼 수 있습니다.

핸드헬드/웨어러블 옵션을 선택한 경우 진단 요청 작업이 생성됩니다. 노출되었을 가능성이 있는 사용자를 가져오려면 작업의 지침을 따르십시오.

Wi-Fi 액세스 로그 옵션을 선택한 경우 쿼리된 Wi-Fi 데이터는 감염된 사용자의 위치에 대해 설정된 위치 기본 설정을 기준으로 합니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다.

- Mist Systems 통합: 진단 요청을 실행하면 Wi-Fi 데이터를 Mist Systems에서 가져옵니다.

  사이트 네트워크에 Bluetooth LE가 활성화되어 있고 조직에서 사용자에게 BLE 장치를 제공한 경우에는 BLE 장치를 사용한 Wi-Fi 액세스를 사용하여 잠재적으로 노출된 사용자를 파악할 수 있습니다.

- Cisco DNA Spaces 통합: *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* 속성에 설정된 Cisco 계층 값을 기반으로 Wi-Fi 데이터를 사용할 수 있습니다.
  - *wifi_log_report* 값이 설정된 경우, 데이터는 SFTP 서버에서 지정된 날짜에 대한 Wi-Fi 액세스 데이터 파일에서 임포트되며 잠재적으로 노출된 사용자를 파악하기 위해 위치 경로별로 쿼리됩니다.
  - *proximity_report* 값이 설정된 경우, 잠재적으로 노출된 직원을 가져오기 위한 진단 요청 작업이 생성됩니다. 작업 지침에 따라 특정 데이터 소스에서 잠재적으로 영향을 받은 사용자에 대한 데이터를 가져오십시오. 자세한 내용은 데이터 소스에서 잠재적으로 노출된 사용자 데이터 가져오기 문서를 참조하십시오.
- 수동 임포트: Wi-Fi 데이터를 Microsoft Excel 스프레드시트에서 Wi-Fi 액세스 레지스터 테이블로 임포트합니다.

7. 옵션: 감염된 사용자와 같은 위치를 방문한 경우처럼 감염되었을 가능성이 있는 사용자를 수동으로 추가합니다.

a. 수동으로 추가된 영향받은 사용자 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 잠재적으로 영향받은 사용자를 선택합니다.

c. 옵션: 사용자를 추가한 이유를 설명으로 추가합니다.
설명을 입력하면 해당 사용자에게서 증상이 발현되는 경우 해당 사용자에게 잠재적으로 영향을 받은 다른 사용자를 파악하는 데 도움이 됩니다.

d. 제출을 클릭합니다.

사용자는 수동으로 추가된 영향받은 사용자 관련 목록에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
관련 목록에 잠재적으로 영향을 받은 사용자가 표시됩니다. 영향받은 방문자, 영향받은 고객 및 영향받은 현장 에이전트 관련 목록은 관련된 사용자가 있는 경우에만 표시됩니다.

주:
자신의 데이터 사용에 동의하지 않은 사용자는 잠재적으로 영향받은 사용자 목록에서 필터링됩니다. 하지만 이러한 직원을 잠재적으로 영향받은 사용자 목록에 수동으로 추가할 수는 있습니다.

관련 목록	설명
모든 영향받은 사용자	노출되었을 가능성이 있는 모든 사용자입니다. 이 목록은 다른 관련 목록의 모든 기록의 조합입니다. 추적 시스템 열에서 사용자의 노출 소스를 볼 수 있습니다.
수동으로 추가된 영향받은 사용자	이 목록은 sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin 역할이 있는 사용자가 잠재적으로 영향받은 사용자를 수동으로 추가하기 전까지는 비어있습니다.
영향받은 방문자	지정된 기간 동안 감염된 사용자에게 초대받았고 건강 검사를 통과했으며 감염된 사용자와 상호작용한 방문자입니다.
영향을 받는 고객	현장 서비스 작업 주문 분석에서 추가된 고객입니다. 잠재적으로 영향받은 고객은 지정된 날짜 사이에 감염된 필드 에이전트가 진행한 작업 주문에 의해 결정됩니다.
영향을 받는 필드 에이전트	현장 서비스 작업 주문 분석에서 추가된 필드 에이전트입니다. 잠재적으로 영향받은 필드 에이전트는 지정된 날짜 사이에 감염된 에이전트와 상호작용했거나 감염된 에이전트가 방문한 고객을 방문한 경우 추가됩니다.

Trouble?

진단이 실행되지 않으면 관련 작업 표시 링크를 클릭하여 시작된 모든 작업의 상태를 확인하십시오. 실패한 이유를 확인하기 위해 로그 메시지를 포함한 세부 사항을 볼 수 있습니다.

주:
Emergency Exposure Management 속성의 기본 설정에 따라 실패한 작업은 자동으로 3회 재시도됩니다. 문제를 해결한 후 작업을 다시 시도하려면 다시 처리를 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
설치된 애플리케이션 및 플러그인에 따라 다음과 같은 조치를 취할 수 있습니다.

- 보고서 다운로드를 클릭하여 감염된 모든 사용자가 목록으로 정리된 스프레드시트를 다운로드합니다. 이 보고서에는 각 사용자의 이메일 주소와 위치, 업무 공간 예약, 공동 작업, 배지 판독기 데이터, 현장 서비스 작업 주문 등의 식별 소스가 포함됩니다. 수동으로 추가된 사용자의 경우 설명도 포함됩니다.
- 방문자 보고서 다운로드를 클릭하여 감염된 사용자를 만난 적이 있는 모든 잠재적으로 노출된 방문자 목록이 포함된 스프레드시트를 다운로드합니다. 보고서에는 각 방문자의 이메일 주소와 이름이 포함됩니다.

주:

버튼은 방문자 로그 추적 시스템을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 케이스 관리자는 감염된 사용자에 대한 케이스를 생성하고 건강 상태에 대한 후속 조치를 취하기 위해 잠재적으로 영향받은 사용자를 관련 목록에서 케이스로 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 영향받은 직원에 대한 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

- 감염된 필드 에이전트의 관리자는 향후 작업 주문 할당 차단과 같은 추가 조치를 취할 수 있습니다. 자세한 내용은 현장 서비스 에이전트용 Emergency Exposure Management를 참조하십시오 .

데이터 소스에서 잠재적으로 노출된 사용자 데이터 가져오기

선택한 데이터 소스에서 잠재적으로 영향을 받은 사용자에 대한 정보를 가져오고 진단 요청 양식에서 해당 관련 목록을 채우는 진단 요청 작업을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin 또는 admin

이 태스크 정보
진단 요청 작업이 진단 요청 양식에서 선택한 데이터 소스 유형의 진단 요청 작업 구성에서 생성됩니다. 자세한 내용은 진단 요청 작업 구성 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Emergency Exposure Management** 〉 모두.
2. 목록에서 진단 요청을 엽니다.
3. 진단 요청 작업 관련 목록에서 진단 요청 작업을 엽니다.
4. 작업 지침에 따라 특정 데이터 소스에서 잠재적으로 영향을 받은 사용자에 대한 데이터를 가져오십시오.
5. 작업 구성에서 작업을 수동으로 종결해야 하면 상태 목록에서 종결을 선택합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

결과
진단 요청 작업의 상태가 종결로 업데이트됩니다. 데이터 소스에서 잠재적으로 노출된 사용자가 진단 요청 양식의 해당 관련 목록에 추가됩니다.

Cisco DNA Spaces에서 잠재적으로 노출된 사용자 데이터 가져오기

Cisco Wi-Fi 액세스 로그 데이터에서 잠재적으로 노출된 사용자 정보를 가져와서 진단 요청 양식에서 해당 관련 목록에 채웁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin 또는 admin

프로시저

Cisco Wi-Fi 액세스 로그 데이터가 있는 첨부 파일을 통해 잠재적으로 노출된 사용자 정보에 액세스합니다. 또는 Cisco DNA Spaces 포털을 통해 보고서를 생성해서 액세스할 수도 있습니다.

결과
Cisco Wi-Fi 액세스 로그 데이터에는 직장의 Cisco Wi-Fi 네트워크에 접속한 사용자의 근접성 수준이 포함되어 있습니다. *`sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference`* 속성에서 설정한 근접성 수준 옵션(라우터에서 9m(30ft) 이내, 같은 층 또는 같은 건물)을 기준으로 잠재적으로 영향을 받은 사용자가 Cisco Wi-Fi 액세스 로그에서 식별됩니다. 잠재적으로 노출된 사용자에 관한 정보가 진단 요청 양식에서 해당하는 관련 목록을 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Zebra MotionWorks 근접성 보고서에서 잠재적으로 노출된 사용자 데이터 가져오기

Zebra MotionWorks 근접성 데이터가 포함된 스프레드시트를 업로드하여 잠재적으로 노출된 사용자 목록을 가져오고 진단 요청 양식에 해당 관련 목록을 채웁니다.

시작하기 전에
Zebra MotionWorks Portal에서 Microsoft Excel 파일을 다운로드했어야 합니다.
필요한 역할: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin 또는 admin

프로시저

1. 첨부 파일 관리 아이콘()을 클릭합니다.
2. 첨부 파일 창에서 파일 선택을 클릭하고 Zebra MotionWorks 근접성 보고서 스프레드시트를 선택합니다.
3. 상태 목록에서 종결됨을 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
Zebra MotionWorks 근접성 보고서에는 감염된 사용자와 가깝게 근접했던 사용자 중 핸드헬드 또는 웨어러블 장치를 보유한 사용자 목록이 포함되어 있습니다. 지정된 기간 동안 허용 가능한 시간보다 더 긴 시간 동안 감염된 사용자와 가깝게 근접했던 사용자가 이 근접성 보고서에서 식별됩니다. 잠재적으로 노출된 사용자에 관한 정보가 진단 요청 양식에서 해당하는 관련 목록을 채웁니다.

Emergency Exposure Management용 도메인 분리

다음 표에서는 이 애플리케이션을 사용하는 서비스 제공자(SP)에 대한 도메인 분리 사용 사례를 보여줍니다.

주:
이 정보는 변경될 수 있습니다. SP로만 사용을 제한하십시오.

사용 사례	기능	제한
SP 내부 - SP는 영향을 받은 내부 직원과 협력했을 수 있는 내부 직원을 위해 이 애플리케이션을 사용합니다.	예	없음
SP 외부 - SP는 애플리케이션을 사용하여 영향을 받은 직원(SP 또는 테넌트)과 협력했을 수 있는 직원(SP 또는 테넌트)을 식별합니다.	아니요	도메인 열이 없으면 애플리케이션에 액세스한 SP 사용자가 테넌트 정보를 볼 수 없도록 하는 기본 시스템 플랫폼 보안을 사용할 수 없습니다. Outlook 설정에 대한 애플리케이션 속성을 "제한"합니다.
테넌트 - 테넌트는 애플리케이션을 사용하여 영향을 받은 직원과 협력했을 수 있는 직원을 식별합니다.	아니요	도메인 열이 없으면 애플리케이션에 액세스한 테넌트 사용자가 다른 테넌트 정보를 볼 수 없도록 하는 기본 시스템 플랫폼 보안을 사용할 수 없습니다. Outlook 설정에 대한 애플리케이션 속성을 "제한"합니다.

Emergency Exposure Management 애플리케이션의 일부 모듈은 도메인 분리의 영향을 받습니다.

새로 만들기 및 모두 모듈(진단 요청)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 도메인 열 행 보호 또는 비즈니스 로직이 없습니다.
- Outlook 모임, 영향을 받은 사용자에 대한 노출 또는 사용자 위치를 기반으로 진단 이벤트를 만들어 협업을 통해 잠재적으로 노출되었을 수 있는 사용자를 식별합니다.
- 진단 이벤트 결과를 진단 요청으로 다시 반환하거나 수동으로 추가할 수 있습니다.

주:
진단 요청 레코드에는 사용자(테이블: Sys_User)와 위치(테이블: Cmn_Location) 필드가 포함되기 때문에 이러한 참조 필드에 대한 가시성은 도메인 분리의 영향을 받습니다. 사용자가 적절한 가시성이 부여되지 않은 도메인에 있는 경우에는 데이터가 포함되어 있더라도 진단 요청의 해당 필드가 비어 있는 것으로 나타납니다.

속성 모듈

표준 애플리케이션 속성 페이지에서 모든 설정은 애플리케이션에 대해 전역적입니다.

주:
테넌트가 서비스 제공자와 다른 설정을 가지므로 이 속성은 도메인 분리 환경에서 Outlook 지원 기능을 제한합니다.

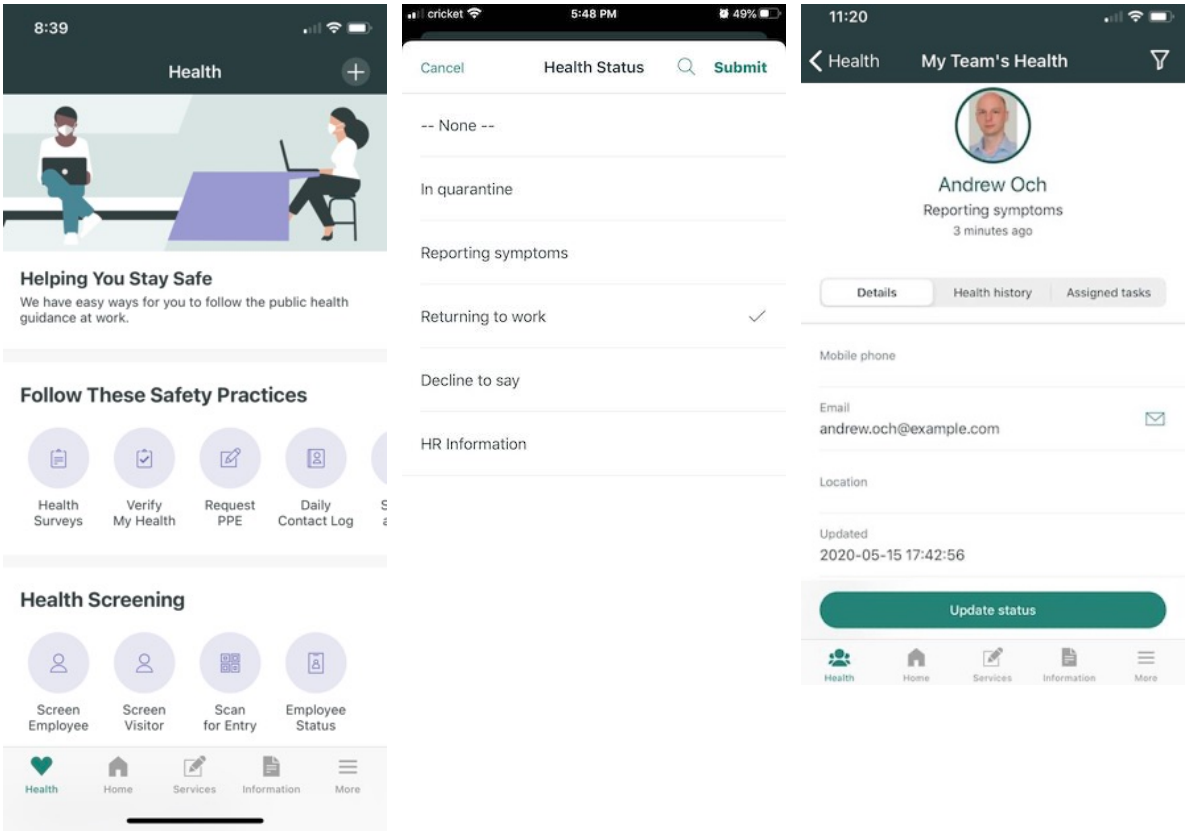
- 도메인 열 행 보호 또는 비즈니스 로직이 없습니다.
- Outlook 또는 위치 응답을 캡처하여 진단 요청으로 다시 보냅니다.
- 순전히 관리 기능입니다.

Safe Workplace for Mobile

Safe Workplace for Mobile 앱을 사용하여 어디에서나 직장 복귀를 위한 필수 단계를 관리하십시오.

ServiceNow# Safe Workplace 모바일 경험을 활용하여 기업은 어디에서나 Now Mobile 앱으로 직원의 직장 복귀를 위한 필수 단계를 관리할 수 있습니다. 직관적인 모바일 설계와 사용자 친화적인 인터페이스로 사용자가 건강 검사와 설문 조사를 완료하고, 방문을 설정하고, 예약하고, PPE를 요청하도록 지원하고 직원의 건강과 안전을 보장하기 위한 다양한 지원을 제공하여 직장 복귀 경험을 원활하게 지원할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Safe Workplace for Mobile에서 다른 애플리케이션에 접근

Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

Emergency Response Management 애플리케이션	Safe Workplace 애플리케이션
• Emergency Outreach • Emergency Self Report • Emergency Exposure Management	• Employee Readiness Surveys • Employee Health Screening • 작업 공간 코어 • 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 • Safe Workplace 대시보드 • Contact Tracing • 건강 및 안전 테스팅 • Employee Readiness Core • Enterprise Employee Experience Pack

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Emergency Response Management 애플리케이션	Safe Workplace 애플리케이션
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Safe Workplace for Mobile 기능

지원 알림 수신 및 응답

Emergency Outreach 애플리케이션에서 생성된 중요 알림을 모바일 장치로 수신합니다. 이러한 알림을 통해 건강 상태를 자체 보고할 수도 있습니다.

Emergency Outreach에 관한 자세한 내용은 Emergency Outreach 문서를 참조하십시오.

푸시 알림을 통해 상태를 보고하는 방법에 대한 자세한 내용은 건강 상태 보고 문서를 참조하십시오.

서비스 응답 대시보드의 상태 보고

내 현재 건강 상태에서 이름을 클릭하여 건강 상태를 보고합니다. 자세한 내용은 Now Mobile에서 건강 상태 보고 문서를 참조하십시오.

부하 직원의 상태 보기

관리자로서 내 팀 섹션의 내 팀의 건강을 보고 부하 직원의 건강 상태 개요를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Mobile에서 부하 직원 상태 관리 문서를 참조하십시오.

근무 중인 직원에게 중요 작업 재할당

관리자로서 내 팀 섹션의 내 부하 직원의 미완료 작업을 탭하여 부하 직원에게 할당된 업무를 볼 수 있습니다. 이 목록에서 근무 중인 부하 직원에게 필요에 따라 작업을 재할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 Now Mobile에서 팀 구성원에게 작업 재할당 문서를 참조하십시오.

모바일 섹션

Safe Workplace Suite를 구독 중이라면 Emergency Response Management용 모바일 환경에서 사용 가능한 모바일 섹션이 표시됩니다. 각 섹션에는 여러 애플리케이션이 있습니다. 주제 아래에 있는 모든 애플리케이션을 보려면 왼쪽으로 스크롤합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 섹션 주제

다음 안전 수칙 준수	건강 검사	PPE 인벤토리 관리
건강 설문 조사 자세한 내용은 Employee Readiness Surveys 문서를 참조하십시오.	직원 검사 자세한 내용은 출입을 위한 건강 검사 수행 문서를 참조하십시오.	소모품 할당 자세한 내용은 직원에게 PPE 할당 문서를 참조하십시오.
내 상태 확인 자세한 내용은 건강 상태 및 규정 준수 검증 문서를 참조하십시오.	방문자 검사 자세한 내용은 방문자 직장 입장 검사 문서를 참조하십시오.	하드웨어 할당 자세한 내용은 직원에게 PPE 할당 문서를 참조하십시오.
PPE 요청 자세한 내용은 PPE 요청 문서를 참조하십시오.	출입 스캔 자세한 내용은 사용자 배지 데이터 수집 문서를 참조하십시오.	소모품 추가 자세한 내용은 PPE 재고 추가 문서를 참조하십시오.
일일 접촉자 로그 자세한 내용은 일일 로그를 사용한 직원 접촉자 추적 문서를 참조하십시오.	직원 상태 자세한 내용은 내 건강 및 안전 상태 보기 문서를 참조하십시오.	하드웨어 추가 자세한 내용은 PPE 재고 추가 문서를 참조하십시오.
개인정보 동의 자세한 내용은 Contact Tracing에 대한 사용자 개인정보 동의 문서를 참조하십시오.		모델 추가 자세한 내용은 PPE 항목에 대한 모델 생성 문서를 참조하십시오.
방문 설정 자세한 내용은 업무 공간에 방문자 초대 문서를 참조하십시오.		
COVID-19 테스트 자세한 내용은 COVID-19 진단 테스트 요청 문서를 참조하십시오.		
출장 권한 요청 자세한 내용은 출장 허가 요청 문서를 참조하십시오.		
백신 접종 보고 자세한 내용은 조직에 백신 접종 상태 보고 문서를 참조하십시오.		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 섹션 주제

다음 안전 수칙 준수	건강 검사	PPE 인벤토리 관리
백신 면제 요청 자세한 내용은 백신 면제 요청 문서를 참조하십시오.		
백신 면제 요청 자세한 내용은 백신 면제 요청 문서를 참조하십시오.		

섹션 주제(계속)

현재 내 건강 상태	도착 준비	내 팀
자세한 내용은 Now Mobile에서 건강 상태 보기 문서를 참조하십시오.	내 준비 상태 검사 목록 작업 위치에 도착하기 전에 완료해야 할 작업의 검사 목록을 제공합니다.	내 팀의 건강 부하 직원과 해당 직원의 건강 상태 목록을 표시합니다.
	내 사무실 출입 코드 업무 장소를 확인할 수 있는 QR 코드를 제공합니다.	내 부하 직원의 미완료 작업 업무 장소에 도착하기 전에 완료해야 하는 부하 직원에게 할당된 모든 미완료 작업을 표시합니다.

Safe Workplace Suite 연방 고객용

IL4 또는 FedRAMP 환경을 사용하는 연방 정부 기관 고객을 위해 Safe Workplace Suite 애플리케이션이 준비되어 있고 사용 가능하므로 특별한 요청을 하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에 앱을 설치할 수 있습니다. 프로덕션 인스턴스에서 애플리케이션을 사용하려면 Safe Workplace Suite 라이센스가 필요합니다. 미국 연방 규정 및 지침을 준수하도록 앱을 구성할 책임은 고객에게 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
	HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

Safe Workplace Suite에 구독한 상태이고 이미 일부 앱을 설치했다면 나머지 앱에 대해서는 다음 설치 순서를 참조하십시오.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- 워크플레이스 PPE 인벤토리 관리 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 전역 건강 데이터 세트 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- 작업 공간 코어 (sn_wsd_core)
- Safe Workplace 대시보드 (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- 건강 및 안전 테스팅 (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

조직의 사용에 대한 알림

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 조직의 의사에 따라 결정되었습니다. 조직은 애플리케이션을 사용한다고 해서 애플리케이션이 어떠한 법이나 규제를 준수한다고 ServiceNow에서 알리는 것이 아니며, 애플리케이션 사용 시 제안되는 어떠한 언어도 ServiceNow에 의한 법적 조언을 구성하지 않는다는 것에 동의합니다.

데이터 보호법 및 고용법을 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률에 따른 조직의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 조직에 있으며, 조직의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

정부 기관의 사용에 대한 고지

ServiceNow는 정부 기관 및 권한이 부여된 정부 기관 사용자에게 본 애플리케이션을 제공하는 것이며, 정부 피고용인에게 개별 용량을 제공하는 것이 아닙니다. 애플리케이션을 사용해도 ServiceNow 소프트웨어 또는 정부 기관이 별도로 구입한 애플리케이션에 대한 기존 또는 향후 권리 또는 지불 의무는 수정되지 않습니다. ServiceNow는 별도로 구입한 경우를 제외하고 애플리케이션 사용과 관련된 구현 또는 구성 비용에 대한 책임이 없습니다. 기관의 윤리 위원회 또는 권한 있는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대표자와 함께 본 애플리케이션의 수용 및 사용이 허용 가능한지의 여부를 확인할 책임은 전적으로 정부 고객에게 있습니다.

본 애플리케이션 구현과 관련된 모든 의사 결정은 전적으로 본 애플리케이션을 사용하는 정보 기관의 의사에 따라 결정됩니다. 데이터 보호법 및 고용법과 규제를 포함하고 이에 국한되지 않는 적용되는 법률 및 규제에 따른 기관의 법적 의무사항을 이행할 책임은 전적으로 기관에 있으며, 기관의 특정한 요구사항을 충족하기 위해 제공되는 템플릿 내에서 언어를 수정해야 합니다.

Safe Workplace for Mobile 설치

Now# Mobile 앱과 Safe Workplace for Mobile 앱을 설치합니다.

시작하기 전에
Safe Workplace for Mobile 앱(sn_imt_mobile)은 com.sn_imt_quarantine 플러그인에 종속됩니다.

또한 Safe Workplace for Mobile 앱에는 다른 Safe Workplace 애플리케이션에 대한 선택적 종속성이 있습니다. 다음 플러그인 중 하나라도 설치되어 있으면 해당 애플리케이션이 Safe Workplace for Mobile 앱에 표시됩니다.

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

필요한 역할: admin

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
상용 온프레미스	ServiceNow# Store를 방문하여 애플리케이션을 다운로드 및 설치하십시오.
연방 호스팅	자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.
연방 온프레미스	연방 온프레미스 고객이 이 애플리케이션의 설치를 원하는 경우에는 영업 담당자에게 연락하거나 Now Support 또는 HIWAVE 티켓을 여십시오. 티켓에는 SHOT 팀으로 연결해 달라는 요청을 기재해 주시기 바랍니다. 자세한 내용은 에 대한 연방 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030260) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자체 호스팅 및 연방 환경에 대한 설치 지침

유형	지침
온프레미스	자세한 내용은 상업용 다운로드 Emergency Response Management 및 Safe Workplace Suite 앱 (KB0030258) 자세한 내용은 스토어 헬프 센터의 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모바일 장치에서 Apple App Store 또는 Google Play 스토어를 사용하여 Apple iOS 또는 Google Android용 Now Mobile 앱을 다운로드하십시오.
2. 인스턴스에서 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
3. Safe Workplace for Mobile을 검색합니다.
4. 설치를 클릭합니다.
5. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 설치를 클릭합니다.
6. 설치가 완료되면 닫기를 클릭합니다.
7. 옵션: 그룹을 생성하고 그룹 또는 개별 사용자에게 역할을 할당하여 애플리케이션에 대한 액세스를 제어합니다.

   (Optional) 자세한 내용은 역할을 참조하십시오.

Now Mobile에서 건강 상태 보고

Now# Mobile 앱을 사용하여 건강 상태를 보고하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

이 태스크 정보

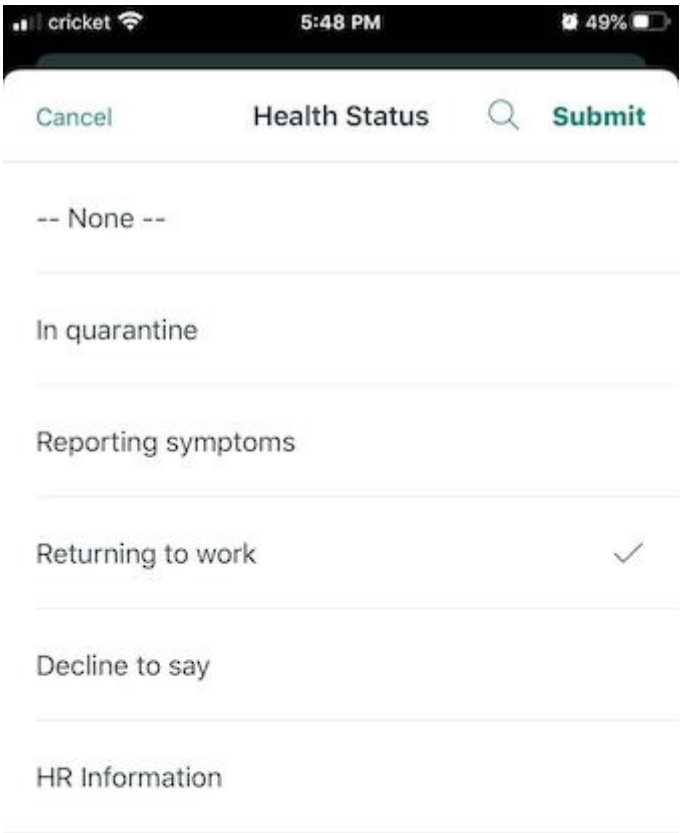
Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

> 주:
> Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 건강 페이지 상단의 빠른 실행 아이콘 을 클릭하여 자가 보고 애플릿을 엽니다.
3. 목록에서 건강 상태를 선택하고 확인 아이콘( )을 눌러 상태를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 제출을 클릭합니다.

Now Mobile에서 건강 상태 보기

Now Mobile 앱을 사용하여 건강 상태 기록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

이 태스크 정보
Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

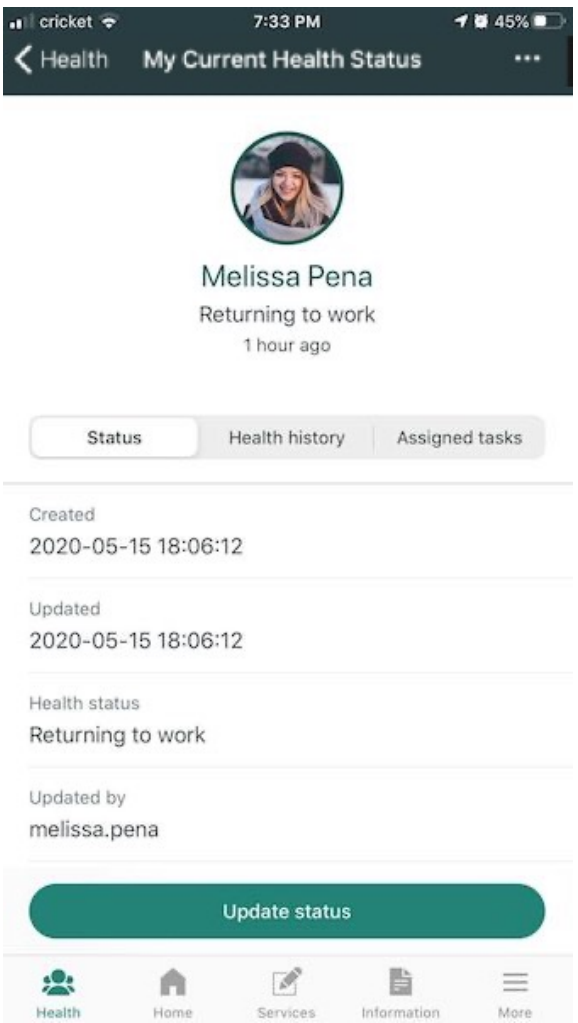
프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 아래로 스크롤하여 내 현재 건강 상태에서 모두 보기 링크를 클릭합니다.
3. 이름을 클릭합니다.

현재 내 건강 상태 화면

내 현재 건강 상태 화면에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 현재 보고된 상태를 보려면 상태 탭을 사용합니다.
- 건강 이력 탭을 사용하여 건강 상태 업데이트 기록을 확인합니다.
- 할당된 작업 탭을 사용하여 사용자에게 할당된 작업을 확인합니다.
- 상태 업데이트 버튼을 사용하여 건강 상태를 변경합니다.
- 관리자인 경우 상단 메뉴 ··· 에서 모두 재할당 동작을 사용하여 모든 작업을 재할당합니다.



Now Mobile에서 부하 직원 상태 관리

Now Mobile 앱을 사용하여 부하 직원의 건강 상태를 확인할 수 있습니다.

시작하기 전에

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

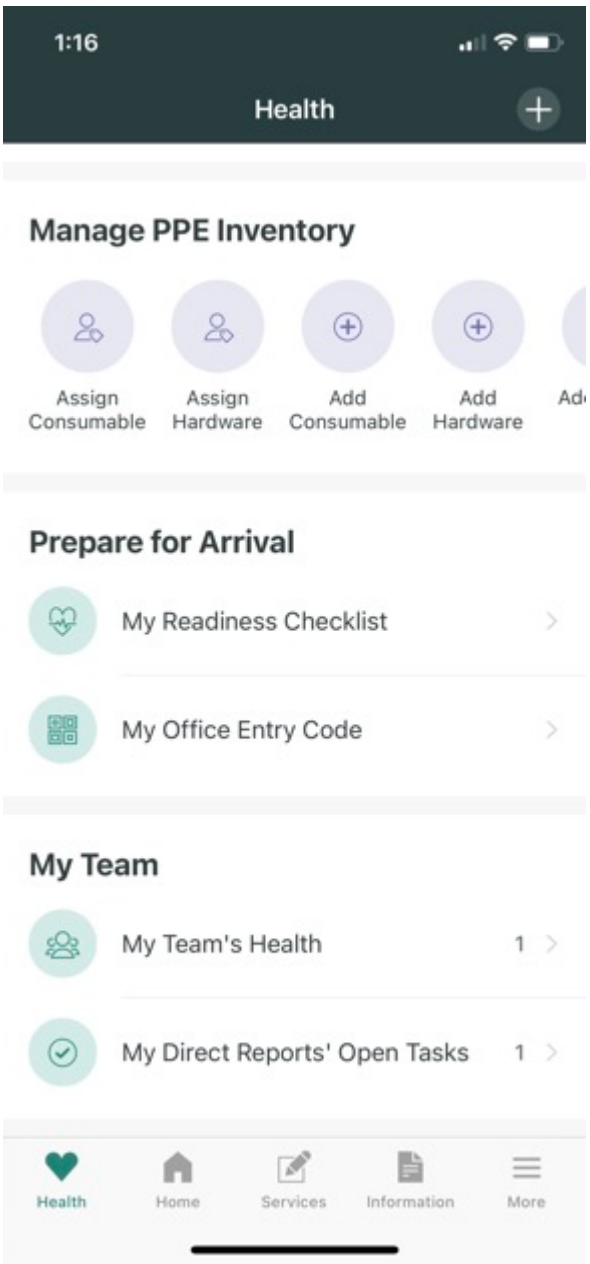
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 아래로 스크롤하여 내 팀 섹션에서 내 팀의 건강 링크를 클릭합니다.
   내 팀의 건강 섹션에서 모든 사용자의 목록을 볼 수 있습니다.

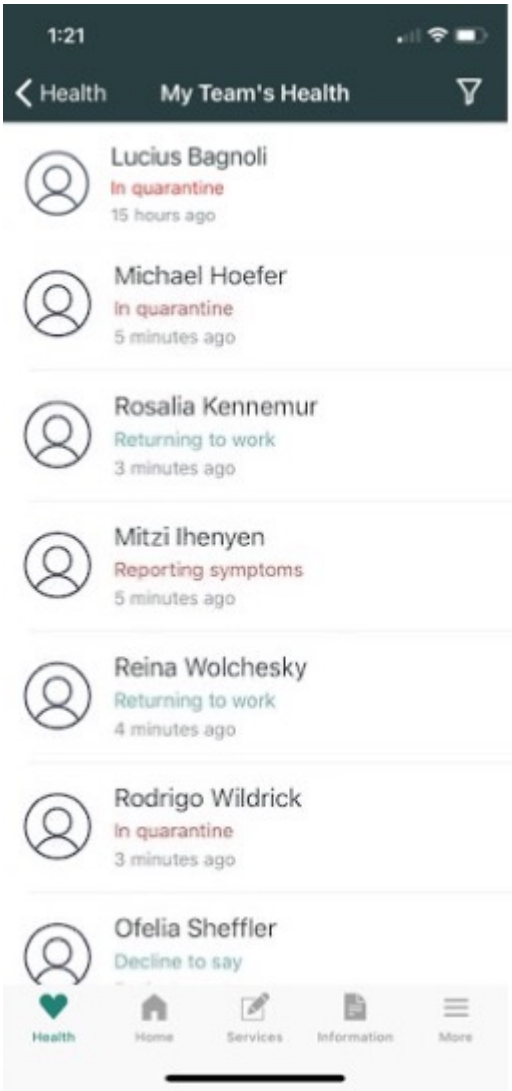
내 팀



3. 내 팀의 건강 섹션에 모든 사용자의 목록과 이들의 상태가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 목록 및 이들의 상태



4. 옵션: 사용자의 상태를 업데이트합니다.

- 목록의 항목에서 왼쪽으로 살짝 밀어 사용자 상태를 업데이트합니다.
- 목록에서 기록을 탭하고 작업 양식 하단에 있는 상태 업데이트를 클릭합니다.

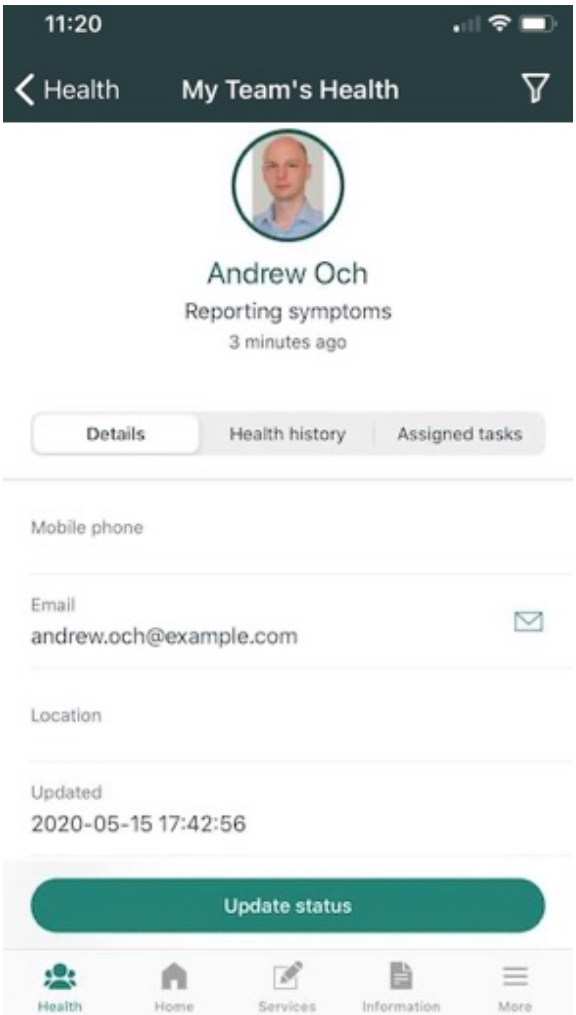
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 목록에서 항목을 누르면 직원 기록 화면을 볼 수 있습니다.

직원 기록 화면

직원 기록 화면에는 다음 정보가 표시됩니다.

- 상세 정보 화면에서 연락처 및 위치 정보를 사용하여 부하 직원과 연락을 유지할 수 있습니다.
- 건강 이력 탭을 사용하여 사용자의 건강 상태 업데이트 이력을 확인합니다.
- 할당된 작업 탭을 사용하여 사용자에게 할당된 작업을 확인합니다.
- 상태 업데이트 버튼을 클릭하여 사용자의 건강 상태를 변경합니다.



Now Mobile에서 팀 구성원에게 작업 재할당

관리자로서 팀 구성원에 게 할당된 작업 목록을 보고 다른 팀 구성원에 게 작업을 재할당합니다.

시작하기 전에

이 컨텐츠에 액세스하려면 다음이 있어야 합니다. Now# Mobile 앱. 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있어야 Emergency Self Report 합니다.

필요한 역할: 없음

이 태스크 정보

Safe Workplace for Mobile 앱에서 사용자는 Emergency Response Management 및 Safe Workplace 제품군에서 애플리케이션에 접근할 수 있습니다.

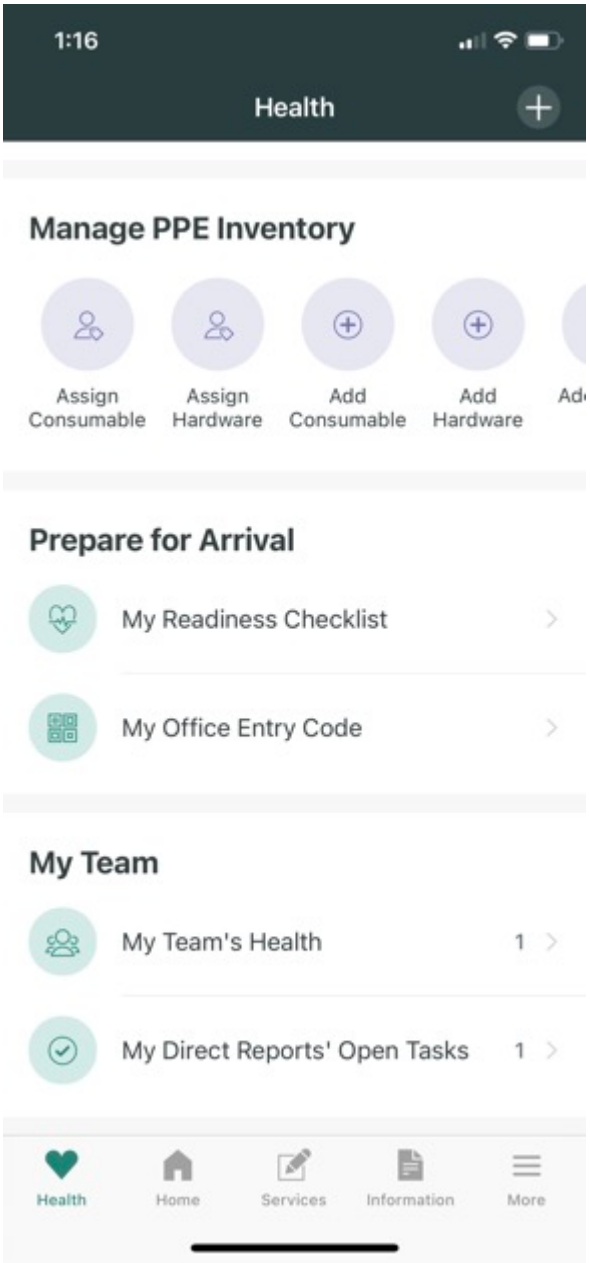
주:
Now# Mobile용 Emergency Response Management 앱의 이름이 Safe Workplace for Mobile로 변경되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 아래로 스크롤하여 내 팀 섹션에서 내 부하 직원의 미해결 작업을 클릭합니다.

내 부하 직원의 미완료 작업 링크



부하 직원에게 할당된 미해결 작업 목록이 표시됩니다.

3. 작업에 대한 상세 정보를 보려면 작업 열기를 클릭합니다.
4. 작업을 재할당하려면 왼쪽으로 살짝 민 다음 재할당을 클릭합니다.
5. 작업을 재할당하려는 사용자를 검색하고 사용자의 이름을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 컨시어지

Workplace Concierge 애플리케이션은 직원에게 직장 경험을 최적화하기 위한 실시간 통찰력을 제공하도록 설계된 애플리케이션입니다 Workplace Service Delivery .

시작하기

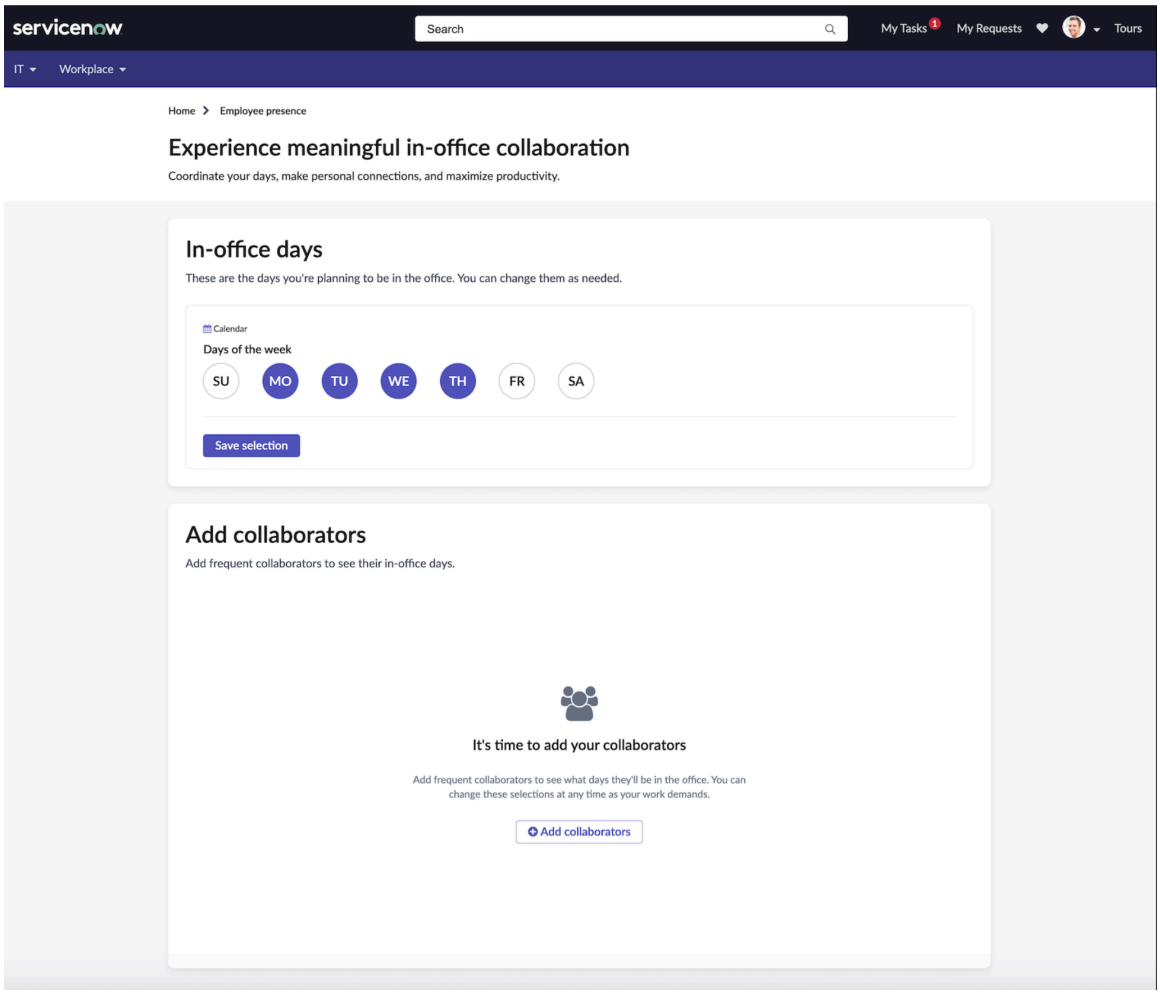
탐색 Workplace Concierge 개념 및 기능에 대해 알아봅니다.	구성 시작하려면 Workplace Concierge를 설치합니다.	사용 직원이 루틴을 설정할 수 있도록 Workplace Concierge - 직원 현재 상태를 사용합니다.
관리 직원 루틴 및 공동 작업자를 관리합니다.	구성요소 설치된 구성요소와 Workplace Concierge의 주요 기능에 대해 자세히 알아봅니다.	

Workplace Concierge 살펴보기

Workplace Concierge 애플리케이션은 직원에게 직장 경험을 최적화하기 위한 실시간 통찰력을 제공하도록 설계된 애플리케이션입니다 Workplace Service Delivery .

이 애플리케이션은 직원이 현장 존재를 계획하고 공동 작업을 통해 팀과의 대면 상호작용을 개선하는 데 도움을 주기 위한 것입니다. 컨시어지 환경, 즉 직원 현재 상태 모듈은 에서 직원 센터사용할 수 있으며 직원이 루틴을 설정할 수도 있는 용도에 Now Mobile 앱 대해서도 사용할 수 작업 공간 서비스 포털있습니다.

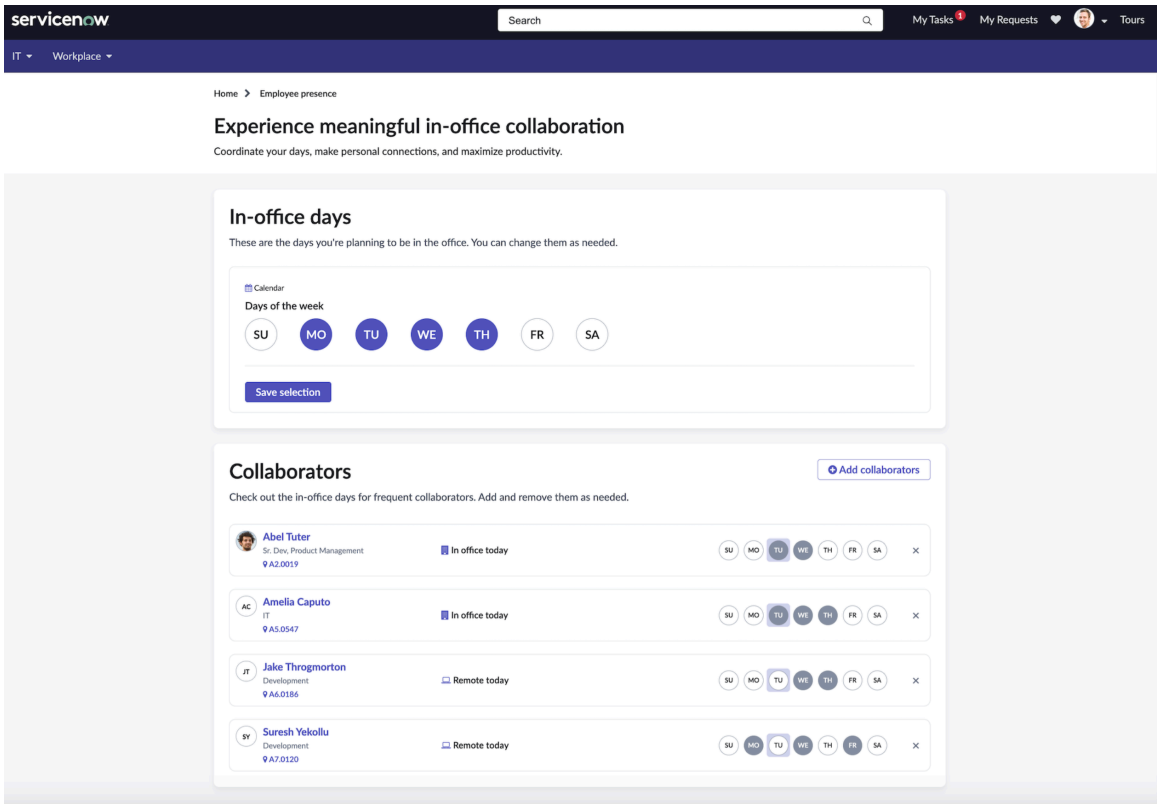
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



직원 현재 상태 루틴

Workplace Concierge 애플리케이션을 사용하면 직원이 사무실에서 예상되는 현재 상태를 설정할 수 있습니다. 직원은 사무실에 출근할 요일을 설정할 수 있습니다. 또한 직원은 동료, 관리자 또는 이해 관계자를 공동 작업자로 추가하여 주중에 예상되는 사무실 내 존재를 알 수 있습니다. 추가함으로써 직원은 더 나은 상호 작용, 회의 계획 또는 사교를 위해 공동 작업자와 일치하는 사무실 내 존재를 조정할 수 있습니다.

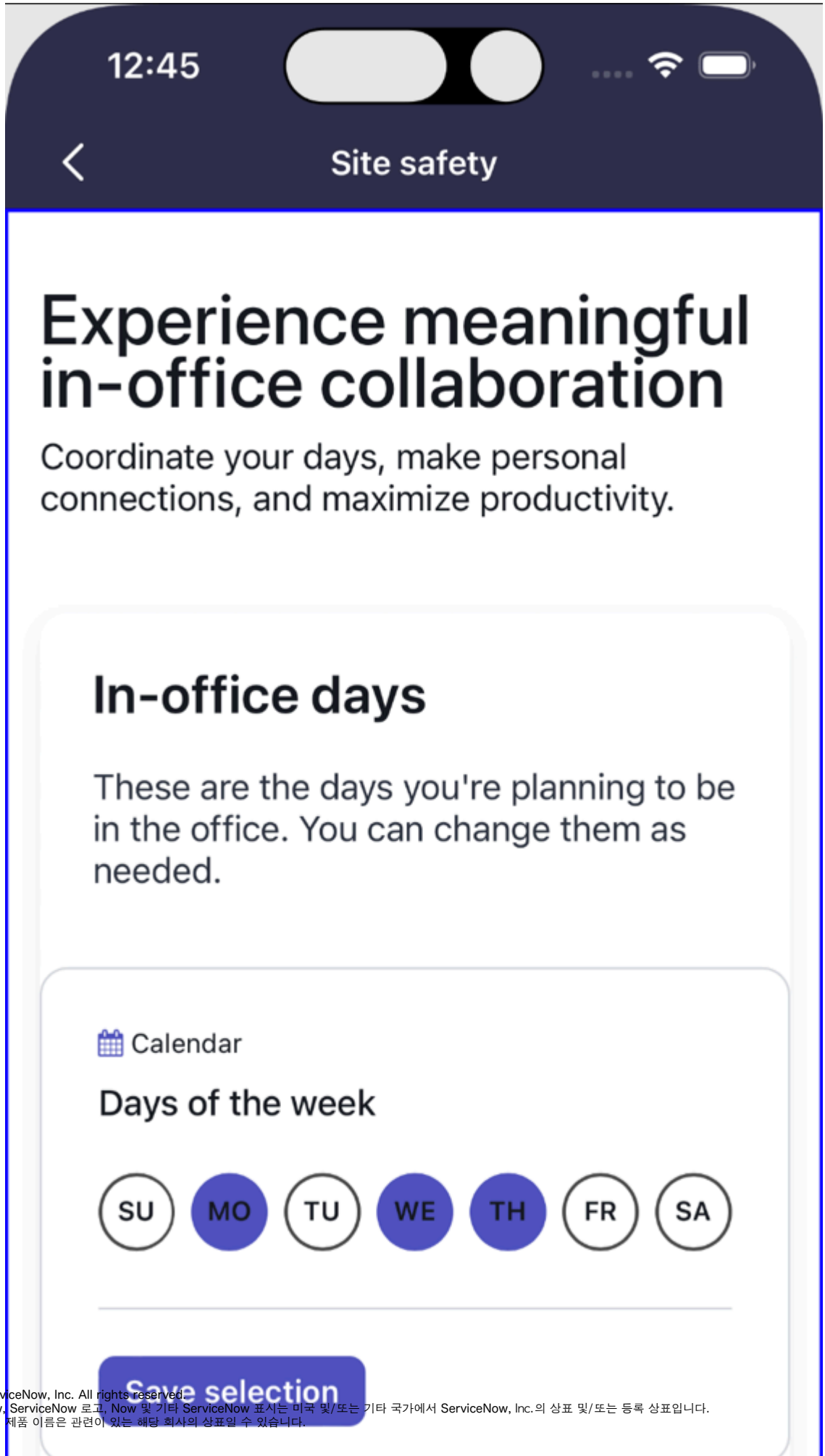
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



협업을 통해 직원들은 서로를 공동 작업자로 추가하고 서로의 예상 사무실 출근일을 알 수 있습니다. 작업 진행 상황, 회의, 계획 등을 기반으로 루틴을 계획할 수 있습니다. 직원은 공동 작업자와의 더 나은 상호 작용을 위해 언제든지 사무실 내 루틴을 수정할 수 있으므로 대면 상호 작용 및 성과를 높일 수 있습니다.

직원은 , 직원 센터 및 를 사용하여 작업 공간 서비스 포털사무실 출근일을 설정할 수 있습니다Now Mobile 앱.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 Workplace Concierge 애플리케이션의 직원 현재 상태 모듈을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 필요한 경우 언제든지 업데이트할 수 있습니다.
- 직원에 대해 추가된 공동 작업자를 봅니다. 공동 작업자가 추가된 직원의 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 루틴 시작 날짜 및 루틴 종료 날짜와 같은 루틴 관련 상세 정보를 봅니다. 언제든지 직원의 루틴 하나만 활성화됩니다. 따라서 직원이 루틴을 업데이트하면 새 기록이 생성되고 이전 기록은 무효화되며 종료 날짜와 함께 생성됩니다.
- 시스템 속성을 사용하여 공동 작업자에 *sn_wsd_concierge.collaborators_filter* 필터를 적용합니다. 필터에 따라 공동 작업자를 추가하는 동안 공동 작업자가 직원에게 표시됩니다. 속성 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Workplace Concierge와 함께 설치되는 속성.

Workplace Concierge 구성

Workplace Concierge 애플리케이션을 설치합니다.

Workplace Concierge 설치

에서 ServiceNow StoreWorkplace Concierge 애플리케이션을 설치합니다. ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

시작하기 전에
다음 설정 지침을 완료합니다.

1. 다음으로 이동 구독 관리 〉 구독 이용하십시오.

   목록에 조직이 구매한 구독이 표시됩니다.

2. 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.작업 공간 코어

필요한 경우 다음 상세 정보를 사용합니다.

- 애플리케이션 이름: Workplace Concierge
- 애플리케이션의 ID: sn_wsd_concierge

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션을 찾습니다.
   애플리케이션 이름(Workplace Concierge 또는 ID(sn_wsd_concierge))으로 검색합니다.
   애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 클릭합니다.
4. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.
   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션의 목록이 표시됩니다. 설치해야 하는 플러그인 또는 애플리케이션이 있는 경우 이를 먼저 설치해야 Workplace Concierge를 설치할 수 있습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

(Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 클릭합니다.

직장 컨시어지 관리 - 직원 현재 상태

직원 루틴 및 공동 작업자를 관리합니다. 직원이 생성한 루틴과 공동 작업자를 모니터링합니다.

직원 루틴 및 공동 작업자 보기

직원이 생성한 루틴과 직원이 추가한 공동 작업자를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_concierge.admin

이 태스크 정보
직원 현재 상태 모듈을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 루틴과 연결된 직장 프로파일, 루틴 시작 및 종료 시간, 루틴에 설정된 사무실 내 요일과 같은 루틴 상세 정보를 추가하거나 봅니다.
- 직원이 추가한 공동 작업자를 추가하거나 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 현재 상태.
2. 직원 루틴을 보려면 루틴 모듈을 선택합니다.
   애플리케이션에서 작성된 루틴 목록이 표시됩니다.
3. 직원의 공동 작업자를 보려면 공동 작업자 모듈을 선택합니다.
   공동 작업자와 추가된 직원 목록이 표시됩니다.

직원 현재 상태 설정

사무실 근무일을 설정합니다. 동료와 공동 작업하고 회의 및 외부 공동 작업을 효율적으로 계획합니다.

오피스 근무일 설정

직원은 및 직원 센터를 사용하여 작업 공간 서비스 포털 사무실에서의 현재 상태를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음 위치 중 하나에서 현재 상태를 설정할 수 있습니다.
   직원 현재 상태 양식이 열립니다.
2. 사무실 내 일 섹션에서 사무실에 있을 요일을 선택합니다.
   예를 들어 월요일과 수요일에 사무실에 있을 계획이라면 **MO** 및 **WE**를 선택합니다.
3. 요일을 설정한 후 선택 항목 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택 항목이 저장됩니다.

4. 옵션: 동료를 공동 작업자로 추가하여 해당 동료가 사무실에 출근하는 날짜를 확인할 수도 있습니다.
   자세한 내용은 공동 작업자 추가 문서를 참조하십시오.

결과
사무실 근무일을 설정했습니다. 언제든지 선택 항목을 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 을 참조하십시오 사무실 근무일 업데이트.

공동 작업자 추가

사무실 근무일을 동료와 조율하십시오. 이들을 공동 작업자로 추가하고 이들이 사무실에 출근하는 날짜를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음 위치 중 하나에서 공동 작업자를 추가할 수 있습니다.

2. 직원 현재 상태 양식의 공동 작업자 섹션에서 공동 작업자 추가를 선택합니다.
3. 공동 작업자로 추가하려는 직원을 검색합니다.
   여러 공동 작업자를 추가할 수 있습니다.
4. 추가한 후 공동 작업자 추가를 선택합니다.

결과
선택한 직원이 공동 작업자로 추가됩니다. 직원 현재 상태 양식을 열어 언제든지 사무실 내 루틴을 볼 수 있습니다.

언제든지 공동 작업자를 제거할 수도 있습니다. 자세한 내용은 공동 작업자 제거 문서를 참조하십시오.

사무실 근무일 업데이트

언제든지 사무실 근무일을 수정할 수 있습니다. 원하는 경우 이미 설정된 사무실 근무일을 변경하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음 위치 중 하나에서 사무실 근무일을 수정할 수 있습니다.
   직원 현재 상태 양식이 열립니다.
2. 사무실 근무일 섹션에서 기존 선택 항목을 적절하게 변경합니다.
   변경할 선택 항목의 선택을 취소합니다.
3. 요일을 설정한 후 선택 항목 저장을 선택합니다.
   선택 항목이 업데이트됩니다.

공동 작업자 제거

기존 공동 작업자의 루틴을 더 이상 알고 싶지 않은 경우 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_wsd_core.workplace_user

프로시저

1. 다음 위치 중 하나에서 공동 작업자를 제거할 수 있습니다.

2. 직원 현재 상태 양식의 공동 작업자 섹션에서 공동 작업자를 제거하려면 공동 작업자 제거 아이콘 (✕)을 선택합니다.
3. 확인 창에서 Yes, remove(예, 제거합니다)를 선택합니다.

결과
공동 작업자가 루틴에서 제거됩니다.

Workplace Concierge - 구성요소

Workplace Concierge 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 자세히 알아봅니다.

Workplace Concierge와 함께 설치되는 구성요소

Workplace Concierge 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

Workplace Concierge와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_wsd_concierge.admin	애플리케이션에 대한 전체 접근 권한이 있습니다.	sn_wsd_core.profile_writer

Workplace Concierge와 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
직원 현재 상태 루틴 [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	애플리케이션에서 생성된 모든 직원 현재 상태 루틴에 대한 정보를 저장합니다.

Workplace Concierge와 함께 설치되는 속성

Workplace Concierge에서 사용할 수 있는 속성을 사용자 지정합니다.

이러한 속성은 Workplace Concierge에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 모든 속성은 시스템 속성(sys_properties) 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직장 컨시어지 속성

속성	설명
sn_wsd_concierge.collaborators_filter	이 속성을 사용하여 직원이 공동 작업자를 추가하려고 할 때 나타나는 사용자(〔sys_user〕 테이블에서 파생됨)에 필터를 적용합니다. 조건 필터를 추가할 수 있습니다. 〔sys_user〕 테이블에서 인코딩된 쿼리를 지정합니다. 지정한 필터에 따라 사용자가 직원에게 공동 작업자로 표시됩니다. • 유형: 문자열 • 기본값: active=true

계약 관리 프로

계약 관리 프로 는 계약 요청을 제출, 검토, 완료 및 관리할 수 있는 애플리케이션 제품군입니다. 또한 계약 템플릿을 효과적으로 관리하고, 전자 서명을 요청하고, 외부 저장소 시스템을 사용할 수 있습니다.

주:
이 릴리스의 경우 는 계약 관리 프로 유료 추가 기능 Legal Service Delivery 이며 구독 외에 Legal Service Delivery 별도의 구독이 필요합니다.

시작하기

탐색 의 기능과 장점 계약 관리 프로에 대해 알아봅니다.	구성 계약 관리 프로를 설치하고 구성합니다.	사용 요청을 제출하고, 문서 템플릿 및 절을 관리하고, 서명을 요청하고, 외부 저장소를 사용하는 데 사용합니다 계약 관리 프로 .
관리 계약 템플릿 및 계약 관리	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 직접 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

계약 관리 프로 탐색

샘플 워크플로우에 대해 계약 관리 프로 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

계약 관리 프로 개요

계약 관리 프로 는 계약 템플릿을 만들고 계약 요청을 제출, 검토, 완료 및 관리하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션 제품군입니다. 계약 관리 프로 애플리케이션은 다음과 같습니다.

- 계약 핵심
- 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가
- ServiceNow 법무 계약

계약 관리 프로 이점

이점	기능	사용자
절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.	절 관리	계약 구성기
제출된 요청에 따라 계약서 또는 문서를 생성하는 데 사용되는 계약서 템플릿 또는 표준 서신을 작성합니다.	Word 문서 템플릿	계약 구성기
추가 기능을 사용하는 시스템 및 Windows 시스템의 문서에 macOS 내용 컨트롤을 Microsoft Word 추가합니다. 컨텐츠 컨트롤은 시스템에만 수동으로 추가할 수 있습니다 Windows .	계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가	계약 구성기
법무 계약 요청을 제출, 검토, 완료 및 관리합니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 계약에 대해 제출된 법무 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.	ServiceNow 법무 계약	• 법무 사용자 및 계약 사용자 • ServiceNow 법무 계약 이행자

계약 관리 프로 워크플로우

다음 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우는 다양한 사용자가 함께 작업하여 기초 데이터를 구성하고 법무 계약 요청을 제출, 검토 및 확정하는 방법을 보여줍니다.

계약 핵심 워크플로우

ServiceNow 법무 계약 구성자는 다음 작업을 수행하여 엔드 투 엔드 계약 핵심 워크플로우를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 법무 구성자는 법무 사용자가 법무 계약 요청을 제출하는 데 사용하는 법무 접수 양식을 생성합니다.
2. 계약 구성자는 계약 유형을 만들고 계약 모델과 연결합니다.
3. 계약 구성자는 문서 템플릿에서 사용할 절과 변형을 생성합니다.
4. Contract configurator creates document templates used to generate the contract document.
5. Contract configurator configures placeholders for signatories.
6. Contract configurator completes template mapping to automatically fill in information used in the contract template.
7. Contract configurator publishes the document template to make it available.
8. Contract configurator creates a template selection rule to identify the contract template and the internal signatories to be used to generate the contract document for the legal request.
9. Contract configurator defines the contract repository where contracts are stored and maps data added to the contract document.
10. Contract configurator configures external storage to store signed contract documents and its revisions.
11. Contract configurator configures electronic signature providers to enable signers to sign contract documents electronically.

Non-disclosure agreement contract request workflow

NDA(비밀 유지 계약) 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

1. 법무 구성자는 NDA 요청을 제출하기 위한 기초 데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 계약 관리 프로 설정 문서를 참조하십시오.
2. 법무 요청자가 NDA 접수 요청 양식을 작성합니다.
3. 계약 템플릿에서 계약 문서가 생성되고 미리 정의된 조건에 따라 컨텐츠가 동적으로 추가됩니다.
4. 법무 요청자는 변경이 필요한 경우 요청을 편집합니다.
5. 요청을 편집할 때 조건이 변경되면 계약서가 동적으로 업데이트됩니다.
6. 계약서에 변경이 필요한 경우 법무 요청자가 변경 요청을 제출합니다. 변경 요청이 법무 이행자에게 전송됩니다.
7. 법무 이행자는 계약서를 업데이트하고 문서 수정본을 생성한 다음 계약을 요청자에게 다시 보냅니다.
8. 요청자가 임시 검토를 시작합니다. 검토 결과 필요한 변경 사항이 발견되면 변경 사항이 적용되고 새 문서 수정이 생성됩니다.
9. 법무 요청자는 생성된 계약을 미리 보고, 변경이 필요하지 않은 경우 서명자에게 보냅니다.
10. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
11. 서명된 계약서가 법무 요청 기록에 첨부됩니다.
12. 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

Third-party contract review request workflow

법무 팀의 법무 이행자는 다음 활동을 완료하여 할당된 외부 공급업체 검토 요청에 대한 작업을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 법무 사용자가 외부 공급업체 계약 검토 요청을 생성합니다.
- 법무 사용자는 단일 계약 또는 여러 계약과 해당 지원 문서를 업로드하고 분류합니다.
- 법무 이행자는 법무 요청에 첨부된 계약서를 검토합니다.
- 필요한 경우 법무 이행자는 검토 프로세스 중에 계약서 및 증빙 서류를 재분류합니다.
- 법무 이행자가 계약 문서에 필요한 변경을 수행합니다.
- 법무 이행자가 수정된 계약을 법무 요청에 업로드합니다.
- 법무 이행자는 수정된 계약서를 외부 공급업체 연락처에 Legal Counsel Center이메일로 보내 검토를 위해 .
- 법무 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

  모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 법무 이행자는 계약서에 계약서를 첨부할 순서를 지정하여 서명을 준비합니다.
- 법무 이행자가 서명을 위해 계약서를 보냅니다.
- 법무 이행자는 구성된 전자 서명 시스템에서 요구하는 문서에 필드를 추가하고 서명을 위해 전송합니다
- 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
- 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

계약 핵심

샘플 워크플로우에 대해 계약 핵심 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

계약 핵심 개요

계약 핵심 절, 절 변형 및 Word 문서 템플릿의 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

절 변형

조항 변형은 계약 문서에 동적으로 추가할 수 있는 콘텐츠 블록으로, 동일한 유형의 요청에 대해 여러 템플릿이 필요하지 않습니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약 문서의 경우 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 하나의 섹션만 변경해야 한다고 가정해 보겠습니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 이제 조건 기반 절 변형을 사용하여 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 하나의 계약 템플릿만 만들 수 있습니다.

절

절은 콘텐츠 블록을 포함하는 절 변형의 모음입니다.

조항은 절 라이브러리에 저장되며, 이 절에서 계약 템플릿에 삽입할 수 있습니다. 계약 템플릿을 생성하는 동안 절 변형을 생성 및 추가하거나 나중에 추가할 수 있습니다.

Word 문서 템플릿

계약서 또는 문서 템플릿을 사용하여 계약 문서 또는 표준 문서를 생성함으로써 계약 문서 또는 표준 문서를 처음부터 작성하는 시간과 수작업을 절약할 수 있습니다. 법무 비즈니스 단위에서는 직원이 법무 요청을 제출할 때 법무 계약서를 생성하기 위해 Word 문서 템플릿을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약에 대한 계약 템플릿을 만들어 비밀 유지 계약 문서를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 핵심 이점

이점	기능	사용자
절 및 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.	절 관리	계약 구성기
제출된 요청에 따라 법무 계약 또는 표준 서신을 생성하는 계약 또는 Word 문서 템플릿을 생성합니다.	Word 문서 템플릿	계약 구성기

절 관리

계약 핵심 절, 절 변형 및 Word 문서 템플릿의 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

절 관리 기능

- 절 및 절 변형 관리.
- 계약 템플릿 관리.
- 계약 요청과 계약 리포지토리 필드 간의 필드 매핑

절 관리의 이점

- 절 관리를 사용하여 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.
- 절 변형을 사용하여 지정된 조건에 따라 계약에 컨텐츠를 동적으로 배치할 수 있습니다.
- 여러 상황에 대한 계약을 수동으로 생성하는 대신 계약 템플릿을 사용하여 다양한 조건에 대한 법무 계약을 동적으로 생성할 수 있습니다.

Word 문서 템플릿

Word 문서 템플릿, 의 계약 핵심일부인 를 사용하면 제출된 요청에 따라 계약서 또는 문서를 생성하는 데 사용되는 템플릿 또는 표준 서신을 만들 수 있습니다.

Word 문서 템플릿 기능

- NDA(비밀 유지 계약)와 같은 표준 계약서 형식의 계약 템플릿을 Microsoft Word 지원합니다.
- 문서 템플릿에서 컨텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 필드, 절, 서명 및 서명 날짜 컨텐츠 컨트롤을 지원합니다.
- 문서 템플릿에서 서명자를 구성하기 위해 문서 템플릿에 참가자 자리 표시자를 추가하는 것을 지원합니다.

Word 문서 템플릿 이점

- 의 Microsoft Word 문서 템플릿은 PDF 및 HTML 템플릿보다 검토, 표시 및 수정이 더 쉽습니다.
- 문서 템플릿을 사용하면 재작업의 필요성이 줄어들고 문서 간에 균일성을 유지할 수 있습니다.
- 필드, 절, 서명 및 서명 날짜에 대한 매핑 및 조건을 통해 동적 컨텐츠 생성을 설정하는 기능입니다.
- 계약 승인을 위해 서명자를 자동으로 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 통해 **Microsoft Word** 계약 통제 추가

Microsoft Word 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하면 두 macOS 시스템 모두에서 Windows 문서에 콘텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 추가할 수 있습니다. 컨텐츠 컨트롤은 문서 템플릿

Microsoft Word 계약 기능에 대한 **ServiceNow** 추가 기능

- 문서 템플릿에서 컨텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 필드, 절, 서명자, 서명 및 서명 날짜에 대한 컨텐츠 컨트롤 추가를 지원합니다.
- 데스크톱 또는 온라인 버전의 를 사용하는 시스템 모두에서 WindowsmacOS 컨텐츠 통제를 Microsoft Word추가할 수 있도록 지원합니다.

Microsoft Word 계약 혜택에 대한 **ServiceNow** 추가 기능

이 Microsoft Word 추가 기능을 사용하면 시스템뿐 아니라 Windows 시스템에도 콘텐츠 컨트롤을 macOS 추가할 수 있습니다. 컨텐츠 컨트롤은 시스템에만 수동으로 추가할 수 있습니다 Windows .

ServiceNow 법무 계약

ServiceNow 법무 계약 법무 계약 요청을 제출, 검토, 확정 및 관리할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 계약에 대해 제출된 법무 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

기능

- 요청의 추적, 승인 및 실행을 위한 워크플로우입니다.
- 외부 저장소 제공업체와 통합하여 최종 서명된 계약서를 저장합니다.
- 전자 서명 및 습식 서명을 지원합니다.
- 서명된 모든 계약 문서에 대한 중앙 집중식 리포지토리입니다.
- 자신의 종이에 대한 단어 계약 템플릿을 지원합니다.
- 외부 공급업체 계약 검토 요청에 여러 계약 및 지원 문서를 추가할 수 있도록 지원합니다.

이점

- 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 법무 요청을 검토하고 마무리하기 위한 법무 지원입니다.
- 를 Legal Counsel Center통해 여러 요청을 추적하고, 우선순위를 지정하고, 동시에 작업할 수 있습니다.
- 법무 계약 전반의 통일성을 유지하고 재작업을 줄이기 위한 계약 템플릿입니다.
- 계약을 모니터링하고 시기 적절한 조치를 취하기 위한 자동 알림.
- 외부 공급업체 계약 검토를 위한 다중 문서 지원을 통해 단일 요청으로 여러 계약 문서를 검토하고 확정할 수 있습니다.

계약 관리 프로 구성

계약에 대한 설치 ServiceNow 법무 계약 및 추가 기능Install and Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts. 법무 계약 요청을 관리하기 위한 요구사항을 설정합니다.

ServiceNow 법무 계약 설치

ServiceNow 법무 계약 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
ServiceNow 법무 계약 에서 (sn_lg_cnt) 애플리케이션 목록을 ServiceNow Store 검토하여 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 정보를 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치됩니다.

- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. ServiceNow 법무 계약 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 (sn_lg_cnt) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

계약용 **ServiceNow** 추가 기능 설치 **Microsoft Word**

관리자 역할이 있는 경우 Contracts 플러그인(sn_cm_word_addin)에 대한 ServiceNow 추가 기능을 활성화할 Microsoft Word 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Contracts 플러그인(sn_cm_word_addin) Microsoft Word 에 대한 ServiceNow 추가 기능을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

Microsoft Word 계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능 구성

관리자는 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 구성합니다Microsoft Word.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트.
2. Office 매니페스트 목록에서 **ServiceNow** 계약을 선택합니다.
3. 매니페스트 다운로드를 선택하여 파일을 다운로드합니다.
4. 추가 기능을 구성합니다.

결과
ServiceNow 계약 추가 기능은 홈 리본에서 사용할 수 있습니다.

계약 관리 프로 설정

계약 및 법무 구성자는 사용자가 계약 템플릿을 생성하고 법무 부서에 법무 계약 요청을 제출할 수 있도록 사용 계약 관리 프로 요구사항을 설정합니다.

법무 계약 접수 워크플로우 생성

기록 생성자를 만들고 직원이 법무 계약에 대한 법무 부서의 지침을 요청할 수 있도록 기본 시스템 설정을 구성하여 법무 계약 접수 워크플로우를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_config, admin

이 태스크 정보
계약 요청에 대한 법무 지원은 워크플로우에 기반하므로, 접수 프로세스를 설정하는 동안 특정 정보를 제공해야 합니다.

기록 생성자 2개, 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 계약 검토를 즉시 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 새 계약 유형의 기록 생성자를 만듭니다.
   자세한 내용은 Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오. 양식에서 새 계약 유형의 기록 생성자에 대한 다음 사양을 제공해야 합니다.

   a. 테이블 이름 필드에서 법무 계약 요청 테이블 〔sn_lg_ops_contract_request〕을 선택합니다.
   계약 워크플로우는 법무 계약 요청 테이블과 연결됩니다.

   b. 접수 양식에 계약 유형에 대한 사용자 입력이 필요한 경우 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하고 참조 유형의 변수를 추가합니다.
   변수를 유형 사양 탭의 계약 유형 테이블 〔sn_cm_core_contract_type〕에 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변수 만들기에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 참조하십시오.

c. 계약에 외부 당사자의 서명이 필요한 경우 변수 세트 관련 목록에서 편집을 선택하고 외부 서명자 상세 정보 변수 세트를 추가합니다.

2. 계약 프랙티스 영역에 새 접수 양식을 추가합니다.
자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오. 해당 필드에 다음 상세 정보를 입력합니다.

a. 유형 드롭다운 목록에서 요청을 선택합니다.

b. 옵션 필드에서 필수가 아닌 할당 대상 필드를 선택합니다.

c. 외부 공급업체 계약 접수 양식의 경우 템플릿에서 문서 생성 옵션을 활성화하면 안 됩니다.

d. 요청 기록 생성자 필드에서 1단계에서 생성된 기록 생성자 를 선택하여 접수 양식과 연결합니다.

3. 사용자 지정 접수 양식에 대한 데이터 동기화를 사용하도록 비즈니스 규칙을 수정합니다.
자세한 내용은 프랙티스 영역 테이블 구성 문서를 참조하십시오.

4. 자체 문서를 사용하는 비밀 유지 계약 접수 양식의 계약 템플릿 생성경우 .
조건에서 새 계약에 대해 추가된 새 범주를 선택해야 합니다.

5. 자체 문서를 사용하는 비밀 유지 계약 접수 양식의 경우, 계약 템플릿 규칙 구성 법무 사용자가 법무 계약 요청을 생성할 때

6. 법무 요청에 대한 표준 티켓 페이지의 설정을 구성합니다.

주:
ServiceNow 법무 계약 애플리케이션 범위에서 다음 설정을 업데이트해야 합니다.

a. 다음으로 이동 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.

b. **sn_lg_ops_request** 티켓 구성을 선택합니다.

c. 티켓 구성 양식의 탭 구성 관련 목록에서 문서를 선택합니다.

d. 탭 구성 양식의 표시 필드에 **[Category][is][<CategoryName>]**을 추가합니다. 여기서 〈CategoryName〉은 새 계약에 대해 생성된 범주입니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 미리 보기 탭 구성에 대해 6c-6e 단계를 반복합니다.
자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하세요

다음에 수행할 작업
법무 요청 이전 사용

법무 요청 이전 사용

관리자는 일반 법무 요청을 계약 프랙티스 영역으로 이전할 수 있도록 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
계약 요청을 생성하는 데 사용할 사용자 지정 기록 생성자가 있는 경우에만 비즈니스 규칙을 구성해야 합니다. 사용자 지정 기록 생성자를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 카탈로그 작성기를 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정문서를 참조하십시오Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. *Initializing Legal Contract* 비즈니스 규칙을 엽니다.
3. 실행 시기 탭에서 사용자 지정 기록 생성자에 대한 새 OR 조건을 추가합니다.
   a. **[Category][is][<record-producer>]** 필터 조건을 설정합니다.
   b. **AND**를 선택합니다.
   c. 〔Questions〕〔< **record-producer>][<mandatory-question>][is not empty]** 필터 조건을 설정합니다.
4. 업데이트를 선택하여 비즈니스 규칙을 저장합니다.

임포트한 절을 표시하도록 비즈니스 규칙 구성

관리자는 임포트한 절을 볼 수 있도록 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. *Set scope to Legal Application* 비즈니스 규칙을 엽니다.
3. 실행 시기 탭에서 새 AND 조건을 추가합니다.
4. **[Table][does not contain][sn_lg_ops_contract_request]** 필터 조건을 설정합니다.
5. 업데이트를 선택하여 비즈니스 규칙을 저장합니다.

계약 핵심 설정

계약 구성자는 법무 요청이 제출될 때 계약서를 생성하는 데 사용할 조항, 조항 변형 및 계약 템플릿 라이브러리를 생성하고 관리합니다.

에 대한 설정 **ServiceNow** 법무 계약

계약서를 생성하는 데 사용할 조항, 조항 변형 및 계약 템플릿을 만들고 관리하려면 다음 작업을 수행합니다.

계약 유형 생성

다양한 유형의 법무 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 생성하고 이를 계약 모델에 연결합니다.

내부 서명자 구성

요청을 위한 계약서에 자동으로 추가하기 위해 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다.

문서 템플릿 범주 생성

문서 템플릿 범주를 생성하여 유사한 문서를 쉽게 식별하고 올바른 문서 템플릿을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

계약 템플릿 설정

법무 계약 요청을 제출할 때 사용할 수 있는 .docx 유형의 계약 템플릿을 만들어 사전 정의된 표준 법무 계약을 생성합니다.

계약 템플릿에 대한 동적 절 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 설정된 조건에 대한 절 변형이 포함된 절을 통해 계약 템플릿에서 동적 사용자 지정 컨텐츠를 활성화합니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

시스템 속성을 활성화하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

표준 문서 및 편지 설정

표준 편지 또는 문서에 대한 문서 템플릿 구성

계약 유형 생성

계약 구성자는 다양한 유형의 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 생성하고 이를 계약 모델에 연결합니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 전역 범위에 있도록 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 유형.
2. 계약 유형을 만들거나 수정합니다.
   - 계약 유형을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 계약 유형을 수정하려면 목록에서 계약 유형을 엽니다.
3. 이름 필드에 계약 유형의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 설명 필드에 계약 유형에 대한 설명을 입력합니다.
5. 활성을 선택하여 이 계약 유형을 사용하도록 설정합니다.
   활성 계약 유형만 문서 템플릿, 계약 리포지토리, 외부 공급업체 또는 NDA 계약 관련 법무 계약 요청에 사용할 수 있습니다.
6. 계약 모델을 추가합니다.
   a. 계약 모델 포함 목록에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.
   b. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
   계약 모델 목록이 표시됩니다.
   c. 목록에서 계약 모델을 선택하거나 새 계약 모델을 만듭니다.

   주:
   계약 유형에는 하나의 계약 모델만 매핑합니다. 계약 모델을 두 개 이상 추가한 후 계약 유형 기록을 저장하려고 하면 오류가 표시됩니다.
7. 계약 유형을 저장합니다.
   - 새 계약 유형을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 계약 유형에 대한 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 서명자 구성

계약 구성자는 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다. 템플릿에서 생성된 계약서에도 서명자가 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 내부 서명자.
2. 내부 서명자를 정의 또는 수정합니다.
   - 새 내부 서명자를 정의하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 내부 서명자를 수정하려면 목록에서 내부 서명자를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서명자 새 기록

필드	설명
내부 서명자	내부 서명자로 지정된 사용자입니다. 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자가 표시됩니다. 목록 조회에서 사용자를 선택할 수 있습니다.
인증된 서명자 이름	선택된 사용자의 법적 이름입니다.
서명자 직함	선택된 사용자의 공식 직함입니다.
서명자 이메일	선택된 사용자의 이메일 ID입니다.

4. 내부 서명자를 저장합니다.
   - 내부 서명자를 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 내부 서명자에게 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

문서 템플릿 범주 생성

계약 구성자는 문서 템플릿 범주를 생성하여 유사한 문서를 쉽게 식별하고 올바른 문서 템플릿을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다. 예를 들어, NDA-Japan의 문서 템플릿 범주는 일본에 대한 비밀 유지 계약을 그룹화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 범주.
2. 이름 필드에 범주의 이름을 입력합니다.
3. 범주를 활성화하려면 활성 을 선택합니다.
4. 제출을 선택하여 범주를 저장합니다.

계약 템플릿 설정

계약 템플릿을 만들어 요청 유형을 기준으로 계약 문서를 쉽게 생성합니다 Microsoft Word .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 템플릿은 컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서를 입력으로 사용합니다. 콘텐츠 컨트롤로 표시된 콘텐츠는 구문 분석되어 절 및 절 변형을 만드는 데 사용됩니다.

수동으로 또는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 콘텐츠 컨트롤을 추가할 수 있습니다. 단일 계약 템플릿에 대해 하나의 메서드만 사용합니다.

주:

시스템에서 사용할 Windows 수 있는 add-in 메서드를 통해서만 콘텐츠 컨트롤을 macOS 추가할 수 있습니다. 수동 방법을 사용하면 시스템에만 컨텐츠 컨트롤을 추가할 수 Windows 있습니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿 만들기.
- 컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 생성.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약 템플릿 만들기

계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿을 만들고 콘텐츠 컨트롤을 추가합니다.

컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성

컨텐츠 컨트롤을 추가할 수 있는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에

홈페이지로 이동하여 헤더에서 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택하여 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되었는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 애플리케이션 범위 목록 항목을 통해 해당 범위를 선택합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	Microsoft Word.docx 유형의 문서를 업로드###. 이 문서는 계약용 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 메타데이터, 서명자 및 절에 대한 ServiceNow 콘텐츠 컨트롤이 포함된 업데이트된 버전으로 대체됩니다.
상태	초기 상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 계약 유형 필드에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다.
   예를 들어, 비밀 유지 계약에 대한 템플릿을 만드는 경우 계약 유형으로 비밀 유지 계약을 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가

계약에 추가 **ServiceNow** 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 문서 컨텐츠 통제 추가

계약 구성자는 계약에 대한 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 컨텐츠 통제를 ServiceNow 추가합니다. 컨텐츠 통제는 계약 템플릿에서 자리 표시자 역할을 합니다.

계약서의 필드, 변수 및 변수 세트에 대한 메타데이터 추가 및 구성

계약 구성자는 필드, 변수 및 변수 세트에 대한 메타데이터를 추가하고 구성하여 계약서의 정보를 미리 채웁니다.

시작하기 전에
Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이고 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

이 태스크 정보
필드, 변수 및 변수 세트에 대해 추가된 메타데이터는 계약서에 사용될 값에 대한 자리 표시자 역할을 합니다.

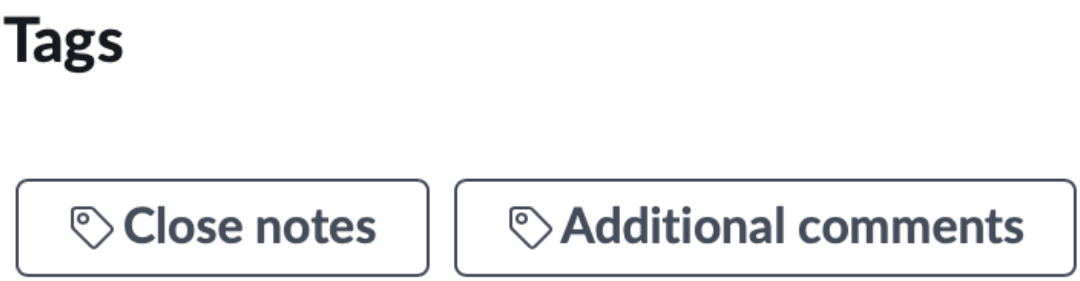
- 필드 매핑 유형의 메타데이터는 계약 템플릿이 연결된 테이블에서 값을 가져옵니다.
- 변수 유형의 메타데이터는 기록 생성자에서 값을 가져옵니다.

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭의 추가 기능 화면에서 메타데이터를 추가할 계약 템플릿을 선택합니다.
   전역 애플리케이션 범위에서 생성된 템플릿만 볼 수 있습니다.
5. Microsoft Word 문서에서 메타데이터를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
6. **[Metadata]** 탭에서 **[Create metadata mapping]**을 선택합니다.
7. 매핑 생성 양식의 유형 필드에서 추가할 메타데이터 유형(필드 매핑 또는 변수)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 생성을 선택합니다.
   - 메타데이터가 추가되고 필드 이름이 제목으로 포함된 타일로 표시됩니다.



   - 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow .

   주:

   sys_id 변수를 포함한 경우 이 스크립트를 올바르게 표시하도록 조정해야 합니다. 자세한 내용은 생성된 계약서에 sys_id 표시 값 표시 문서를 참조하십시오.

9. 옵션: 타일을 선택하고 원하는 위치로 이동하여 문서의 다른 위치나 Word 문서의 머리글 또는 바닥글에 메타데이터를 추가합니다.
10. 옵션: 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 계약 템플릿의 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동하여 메타데이터를 봅니다.

계약에 대한 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약에 대한 **ServiceNow®** 서명자를 추가 및 구성합니다

계약 구성자는 계약에 대한 ServiceNow# 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 서명자를 추가하고 구성합니다.

시작하기 전에

Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이며 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

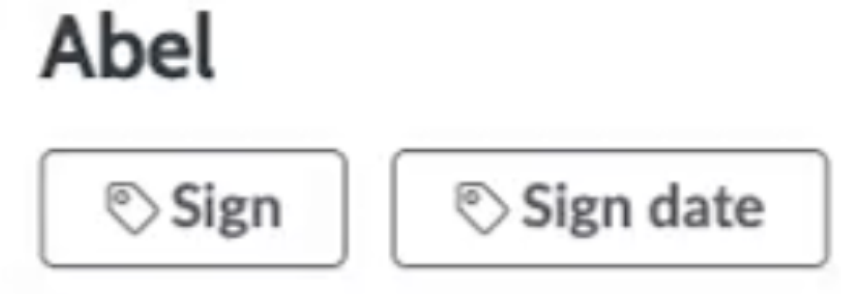
프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다. 자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭의 추가 기능 화면에서 메타데이터를 추가할 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 서명자 탭에서 서명자 추가를 선택합니다.
6. 참가자를 내부 또는 외부 사용자로 추가 및 구성합니다.

7. 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서명자가 추가되고 서명자 카드가 표시됩니다.
- 서명자는 제공된 값에 따라 내부 또는 외부로 표시됩니다.
- 추가된 서명자에는 서명 및 서명 날짜 메타데이터가 있습니다.



8. 문서에 서명 메타데이터를 배치합니다.
   a. 서명을 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
   b. Sign 태그를 선택하여 메타데이터를 배치합니다.
9. 서명 날짜 메타데이터를 문서에 배치합니다.
   a. 서명 날짜를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
   b. 서명 날짜 태그를 선택하여 메타데이터를 배치합니다.
10. 옵션: 인스턴스에 로그인한 ServiceNow 다음 계약 템플릿의 참가자 관련 목록으로 이동하여 서명자 상세 정보를 봅니다.

결과
서명자 상세 정보와 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow .

계약에 추가 기능을 **ServiceNow** 사용하여 **Microsoft Word** 절 및 절 변형 매핑

계약 구성자가 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 절과 절 변형을 계약에 추가합니다.

시작하기 전에
Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이며 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다. 자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 절을 추가하거나 수정할 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 절 탭으로 이동합니다.
   계약 템플릿에서 선택한 테이블과 연결된 활성 절 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 홈 리본에서 Microsoft Word 서식 표시 표시/숨기기 아이콘(서식 ¶)을 선택하여 서식 기호를 확인합니다.
7. Microsoft Word 문서에서 단락 끝 기호(¶)와 함께 태그를 지정할 컨텐츠를 선택합니다.
8. 기존 절 변형을 사용하거나, 절을 생성하거나, 절 변형을 만들어 컨텐츠를 절에 매핑합니다.
   절을 두 개 이상의 컨텐츠에 매핑할 수 없습니다.
9. 옵션: 매핑된 절 보기 토글 스위치를 선택하여 매핑된 절을 봅니다.

결과

- 절로 선택한 컨텐츠에 태그가 지정됩니다.
- 절 상세 정보가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow . 인스턴스에 로깅 ServiceNow 하고 계약 템플릿의 임포트 된 절 관련 목록으로 이동하여 절 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서 업로드 및 구문 분석

컨텐츠 통제가 **Microsoft Word** 포함된 문서 업로드 및 구문 분석

계약 구성자는 계약용 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿에 Microsoft Word 사용할 문서에 컨텐츠 컨트롤을 추가한 후 문서를 ServiceNow 인스턴스에 업로드합니다.

시작하기 전에
문서를 업로드하기 전에 절에 대한 메타데이터, 서명자 상세 정보 및 컨텐츠 통제를 추가합니다. 업로드된 문서는 인스턴스에 채워진 컨텐츠 통제 및 데이터를 구문 분석합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 컨텐츠 통제 Microsoft Word를 포함한 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
4. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.
5. 첨부 파일 선택 화면에서 파일 첨부 를 선택하고 콘텐츠 컨트롤이 포함된 동일한 파일을 선택합니다.
   업로드하는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 업로드된 문서의 파일 이름이 다른 경우 업로드 진행을 확인하라는 메시지가 표시됩니다.
6. 문서 업로드 및 구문 분석을 선택하여 계약 템플릿의 기존 문서를 업로드하는 문서 로 바꾸고 인스턴스의 컨텐츠 통제를 ServiceNow 구문 분석합니다.

다음에 수행할 작업
절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료.

절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료

계약 구성자는 계약 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 절 매핑을 완료하여 문서에 표시된 Microsoft Word 내용을 포함하는 절 변형의 절 라이브러리를 빌드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.
  1. 오른쪽 상단 모서리에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택합니다.
  2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
  3. 필터 탐색기에서 전역을 검색하여 선택합니다.
- 계약에 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 문서의 절 및 절 변형 Microsoft Word 을 매핑합니다. 자세한 내용은 계약에 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 절 및 절 변형 매핑 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 통제를 사용하여 문서를 업로드하고 구문 분석합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서 업로드 및 구문 분석 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

문서에서 가져온 Microsoft Word 절은 절 변형의 절 라이브러리를 빌드하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 절 매핑을 완료할 계약 템플릿을 엽니다.
3. 임포트한 절 관련 목록으로 이동합니다.
4. 절 매핑 완료를 선택합니다.
   - 매핑이 성공하면 절 매핑 관련 목록에 계약 유형과 함께 매핑된 절의 상세 정보가 표시됩니다.
   - 매핑에 성공하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. 가능한 원인은 다음과 같습니다.
     - 계약 유형을 선택하지 않았습니다.
     - 모든 절에 분류가 할당되지 않았습니다.
     - 새 절로 분류된 절이 비어 있지 않고 절에 매핑되었습니다.
     - 기존 절 또는 변경 없음으로 분류된 절에는 매핑된 절이 없습니다.
5. 업데이트를 선택하여 계약 템플릿을 저장합니다.
6. 옵션: 절에 대한 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘(계층적 기)을 선택하여 절과 연결된 절 변형을 봅니다.

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 생성

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿을 생성합니다.

문서에 컨텐츠 컨트롤 **Microsoft Word** 추가

계약 구성자는 효율적으로 구문 분석하고 재사용할 수 있도록 컨텐츠 컨트롤을 사용하여 컨텐츠를 표시하여 계약 템플릿으로 임포트하려는 문서를 준비 Microsoft Word 합니다.

시작하기 전에

문서에 컨텐츠 통제 Microsoft Word 를 추가할 수 있는 시스템에 있는지 Windows 확인하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Word에서 계약 템플릿으로 가져올 문서를 엽니다.
2. 에Microsoft Word개발자 탭을 표시합니다.
   자세한 내용은 설명서의 개발자 탭 표시 항목을 Microsoft Office 365 참조하세요.
3. 태그를 지정할 컨텐츠를 선택합니다.
4. 개발자**(Developer)** 탭에서 일반 텍스트 콘텐츠 컨트롤**(Plain Text Content Control)**을 선택합니다.
5. 개발자 탭에서 속성 옵션을 선택합니다.
6. 콘텐츠 컨트롤 속성 대화 상자에서 콘텐츠 컨트롤의 제목을 입력합니다.
7. 태그 값을 입력합니다.

   주:

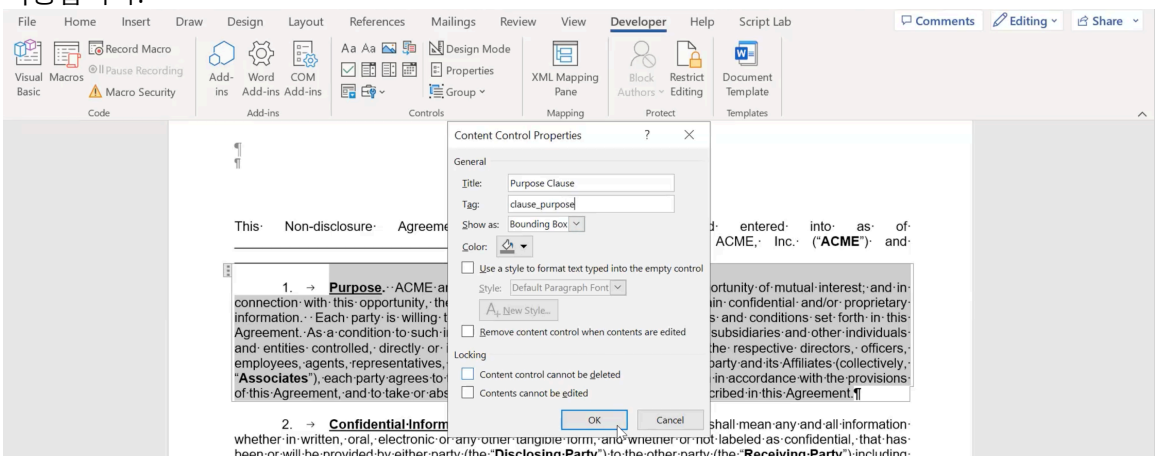
   - 태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않습니다. clause_PURPOSE 및 clause_purpose와 같은 두 개의 태그 이름이 있는 경우 둘 다 동일하게 처리됩니다.
   - 태그의 최대 문자 제한은 200자입니다.

   태그 이름에는 content 컨트롤 형식의 접두사가 포함되어 있습니다.

   지원되는 콘텐츠 컨트롤 유형

컨텐츠 통제 유형	설명
필드_	메타데이터를 나타냅니다.
절_	절을 나타냅니다.
서명_	서명을 나타냅니다.
sign_date_	서명 날짜를 나타냅니다.

   예를 들어, 목적에 대한 컨텐츠 컨트롤을 추가하는 경우 태그 *clause_purpose*의 이름을 지정합니다.



8. 확인을 선택합니다.

계약 템플릿 생성

직원이 계약 요청을 제출할 때 사전 정의된 컨텐츠로 표준 계약을 생성하는 데 사용할 수 있는 계약 템플릿을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	절 및 템플릿 필드 매핑을 임포트하려는 문서의 출처입니다. 선택한 문서는 (.docx) 문서여야 하며 Microsoft Word 유효한 콘텐츠 컨트롤러가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
상태	상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

문서를 선택하면 참가자, 임포트한 절, 절 매핑 및 템플릿 매핑 관련 목록이 나타납니다.

4. 계약 유형 필드에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다.
비밀 유지 계약에 대한 템플릿을 만드는 경우 계약 유형으로 비밀 유지 계약을 선택합니다.
5. 임포트한 문서에서 컨텐츠 제어로 표시된 컨텐츠를 추출하려면 문서 구문 분석을 선택합니다.
지원되는 콘텐츠 컨트롤 및 태그 지정 지침에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가.
   - 프리픽스로 있는 *clause_* 컨텐츠 통제는 문서에서 파생되고 임포트한 절 관련 목록 아래에 나열됩니다.
   - , *signature_*및 *sign_date_* 가 프리픽스로 있는 *field_*컨텐츠 컨트롤은 문서에서 파생되어 템플릿 매핑 관련 목록 아래에 나열됩니다.
6. 저장을 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다.

참가자 생성 및 구성

계약서의 서명자로 지정될 사용자들의 자리 표시자 역할을 하는 참가자를 추가하고 구성합니다.

시작하기 전에
계약 템플릿에 Microsoft Word 대한 조항을 제공하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다.
자세한 내용은 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 참가자 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주:
문서 작업 템플릿, 기한 소스 및 기한 오프셋 유형에 대한 값을 제공하지 마십시오.

참가자 새 기록 양식

필드	설명
이름	매핑된 참가자의 고유 표시 이름입니다. 주: 이름의 길이는 서명자에 대한 Word 문서 템플릿에 할당된 길이보다 작거나 같아야 합니다.
동작	이 필드는 서명으로 자동 설정됩니다.
주문	작업이 완료될 때까지 참가자가 작업을 시작해야 하는 순서입니다.
사용자	참가자에게 사용자 필드를 매핑합니다. 주: ○ 값을 선택하면 참가자가 내부 사용자로 간주됩니다. 참가자 이름 및 참가자 이메일 필드(내부 사용자의 경우 선택 사항)가 사용자 필드와 함께 채워지면 전자 서명 작업은 사용자 필드의 이름 및 이메일이 아니라 참가자 이름 및 참가자 이메일로 전송됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자는 외부 사용자(ServiceNow 시스템에 액세스할 수 없는 참가자)로 간주됩니다. 이러한 참가자의 경우 참가자 이름, 참가자 이메일이 지정됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 사용자 필드의 값이 지워집니다.
참가자 이름	정의된 참가자가 외부 사용자인 경우 이름을 지정하는 옵션입니다. 주: ○ 사용자 필드에서 값을 선택하면 참가자 이름 필드가 선택적 필드가 됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자 이름 필드는 필수 필드가 됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 참가자 이름 필드의 값이 지워집니다. ○ 이 필드는 서명 유형이 AdobeSign 또는 DocuSign인 경우에만 사용할 수 있습니다.
참가자 이메일	정의된 참가자가 외부 사용자인 경우 이메일 주소를 지정하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ 사용자 필드에서 값을 선택하면 참가자 이메일 필드는 선택적 필드가 됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자 이메일 필드는 필수 필드가 됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 참가자 이메일 필드의 값이 지워집니다.
테이블	이 필드는 문서 템플릿의 연결된 테이블로 자동 설정됩니다.
문서 템플릿	문서 템플릿의 이름입니다.
고급 스크립트	스크립트 필드를 표시하는 옵션입니다.
스크립트	사용자 ID, 참가자 이름 및 참가자 이메일로 참가자 조건을 나타내는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 스크립트 필드를 선택한 경우에만 활성화됩니다.
옵션	활성화하면 참가자 사용자와 참가자 이메일을 사용할 수 없는 경우 참가자를 건너뜁니다. 이 검사는 런타임 중에만 수행되며 템플릿을 구성하는 동안에는 수행되지 않습니다.

5. 제출을 선택합니다.

임포트한 절 분류 및 매핑

임포트한 절을 분류하고 매핑하여 계약 템플릿의 조항 내용을 사용합니다.

시작하기 전에

계약 템플릿에 Microsoft Word 대한 조항을 제공하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

가져온 절에는 콘텐츠 컨트롤로 표시된 문서에서 추출 Microsoft Word 한 콘텐츠가 포함되어 있습니다. 임포트한 절을 분류하고 매핑하면 임포트한 절에서 사용할 수 있는 컨텐츠를 포함하는 절 변형의 절 라이브러리가 빌드됩니다.

절 변형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 절 변형 만들기.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.

2. 계약 템플릿을 엽니다.

3. 임포트한 절 관련 목록으로 이동합니다.

4. 임포트한 절에서 사용할 수 있는 컨텐츠로 기존 절 변형을 업데이트하거나 해당 컨텐츠로 새 절 또는 절 변형을 생성합니다.

5. 절 매핑 완료를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 매핑이 성공하면 절 매핑 관련 목록에 계약 유형과 함께 매핑된 절의 상세 정보가 표시됩니다.
- 매핑에 성공하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. 가능한 원인은 다음과 같습니다.
  - 계약 유형을 선택하지 않았습니다.
  - 모든 조항에 분류가 할당되지 않았습니다.
  - 새 절로 분류된 절이 비어 있지 않고 절에 매핑되었습니다.
  - 기존 절 또는 변경 없음으로 분류된 절에는 매핑된 절이 없습니다.

6. 옵션: 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘(절의 기 아이콘)을 선택하여 절과 연결된 절 변형을 봅니다.

계약 템플릿 매핑 업데이트

템플릿 매핑을 업데이트하여 계약서에 배치될 정보를 미리 채웁니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
4. 업데이트할 필드를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 매핑 양식

필드	설명
필드 이름	이 필드는 자동으로 필드 이름으로 채워집니다. 예: 회사
문서 필드	이 필드는 문서 필드 이름으로 자동으로 채워집니다. 필드의 이름 앞에 필드 유형이 붙습니다. 예: field_companyName.
문서 필드 유형	매핑되는 필드의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 텍스트 필드: 메타데이터의 자리 표시자입니다. ○ 서명: 전자 서명 프로세스 중 서명의 자리 표시자입니다. ○ 서명 날짜: 서명 날짜의 자리 표시자입니다.
미리 보기 값	템플릿을 테스트할 때 자리 표시자 대신 사용되는 필드 매핑 값입니다. 이 필드는 문서 필드 유형에서 텍스트 필드를 선택한 경우에만 나타납니다.
형식	참가자가 입력할 값의 형식입니다. 참가자가 지정된 형식으로 값을 입력하지 않으면 참가자에 대한 확인 오류가 나타납니다.
읽기 전용	선택한 참가자가 필드를 편집할 수 있는 옵션입니다.
활성	템플릿 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
매핑 테이블	이 필드는 문서 템플릿이 연결된 테이블에 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
매핑 필드	이 템플릿이 계약에 사용될 때 삽입될 테이블 필드의 값을 매핑하는 데 사용되는 매핑 필드입니다. 이 필드는 문서 필드 유형에서 텍스트 필드를 선택한 경우에만 나타납니다.
참가자	계약 템플릿과 연관된 참가자를 선택합니다. ○ 문서 필드 유형이텍스트 필드로 설정된 경우 선택한 참가자가 작업을 담당합니다. ○ 문서 필드 유형이 서명으로 설정된 경우 선택된 참가자가 문서에 서명해야 합니다. ○ 문서 필드 유형이 서명 날짜로 설정된 경우, 서명자가 서명한 날짜가 문서에 배치됩니다.
고급 스크립트	스크립트 편집기를 표시하는 옵션입니다.
스크립트	필드와 기록 생성자 변수 간의 매핑을 구성하는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 스크립트 필드를 선택한 경우에만 활성화됩니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

계약 템플릿 게시

법무 사용자가 계약 요청을 제출할 때 사전 정의된 표준 법무 계약 문서를 생성하는 데 사용할 수 있도록 계약 템플릿을 게시합니다.

시작하기 전에

조항이 있는 계약 템플릿을 게시하기 전에 절 매핑이 완료되었는지 확인하십시오. 자세한 내용은 절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료 및 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 템플릿.

2. 계약 템플릿을 엽니다.

3. 옵션: 계약서를 검토합니다.

a. 계약서를 생성하고 미리 봅니다.
자세한 내용은 템플릿에서 계약 문서 생성 및 미리 보기 문서를 참조하십시오.

b. 변경이 필요한 경우 문서를 업데이트하고 저장합니다.

4. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

결과

계약 템플릿이 게시됩니다.

계약 템플릿 규칙 구성

요청자에 대한 계약서를 생성하는 데 사용되는 계약서 템플릿을 식별하는 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 템플릿 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 템플릿 규칙 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿 규칙의 고유한 이름입니다.
설명	계약 템플릿 규칙에 대한 설명입니다.
요청된 테이블	계약 요청이 저장되는 테이블입니다.
범주	문서 템플릿의 범주입니다.
템플릿	계약서를 생성하는 데 사용할 게시된 활성 계약 템플릿입니다.
적용 대상	계약 템플릿이 선택되는 조건입니다. 예를 들어, NDA 범주에 법무 요청이 제출될 때 규칙이 적용되도록 하려면 **[Category][is][NDA]** 조건을 입력합니다.
주문	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 여러 규칙이 법무 요청의 조건을 충족하는 경우 가장 낮은 순서 번호의 템플릿 규칙이 실행되어 템플릿을 선택합니다.
활성	규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다. 요청을 제출하고 적절한 템플릿을 식별하는 동안에는 활성 규칙만 고려됩니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 내부 서명자를 매핑합니다.
   a. 내부 서명자 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 내부 서명자 필드의 내부 서명자 목록에서 사용자를 선택합니다.
      목록에 서명자 [sn_cm_core_signer] 테이블의 모든 사용자가 표시됩니다.
   c. 참가자 필드의 참가자 목록에서 사용자를 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

계약 구성 생성

계약 구성 생성

계약이 저장될 계약 리포지토리를 정의하고 계약 문서에 추가할 데이터를 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

사용자가 법무 계약 요청을 제출할 때 템플릿을 선택하는 계약 템플릿과 템플릿 규칙이 있어야 합니다.

- 계약 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿 설정
- 템플릿 규칙을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿 규칙 구성

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

계약서에 데이터를 추가하려면 요청 테이블 필드를 리포지토리 필드에 매핑해야 합니다.

외부 공급업체 계약에 대한 계약 구성은 기본 시스템에서 쉽게 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 구성 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 구성의 고유한 이름입니다.
요청 테이블	계약 구성을 연결할 테이블입니다.
계약 리포지토리	계약 기록을 생성해야 하는 리포지토리입니다.
문서 유형	문서 유형입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ○ Word 템플릿: 계약 구성에서 법무 계약 요청에 대한 계약 템플릿을 선택해야 하는 경우 ○ 외부 공급업체 계약: 외부 공급업체 계약 요청에 대한 구성인 경우
템플릿	사전 정의된 컨텐츠로 표준 계약을 생성하는 데 사용할 계약 템플릿입니다. 이 필드는 Word 템플릿이 문서 유형으로 설정된 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	이 필드는 애플리케이션 범위 설정에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	계약 구성에 대한 옵션입니다.
주문	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 여러 규칙이 법무 요청의 조건을 충족하는 경우 순서 번호가 가장 낮은 규칙이 구성 선택 시 실행됩니다.
적용 대상	계약 구성이 적용되는 조건입니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약 범주에 법무 계약 요청이 제출될 때 구성을 적용하려면 [Category][**is][Non-disclosure agreement]** 조건을 입력합니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 계약 리포지토리 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 매핑 유형에서 수행하려는 매핑 유형을 선택합니다.
   선택에 따라 양식의 필드가 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 제출을 선택하여 리포지토리 매핑을 저장합니다.
8. 업데이트를 선택하여 계약 구성을 저장합니다.

계약 템플릿에 대한 키워드 검색 활성화

계약 템플릿에서 키워드 검색을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 구성.
2. 목록에서 테이블 값이 **Word** 서식 파일 **[sn_doc_word_template]**인 기록을 선택합니다.
3. 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.
4. 텍스트 인덱스 생성 대화 상자에서 확인을 선택합니다.

결과
테이블이 인덱싱됩니다. 계약 템플릿에서 키워드를 검색하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿에서 키워드 검색

계약 템플릿에 대한 동적 절 구성

사전 설정된 조건에 대한 절 변형이 포함된 절을 통해 계약 템플릿에서 동적 사용자 지정 컨텐츠를 활성화합니다.

절은 콘텐츠 블록을 포함하는 절 변형의 모음입니다. 예를 들어, 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 비밀 유지 계약 문서의 한 섹션만 변경해야 한다고 가정해 보겠습니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 그런 다음 조건 기반 절 변형을 사용하여 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 하나의 계약 템플릿만 만들 수 있습니다.

조항은 절 라이브러리에 저장되며, 이 절에서 계약 템플릿에 삽입할 수 있습니다. 계약 템플릿을 생성하는 동안 절 변형을 생성 및 추가하거나 나중에 추가할 수 있습니다.

절 변형의 이점

문서 템플릿에서 절 변형을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 단일 계약 템플릿을 효율적으로 사용하여 다양한 사용자 지정 상세 정보가 포함된 계약을 생성합니다.
- 여러 계약 템플릿에 단일 조항 변형 포함.
- 조건을 정의하고 실행 우선순위를 설정하여 생성된 문서에서 적절한 컨텐츠 변형이 동적으로 선택되도록 하는 기능.

관련 정보

- 계약 조항 생성 또는 편집
- 절 변형 만들기
- 추가 기능을 사용하여 절에 메타데이터 추가

계약 조항 생성 또는 편집

계약 구성자는 계약 템플릿에 매핑되는 절 변형을 관리하는 절을 생성하거나 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 절 관리.
2. 새 절을 생성할지 기존 절을 수정할지 선택합니다.
   - 절을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 절을 수정하려면 목록에서 절을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

절 새 기록 양식

필드	설명
번호	이 필드는 자동으로 고유 번호로 채워집니다.
이름	절의 고유한 이름입니다.
계약 유형	절을 연결할 계약의 유형입니다.
테이블	절을 연결할 테이블입니다.
설명	절에 대한 정보입니다.
애플리케이션	절이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 절을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	절을 활성화하여 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 기존 절을 편집하는 동안 활성 절 변형이 있는 경우 절을 비활성으로 설정할 수 없습니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   절이 저장되고 절 변형 및 템플릿에 대한 관련 목록이 나타납니다.
5. 절을 저장합니다.
   - 새 절을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 절의 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
미리 정의된 조건에 대한 문서 템플릿에서 사용할 절 변형을 만듭니다. 자세한 내용은 절 변형 만들기 문서를 참조하십시오.

절 변형 만들기

계약 구성자는 미리 정의된 조건에 대해 계약 템플릿에서 사용할 절 변형을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 절 관리.
2. 절을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 절 변형 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

절 변형 새 기록

필드	설명
번호	이 필드에는 자동으로 생성된 고유한 절 변형 번호가 포함되어 있습니다.
이름	절 변형의 고유한 이름입니다.
절	이 필드는 절 이름으로 자동 설정됩니다.
주문	절 변형이 사용되는 순서입니다. 여러 절이 조건을 충족하는 경우 순서 값이 낮은 절이 먼저 선택됩니다.
애플리케이션	이 필드는 절 변형을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	절 변형이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블 필드 및 기록 생성자 변수에 적용되는 필터 조건으로 사용할 절 변형을 결정합니다.
적용 대상	절 변형을 적용할 수 있는 사용자를 결정하는 기준입니다. 예를 들어 특정 위치의 직원에게 적용할 수 있는 절 변형의 경우 해당 지역의 직원만 정의하는 사용자 기준과 절 변형을 연결합니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. 주: 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블에 관계없이 절 변형을 계약 템플릿에 적용할 수 있습니다.
문서	컨텐츠를 임포트할 원본 문서입니다. 선택한 문서는 (.docx) 파일 형식이어야 Microsoft Word 합니다. 문서에는 필드 유형의 유효한 컨텐츠 컨트롤이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
언어	절 변형에 대한 언어 설정입니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   - 절 변형 필드 관련 목록이 나타납니다.
   - 임포트한 문서가 구문 분석되고 필드 유형의 컨텐츠 통제가 추출되어 절 변형 필드 관련 목록에 표시됩니다.
   - 게시된 계약 템플릿과 연결된 절 변형을 편집하고 추가 콘텐츠 컨트롤이 있는 문서를 임포트한 경우 매핑되지 않은 콘텐츠 컨트롤이 매핑되지 않은 메타데이터 관련 목록 아래에 나열됩니다
6. 절 변형 필드 관련 목록에서 절 변형 필드를 선택합니다.
7. 양식에서 다음 세부 정보를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
절 변형	이 필드는 절 변형 이름으로 자동 설정됩니다.
문서 필드 제목	컨텐츠 컨트롤의 타일입니다.
문서 필드 태그	컨텐츠 통제의 태그입니다.
읽기 전용	이 필드가 편집되지 않도록 하는 옵션입니다.

8. 절 변형 필드 양식에서 업데이트를 선택하여 메타데이터를 저장합니다.
9. 절 변형 양식에서 업데이트를 선택하여 절 변형을 저장합니다.

추가 기능을 사용하여 절에 메타데이터 추가

계약 구성자는 계약서에 포함될 정보를 미리 채울 메타데이터를 추가합니다.

시작하기 전에

Word 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

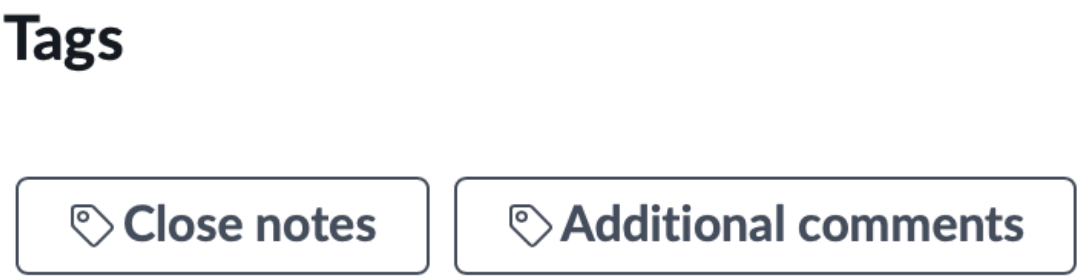
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 내용 컨트롤을 Microsoft Word표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
   추가 기능 로그인 화면이 표시됩니다.
3. 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
   템플릿 및 절 탭이 있는 추가 기능 화면이 표시됩니다.
4. 절 탭에서 절을 선택합니다.
   절 변형 상세 정보가 표시됩니다.
5. 메타데이터를 추가할 절 변형을 선택합니다.
6. Microsoft Word에서 메타데이터를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
7. 메타데이터 매핑 만들기를 선택합니다.
   매핑 생성 양식이 표시됩니다.
8. 필드 이름 필드에 메타데이터의 고유한 이름을 입력합니다.
9. 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 메타데이터가 추가되고 필드 이름이 제목인 타일로 표시됩니다.



- 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow . 인스턴스에 로깅 ServiceNow 하고 절의 매핑되지 않은 **Metdata** 관련 목록으로 이동하여 메타데이터를 볼 수 있습니다.

10. 옵션: 태그를 클릭하여 생성된 메타데이터를 문서의 다른 위치에 추가합니다.

11. 문서를 인스턴스에 업로드합니다 ServiceNow .

a. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.

b. Select Attachment(첨부 파일 선택) 화면에서 **Attach** file(파일 첨부)을 선택하고 콘텐츠 컨트롤을 표시한 동일한 파일을 선택합니다.
업로드하려는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 연결된 파일 이름이 다른 경우 업로드를 진행하라는 확인 메시지가 표시됩니다.

c. **Upload and parse** document(문서 업로드 및 구문 분석)를 선택하여 콘텐츠 컨트롤을 구문 분석하고 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 추가합니다.

파일이 업로드됩니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

계약 구성자는 시스템 속성을 활성화하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

시작하기 전에

전자 서명 제공자를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

주:
이 기능은 전자 서명된 계약에만 적용할 수 있습니다. NDA 및 외부 공급업체 계약 제출에 대한 자세한 내용은 해당 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출문서를 참조하십시오NDA에 대한 법무 요청 제출.

전자 서명 중 각 서명자 작업에 대한 타임스탬프 상세 정보가 포함된 감사 추적이 제공 DocuSign 되거나 Adobe Sign 포함된 완료 인증서입니다. 감사 추적은 부인 방지를 보장하고 이의 제기를 해결합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.

2. 이름 열에서 sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate 속성을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 속성을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션 범위에서 속성을 편집할 수 없는 경우 페이지 맨 위에 있는 메시지에서 '여기'라는 단어를 선택합니다.
5. 값 필드를 true로 업데이트합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
전자 서명된 계약에 대한 완료 증명서가 발급됩니다.

법무 계약에 대한 외부 애플리케이션 구성

외부 저장소 위치에 서명된 법무 요청 관련 계약서 또는 문서 보관, 그리고 계약서 전자 서명과 같은 서비스를 제공하는 외부 애플리케이션을 설정합니다.

Legal Service Delivery 애플리케이션은 Integration Hub에서 스포크를 사용하여 외부 애플리케이션과 통합합니다. 법무 구성자는 관리자가 스포크를 설치 및 구성한 후 외부 앱 구성을 완료할 수 있습니다.

외부 저장소 시스템과의 통합

외부 저장소 제공자 스포크 구성

관리자는 를 사용하여 법무 계약 요청 및 서명된 계약서에 첨부된 문서를 저장하기 위해 다음 외부 저장소 제공자 스포크를 Integration Hub 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Google Drive 스포크
- Microsoft OneDrive 스포크

외부 저장소 제공자 구성

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 외부 저장소 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성 문서를 참조하십시오.

전자 서명 제공자와의 통합

전자 서명 제공자 스포크 구성

관리자는 Integration Hub를 사용하여 계약서에 대해 다음 전자 서명 제공자 스포크를 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Adobe Sign 스포크
- DocuSign 스포크

전자 서명 제공자 앱 설정

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 전자 서명 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

법적 계약에 대한 외부 저장소 시스템 구성

서명된 계약 문서를 저장하도록 외부 저장소 시스템을 구성합니다.

시작하기 전에
관리자가 구성하려는 외부 저장소 시스템에 대한 스포크를 설치하고 설정했는지 확인합니다.

Google Drive 스포크 v1.3.0 이상 버전

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Google Drive 스포크 .

Microsoft OneDrive 스포크 v2.1.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Microsoft OneDrive 스포크 .

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 외부 저장소 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 저장소 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 저장소에 대한 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	서명된 법적 계약 정보가 저장되는 테이블입니다. 법무 계약 요청 **[sn_lg_ops_contract_request]** 테이블을 선택합니다. 주: 다른 테이블을 선택하면 해당 플로우를 연결해야 합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 앱을 결정합니다. 예를 들어 Google Drive 외부 저장소 통합을 이미 설정했고 NDA 계약만 저장하기를 원한다고 가정하면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의하고 Google Drive를 선택합니다.
실행 순서	계약서를 저장하는 데 외부 저장소 시스템을 사용하는 순서입니다. 순서 값이 낮은 시스템이 먼저 선택됩니다.
앱	외부 저장소 시스템입니다(예: Google Drive 또는 Microsoft OneDrive).
폴더 구조	외부 저장소 시스템에 서명된 계약서를 저장할 파일 경로입니다. 선택한 필드에서 정적 텍스트와 동적으로 생성된 텍스트를 조합하여 폴더 구조를 정의합니다. 예를 들어 Legal/${company}/Contracts/${number}와 같은 폴더 구조입니다. 여기에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ Legal 및 Contracts는 정적 텍스트입니다. ○ ${company} 및 ${number}는 변수 선택 목록에서 선택한 필드입니다. 이러한 필드 변수는 문서를 저장하는 동안 각 필드의 값으로 동적으로 대체됩니다.

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 저장소 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
외부 저장소 시스템의 구성이 게시되었으며 계약서 보관에 사용할 수 있습니다.

법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성

사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 전자 서명 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에
관리자가 Integration Hub에서 구성하려는 전자 서명 제공자에 대해 스포크를 설치 및 설정했는지 확인합니다.

Adobe Sign 스포크 스포크 v2.1.0 이상 버전

그룹 설정 및 동기화에 Adobe Sign 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동기화 Adobe Sign 그룹화 조건 ServiceNow.

DocuSign 스포크 스포크 v2.2.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 DocuSign 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

> **주:**
> DocuSign에서 웹후크 구성을 추가하는 동안 이벤트 설정에서데이터 형식으로레거시를 선택했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 전자 서명 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전자 서명 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 앱 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	계약 데이터가 저장되는 테이블입니다. 법무 계약 요청 **[sn_lg_ops_contract_request]** 테이블을 선택합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 계정을 결정합니다. 예를 들어 DocuSign 전자 서명 계정을 이미 설정했으며 서명에 NDA 계약만 해당 계정을 사용하도록 하려면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의한 다음 통합 제공자에서 DocuSign을 선택하고 계정에서 관련 계정을 선택합니다.
실행 순서	계약서의 전자 서명에 통합 계정이 사용되는 순서입니다. 순서 값이 낮은 통합 계정이 먼저 선택됩니다.
앱	전자 서명 제공자입니다(예: Adobe Sign 또는 DocuSign).
계정	전자 서명 제공자와 연결된 계정 번호입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **DocuSign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
그룹	전자 서명 제공자와 연결된 그룹입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **Adobe Sign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
속성	전자 서명 제공자를 기반으로 하는 추가 구성 항목입니다. 다음 정보를 제공합니다. 호스트 URL: 계약서를 서명자에게 보내기 전에 확정하거나 업데이트할 수 있는 선택된 전자 서명 제공자의 URL을 추가합니다. 예를 들어 DocuSign에 웹 UI URL을 **Adobe Sign** 사용하거나 UI를 사용합니다 **DocuSign** .

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 앱 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
전자 서명 앱의 구성이 게시되었으며 계약서의 전자 서명에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만료되는 법무 계약에 대한 미리 알림 구성

각 비즈니스 단위가 자체 계약을 만들 필요 없이 사용할 수 있는 만료되는 계약에 대한 미리 알림을 구성합니다.

시작하기 전에

다음 애플리케이션을 설치해야 합니다.

- ServiceNow 법무 계약
- 계약 핵심

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 리포지토리 규칙.
2. 알림을 보낼 조건을 설정합니다.
   사용 가능한 조건은 다음과 같습니다.
   - 만료됨 – 이메일 알림 미리 알림이 전송되지 않고 계약의 만료 수준이 만료됨으로 설정됩니다.
   - 7일 이내 – 계약 만료 7일 전에 이메일 알림 미리 알림이 전송됩니다.
   - 15일 이내 – 계약 만료 15일 전에 이메일 알림 미리 알림이 전송됩니다.
   - 30일 이내 – 이메일 알림 미리 알림은 계약 만료 30일 전에 전송됩니다.

   a. 조건 검사 페이지에서 테이블 필드 값이 sn_lg_cnt_repository(법적 계약 리포지토리)이고 조건 필드 값이 expiration_level인 항목을 찾은 다음 범주필드에서 계약을 선택합니다.

   b. 조건 섹션에서 새로 만들기를 선택하여 조건을 만듭니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 만료되는 계약 조건 양식 필드.

   d. 제출을 선택합니다.

3. 옵션: 기본 이메일 알림 템플릿에서 메시지 내용을 사용자 지정합니다.

   a. 선택 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.

   b. **Legal Contract Expiry** Reminder(법적 계약 만료 알림)를 검색하여 선택합니다.

   (Optional) 현재 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.

   c. 법무 계약 만료 미리 알림 창에서 포함될 항목 탭을 선택합니다.

   d. 메시지 **HTML** 필드에 이메일 알림 메시지의 내용을 입력합니다.

   e. 업데이트를 선택합니다.

결과

구성이 완료되면 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. 네 가지 기존 조건의 경우, 이메일 알림 기능이 기본적으로 제공되며 다음 사용자에 대해 자동으로 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 계약 요청입니다. 요청 대상
- 계약 요청입니다. 오픈한 사람
- 계약 요청입니다. 담당자

표준 편지 또는 문서에 대한 문서 템플릿 구성

Word 문서 템플릿 를 사용하면 구성된 참가자가 서명할 수 있는 표준 서신 또는 문서를 작성할 수 있습니다.

플로우

법무 이외의 비즈니스 단위에서는 문서 템플릿을 사용하여 표준 문서를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 이 Word 문서 템플릿 기능을 사용하여 표준 응답 템플릿을 생성할 수 있습니다. 다음 플로우는 문서 템플릿을 사용하여 Microsoft Word 서명된 문서를 케이스에 첨부 Microsoft Word 함으로써 템플릿을 구성하는 방법을 설명합니다.

- 의 컨텐츠 통제 Word 문서 템플릿을 설정합니다.
- 문서 템플릿 구성 Microsoft Word.
- 문서 템플릿의 참가자 생성.
- 서명을 삽입합니다.
- 문서 템플릿을 게시합니다 Microsoft Word .
- 문서 작업 생성.
  - 내부 ServiceNow 사용자가 문서에 서명 Microsoft Word 하기 위한 문서 작업을 받습니다. 외부 사용자가 전자 메일을 통해 서명할 문서를 받습니다 Microsoft Word .
  - 모든 문서 작업이 완료되면 HR 케이스의 작업 메모가 업데이트되고 서명된 Microsoft Word 문서가 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

의 컨텐츠 통제 **Word** 문서 템플릿

Word 문서 템플릿 는 콘텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 콘텐츠 컨트롤을 지원합니다.

> **주:**
> 그 전에 문서에 컨텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 추가해야 합니다 문서 템플릿 구성 Microsoft Word. 컨텐츠 컨트롤은 Windows 시스템만 사용하여 추가해야 합니다.

다음과 같은 유형의 콘텐츠 컨트롤이 지원됩니다.

컨텐츠 통제

컨텐츠 통제 유형	설명
필드_	이 컨텐츠 컨트롤은 메타데이터를 나타내는 데 사용됩니다.
서명_	이 콘텐츠 컨트롤은 전자 서명에 대한 자리 표시자입니다.
Sign_Date_	이 내용 컨트롤은 서명자가 문서에 전자 서명하는 날짜를 나타내는 데 사용됩니다.

Word 문서 템플릿에서 컨텐츠 통제를 생성하는 동안 적절한 컨텐츠 제어 유형으로 태그 앞에 접두사를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 회사 이름을 포함하려면 Field_CompanyName로 지정할 수 있습니다. 조항이 삭제 및 편집되지 않도록 잠금 설정을 설정할 수 있습니다.

콘텐츠 컨트롤을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft 지원 사이트를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 템플릿 구성 **Microsoft Word**

Word 문서를 업로드하고 서명이 필요한 참가자를 추가합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cm_core.contract_config
- 문서에서 콘텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **Word** 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 양식

필드	설명
이름	Word 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	선택된 애플리케이션 범위를 기반으로 표시되는 테이블입니다.
범주	템플릿이 추가된 문서 범주입니다.
애플리케이션	문서 템플릿이 생성되는 애플리케이션의 범위입니다.
상태	문서 템플릿의 현재 상태입니다. ○ 초안: 문서 템플릿이 아직 게시되지 않았음을 나타냅니다. ○ 편집 중: 문서 템플릿이 게시된 후 편집 중임을 나타냅니다. ○ 게시됨: 서비스 및 케이스에서 문서 템플릿을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
활성	Word 문서 템플릿을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
사용자 기준	이 문서의 대상 기준입니다. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 API GlideFilter - 범위 지정, 전역을 참조하십시오.
서명 유형	문서에 서명하는 데 사용되는 응용 프로그램을 지정하는 옵션입니다. ○ 기본값은 none입니다. 없는 경우 문서 서명이 트리거되지 않습니다. DocuSign 또는 AdobeSign을 선택한 경우 케이스를 통해 전자 서명을 위해 문서가 트리거됩니다. ○ 템플릿이 초안 또는 편집 상태인 경우 서명 유형을 없음에서 DocuSign이나 Adobe Sign으로 또는 그 반대로 변경할 수 있습니다. 주: 서명 유형은 각 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
문서	추가 사용자 지정을 위해 단어 첨부 파일을 업로드하는 옵션(.docx 파일만 해당).
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 표시할 날짜를 나타내는 형식입니다. 주: ○ ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않으면 **template_date_format** 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과 시스템 속성이 모두 비어 **template_date_format** 경우 에이전트의 사용자 프로파일에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. ○ DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식이 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 Word 템플릿의 템플릿 날짜 형식 보다 높게 고려됩니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰을 번역할 언어입니다. 주: ○ 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 none입니다. ○ 번역 기능은 인스턴스에 언어 플러그인이 ServiceNow 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
소스 템플릿	현재 템플릿의 복사본을 생성한 원본 템플릿입니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

1. 서명을 받아야 하는 참가자를 추가하려면 을 참조하십시오 문서 템플릿의 참가자 생성.
2. 템플릿 매핑을 만들려면 **Word** 문서 구문 분석을 클릭합니다.
3. 서명을 삽입하려면 템플릿 매핑 관련 목록에서 **Signature_** 기록을 엽니다.
   a. 문서 필드 유형에서 서명을 지정합니다.
   b. 참가자 필드에서 서명이 필요한 참가자를 지정합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.
4. 서명 날짜를 삽입하려면 템플릿 매핑 관련 목록에서 **Sign_Date_** 기록을 엽니다.
   a. 문서 필드 유형 기록에서 서명 날짜를 지정합니다.
   b. 참가자 필드에서 서명이 필요한 참가자를 지정합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 값 **Field_** 기록이 있는 매핑 필드의 경우 문서 유형 필드를 텍스트 필드로 설정하고 업데이트를 클릭할 수 있습니다.
6. 게시를 선택합니다.

문서 템플릿의 참가자 생성

참가자에 대한 작업 및 작업 순서를 정의합니다. 문서 작업을 시작하는 동안 작업 유형 및 순서가 고려됩니다.

시작하기 전에

- 문서 템플릿 플로우를 사용하려는 경우에만 참가자를 정의해야 합니다. PDF 문서를 생성하려는 경우에는 참가자를 정의하는 것이 필수가 아닙니다.
- 이 컨텐츠는 문서 템플릿 애플리케이션(sn_doc)에서 생성된 문서 템플릿에만 적용됩니다. 문서 템플릿은 HR 문서 템플릿과 다릅니다. HR 문서 템플릿에 대해서는 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.
- 필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 사용할 템플릿을 선택합니다.
3. 필요한 템플릿을 구성하고 제출을 클릭합니다.
4. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과

참가자가 문서 템플릿에 추가됩니다.

계약 관리 프로 사용

비밀 유지 계약(NDA) 및 외부 공급업체 계약에 대한 법무 요청을 제출하는 데 사용합니다 ServiceNow 법무 계약 .

비밀 유지 계약 법적 요청

직원은 벤더, 고객, 파트너와 같은 외부 공급업체와의 NDA(비밀 유지 계약)를 생성하기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리할 수 있습니다.

기능

- 요청과 가장 관련성이 높은 템플릿을 선택하기 위한 메타데이터 및 비즈니스 규칙이 포함된 계약 템플릿입니다.
- Microsoft Word 계약 이행자가 보다 쉽게 계약을 검토하고 편집할 수 있도록 계약 템플릿의 형식을 지정합니다.
- 표준화된 NDA 계약을 생성하고 실행하기 위한 셀프 서비스 기능입니다.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 수동 서명을 위한 습식 서명 지원.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서명된 계약서를 Google DriveMicrosoft OneDrive 저장하기 위한 외부 저장소 통합입니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 중앙 집중식 법무 계약 리포지토리입니다.
- 전자 서명된 비밀 유지 계약(NDA)에 대한 완료 인증서를 생성하는 시스템 속성입니다.

비밀 유지 계약 요청 워크플로우

요청자가 법무 요청을 제출하면 요청의 정보를 기반으로 표준 계약 템플릿을 사용하여 NDA 계약 문서가 생성됩니다. 요청의 정보가 템플릿의 적절한 위치에 삽입됩니다.

필요한 경우 요청자는 생성된 NDA 계약 문서에서 특정 변경을 요청할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리하여 NDA 계약 문서에 필요한 수정을 가할 수 있습니다. 계약서는 형식이 정해져 Microsoft Word 있기 때문에 계약서를 검토, 편집, 마무리하는 것이 PDF나 HTML 형식의 문서보다 쉽습니다.

생성된 NDA 문서에 변경이 필요하지 않은 경우 요청자는 서명자에게 전자 서명 또는 영구 서명을 요청할 수 있습니다. 모든 서명자가 계약 문서에 서명하면 구성에 따라 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 법무 부서 구성원은 법무 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

NDA(비밀 유지 계약) 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

1. 법무 구성자는 NDA 요청을 제출하기 위한 기초 데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 계약 관리 프로 설정 문서를 참조하십시오.
2. 법무 요청자가 NDA 접수 요청 양식을 작성합니다.
3. 계약 템플릿에서 계약 문서가 생성되고 미리 정의된 조건에 따라 컨텐츠가 동적으로 추가됩니다.
4. 법무 요청자는 변경이 필요한 경우 요청을 편집합니다.
5. 요청을 편집할 때 조건이 변경되면 계약서가 동적으로 업데이트됩니다.
6. 계약서에 변경이 필요한 경우 법무 요청자가 변경 요청을 제출합니다. 변경 요청이 법무 이행자에게 전송됩니다.
7. 법무 이행자는 계약서를 업데이트하고 문서 수정본을 생성한 다음 계약을 요청자에게 다시 보냅니다.
8. 요청자가 임시 검토를 시작합니다. 검토 결과 필요한 변경 사항이 발견되면 변경 사항이 적용되고 새 문서 수정이 생성됩니다.
9. 법무 요청자는 생성된 계약을 미리 보고, 변경이 필요하지 않은 경우 서명자에게 보냅니다.
10. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
11. 서명된 계약서가 법무 요청 기록에 첨부됩니다.
12. 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

비밀 유지 계약에 대한 법무 요청 제출

벤더, 고객 또는 파트너 등 외부 공급업체와의 NDA(비밀 유지 계약)에 대한 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 비밀 유지 계약 접수 양식에 액세스합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비밀 유지 계약 접수 양식

필드	설명
요청 대상	법무 요청을 대신 제출하려는 사용자입니다. 이 필드는 sn_lg_cnt.contract_fulfiller 역할을 가진 법무 이행자이며 에서 Legal Counsel Center요청을 제출하는 경우에만 표시됩니다.
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 범주입니다.
계약의 목적	계약의 목적입니다. 예: 신규 비즈니스 투자에 대한 비밀 유지 계약입니다.
회사 법적 이름	계약을 체결하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다. 회사 이름이 목록에 없는 경우 〔목록에 없는 회사〕 옵션을 선택하고 새 회사 법적 이름 필드에 이름을 입력합니다.
주소	외부 공급업체의 우편 주소입니다.
국가	외부 공급업체의 국가입니다.
계약 시작 날짜	계약 기간의 시작 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약 기간의 종료 날짜입니다.
서명 유형	서명 유형입니다. ○ 전자 서명: 서명자가 계약서에 전자적으로 서명합니다. ○ 원본 서명: 서명자가 계약의 실제 버전에 수동으로 서명합니다. 기본 서명 유형은 전자 서명입니다.
외부 서명자 상세 정보	선택한 외부 공급업체에서 계약에 서명할 사람의 목록입니다.

3. 옵션: 서명자 목록을 수정합니다.

   ○ (Optional) 서명자를 추가하려면 추가를 선택하고 서명자의 상세 정보를 입력합니다.

   ○ (Optional) 서명자 정보를 수정하려면 서명자 행에서 행 편집 아이콘( )을 선택하고 상세 정보를 업데이트합니다.

   ○ (Optional) 서명자를 제거하려면 서명자 행에서 행 제거 아이콘(.)을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.

5. 옵션: 생성된 문서를 변경해야 하는 경우 법무 부서에 변경 요청을 제출합니다.
   자세한 내용은 법무 계약서 검토 및 확정 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 요청 세부 정보를 수정하거나 작업을 선택한 다음 요청 편집을 선택하여 서명자를 관리합니다.
   이 옵션은 요청 상태가 신규고 문서 상태가 문서 준비 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 검토 요청 수정 문서를 참조하십시오.
7. 계약서가 확정되면 서명자에게 보내 서명을 받습니다.
   자세한 내용은 법무 계약서 검토 및 확정 문서를 참조하십시오.

결과

- 비밀 유지 계약을 위한 계약서를 생성하는 법무 요청이 새 요청 상태로 생성됩니다.
- 문서 준비 상태의 버전 1.0 계약서가 생성됩니다. 계약 문서 프로세스에는 다음이 포함됩니다.
  - 계약 템플릿 규칙에 따라 올바른 계약 템플릿을 사용합니다.
  - 메타데이터를 요청의 데이터로 바꿉니다.
  - 조항 변형 규칙에 따라 계약 문서에 조항의 내용을 배치합니다.
- 제출된 요청에 유효한 템플릿이 없으면 문서 상태가 오류로 업데이트되고 요청 상태가 신규로 업데이트됩니다.
- 템플릿에 따른 내부 서명자도 생성된 문서에 입력됩니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

  주:
  - 계약 템플릿에 정의된 계약에 필요한 것보다 많은 서명자가 요청에 추가된 경우 계약에 서명하는 데 필요한 서명자 수는 기본값입니다. 나머지 서명자는 고려되지 않음으로 표시됩니다.
  - 계약에 필요한 것보다 적은 서명자가 요청에 포함된 경우 서명자를 더 추가할 수 있습니다.

  두 경우 모두 변경 요청을 제출하여 계약에 필요한 대로 서명자를 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 검토 요청 수정 문서를 참조하십시오.

  서명자 [sn_cm_core_signer] 테이블에 각 외부 서명자에 대한 기록이 생성됩니다.

법무 요청을 보고 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 법무 요청 상세 정보 보기 및 추적.

비밀 유지 계약 법무 요청 수정

요청자는 비밀 유지 계약(NDA)에 대한 법무 요청을 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보

다음 사항에 유의하십시오.

- 요청이 신규 상태가 될 때까지 요청을 수정할 수 있습니다.
- 서명 유형 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. NDA 법무 요청을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 편집하려는 요청을 선택합니다.
3. 요청 페이지의 작업 메뉴에서 요청 편집을 선택합니다.
4. 수정할 필드를 편집합니다.
5. 저장을 선택하여 레코드를 업데이트합니다.

결과

- 요청 양식의 값 변경에 따라 계약서는 다음과 같이 업데이트됩니다.
  - 계약 템플릿 규칙에 따라 올바른 계약 템플릿이 사용됩니다. 예를 들어 계약 템플릿 규칙은 특정 국가에 대해 정의할 수 있습니다. 국가 값이 변경되면 업데이트된 국가 값에 대해 정의된 계약 템플릿에 따라 계약 문서가 업데이트됩니다.
  - 메타데이터는 수정된 요청의 데이터로 대체됩니다.
  - 내용은 조항 변형 규칙에 따라 계약서의 조항에 삽입됩니다.
- 새 문서 개정이 만들어지고 파일 이름에 버전 번호가 추가됩니다.
- 문서 상태가 준비 수정으로 표시됩니다.

NDA 법무 요청 처리

법무 계약 지원 팀 구성원은 요청된 변경 사항에 따라 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 요청에 업로드하고 요청에 명시된 요청자에게 문서를 전송합니다.

시작하기 전에
프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자가 요청을 사용자에게 할당했어야 합니다. 그러지 않은 경우 요청을 열어 자신 또는 그룹의 다른 사람에게 할당할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
5. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.
   자세한 내용은 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 서명자 탭에서 계약서의 서명자 및 상태를 검토합니다.
7. 활동 섹션에서 요청자가 요청한 변경 사항을 검토하고 계약서에 필요한 변경 사항을 적용합니다.
8. 수정된 계약서를 업로드합니다.

   a. 문서 수정 탭에서 수정 만들기를 선택합니다.

   b. 수정본 업로드 대화 상자에서 저장소 유형을 선택하고 새 문서 수정본을 업로드합니다.
   사용 가능한 저장소 유형은 다음과 같습니다.
   - 컴퓨터 - 파일 첨부 를 선택하고 수정된 문서를 업로드합니다.
   - 인바운드 이메일 - 문서 필드에서 활동 스트림의 첨부 파일을 기반으로 표시되는 문서를 선택합니다.
   - 외부 저장소 - 문서 필드에서 문서를 선택합니다. 이 옵션은 외부 저장소가 구성된 경우에만 표시됩니다.

   파일을 첨부한 후 수정본 생성 대화 상자에서 파일을 다운로드하거나 첨부 파일 이름을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

   c. 옵션: 작업 메모를 추가하여 첨부된 문서에 관한 정보를 제공합니다.

   d. 첨부된 파일이 최종 버전이고 요청자에게 검토 및 확인을 위해 보낼 준비가 됐다면 준비 완료로 표시 확인란을 선택합니다.

   e. 생성을 선택합니다.

   첨부된 문서가 요청에 추가됩니다. 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다. 문서 수정본 탭에 문서가 나타납니다.
9. 완료된 계약 문서를 검토하고 변경 내용을 확인하도록 요청하는 이메일을 이해 관계자에게 설정합니다.

   a. 이메일 작성을 선택합니다.

   b. 새 이메일 초안 탭의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 수신자의 이메일 주소를 적절하게 추가합니다.
   참조 필드는 요청자의 이메일 주소로 자동으로 채워집니다.

   c. 제목 필드에 이메일 제목을 입력합니다.
   기본적으로 요청에 대한 짧은 설명이 채워집니다.

   d. 첨부 파일 필드에서 +파일 추가를 선택합니다.

   e. 파일 소스가 컴퓨터인지 아니면 기록의 첨부 파일인지 선택하고 첨부할 파일을 선택합니다.
   계약서 수정을 준비됨으로 표시한 경우 기본적으로 이메일에 첨부됩니다.

   f. 이메일 본문에 메시지를 직접 입력하거나 이메일 응답 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여 넣습니다.

   응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일 본문에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여넣습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하십시오.

자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.

g. 이메일을 즉시 보내거나 나중에 보내야 한다고 표시하십시오.

- 이메일을 즉시 보내려면 이메일 보내기를 선택합니다.
- 이메일을 나중에 보내야 함을 나타내려면 초안으로 저장을 선택합니다.

  이메일을 초안으로 저장하도록 선택한 경우 나중에 수정할 수 있습니다. 새 문서 수정본이 게시된 경우 첨부한 문서를 해당 수정본으로 대체해야 합니다.

10. 문서 보내기를 선택하여 검토를 위해 요청자에게 준비 완료로 표시된 계약서를 보냅니다.

법무 계약서 검토 및 확정

서명을 위해 보낼 법무 계약서를 검토하고 마무리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 내 요청을 선택합니다.

3. 드롭다운 목록에서 모든 요청 보기를 선택합니다.

4. 목록에서 법무 요청을 선택합니다.

5. 미리 보기 탭에서 계약서를 검토합니다.

6. 옵션: 계약서를 변경해야 하는 경우 변경 요청을 제출합니다.

a. Actions(작업) 드롭다운 목록에서 **Request** Changes(변경 요청)를 선택합니다.

b. 변경 요청 대화 상자에서 업데이트할 상세 정보를 입력합니다.

c. 제출을 선택합니다.
변경 요청은 계약서의 수정을 위해 법무 부서에 제출되며 상태는 진행 중으로 업데이트됩니다. 계약서의 문서 상태가 내부 법적 검토로 업데이트됩니다.

모든 법률 부서원은 문서에 요청받은 변경 사항을 적용하고 업데이트된 문서를 다시 보낼 수 있습니다.

주:
법무 이행자가 수정된 문서를 반송하지 않는 한 문서의 최신 개정에 액세스할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업

계약서가 확정되면 서명을 위해 보내기를 선택하여 서명을 위해 계약서를 보냅니다.

법무 요청에 대한 서명 워크플로우

법무 요청에 대해 전자 서명 또는 습식(수동) 서명을 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 전자 서명: 사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

  완료 인증서를 생성하려면 전자 서명을 서명 유형으로 선택해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

- 원본 서명: 전자적이 아닌 수동으로 계약을 완료할 수 있습니다. 그런 다음 완성된 문서를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 수동 서명된 계약을 기록에 추가 문서를 참조하십시오.

전자 서명 워크플로우

- 서명을 위해 최종 문서를 서명자에게 보냅니다.
  - 문서 상태가 서명을 위해 전송됨으로 업데이트되고 법무 통합에서와 같이 전자 서명 플로우가 트리거됩니다.
  - 계약서에 서명할 수 있다는 이메일 알림이 첫 번째 서명자에게 전송됩니다. 이메일에는 서명자가 전자 서명 법무 통합에 구성된 전자 서명 제공자를 DocuSignAdobe Sign 통해 문서를 열고 서명할 수 있는 계약서 링크가 포함되어 있습니다.

    첫 번째 서명자는 서명자 목록의 순서 값이 계약 템플릿 규칙에서 가장 낮은 값으로 설정된 서명자입니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

    첫 번째 서명자가 서명을 요청하는 계약에 서명한 후 순서대로 다음 서명자에게 이메일이 전송됩니다.

- 서명자는 서명 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
  - 서명자가 문서에 서명합니다.
    - 계약서에 서명할 서명자가 더 있는 경우 다음 순서의 서명자에게 전송됩니다.

      요청의 현재 서명자 상태가 서명 대기 중에서 서명됨으로 업데이트됩니다. 다음 서명자 상태는 시작되지 않음에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

    - 마지막 서명자가 문서에 서명하면 법무 계약 리포지토리 기록이 자동으로 생성되고 서명된 문서가 첨부됩니다.

      계약서를 생성할 때 매핑된 필드와 해당 값의 데이터 유형과 정확성이 확인됩니다. 확인 오류가 발견되면 최종 계약서에 복사되지 않은 필드 목록과 계약 리포지토리 기록에 대한 링크가 포함된 이메일 알림이 법무 이행자에게 전송됩니다. 그런 다음 이행자는 링크를 사용하여 기록을 열고 값을 수정하여 확인 오류를 해결합니다.

      문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다.

    - 법무 요청이 자동으로 종결됩니다.
    - 시스템 속성이 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* 로 설정된 *true*경우 완료 인증서가 생성되어 최종 계약서에 추가됩니다.
  - 서명자가 문서를 거부했습니다.
    - 계약서가 요청자에 다시 전송됩니다. 서명자가 문서 서명을 거부했다는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다.

      요청자는 문서를 검토하고 문서의 변경 사항을 요청한 다음 서명을 위해 서명자에 다시 전송할 수 있습니다.

      요청의 서명자 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

    - 요청의 문서 상태가 서명 대기 중에서 계약 거부로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

습식 서명 워크플로우

서명을 위해 문서를 서명자에게 보냅니다.

- 문서 상태가 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.
- 계약서가 첨부된 서명자에게 이메일 알림이 전송됩니다.
- 서명자는 문서를 인쇄하고 서명한 다음 법무 요청자에게 반환합니다.
- 법무 요청자가 PDF 형식의 계약서를 요청에 업로드합니다. 자세한 내용은 수동 서명된 계약을 기록에 추가 문서를 참조하십시오.

수동 서명된 계약을 기록에 추가

법무 요청자는 서명자로부터 서명된 계약서를 받을 때 법무 요청 기록에 디지털 버전을 추가합니다.

시작하기 전에

서명된 계약의 PDF 버전이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 내 요청 옵션을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 모든 요청 보기를 선택합니다.
4. 목록에서 법무 요청을 선택합니다.
5. 계약 업로드를 선택하고 파일로 이동합니다.
6. 열기를 선택하고 계약서를 선택합니다.
   계약 서명 및 법무 계약 리포지토리 기록에 대한 문서 상태 업데이트가 자동으로 생성되고 서명된 문서가 첨부됩니다.
7. 잘못된 파일을 업로드한 경우 작업 드롭다운 목록에서 계약 다시 업로드를 선택하여 올바른 문서를 업로드합니다.
8. 완료 종결을 선택하여 법무 요청을 종결합니다.

   주:
   법무 요청이 종결된 후에는 법무 요청을 변경할 수 없습니다.

결과

법무 요청이 종결되면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 서명자에게 전송됩니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청

직원은 법무 팀이 외부 공급업체 계약을 검토하도록 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

기능

외부 공급업체 검토 요청에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 검토를 위해 외부 공급업체 문서를 제출할 수 있습니다.
- 검토를 위해 여러 계약 및 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 계약 문서를 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장할 수 있도록 ServiceNowMicrosoft OneDriveGoogle Drive지원합니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 법무 계약 리포지토리입니다.
- 구성 가능한 시스템 속성을 지원하여 완료 인증을 생성합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 워크플로우

법무 팀의 법무 이행자는 다음 활동을 완료하여 할당된 외부 공급업체 검토 요청에 대한 작업을 수행합니다.

- 법무 사용자가 외부 공급업체 계약 검토 요청을 생성합니다.
- 법무 사용자는 단일 계약 또는 여러 계약과 해당 지원 문서를 업로드하고 분류합니다.
- 법무 이행자는 법무 요청에 첨부된 계약서를 검토합니다.
- 필요한 경우 법무 이행자는 검토 프로세스 중에 계약서 및 증빙 서류를 재분류합니다.
- 법무 이행자가 계약 문서에 필요한 변경을 수행합니다.
- 법무 이행자가 수정된 계약을 법무 요청에 업로드합니다.
- 법무 이행자는 수정된 계약서를 외부 공급업체 연락처에 Legal Counsel Center이메일로 보내 검토를 위해 .
- 법무 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

  모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 법무 이행자는 계약서에 계약서를 첨부할 순서를 지정하여 서명을 준비합니다.
- 법무 이행자가 서명을 위해 계약서를 보냅니다.
- 법무 이행자는 구성된 전자 서명 시스템에서 요구하는 문서에 필드를 추가하고 서명을 위해 전송합니다
- 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
- 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

모든 서명자가 계약서에 서명하면 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 법무 부서 구성원은 법무 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출

법무 팀에 법무 요청을 제출하여 외부 공급업체 계약 또는 외부 공급업체가 제공한 사용 약관을 검토합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보

완료 인증서는 시스템 속성을 구성한 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* 경우에만 생성됩니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 또는 에서 직원 센터외부 공급업체 검토 접수 양식에 법무 서비스 포털 액세스합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 외부 공급업체 계약 검토 양식 문서를 참조하십시오.

3. 문서 섹션에서 법무 부서에서 검토할 하나 또는 여러 개의 계약 문서를 추가합니다.
   자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토 요청에서 문서 추가 및 분류 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과

- 첨부된 외부 공급업체 계약 및 모든 지원 문서를 검토하기 위한 법무 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
- 문서가 첨부되고 준비됨으로 표시됩니다.

법무 요청을 보고 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 공급업체 계약 검토 요청 보기 및 추적.

다음에 수행할 작업
법무 부서 계약 지원 팀 구성원이 요청을 처리하여 계약을 검토하고 서명합니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토 요청 작업 문서를 참조하십시오.

.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 문서 추가 및 분류

법무 사용자는 하나 또는 여러 개의 계약과 지원 문서를 외부 공급업체 계약 검토 요청에 추가하고 분류합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보
외부 공급업체 계약 검토 요청은 단일 계약 또는 여러 계약과 지원 문서의 업로드를 지원합니다. 서명을 위해 계약서만 전송됩니다.

프로시저

1. 외부 공급업체 계약 검토 요청을 엽니다.

2. 문서 섹션에서 문서를 첨부합니다.
   첨부된 파일은 문서 섹션에 파일 이름, 문서 유형 및 작업과 함께 나열됩니다. 첨부된 문서 목록은 요청의 활동 스트림에서 볼 수 있습니다.
3. 첨부된 문서를 분류합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 보기 및 추적

외부 공급업체 계약 검토 요청이 제출된 후 해당 요청의 상세 정보를 보고 요청 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 요청 세부 정보 보기
   - 상세 정보 탭에 액세스하여 요청 상세 정보를 검토합니다.
   - 문서 접근 탭에 액세스하여 다양한 가상 사용자의 문서에 대한 접근 수준을 봅니다.
   - 승인자 탭에 액세스하여 승인자를 봅니다.
   - 작업 SLA 탭에 액세스하여 작업 **SLA** 세부 정보를 봅니다.
   - 계약 문서 탭에 액세스하여 계약서를 검토합니다.
     - 요청이 첨부 파일에 내부 저장소를 사용하는 경우 미리 보기 탭에 액세스합니다.
     - 요청에서 , Google Drive, 등의 외부 저장소를 Microsoft OneDrive사용하는 경우 문서 수정 탭에 액세스합니다.
   - 지원 문서 탭에 액세스하여 지원 문서 목록을 봅니다.
   - 서명자 탭에 액세스하여 서명자 목록과 상세 정보를 봅니다.
   - 법무 계약 리포지토리 탭에 액세스하여 최종 계약서를 봅니다. 여러 계약 문서를 첨부하면 각 계약 유형에 대해 별도의 기록이 생성됩니다.
4. 옵션: 활동 탭에 액세스하여 요청의 활동을 추적하고 작업 중인 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.

외부 공급업체 검토 요청 수정

요청자가 법무 요청을 수정하여 요청 상세 정보를 업데이트하거나 첨부된 계약서를 업데이트된 버전으로 교체합니다.

시작하기 전에
요청이 신규 상태가 될 때까지 요청을 수정할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 외부 공급업체 계약 검토 요청을 엽니다.
2. 요청을 수정합니다.
3. 저장을 선택하여 레코드를 업데이트합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 작업

법무 계약 지원 팀 구성원이 외부 공급업체 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 이해 관계자에게 이메일로 보내 수정 내용을 확인한 다음 법무 요청 내에서 전자 서명을 위해 준비된 문서를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
5. 옵션: 검토를 위해 제출된 계약서 또는 증빙 서류를 재분류합니다.
   자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토 요청에서 계약 문서 재분류 및 외부 공급업체 계약 검토 요청에서 지원 문서 재분류 문서를 참조하십시오.
6. 계약서의 기존 수정본을 엽니다.
   - 내부 저장소의 경우: 계약서 탭에서 문서의 이름을 선택하여 문서 수정 기록을 엽니다.
   - 외부 저장소의 경우: 계약서 탭에서 **URL** 탭의 링크를 클릭하여 문서를 온라인으로 봅니다.
7. 계약서를 검토합니다.
8. 수정이 준비되었는지 또는 추가 변경이 필요한지 여부를 나타냅니다.

   문서가 요청에 추가됩니다. 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다. 계약서 탭에 문서 수정이 나열됩니다.
9. 다른 이해 관계자의 승인이 필요한 경우 임시 승인을 위해 문서를 보냅니다.
   자세한 내용은 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서를 참조하십시오.
10. 완료된 계약 문서를 검토하고 변경 내용을 확인하도록 이해 관계자에게 이메일을 보냅니다.

    a. 이메일 작성을 선택합니다.

    b. 이메일 작성 팝업에서 이메일에 첨부할 문서를 선택합니다.

    c. 추가를 선택하여 전자 메일에 문서를 첨부합니다.
    이메일 편집기가 표시됩니다.

    d. 새 이메일 초안 탭의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 수신자 이메일 주소를 적절하게 추가합니다.
    받는 사람 필드는 요청에 입력한 외부 공급업체 연락처 이메일 주소로 설정되고, 참조 필드는 요청자의 이메일 주소로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 제목 필드에 이메일 제목을 입력합니다.
기본적으로 요청에 대한 짧은 설명이 채워집니다.

f. 첨부 파일 필드에서 +파일 추가 링크를 선택하여 문서를 추가한 다음 파일 원본을 선택합니다.
계약서 수정을 준비됨으로 표시한 경우 기본적으로 문서가 이메일에 첨부됩니다.

g. 이메일 본문에 메시지를 직접 입력하거나 이메일 응답 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여 넣습니다.

응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일 본문에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여넣습니다.

주:
이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하십시오.

자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.

h. 이메일을 즉시 보내거나 나중에 보내야 한다고 표시하십시오.

- 이메일을 즉시 보내려면 이메일 보내기를 선택합니다.
- 이메일을 나중에 보내야 함을 나타내려면 초안으로 저장을 선택합니다.

11. 서명자 탭에서 추가를 선택하여 전자 서명을 위해 계약을 전송할 서명자를 추가합니다.

12. 모든 이해 관계자가 계약서 수정에 동의하면 서명 준비를 선택하여 전자 서명을 위해 문서를 준비하고 서명 자에게 보냅니다.

a. 문서 재정렬 팝업에서 문서를 끌어서 배치하여 순서를 정의합니다.

b. 서명 준비를 선택합니다.
문서 상태가 내부 법적 검토에서 서명 준비로 업데이트됩니다. 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 계약서는 단일 문서로 결합되어 서명 준비를 위해 전송됩니다.

13. 구성된 전자 서명 시스템에서 문서를 작성하고 서명을 위해 전송합니다.

a. 전자 서명 포털에 로그인합니다.

b. 문서를 미리 보고 내용이 올바른지 확인합니다.

c. 서명 필드를 포함한 필수 필드를 추가합니다.

d. 보내기를 선택합니다.
전자 서명 봉투가 생성되어 모든 서명자에게 전송됩니다. 시스템이 전자 서명 제공자로부터 성공 알림을 수신하면 문서 상태가 서명 준비 중에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

14. 옵션: 모든 서명자가 문서 서명을 완료하기 전에 서명 요청을 취소해야 하는 경우 서명 취소를 선택합니다.
문서 상태가 법적 검토로 업데이트되고 수정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 서명자는 계약서를 검토하고 서명하거나 서명을 거부할 수 있습니다.

  자세한 내용은 법무 요청에 대한 서명 워크플로우 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 요청에서 문서 상태를 확인합니다.
  - 모든 서명자가 계약서에 서명하면 문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다. 서명자 탭에서 모든 서명자의 상태가 서명됨으로 업데이트됩니다. 법무 계약 리포지토리 탭에서 법무 계약 리포지토리 기록에 액세스할 수 있습니다.
  - 계약서에 대한 서명을 거부하는 서명자가 있는 경우에는 문서 상태가 계약 거부로 업데이트됩니다. 계약서에 추가 변경이 필요한 경우 계약서를 업데이트하고 서명을 위해 서명자에게 다시 보냅니다.
  - 모든 서명자가 문서에 서명하면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 법무 서명자에게 전송됩니다.
- 모든 서명자가 계약에 서명한 경우 완료 종결을 선택하여 요청을 종결할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 종결 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 계약 문서 재분류

법무 이행자가 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 문서를 재분류합니다. 예를 들어, 계약서 유형을 비밀 유지 계약에서 파트너십 계약으로 변경해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 문서를 재분류하려는 요청을 엽니다.
4. 계약 문서 탭에서 재분류를 선택합니다.
5. 계약 유형 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.
6. 재분류 대상 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.
7. 옵션: 작업 메모필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.
8. 분류를 업데이트 하려면 재분류를 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 지원 문서 수정

법무 이행자는 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 증빙 서류를 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 문서를 재분류하려는 요청을 엽니다.
4. 지원 문서 탭으로 이동합니다.
5. 지원 문서를 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 지원 문서 재분류

법무 이행자는 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 지원 문서를 재분류합니다. 예를 들어, 지원 문서를 계약서로 재분류할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 문서를 재분류하려는 요청을 엽니다.
4. 지원 문서 탭에서 재분류를 선택합니다.
5. 계약 유형 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.
6. 재분류 대상 드롭다운 목록에서 새 계약 유형을 선택합니다.
7. 옵션: 작업 메모필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.
8. 분류를 업데이트 하려면 재분류를 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

법무 요청 취소

더 이상 필요하지 않은 법무 계약 요청을 취소합니다.

시작하기 전에

중요사항:
서명을 위해 법무 계약 요청을 보낸 후 취소하면 현재 상태의 프로세스가 중지됩니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지의 작업 메뉴에서 요청 취소를 선택합니다.
4. 대화 상자에서 요청이 취소된 이유를 설명하는 설명을 입력합니다.
5. 취소 확인을 선택합니다.

결과

- 요청이 취소되고 연결된 활성 플로우가 종료됩니다. 취소 의견은 요청의 활동 탭에 표시됩니다.
- 문서 상태가 계약 무효화로 변경됩니다.
- 추가 서명을 차단하기 위해 서명자에게 전송된 문서 서명이 취소됩니다. 서명자는 법무 요청이 취소되었다는 이메일 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

View 및 서명된 계약서 다운로드

View 서명한 계약서를 다운로드합니다.

모든 서명자가 계약서에 서명하면 최종 계약서로 간주되어 sn_lg_cnt_repository(Legal Contract) 테이블에 저장됩니다.

계약서에 대한 액세스는 다음과 같은 사용자 역할과 조건을 기반으로 합니다.

- 계약 이행자는 계약서를 보고 업데이트할 수 있습니다.
- 계약 관리자만 계약서를 삭제할 수 있습니다.
- 요청자는 자신이 제출한 법무 요청의 계약서만 볼 수 있습니다.
- 사용자는 자신이 해당 법무 요청의 감시 목록에 추가된 계약서만 볼 수 있습니다.

여러 계약 문서를 첨부하면 각 계약 유형에 대해 별도의 계약 리포지토리 기록이 생성됩니다.

법무 이행자로서 서명된 계약서 보기 및 다운로드

법무 이행자로서 서명된 계약서를 보고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭에서 법무 계약 〉 모든 계약.
4. 목록에서 계약 리포지토리 기록을 엽니다.
5. 계약 문서 탭을 선택합니다.
6. 계약서를 다운로드합니다.
   - 외부 저장소 통합이 활성 상태이며 게시된 경우, **URL** 탭에서 링크를 선택하여 외부 저장소 위치를 열고 계약서를 다운로드합니다.
   - 사용할 수 있는 외부 저장소 통합이 없는 경우 계약 문서 탭에서 문서를 선택하여 계약 개정 세부 정보를 봅니다. 작업 아이콘(⋮)을 선택하고 다운로드를 선택하여 문서를 다운로드합니다. 문서 보기 옵션의 이름을 클릭할 수 있습니다.

법무 사용자로서 서명된 계약서 보기 및 다운로드

법무 사용자로서 서명된 계약서를 보고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

법무 요청을 플랫폼 뷰에서 열거나 를 사용하여 서비스 포털엽니다.

계약 템플릿에서 키워드 검색

계약 템플릿에서 키워드를 쉽게 검색할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
키워드 검색에 검색 기능을 활성화했는지 확인하십시오. 자세한 내용은 계약 템플릿에 대한 키워드 검색 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿 목록에서 필터 아이콘 선택합니다.
3. (Keywords) (are) **[<your-search-term>]** 필터 조건을 설정합니다.
4. 실행을 선택합니다.

결과
키워드가 있는 모든 계약 템플릿이 나열됩니다.

관리 계약 관리 프로

관리자는 Word 문서 템플릿과 법무 계약을 관리합니다.

계약 조항 변형 편집

절 변형을 편집하여 계약 템플릿에 사용될 컨텐츠를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 절 관리.
2. 절을 선택합니다.
3. 절 변형 관련 목록에서 절 변형을 선택합니다.
4. 양식 절 변형 양식에서 수정할 필드를 편집합니다.
   필드 값에 대한 설명은 절 변형 양식 문서를 참조하십시오.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   임포트한 문서가 구문 분석되고 추출된 컨텐츠 통제가 절 변형 필드 관련 목록에 나열됩니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
업데이트된 절 변형이 게시된 계약 템플릿과 연결되어 있고 구문 분석 후 새 필드를 사용할 수 있는 경우 매핑되지 않은 메타데이터 관련 목록이 매핑되지 않은 필드 목록과 함께 나타납니다. 템플릿 매핑을 완료하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 계약 템플릿 매핑 업데이트.

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 편집

직원이 계약 요청을 제출할 때 표준 계약을 생성하기 위해 템플릿에 포함되어야 하는 수정 사항을 반영하도록 계약 템플릿을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 수정합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	절 및 템플릿 필드 매핑을 임포트하려는 문서의 출처입니다. 선택한 문서는 (.docx) 문서여야 하며 Microsoft Word 유효한 콘텐츠 컨트롤러가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
상태	상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 임포트한 문서에서 콘텐트 컨트롤로 표시된 수정된 콘텐트를 추출하려면 문서 구문 분석을 선택합니다.
   - 변경 사항이 없는 기존의 임포트된 절은 분류 및 매핑 절과 함께 유지됩니다.
   - 임포트한 문서에서 컨텐츠 통제가 삭제되는 임포트된 절이 목록에서 삭제됩니다.
   - 새로 추가된 모든 컨텐츠 통제는 가져온 절, 절 매핑 또는 템플릿 매핑 아래에 나열됩니다.
5. 새로 추가된 임포트된 절을 분류하고 매핑합니다.
   자세한 내용은 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.
6. 업데이트를 선택하여 수정 사항을 저장합니다.
7. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약 템플릿 편집

직원이 계약용 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 요청을 제출할 때 표준 계약을 생성하기 위해 계약 템플릿에 포함되어야 하는 계약 템플릿의 ServiceNow 메타데이터, 서명자 또는 조항을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. Microsoft Word 콘텐츠 컨트롤이 포함된 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
4. 템플릿 탭에서 수정할 계약 템플릿을 선택합니다.
   연결된 계약 템플릿은 활성 상태여야 하며 초안 또는 편집 중 상태여야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 문서를 수정합니다.

계약 템플릿 수정

수정	지시사항
계약에 대한 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 메타데이터, 서명자 또는 절을 수정합니다.	계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가
서명자를 편집하거나 삭제합니다.	추가 기능을 사용하여 서명자 편집 또는 삭제
컨텐츠 통제 삭제	콘텐츠 컨트롤을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 콘텐츠 컨트롤 제거를 선택합니다. 콘텐츠 컨트롤이 문서에서 삭제됩니다 Microsoft Word . 그러나 인스턴스에서 컨텐츠 통제를 삭제하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다 ServiceNow .

6. 컨텐츠 통제를 완료할 때 문서를 계약 템플릿에 업로드합니다.

a. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.

b. 첨부 파일 선택 화면에서 파일 첨부 를 선택하고 수정된 문서를 선택합니다.
업로드하는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 업로드된 파일 이름이 다른 경우 업로드를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.

c. **Upload and parse** document(문서 업로드 및 구문 분석)를 선택하여 콘텐츠 컨트롤을 구문 분석하고 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 추가합니다.

7. 인스턴스에서 절 매핑을 ServiceNow 완료합니다.
자세한 내용은 절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료 문서를 참조하십시오.

- 수정되지 않은 기존 메타데이터, 서명자 및 절은 세부 정보와 함께 유지됩니다.
- 삭제된 메타데이터, 서명자 및 절은 계약 템플릿의 템플릿 매핑, 참가자 및 절 매핑 관련 목록에서 삭제됩니다.
- 추가된 모든 컨텐츠 컨트롤은 참가자, 가져온 절, 절 매핑 또는 템플릿 매핑 아래에 나열됩니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

9. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

추가 기능을 사용하여 서명자 편집 또는 삭제

법무 구성자는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서에서 서명 Microsoft Word 자를 편집하거나 삭제합니다.

시작하기 전에
컨텐츠 제어가 Microsoft Word 있는 문서가 계약 템플릿에 업로드되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 콘텐츠 컨트롤이 Microsoft Word 있는 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 서명자 탭으로 이동합니다.
6. 서명 편집 또는 삭제 아이콘(⋮)을 선택합니다.
7. 서명자를 편집하거나 삭제합니다.

기존 템플릿에서 계약 템플릿 생성

기존 템플릿 컨텐츠에 약간의 변형만 필요한 경우 기존 템플릿에서 새 계약 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 수정 버전 만들기를 선택합니다.

   기본 뷰에서 템플릿을 만들 때 복사 옵션을 선택합니다.

   참가자, 임포트한 절 및 템플릿 매핑과 관련된 데이터를 사용하여 템플릿 수정이 생성됩니다.
4. 옵션: 컨텐츠 통제가 있는 문서에서 절 및 템플릿 필드 매핑을 Microsoft Word 임포트합니다.
   자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.

   a. 문서 필드에서 업데이트를 선택합니다.

   b. 파일 선택을 선택합니다.

   c. 파일을 선택하고 확인을 선택합니다.

   d. 문서 구문 분석을 선택합니다.
      - 문서가 구문 분석됩니다.
      - 이미 있던 메타데이터는 유지됩니다.
      - 이전에 있었지만 최근 구문 분석에서 발견되지 않은 메타데이터가 삭제됩니다.
      - 새 메타데이터가 추가됩니다.
      - 이미 있던 절 태그는 유지됩니다.
      - 이전에 있었지만 최근 구문 분석에서 발견되지 않은 절이 삭제됩니다.
      - 새로운 절 태그가 추가됩니다.

   새 파일이 계약 템플릿에 업로드됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 구문 분석 중에 발견된 새 메타데이터를 매핑합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 매핑 업데이트 문서를 참조하십시오.
- 구문 분석 중 발견된 새 절을 분류합니다. 자세한 내용은 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.

템플릿에서 계약 문서 생성 및 미리 보기

컨텐츠 통제가 스크립트의 변수 값 또는 반환 값으로 대체된 계약 문서의 최종 양식을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 미리 보기를 선택합니다.
4. 문서 미리 보기 창에서 목록을 사용하여 조회 아이콘 선택합니다
5. 샘플 계약서를 생성할 법무 계약 요청을 목록에서 선택합니다.
6. 미리보기 생성을 선택하고 문서 미리보기 팝업 창을 닫습니다.
7. 첨부 파일 관리 필드에서 보기를 선택하여 문서를 봅니다.
8. 옵션: 문서 링크를 선택하여 다운로드합니다.
9. 옵션: 변경하려면 계약 템플릿을 수정합니다.

계약 템플릿 삭제

더 이상 필요하지 않은 경우 계약 템플릿을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 삭제를 선택합니다.
4. 확인 팝업에서 삭제를 선택합니다.

Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 검색

계약 구성자는 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능에서 Microsoft Word 템플릿과 절을 검색합니다.

시작하기 전에
Contracts 추가 기능에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 Microsoft Word 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 내용 컨트롤을 Microsoft Word표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 템플릿 검색 필드에 검색 텍스트를 입력하여 특정 이름이나 상태의 템플릿을 검색합니다.
5. 템플릿에 있거나 절 라이브러리에만 있는 절을 검색합니다.
6. 변형이 있는 절을 선택하고 절 변형 검색 필드에 절 변형의 이름을 입력하여 이름으로 절 변형을 검색합니다.

계약 기록 보기

법무 계약 이력을 보고 변경 사항을 추적하고, 감사 추적을 검토하고, 필드를 업데이트합니다. 계약이 수정된 날짜와 수정한 사용자를 쉽게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 다음으로 이동하여 모든 계약 보기 법무 계약 〉 모든 계약.
4. 옵션: 만료된 계약 또는 곧 만료되는 계약을 봅니다.
   - 30일 이내에 만료되는 계약을 보려면 만료되는 계약을 선택합니다.
   - 만료된 계약을 보려면 만료된 계약을 선택합니다.
5. 옵션: 계약의 이전 버전을 봅니다.
   a. 목록에서 계약을 선택합니다.
   b. 계약 이력 관련 목록의 계약 시작 열에서 날짜를 선택하여 이전 버전을 봅니다.

계약 기록 수정

계약 기록이 생성되면 종료 날짜, 상위 계약 및 계약 모델을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

이 태스크 정보
계약 종료 날짜 또는 사용 약관이 변경되면 계약 복사본이 자동으로 저장되어 계약 기록에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 다음으로 이동하여 모든 계약 보기 법무 계약 〉 모든 계약.
4. 계약을 선택합니다.
5. 옵션: 계약 종료 날짜를 수정합니다.
   a. 종료 날짜 필드에서 종료 날짜 달력 표시 아이콘(시작)을 선택합니다.
   b. 달력 팝업에서 날짜를 선택합니다.
   c. 확인을 선택합니다.
6. 옵션: 상위 계약을 수정합니다.
   a. 상위 계약 필드에서 기록 검색 아이콘( )을 선택합니다.
   b. 상위 계약 팝업 목록에서 상위 계약으로 할당할 계약 기록을 선택합니다.
7. 옵션: 계약 모델을 변경합니다.
   a. 계약 모델 필드에서 기록 검색 아이콘(선택합니다.
   b. 계약 모델 팝업 목록에서 모델을 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

생성된 계약서에 **sys_id** 표시 값 표시

계약 구성자는 고급 스크립트를 업데이트하여 생성된 계약서의 sys_id 변수에 대해 올바른 표시 값을 인쇄합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보
계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 변수를 매핑하는 스크립트는 sys_id 변수에 대해 `toString()` 함수를 사용하기 때문에 해당 표시 값은 생성된 계약 문서에서 제대로 대체되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
4. 고급 스크립트가 활성화되고 표시 값이 제대로 표시되지 않는 필드를 선택합니다.
   필드 상세 정보가 고급 스크립트와 함께 표시됩니다.
5. 스크립트에서 `toString ()`의 발생을 `getDisplayValue()`로 바꿉니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

계약 관리 프로 참조

참조 주제는 ServiceNow 법무 계약에 대한 추가 정보를 제공합니다.

ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 ServiceNow 법무 계약 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 및 Word 문서 템플릿에 대한 계약 핵심 구성요소를 포함하는 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

주:
역할 포함 열의 일부 역할은 해당 Legal Service Delivery 애플리케이션을 설치할 때 제공됩니다. 예를 들어 프리픽스 sn_lg_matter가 있는 역할은 Legal Matter Management 애플리케이션을 설치할 때 추가됩니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
ServiceNow 법무 계약 구성자 sn_lg_cnt.contract_config	내부 서명자 및 템플릿 규칙과 같은 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 제출된 법무 계약 요청과 관련된 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
ServiceNow 법무 계약 관리자 [sn_lg_cnt.contract_admin]	앱에 대한 관리 권한과 기본 데이터에 대한 ServiceNow 법무 계약 모든 권한을 제공합니다.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
ServiceNow 법무 계약 이행자 [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	계약 요청에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
법무 사용자 [sn_lg_ops.legal_user]	법무 요청을 제출하고 진행 상황을 추적할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 사안과 관련하여 할당된 작업을 수행할 수 있습니다.	sn_interview_temp.reader
계약 핵심 사용자 [sn_cm_core.contract_user]	이 역할은 계약 실행을 시작하고 추적하는 데 필요합니다.	없음
계약 핵심 관리자 [sn_cm_core.contract_admin]	기본 데이터에 대한 계약 핵심 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
계약 핵심 구성자 [sn_cm_core.contract_config]	계약 템플릿 및 계약 구성을 위한 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 의 트랜잭션 데이터에 계약 핵심대한 액세스를 제공하지 않습니다.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
계약 핵심 이행자 [sn_cm_core.contract_fulfiller]	이 역할은 할당된 계약 실행을 이행하는 동안 작업을 시작하는 데 필요합니다. 예: 수정본 생성, 서명자 추가, 서명자 취소.	sn_cm_core.contract_user

설치되는 테이블

주:
다음 테이블 외에도 법무 요청 관리와 함께 프랙티스 영역과 관련된 테이블이 설치됩니다. 자세한 내용은 법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
법무 계약 리포지토리 [sn_lg_cnt_repository]	계약 리포지토리의 상세 정보를 저장합니다.
절 [sn_cm_core_clause]	절 필드의 상세 정보를 저장합니다.
임포트한 절 [sn_cm_core_imported_clause]	임포트한 절과 관련된 데이터를 저장합니다.
절 매핑 [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	절 매핑의 상세 정보를 저장합니다.
절 변형 [sn_cm_core_clause_variation]	절 변형의 상세 정보를 저장합니다.
절 변형 필드 (sn_cm_core_clause_variation_field)	절 변형 필드의 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 [sn_cm_core_contract_type]	계약 유형의 상세 정보를 저장합니다.
계약 문서 [sn_cm_core_document]	계약서의 상세 정보를 저장합니다.
계약 문서 수정 [sn_cm_core_document_revision]	계약 수정에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 연결 [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	계약 유형 연결의 상세 정보를 저장합니다.
계약 구성 [sn_cm_core_contract_configuration]	계약서에 추가될 매핑된 데이터의 상세 정보와 계약서가 저장될 계약 리포지토리를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
계약 실행 [sn_cm_core_contract_execution]	계약 실행에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 리포지토리 매핑 [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	계약 요청 필드와 계약 리포지토리 필드 간의 매핑과 관련된 데이터를 저장합니다.
서명자 [sn_cm_core_signer]	이름, 직함, 이메일, 서명자 유형 등 서명자의 상세 정보와 관련된 데이터를 저장합니다.
서명 [sn_cm_core_signer_task]	서명자에게 할당된 작업의 상태와 상세 정보를 저장합니다.
내부 서명자 매핑 [sn_cm_core_signer_mapping]	내부 서명자에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 - 계약 모델 매핑 [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	계약 유형의 상세 정보를 계약 모델 매핑에 저장합니다.
계약 문서 참조 [sn_cm_core_document_reference]	문서 참조의 상세 정보를 저장합니다.
계약 템플릿 규칙 [sn_cm_core_contract_template_rule]	계약 템플릿 규칙의 상세 정보를 저장합니다.
지원 파일 [sn_cm_core_supporting_file]	외부 공급업체 계약 검토 요청에 첨부된 지원 파일의 상세 정보를 저장합니다.

계약 핵심 앱과 함께 설치되는 속성

만료 알림을 보내야 하는 일 수와 감사 인증서 생성을 구성하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 속성이 계약 핵심 있습니다.

주:
이러한 속성은 시스템 속성〔sys_properties〕테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

계약 핵심의 속성

속성	설명
sn_cm_core.contract_expiring_days	만료 이메일 알림이 이해 관계자에게 전송되기 전 남은 일수를 나타냅니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 핵심의 속성

속성	설명
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	사용자가 서명된 계약과 함께 감사 인증서가 필요한지 여부를 지정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false

절 변형 양식

절 변형 새 기록 양식을 사용하여 절 변형을 만들거나 수정합니다.

절 변형

필드	설명
번호	이 필드에는 자동으로 생성된 고유한 절 변형 번호가 포함되어 있습니다.
이름	절 변형의 고유한 이름입니다.
절	이 필드는 절 이름으로 자동 설정됩니다.
주문	절 변형이 사용되는 순서입니다. 여러 절이 조건을 충족하는 경우 순서 값이 낮은 절이 먼저 선택됩니다.
애플리케이션	이 필드는 애플리케이션 범위 설정에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	절 변형이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블 필드 및 기록 생성자 변수에 적용되어 사용할 절 변형을 결정하는 필터 조건입니다.
적용 대상	절 변형을 적용할 수 있는 사용자를 결정하는 기준입니다. 예를 들어 절 변형이 특정 위치의 직원에게 적용되는 경우 절 변형을 해당 지역의 직원만 정의하는 사용자 기준과 연결합니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. 주: 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블에 관계없이 계약 템플릿에 절 변형을 적용할 수 있습니다.
문서	업데이트 링크를 선택하여 수정된 콘텐츠가 있는 문서를 업로드합니다. 선택한 문서는 .docx 파일 형식이어야 하며 유효한 콘텐츠 컨트롤이 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
언어	이 필드는 자동으로 기본 언어로 설정됩니다.

외부 공급업체 계약 검토 양식

고용당사자 계약 검토 양식은 외부 공급업체 계약을 검토할 때 사용할 법무 부서에 대한 법무 요청에 대한 정보를 제공합니다.

자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토 양식

필드	설명
요청 대상	요청을 제출하는 사용자입니다. 이 필드는 sn_lg_cnt.contract_fulfiller 역할을 가진 법무 이행자이며 에서 Legal Counsel Center요청을 제출하는 경우에만 표시됩니다.
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 유형입니다.
계약의 목적	계약의 주제 및 목적.
회사 법적 이름	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다.
주소	외부 공급업체의 우편 주소입니다.
국가	외부 공급업체 위치의 국가입니다.
계약 시작 날짜	계약 기간의 시작 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약 기간의 종료 날짜입니다.
예상 완료 날짜	계약 검토를 완료해야 하는 날짜입니다.
통화	계약 통화입니다.
계약 값	계약의 비용 값입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이름	접촉 창구가 되는 외부 공급업체의 이름입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이메일	접촉 창구의 이메일 주소입니다.
문서	법무 부서에서 검토할 계약 및 증빙 서류입니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

만료되는 계약 조건 양식은 규칙을 만들거나 기존 규칙을 업데이트하는 데 사용됩니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

필드	설명
이름	조건의 이름입니다.
애플리케이션	조건이 만들어지고 사용되는 애플리케이션입니다.
규정 준수 상태	시스템 필드입니다. 사용하지 마십시오.
주문	조건이 평가되는 순서입니다.
이벤트 이름	이 조건이 트리거하는 이벤트의 이름입니다.
만료 조건	조건 검사 필드를 이 값으로 설정하려면 true여야 하는 조건 입니다. 필요한 만큼 조건을 추가합니다. 조건 검사에 대한 자세한 내용은 조건 검사 정의를 참조하십시오.
도메인	조건의 도메인입니다.
조건 검사	만료 조건에 대한 관련 조건 검사입니다.
테이블	조건 확인에 연결된 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

계약 관리 프로 5월 릴리스용

계약 관리 프로 절 라이브러리, 절 변형, Word 문서 템플릿을 효과적으로 관리하고 계약 요청을 시작할 수 있습니다. 또한 습식 서명, 전자 서명 및 외부 저장소 시스템을 지원합니다.

시작하기

탐색 의 기능과 장점 계약 관리 프로에 대해 알아봅니다.	구성 계약 관리 프로를 설치하고 구성합니다.	사용 법무 요청을 제출하고, 문서 템플릿 및 조항을 관리하고, 서명을 요청하고, 외부 저장소를 사용하는 데 사용합니다 계약 관리 프로 .
관리 계약 템플릿 및 계약 관리	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 직접 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

〔End〕

계약 관리 프로 탐색

샘플 워크플로우에 대해 계약 관리 프로 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

계약 관리 프로 개요

계약 관리 프로 는 계약 템플릿을 만들고, 셀프 서비스 계약 요청과 셀프 서비스 및 비셀프 서비스 계약 요청을 제출, 검토, 마무리 및 관리할 수 있는 애플리케이션 제품군입니다. 계약 관리 프로 애플리케이션은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 계약 핵심
- 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가
- 셀프 서비스 계약 및 자체 서비스가 아닌 계약

계약 관리 프로 이점

이점	기능	사용자
절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.	절 관리	계약 구성기
제출된 요청에 따라 계약서 또는 문서를 생성하는 데 사용되는 계약서 템플릿 또는 표준 서신을 작성합니다.	Word 문서 템플릿	계약 구성기
추가 기능을 사용하는 시스템 및 Windows 시스템의 문서에 macOS 내용 컨트롤을 Microsoft Word 추가합니다. 컨텐츠 컨트롤은 시스템에만 수동으로 추가할 수 있습니다 Windows .	계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가	계약 구성기
셀프 서비스 또는 비 셀프 서비스 계약 요청을 시작합니다.	셀프 서비스 계약 및 자체 서비스가 아닌 계약	미정

계약 관리 프로 워크플로우

다음 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우는 다양한 사용자가 함께 작업하여 기초 데이터를 구성하고 법무 계약 요청을 제출, 검토 및 확정하는 방법을 보여줍니다.

계약 관리 프로 구성자는 다음 동작을 수행하여 엔드 투 엔드 워크플로우를 설정합니다.

1. 계약 구성자는 계약 유형을 만들고 계약 모델과 연결합니다.
2. 계약 구성자는 문서 템플릿에서 사용할 절과 변형을 생성합니다.
3. 계약 구성자는 계약서를 생성하는 데 사용되는 문서 템플릿을 만듭니다.
4. 계약 구성기는 서명자에 대한 자리 표시자를 구성합니다.
5. 계약 구성자는 템플릿 매핑을 완료하여 계약 템플릿에 사용되는 정보를 자동으로 채웁니다.
6. 계약 구성자는 문서 템플릿을 사용할 수 있도록 게시합니다.
7. 계약 구성자는 법무 요청에 대한 계약서를 생성하는 데 사용할 계약 템플릿과 내부 서명자를 식별하는 템플릿 선택 규칙을 생성합니다.
8. 계약 구성자는 계약이 저장되는 계약 리포지토리를 정의하고 추가된 데이터를 계약 문서에 매핑합니다.
9. 계약 구성자는 서명된 계약 문서와 해당 수정 사항을 저장하도록 외부 저장소를 구성합니다.
10. 계약 구성기는 서명자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 전자 서명 제공자를 구성합니다.

비밀 유지 계약/셀프 서비스 계약 요청 워크플로우

셀프 서비스 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 계약 구성기는 셀프 서비스 계약 요청을 제출하기 위한 기초 데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 계약 핵심 설정 문서를 참조하십시오.
2. 계약 요청자가 작업 공간에서 계약 요청을 시작합니다. 자세한 내용은 계약 요청 시작 문서를 참조하십시오.
3. 계약 사용자가 계약 요청을 시작합니다.
   a. 확인 오류가 없으면 계약 요청이 진행 중 상태로 생성됩니다.
   b. 확인 오류가 있는 경우 계약 요청자는 오류를 해결하고 계약 요청을 다시 제출합니다.
4. 계약 템플릿에서 계약 문서가 생성되고 미리 정의된 조건에 따라 컨텐츠가 동적으로 추가됩니다.
5. 계약서에 변경이 필요한 경우 계약 요청자가 변경 요청을 제출합니다. 변경 요청이 계약 이행자에게 전송됩니다.
6. 계약 이행자는 계약서를 업데이트하고, 문서 수정 버전을 만들고, 계약을 요청자에게 다시 보냅니다.
7. 요청자가 임시 검토를 시작합니다. 검토 결과 필요한 변경 사항이 발견되면 변경 사항이 적용되고 새 문서 수정이 생성됩니다.
8. 계약 요청자는 생성된 계약을 미리 보고 변경이 필요하지 않은 경우 서명자에게 보냅니다.
9. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
10. 서명된 계약은 계약 요청 기록에 첨부됩니다.
11. 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

외부 공급업체 계약 검토/셀프 서비스가 아닌 계약 요청 워크플로우

셀프 서비스되지 않은 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

- 계약 요청자가 작업 공간에서 계약 요청을 시작합니다. 자세한 내용은 계약 요청 시작 문서를 참조하십시오.
- 계약 요청이 초안 상태로 생성됩니다.
- 계약 사용자는 단일 계약 또는 여러 계약과 해당 지원 문서를 업로드하고 분류합니다.
- 계약 이행자는 계약 요청에 첨부된 계약서를 검토합니다.
- 필요한 경우 계약 이행자는 검토 프로세스 중에 계약 및 지원 문서를 재분류합니다.
- 계약 이행자는 계약 문서에 필요한 모든 변경 작업을 수행합니다.
- 계약 이행자가 수정된 계약을 계약 요청에 업로드합니다.
- 계약 이행자는 검토를 위해 수정된 계약서를 이메일로 보냅니다.
- 계약 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

  모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 계약 이행자는 계약서에 계약서를 첨부할 순서를 지정하여 서명을 준비합니다.
- 계약 이행자가 서명을 위해 계약서를 보냅니다.
- 계약 이행자는 구성된 전자 서명 시스템에서 요구하는 문서에 필드를 추가하고 서명을 위해 전송합니다.
- 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
- 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 핵심

샘플 워크플로우에 대해 계약 핵심 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

계약 핵심 개요

계약 핵심 절, 절 변형 및 Word 문서 템플릿의 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

절 변형

조항 변형은 계약 문서에 동적으로 추가할 수 있는 콘텐츠 블록으로, 동일한 유형의 요청에 대해 여러 템플릿이 필요하지 않습니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약 문서의 경우 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 하나의 섹션만 변경해야 한다고 가정해 보겠습니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 이제 조건 기반 절 변형을 사용하여 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 하나의 계약 템플릿만 만들 수 있습니다.

절

절은 콘텐츠 블록을 포함하는 절 변형의 모음입니다.

조항은 절 라이브러리에 저장되며, 이 절에서 계약 템플릿에 삽입할 수 있습니다. 계약 템플릿을 생성하는 동안 절 변형을 생성 및 추가하거나 나중에 추가할 수 있습니다.

Word 문서 템플릿

계약서 또는 문서 템플릿을 사용하여 계약 문서 또는 표준 문서를 생성함으로써 계약 문서 또는 표준 문서를 처음부터 작성하는 시간과 수작업을 절약할 수 있습니다. 법무 비즈니스 단위에서는 직원이 법무 요청을 제출할 때 법무 계약서를 생성하기 위해 Word 문서 템플릿을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약에 대한 계약 템플릿을 만들어 비밀 유지 계약 문서를 생성할 수 있습니다.

계약 핵심 이점

이점	기능	사용자
절 및 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.	절 관리	계약 구성기
제출된 요청에 따라 법무 계약 또는 표준 서신을 생성하는 계약 또는 Word 문서 템플릿을 생성합니다.	Word 문서 템플릿	계약 구성기

절 관리

계약 핵심 절, 절 변형 및 Word 문서 템플릿의 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

절 관리 기능

- 절 및 절 변형 관리.
- 계약 템플릿 관리.
- 계약 요청과 계약 리포지토리 필드 간의 필드 매핑

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절 관리의 이점

- 절 관리를 사용하여 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.
- 절 변형을 사용하여 지정된 조건에 따라 계약에 컨텐츠를 동적으로 배치할 수 있습니다.
- 여러 상황에 대한 계약을 수동으로 생성하는 대신 계약 템플릿을 사용하여 다양한 조건에 대한 법무 계약을 동적으로 생성할 수 있습니다.

Word 문서 템플릿

Word 문서 템플릿, 의 계약 핵심일부인 를 사용하면 제출된 요청에 따라 계약서 또는 문서를 생성하는 데 사용되는 템플릿 또는 표준 서신을 만들 수 있습니다.

Word 문서 템플릿 기능

- NDA(비밀 유지 계약)와 같은 표준 계약서 형식의 계약 템플릿을 Microsoft Word 지원합니다.
- 문서 템플릿에서 컨텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 필드, 절, 서명 및 서명 날짜 컨텐츠 컨트롤을 지원합니다.
- 문서 템플릿에서 서명자를 구성하기 위해 문서 템플릿에 참가자 자리 표시자를 추가하는 것을 지원합니다.

Word 문서 템플릿 이점

- 의 Microsoft Word 문서 템플릿은 PDF 및 HTML 템플릿보다 검토, 표시 및 수정이 더 쉽습니다.
- 문서 템플릿을 사용하면 재작업의 필요성이 줄어들고 문서 간에 균일성을 유지할 수 있습니다.
- 필드, 절, 서명 및 서명 날짜에 대한 매핑 및 조건을 통해 동적 컨텐츠 생성을 설정하는 기능입니다.
- 계약 승인을 위해 서명자를 자동으로 할당합니다.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 통해 **Microsoft Word** 계약 통제 추가

Microsoft Word 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하면 두 macOS 시스템 모두에서 Windows 문서에 콘텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 추가할 수 있습니다. 컨텐츠 컨트롤은 문서 템플릿

Microsoft Word 계약 기능에 대한 **ServiceNow** 추가 기능

- 문서 템플릿에서 컨텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 필드, 절, 서명자, 서명 및 서명 날짜에 대한 컨텐츠 컨트롤 추가를 지원합니다.
- 데스크톱 또는 온라인 버전의 를 사용하는 시스템 모두에서 WindowsmacOS 컨텐츠 통제를 Microsoft Word추가할 수 있도록 지원합니다.

Microsoft Word 계약 혜택에 대한 **ServiceNow** 추가 기능

이 Microsoft Word 추가 기능을 사용하면 시스템뿐 아니라 Windows 시스템에도 콘텐츠 컨트롤을 macOS 추가할 수 있습니다. 컨텐츠 컨트롤은 시스템에만 수동으로 추가할 수 있습니다 Windows .

셀프 서비스 계약 및 자체 서비스가 아닌 계약

계약 관리 프로 는 셀프 서비스 및 셀프 서비스가 아닌 계약 요청을 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

- 플러그 앤 플레이 모델.
- 요청의 시작, 추적, 승인 및 실행을 위한 워크플로우입니다.
- 외부 저장소 제공업체와 통합하여 최종 서명된 계약서를 저장합니다.
- 전자 서명 및 습식 서명을 지원합니다.
- 서명된 모든 계약 문서에 대한 중앙 집중식 리포지토리입니다.
- 자신의 종이에 대한 단어 계약 템플릿을 지원합니다.
- 외부 공급업체 계약 검토 요청에 여러 계약 및 지원 문서를 추가할 수 있도록 지원합니다.

이점

- 플러그 앤 플레이 모델은 쉬운 통합과 적응을 가능하게 합니다.
- 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 법무 요청을 검토하고 마무리하기 위한 법무 지원입니다.
- 를 Legal Counsel Center통해 여러 요청을 추적하고, 우선순위를 지정하고, 동시에 작업할 수 있습니다.
- 법무 계약 전반의 통일성을 유지하고 재작업을 줄이기 위한 계약 템플릿입니다.
- 계약을 모니터링하고 시기 적절한 조치를 취하기 위한 자동 알림.
- 외부 공급업체 계약 검토를 위한 다중 문서 지원을 통해 단일 요청으로 여러 계약 문서를 검토하고 확정할 수 있습니다.

계약 관리 프로 구성

계약에 대한 설치 ServiceNow 법무 계약 및 추가 기능Install and Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts. 법무 계약 요청을 관리하기 위한 요구사항을 설정합니다.

ServiceNow 법무 계약 설치

ServiceNow 법무 계약 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

ServiceNow 법무 계약 에서 (sn_lg_cnt) 애플리케이션 목록을 ServiceNow Store 검토하여 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 정보를 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치됩니다.

- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. ServiceNow 법무 계약 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 (sn_lg_cnt) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

계약용 **ServiceNow** 추가 기능 설치 **Microsoft Word**

관리자 역할이 있는 경우 Contracts 플러그인(sn_cm_word_addin)에 대한 ServiceNow 추가 기능을 활성화할 Microsoft Word 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Contracts 플러그인(sn_cm_word_addin) Microsoft Word 에 대한 ServiceNow 추가 기능을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

Microsoft Word 계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능 구성

관리자는 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 구성합니다Microsoft Word.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트.
2. Office 매니페스트 목록에서 **ServiceNow** 계약을 선택합니다.
3. 매니페스트 다운로드를 선택하여 파일을 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 추가 기능을 구성합니다.

결과
ServiceNow 계약 추가 기능은 홈 리본에서 사용할 수 있습니다.

계약 핵심 설정

계약 구성자는 계약 요청이 제출될 때 계약 문서를 생성하는 데 사용할 조항, 조항 변형 및 계약 템플릿 라이브러리를 생성하고 관리합니다.

계약 코어에 대한 설정

계약서를 생성하는 데 사용할 조항, 조항 변형 및 계약 템플릿을 만들고 관리하려면 다음 작업을 수행합니다.

법무 계약 접수 워크플로우 생성

기록 생성자를 만들고 직원이 법무 계약에 대한 법무 부서의 지침을 요청할 수 있도록 기본 시스템 설정을 구성하여 법무 계약 접수 워크플로우를 생성합니다.

임포트한 절을 표시하도록 비즈니스 규칙 구성

임포트한 절을 보려면 비즈니스 규칙을 구성합니다.

계약 유형 생성

다양한 유형의 법무 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 생성하고 이를 계약 모델에 연결합니다.

내부 서명자 구성

요청을 위한 계약서에 자동으로 추가하기 위해 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다.

문서 템플릿 범주 생성

문서 템플릿 범주를 생성하여 유사한 문서를 쉽게 식별하고 올바른 문서 템플릿을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

계약 템플릿 설정

법무 계약 요청을 제출할 때 사용할 수 있는 .docx 유형의 계약 템플릿을 만들어 사전 정의된 표준 법무 계약을 생성합니다.

계약 템플릿에 대한 동적 절 구성

사전 설정된 조건에 대한 절 변형이 포함된 절을 통해 계약 템플릿에서 동적 사용자 지정 컨텐츠를 활성화합니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

시스템 속성을 활성화하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

계약 요청에 대한 템플릿 구성

계약 요청에 대한 템플릿 구성

계약 템플릿을 만들어 요청 유형을 기준으로 계약 문서를 쉽게 생성합니다 Microsoft Word .

표준 문서 및 편지에 대한 템플릿 구성

표준 편지 또는 문서에 대한 문서 템플릿 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성된 참가자가 서명할 수 있는 표준 서신 또는 문서를 작성하기 위해 작성합니다 Word 문서 템플릿 .

법무 계약 접수 워크플로우 생성

기록 생성자를 만들고 직원이 법무 계약에 대한 법무 부서의 지침을 요청할 수 있도록 기본 시스템 설정을 구성하여 법무 계약 접수 워크플로우를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_config, admin

이 태스크 정보

계약 요청에 대한 법무 지원은 워크플로우에 기반하므로, 접수 프로세스를 설정하는 동안 특정 정보를 제공해야 합니다.

기록 생성자 2개, 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 계약 검토를 즉시 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 새 계약 유형의 기록 생성자를 만듭니다.
   자세한 내용은 Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오. 양식에서 새 계약 유형의 기록 생성자에 대한 다음 사양을 제공해야 합니다.

   a. 테이블 이름 필드에서 법무 계약 요청 테이블 〔sn_lg_ops_contract_request〕을 선택합니다.
   계약 워크플로우는 법무 계약 요청 테이블과 연결됩니다.

   b. 접수 양식에 계약 유형에 대한 사용자 입력이 필요한 경우 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하고 참조 유형의 변수를 추가합니다.
   변수를 유형 사양 탭의 계약 유형 테이블 〔sn_cm_core_contract_type〕에 매핑합니다.

   변수 만들기에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 참조하십시오.

   c. 계약에 외부 당사자의 서명이 필요한 경우 변수 세트 관련 목록에서 편집을 선택하고 외부 서명자 상세 정보 변수 세트를 추가합니다.

2. 계약 프랙티스 영역에 새 접수 양식을 추가합니다.
   자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오. 해당 필드에 다음 상세 정보를 입력합니다.
   a. 유형 드롭다운 목록에서 요청을 선택합니다.
   b. 옵션 필드에서 필수가 아닌 할당 대상 필드를 선택합니다.
   c. 외부 공급업체 계약 접수 양식의 경우 템플릿에서 문서 생성 옵션을 활성화하면 안 됩니다.
   d. 요청 기록 생성자 필드에서 1단계에서 생성된 기록 생성자 를 선택하여 접수 양식과 연결합니다.
3. 사용자 지정 접수 양식에 대한 데이터 동기화를 사용하도록 비즈니스 규칙을 수정합니다.
   자세한 내용은 프랙티스 영역 테이블 구성 문서를 참조하십시오.
4. 자체 문서를 사용하는 비밀 유지 계약 접수 양식의 계약 템플릿 생성경우 .
   조건에서 새 계약에 대해 추가된 새 범주를 선택해야 합니다.
5. 자체 문서를 사용하는 비밀 유지 계약 접수 양식의 경우, 계약 템플릿 규칙 구성 법무 사용자가 법무 계약 요청을 생성할 때
6. 법무 요청에 대한 표준 티켓 페이지의 설정을 구성합니다.

주:
ServiceNow 법무 계약 애플리케이션 범위에서 다음 설정을 업데이트해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.

b. sn_lg_ops_request 티켓 구성을 선택합니다.

c. 티켓 구성 양식의 탭 구성 관련 목록에서 문서를 선택합니다.

d. 탭 구성 양식의 표시 필드에 **[Category][is][<CategoryName>]**을 추가합니다. 여기서 〈CategoryName〉은 새 계약에 대해 생성된 범주입니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 미리 보기 탭 구성에 대해 6c-6e 단계를 반복합니다.
자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하세요

다음에 수행할 작업
법무 요청 이전 사용

법무 요청 이전 사용

관리자는 일반 법무 요청을 계약 프랙티스 영역으로 이전할 수 있도록 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
계약 요청을 생성하는 데 사용할 사용자 지정 기록 생성자가 있는 경우에만 비즈니스 규칙을 구성해야 합니다. 사용자 지정 기록 생성자를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 카탈로그 작성기를 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정문서를 참조하십시오Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

2. *Initializing Legal Contract* 비즈니스 규칙을 엽니다.

3. 실행 시기 탭에서 사용자 지정 기록 생성자에 대한 새 OR 조건을 추가합니다.

a. [Category][is][<record-producer>] 필터 조건을 설정합니다.

b. AND를 선택합니다.

c. 〔Questions〕〔< **record-producer>][<mandatory-question>][is not empty]** 필터 조건을 설정합니다.

4. 업데이트를 선택하여 비즈니스 규칙을 저장합니다.

임포트한 절을 표시하도록 비즈니스 규칙 구성

관리자는 임포트한 절을 볼 수 있도록 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

2. *Set scope to Legal Application* 비즈니스 규칙을 엽니다.

3. 실행 시기 탭에서 새 AND 조건을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. **[Table][does not contain][sn_lg_ops_contract_request]** 필터 조건을 설정합니다.
5. 업데이트를 선택하여 비즈니스 규칙을 저장합니다.

계약 유형 생성

계약 구성자는 다양한 유형의 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 생성하고 이를 계약 모델에 연결합니다.

시작하기 전에

애플리케이션이 전역 범위에 있도록 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 유형.
2. 계약 유형을 만들거나 수정합니다.
   - 계약 유형을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 계약 유형을 수정하려면 목록에서 계약 유형을 엽니다.
3. 이름 필드에 계약 유형의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 설명 필드에 계약 유형에 대한 설명을 입력합니다.
5. 활성을 선택하여 이 계약 유형을 사용하도록 설정합니다.
   활성 계약 유형만 문서 템플릿, 계약 리포지토리, 외부 공급업체 또는 NDA 계약 관련 법무 계약 요청에 사용할 수 있습니다.
6. 계약 모델을 추가합니다.
   a. 계약 모델 포함 목록에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.
   b. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
   계약 모델 목록이 표시됩니다.
   c. 목록에서 계약 모델을 선택하거나 새 계약 모델을 만듭니다.

   주:
   계약 유형에는 하나의 계약 모델만 매핑합니다. 계약 모델을 두 개 이상 추가한 후 계약 유형 기록을 저장하려고 하면 오류가 표시됩니다.
7. 계약 유형을 저장합니다.
   - 새 계약 유형을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 계약 유형에 대한 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

내부 서명자 구성

계약 구성자는 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다. 템플릿에서 생성된 계약서에도 서명자가 추가됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 내부 서명자.
2. 내부 서명자를 정의 또는 수정합니다.
   - 새 내부 서명자를 정의하려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 내부 서명자를 수정하려면 목록에서 내부 서명자를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서명자 새 기록

필드	설명
내부 서명자	내부 서명자로 지정된 사용자입니다. 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자가 표시됩니다. 목록 조회에서 사용자를 선택할 수 있습니다.
인증된 서명자 이름	선택된 사용자의 법적 이름입니다.
서명자 직함	선택된 사용자의 공식 직함입니다.
서명자 이메일	선택된 사용자의 이메일 ID입니다.

4. 내부 서명자를 저장합니다.
   - 내부 서명자를 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 내부 서명자에게 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

문서 템플릿 범주 생성

계약 구성자는 문서 템플릿 범주를 생성하여 유사한 문서를 쉽게 식별하고 올바른 문서 템플릿을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다. 예를 들어, NDA-Japan의 문서 템플릿 범주는 일본에 대한 비밀 유지 계약을 그룹화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 범주.
2. 이름 필드에 범주의 이름을 입력합니다.
3. 범주를 활성화하려면 활성 을 선택합니다.
4. 제출을 선택하여 범주를 저장합니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

계약 구성자는 시스템 속성을 활성화하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

시작하기 전에
전자 서명 제공자를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
이 기능은 전자 서명된 계약에만 적용할 수 있습니다. NDA 및 외부 공급업체 계약 제출에 대한 자세한 내용은 해당 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출문서를 참조하십시오NDA에 대한 법무 요청 제출.

전자 서명 중 각 서명자 작업에 대한 타임스탬프 상세 정보가 포함된 감사 추적이 제공 DocuSign 되거나 Adobe Sign 포함된 완료 인증서입니다. 감사 추적은 부인 방지를 보장하고 이의 제기를 해결합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 열에서 sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate 속성을 검색합니다.
3. 속성을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션 범위에서 속성을 편집할 수 없는 경우 페이지 맨 위에 있는 메시지에서 '여기'라는 단어를 선택합니다.
5. 값 필드를 true로 업데이트합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
전자 서명된 계약에 대한 완료 증명서가 발급됩니다.

사용자가 활동 스트림에서 이메일 상세 정보를 볼 수 있도록 허용

계약 구성자는 사용자가 활동 스트림에서 보낸 이메일의 세부 정보를 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

속성에 역할을 추가합니다.

법무 계약에 대한 외부 애플리케이션 구성

외부 저장소 위치에 서명된 법무 요청 관련 계약서 또는 문서 보관, 그리고 계약서 전자 서명과 같은 서비스를 제공하는 외부 애플리케이션을 설정합니다.

Legal Service Delivery 애플리케이션은 Integration Hub에서 스포크를 사용하여 외부 애플리케이션과 통합합니다. 법무 구성자는 관리자가 스포크를 설치 및 구성한 후 외부 앱 구성을 완료할 수 있습니다.

외부 저장소 시스템과의 통합

외부 저장소 제공자 스포크 구성

관리자는 를 사용하여 법무 계약 요청 및 서명된 계약서에 첨부된 문서를 저장하기 위해 다음 외부 저장소 제공자 스포크를 Integration Hub 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Google Drive 스포크
- Microsoft OneDrive 스포크

외부 저장소 제공자 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 외부 저장소 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성 문서를 참조하십시오.

전자 서명 제공자와의 통합

전자 서명 제공자 스포크 구성

관리자는 Integration Hub를 사용하여 계약서에 대해 다음 전자 서명 제공자 스포크를 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Adobe Sign 스포크
- DocuSign 스포크

전자 서명 제공자 앱 설정

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 전자 서명 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

법적 계약에 대한 외부 저장소 시스템 구성

서명된 계약 문서를 저장하도록 외부 저장소 시스템을 구성합니다.

시작하기 전에

관리자가 구성하려는 외부 저장소 시스템에 대한 스포크를 설치하고 설정했는지 확인합니다.

Google Drive 스포크 v1.3.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Google Drive 스포크 .

Microsoft OneDrive 스포크 v2.1.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Microsoft OneDrive 스포크 .

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 외부 저장소 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 저장소 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 저장소에 대한 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	서명된 법적 계약 정보가 저장되는 테이블입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	법무 계약 요청 **[sn_lg_ops_contract_request]** 테이블을 선택합니다. 주: 다른 테이블을 선택하면 해당 플로우를 연결해야 합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 앱을 결정합니다. 예를 들어 Google Drive 외부 저장소 통합을 이미 설정했고 NDA 계약만 저장하기를 원한다고 가정하면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의하고 Google Drive를 선택합니다.
실행 순서	계약서를 저장하는 데 외부 저장소 시스템을 사용하는 순서입니다. 순서 값이 낮은 시스템이 먼저 선택됩니다.
앱	외부 저장소 시스템입니다(예: Google Drive 또는 Microsoft OneDrive).
폴더 구조	외부 저장소 시스템에 서명된 계약서를 저장할 파일 경로입니다. 선택한 필드에서 정적 텍스트와 동적으로 생성된 텍스트를 조합하여 폴더 구조를 정의합니다. 예를 들어 Legal/${company}/Contracts/${number}와 같은 폴더 구조입니다. 여기에서 ○ Legal 및 Contracts는 정적 텍스트입니다. ○ ${company} 및 ${number}는 변수 선택 목록에서 선택한 필드입니다. 이러한 필드 변수는 문서를 저장하는 동안 각 필드의 값으로 동적으로 대체됩니다.

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 저장소 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
외부 저장소 시스템의 구성이 게시되었으며 계약서 보관에 사용할 수 있습니다.

법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성

사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 전자 서명 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에
관리자가 Integration Hub에서 구성하려는 전자 서명 제공자에 대해 스포크를 설치 및 설정했는지 확인합니다.

Adobe Sign 스포크 스포크 v2.1.0 이상 버전

그룹 설정 및 동기화에 Adobe Sign 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동기화 Adobe Sign 그룹화 조건 ServiceNow.

DocuSign 스포크 스포크 v2.2.0 이상 버전

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 및 계정 생성에 DocuSign 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

> **주:**
> DocuSign에서 웹후크 구성을 추가하는 동안 이벤트 설정에서데이터 형식으로레거시를 선택했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 전자 서명 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

전자 서명 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 앱 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	계약 데이터가 저장되는 테이블입니다. 법무 계약 요청 **[sn_lg_ops_contract_request]** 테이블을 선택합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 계정을 결정합니다. 예를 들어 DocuSign 전자 서명 계정을 이미 설정했으며 서명에 NDA 계약만 해당 계정을 사용하도록 하려면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의한 다음 통합 제공자에서 DocuSign을 선택하고 계정에서 관련 계정을 선택합니다.
실행 순서	계약서의 전자 서명에 통합 계정이 사용되는 순서입니다. 순서 값이 낮은 통합 계정이 먼저 선택됩니다.
앱	전자 서명 제공자입니다(예: Adobe Sign 또는 DocuSign).
계정	전자 서명 제공자와 연결된 계정 번호입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **DocuSign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
그룹	전자 서명 제공자와 연결된 그룹입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **Adobe Sign**을 선택한 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
속성	전자 서명 제공자를 기반으로 하는 추가 구성 항목입니다. 다음 정보를 제공합니다. 호스트 URL: 계약서를 서명자에게 보내기 전에 확정하거나 업데이트할 수 있는 선택된 전자 서명 제공자의 URL을 추가합니다. 예를 들어 DocuSign에 웹 UI URL을 **Adobe Sign** 사용하거나 UI를 사용합니다 **DocuSign** .

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 앱 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
전자 서명 앱의 구성이 게시되었으며 계약서의 전자 서명에 사용할 수 있습니다.

만료되는 법무 계약에 대한 미리 알림 구성

각 비즈니스 단위가 자체 계약을 만들 필요 없이 사용할 수 있는 만료되는 계약에 대한 미리 알림을 구성합니다.

시작하기 전에

다음 애플리케이션을 설치해야 합니다.

- ServiceNow 법무 계약
- 계약 핵심

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 리포지토리 규칙.
2. 알림을 보낼 조건을 설정합니다.
   사용 가능한 조건은 다음과 같습니다.
   - 만료됨 – 이메일 알림 미리 알림이 전송되지 않고 계약의 만료 수준이 만료됨으로 설정됩니다.
   - 7일 이내 – 계약 만료 7일 전에 이메일 알림 미리 알림이 전송됩니다.
   - 15일 이내 – 계약 만료 15일 전에 이메일 알림 미리 알림이 전송됩니다.
   - 30일 이내 – 이메일 알림 미리 알림은 계약 만료 30일 전에 전송됩니다.

   a. 조건 검사 페이지에서 테이블 필드 값이 sn_lg_cnt_repository(법적 계약 리포지토리)이고 조건 필드 값이 expiration_level인 항목을 찾은 다음 범주필드에서 계약을 선택합니다.

   b. 조건 섹션에서 새로 만들기를 선택하여 조건을 만듭니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 만료되는 계약 조건 양식 필드.

   d. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 옵션: 기본 이메일 알림 템플릿에서 메시지 내용을 사용자 지정합니다.

   a. 선택 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.

   b. **Legal Contract Expiry** Reminder(법적 계약 만료 알림)를 검색하여 선택합니다.

      (Optional) 현재 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.

   c. 법무 계약 만료 미리 알림 창에서 포함될 항목 탭을 선택합니다.

   d. 메시지 **HTML** 필드에 이메일 알림 메시지의 내용을 입력합니다.

   e. 업데이트를 선택합니다.

결과
구성이 완료되면 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. 네 가지 기존 조건의 경우, 이메일 알림 기능이 기본적으로 제공되며 다음 사용자에 대해 자동으로 활성화됩니다.

- 계약 요청입니다. 요청 대상
- 계약 요청입니다. 오픈한 사람
- 계약 요청입니다. 담당자

계약 요청을 자동으로 할당하는 규칙 생성

연결된 법무 요청 또는 사안을 사용자 또는 그룹에 할당하는 할당 규칙을 접수 양식에 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config 또는 sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 접수 양식 관련 목록에서 접수 양식을 엽니다.
3. 할당 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	할당 규칙의 고유한 이름입니다.
활성	할당 규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다. 법무 요청은 오직 활성 할당 규칙에 따라 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.
적용 대상 탭	
테이블	할당 규칙이 적용되는 테이블의 이름입니다.
조건	할당 규칙을 적용하는 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	예를 들어, 개인정보 범주에 법무 요청이 제출될 때 규칙이 적용되도록 하려면 다음 조건을 입력합니다. 〔범주〕**[=]**〔개인정보〕
할당 대상 탭	
사용자	법무 요청이 할당된 사용자입니다.
그룹	법무 요청이 할당된 그룹입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과
조건이 있는 할당 규칙이 생성됩니다. 규칙의 조건을 충족하는 모든 법무 요청 또는 사안이 지정된 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.

계약 시작 선언적 작업 구성

애플리케이션에 포함된 계약 시작 UI 선언적 작업을 구성하여 케이스 양식에 계약 관리 프로 계약 시작 기능을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
계약 관리 프로 애플리케이션에는 사용자가 케이스에 대한 계약을 시작하는 데 사용할 수 있는 계약 시작 UI 작업이 포함되어 있습니다.

프로시저

작업 공간에서 이 기능을 사용하려면 계약 시작 선언적 작업을 활성화합니다.

a. **sys_declarative_action_assignment.list**로 이동하여 작업 할당 목록을 표시합니다.

b. 작업 레이블 열에서 작업을 추가할 테이블에 대해 계약 시작을 선택합니다.

c. 활성 확인란을 활성화합니다.

d. 저장을 선택합니다.
시스템이 작업 할당 목록으로 돌아갑니다.

계약 요청에 대한 템플릿 구성

계약 템플릿을 만들어 요청 유형을 기준으로 계약 문서를 쉽게 생성합니다 Microsoft Word .

계약 템플릿은 컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서를 입력으로 사용합니다. 콘텐츠 컨트롤로 표시된 콘텐츠는 구문 분석되어 절 및 절 변형을 만드는 데 사용됩니다.

수동으로 또는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 콘텐츠 컨트롤을 추가할 수 있습니다. 단일 계약 템플릿에 대해 하나의 메서드만 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

시스템에서 사용할 Windows 수 있는 add-in 메서드를 통해서만 콘텐츠 컨트롤을 macOS 추가할 수 있습니다. 수동 방법을 사용하면 시스템에만 컨텐츠 컨트롤을 추가할 수 Windows 있습니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿 만들기.
- 컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 생성.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약 템플릿 만들기

계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿을 만들고 콘텐츠 컨트롤을 추가합니다.

컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성

컨텐츠 컨트롤을 추가할 수 있는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에

홈페이지로 이동하여 헤더에서 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택하여 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되었는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 애플리케이션 범위 목록 항목을 통해 해당 범위를 선택합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	Microsoft Word.docx 유형의 문서를 업로드###. 이 문서는 계약용 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 메타데이터, 서명자 및 절에 대한 ServiceNow 콘텐츠 컨트롤이 포함된 업데이트된 버전으로 대체됩니다.
상태	초기 상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 계약 유형 필드에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, 비밀 유지 계약에 대한 템플릿을 만드는 경우 계약 유형으로 비밀 유지 계약을 선택합니다.

5. 저장을 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가

계약에 추가 **ServiceNow** 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 문서 컨텐츠 통제 추가

계약 구성자는 계약에 대한 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 컨텐츠 통제를 ServiceNow 추가합니다. 컨텐츠 통제는 계약 템플릿에서 자리 표시자 역할을 합니다.

계약서의 필드, 변수 및 변수 세트에 대한 메타데이터 추가 및 구성

계약 구성자는 필드, 변수 및 변수 세트에 대한 메타데이터를 추가하고 구성하여 계약서의 정보를 미리 채웁니다.

시작하기 전에
Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이고 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

이 태스크 정보
필드, 변수 및 변수 세트에 대해 추가된 메타데이터는 계약서에 사용될 값에 대한 자리 표시자 역할을 합니다.

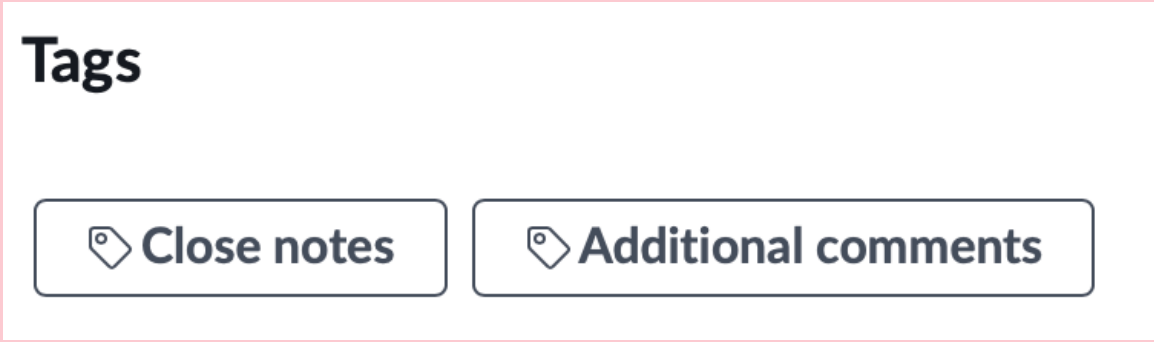
- 필드 매핑 유형의 메타데이터는 계약 템플릿이 연결된 테이블에서 값을 가져옵니다.
- 변수 유형의 메타데이터는 기록 생성자에서 값을 가져옵니다.

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다. 자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭의 추가 기능 화면에서 메타데이터를 추가할 계약 템플릿을 선택합니다. 전역 애플리케이션 범위에서 생성된 템플릿만 볼 수 있습니다.
5. Microsoft Word 문서에서 메타데이터를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
6. **[Metadata]** 탭에서 **[Create metadata mapping]**을 선택합니다.
7. 매핑 생성 양식의 유형 필드에서 추가할 메타데이터 유형(필드 매핑 또는 변수)을 선택합니다.
8. 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 메타데이터가 추가되고 필드 이름이 제목으로 포함된 타일로 표시됩니다.



- 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow .

주:

sys_id 변수를 포함한 경우 이 스크립트를 올바르게 표시하도록 조정해야 합니다. 자세한 내용은 생성된 계약서에 sys_id 표시 값 표시 문서를 참조하십시오.

9. 옵션: 타일을 선택하고 원하는 위치로 이동하여 문서의 다른 위치나 Word 문서의 머리글 또는 바닥글에 메타데이터를 추가합니다.
10. 옵션: 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 계약 템플릿의 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동하여 메타데이터를 봅니다.

계약에 대한 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약에 대한 **ServiceNow®** 서명자를 추가 및 구성합니다

계약 구성자는 계약에 대한 ServiceNow# 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 서명자를 추가하고 구성합니다.

시작하기 전에

Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이며 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

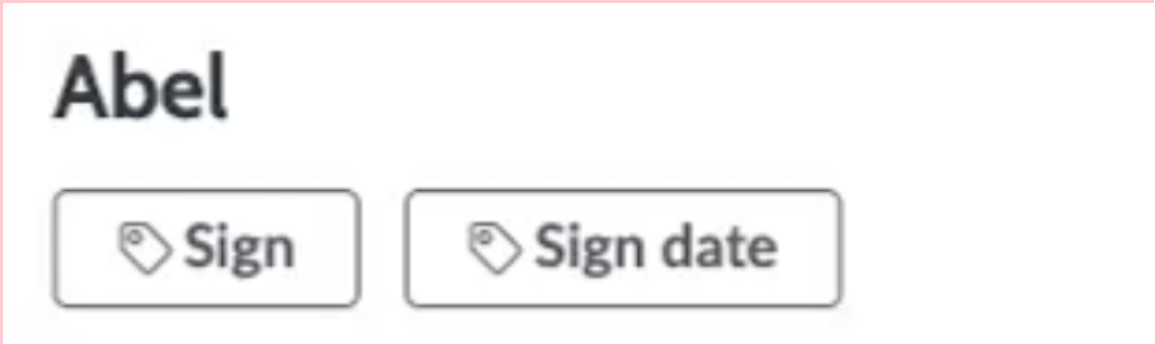
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다. 자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭의 추가 기능 화면에서 메타데이터를 추가할 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 서명자 탭에서 서명자 추가를 선택합니다.
6. 참가자를 내부 또는 외부 사용자로 추가 및 구성합니다.
7. 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 서명자가 추가되고 서명자 카드가 표시됩니다.
- 서명자는 제공된 값에 따라 내부 또는 외부로 표시됩니다.
- 추가된 서명자에는 서명 및 서명 날짜 메타데이터가 있습니다.



8. 문서에 서명 메타데이터를 배치합니다.
   a. 서명을 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
   b. Sign 태그를 선택하여 메타데이터를 배치합니다.
9. 서명 날짜 메타데이터를 문서에 배치합니다.
   a. 서명 날짜를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
   b. 서명 날짜 태그를 선택하여 메타데이터를 배치합니다.
10. 옵션: 인스턴스에 로그인한 ServiceNow 다음 계약 템플릿의 참가자 관련 목록으로 이동하여 서명자 상세 정보를 봅니다.

결과
서명자 상세 정보와 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow .

계약에 추가 기능을 **ServiceNow** 사용하여 **Microsoft Word** 절 및 절 변형 매핑

계약 구성자가 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 절과 절 변형을 계약에 추가합니다.

시작하기 전에
Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이며 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다. 자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 절을 추가하거나 수정할 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 절 탭으로 이동합니다.
   계약 템플릿에서 선택한 테이블과 연결된 활성 절 목록이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 홈 리본에서 Microsoft Word 서식 표시 표시/숨기기 아이콘(서식 ¶)을 선택하여 서식 기호를 확인합니다.
7. Microsoft Word 문서에서 단락 끝 기호(¶)와 함께 태그를 지정할 컨텐츠를 선택합니다.
8. 기존 절 변형을 사용하거나, 절을 생성하거나, 절 변형을 만들어 컨텐츠를 절에 매핑합니다.
   절을 두 개 이상의 컨텐츠에 매핑할 수 없습니다.
9. 옵션: 매핑된 절 보기 토글 스위치를 선택하여 매핑된 절을 봅니다.

결과

- 절로 선택한 컨텐츠에 태그가 지정됩니다.
- 절 상세 정보가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow . 인스턴스에 로깅 ServiceNow 하고 계약 템플릿의 임포트 된 절 관련 목록으로 이동하여 절 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서 업로드 및 구문 분석

컨텐츠 통제가 **Microsoft Word** 포함된 문서 업로드 및 구문 분석

계약 구성자는 계약용 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿에 Microsoft Word 사용할 문서에 컨텐츠 컨트롤을 추가한 후 문서를 ServiceNow 인스턴스에 업로드합니다.

시작하기 전에
문서를 업로드하기 전에 절에 대한 메타데이터, 서명자 상세 정보 및 컨텐츠 통제를 추가합니다. 업로드된 문서는 인스턴스에 채워진 컨텐츠 통제 및 데이터를 구문 분석합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 컨텐츠 통제 Microsoft Word를 포함한 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
4. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.
5. 첨부 파일 선택 화면에서 파일 첨부 를 선택하고 콘텐츠 컨트롤이 포함된 동일한 파일을 선택합니다.
   업로드하는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 업로드된 문서의 파일 이름이 다른 경우 업로드 진행을 확인하라는 메시지가 표시됩니다.
6. 문서 업로드 및 구문 분석을 선택하여 계약 템플릿의 기존 문서를 업로드하는 문서 로 바꾸고 인스턴스의 컨텐츠 통제를 ServiceNow 구문 분석합니다.

다음에 수행할 작업
절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료.

절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료

계약 구성자는 계약 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 절 매핑을 완료하여 문서에 표시된 Microsoft Word 내용을 포함하는 절 변형의 절 라이브러리를 빌드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.
  1. 오른쪽 상단 모서리에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택합니다.
  2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
  3. 필터 탐색기에서 전역을 검색하여 선택합니다.
- 계약에 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 문서의 절 및 절 변형 Microsoft Word 을 매핑합니다. 자세한 내용은 계약에 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 절 및 절 변형 매핑 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 통제를 사용하여 문서를 업로드하고 구문 분석합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서 업로드 및 구문 분석 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

문서에서 가져온 Microsoft Word 절은 절 변형의 절 라이브러리를 빌드하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 절 매핑을 완료할 계약 템플릿을 엽니다.
3. 임포트한 절 관련 목록으로 이동합니다.
4. 절 매핑 완료를 선택합니다.
   - 매핑이 성공하면 절 매핑 관련 목록에 계약 유형과 함께 매핑된 절의 상세 정보가 표시됩니다.
   - 매핑에 성공하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. 가능한 원인은 다음과 같습니다.
     - 계약 유형을 선택하지 않았습니다.
     - 모든 절에 분류가 할당되지 않았습니다.
     - 새 절로 분류된 절이 비어 있지 않고 절에 매핑되었습니다.
     - 기존 절 또는 변경 없음으로 분류된 절에는 매핑된 절이 없습니다.
5. 업데이트를 선택하여 계약 템플릿을 저장합니다.
6. 옵션: 절에 대한 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘(계층적 기)을 선택하여 절과 연결된 절 변형을 봅니다.

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 생성

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿을 생성합니다.

문서에 컨텐츠 컨트롤 **Microsoft Word** 추가

계약 구성자는 효율적으로 구문 분석하고 재사용할 수 있도록 컨텐츠 컨트롤을 사용하여 컨텐츠를 표시하여 계약 템플릿으로 임포트하려는 문서를 준비 Microsoft Word 합니다.

시작하기 전에

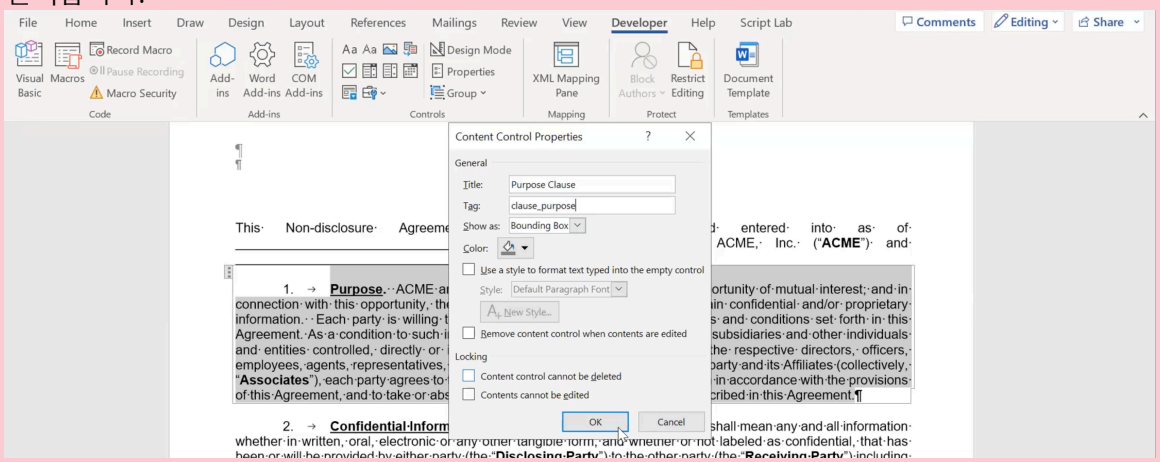
문서에 컨텐츠 통제 Microsoft Word 를 추가할 수 있는 시스템에 있는지 Windows 확인하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Word에서 계약 템플릿으로 가져올 문서를 엽니다.
2. 홈 리본에서 Microsoft Word 서식 표시 표시/숨기기 아이콘(서식 ¶)을 선택하여 서식 기호를 확인합니다.
3. 에Microsoft Word개발자 탭을 표시합니다.
   자세한 내용은 설명서의 개발자 탭 표시 항목을 Microsoft Office 365 참조하세요.
4. 태그를 지정할 컨텐츠를 선택합니다.
5. 개발자(**Developer**) 탭에서 일반 텍스트 콘텐츠 컨트롤(**Plain Text Content Control**)을 선택합니다.



6. 개발자 탭에서 속성 옵션을 선택합니다.
7. 콘텐츠 컨트롤 속성 대화 상자에서 콘텐츠 컨트롤의 제목을 입력합니다.
8. 태그 값을 입력합니다.

주:

- 태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않습니다. clause_PURPOSE 및 clause_purpose와 같은 두 개의 태그 이름이 있는 경우 둘 다 동일하게 처리됩니다.
- 태그의 최대 문자 제한은 200자입니다.

태그 이름에는 content 컨트롤 형식의 접두사가 포함되어 있습니다.

지원되는 콘텐츠 컨트롤 유형

컨텐츠 통제 유형	설명
필드_	메타데이터를 나타냅니다.
절_	절을 나타냅니다.
서명_	서명을 나타냅니다.
sign_date_	서명 날짜를 나타냅니다.

예를 들어, 목적에 대한 컨텐츠 컨트롤을 추가하는 경우 태그 *clause_purpose*의 이름을 지정합니다.

9. 확인을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 템플릿 생성

직원이 계약 요청을 제출할 때 사전 정의된 컨텐츠로 표준 계약을 생성하는 데 사용할 수 있는 계약 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	절 및 템플릿 필드 매핑을 임포트하려는 문서의 출처입니다. 선택한 문서는 (.docx) 문서여야 하며 Microsoft Word 유효한 콘텐츠 컨트롤러가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
상태	상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

문서를 선택하면 참가자, 임포트한 절, 절 매핑 및 템플릿 매핑 관련 목록이 나타납니다.

4. 계약 유형 필드에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다.
비밀 유지 계약에 대한 템플릿을 만드는 경우 계약 유형으로 비밀 유지 계약을 선택합니다.
5. 임포트한 문서에서 컨텐츠 제어로 표시된 컨텐츠를 추출하려면 문서 구문 분석을 선택합니다.
지원되는 콘텐츠 컨트롤 및 태그 지정 지침에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가.
   - 프리픽스로 있는 *clause_* 컨텐츠 통제는 문서에서 파생되고 임포트한 절 관련 목록 아래에 나열됩니다.
   - , *signature_*및 *sign_date_* 가 프리픽스로 있는 *field_*컨텐츠 컨트롤은 문서에서 파생되어 템플릿 매핑 관련 목록 아래에 나열됩니다.
6. 저장을 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다.

참가자 생성 및 구성

계약서의 서명자로 지정될 사용자들의 자리 표시자 역할을 하는 참가자를 추가하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
계약 템플릿에 Microsoft Word 대한 조항을 제공하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 참가자 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 문서 작업 템플릿, 기한 소스 및 기한 오프셋 유형에 대한 값을 제공하지 마십시오.

참가자 새 기록 양식

필드	설명
이름	매핑된 참가자의 고유 표시 이름입니다. **주:** 이름의 길이는 서명자에 대한 Word 문서 템플릿에 할당된 길이보다 작거나 같아야 합니다.
동작	이 필드는 서명으로 자동 설정됩니다.
주문	작업이 완료될 때까지 참가자가 작업을 시작해야 하는 순서입니다.
사용자	참가자에게 사용자 필드를 매핑합니다. **주:** ○ 값을 선택하면 참가자가 내부 사용자로 간주됩니다. 참가자 이름 및 참가자 이메일 필드(내부 사용자의 경우 선택 사항)가 사용자 필드와 함께 채워지면 전자 서명 작업은 사용자 필드의 이름 및 이메일이 아니라 참가자 이름 및 참가자 이메일로 전송됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자는 외부 사용자(ServiceNow 시스템에 액세스할 수 없는 참가자)로 간주됩니다. 이러한 참가자의 경우 참가자 이름, 참가자 이메일이 지정됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 사용자 필드의 값이 지워집니다.
참가자 이름	정의된 참가자가 외부 사용자인 경우 이름을 지정하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ 사용자 필드에서 값을 선택하면 참가자 이름 필드가 선택적 필드가 됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자 이름 필드는 필수 필드가 됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 참가자 이름 필드의 값이 지워집니다. ○ 이 필드는 서명 유형이 AdobeSign 또는 DocuSign인 경우에만 사용할 수 있습니다.
참가자 이메일	정의된 참가자가 외부 사용자인 경우 이메일 주소를 지정하는 옵션입니다. 주: ○ 사용자 필드에서 값을 선택하면 참가자 이메일 필드는 선택적 필드가 됩니다. 사용자 필드에서 값을 선택하지 않으면 참가자 이메일 필드는 필수 필드가 됩니다. ○ 고급 스크립트 필드를 선택하여 템플릿을 저장하거나 업데이트하면 참가자 이메일 필드의 값이 지워집니다.
테이블	이 필드는 문서 템플릿의 연결된 테이블로 자동 설정됩니다.
문서 템플릿	문서 템플릿의 이름입니다.
고급 스크립트	스크립트 필드를 표시하는 옵션입니다.
스크립트	사용자 ID, 참가자 이름 및 참가자 이메일로 참가자 조건을 나타내는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 스크립트 필드를 선택한 경우에만 활성화됩니다.
옵션	활성화하면 참가자 사용자와 참가자 이메일을 사용할 수 없는 경우 참가자를 건너뜁니다. 이 검사는 런타임 중에만 수행되며 템플릿을 구성하는 동안에는 수행되지 않습니다.

5. 제출을 선택합니다.

임포트한 절 분류 및 매핑

임포트한 절을 분류하고 매핑하여 계약 템플릿의 조항 내용을 사용합니다.

시작하기 전에

계약 템플릿에 Microsoft Word 대한 조항을 제공하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

가져온 절에는 콘텐츠 컨트롤로 표시된 문서에서 추출 Microsoft Word 한 콘텐츠가 포함되어 있습니다. 임포트한 절을 분류하고 매핑하면 임포트한 절에서 사용할 수 있는 컨텐츠를 포함하는 절 변형의 절 라이브러리가 빌드됩니다.

절 변형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 절 변형 만들기.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 임포트한 절 관련 목록으로 이동합니다.
4. 임포트한 절에서 사용할 수 있는 컨텐츠로 기존 절 변형을 업데이트하거나 해당 컨텐츠로 새 절 또는 절 변형을 생성합니다.
5. 절 매핑 완료를 선택합니다.
   - 매핑이 성공하면 절 매핑 관련 목록에 계약 유형과 함께 매핑된 절의 상세 정보가 표시됩니다.
   - 매핑에 성공하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. 가능한 원인은 다음과 같습니다.
     - 계약 유형을 선택하지 않았습니다.
     - 모든 조항에 분류가 할당되지 않았습니다.
     - 새 절로 분류된 절이 비어 있지 않고 절에 매핑되었습니다.
     - 기존 절 또는 변경 없음으로 분류된 절에는 매핑된 절이 없습니다.
6. 옵션: 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘(절의 기 아이콘)을 선택하여 절과 연결된 절 변형을 봅니다.

계약 템플릿 매핑 업데이트

템플릿 매핑을 업데이트하여 계약서에 배치될 정보를 미리 채웁니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
4. 업데이트할 필드를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

템플릿 매핑 양식

필드	설명
필드 이름	이 필드는 자동으로 필드 이름으로 채워집니다. 예: 회사
문서 필드	이 필드는 문서 필드 이름으로 자동으로 채워집니다. 필드의 이름 앞에 필드 유형이 붙습니다. 예: field_companyName.
문서 필드 유형	매핑되는 필드의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 텍스트 필드: 메타데이터의 자리 표시자입니다. ○ 서명: 전자 서명 프로세스 중 서명의 자리 표시자입니다. ○ 서명 날짜: 서명 날짜의 자리 표시자입니다. ○ 서명 이름: 이름의 자리 표시자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 서명 이메일: 이메일의 자리 표시자입니다. ○ 서명 제목: 제목의 자리 표시자입니다.
미리 보기 값	템플릿을 테스트할 때 자리 표시자 대신 사용되는 필드 매핑 값입니다. 이 필드는 문서 필드 유형에서 텍스트 필드를 선택한 경우에만 나타납니다.
형식	참가자가 입력할 값의 형식입니다. 참가자가 지정된 형식으로 값을 입력하지 않으면 참가자에 대한 확인 오류가 나타납니다.
읽기 전용	선택한 참가자가 필드를 편집할 수 있는 옵션입니다.
활성	템플릿 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
매핑 테이블	이 필드는 문서 템플릿이 연결된 테이블에 자동으로 설정됩니다.
매핑 필드	이 템플릿이 계약에 사용될 때 삽입되는 테이블 필드의 값을 매핑하는 데 사용되는 매핑 필드입니다. 이 필드는 문서 필드 유형에서 텍스트 필드를 선택한 경우에만 나타납니다.
참가자	계약 템플릿과 연관된 참가자를 선택합니다.
고급 스크립트	스크립트 편집기를 표시하는 옵션입니다.
스크립트	필드와 기록 생성자 변수 사이의 매핑을 구성하는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 스크립트 필드를 선택한 경우에만 활성화됩니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

계약 템플릿 게시

법무 사용자가 계약 요청을 제출할 때 사전 정의된 표준 법무 계약 문서를 생성하는 데 사용할 수 있도록 계약 템플릿을 게시합니다.

시작하기 전에

조항이 있는 계약 템플릿을 게시하기 전에 절 매핑이 완료되었는지 확인하십시오. 자세한 내용은 절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료 및 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 템플릿.

2. 계약 템플릿을 엽니다.

3. 옵션: 계약서를 검토합니다.

a. 계약서를 생성하고 미리 봅니다.
자세한 내용은 템플릿에서 계약 문서 생성 및 미리 보기 문서를 참조하십시오.

b. 변경이 필요한 경우 문서를 업데이트하고 저장합니다.

4. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

결과

계약 템플릿이 게시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 템플릿 규칙 구성

요청자에 대한 계약서를 생성하는 데 사용되는 계약서 템플릿을 식별하는 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 템플릿 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 템플릿 규칙 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿 규칙의 고유한 이름입니다.
설명	계약 템플릿 규칙에 대한 설명입니다.
요청된 테이블	계약 요청이 저장되는 테이블입니다.
범주	문서 템플릿의 범주입니다.
템플릿	계약서를 생성하는 데 사용할 게시된 활성 계약 템플릿입니다.
적용 대상	계약 템플릿이 선택되는 조건입니다. 예를 들어, NDA 범주에 법무 요청이 제출될 때 규칙이 적용되도록 하려면 **[Category][is] [NDA]** 조건을 입력합니다.
주문	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 여러 규칙이 법무 요청의 조건을 충족하는 경우 가장 낮은 순서 번호의 템플릿 규칙이 실행되어 템플릿을 선택합니다.
활성	규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다. 요청을 제출하고 적절한 템플릿을 식별하는 동안에는 활성 규칙만 고려됩니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 내부 서명자를 매핑합니다.

   a. 내부 서명자 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 내부 서명자 필드의 내부 서명자 목록에서 사용자를 선택합니다.
   목록에 서명자 [sn_cm_core_signer] 테이블의 모든 사용자가 표시됩니다.

   c. 참가자 필드의 참가자 목록에서 사용자를 선택합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
계약 구성 생성

계약 구성 생성

계약을 저장할 계약 리포지토리를 정의하고 계약서에 추가할 데이터를 매핑합니다.

시작하기 전에
사용자가 법무 계약 요청을 제출할 때 템플릿을 선택하는 계약 템플릿과 템플릿 규칙이 있어야 합니다.

- 계약 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿 설정
- 템플릿 규칙을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿 규칙 구성

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보
계약서에 데이터를 추가하려면 요청 테이블 필드를 리포지토리 필드에 매핑해야 합니다.

외부 공급업체 계약에 대한 계약 구성은 기본 시스템에서 쉽게 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 구성 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 구성의 고유한 이름입니다.
요청 테이블	계약 구성을 연결할 테이블입니다.
계약 리포지토리	계약 기록을 생성해야 하는 리포지토리입니다.
문서 유형	문서 유형입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ○ Word 템플릿: 계약 구성에서 법무 계약 요청에 대한 계약 템플릿을 선택해야 하는 경우 ○ 외부 공급업체 계약: 외부 공급업체 계약 요청에 대한 구성인 경우
템플릿	사전 정의된 컨텐츠로 표준 계약을 생성하는 데 사용할 계약 템플릿입니다. 이 필드는 Word 템플릿이 문서 유형으로 설정된 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	이 필드는 애플리케이션 범위 설정에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	계약 구성에 대한 옵션입니다.
주문	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 여러 규칙이 법무 요청의 조건을 충족하는 경우 순서 번호가 가장 낮은 규칙이 구성 선택 시 실행됩니다.
적용 대상	계약 구성이 적용되는 조건입니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약 범주에 법무 계약 요청이 제출될 때 구성을 적용하려면 [Category][**is][Non-disclosure agreement]** 조건을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 계약 리포지토리 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 매핑 유형에서 수행하려는 매핑 유형을 선택합니다.
   선택에 따라 양식의 필드가 변경됩니다.
7. 제출을 선택하여 리포지토리 매핑을 저장합니다.
8. 업데이트를 선택하여 계약 구성을 저장합니다.

계약 템플릿에 대한 키워드 검색 활성화

계약 템플릿에서 키워드 검색을 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 구성.
2. 목록에서 테이블 값이 **Word** 서식 파일 **[sn_doc_word_template]**인 기록을 선택합니다.
3. 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.
4. 텍스트 인덱스 생성 대화 상자에서 확인을 선택합니다.

결과
테이블이 인덱싱됩니다. 계약 템플릿에서 키워드를 검색하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿에서 키워드 검색

계약 템플릿에 대한 동적 절 구성

사전 설정된 조건에 대한 절 변형이 포함된 절을 통해 계약 템플릿에서 동적 사용자 지정 컨텐츠를 활성화합니다.

절은 콘텐츠 블록을 포함하는 절 변형의 모음입니다. 예를 들어, 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 비밀 유지 계약 문서의 한 섹션만 변경해야 한다고 가정해 보겠습니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 그런 다음 조건 기반 절 변형을 사용하여 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 하나의 계약 템플릿만 만들 수 있습니다.

조항은 절 라이브러리에 저장되며, 이 절에서 계약 템플릿에 삽입할 수 있습니다. 계약 템플릿을 생성하는 동안 절 변형을 생성 및 추가하거나 나중에 추가할 수 있습니다.

절 변형의 이점

문서 템플릿에서 절 변형을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 단일 계약 템플릿을 효율적으로 사용하여 다양한 사용자 지정 상세 정보가 포함된 계약을 생성합니다.
- 여러 계약 템플릿에 단일 조항 변형 포함.
- 조건을 정의하고 실행 우선순위를 설정하여 생성된 문서에서 적절한 컨텐츠 변형이 동적으로 선택되도록 하는 기능.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 계약 조항 생성 또는 편집
- 절 변형 만들기
- 추가 기능을 사용하여 절에 메타데이터 추가

계약 조항 생성 또는 편집

계약 구성자는 계약 템플릿에 매핑되는 절 변형을 관리하는 절을 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 절 관리.
2. 새 절을 생성할지 기존 절을 수정할지 선택합니다.
   - 절을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 절을 수정하려면 목록에서 절을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

절 새 기록 양식

필드	설명
번호	이 필드는 자동으로 고유 번호로 채워집니다.
이름	절의 고유한 이름입니다.
계약 유형	절을 연결할 계약의 유형입니다.
테이블	절을 연결할 테이블입니다.
설명	절에 대한 정보입니다.
애플리케이션	절이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 절을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	절을 활성화하여 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 기존 절을 편집하는 동안 활성 절 변형이 있는 경우 절을 비활성으로 설정할 수 없습니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   절이 저장되고 절 변형 및 템플릿에 대한 관련 목록이 나타납니다.
5. 절을 저장합니다.
   - 새 절을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 절의 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

미리 정의된 조건에 대한 문서 템플릿에서 사용할 절 변형을 만듭니다. 자세한 내용은 절 변형 만들기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절 변형 만들기

계약 구성자는 미리 정의된 조건에 대해 계약 템플릿에서 사용할 절 변형을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 절 관리.
2. 절을 선택합니다.
3. 절 변형 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

절 변형 새 기록

필드	설명
번호	이 필드에는 자동으로 생성된 고유한 절 변형 번호가 포함되어 있습니다.
이름	절 변형의 고유한 이름입니다.
절	이 필드는 절 이름으로 자동 설정됩니다.
주문	절 변형이 사용되는 순서입니다. 여러 절이 조건을 충족하는 경우 순서 값이 낮은 절이 먼저 선택됩니다.
애플리케이션	이 필드는 절 변형을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	절 변형이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블 필드 및 기록 생성자 변수에 적용되는 필터 조건으로 사용할 절 변형을 결정합니다.
적용 대상	절 변형을 적용할 수 있는 사용자를 결정하는 기준입니다. 예를 들어 특정 위치의 직원에게 적용할 수 있는 절 변형의 경우 해당 지역의 직원만 정의하는 사용자 기준과 절 변형을 연결합니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. **주:** 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블에 관계없이 절 변형을 계약 템플릿에 적용할 수 있습니다.
문서	컨텐츠를 임포트할 원본 문서입니다. 선택한 문서는 (.docx) 파일 형식이어야 Microsoft Word 합니다. 문서에는 필드 유형의 유효한 컨텐츠 컨트롤이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
언어	절 변형에 대한 언어 설정입니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 절 변형 필드 관련 목록이 나타납니다.
- 임포트한 문서가 구문 분석되고 필드 유형의 컨텐츠 통제가 추출되어 절 변형 필드 관련 목록에 표시됩니다.
- 게시된 계약 템플릿과 연결된 절 변형을 편집하고 추가 콘텐츠 컨트롤이 있는 문서를 임포트한 경우 매핑되지 않은 콘텐츠 컨트롤이 매핑되지 않은 메타데이터 관련 목록 아래에 나열됩니다

6. 절 변형 필드 관련 목록에서 절 변형 필드를 선택합니다.
7. 양식에서 다음 세부 정보를 확인합니다.

필드	설명
절 변형	이 필드는 절 변형 이름으로 자동 설정됩니다.
문서 필드 제목	컨텐츠 컨트롤의 타일입니다.
문서 필드 태그	컨텐츠 통제의 태그입니다.
읽기 전용	이 필드가 편집되지 않도록 하는 옵션입니다.

8. 절 변형 필드 양식에서 업데이트를 선택하여 메타데이터를 저장합니다.
9. 절 변형 양식에서 업데이트를 선택하여 절 변형을 저장합니다.

추가 기능을 사용하여 절에 메타데이터 추가

계약 구성자는 계약서에 포함될 정보를 미리 채울 메타데이터를 추가합니다.

시작하기 전에

Word 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

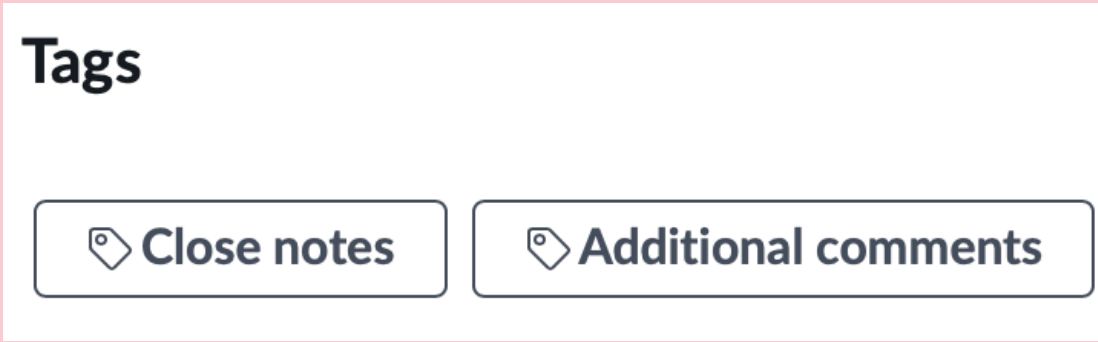
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 내용 컨트롤을 Microsoft Word표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
   추가 기능 로그인 화면이 표시됩니다.
3. 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
   템플릿 및 절 탭이 있는 추가 기능 화면이 표시됩니다.
4. 절 탭에서 절을 선택합니다.
   절 변형 상세 정보가 표시됩니다.
5. 메타데이터를 추가할 절 변형을 선택합니다.
6. Microsoft Word에서 메타데이터를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
7. 메타데이터 매핑 만들기를 선택합니다.
   매핑 생성 양식이 표시됩니다.
8. 필드 이름 필드에 메타데이터의 고유한 이름을 입력합니다.
9. 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 메타데이터가 추가되고 필드 이름이 제목인 타일로 표시됩니다.



- 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow . 인스턴스에 로깅 ServiceNow 하고 절의 매핑되지 않은 **Metdata** 관련 목록으로 이동하여 메타데이터를 볼 수 있습니다.

10. 옵션: 태그를 클릭하여 생성된 메타데이터를 문서의 다른 위치에 추가합니다.
11. 문서를 인스턴스에 업로드합니다 ServiceNow .

    a. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.

    b. Select Attachment(첨부 파일 선택) 화면에서 **Attach** file(파일 첨부)을 선택하고 콘텐츠 컨트롤을 표시한 동일한 파일을 선택합니다.
    업로드하려는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 연결된 파일 이름이 다른 경우 업로드를 진행하라는 확인 메시지가 표시됩니다.

    c. **Upload and parse** document(문서 업로드 및 구문 분석)를 선택하여 콘텐츠 컨트롤을 구문 분석하고 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 추가합니다.

    파일이 업로드됩니다.

표준 편지 또는 문서에 대한 문서 템플릿 구성

구성된 참가자가 서명할 수 있는 표준 서신 또는 문서를 작성하기 위해 작성합니다 Word 문서 템플릿 .

문서 템플릿 플로우

법무 이외의 비즈니스 단위에서는 문서 템플릿을 사용하여 표준 문서를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 이 Word 문서 템플릿 기능을 사용하여 표준 응답 템플릿을 생성할 수 있습니다.

다음 플로우는 문서 템플릿을 사용하여 Microsoft Word 서명된 문서를 케이스에 첨부 Microsoft Word 함으로써 템플릿을 구성하는 방법을 설명합니다.

- 의 컨텐츠 통제 Word 문서 템플릿을 설정합니다.
- 문서 템플릿 구성 Microsoft Word.
- 문서 템플릿의 참가자 생성
- 서명을 삽입합니다.
- 내부 서명자 규칙 정의
- 문서 템플릿을 게시합니다 Microsoft Word .
- 문서 작업 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 내부 ServiceNow 사용자가 문서에 서명 Microsoft Word 하기 위한 문서 작업을 받습니다. 외부 사용자가 전자 메일을 통해 서명할 문서를 받습니다 Microsoft Word .
- 모든 문서 작업이 완료되면 작업 메모가 업데이트되고 서명된 Microsoft Word 문서가 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

의 컨텐츠 통제 **Word** 문서 템플릿

Word 문서 템플릿 는 콘텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 콘텐츠 컨트롤을 지원합니다.

주:
그 전에 문서에 컨텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 추가해야 합니다 문서 템플릿 구성 Microsoft Word. Windows 시스템만 사용하는 컨텐츠 통제가 추가되었습니다.

다음과 같은 유형의 콘텐츠 컨트롤이 지원됩니다.

컨텐츠 통제

컨텐츠 통제 유형	설명
필드_	이 컨텐츠 컨트롤은 메타데이터를 나타냅니다.
서명_	이 콘텐츠 컨트롤은 전자 서명에 대한 자리 표시자입니다.
Sign_Date_	이 내용 컨트롤은 서명자가 문서에 전자 서명한 날짜를 나타냅니다.
Signatory_name	이 콘텐츠 컨트롤은 서명자의 이름을 나타냅니다(Word 문서 템플릿에만 사용 가능).
Signatory_email	이 컨텐츠 컨트롤은 서명자의 전자 메일을 나타냅니다(Word 문서 템플릿에만 사용 가능).
Signatory_title	이 컨텐츠 컨트롤은 서명자의 직함을 나타냅니다(Word 문서 템플릿에만 사용 가능).

Word 문서 템플릿에서 컨텐츠 통제를 생성하는 동안 적절한 컨텐츠 제어 유형으로 태그 앞에 접두사를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 회사 이름을 포함하려면 Field_CompanyName로 지정할 수 있습니다. 절이 삭제 및 편집되지 않도록 잠금 설정을 구성합니다.

콘텐츠 컨트롤을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft 지원 사이트를 참조하세요.

문서 템플릿 구성 **Microsoft Word**

Word 문서를 업로드하고 서명이 필요한 참가자를 추가합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cm_core.contract_config
- 문서에서 콘텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **Word** 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Word 템플릿 양식

필드	설명
이름	Word 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	선택된 애플리케이션 범위를 기반으로 표시되는 테이블입니다.
범주	템플릿이 추가된 문서 범주입니다.
애플리케이션	문서 템플릿이 생성되는 애플리케이션의 범위입니다.
상태	문서 템플릿의 현재 상태입니다. ○ 초안: 문서 템플릿이 아직 게시되지 않았음을 나타냅니다. ○ 편집 중: 문서 템플릿이 게시된 후 편집 중임을 나타냅니다. ○ 게시됨: 서비스 및 케이스에서 문서 템플릿을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
활성	Word 문서 템플릿을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
사용자 기준	이 문서의 대상 기준입니다. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 API GlideFilter - 범위 지정, 전역을 참조하십시오.
서명 유형	문서에 서명하는 데 사용되는 응용 프로그램을 지정하는 옵션입니다. ○ 기본값은 none입니다. 없는 경우 문서 서명이 트리거되지 않습니다. DocuSign 또는 AdobeSign을 선택한 경우 케이스를 통해 전자 서명을 위해 문서가 트리거됩니다. ○ 템플릿이 초안 또는 편집 상태인 경우 서명 유형을 없음에서 DocuSign이나 Adobe Sign으로 또는 그 반대로 변경할 수 있습니다. 주: 서명 유형은 각 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
문서	추가 사용자 지정을 위해 단어 첨부 파일을 업로드하는 옵션(.docx 파일만 해당).
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 표시할 날짜를 나타내는 형식입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: ○ ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않으면 **template_date_format** 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과 시스템 속성이 모두 비어 **template_date_format** 경우 에이전트의 사용자 프로파일에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. ○ DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식이 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 Word 템플릿의 템플릿 날짜 형식 보다 높게 고려됩니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰을 번역할 언어입니다. 주: ○ 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 none입니다. ○ 번역 기능은 인스턴스에 언어 플러그인이 ServiceNow 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
소스 템플릿	현재 템플릿의 복사본을 생성한 원본 템플릿입니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

1. 서명을 받아야 하는 참가자를 추가하려면 을 참조하십시오 문서 템플릿의 참가자 생성.
2. 템플릿 매핑을 만들려면 **Word** 문서 구문 분석을 클릭합니다.
3. 서명을 삽입하려면 템플릿 매핑 관련 목록에서 **Signature_** 기록을 엽니다.
   a. 문서 필드 유형에서 서명을 지정합니다.
   b. 참가자 필드에서 서명이 필요한 참가자를 지정합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.
   마찬가지로 다음 기록을 업데이트합니다.
   ○ 서명
   ○ 서명 날짜
   ○ 필드
   ○ 서명자 이름
   ○ 서명자 이메일
   ○ 서명자 직함
   전체 목록은 다음을 참조하십시오. 의 컨텐츠 통제 Word 문서 템플릿
4. 게시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 템플릿의 참가자 생성

참가자에 대한 작업 및 작업 순서를 정의합니다. 문서 작업을 시작하는 동안 작업 유형 및 순서가 고려됩니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cm_core.contract_config
- 문서 템플릿 플로우를 사용하려는 경우에만 참가자를 정의해야 합니다. PDF 문서를 생성하려는 경우에는 참가자를 정의하는 것이 필수가 아닙니다.
- 이 컨텐츠는 문서 템플릿 애플리케이션(sn_doc)에서 생성된 문서 템플릿에만 적용됩니다. 문서 템플릿은 HR 문서 템플릿과 다릅니다. HR 문서 템플릿에 대해서는 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 사용할 템플릿을 선택합니다.
3. 필요한 템플릿을 구성하고 제출을 클릭합니다.
4. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과

참가자가 문서 템플릿에 추가됩니다.

내부 서명자 규칙 정의

서명자 매핑을 사용하여 서명자를 템플릿에 매핑하는 내부 서명자 규칙을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 내부 서명자 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 내부 서명자 규칙을 편집합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

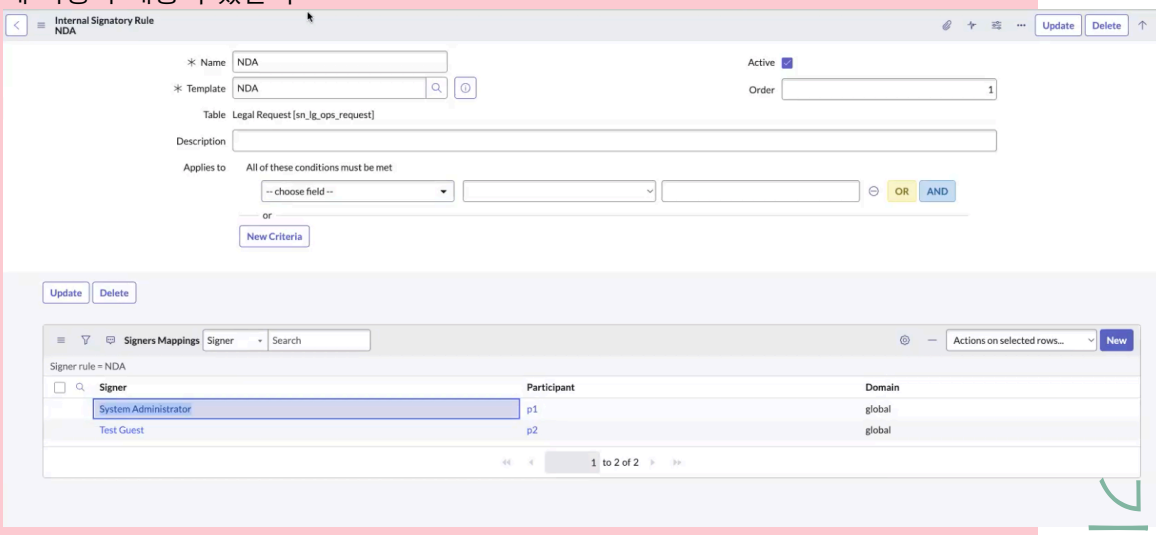
내부 서명자 규칙 양식

필드	설명
이름	내부 서명자 규칙의 표시 이름입니다.
템플릿	게시된 Word 서식 파일 목록에서 선택한 서식 파일입니다.
테이블	선택한 템플릿이 연결된 테이블입니다.
설명	내부 서명자 규칙에 대한 설명입니다.
활성	서명 규칙이 활성 상태이며 사용 가능함을 표시하는 옵션입니다.
주문	서명 규칙이 사용되는 순서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
적용 대상	내부 서명자 규칙을 선택하는 조건입니다. 예를 들어 할당 그룹의 경우 참가자 및 서명자를 특정 내부 서명자에 매핑할 수 있습니다.

4. 제출을 클릭하거나 내부 서명 규칙 업데이트를 클릭합니다.
서명자 규칙에 서명자 매핑이 있는지



확인합니다.

5. 서명자 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   a. 내부 서명자 목록에서 참가자 를 선택합니다.

   b. 목록에서 서명자를 선택합니다.

> **주:**
> 한 참가자를 여러 서명자에게 매핑할 수 없습니다.

결과
참가자를 해당 템플릿에 대한 내부 서명자로 매핑하기 위해 내부 서명자 규칙이 생성됩니다.

> **주:**
> 서명자를 생성하고 할당하는 동안에는 내부 서명자 규칙이 우선합니다.
>
> - 서명자 매핑의 참가자가 서명자로 선택됩니다.
> - 내부 서명자 규칙에 따라 참가자를 사용할 수 없는 경우 템플릿의 참가자 목록에서 서명자가 선택됩니다.

계약 관리 프로 사용

셀프 서비스 및 셀프 서비스가 아닌 계약에 대한 계약 요청을 시작하는 데 사용합니다 계약 관리 프로 .

계약 요청 시작

케이스가 할당된 이행자 또는 사용자는 작업 공간에서 셀프 서비스 또는 비셀프 서비스 계약을 시작합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 작업 공간에서 계약을 시작하는 옵션을 구성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 계약 시작 선언적 작업 구성 문서를 참조하십시오.
- 작업 중인 케이스에 대한 활성 계약 요청이 이미 있는 경우 새 계약을 시작할 수 없습니다.
- 시작된 계약은 바로 사용 가능한 할당 규칙에 따라 할당됩니다. 할당 규칙을 수정하여 계약 요청을 할당할 그룹을 지정할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약을 시작하려는 케이스를 엽니다.
3. 계약 시작을 선택합니다.
4. 셀프 서비스 또는 비셀프 서비스 계약을 생성합니다.
   서명 유형은 기본적으로 전자 서명으로 설정됩니다.
5. 시작을 선택합니다.

결과

- 셀프 서비스 계약 요청의 경우:
  - 확인 오류가 없는 경우 계약 요청이 진행 중 상태로 생성됩니다.
  - 확인 오류가 있는 경우 계약 요청이 초안 상태로 생성됩니다.
- 셀프 서비스가 아닌 계약 요청의 경우 계약 요청이 초안 상태로 생성됩니다.
- 계약 요청에서 상위 필드는 계약 요청을 시작한 케이스 번호로 채워집니다.
- 할당 그룹은 할당 규칙에 따라 채워집니다.

다음에 수행할 작업

- 셀프 서비스 계약의 경우 확인 오류를 해결하고 계약 요청을 제출합니다.
- 셀프 서비스가 아닌 계약의 경우 문서를 추가하고 계약 요청을 제출합니다.

계약 요청 상세 정보 보기 및 추적

계약 사용자는 계약 요청의 상세 정보를 보고 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 계약 요청의 상세 정보를 봅니다.
   - 상세 정보 탭에 액세스하여 요청 상세 정보를 검토합니다.
   - 상세 정보 탭의 상태에는 계약 요청의 상태가 표시됩니다.
   - 상세 정보 탭에서 계약 상태는 계약서의 상태를 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인자 탭에 액세스하여 승인자를 봅니다.
- 계약 문서 탭에 액세스하여 계약서를 검토합니다.
  - 요청에서 첨부 파일에 내부 저장소를 사용하는 경우 미리 보기 옵션에 액세스합니다.
  - 요청에서 , Google Drive, 등과 같은 Microsoft OneDrive외부 저장소를 사용하는 경우 링크를 선택하여 문서에 액세스합니다.
- 지원 문서 탭에 액세스하여 지원 문서 목록을 봅니다.
- 서명자 탭에 액세스하여 서명자 목록과 상세 정보를 봅니다.
- 계약 리포지토리 탭에 액세스하여 최종 계약서를 봅니다. 여러 계약 문서를 첨부하면 각 계약 유형에 대해 별도의 기록이 생성됩니다.
- 문서 접근 탭에 액세스하여 다양한 가상 사용자의 문서에 대한 접근 수준을 봅니다.

4. 옵션: 활동 탭에 액세스하여 요청의 활동을 추적하고 작업 중인 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.

계약 요청 할당

자기 자신 또는 할당 그룹의 다른 사람에게 계약 요청을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보
계약 사용자가 요청을 제출하면 기본 할당 규칙에 따라 계약 지원의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 요청이 계약 지원 그룹에 할당되면 그룹의 구성원은 누구나 해당 요청을 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 미할당 요청 목록에서 요청 번호를 클릭하여 요청을 엽니다.
4. 자기 자신 또는 할당된 그룹의 다른 구성원에게 요청을 할당합니다.
   - 자신에게 요청을 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
   - 다른 구성원에게 요청을 할당하려면 상세 정보 탭의 할당 대상 필드에서 사용자를 선택하고 저장을 클릭합니다.

결과
요청 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.

계약 요청에 증빙 서류 추가

계약 사용자가 하나 또는 여러 개의 지원 문서를 계약 요청에 추가하고 분류합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

- 계약 요청은 단일 계약 또는 여러 계약 및 지원 문서의 업로드를 지원합니다. 서명을 위해 계약서만 전송됩니다.
- 여러 문서를 한 번에 하나씩 첨부할 수 있습니다.
- 같은 이름의 증빙 서류를 여러 개 첨부할 수 없습니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 지원 문서 탭에서 문서 첨부를 선택합니다.
4. 다음에서 업로드 드롭다운에서 저장소 유형을 선택하고 새 문서를 업로드합니다.
   - 컴퓨터: 파일 첨부 를 선택하고 문서를 업로드합니다.
   - 인바운드 이메일: 문서 필드에서 활동 스트림의 첨부 파일을 기반으로 표시되는 문서를 선택합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.
6. 업로드를 선택합니다.
   선택한 파일이 첨부되어 지원 문서 관련 목록에 나열됩니다.

계약 요청에서 증빙 서류 재분류

계약 이행자로서 계약 요청에 제출된 지원 문서를 재분류합니다. 예를 들어, 지원 문서를 계약서로 재분류할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

프로시저

1. 작업 공간으로 이동하여 문서를 재분류할 계약 요청을 엽니다.
2. 지원 문서 탭에서 재분류를 선택합니다.
3. 문서 선택 드롭다운에서 재분류할 문서를 선택합니다.
4. 재분류 대상 드롭다운 목록에서 새 계약 유형을 선택합니다.
5. 옵션: 작업 메모필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.
6. 분류를 업데이트 하려면 재분류를 선택합니다.
7. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

계약 요청에서 증빙 서류 수정

계약 이행자는 계약 요청에 제출된 증빙 서류를 추가, 분류 또는 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

프로시저

1. 작업 공간으로 이동하여 문서를 수정할 계약 요청을 선택합니다.
2. 지원 문서 탭으로 이동합니다.
3. 지원 문서를 수정합니다.
4. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

계약서 또는 증빙 서류 미리 보기

<TBD〉로 계약서 또는 증빙 서류를 미리 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: <TBD>

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 문서를 미리 봅니다.

계약 문서 재생성

계약 사용자 또는 계약 이행자가 계약서를 재생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller 또는 sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보
계약 요청과 계약서가 각각 다음과 같은 상태와 상태에 있을 때 계약 문서 재생을 수행할 수 있습니다.

역할	계약 요청 상태	계약 문서 상태
sn_cm_core.contract_user	초안	초안
sn_cm_core.contract_fulfiller	작업 진행 중	작업 진행 중
		문서 승인됨
		문서 승인이 거부됨
		문서 승인이 취소됨
		서명 거부됨
		전자 서명이 잘못되었습니다.
		오류
		서명 취소됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘(선택하고 재생성**(Regenerate)**을 선택합니다.

결과

- 초안 상태의 문서 재생성 작업은 기존 계약 문서를 대체합니다.
- 진행 중 상태의 문서 재생성 작업은 계약서의 새 수정본을 생성하며 이전 수정본에서 사용할 수 있는 모든 변경 내용이 삭제됩니다.

이해 관계자에게 이메일 보내기

계약 이행자로서 이해 관계자에게 이메일을 보내 검토된 계약서의 검토를 요청하고 변경 사항을 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보
이메일을 작성하는 옵션은 계약 요청과 계약서가 각각 다음 상태와 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다.

계약 요청 상태	계약 문서 상태
승인 대기 중	승인 대기 중
서명 대기 중	서명 준비 중
	서명 대기 중
계약 서명 완료됨	계약 서명 완료됨
작업 진행 중	작업 진행 중
	문서 승인됨
	문서 승인이 거부됨
	문서 승인이 취소됨
	서명 거부됨
	전자 서명이 잘못되었습니다.
	오류
	서명 취소됨

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 추가 작업 아이콘을 선택합니다.
4. 이메일 작성을 선택합니다.
5. 이메일 작성 팝업에서 첨부할 문서를 선택합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 문서 선택을 선택합니다.
   선택한 문서가 초안 이메일에 첨부됩니다.
7. 새 이메일 초안 탭의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 수신자의 이메일 주소를 적절하게 추가합니다.
8. 제목 필드에 이메일 제목을 입력합니다.
   기본적으로 요청에 대한 짧은 설명이 제목 필드에 채워집니다.
9. 파일 첨부를 선택합니다.
10. 파일 소스가 컴퓨터인지 아니면 기록의 첨부 파일인지 선택하고 첨부할 파일을 선택합니다.
11. 이메일 본문을 작성합니다.
12. 이메일을 즉시 또는 나중에 보내거나 삭제합니다.

    자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.

셀프 서비스 계약 요청

미리 정의된 템플릿 및 템플릿 규칙을 사용하여 계약 문서를 생성할 계약 요청을 제출합니다.

기능

- 요청과 가장 관련성이 높은 템플릿을 선택하기 위한 메타데이터 및 비즈니스 규칙이 포함된 계약 템플릿입니다.
- Microsoft Word 계약 이행자가 보다 쉽게 계약을 검토하고 편집할 수 있도록 계약 템플릿의 형식을 지정합니다.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- [store-future: BEGIN review〕수동 서명을 위한 습식 서명 지원.[End]
- 서명된 계약서를 Google DriveMicrosoft OneDrive 저장하기 위한 외부 저장소 통합입니다.
- 서명된 계약 문서의 메타데이터를 포함하는 중앙 집중식 계약 리포지토리입니다.
- [store-future: BEGIN review〕전자 서명된 계약에 대한 완료 인증서를 생성하는 시스템 속성입니다.[End]

셀프 서비스 계약 워크플로우

요청자가 셀프 서비스 계약 요청을 제출하면 요청의 정보를 기반으로 표준 계약 템플릿을 사용하여 계약 문서가 생성됩니다. 요청의 정보가 템플릿의 적절한 위치에 삽입됩니다.

필요한 경우 요청자는 생성된 계약서에서 특정 변경을 요청할 수 있습니다. 이행자는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리하여 계약 문서에 필요한 수정을 가할 수 있습니다. 계약서는 형식이 정해져 Microsoft Word 있기 때문에 계약서를 검토, 편집, 마무리하는 것이 PDF나 HTML 형식의 문서보다 쉽습니다.

생성된 계약서에 변경이 필요하지 않은 경우 요청자는 서명자에게 전송하여 전자 서명을 요청할 수 있습니다. 모든 서명자가 계약 문서에 서명하면 구성에 따라 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 계약 부서 구성원은 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

셀프 서비스 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 계약 구성기는 셀프 서비스 계약 요청을 제출하기 위한 기초 데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 계약 핵심 설정 문서를 참조하십시오.
2. 계약 요청자가 작업 공간에서 계약 요청을 시작합니다. 자세한 내용은 계약 요청 시작 문서를 참조하십시오.
3. 계약 사용자가 계약 요청을 시작합니다.
   a. 확인 오류가 없으면 계약 요청이 진행 중 상태로 생성됩니다.
   b. 확인 오류가 있는 경우 계약 요청자는 오류를 해결하고 계약 요청을 다시 제출합니다.
4. 계약 템플릿에서 계약 문서가 생성되고 미리 정의된 조건에 따라 컨텐츠가 동적으로 추가됩니다.
5. 계약서에 변경이 필요한 경우 계약 요청자가 변경 요청을 제출합니다. 변경 요청이 계약 이행자에게 전송됩니다.
6. 계약 이행자는 계약서를 업데이트하고, 문서 수정 버전을 만들고, 계약을 요청자에게 다시 보냅니다.
7. 요청자가 임시 검토를 시작합니다. 검토 결과 필요한 변경 사항이 발견되면 변경 사항이 적용되고 새 문서 수정이 생성됩니다.
8. 계약 요청자는 생성된 계약을 미리 보고 변경이 필요하지 않은 경우 서명자에게 보냅니다.
9. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
10. 서명된 계약은 계약 요청 기록에 첨부됩니다.
11. 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

셀프 서비스된 계약 요청에 대한 작업

계약 지원 팀 구성원은 요청된 변경 사항에 따라 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 요청에 업로드하고 요청에 명시된 요청자에게 문서를 전송합니다.

시작하기 전에

그룹 관리자가 요청을 할당했어야 합니다. 그러지 않은 경우 요청을 열어 자신 또는 그룹의 다른 사람에게 할당할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

이 태스크 정보

공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 탭의 계약 요청 아래에서 옵션을 선택하여 계약 요청을 엽니다.
3. 옵션: 계약 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

주:
request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

공동 작업자는 이메일을 통해 계약 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.
   자세한 내용은 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서를 참조하십시오.
5. 옵션: 서명자 탭에서 계약서의 서명자 및 상태를 검토합니다.
   서명자 상세 정보가 수정되었고 계약 템플릿과 동일하지 않은 경우 서명자 동기화를 선택하여 계약 템플릿에 동기화합니다.
6. 이해 관계자에게 이메일을 보내 계약서 검토를 요청하고 변경 내용을 확인합니다.
   자세한 내용은 이해 관계자에게 이메일 보내기 문서를 참조하십시오.
7. 서명을 위해 문서를 보냅니다.
   자세한 내용은 서명을 위해 문서 보내기 문서를 참조하십시오.

서명을 위해 문서 보내기

계약 사용자 또는 이행자는 계약서를 검토하고 서명을 위해 문서를 보냅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_user 또는 sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보

서명을 위해 문서를 보내는 옵션은 계약 요청과 계약서가 각각 다음 상태와 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다.

역할	계약 요청 상태	계약 문서 상태
sn_cm_core.contract_user	신규	신규
sn_cm_core.contract_fulfiller	작업 진행 중	작업 진행 중
		문서 승인됨
		문서 승인이 취소됨
		서명 거부됨
		전자 서명이 잘못되었습니다.
		오류
		서명 취소됨

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 계약서를 미리 봅니다.
   자세한 내용은 계약서 또는 증빙 서류 미리 보기 문서를 참조하십시오.
4. 계약서가 확정되면 서명을 위해 보내기를 선택하여 서명을 위해 계약서를 보냅니다.

결과

- 확인 오류가 없는 경우 서명자 탭에 구성된 사용자에게 서명을 위해 문서가 전송됩니다. 계약 요청 상태와 계약 상태가 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.
- 서명자 상세 정보가 수정되었으며 계약 템플릿과 동일하지 않은 경우 서명자를 동기화하라는 메시지가 표시됩니다. 서명자 동기화를 선택하여 동기화한 다음 서명을 위해 문서를 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 요청에 대한 서명 워크플로우

계약 요청에 대한 전자 〔store-future: BEGIN review〕서명 또는 습식(수동)〔End〕 서명을 요청할 수 있습니다.

- 전자 서명: 사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

  완료 인증서를 생성하려면 전자 서명을 서명 유형으로 선택해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

- [store-future: BEGIN review〕원본 서명: 전자적이 아닌 수동으로 계약을 완료할 수 있습니다. 그런 다음 완성된 문서를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 수동 서명된 계약을 기록에 추가 문서를 참조하십시오.[End]

전자 서명 워크플로우

- 서명을 위해 최종 문서를 서명자에게 보냅니다.
  - 문서 상태가 서명을 위해 전송됨으로 업데이트되고 <TBD〉에서와 같이 전자 서명 플로우가 트리거됩니다.
  - 계약서에 서명할 수 있다는 이메일 알림이 첫 번째 서명자에게 전송됩니다. 이메일에는 서명자가 전자 서명 통합에 구성된 대로 또는 Adobe Sign 전자 서명 제공자를 DocuSign 통해 문서를 열고 서명할 수 있는 계약서 링크가 포함되어 있습니다.

    첫 번째 서명자는 서명자 목록의 순서 값이 계약 템플릿 규칙에서 가장 낮은 값으로 설정된 서명자입니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

    첫 번째 서명자가 서명을 요청하는 계약에 서명한 후 순서대로 다음 서명자에게 이메일이 전송됩니다.

- 서명자는 서명 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
  - 서명자가 문서에 서명합니다.
    - 계약서에 서명할 서명자가 더 있는 경우 다음 순서의 서명자에게 전송됩니다.

      요청의 현재 서명자 상태가 서명 대기 중에서 서명됨으로 업데이트됩니다. 다음 서명자 상태는 시작되지 않음에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

    - 마지막 서명자가 문서에 서명하면 계약 리포지토리 기록이 자동으로 생성되고 서명된 문서가 첨부됩니다.

      계약서를 생성할 때 매핑된 필드와 해당 값의 데이터 유형과 정확성이 확인됩니다. 확인 오류가 발견되면 최종 계약서에 복사되지 않은 필드 목록과 계약 리포지토리 기록에 대한 링크가 포함된 이메일 알림이 계약 이행자에게 전송됩니다. 그런 다음 이행자는 링크를 사용하여 기록을 열고 값을 수정하여 확인 오류를 해결합니다.

      문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다.

    - 계약 요청이 자동으로 종결됩니다.
    - [store-future: BEGIN review〕시스템 속성이 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* 로 설정된 *true*경우 완료 인증서가 생성되어 최종 계약서에 추가됩니다.[End]
  - 서명자가 문서를 거부했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 계약서가 요청자에 다시 전송됩니다. 서명자가 문서 서명을 거부했다는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다.

  요청자는 문서를 검토하고 문서의 변경 사항을 요청한 다음 서명을 위해 서명자에 다시 전송할 수 있습니다.

  요청의 서명자 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

- 요청의 문서 상태가 서명 대기 중에서 계약 거부로 업데이트됩니다.

〔store-future: BEGIN review〕

습식 서명 워크플로우

서명을 위해 문서를 서명자에게 보냅니다.

- 문서 상태가 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.
- 계약서가 첨부된 서명자에게 이메일 알림이 전송됩니다.
- 서명자는 문서를 인쇄하고 서명한 다음 계약 요청자에게 반환합니다.
- 계약 요청자가 PDF 형식의 계약서를 요청에 업로드합니다. 자세한 내용은 수동 서명된 계약을 기록에 추가 문서를 참조하십시오.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

수동 서명된 계약을 기록에 추가

계약 사용자는 서명자로부터 서명된 계약서를 받을 때 계약 요청 기록에 디지털 버전을 추가합니다.

시작하기 전에

서명된 계약의 PDF 버전이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 계약 업로드를 선택하고 파일로 이동합니다.
4. 열기를 선택하고 계약서를 선택합니다.
   계약 서명 및 법무 계약 리포지토리 기록에 대한 문서 상태 업데이트가 자동으로 생성되고 서명된 문서가 첨부됩니다.
5. 잘못된 파일을 업로드한 경우 작업 드롭다운 목록에서 계약 다시 업로드를 선택하여 올바른 문서를 업로드합니다.
6. 완료 종결을 선택하여 법무 요청을 종결합니다.

> **주:**
> 법무 요청이 종결된 후에는 법무 요청을 변경할 수 없습니다.

결과

법무 요청이 종결되면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 서명자에게 전송됩니다.

〔End〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

셀프 서비스가 아닌 계약 요청

외부 공급업체 템플릿을 기반으로 계약 검토를 위해 셀프 서비스가 아닌 계약 요청을 제출합니다.

기능

셀프 서비스가 제공되지 않은 계약 요청에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 검토를 위해 외부 공급업체 문서를 제출할 수 있습니다.
- 검토를 위해 여러 계약 및 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 계약 문서를 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장할 수 있도록 ServiceNowMicrosoft OneDriveGoogle Drive지원합니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 계약 리포지토리입니다.
- 구성 가능한 시스템 속성을 지원하여 완료 인증을 생성합니다.

셀프 서비스가 아닌 계약 요청 워크플로우

셀프 서비스되지 않은 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

- 계약 요청자가 작업 공간에서 계약 요청을 시작합니다. 자세한 내용은 계약 요청 시작 문서를 참조하십시오.
- 계약 요청이 초안 상태로 생성됩니다.
- 계약 사용자는 단일 계약 또는 여러 계약과 해당 지원 문서를 업로드하고 분류합니다.
- 계약 이행자는 계약 요청에 첨부된 계약서를 검토합니다.
- 필요한 경우 계약 이행자는 검토 프로세스 중에 계약 및 지원 문서를 재분류합니다.
- 계약 이행자는 계약 문서에 필요한 모든 변경 작업을 수행합니다.
- 계약 이행자가 수정된 계약을 계약 요청에 업로드합니다.
- 계약 이행자는 검토를 위해 수정된 계약서를 이메일로 보냅니다.
- 계약 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

  모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 계약 이행자는 계약서에 계약서를 첨부할 순서를 지정하여 서명을 준비합니다.
- 계약 이행자가 서명을 위해 계약서를 보냅니다.
- 계약 이행자는 구성된 전자 서명 시스템에서 요구하는 문서에 필드를 추가하고 서명을 위해 전송합니다.
- 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
- 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

모든 서명자가 계약서에 서명하면 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 부서 구성원은 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

셀프 서비스되지 않은 계약 검토 요청 작업

계약 지원 팀 구성원이 셀프 서비스되지 않는 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 이해 관계자에게 이메일로 보내 수정 내용을 확인한 다음 법무 요청 내에서 전자 서명을 위해 준비된 문서를 보낼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 목록 탭의 계약 요청 아래에서 옵션을 선택하여 계약 요청을 엽니다.
3. 옵션: 계약 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 계약 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
4. 옵션: 검토를 위해 제출된 계약서 또는 증빙 서류를 재분류합니다.
   자세한 내용은 셀프 서비스되지 않은 계약 요청에서 계약 문서 재분류 및 계약 요청에서 증빙 서류 재분류 문서를 참조하십시오.
5. 계약서의 기존 수정본을 엽니다.
   - 내부 저장소의 경우: 계약서 탭에서 문서의 이름을 선택하여 문서 수정 기록을 엽니다.
   - 외부 저장소의 경우: 계약서 탭에서 **URL** 탭의 링크를 클릭하여 문서를 온라인으로 봅니다.
6. 계약서를 검토합니다.
7. 문서 수정본을 만듭니다.
   자세한 내용은 문서 수정 생성 문서를 참조하십시오.
8. 다른 이해 관계자의 승인이 필요한 경우 임시 승인을 위해 문서를 보냅니다.
   자세한 내용은 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서를 참조하십시오.
9. 완료된 계약 문서를 검토하고 변경 내용을 확인하도록 이해 관계자에게 이메일을 보냅니다.
   자세한 내용은 이해 관계자에게 이메일 보내기 문서를 참조하십시오.
10. 서명자 탭에서 추가를 선택하여 전자 서명을 위해 계약을 전송할 서명자를 추가합니다.
    를 선택하여 서명자 편집
11. 모든 이해 관계자가 계약서 수정에 동의하면 서명 준비를 선택하여 전자 서명을 위해 문서를 준비하고 서명 자에게 보냅니다.
    a. 문서 재정렬 팝업에서 문서를 끌어서 배치하여 순서를 정의합니다.
    b. 서명 준비를 선택합니다.
    문서 상태가 내부 법적 검토에서 서명 준비로 업데이트됩니다. 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 계약서는 단일 문서로 결합되어 서명 준비를 위해 전송됩니다.
12. 구성된 전자 서명 시스템에서 문서를 작성하고 서명을 위해 전송합니다.
    a. 전자 서명 포털에 로그인합니다.
    b. 문서를 미리 보고 내용이 올바른지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 서명 필드를 포함한 필수 필드를 추가합니다.

d. 보내기를 선택합니다.
전자 서명 봉투가 생성되어 모든 서명자에게 전송됩니다. 시스템이 전자 서명 제공자로부터 성공 알림을 수신하면 문서 상태가 서명 준비 중에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

13. 옵션: 모든 서명자가 문서 서명을 완료하기 전에 서명 요청을 취소해야 하는 경우 서명 취소를 선택합니다.
계약 요청 상태가 진행 중으로 업데이트되고 계약 문서 상태가 서명이 취소됨으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

- 서명자는 계약서를 검토하고 서명하거나 서명을 거부할 수 있습니다.

  자세한 내용은 계약 요청에 대한 서명 워크플로우 문서를 참조하십시오.

- 요청에서 계약 요청 상태와 계약 문서 상태를 확인합니다.
  - 모든 서명자가 계약서에 서명하면 계약서 상태가 계약 생성됨으로 업데이트됩니다. 서명자 탭에서 모든 서명자의 상태가 서명됨으로 업데이트됩니다. 계약 리포지토리 탭에서 계약 리포지토리 기록에 액세스할 수 있습니다.
  - 계약서에 대한 서명을 거부하는 서명자가 있는 경우에는 계약 상태가 서명 거부로 업데이트됩니다. 계약서에 추가 변경이 필요한 경우 계약서를 업데이트하고 서명을 위해 서명자에게 다시 보냅니다.
  - 모든 서명자가 문서에 서명하면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 법무 서명자에게 전송됩니다.
- 모든 서명자가 계약에 서명한 경우 완료 종결을 선택하여 요청을 종결할 수 있습니다.

셀프 서비스가 아닌 계약 요청 수정

요청자가 계약 요청을 수정하여 요청 상세 정보를 업데이트하거나 첨부된 계약서를 업데이트된 버전으로 교체합니다.

시작하기 전에
요청이 신규 상태가 될 때까지 요청을 수정할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 계약 작업 공간으로 이동하여 계약 요청을 선택합니다.

2. 요청을 수정합니다.

3. 저장을 선택하여 레코드를 업데이트합니다.

셀프 서비스가 아닌 계약 요청에 계약 문서 추가

계약 사용자 또는 계약이 요청된 사람으로서 하나 또는 여러 개의 계약을 추가하고 분류합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: <BU_user> 및 sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보

- 셀프 서비스가 아닌 계약 요청은 계약 및 지원 문서의 업로드를 지원합니다. 서명을 위해 계약서만 전송됩니다.
- 여러 문서를 한 번에 하나씩 첨부할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 선택합니다.
3. 계약서 탭에서 문서 첨부를 선택합니다.
4. 계약 유형 선택 드롭다운에서 계약 유형을 선택합니다.
5. 파일 링크 첨부를 선택합니다.
6. 첨부할 파일을 선택하십시오.
7. 첨부를 선택합니다.
   선택한 파일이 첨부되어 계약서 관련 목록에 나열됩니다.

셀프 서비스되지 않은 계약 요청에서 계약 문서 재분류

계약 이행자는 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 문서를 재분류합니다. 예를 들어, 계약서 유형을 비밀 유지 계약에서 파트너십 계약으로 변경해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 계약 작업 공간으로 이동하여 계약 요청을 선택합니다.
2. 계약 문서 관련 목록에서 재분류를 선택합니다.
3. 기존 계약 유형 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.
4. 재분류 대상 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.
5. 옵션: 작업 메모필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.
6. 분류를 업데이트 하려면 재분류를 선택합니다.
7. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

문서 수정 생성

계약 이행자는 계약 사용자의 변경 요청자에 따라 문서 수정을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보
계약 요청과 계약서가 각각 다음과 같은 상태와 상태에 있는 경우 문서 수정을 생성할 수 있습니다.

계약 요청 상태	계약 문서 상태
작업 진행 중	작업 진행 중
	문서 승인됨
	문서 승인이 거부됨
	문서 승인이 취소됨
	서명 거부됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 요청 상태	계약 문서 상태
	전자 서명이 잘못되었습니다.
	오류
	서명 취소됨

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 문서 수정 탭에서 수정 만들기를 선택합니다.
4. 수정본 업로드 대화 상자에서 저장소 유형을 선택하고 새 문서 수정본을 업로드합니다.
   사용 가능한 저장소 유형은 다음과 같습니다.
   - 컴퓨터 - 파일 첨부 를 선택하고 수정된 문서를 업로드합니다.
   - 인바운드 이메일 - 문서 필드에서 활동 스트림의 첨부 파일을 기반으로 표시되는 문서를 선택합니다.
   - 외부 저장소 - 문서 필드에서 문서를 선택합니다. 이 옵션은 외부 저장소가 구성된 경우에만 표시됩니다.

   파일을 첨부한 후 수정본 생성 대화 상자에서 파일을 다운로드하거나 첨부 파일 이름을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.
5. 생성을 선택합니다.

   문서가 요청에 추가됩니다. 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다. 계약서 탭에 문서 수정이 나열됩니다.
6. 저장을 선택하여 계약 요청을 저장합니다.

계약 요청 취소

더 이상 필요하지 않은 경우 계약 요청을 취소합니다.

시작하기 전에

중요사항:
서명을 위해 계약 요청을 보낸 후 취소하면 현재 상태의 프로세스가 중지됩니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지의 작업 메뉴에서 요청 취소를 선택합니다.
4. 취소 요청을 선택하여 취소 를 확인합니다.

결과

- 요청이 취소되고 연결된 활성 플로우가 종료됩니다. 취소 의견은 요청의 활동 탭에 표시됩니다.
- 계약 요청 상태가 취소됨으로 업데이트되고 계약 문서 상태가 계약 취소됨으로 업데이트됩니다.
- 추가 서명을 차단하기 위해 서명자에게 전송된 문서 서명이 취소됩니다. 서명자는 계약 요청이 취소되었다는 이메일 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서명된 계약서 미리 보기 및 다운로드

서명된 계약서를 보고 다운로드합니다.

시작하기 전에

중요사항:
서명을 위해 계약 요청을 보낸 후 취소하면 현재 상태의 프로세스가 중지됩니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보

모든 서명자가 계약서에 서명하면 최종 계약서로 간주되고 <table_name〉 테이블에 저장됩니다. 계약서에 대한 액세스는 다음과 같은 사용자 역할과 조건을 기반으로 합니다.

- 계약 이행자는 계약서를 보고 업데이트할 수 있습니다.
- 계약 관리자만 계약서를 삭제할 수 있습니다.
- 요청자는 자신이 제출한 법무 요청의 계약서만 볼 수 있습니다.
- 사용자는 자신이 해당 법무 요청의 감시 목록에 추가된 계약서만 볼 수 있습니다.

여러 계약 문서를 첨부하면 각 계약 유형에 대해 별도의 계약 리포지토리 기록이 생성됩니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 계약 리포지토리로 이동합니다.
4. 리포지토리 미리 보기를 선택합니다.
   외부 저장소를 구성한 경우 리포지토리 미리 보기 옵션이 표시되지 않습니다.
5. 계약 리포지토리 드롭다운에서 계약 번호를 선택합니다.
6. 미리 보기를 선택합니다.

결과

확정된 계약서가 표시됩니다. 다운로드 아이콘( )을 선택하여 최종 계약서를 다운로드합니다.

계약 템플릿에서 키워드 검색

계약 템플릿에서 키워드를 쉽게 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에

키워드 검색에 검색 기능을 활성화했는지 확인하십시오. 자세한 내용은 계약 템플릿에 대한 키워드 검색 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿 목록에서 필터 아이콘 선택합니다.
3. 〔Keywords〕〔are〕 **[<your-search-term>]** 필터 조건을 설정합니다.
4. 실행을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
키워드가 있는 모든 계약 템플릿이 나열됩니다.

계약 요청 및 문서에 대한 임시 승인 시작

사용자 또는 사용자 그룹의 검토 및 승인을 위해 계약 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

필요한 경우 계약 요청 또는 해당 첨부 파일에 대한 승인을 요청할 수 있습니다.

- 이해 관계자가 보낸 계약서에 대한 승인
- 개인정보 보호 팀으로부터 허가를 받아야 처리할 수 있는 요청에 대한 임시 승인

플로우의 작동 방식은 다음과 같습니다.

- 요청 기록에 액세스하는 데 필요한 역할이 있는지 여부에 관계 없이 **legal_user** 역할을 가진 조직의 사용자 또는 사용자 그룹에 승인을 할당할 수 있습니다.
- 항목에 대한 액세스 권한이 없는 승인자에게는 할당된 승인 기록이 완료될 때까지 기록에 대한 읽기 전용 액세스 권한만 부여됩니다.
- 승인을 시작하면 승인자는 이메일 알림을 받게 되고 승인자는 해당 승인을 검토하고 조치를 취할 수 있습니다.

주:
법무 요청 또는 첨부 파일에 이미 보류 중인 승인 기록이 있는 경우 동일 항목에 대해 다른 승인을 시작할 수 없습니다.

프로시저

1. 계약 작업 영역으로 이동합니다.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 승인자 탭에서 승인 시작을 클릭합니다.
   추가 작업 버튼( )을 클릭한 다음 승인 시작을 선택하여 승인을 시작할 수도 있습니다.
5. 승인 시작 대화 상자에서 필드를 채웁니다.

승인 시작 대화 상자

필드	설명
계약 유형	드롭다운 목록에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다(예: 주문 양식).
문서 수정	문서 수정 횟수입니다. 예를 들어*Order Form - 1.0*, 승인 중 필드에 수정 번호가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다.
승인자:	사용자 수준 또는 사용자 그룹 수준에서 필요한 승인입니다. ○ 사용자: 개인 사용자로부터 승인을 얻습니다. ○ 사용자 그룹: 사용자 세트로부터 승인을 얻습니다. 사용자 선택 필드는 사용자 그룹 선택 필드로 교체됩니다.
사용자 선택	항목을 승인해야 하는 사용자 또는 사용자 그룹입니다. 주: legal_user 역할을 가진 사용자 또는 사용자 그룹이 나열됩니다. 승인자 필드에서 사용자를 선택한 경우 어떤 사용자로부터 승인을 받아야 하는지 선택합니다. 주: 승인자 필드에서 사용자를 선택한 경우 선택된 사용자에 대해 승인 기록이 생성됩니다.
사용자 그룹 선택	항목을 승인해야 하는 사용자 또는 사용자 그룹입니다. 주: legal_user 역할을 가진 사용자 또는 사용자 그룹이 나열됩니다. 승인자 필드에서 사용자 그룹을 선택한 경우 어떤 사용자 그룹으로부터 승인을 받아야 하는지 선택합니다. 주: 승인자 필드에서 사용자 그룹을 선택한 경우 선택된 사용자 그룹에 대해 승인 기록이 생성됩니다. 그룹에 속한 사용자는 누구나 승인할 수 있습니다.
승인 메모	선택한 사용자 또는 사용자 그룹에 대한 메모입니다.

6. 시작을 클릭합니다.
모든 기록이 나열되고 승인 상태가 요청됨으로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
할당된 승인자는 다른 승인 상세 정보와 함께 승인자 탭에 추가됩니다. 할당된 승인자는 검토 및 조치를 위해 기록을 열 수 있는 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다.

주:

- 수정본 번호는 승인자 탭의 승인 필드에서 볼 수 있습니다.
- 임시 승인이 시작되고 요청됨 상태가 된 후에는 첨부 파일을 삭제할 수 없습니다. 해당 첨부 파일을 제거하려면 임시 승인 요청을 취소하거나 먼저 승인을 받아야 합니다.
- 계약 요청에서 첨부 파일을 제거하면 연결된 임시 승인 기록도 함께 삭제됩니다. 요청의 활동 스트림에 삭제의 상세 정보와 함께 작업 메모가 게시됩니다.

다음에 수행할 작업
승인자는 및 를 검토할 수 있습니다 요청 또는 문서 승인 또는 거부 .

요청 또는 문서 승인 또는 거부

계약 요청 또는 첨부 파일을 검토하고 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
승인 요청에 대한 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다.
필요한 역할: approver_user 및 legal_user

프로시저

1. 이메일 알림, 계약 작업 공간, 셀프 서비스 또는 직원 센터 포털에서 승인 기록을 엽니다.
2. 기록을 검토한 후 승인 또는 거부합니다.
   - 기록을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 기록을 거부하려면 의견 필드에 거부에 대한 의견을 입력하고 거부를 클릭합니다.

결과
다음 테이블은 승인 및 거부 작업이 승인 기록에 어떤 결과를 가져오는지 보여줍니다. 요청 이행자와 공동 작업자는 승인 또는 거부에 대한 이메일 알림을 받습니다.

항목 승인 또는 거부 결과

승인	거부
• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 승인됨으로 업데이트됩니다. 요청된 항목이 승인을 위해 사용자 그룹에 할당된 경우 나머지 사용자에 대한 승인 기록의 상태가 요청됨에서 더 이상 필요하지 않음으로 업데이트됩니다.	• 승인 기록 업데이트 상태가 요청됨에서 거부됨으로 업데이트됩니다. 요청된 항목이 승인을 위해 사용자 그룹에 할당된 경우 나머지 사용자에 대한 승인 기록의 상태가 요청됨에서 더 이상 필요하지 않음으로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

항목 승인 또는 거부 결과

승인	거부
주: 승인이 요청의 첨부 파일에 대한 승인인 경우 요청에서 첨부 파일을 삭제할 수 없습니다. • 요청의 감시 목록에 추가되지 않은 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.	• 승인자가 게시한 거부 의견은 요청 활동 섹션에 추가됩니다. • 요청의 감시 목록에 추가되지 않은 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.

계약 요청에 대한 임시 승인 취소

계약에 더 이상 아무런 작업이 필요하지 않은 경우 계약 요청에 대한 임시 승인을 취소합니다.

시작하기 전에

요청됨 상태에 있는 임시 승인만 취소할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보

공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 계약 요청 아래에서 옵션을 선택하여 계약 요청을 엽니다.
4. 승인자 탭에서 승인 취소를 클릭합니다.
5. 승인 취소 대화 상자의 승인 대상에서 취소하려는 승인 기록을 선택합니다.
6. 승인 기록 취소에 대한 의견을 입력하고 취소 확인을 클릭합니다.

결과

승인 기록이 취소되고 해당 상태가 취소됨으로 업데이트되고 의견이 승인 기록에 추가됩니다. 승인이 사용자 그룹에서 요청된 것인 경우 해당 사용자 그룹의 모든 사용자에 대한 해당 승인 기록이 취소됩니다.

기본 이메일 알림 사용

기본 이메일 알림을 사용하여 요청의 진행 상황을 전달합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

각 작업에 대한 이메일 알림을 구성하여 승인 상태를 공유할 수 있습니다. 다음과 같은 경우 미리 정의된 이메일 알림을 사용합니다.

- 승인이 시작됩니다.
- 승인이 취소되었습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인이 승인되었습니다.
- 승인이 거부되었습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 알림.
2. 범주 필드에서 계약 지원 항목을 검색합니다.
3. 기존 플랫폼 알림으로 이동합니다.
4. 소스 테이블 *sn_cm_core_document_revision*이 아닌 조건을 추가합니다.
5. 활성 필드를 true로 업데이트하여 수동으로 활성화해야 합니다.

> 주:
> 이러한 이메일 알림은 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

6. 비즈니스 단위에 적합한 **getWorkspaceURL** 값을 지정해야 합니다.
   예를 들어, 법률 자문 센터 getWorkspaceURL은 다음과 같습니다.

```
getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";
```

. 자세한 내용은 알림의 확장점 구성 문서를 참조하십시오.

결과
이제 사용 가능한 기본 이메일 알림 목록을 사용할 수 있습니다.
새 이메일 알림을 만들려면 이메일 알림 만들기 의 지침을 따르세요.

알림의 확장점 구성

계약 요청에 대한 표준 티켓 페이지에서 작업 및 해당 기능을 추가하거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

- 스크립트 포함, 스크립팅된 확장점 및 위젯의 구성을 검토합니다.
- 스크립트 포함 사용 및 사용자 지정에 관한 자세한 정보는 스크립트 포함 을 참조하십시오.
- 애플리케이션 범위를 이 애플리케이션으로 설정했는지 확인합니다.

이 태스크 정보
기본 시스템 ApprovalNotificationWorkspaceURLExt 스크립트는 모든 요청 유형에 대한 공통 작업의 구성을 제공합니다. 특정 요청 유형에 대해 이러한 공통 작업을 재정의하거나 작업을 더 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 스크립팅된 확장점에서 작업을 추가하거나 수정합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
   b. **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** 확장점을 검색하여 선택합니다.
   c. 프랙티스 영역에 대한 구현을 추가하거나 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 프랙티스 영역에 대한 새 구현을 추가하려면 구현 생성 관련 링크를 클릭합니다.

  스크립트 포함 양식에서 필요에 따라 스크립트를 업데이트합니다.

  i. 이 구현을 프랙티스 영역으로 제한하려면 다음 코드를 *canHandle* 매개변수에 추가합니다.

```
appliesTo(parentRecord) {
    return parentRecord.sys_class_name;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the
contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return
value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' +
sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
    return "legal/counsel-center";

  },
```

  ii. 새 작업을 추가하려면 *process* 메서드를 업데이트합니다.

  참조하려면 DefaultLegalTicketActions 스크립트 포함의 기존 *process* 방법 또는 다른 프랙티스 영역의 구현을 참조하십시오.

- 기존 구현을 수정하려면 구현 관련 목록에서 클래스를 엽니다.

  스크립트 포함 양식에서 필요에 따라 스크립트를 업데이트합니다.

  - 기존 작업을 수정하려면 parentRecord.sys_class_name 스크립트의 작업과 일치하도록 매개변수를 업데이트합니다*parentRecord*.
  - 기존 workspaceURL을 수정하려면 legal/counsel-center" 스크립트와 *getWorkspaceURL* 일치하도록 매개변수를 업데이트합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. 옵션: 지침에 따라 이메일 알림을 만듭니다.

결과
사용 가능한 기본 이메일 알림 목록을 보려면 모두 〉 시스템 통보 〉 알림 을 클릭하고 계약 지원 범주를 검색합니다.

이메일 알림을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 이메일 알림 만들기 지침을 따르세요.

이메일을 사용하여 의사 소통

기본 이메일 알림을 사용하여 요청 진행 상황을 전달합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보
다음과 같이 사전 정의된 이메일 알림을 사용하여 진행 상황을 전달할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인이 시작됩니다.
- 승인이 취소되었습니다.
- 승인이 승인되었습니다.
- 승인이 거부되었습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.
4. 요청을 엽니다.
5. 추가 작업 버튼( )을 클릭하고 이메일 작성을 선택합니다.
   이메일 작성 버튼은 요청이 할당됨 또는 진행 중 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다.
6. 새 이메일 초안 탭에서 새 이메일을 작성하거나 받은 이메일에 응답합니다.

   응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일 본문에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여넣습니다.

   > **주:**
   > 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하십시오.

   자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.
7. 이메일을 즉시 예약하거나 나중에 예약합니다.
   - 이메일을 즉시 보내려면 이메일 보내기를 클릭합니다.
   - 이메일을 초안으로 저장하려면 초안으로 저장을 클릭합니다.

   > **주:**
   > 목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭하고 이메일 범주에서 임시 보관함 항목을 선택한 다음 초안 이메일을 열어 초안 이메일을 볼 수 있습니다.

결과
이메일이 전송되면 요청 양식의 활동 스트림에 추가됩니다. 다른 사람으로부터 받은 이메일도 활동 스트림에 추가됩니다.
사용 가능한 기본 이메일 알림 목록을 보려면 모두 〉 법률 관리 〉 알림 을 클릭하고 계약 지원 범주를 검색합니다.

자세한 내용은 이메일 알림 만들기 를 참조하십시오.

관리 계약 관리 프로

관리자는 Word 문서 템플릿과 법무 계약을 관리합니다.

조항 및 계약 템플릿 관리

관리자는 조항 및 계약 템플릿을 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 조항 변형 편집

절 변형을 편집하여 계약 템플릿에 사용될 컨텐츠를 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 절 관리.
2. 절을 선택합니다.
3. 절 변형 관련 목록에서 절 변형을 선택합니다.
4. 양식 절 변형 양식에서 수정할 필드를 편집합니다.
   필드 값에 대한 설명은 절 변형 양식 문서를 참조하십시오.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   임포트한 문서가 구문 분석되고 추출된 컨텐츠 통제가 절 변형 필드 관련 목록에 나열됩니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과

업데이트된 절 변형이 게시된 계약 템플릿과 연결되어 있고 구문 분석 후 새 필드를 사용할 수 있는 경우 매핑되지 않은 메타데이터 관련 목록이 매핑되지 않은 필드 목록과 함께 나타납니다. 템플릿 매핑을 완료하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 계약 템플릿 매핑 업데이트.

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 편집

직원이 계약 요청을 제출할 때 표준 계약을 생성하기 위해 템플릿에 포함되어야 하는 수정 사항을 반영하도록 계약 템플릿을 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 수정합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	절 및 템플릿 필드 매핑을 임포트하려는 문서의 출처입니다. 선택한 문서는 (.docx) 문서여야 하며 Microsoft Word 유효한 콘텐츠 컨트롤러가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
상태	상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 임포트한 문서에서 콘텐트 컨트롤로 표시된 수정된 콘텐트를 추출하려면 문서 구문 분석을 선택합니다.
   - 변경 사항이 없는 기존의 임포트된 절은 분류 및 매핑 절과 함께 유지됩니다.
   - 임포트한 문서에서 컨텐츠 통제가 삭제되는 임포트된 절이 목록에서 삭제됩니다.
   - 새로 추가된 모든 컨텐츠 통제는 가져온 절, 절 매핑 또는 템플릿 매핑 아래에 나열됩니다.
5. 새로 추가된 임포트된 절을 분류하고 매핑합니다.
   자세한 내용은 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.
6. 업데이트를 선택하여 수정 사항을 저장합니다.
7. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약 템플릿 편집

직원이 계약용 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 요청을 제출할 때 표준 계약을 생성하기 위해 계약 템플릿에 포함되어야 하는 계약 템플릿의 ServiceNow 메타데이터, 서명자 또는 조항을 편집합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. Microsoft Word 콘텐츠 컨트롤이 포함된 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
4. 템플릿 탭에서 수정할 계약 템플릿을 선택합니다.
   연결된 계약 템플릿은 활성 상태여야 하며 초안 또는 편집 중 상태여야 합니다.
5. 문서를 수정합니다.

계약 템플릿 수정

수정	지시사항
계약에 대한 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 메타데이터, 서명자 또는 절을 수정합니다.	계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가
서명자를 편집하거나 삭제합니다.	추가 기능을 사용하여 서명자 편집 또는 삭제
컨텐츠 통제 삭제	콘텐츠 컨트롤을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 콘텐츠 컨트롤 제거를 선택합니다. 콘텐츠 컨트롤이 문서에서 삭제됩니다 Microsoft Word . 그러나 인스턴스에서 컨텐츠 통제를 삭제하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다 ServiceNow .

6. 컨텐츠 통제를 완료할 때 문서를 계약 템플릿에 업로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.

b. 첨부 파일 선택 화면에서 파일 첨부 를 선택하고 수정된 문서를 선택합니다.
업로드하는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 업로드된 파일 이름이 다른 경우 업로드를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.

c. **Upload and parse** document(문서 업로드 및 구문 분석)를 선택하여 콘텐츠 컨트롤을 구문 분석하고 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 추가합니다.

7. 인스턴스에서 절 매핑을 ServiceNow 완료합니다.
자세한 내용은 절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료 문서를 참조하십시오.

- 수정되지 않은 기존 메타데이터, 서명자 및 절은 세부 정보와 함께 유지됩니다.
- 삭제된 메타데이터, 서명자 및 절은 계약 템플릿의 템플릿 매핑, 참가자 및 절 매핑 관련 목록에서 삭제됩니다.
- 추가된 모든 컨텐츠 컨트롤은 참가자, 가져온 절, 절 매핑 또는 템플릿 매핑 아래에 나열됩니다.

8. 업데이트를 선택합니다.

9. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

추가 기능을 사용하여 서명자 편집 또는 삭제

법무 구성자는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서에서 서명 Microsoft Word 자를 편집하거나 삭제합니다.

시작하기 전에

컨텐츠 제어가 Microsoft Word 있는 문서가 계약 템플릿에 업로드되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 콘텐츠 컨트롤이 Microsoft Word 있는 문서를 엽니다.

2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .

3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.

4. 템플릿 탭에서 계약 템플릿을 선택합니다.

5. 서명자 탭으로 이동합니다.

6. 서명 편집 또는 삭제 아이콘(⋮)을 선택합니다.

7. 서명자를 편집하거나 삭제합니다.

기존 템플릿에서 계약 템플릿 생성

기존 템플릿 컨텐츠에 약간의 변형만 필요한 경우 기존 템플릿에서 새 계약 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 수정 버전 만들기를 선택합니다.

   기본 뷰에서 템플릿을 만들 때 복사 옵션을 선택합니다.

   참가자, 임포트한 절 및 템플릿 매핑과 관련된 데이터를 사용하여 템플릿 수정이 생성됩니다.
4. 옵션: 컨텐츠 통제가 있는 문서에서 절 및 템플릿 필드 매핑을 Microsoft Word 임포트합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.

   a. 문서 필드에서 업데이트를 선택합니다.

   b. 파일 선택을 선택합니다.

   c. 파일을 선택하고 확인을 선택합니다.

   d. 문서 구문 분석을 선택합니다.
      - 문서가 구문 분석됩니다.
      - 이미 있던 메타데이터는 유지됩니다.
      - 이전에 있었지만 최근 구문 분석에서 발견되지 않은 메타데이터가 삭제됩니다.
      - 새 메타데이터가 추가됩니다.
      - 이미 있던 절 태그는 유지됩니다.
      - 이전에 있었지만 최근 구문 분석에서 발견되지 않은 절이 삭제됩니다.
      - 새로운 절 태그가 추가됩니다.

   새 파일이 계약 템플릿에 업로드됩니다.

다음에 수행할 작업

- 구문 분석 중에 발견된 새 메타데이터를 매핑합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 매핑 업데이트 문서를 참조하십시오.
- 구문 분석 중 발견된 새 절을 분류합니다. 자세한 내용은 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.

템플릿에서 계약 문서 생성 및 미리 보기

컨텐츠 통제가 스크립트의 변수 값 또는 반환 값으로 대체된 계약 문서의 최종 양식을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 미리 보기를 선택합니다.
4. 문서 미리 보기 창에서 목록을 사용하여 조회 아이콘 선택합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 샘플 계약서를 생성할 법무 계약 요청을 목록에서 선택합니다.
6. 미리보기 생성을 선택하고 문서 미리보기 팝업 창을 닫습니다.
7. 첨부 파일 관리 필드에서 보기를 선택하여 문서를 봅니다.
8. 옵션: 문서 링크를 선택하여 다운로드합니다.
9. 옵션: 변경하려면 계약 템플릿을 수정합니다.

계약 템플릿 삭제

더 이상 필요하지 않은 경우 계약 템플릿을 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 삭제를 선택합니다.
4. 확인 팝업에서 삭제를 선택합니다.

Microsoft Word 계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능 검색

계약 구성자는 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능에서 Microsoft Word 템플릿과 절을 검색합니다.

시작하기 전에

Contracts 추가 기능에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 Microsoft Word 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 내용 컨트롤을 Microsoft Word표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 템플릿 검색 필드에 검색 텍스트를 입력하여 특정 이름이나 상태의 템플릿을 검색합니다.
5. 템플릿에 있거나 절 라이브러리에만 있는 절을 검색합니다.
6. 변형이 있는 절을 선택하고 절 변형 검색 필드에 절 변형의 이름을 입력하여 이름으로 절 변형을 검색합니다.

계약 기록 관리

관리자는 계약 기록을 관리합니다.

계약 기록 보기

법무 계약 이력을 보고 변경 사항을 추적하고, 감사 추적을 검토하고, 필드를 업데이트합니다. 계약이 수정된 날짜와 수정한 사용자를 쉽게 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 다음으로 이동하여 모든 계약 보기 계약 요청 〉 모든 계약.
4. 옵션: 만료된 계약 또는 곧 만료되는 계약을 봅니다.
   - 30일 이내에 만료되는 계약을 보려면 만료되는 계약을 선택합니다.
   - 만료된 계약을 보려면 만료된 계약을 선택합니다.
5. 옵션: 계약의 이전 버전을 봅니다.
   a. 목록에서 계약을 선택합니다.
   b. 계약 이력 관련 목록의 계약 시작 열에서 날짜를 선택하여 이전 버전을 봅니다.

계약 기록 수정

계약 기록이 생성되면 종료 날짜, 상위 계약 및 계약 모델을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

이 태스크 정보
계약 종료 날짜 또는 사용 약관이 변경되면 계약 복사본이 자동으로 저장되어 계약 기록에 저장됩니다.

프로시저

1. 작업 공간으로 이동합니다.
2. 계약 요청을 엽니다.
3. 계약을 선택합니다.
4. 옵션: 계약 종료 날짜를 수정합니다.
   a. 종료 날짜 필드에서 종료 날짜 달력 표시 아이콘(시작)을 선택합니다.
   b. 달력 팝업에서 날짜를 선택합니다.
   c. 확인을 선택합니다.
5. 옵션: 상위 계약을 수정합니다.
   a. 상위 계약 필드에서 기록 검색 아이콘( )을 선택합니다.
   b. 상위 계약 팝업 목록에서 상위 계약으로 할당할 계약 기록을 선택합니다.
6. 옵션: 계약 모델을 변경합니다.
   a. 계약 모델 필드에서 기록 검색 아이콘(선택합니다.
   b. 계약 모델 팝업 목록에서 모델을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생성된 계약서에 **sys_id** 표시 값 표시

계약 구성자는 고급 스크립트를 업데이트하여 생성된 계약서의 sys_id 변수에 대해 올바른 표시 값을 인쇄합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보
계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 변수를 매핑하는 스크립트는 sys_id 변수에 대해 `toString()` 함수를 사용하기 때문에 해당 표시 값은 생성된 계약 문서에서 제대로 대체되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
4. 고급 스크립트가 활성화되고 표시 값이 제대로 표시되지 않는 필드를 선택합니다.
   필드 상세 정보가 고급 스크립트와 함께 표시됩니다.
5. 스크립트에서 `toString ()`의 발생을 `getDisplayValue()`로 바꿉니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

〔store-future: BEGIN review〕

계약 핵심 참조

참조 주제는 ServiceNow 법무 계약에 대한 추가 정보를 제공합니다.

- ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치되는 구성요소
- 계약 핵심 앱과 함께 설치되는 속성
- 절 변형 양식

〔End〕

계약 핵심 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화 계약 핵심 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 에 대한 Word 문서 템플릿구성요소를 포함하는 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
계약 핵심 사용자 [sn_cm_core.contract_user]	이 역할은 계약 실행을 시작하고 추적하는 데 필요합니다.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
계약 핵심 관리자 [sn_cm_core.contract_admin]	기본 데이터에 대한 계약 핵심 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
계약 핵심 구성자 [sn_cm_core.contract_config]	계약 템플릿 및 계약 구성을 위한 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 의 트랜잭션 데이터에 계약 핵심대한 액세스를 제공하지 않습니다.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
계약 핵심 이행자 [sn_cm_core.contract_fulfiller]	이 역할은 할당된 계약 실행을 이행하는 동안 작업을 시작하는 데 필요합니다. 예: 수정본 생성, 서명자 추가, 서명자 취소.	sn_cm_core.contract_user

설치되는 테이블

주:
다음 테이블 외에도 법무 요청 관리와 함께 프랙티스 영역과 관련된 테이블이 설치됩니다. 자세한 내용은 법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
계약 핵심	
절 [sn_cm_core_clause]	절 필드의 상세 정보를 저장합니다.
임포트한 절 [sn_cm_core_imported_clause	임포트한 절과 관련된 데이터를 저장합니다.
절 매핑 [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	절 매핑의 상세 정보를 저장합니다.
절 변형 [sn_cm_core_clause_variation]	절 변형의 상세 정보를 저장합니다.
절 변형 필드 (sn_cm_core_clause_variation_field)	절 변형 필드의 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 [sn_cm_core_contract_type]	계약 유형의 상세 정보를 저장합니다.
계약 문서	계약서의 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_cm_core_document]	
계약 문서 수정 [sn_cm_core_document_revision]	계약 수정에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 연결 [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	계약 유형 연결의 상세 정보를 저장합니다.
계약 구성 [sn_cm_core_contract_configuration]	계약서에 추가될 매핑된 데이터의 상세 정보와 계약서가 저장될 계약 리포지토리를 저장합니다.
계약 실행 [sn_cm_core_contract_execution]	계약 실행에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 리포지토리 매핑 [sn_cm_core_contract_repository_mapping	계약 요청 필드와 계약 리포지토리 필드 간의 매핑과 관련된 데이터를 저장합니다.
서명자 [sn_cm_core_signer]	이름, 직함, 이메일, 서명자 유형 등 서명자의 상세 정보와 관련된 데이터를 저장합니다.
서명 [sn_cm_core_signer_task]	서명자에게 할당된 작업의 상태와 상세 정보를 저장합니다.
내부 서명자 매핑 [sn_cm_core_signer_mapping]	내부 서명자에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 - 계약 모델 매핑 [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	<추가 예정〉의 상세 정보를 저장합니다.
계약 문서 참조 [sn_cm_core_document_reference]	<추가 예정〉의 상세 정보를 저장합니다.
계약 템플릿 규칙 [sn_cm_core_contract_template_rule]	계약 템플릿 규칙의 상세 정보를 저장합니다.
지원 파일 [sn_cm_core_supporting_file]	외부 공급업체 계약 검토 요청에 첨부된 지원 파일의 상세 정보를 저장합니다.

절 변형 양식

절 변형 새 기록 양식을 사용하여 절 변형을 만들거나 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절 변형

필드	설명
번호	이 필드에는 자동으로 생성된 고유한 절 변형 번호가 포함되어 있습니다.
이름	절 변형의 고유한 이름입니다.
절	이 필드는 절 이름으로 자동 설정됩니다.
주문	절 변형이 사용되는 순서입니다. 여러 절이 조건을 충족하는 경우 순서 값이 낮은 절이 먼저 선택됩니다.
애플리케이션	이 필드는 애플리케이션 범위 설정에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	절 변형이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블 필드 및 기록 생성자 변수에 적용되어 사용할 절 변형을 결정하는 필터 조건입니다.
적용 대상	절 변형을 적용할 수 있는 사용자를 결정하는 기준입니다. 예를 들어 절 변형이 특정 위치의 직원에게 적용되는 경우 절 변형을 해당 지역의 직원만 정의하는 사용자 기준과 연결합니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. **주:** 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블에 관계없이 계약 템플릿에 절 변형을 적용할 수 있습니다.
문서	업데이트 링크를 선택하여 수정된 콘텐츠가 있는 문서를 업로드합니다. 선택한 문서는 .docx 파일 형식이어야 하며 유효한 콘텐츠 컨트롤이 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
언어	이 필드는 자동으로 기본 언어로 설정됩니다.

외부 공급업체 계약 검토 양식

고용당사자 계약 검토 양식은 외부 공급업체 계약을 검토할 때 사용할 법무 부서에 대한 법무 요청에 대한 정보를 제공합니다.

자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 계약 검토 양식

필드	설명
요청 대상	요청을 제출하는 사용자입니다. 이 필드는 sn_lg_cnt.contract_fulfiller 역할을 가진 법무 이행자이며 에서 Legal Counsel Center요청을 제출하는 경우에만 표시됩니다.
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 유형입니다.
계약의 목적	계약의 주제 및 목적.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토 양식

필드	설명
회사 법적 이름	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다.
주소	외부 공급업체의 우편 주소입니다.
국가	외부 공급업체 위치의 국가입니다.
계약 시작 날짜	계약 기간의 시작 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약 기간의 종료 날짜입니다.
예상 완료 날짜	계약 검토를 완료해야 하는 날짜입니다.
통화	계약 통화입니다.
계약 값	계약의 비용 값입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이름	접촉 창구가 되는 외부 공급업체의 이름입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이메일	접촉 창구의 이메일 주소입니다.
문서	법무 부서에서 검토할 계약 및 증빙 서류입니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

만료되는 계약 조건 양식은 규칙을 만들거나 기존 규칙을 업데이트하는 데 사용됩니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

필드	설명
이름	조건의 이름입니다.
애플리케이션	조건이 만들어지고 사용되는 애플리케이션입니다.
규정 준수 상태	시스템 필드입니다. 사용하지 마십시오.
주문	조건이 평가되는 순서입니다.
이벤트 이름	이 조건이 트리거하는 이벤트의 이름입니다.
만료 조건	조건 검사 필드를 이 값으로 설정하려면 true여야 하는 조건 입니다. 필요한 만큼 조건을 추가합니다. 조건 검사에 대한 자세한 내용은 조건 검사 정의를 참조하십시오.
도메인	조건의 도메인입니다.
조건 검사	만료 조건에 대한 관련 조건 검사입니다.
테이블	조건 확인에 연결된 테이블입니다.

계약 확인 오류 시작

이 섹션에서는 작업 공간에서 계약을 시작하는 동안 보고할 수 있는 확인 오류에 대해 설명합니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Service Delivery

ServiceNow# Legal Service Delivery는 법무 지원을 요청하는 직원과 직원에게 서비스를 제공하는 법무 팀 간에 통합된 환경을 제공합니다.

직원은 안내를 제공하는 지능형 워크플로우가 있는 인터페이스에서 법무 서비스를 요청할 수 있습니다. 법무 부서는 일상적인 법무 요청을 자동화하거나 간소화하여 보다 가치 있는 업무에 집중할 수 있습니다.

법무 팀은 요청 가시성, 우선 순위가 지정된 작업 큐 및 복잡한 법무 사안 관리를 위한 실무 도구를 제공하는 ServiceNow# Legal Counsel Center를 사용할 수 있습니다.

다음 비디오는 Legal Service Delivery에 대한 개요를 제공합니다. Legal Service Delivery에 대한 개요를 제공하는 비디오입니다. 비디오의 길이는 약 5분입니다.

이점

Legal Service Delivery는 직원을 위한 셀프 서비스를 활성화하여 운영 효율성을 높이고 실행 가능한 통찰력을 제공함으로써 조직의 자체 상담 및 법무 팀 프로세스를 개선합니다.

- 직원에게 셀프 서비스 경험을 제공하고 법무 요청을 보다 신속하게 해결
- 법무 부서에서 보다 복잡한 비즈니스 문제에 집중하고 우선순위를 지정할 수 있도록 지원
- 법무 임원 및 법무 운영 대시보드를 통해 퍼포먼스 분석 운영에 대한 통찰력을 얻고 효율성을 높입니다.

Legal Service Delivery 애플리케이션

Legal Service Delivery 에는 다음과 같은 주요 애플리케이션이 포함되어 있습니다.

법무 관행 앱 코어

이 법무 관행 앱 코어 앱은 모든 법률 실무 애플리케이션을 사용하는 데 필요한 애플리케이션입니다.

법무 요청 관리

ServiceNow# 법무 요청 관리 애플리케이션은 직원이 자신에게 필요한 모든 정보, 서비스 및 도움을 법무 부서로부터 받을 수 있는 통합된 단일 메커니즘을 제공합니다. 직원은 포털, 모바일 및 가상 에이전트를 관통하는 옴니채널 환경을 통해 법무 요청을 제출하고 진행 상황을 모니터링하며 법무 지식베이스 문서를 읽을 수 있습니다.

법무 요청 관리는 Legal Service Delivery 제품군의 핵심 및 필수 애플리케이션입니다. 설치 법무 요청 관리하기로 선택한 다른 모든 응용 프로그램은 .

Legal Matter Management

ServiceNow# Legal Matter Management 애플리케이션을 사용하면 문서를 저장하고 중요한 마일스톤을 추적하는 메커니즘을 통해 부서 간 작업 및 워크플로우를 필요로 하는 법무 요청을 완료할 수 있습니다. 이 애플리케이션에 포함된 기록 수준 보안을 통해 각 기록의 기밀 정보 및 중요한 정보를 유지 관리할 수 있습니다.

사안 템플릿은 다양한 사안 유형별로 표준화된 프로세스 및 워크플로우를 활용할 수 있도록 도와줍니다.

Legal Practice 애플리케이션

Legal Service Delivery 제품군의 Legal Practice 애플리케이션은 다양한 법무 프랙티스 영역의 특유의 요구 사항에 대한 솔루션을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Conflict of Interest

ServiceNow# Legal Conflict of Interest 애플리케이션을 사용하면 이해 또는 의무가 상충되는 직원들로부터 발생할 수 있는 이해 충돌 사안의 공개, 승인 및 등록을 관리할 수 있습니다.

법무 컨텐츠 검토

ServiceNow# 법무 콘텐츠 검토 마케팅 자료, 참고 자료 또는 프레젠테이션 내용에 대한 법적 검토 요청을 제기하고 문제를 해결할 수 있는 메커니즘을 제공합니다.

Legal Digital Forensics

ServiceNow# Legal Digital Forensics 애플리케이션을 사용하면 조사 또는 소송 대상인 수탁 및 비수탁 데이터 소스와 관련하여 데이터 검색을 위한 디지털 포렌식 요청을 처리할 수 있습니다.

Legal Investigations

ServiceNow# Legal Investigations 애플리케이션을 사용하면 조직의 법무 부서가 간단한 접수 프로세스를 통해 내부 불만 사항을 접수할 수 있습니다. 직원은 Anonymous Reporting Center 포털을 통해 기명 또는 무기명으로 불만 사항을 제출할 수 있습니다. 법무팀은 해당 불만 사항을 해결하기 위해 인터뷰 수행, 증거 수집, 권장 조치가 담긴 최종 보고서 준비 등 법무 조사를 수행할 수 있습니다.

Legal Simple Contracts

ServiceNow# Legal Simple Contracts 애플리케이션을 사용하면 직원이 계약에 대한 법무 지원 및 지침을 받기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 예를 들어 외부 공급업체와의 NDA 문서 생성이나 판매 계약 또는 외부 공급업체 계약 검토에 대한 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

법적 개인정보 보호

Legal Simple Privacy는 ServiceNow# 개인정보 보호 관련 문제를 해결하기 위해 개인정보 평가 요청을 제기하는 메커니즘을 제공합니다.

Legal Stock Preclearance

ServiceNow# Legal Stock Preclearance 애플리케이션을 사용하면 회사의 주식 사전 승인 정책을 준수하면서 주식 사전 승인 요청을 관리할 수 있습니다. 거래 창을 설정하고, 액세스 권한자 목록을 관리하고, 주식 사전 승인 요청을 승인 또는 거부할 수 있습니다.

Legal Counsel Center

ServiceNow# Legal Counsel Center 애플리케이션을 사용하면 변호사가 용이한 문제 해결을 위해 구축된 작업 공간에서 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있게 해 줍니다. 단일 뷰에서 법률 문제의 전체 컨텍스트를 파악하여 해당 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

Legal Service Delivery용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩

Legal Service Delivery용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 퍼포먼스 분석 법무 임원 대시보드

퍼포먼스 분석 법무 임원 대시보드를 사용하여 팀과 비즈니스가 어떻게 법률 서비스 요청을 해결하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 고문 변호사 및 프랙티스 영역 리더는 미리 구성된 다양한 보고서와 메트릭을 사용하여 법무 운영에 대한 통찰력을 통해 데이터에 입각한 결정을 내릴 수 있습니다. 상위 요청 범주, 사용자 위치별 요청, 프랙티스 영역 및 요청 부서, 법무 요청 및 법무 사안의 SLA 준수, 변호사당 처리된 평균 요청 수, 시간 경과에 따른 법무 요청 및 법무 사안 종결에 걸리는 평균 시간의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Service Delivery용 가상 에이전트

법무 가상 에이전트 대화

ServiceNow# 법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션은 법무 서비스를 구하는 직원과의 자동화된 채팅을 가능하게 하는 미리 정의된 대화 주제를 제공합니다. 새 주제를 작성하거나 미리 정의한 주제를 사용자 지정하여 직원의 일반적인 법무 요청을 처리하거나 직원이 셀프 서비스 작업을 수행하도록 안내할 수 있습니다.

Legal Service Delivery용 모바일 환경

다음 ServiceNow# Mobile 앱을 사용하여 Legal Service Delivery 애플리케이션에서 작업을 수행할 수 있습니다.

Now Mobile 앱

Now Mobile 앱은 직원이 모바일 장치를 통해 법무 정보와 지원을 받을 수 있도록 해 줍니다. 직원은 Now Mobile 앱을 사용하여 법무 요청을 제출하고 해당 요청의 상태를 추적하며 지식 문서를 읽을 수 있습니다.

모바일 에이전트 앱

모바일 에이전트 앱은 법무 부서 사용자가 모바일 에이전트 앱을 사용하여 자신에게 할당된 법무 요청 및 법적 사안을 해결할 수 있도록 해 줍니다.

자세한 내용은 Legal Mobile 문서를 참조하십시오.

Legal Service Delivery 애플리케이션용 도메인 분리

Legal Service Delivery 애플리케이션은 기본 수준에서 도메인 분리를 지원합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 Legal Service Delivery 문서를 참조하십시오. 지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원을 참조하세요.

법무 요청 관리

ServiceNow# 법무 요청 관리 애플리케이션은 직원이 법무 부서로부터 필요한 정보, 서비스 및 도움을 모두 받을 수 있는 통합 메커니즘을 제공하며 법무 부서에서 이러한 요청을 신속하게 해결할 수 있는 간소화된 공동 작업 프로세스를 제공합니다.

직원은 법무 요청을 제출하고 진행 상황을 모니터링하며 웹 포털, 모바일 플랫폼 및 가상 에이전트 전체에서 법무 지식베이스를 읽을 수 있습니다.

법무 팀은 중앙 집중화된 Legal Counsel Center에서 공동 작업을 수행하여 법무 접수 볼륨을 관리하고, 법무 요청을 해결하고, 작업 분석을 모니터링할 수 있습니다.

탐색	설정	요청
직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 법무 요청 관리방법에 대해 알아보십시오.	프랙티스 영역, 접수 양식 및 기타 구성을 설정합니다.	법무 요청을 제출 및 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리	분석 및 보고	참조
법무 요청을 관리합니다.	미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

법무 요청 관리 탐색

법무 요청 관리를 사용하면 조직에서 권한을 부여받은 직원은 법무 요청을 제출하고 해당 진행 상황을 추적할 수 있으며, 법무 부서에서 적합한 역할을 가진 사용자는 해당 요청을 해결하기 위한 작업을 수행할 수 있습니다.

직원은 법무 지식베이스 문서를 읽고, 법무 요청을 제출하고, 제출된 요청의 진행 상황을 모니터링하고, 다음을 통해 상호작용할 수 있습니다. 가상 에이전트.

Legal Service Delivery

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

이 애플리케이션의 기능은 다음과 같습니다.

- 서비스 포털, 모바일 장치 및 가상 에이전트 전체에서 법무 요청 제출
- 문제를 해결하거나 질의에 응답하여 법무 요청 관리
- 법무 요청을 부서 간 작업 및 워크플로우가 필요한 법무 사안으로 승격

이점

이 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

- 쉽게 접근할 수 있는 셀프 서비스 환경으로 구조화되지 않은 수동 이메일 프로세스 및 작업을 제거
- 가상 에이전트를 통해 일반적인 법무 요청에 대한 응답을 자동화
- 법무 서비스 요청을 실시간으로 파악하여 의미 있는 의사 결정 수립
- 최적화된 Legal Counsel Center를 통해 여러 요청을 추적하고, 우선순위를 지정하며, 해당 작업을 수행

법무 요청 관리 설정

직원에게 법무 요청 서비스를 제공하기 위한 기초 데이터를 구성하여 직원이 이러한 서비스를 사용하여 법무 부서에 요청을 제출할 수 있도록 합니다.

관리자는 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

프랙티스 영역

지적 재산, 개인정보 보호 또는 규정 준수와 같은 법률 사무에 대한 프랙티스 영역을 설정합니다. 범주를 프랙티스 영역에 연결하고 법무 부서 사용자를 프랙티스 영역 리드로 할당합니다.

카탈로그 범주

법무 서비스를 그룹화하는 카탈로그 범주를 생성하여 직원이 법무 서비스 포털에서 특정 법무 서비스를 찾는 데 사용할 수 있도록 합니다.

기록 생성자

법무 요청 서비스의 접수 양식을 정의하는 기록 생성자를 만듭니다. 이러한 기록 생성자는 법무 서비스 포털의 법무 운영 카탈로그에서 사용할 수 있습니다. 직원은 이를 사용하여 법무 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

외부 저장소 시스템

법무 요청 및 법무 사안에 첨부한 문서를 저장하도록 외부 저장소 시스템을 구성합니다. 외부 저장소 시스템과의 통합을 통해 조직은 중앙 집중식 문서 관리 및 보존 정책을 사용할 수 있습니다.

응답 템플릿

법무 이행자가 작업 메모, 코멘트, 이메일 또는 채팅 대화를 통해 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 보내는 데 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지가 포함된 응답 템플릿을 구성합니다.

각 응답 템플릿은 테이블과 연결되며 해당 테이블의 필드 변수를 포함하도록 구성할 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 구성된 채널을 통해 템플릿을 사용하기 위해 법무 요청 또는 법무 사안이 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 디지털 포렌식 유형의 법무 요청에 대해서만 응답 템플릿을 활성화하는 조건을 정의할 수 있습니다.

또한 채팅 응답 템플릿의 경우 사용자에게 응답 메시지를 신속하게 제공하기 위해 슬래시 명령으로 바로 가기로 사용할 수 있는 짧은 이름을 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림

특정 이벤트가 발생할 때 전송되는 이메일 알림을 생성하거나 수정합니다. 다음과 같은 이벤트 트리거가 발생할 수 있습니다. 요청이 해당 작업을 수행할 법무 부서 구성원에게 할당되거나, 요청이 종결 또는 취소되거나, 추가 정보를 받기 위한 메시지가 게시됩니다.

새 이메일 알림 템플릿은 4.2.2 버전 이상의 애플리케이션 법무 요청 관리 에서도 Legal Service Delivery 사용할 수 있습니다직원 센터. 이름에 있는 *EC:* 프리픽스로 기존 이름과 구별할 수 있습니다.

- 이러한 이메일 알림은 5.0 이상 버전을 새로 설치하는 법무 요청 관리 경우 기본적으로 활성화됩니다.
- 이러한 이메일 알림은 5.0 이전 버전에서 업그레이드할 법무 요청 관리 때 기본적으로 비활성화됩니다. 기존 알림을 비활성화하는 동안 수동으로 활성화해야 합니다.

  설치된 애플리케이션에 따라 이메일 알림을 활성화하기 위해 관리자는 다음 스크립트를 실행할 수 있습니다.
  - ## ### EC ### ### ###: 에 대한 법무 요청 관리이메일 알림을 활성화합니다.
  - ## ### EC ### ### ###: 에 대한 Legal Matter Management이메일 알림을 활성화합니다.
  - Activate EC email template LG contracts: 에 대한 Legal Simple Contracts이메일 알림을 활성화합니다.
  - ## COI# EC ### ### ###: 에 대한 Legal Conflict of Interest이메일 알림을 활성화합니다.
  - Activate EC email template for lg stock: 에 대한 Legal Stock Preclearance이메일 알림을 활성화합니다.

주:
새 이메일 알림의 링크는 사용자의 역할에 따라 직원 센터 또는 Legal Counsel Center로 연결됩니다.

- 요청자의 경우 이메일의 링크를 클릭하면 포털에서 표준 티켓 페이지가 직원 센터 열립니다.
- 법무 이행자의 경우 이메일의 링크를 클릭하면 의 Legal Counsel Center기록 양식이 열립니다.

법적 요청 또는 법무 사안에 대한 법무 처리

법적 요청 및 법무 사안의 처리를 저장하는 법무 처리 [sn_lg_ops_legal_disposition] 테이블을 법적 요청 또는 법무 사안 양식에 관련 목록으로 추가합니다. 양식에 관련 목록을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식에 관련 목록 추가를 참조하십시오.

법무 요청 관리 설치

관리자 역할이 있으면 법무 요청 관리 애플리케이션(sn_lg_ops)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 애플리케이션에 플러그인 또는 다른 스토어 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.
- 검토 법무 요청 관리 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

법무 요청 관리 애플리케이션을 설치하기 전에 인스턴스에서 다음 ServiceNow 플러그인을 활성화합니다.

- 작업 공간 코어(com.workspace_core)
- 검사 목록(com.glide.ui.checklist)

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

법무 요청 관리 애플리케이션을 설치하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블
- 프랙티스 영역 관련 테이블
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 법무 요청 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음 애플리케이션을 설치할 수도 있습니다.

Legal Counsel Center(sn_lg_workspace)

ServiceNow# Legal Counsel Center 애플리케이션을 사용하면 변호사가 용이한 문제 해결을 위해 구축된 작업 공간에서 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있게 해 줍니다. 단일 뷰에서 법률 문제의 전체 컨텍스트를 파악하여 해당 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

Legal Counsel Center 구성요소(sn_lg_ws_comps)

ServiceNow# Legal Counsel Center 구성요소 애플리케이션은 성능 향상을 위해 Legal Counsel Center의 구성요소를 분리하여 Legal Counsel Center에 대한 작업 공간 경험을 개선합니다.

Legal Mobile(sn_lg_mobile)

ServiceNow# Legal Mobile(sn_lg_mobile) 애플리케이션을 사용하면 법률 정보를 찾고, 법무 요청을 제출 및 추적하고, 모바일 장치에서 이러한 요청을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Legal Mobile 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 법무 요청 관리 애플리케이션(sn_lg_ops)을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 법무 요청 관리 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

Legal Service Delivery 안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 애플리케이션을 구성합니다.

안내 설정에 액세스하려면 Legal Service Delivery 법률 관리 > 법무 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

프랙티스 영역 테이블 구성

법무 요청 및 법무 사안 테이블의 필드를 사용하여 Legal Counsel Center의 목록 섹션에 포함할 수 있도록 프랙티스 영역 테이블을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

기록 생성자는 변수를 사용하여 법무 요청 또는 법무 사안의 접수 양식을 통해 제출된 필드 정보를 저장합니다. Legal Counsel Center에서 이러한 변수를 목록 뷰의 열로 사용해야 하는 경우 각 프랙티스 영역 테이블에서 변수를 열로 추가해야 합니다. 이러한 프랙티스 영역 테이블은 법무 요청에 대해서는 법무 요청 [sn_lgs_ops_request] 테이블을 확장하고 법무 사안에 대해서는 법무 사안 [sn_lg_matter_matter] 테이블을 확장합니다. 자세한 내용은 법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블 및 법무 사안에 대한 프랙티스 영역 테이블 문서를 참조하십시오.

주:
법무 사안에 프랙티스 영역 테이블을 사용하려면 Legal Matter Management가 설치되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 프랙티스 영역 테이블에서 해당 프랙티스 영역에 대해 제출된 법무 요청 또는 법무 사안 보고서를 생성하는 데 사용할 새 열을 추가합니다.
   자세한 내용은 테이블에서 필드 추가 및 사용자 지정을 참조하십시오.
2. 연결된 프랙티스 영역에 대한 법무 요청 또는 법무 사안의 기록 생성자를 생성 또는 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

3. 사용자가 법무 요청 또는 사안을 제출한 후 접수 양식 데이터를 수정할 때 변수가 매핑된 테이블 열과 동기화되도록 비즈니스 규칙을 업데이트합니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

   b. *Sync variable with mapped columns* 비즈니스 규칙을 엽니다.

   c. 실행 시기 탭에서 범주에 대한 새 OR 조건을 추가합니다.
   예를 들어 Compliance 접수 양식의 변수를 해당 변수와 매핑된 Compliance 〔sn_lg_ops_compliance〕 테이블 열과 동기화하려면 다음 OR 조건을 입력합니다.

   [Category] [is] [Compliance [sn_lg_ops_compliance]]

   자세한 내용은 비즈니스 규칙 만들기를 참조하세요.

법무 카탈로그 범주 생성 또는 수정

법무 카탈로그 범주를 생성 또는 수정하여 법무 카탈로그 항목을 법무 운영 카탈로그에 논리적 그룹으로 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법적 카탈로그 〉 범주 유지.
2. 카탈로그 범주 생성 또는 수정
   - 카탈로그 범주를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 카탈로그 범주를 수정하려면 목록에서 카탈로그 범주를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

범주 양식

필드	설명
제목	카탈로그 범주의 고유한 이름입니다.
카탈로그	범주가 속한 카탈로그의 이름입니다. 법무 운영 카탈로그를 선택합니다.
위치	범주와 관련된 위치입니다.
설명	범주에 대한 설명입니다. 법무 서비스 포털에서 범주를 선택하면 카탈로그 범주 이름 아래에 설명이 나타납니다.
애플리케이션	범주를 적용할 수 있는 애플리케이션 범위입니다.
활성	포털에서 범주를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상위	이 범주의 상위 항목인 법무 카탈로그 범주입니다.
데스크톱 이미지	포털에서 범주와 함께 표시되는 큰 이미지입니다.
아이콘	범주가 하위 범주로 나열될 때 범주 이름 옆에 표시되는 작은 아이콘입니다.
헤더 아이콘	범주가 최상위 수준 범주일 경우 범주 헤더 옆에 표시되는 아이콘입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

결과
서비스 카탈로그 범주가 생성됩니다. 카탈로그 범주가 프랙티스 영역 양식의 서비스 카탈로그 범주 필드에 나열됩니다.

다음에 수행할 작업

- 카탈로그 항목 관련 목록을 사용하여 기록 생성자를 범주와 연결합니다.
- 카탈로그 범주를 프랙티스 영역과 연결하여 프랙티스 영역, 기록 생성자, 카탈로그 범주를 함께 매핑합니다. 이 매핑은 직원이 관련 범주를 사용하여 법무 요청을 제출하는 데 도움을 줍니다. 또한 이러한 요청은 연결된 프랙티스 영역을 통해 올바른 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.

  자세한 내용은 프랙티스 영역 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

프랙티스 영역 생성 또는 수정

지적 재산, 개인정보 보호 또는 규정 준수와 같은 법률 사무의 특정 영역에 대한 프랙티스 영역을 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

프랙티스 영역 양식

필드	설명
이름	프랙티스 영역의 고유 이름입니다.
활성	프랙티스 영역을 활성화하는 옵션입니다. 법무 요청은 활성 프랙티스 영역에 대해서만 제출할 수 있습니다.
서비스 카탈로그 범주	카탈로그 범주의 이름이며 법무 서비스 포털에서 이 이름 아래에 프랙티스 영역에 대한 새 접수 양식이 구성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 필드는 법무 서비스에 법무 서비스 포털을 사용하는 경우에만 적용 가능합니다. 직원 센터에서 법무 서비스를 사용하려면 분류 매핑을 사용하십시오. 자세한 내용은 직원 센터 포털의 법무 서비스 문서를 참조하십시오.
설명	프랙티스 영역에 대한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   프랙티스 영역이 생성되고 접수 양식 및 프랙티스 영역 리드 관련 목록이 표시됩니다.
5. 한 명 이상의 사용자를 프랙티스 영역의 리드로 추가합니다.

   프랙티스 영역 리드는 프랙티스 영역과 관련된 모든 비할당 요청을 볼 수 있으며 해당 요청을 프랙티스 영역 구성원에게 할당할 수 있습니다.

   a. 프랙티스 영역 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   b. 구성원 편집 양식의 컬렉션 목록에서 한 명 이상의 사용자를 선택하고 추가를 클릭하여 프랙티스 영역 리드 목록에 추가합니다.
      프랙티스 영역 리드 사용자 그룹의 사용자만 컬렉션 목록에 나열됩니다. 프랙티스 영역 리드 사용자 그룹의 사용자는 특정 그룹에 속해 있어야 합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.
      선택한 사용자가 프랙티스 영역 리드 관련 목록에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
접수 양식 관련 목록에서 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다.

프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다.

프랙티스 영역에 접수 양식을 추가하여 기록 생성자에 연결하고 할당 규칙 및 서비스 수준 계약을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 접수 양식을 추가할 프랙티스 영역을 엽니다.
3. 접수 양식 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   접수 양식 양식

필드	설명
이름	접수 양식의 고유한 이름입니다.
기본 하위 범주	접수 양식과 연결되는 기본 하위 범주입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
프랙티스 영역	접수 양식이 속한 프랙티스 영역입니다.
간단한 설명	접수 양식에 대한 간략한 설명입니다.
기록 생성자 섹션	
유형	접수 양식과 연결되는 기록 생성자의 유형입니다. 다음 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. ○ 요청: 프랙티스 영역 리드는 이 프랙티스 영역 아래에 제출된 요청을 법무 사안으로 승격할 수 없습니다. ○ 사안: 법무 부서 사용자는 이 프랙티스 영역 아래에 사안을 제출할 수 있습니다. ○ 요청 및 사안: 프랙티스 영역 리드는 이 프랙티스 영역 아래에 제출된 요청을 법무 사안으로 승격할 수 있습니다. 승격하는 동안 법무 요청 기록의 필드 값이 사안 기록으로 복사됩니다.
요청 기록 생성자	연결된 프랙티스 영역에 요청을 제출하는 기록 생성자입니다. 기존 요청 기록 생성자를 선택하거나 요청 기록 생성자 생성 관련 링크를 사용하여 요청 기록 생성자를 생성합니다. 새로 생성된 요청 기록 생성자에는 요청 양식에 미리 채워지는 일부 필드의 기본값이 포함되어 있습니다. 주: 요청 기록 생성자 생성 관련 링크는 이 필드가 비어 있을 때만 나타납니다. 이 필드는 요청 또는 요청 및 사안이 유형 값으로 선택된 때에만 나타납니다.
사안 기록 생성자	법무 사안을 생성하는 기록 생성자입니다. 사안을 직접 생성할 수 있는 경우 기존 사안 기록 생성자를 연결합니다. 새 사안 기록 생성자를 생성 및 연결하려면 사안 기록 생성자 생성 관련 링크를 클릭합니다. 주: 사안 기록 생성자 생성 관련 링크는 이 필드가 비어 있을 때 사용할 수 있습니다. 이 필드는 사안 이 유형 값으로 선택된 때에만 나타납니다.
기본 사안 템플릿	사안 템플릿은 연결된 법무 요청을 사안으로 승격하는 동안 기본적으로 선택됩니다. 이 필드는 사안 또는 요청 및 사안이 유형 값으로 선택된 때에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
옵션	비즈니스의 요구사항에 따라 법무 요청, 법무 사안 또는 이 전부의 기본 동작 또는 플로우를 변경하는 옵션입니다. 다음 사전 정의된 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다. ○ 필수가 아닌 할당 대상 필드: 법무 요청 양식의 할당 대상 필드가 선택적 필드가 됩니다. ○ 임시 승인 요청 비활성화: 법무 요청을 수행하는 법무 이행자가 요청 또는 첨부 파일에 대한 임시 승인을 시작할 수 없습니다. 법무 요청 양식에서 승인 시작 버튼을 사용할 수 없습니다. ○ 요청 재오픈 비활성화: 요청자가 종결된 법무 요청을 재오픈할 수 없습니다. 표준 티켓 페이지에서 요청 재오픈 버튼을 사용할 수 없습니다. ○ 요청의 편집 가능한 할당 그룹: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 법무 이행자(할당 대상 필드의 사용자)는 법무 요청의 할당 그룹을 변경할 수 있습니다. **주:** 할당 그룹을 변경하면 업데이트된 할당 그룹에 없는 기존 그룹 구성원이 요청에 대한 액세스 권한을 잃을 수 있습니다. 할당 대상 필드도 지워집니다. ○ 사안의 편집 가능한 할당 그룹: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 법무 이행자(할당 대상 필드의 사용자)는 법무 사안의 할당 그룹을 변경할 수 있습니다. **주:** 할당 그룹을 변경하면 업데이트된 할당 그룹에 없는 기존 그룹 구성원이 사안에 대한 액세스 권한을 잃을 수 있습니다. 사안 소유자 필드도 지워집니다. ○ 첨부 파일에 외부 저장소 사용: 법무 요청 및 법무 사안에 첨부된 문서는 구성된 외부 저장소 시스템에 업로드됩니다. **중요사항:** 접수 양식에는 하나의 외부 저장소 제공자만 구성할 수 있습니다. ○ **Universal** Request에서 법무 요청 사용: Universal Request에서 법무 요청을 생성하여 Universal Request의 해결을 위한 법무 부서의 지원을 받을 수 있습니다. ○ 요청 이행자를 사안 소유자로 만들기: 법무 요청이 법무 사안으로 승격되면 이 법무

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	사안이 법무 요청 이행자에게 자동으로 할당됩니다. ○ 템플릿에서 문서 생성: 계약 검토에 대한 법무 요청이 제출되면 이 옵션은 문서 템플릿을 사용하여 문서를 생성할지 여부를 결정합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 요청자가 검토를 위해 계약을 제출해야 합니다. 주: 이 옵션은 sn_lg_ops_contract_request 테이블에만 사용할 수 있습니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   접수 양식이 프랙티스 영역에 추가됩니다. 하위 범주, 서비스 수준 계약 정의, 할당 규칙 및 사안 템플릿을 관리하기 위한 검사 목록 섹션과 관련 목록이 나타납니다.
6. 옵션: 검사 목록 섹션에 할 일 항목을 추가하여 요청 이행자가 수행할 활동 목록을 제공합니다. 직원이 접수 양식을 통해 새 법무 요청을 제출하면 미리 정의한 검사 목록이 해당 요청에서 기본 할 일 항목으로 나타납니다.
   a. 검사 목록 옆의 추가 작업 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 새로 생성을 클릭합니다.
   c. 할 일 항목에 대한 설명을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.

다음에 수행할 작업

- 하위 범주 관련 목록에서 새 하위 범주를 추가하여 접수 양식에 연결합니다.
- SLA 정의 관련 목록에서 필요한 경우 SLA(서비스 수준 계약) 정의를 생성합니다.
- 할당 규칙 관련 목록에서 접수 양식의 할당 규칙을 생성합니다.
- 유형 필드 값에 따라 법무 요청이나 사안 또는 둘 모두에 대한 기록 생성자를 업데이트하려면 카탈로그 작성기에서 편집 관련 링크를 클릭합니다. 자세한 내용은 카탈로그 작성기를 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오.

  관리자는 법무 서비스를 위한 기록 생성자를 만들거나 수정할 수도 있습니다.
- 사안 템플릿 관련 목록에서 사안 기록 생성자가 선택된 경우 사안 템플릿을 접수 양식과 연결합니다.

접수 양식에 대한 하위 범주 추가

프랙티스 영역의 접수 양식에 하위 범주를 추가하여 접수 양식을 통해 법무 요청 및 할당을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

이 태스크 정보

주:
동일한 이름의 하위 범주를 여러 접수 양식에 연결할 수 있습니다. 그러나 하나의 접수 양식에 이름이 같은 하위 범주가 여러 개 있어서는 안 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 프랙티스 영역을 엽니다.
3. 접수 양식 관련 목록에서 하위 범주를 추가하려는 접수 양식을 엽니다.
4. 하위 범주 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 하위 범주 필드에 하위 범주의 고유한 이름을 입력합니다.
6. 활성 확인란을 선택하여 하위 범주가 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
7. 제출을 클릭합니다.

법무 요청 또는 사안을 자동으로 할당하는 규칙을 생성합니다.

연결된 법무 요청 또는 사안을 사용자 또는 그룹에 할당하는 할당 규칙을 접수 양식에 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config 또는 sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 접수 양식 관련 목록에서 접수 양식을 엽니다.
3. 할당 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

할당 규칙 양식

필드	설명
이름	할당 규칙의 고유한 이름입니다.
활성	할당 규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다. 법무 요청은 오직 활성 할당 규칙에 따라 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.
적용 대상 탭	
테이블	할당 규칙이 적용되는 테이블의 이름입니다.
조건	할당 규칙을 적용하는 조건입니다. 예를 들어, 개인정보 범주에 법무 요청이 제출될 때 규칙이 적용되도록 하려면 다음 조건을 입력합니다. 〔범주〕**[=]**〔개인정보〕
할당 대상 탭	
사용자	법무 요청이 할당된 사용자입니다.
그룹	법무 요청이 할당된 그룹입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
조건이 있는 할당 규칙이 생성됩니다. 규칙의 조건을 충족하는 모든 법무 요청 또는 사안이 지정된 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.

사안 템플릿을 접수 양식과 연결

법무 요청을 법무 사안으로 승격할 때 미리 정의된 데이터가 포함되도록 하는 데 사용할 수 있는 사안 템플릿을 접수 양식과 연결합니다.

시작하기 전에

> **주:**
> 사안 템플릿 관련 목록은 사안 또는 요청 및 사안을 유형 값으로 선택한 경우에만 접수 양식 양식에서 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config 또는 sn_lg_matter.matter_config

이 태스크 정보
기존 사안 템플릿 이 업데이트되고 게시되면 접수 양식에 연결된 사안 템플릿의 최신 버전이 반영됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 프랙티스 영역을 엽니다.
3. 접수 양식 관련 목록에서 사안 템플릿을 연결할 접수 양식을 엽니다.
4. 사안 템플릿 관련 목록에서 기존 사안 템플릿을 연결하거나 새 사안 템플릿을 생성하여 연결합니다.

결과
선택된 사안 템플릿은 접수 양식과 연결됩니다.

시스템 속성을 활성화하여 장기 실행 법무 요청 종결

관리자는 sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters 시스템 속성을 활성화하여 장기 실행 요청에 연결된 경우에도 해당 법무 요청을 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_admin

이 태스크 정보
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters 는 장기 실행 요청에 연결되어 있더라도 종결되도록 법무 요청을 구성하는 데 사용되는 구성 가능한 시스템 속성입니다. 이 속성은 다른 기능에 종속되지 않습니다. 기본적으로 이 속성은 **False** 로 설정되어 있으며 법무 요청이 열려 있을 때 종결할 수 없습니다. 기본 법무 요청이 오픈 상태인 경우에도 법무 요청을 종결하려면 속성을 **True**로 변경하여 활성화합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 열에서 sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters 속성을 검색합니다.
3. 속성을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션 범위에서 속성을 편집할 수 없는 경우 페이지 맨 위에 있는 메시지에서 '여기'라는 단어를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 값 필드를 true로 업데이트합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters 시스템 속성이 활성화되고 기본 법무 요청이 열려 있는 경우에도 관련 법무 요청을 종결할 수 있습니다.

법무 서비스를 위한 기록 생성자 관리

기록 생성자는 요청자가 입력하여 법무 요청을 시작해야 하는 필드를 포함하는 법무 접수 양식을 설정하는 데 도움을 줍니다.

법무 서비스의 기록 생성자는 프랙티스 영역에 연결되며 프랙티스 영역에 정의된 서비스 카탈로그 범주 아래에 표시됩니다. 프랙티스 영역에는 서비스 수준 계약 및 할당 규칙도 구성되어 있습니다. 요청은 할당 규칙에 따라 적절한 법무 그룹 또는 법무 사용자에게 할당되어 해결됩니다.

Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정

기록 생성자를 생성 또는 수정하여 법무 요청을 위한 접수 양식을 정의합니다. 직원은 법무 서비스 포털에서 이러한 접수 양식을 사용하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
법무 요청 관리 애플리케이션 범위를 선택했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

이 태스크 정보
카탈로그 작성기를 사용하여 기록 생성자를 관리하려면 카탈로그 작성기를 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법적 카탈로그 〉 기록 생성자.
2. 기록 생성자 생성 또는 수정
   - 기록 생성자를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 기록 생성자를 수정하려면 목록에서 기록 생성자를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기록 생성자 양식

필드	설명
이름	기록 생성자의 고유한 이름입니다.
테이블 이름	기록 생성자를 통해 수집된 데이터를 저장하는 테이블의 이름입니다 ○ 법무 요청에 대한 기록 생성자를 생성하는 경우 법무 요청 **[sn_lg_ops_request]**을 선택합니다. ○ 법무 사안에 대한 기록 생성자를 생성하는 경우 법무 사안 **[sn_lg_matter_matter]**을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 이 옵션을 사용하려면 Legal Matter Management 앱이 설치되어 있어야 합니다. ○ 기록 생성자에서 수집된 데이터를 보고에 사용하려는 경우 프랙티스 영역에 대한 테이블을 선택합니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역 테이블 구성 문서를 참조하십시오.
애플리케이션	기록 생성자가 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 내가 기록 생성자를 생성 중인 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	기록 생성자를 활성으로 표시하는 옵션입니다. 법무 서비스 포털에서는 활성 기록 생성자만 법무 접수 양식으로 사용할 수 있습니다.
포함할 항목 탭	
간단한 설명	기록 생성자에 대한 간략한 설명입니다.
설명	기록 생성자에 대한 전체 설명입니다.
스크립트	값을 생성된 기록의 특정 필드에 동적으로 할당하는 스크립트입니다.
접근성 탭	
카탈로그	기록 생성자가 속한 서비스 카탈로그의 이름입니다. 법무 운영 카탈로그를 선택합니다.
범주	법무 서비스 포털에서 접수 양식이 표시되어야 하는 서비스 카탈로그 범주의 이름입니다.

4. 기록 생성자를 저장합니다.
   - ○ 제출을 클릭하여 새 기록 생성자를 저장합니다.
   - ○ 업데이트를 클릭하여 기존 기록 생성자에 대한 변경 내용을 저장합니다.
5. 변수 관련 목록에서 변수를 추가하거나 수정합니다.
   기록 생성자의 변수는 법무 접수 양식에서 필드로 표시되어 직원이 법무 요청을 제출할 때 해당 직원으로부터 정보를 수집합니다.

> 중요사항:
> 프랙티스 영역 테이블의 기록 생성자를 구성하는 경우 변수를 선택된 테이블의 열 이름과 매핑해야 합니다. 변수 양식의 필드에서 필드에 매핑 확인란과 선택된 프랙티스 영역 테이블의 열 이름을 선택합니다. 매핑된 변수만 선택한 테이블의 열에 복사됩니다.

변수 만들기에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 할당된 주제 관련 목록에서 카탈로그 항목을 직원 센터 포털에 추가할 수 있도록 분류의 주제에 카탈로그 항목을 할당합니다.
   할당된 주제와 분류에 대한 자세한 내용은 직원 센터용 통합 분류 문서를 참조하십시오.
7. 관련 목록에 적용 가능 또는 적용 불가 관련 목록에서 사용자 기준을 적용하여 기록 생성자의 액세스를 제어합니다.
   사용자 기준은 사용자 기록에 대한 조건을 정의하며 사용자 기준을 사용하여 해당 조건을 충족하는 사용자에게 기록 생성자에 대한 액세스 권한을 부여 또는 거부할 수 있습니다. 사용자 기준 만들기에 대한 자세한 내용은 사용자 기준 설정을 참조하십시오.
8. 외부 저장소에 법무 요청에 대해 첨부된 문서를 저장하는 옵션을 활성화한 경우 제출할 때 법무 요청에 첨부된 문서를 확인하는 스크립트를 추가할 수 있습니다.

   a. 카탈로그 클라이언트 스크립트 관련 목록 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 카탈로그 클라이언트 스크립트 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 Service Catalog 클라이언트 스크립트 만들기를 참조하세요.

   c. 스크립트 필드에서 카탈로그 항목에서 실행되는 다음 클라이언트 스크립트를 복사하여 아래 사항을 확인합니다.

   - 업로드되는 문서의 파일 크기가 허용된 한도 내에 있는지

     이 검사는 Microsoft OneDrive 외부 저장소에 적용됩니다.

   - 폴더에 이름이 같은 파일이 이미 있는지

```
var status = true;
    var uniqueNames = [];
    var duplicateNames = [];
    var largeFileNames = [];
    var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
    attachments.forEach(function(attachment) {
      var name = attachment['file_name'];
      var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
      if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
        duplicateNames.push(name);
      } else if (size > 4000000) {
        largeFileNames.push(name);
      }
      uniqueNames.push(name);
    });
    if (largeFileNames.length > 0) {
      g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
      largeFileNames.forEach(function(name) {
        g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
      });
      status = false;
    }
    if (duplicateNames.length > 0) {
      g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
      duplicateNames.forEach(function(name) {
        g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
      });
      status = false;
    }
    return status;
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
    }
}
function getSizeInBytes(size) {
    var unit = size.split(" ")[1];
    var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
    switch (unit) {
        case "MB":
            value = value * 1000000;
            break;
        case "KB":
            value = value * 1000;
            break;
    }
    return value;
}
```

카탈로그 작성기를 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정

카탈로그 템플릿을 사용하여 기록 생성자를 생성 또는 수정하고 법무 서비스의 접수 양식을 정의합니다. 직원은 이러한 접수 양식을 사용하여 법무 요청 또는 법무 사안 법무 서비스 포털 을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.request_config 또는 sn_lg_matter.matter_config

이 태스크 정보
법무 서비스를 위한 기록 생성자를 생성하려면 함께 설치되는 다음과 같은 법무 요청 관리 기본 시스템 카탈로그 항목 템플릿을 사용합니다.

- 법무 요청 접수 양식 템플릿: 법무 요청에 대한 기록 생성자를 만드는 데 사용됩니다
- 법무 사안 접수 양식 템플릿: 법무 사안에 대한 기록 생성자를 생성하는 데 사용됩니다

카탈로그 항목 템플릿 및 카탈로그 항목에 대한 자세한 내용은 카탈로그 작성기 를 참조하십시오.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터 또는 접수 양식에서 카탈로그 작성기를 엽니다.

2. 템플릿에서 각 단계가 정의되는 방식에 따라 필요한 정보를 지정합니다.
   자세한 내용은 템플릿을 사용하여 카탈로그 항목 만들기를 참조하십시오.

   다른 상세 정보를 입력하는 것 외에도 법무 서비스의 기록 생성자에 대해 다음 정보를 제공해야 합니다.

단계	템플릿의 필드 및 기본값
대상	테이블: ○ 법무 요청의 경우: 기본값은 법무 요청 **[sn_lg_ops_request]**입니다. 필요에 따라 법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블을 선택할 수 있습니다. ○ 법무 사안의 경우: 기본값은 법무 사안 **[sn_lg_matter_matter]**입니다. 필요에 따라 법무 사안에 대한 프랙티스 영역 테이블을 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단계	템플릿의 필드 및 기본값
위치	○ 카탈로그: 기본값은 법무 운영 카탈로그입니다. ○ 범주: 법무 요청에 대한 법무 요청 및 법무 사안에 대한 법무 사안입니다. 요구 사항에 따라 다른 카탈로그와 범주 를 선택할 수 있습니다.
액세스	○ 사용 가능 대상: ▪ 법무 요청의 경우: 기본값은 **legal_user** 역할을 가진 사용자입니다. ▪ 법무 사안의 경우: 기본값은 법무 사안 카탈로그입니다. 기록 생성자에 대한 액세스 권한이 부여된 특정 역할을 가진 사용자를 선택합니다. ○ 사용 불가 대상: 기록 생성자에 액세스가 거부된 특정 역할의 사용자를 선택합니다. 주: 어떤 옵션에서도 사용자 기준을 지정하지 않으면 모든 사용자에게 액세스 권한이 부여됩니다. 사용자 기준 만들기에 대한 자세한 내용은 사용자 기준 설정을 참조하십시오.

3. 각 단계에서 변경 내용을 저장하려면 저장을 클릭합니다.
   항목 속성에 대한 모든 편집 내용은 다음 단계로 이동하면 자동으로 저장됩니다.
4. 기록 생성자를 미리 보려면 미리 보기를 클릭합니다.
5. 검토 및 제출 단계에서 기록 생성자를 검토하고 제출을 클릭하여 선택한 카탈로그에 기록 생성자를 게시합니다.

법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성

외부 저장소 시스템을 구성하여 법무 요청 및 법무 사안에 첨부된 문서를 저장합니다.

시작하기 전에

관리자가 법무 앱에 대해 구성하려는 외부 저장소 시스템에 대한 스포크를 설치하고 설정했는지 확인합니다.

Box 스포크 v3.1.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 Box 대한 자세한 내용은 Box 스포크 설정을 참조하십시오.

Google Drive 스포크 v1.3.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Google Drive 스포크 .

Microsoft OneDrive 스포크 v2.1.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Microsoft OneDrive 설정 Microsoft OneDrive 스포크.

Microsoft SharePoint 스포크 v2.2.0 이상 버전

설정에 Microsoft SharePoint대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

iManage Spoke 스포크 v1.0.0

iManage 계정 설정 및 생성에 대한 자세한 내용은 iManage 스포크 설정을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_ops.request_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 저장소 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 저장소에 대한 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	법무 요청 또는 법무 사안 정보가 저장되는 테이블입니다. 예: ○ 법무 요청에 대한 문서를 저장하려면 법무 요청 **[sn_lg_ops_request]** 테이블을 선택합니다. ○ 법무 사안에 대한 문서를 저장하려면 법무 사안 **[sn_lg_matter_matter]** 테이블을 선택합니다. ○ 계약 요청에 대한 문서를 저장하려면 법적 계약 **[sn_lg_contracts_repository]** 테이블을 선택합니다. ⓘ 〔store-future: BEGIN review〕주: 에 대한 계약 핵심 외부 저장소 및 계약 관리 프로 앱은 에서 지원되지 iManage않습니다. 〔End〕 선택한 테이블에 따라 변수 선택 필드에서 사용 가능한 변수가 결정됩니다.
조건	조건을 필터링하여 특정 요청 범주에 대한 문서 저장을 결정합니다. 예를 들어 Box 외부 저장소 통합을 이미 구성했고 NDA 계약 문서만 저장하기를 원한다고 가정하면 조건을 **[Category] [is] [NDA]**로 정의할 수 있습니다. 그런 다음 앱 필드에서 외부 저장소 이름을 선택합니다.
실행 순서	문서를 저장하는 데 외부 저장소 시스템을 사용하는 순서입니다. 여러 외부 저장소 시스템이 조건과 일치하면 순서 값이 낮은 시스템이 문서를 저장하도록 선택됩니다.
앱	문서가 저장되는 외부 저장소 시스템입니다. ⓘ 주: 목록에는 스포크가 설치 및 구성된 외부 저장소 시스템만 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
폴더 구조	법무 요청 또는 법무 사안에 첨부된 문서를 외부 저장소 시스템에 저장하는 파일 경로입니다. 변수 선택 목록에서 선택한 필드의 정적 텍스트와 동적으로 생성된 텍스트를 조합하여 폴더 구조를 정의합니다. 예를 들어 Legal/${company}/Contracts/${number} 폴더 구조에서 ○ Legal 및 Contracts는 정적 텍스트입니다. ○ ${company} 및 ${number}는 변수 선택 목록에서 선택한 필드 변수입니다. 이러한 필드 변수는 외부 저장소에 문서를 저장하는 동안 각 필드의 값으로 동적으로 대체됩니다.
변수 선택	폴더 구조에서 사용할 수 있는 변수 목록입니다. 변수는 선택된 테이블에서 정보를 끌어와 폴더 구조를 사용자 지정합니다.
속성	및 Microsoft SharePoint 구성에 따른 추가 구성 항목입니다 iManage . 다음 세부 정보를 추가합니다. *Microsoft SharePoint* ○ 테넌트: sys_id Microsoft SharePoint 테넌트 기록. ○ **Site_Name**: 테넌트에서 사이트의 이름을 추가합니다. ○ 문서 라이브러리: 법무 요청 및 법무 사안과 관련된 모든 문서가 저장되는 사이트에 설정된 문서 라이브러리를 추가합니다. 테넌트, 사이트 및 문서 라이브러리 관리에 Microsoft SharePoint 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하세요 Microsoft . 이러한 필드는 앱 필드에서 **SharePoint**를 선택한 경우에만 나타납니다. *iManage* ○ 라이브러리: 값을 지정하면 애플리케이션이 지정된 라이브러리를 사용하여 문서를 업로드합니다. 여기에는 작업 공간, 폴더 등을 만들거나 사용하는 작업도 포함될 수 있습니다. 이 속성은 선택 사항이므로 라이브러리가 제공되지 않으면 서비스 계정 사용자의 기본 라이브러리 iManage 가 사용됩니다. ○ **Workspace_type**: 다양한 사용 사례를 지원하는 작업 공간 유형을 캡처합니다. 예: ▪ 공유됨: 기존 작업공간을 사용하여 문서를 업로드합니다. ▪ 독립: 모든 요청과 사안에 대해 별도의 작업 공간을 만듭니다. 이는 문서를 효과적으로 구성하고 추적하는 데 도움이 됩니다. 독립 작업 공간은 템플릿을 사용하거나 사용하지 않을 수 있습니다. ○ **Template_ID**: 에 있는 iManage템플릿의 고유 식별자입니다. 애플리케이션은 식별자를 사용하여 문서를 업로드하는 동안

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	템플릿 구성을 사용하여 작업 공간, 폴더 및 하위 폴더와 같은 객체를 생성합니다 iManage . 이 속성은 Workspace_type 독립적일 때 사용됩니다. 템플릿을 사용하여 에서 만든 iManage작업 영역의 이름과 폴더 구조를 일관되게 유지할 수 있습니다. ○ **Folder_path**: 문서가 업로드되는 폴더 또는 하위 폴더를 식별하는 데 사용됩니다. 이 속성은 Workspace_type 독립적일 때 사용됩니다. ○ **Shared_workspace_ID**: 공유 작업 영역의 고유 식별자입니다. 작업 공간 유형이 공유일 때 문서를 업로드할 작업 공간을 식별하는 데 사용됩니다. 에 iManage대한 자세한 내용은 iManage 설명서를 참조하십시오. 주: iManage 설명서에 액세스하려면 로그인 자격 증명이 필요합니다.

4. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 선택하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 선택하여 기존 외부 앱 구성의 변경 내용을 저장합니다.
   외부 저장소 구성이 저장됩니다.
5. 게시를 선택합니다.

결과
외부 저장소 시스템 통합이 게시되어 법무 요청에 첨부된 문서를 저장할 준비가 되었습니다.

다음에 수행할 작업
해당 법무 요청 또는 법무 사안에 첨부된 문서가 구성된 외부 저장소에 저장되도록 접수 양식에 첨부 파일에 대한 외부 저장소 사용 옵션을 추가합니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.

외부 저장소 제공자와의 통합을 관리하도록 Legal Service Delivery 앱의 시스템 속성을 구성합니다. 자세한 내용은 Legal Service Delivery 속성 문서를 참조하십시오.

애플리케이션과 **iManage** 스토리지 통합 **Legal Service Delivery**

스토리지를 애플리케이션과 Legal Service Delivery 통합하여 iManage 파일에 더 많은 보안을 제공합니다.

저장소와 Legal Service Delivery 애플리케이션을 통합할 iManage 수 있습니다. 세 가지 통합 유형은 다음과 같습니다.

- 공유 작업 공간 - 기존 작업 공간 및 폴더를 사용하여 문서를 업로드하려면 필요할 때 공유 작업 공간을 사용합니다. 예를 들어, 프랙티스 영역별로 문서를 구성할 수 있습니다. 따라서 법무 요청 또는 법무 사안 관련 폴더가 기존 작업 영역 내에 생성되고 문서가 폴더에 업로드되는 공유 작업 공간 시나리오를 따릅니다.
- 템플릿을 사용하는 독립 작업 공간 — 모든 요청 또는 문제를 개별적으로 추적하고 문서를 업로드하려면 필요할 때 독립 작업 공간을 사용합니다. 미리 정의된 iManage 템플릿을 사용하면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 작업 영역의 iManage이름과 폴더 구조를 일관되게 유지할 수 있습니다. Folder_path 필드에 언급된 폴더를 사용하여 문서가 업로드됩니다 .

- 템플릿이 없는 독립 작업 공간 — 모든 요청 또는 문제를 개별적으로 추적하고 Folder_path 필드에 언급된 폴더를 사용하여 각각 문서를 업로드하려면 독립 작업 공간을 사용합니다.

공유 작업 공간

공유 작업 공간에서는 등록된 iManageiManage 사용자와 저장소 간에 ServiceNow# 작업 공간이 공유됩니다.

공유 작업 공간 속성 상세 정보

속성	선택적/필수	샘플 값(수동 입력)
라이브러리	옵션	없음
Workspace_type	필수	공유됨
Template_ID	해당 사항 없음	해당 사항 없음
Folder_path	해당 사항 없음	해당 사항 없음
Shared_workspace_ID	필수	합법!123

- 폴더 구조: <folder>/${number}.
- 작동 방식: 문서가 업로드되면 응용 프로그램은 기존 작업 영역(법무)을 사용하고 기본 폴더를 다시 사용합니다. 애플리케이션은 법무 요청 또는 법무 사안 번호를 사용하여 이 폴더 계층 구조 아래에 폴더를 생성하고 이 경로에 문서를 업로드합니다.

  다음 예제에서는 문서가 특정 폴더에 업로드되는 것을 보여 줍니다.

  주:
  폴더가 없는 경우 애플리케이션이 먼저 폴더를 만든 다음 나중에 사용합니다. 이 예제에서는 ${number}입니다.

  Legal (Workspace) > Folder > LR001.

템플릿을 사용하는 독립 작업 공간

템플릿 속성 상세 정보를 사용하는 독립 작업 공간

속성	선택적/필수	샘플 값
라이브러리	옵션	없음
Workspace_type	필수	독립적
Template_ID	필수	LegalTemplate!120 (영어)
Folder_path	필수	문서
Shared_workspace_ID	해당 사항 없음	해당 사항 없음

- 폴더 구조: ${number}.
- 작동 방식: 애플리케이션은 폴더 구조 필드에 제공된 값을 작업 공간 이름으로 사용하여 작업 공간을 생성하고 템플릿에 정의된 대로 폴더를 생성합니다. 이 예제에서 LegalTemplate! 123은 템플릿으로 사용되는 Template_ID입니다. 그런 다음 Folder_path 필드에 제공된 폴더

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경로를 사용하여 문서를 경로의 폴더에 업로드합니다. 이 예제에서는 문서 파일이 문서 폴더에 업로드됩니다 .

다음 예제에서는 문서가 특정 폴더에 업로드되는 것을 보여 줍니다.

LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

템플릿이 없는 독립 작업 공간

템플릿 속성 상세 정보가 없는 독립 작업 공간

속성	선택적/필수	샘플 값(수동 입력)
라이브러리	옵션	없음
Workspace_type	필수	독립적
Template_ID	해당 사항 없음	해당 사항 없음
Folder_path	필수	문서
Shared_workspace_ID	해당 사항 없음	해당 사항 없음

- 폴더 구조: ${number}.
- 작동 방식: 애플리케이션은 폴더 구조 필드에 제공된 값을 작업 공간 이름으로 사용하여 작업 공간을 생성합니다. 그런 다음 응용 프로그램은 Folder_path 필드 정보를 사용하여 폴더를 만들고 마지막 폴더에 문서를 업로드합니다.

  다음 예제에서는 문서가 특정 폴더에 업로드되는 것을 보여 줍니다.

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

스크립팅된 확장점에서 구현 생성

기본 애플리케이션 코드의 스크립트 포함에 배치하여 바로 사용 가능한 스크립팅된 확장점에 구현을 생성합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 범위를 스크립팅된 확장점의 구현이 대상으로 하는 특정 애플리케이션으로 변경되어야 합니다.

필요한 역할: 애플리케이션의 개발자 또는 관리자에 대한 특정 역할이 있거나 관리자 역할이 있어야 합니다.

이 태스크 정보

문서를 업로드하는 동안 추가 정보를 보내려면 스크립팅된 확장점에서 구현을 생성하고 작업 공간의 사용자 지정 필드에 iManage 저장해야 합니다. 사용자 지정 필드는 매핑에 미리 설정되어 있으며 매핑 iManage 에 사용하도록 설정해야 합니다. 예를 들어 <사용자 지정 필드 1〉은 프랙티스 영역에 매핑되고, <사용자 지정 필드 2〉는 범주에 매핑되고, <사용자 지정 필드 3〉은 요청자에 매핑되는 식입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. 애플리케이션 범위 아래의 API 이름 필드에서 **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** 을 법무 요청 관리 검색합니다.
3. 열려는 기록을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 관련 링크 섹션에서구현 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 스크립팅된 확장점 양식 필드 문서를 참조하십시오.

결과
구현은 스크립팅된 확장점에서 작성됩니다. 스크립팅된 확장점에 스크립트 포함을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오스크립팅된 확장점에 스크립트 포함 사용.

스크립팅된 확장점에 스크립트 포함 사용

스크립팅된 확장점에 대한 스크립트 포함을 사용하여 기능에 제공된 매핑을 기반으로 저장소의 사용자 지정 필드를 iManage 업데이트합니다.

아래 프로세스에서는 스크립팅된 확장점에 대한 스크립트 포함을 구현하는 방법을 설명합니다.

- 스크립트 포함 양식에서 스크립트 필드는 예상되는 기능 정의 구조로 자동으로 채워집니다. 스크립트 포함 양식에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Script includes .
- 스크립트 포함에서 함수에는 구현이 호출될 때 사용할 수 있는 입력이 있습니다.
- 확장점(sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension)의 iManage 경우 함수 정의, 예상 및 가능한 출력은 다음과 같습니다.

함수 이름, 예상결과 및 가능한 출력

함수 이름	사용량 정보	출력
캔핸들	입력: TableName: 현재 기록이 처리 중인 테이블의 이름입니다. 사용: 이 함수는 전달하려는 TableName이 함수에 정의된 same 조건을 사용하는 경우 이 구현을 실행해야 하는지 여부를 식별하는 데 사용됩니다. 예: 법무 요청 관리에는 이 구현이 동일한 테이블에 대한 것인지 식별하기 위해 tableName이라는 입력이 있습니다. 가능한 스크립트는 다음과 같습니다. canHandle: function(tableName) { return tableName == "### ### ### "; },	예/아니오 True: 현재 실행을 실행해야 합니다. False: 현재 실행을 실행해서는 안 됩니다.
프로세스	입력: requestRecord: 처리 중인 현재 법무 기록의 GlideRecord 객체입니다.	{ custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice custom2: requestRecord.getValue("description&qu

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

함수 이름	사용량 정보	출력
	사용: 이 기능은 법무 기록의 iManage 필드와 필드 간에 매핑을 생성하는 데 사용됩니다. 예: 법무 요청 관리에는 현재 법무 테이블 기록의 GlideRecord 객체가 있으며, 이 객체는 기록 필드의 값을 가져오고 프로세스 기능의 사용자 지정 필드에 매핑하는 데 사용됩니다. 가능한 스크립트는 다음과 같습니다. ####: ##(requestRecord) { return { custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: ###, custom4: requestRecord.requested_for.country, ##: requestRecord.description }; },	

스크립팅된 확장점 양식 필드

스크립팅된 확장점의 필드 목록입니다.

스크립팅된 확장점 양식 필드

필드	설명
이름	확장점의 고유한 이름입니다. 이름은 특수 문자를 포함하여 최대 100자의 영숫자일 수 있습니다.
API 이름	적용되는 애플리케이션 범위와 함께 미리 추가된 확장점 API의 이름입니다. 시스템에서 할당한 이름이며 변경할 수 없습니다.
애플리케이션	확장점이 할당되는 애플리케이션입니다. 이는 시스템에서 할당되며 변경할 수 없습니다.
다음에서 접근 가능	이 스크립팅된 확장점에 액세스할 수 있는 애플리케이션입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. • 모든 애플리케이션 범위 — 모든 애플리케이션 범위에서 액세스할 수 있습니다. • 이 애플리케이션 범위 — 현재 애플리케이션 범위에서 액세스할 수 있습니다.
활성	스크립팅된 확장점을 활성화하는 옵션입니다.
설명	스크립팅된 확장점에 대한 설명 컨텐츠입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립팅된 확장점 양식 필드

필드	설명
스크립트	다른 스크립트에서 호출될 때 실행할 서버 측 스크립트입니다. 스크립트는 단일 JavaScript 클래스 또는 전역 함수를 정의해야 합니다. 클래스 또는 함수 이름은 이름 필드와 일치해야 합니다.
클라이언트 호출 가능	스크립팅된 확장점을 클라이언트 스크립트, 목록/보고서 필터, 참조 한정자 또는 URL의 일부(지정된 경우)에서 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.

법무 서비스에 대한 응답 템플릿 생성 또는 수정

법무 이행자가 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 보내는 데 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지가 포함된 응답 템플릿을 만들거나 수정합니다. 사용자는 할당된 법무 요청 또는 법무 사안 양식뿐만 아니라 채팅 세션이나 이메일에서도 재사용 가능한 메시지를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

템플릿 응답 플러그인(com.sn_templated_snip)이 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

이 태스크 정보

응답 템플릿은 법무 이행자가 법무 요청 또는 법무 사안의 이해 관계자에게 응답하는 데 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지입니다. 자세한 내용은 응답 템플릿을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 응답 템플릿 구성.
2. 응답 템플릿을 만들거나 수정합니다.
   - 응답 템플릿을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 응답 템플릿을 수정하려면 목록에서 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대해서는 응답 템플릿 양식 문서를 참조하십시오.
4. 응답 템플릿을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 응답 템플릿을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 응답 템플릿에 변경 내용을 저장합니다.

   응답 템플릿이 생성되고 채널 관련 목록이 나타납니다.
5. 응답 템플릿을 사용할 수 있는 채널을 하나 이상 연결합니다.
   응답 템플릿은 선택한 채널을 통해서만 사용할 수 있습니다. 채팅, 이메일 또는 양식과 같은 각 채널에 대한 응답 템플릿을 생성하여 다른 메시지를 제공할 수 있습니다.

   a. 채널 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   b. 구성원 편집 양식의 컬렉션 목록에서 하나 이상의 채널을 선택하고 > 클릭하여 채널 목록에 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 저장을 클릭합니다.
선택한 채널이 채널 관련 목록에 추가됩니다.

결과
응답 템플릿은 구성된 채널을 통해 법무 이행자가 사용할 준비가 되었습니다.

표준 티켓 페이지에서 법무 서비스에 대한 작업 구성

법무 요청에 대한 표준 티켓 페이지에서 작업 및 해당 기능을 추가하거나 수정합니다.

시작하기 전에

- Legal Service Delivery 앱과 함께 설치되는 법무 서비스에 대한 스크립트 포함, 스크립팅된 확장점 및 서비스 포털 위젯의 구성을 검토합니다.
- 작업은 Service Portal의 표준 티켓 페이지 섹션 중 하나이므로 표준 티켓 페이지를 숙지하고 서비스 포털.
- Service Portal 위젯 구성에 대한 자세한 내용은 Service Portal 위젯을 참조하십시오.
- 스크립트 포함 사용 및 사용자 지정에 관한 자세한 정보는 스크립트 포함을 참조하십시오.
- 애플리케이션 범위가 법무 요청 관리로 설정되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본 시스템 DefaultLegalTicketActions 스크립트는 모든 법무 요청 유형에 대한 공통 작업의 구성을 제공합니다. 특정 법무 요청 유형에 대해 이러한 공통 작업을 재정의하거나 추가 작업을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 스크립팅된 확장점에서 작업을 추가하거나 수정합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.

b. **LegalTicketAction** 확장점을 검색하고 선택합니다.

c. 프랙티스 영역에 대한 구현을 추가하거나 수정합니다.

- 프랙티스 영역에 대한 새 구현을 추가하려면 구현 생성 관련 링크를 클릭합니다.

  스크립트 포함 양식에서 필요에 따라 스크립트를 업데이트합니다.

  i. 이 구현을 프랙티스 영역으로 제한하려면 다음 코드를 *canHandle* 매개변수에 추가합니다.

```
canHandle: function(tableName) {
    return tableName == '〈TableName〉'; //Replace TableName with a practice area table name
  },
```

  ii. 새 작업을 추가하려면 *process* 메서드를 업데이트합니다.

  참조하려면 DefaultLegalTicketActions 스크립트 포함의 기존 *process* 방법 또는 다른 프랙티스 영역의 구현을 참조하십시오.

- 기존 구현을 수정하려면 구현 관련 목록에서 클래스를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스크립트 포함 양식에서 필요에 따라 스크립트를 업데이트합니다.

- 기존 작업을 수정하려면 JSON 객체의 *name* 매개변수를 DefaultLegalTicketActions 스크립트의 매개변수와 일치하도록 업데이트합니다.

  예를 들어, 특정 프랙티스 영역에서 취소 작업의 기본 동작을 변경하려면 확장점 구현에서 *name* 매개변수를 ##로 유지하면서 필요에 따라 JSON 객체의 다른 매개변수를 수정합니다.

- 새 작업을 추가하려면 JSON 객체를 생성하고 필요에 따라 이름 및 기타 매개변수를 변경합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

2. 옵션: 법무 서비스에 대한 표준 티켓 페이지에 작업 위젯을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 위젯.

b. 법무 티켓 작업 위젯을 검색하고 선택합니다.

c. 참조를 위해 기존 스크립트 및 Angular ng-template을 검토한 다음 필요에 따라 추가하거나 수정합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

에서의 사용 및 구성 **AI** 검색법무 서비스 포털

이 ServiceNow# AI 검색 응용 프로그램은 에 대한 법무 서비스 포털최신 소비자 등급 검색 엔진을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

중요사항:
AI 검색 가 인스턴스에서 활성화되어 ServiceNow 있지 않으면 문의 Now Support 로 지원을 요청하십시오.

프로시저

1. 지원되는 포털을 포함하는 시스템 속성에 기록의 법무 서비스 포털 sys_id 추가합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.

b. 법무 서비스 포털 기록을 열고 sys_id 복사합니다.

c. 시스템 속성 테이블 〔sys_properties〕을 열고 를 검색하고 엽니다 *glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list*.

d. 값 필드에 기록 sys_id 법무 서비스 포털 추가합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

2. 법무 서비스 포털 기록을 업데이트합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 포털.

b. 법무 서비스 포털 기록을 엽니다.

c. AI Search 사용 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 검색 애플리케이션 필드에서 법무 **Service Portal** 기본 검색 애플리케이션을 선택합니다.
검색 애플리케이션 구성은 검색 엔진, 검색 결과 제한, 추천 제한 등과 같은 검색 경험 설정을 정의합니다. 검색 애플리케이션 구성이 기본적으로 선택되지만 필요에 따라 변경할 수 있습니다. 검색 응용 프로그램 구성 정의에 대한 자세한 내용은 검색 응용 프로그램 구성을 참조하세요.

e. 검색 결과 구성 필드에서 법무 포털 검색을 선택합니다.
검색 결과 구성은 검색 결과 표시 방법을 정의합니다. 검색 결과 구성은 기본적으로 선택되지만 필요에 따라 변경할 수 있습니다. 검색 결과 구성 정의에 대한 자세한 정보는 EVAM 정의 작성의 내용을 참조하십시오.

f. 업데이트를 클릭합니다.

법무 서비스 요청

직원은 법무 요청을 제출하여 법무 부서에서 서비스를 받고 상태를 추적할 수 있습니다.

법무 요청 제출

본인의 법무 요청을 제출하거나 다른 사용자를 대신하여 법무 요청을 제출하여 법무 부서의 서비스를 구합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
모바일 장치나 가상 에이전트 채팅을 통해 법무 요청을 제출할 수도 있습니다.

- 모바일 장치를 통한 법무 요청 제출에 대한 자세한 내용은 Now Mobile을 통해 법무 요청 제출를 참조하십시오.
- 가상 에이전트 채팅을 통해 법무 요청을 제출하려면 인스턴스에 법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 법무 가상 에이전트 대화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

> **주:**
> 직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. 법무 서비스 요청을 검색하거나 **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.

3. 범주에서 법무 서비스 요청을 필터링 및 검색합니다.

4. 요청을 제출할 법무 서비스 항목을 클릭합니다.
어떤 법무 서비스 항목을 선택하여 요청을 제출할지 확실하지 않은 경우 일반 법무 요청을 선택합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 각 법무 서비스 요청 양식에는 선택한 법무 서비스 항목에 따라 다양한 필드 세트가 있습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 법무 요청이 신규 상태로 생성되었습니다.
- 요청이 연결된 프랙티스 영역에 설정된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다.
- 표준 티켓 페이지에는 다양한 작업을 수행할 수 있는 다음 탭이 표시됩니다.
  - 활동: 요청의 활동 이력을 추적하고 요청을 처리하는 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.
  - 첨부 파일 또는 문서: 법무 요청의 문서를 업로드하고 관리합니다.

    주:
    외부 저장소 옵션을 활성화하면 문서 탭이 표시됩니다. 그렇지 않으면 첨부 파일 탭이 표시됩니다.

  - 요청 상세 정보: 요청 상세 정보를 검토합니다.
- 관리자가 알림을 구성한 경우 요청의 진행 상황에 대한 알림을 받게 됩니다.

법무 요청 상세 정보 보기 및 추적

법무 요청이 제출된 후 해당 상세 정보를 살펴보고 요청 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 법무 요청의 상세 정보를 봅니다.
   - 요청 상세 정보 탭에 액세스하여 요청 상세 정보를 검토합니다.
   - 계약서를 검토합니다.
     - 요청이 첨부 파일에 내부 저장소를 사용하는 경우 미리 보기 탭에 액세스합니다.
     - 요청에서 외부 저장소(예 Microsoft OneDrive Google Drive: 또는 이와 유사)를 사용하는 경우 문서 수정 탭에 액세스합니다.
   - 서명자 탭에 액세스하여 서명자 목록과 상세 정보를 봅니다.
   - 작업 SLA 탭에 액세스하여 작업 **SLA** 세부 정보를 봅니다.
   - 문서 접근 탭에 액세스하여 다양한 가상 사용자의 문서에 대한 접근 수준을 봅니다.
3. 옵션: 활동 탭에 액세스하여 요청의 활동을 추적하고 작업 중인 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.

제출된 법무 요청 업데이트

제출한 법무 요청이 아직 신규 또는 할당 상태에 있는 동안 해당 요청에서 상세 정보를 업데이트하거나, 의견을 추가하거나, 문서를 업로드합니다. 상태에 관계없이 제출된 요청을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지에서 요청 상세 정보를 검토 및 편집하거나, 첨부 파일을 관리하거나, 요청을 취소합니다.
4. 옵션: 활동 탭에서 요청 이행자에게 요청에 대한 의견 또는 추가 정보를 제공합니다.
5. 옵션: 요청을 증빙하는 문서를 관리합니다.
6. 옵션: 승인 탭에서 법무 요청과 관련된 승인 상세 정보를 봅니다.

   주:
   승인 탭은 법무 요청 또는 첨부 파일에 승인 기록이 있는 경우에만 나타납니다.

7. 옵션: 법무 사안 탭에서 법무 요청과 관련된 모든 법무 사안을 확인합니다.

   주:
   법무 사안 탭은 법무 요청이 법무 사안과 연결되어 있고 법무 사안을 볼 수 있는 권한이 있는 경우에만 나타납니다.

종결된 법무 요청 재오픈

법무 팀이 제공한 해결에 만족하지 않는 경우 요청을 다시 오픈합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
요청자는 종결된 요청(완료 종결 또는 미완료 종결)만 다시 오픈할 수 있습니다. 취소된 요청은 다시 오픈할 수 없습니다.

주:
재오픈 옵션은 주식 사전 승인, 이해 상충 공개, 외부 공급업체와의 비밀 유지 계약 등 승인 기반 워크플로우 법무 요청에는 사용할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지에서 요청 재오픈을 클릭하여 요청을 엽니다.
4. 대화 상자에서 사유 필드에 요청을 다시 오픈하는 이유를 설명하는 의견을 작성합니다.
5. 요청 재오픈을 클릭합니다.

결과
요청이 다시 오픈되면 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 요청은 이전에 할당되었을 때와 동일한 법무 팀 구성원에게 재할당됩니다.
관리자가 이메일 알림을 구성한 경우 할당된 사용자, 프랙티스 영역 리드, 할당 그룹 관리자 및 요청에 추가된 공동 작업자가 요청자의 요청 재오픈에 대한 알림을 받게 됩니다. 법무 요청 할당 그룹 권한이 '접근 권한 없음'이 아닌 경우 모든 할당 그룹 구성원도 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 요청 관리

법무 부서의 구성원은 직원이 제출한 법무 요청에 대한 작업을 수행하여 문제를 해결하거나 질의에 답변합니다.

직원이 법무 요청을 제출하면 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 수행됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹 리드는 해당 요청을 본인 또는 할당 그룹의 구성원에게 분류할 수 있습니다.

요청자가 잘못된 프랙티스 영역 및 범주에서 법무 요청을 생성하면 법무 이행자는 해당 요청을 올바른 프랙티스 영역 및 범주로 이전할 수 있습니다. 전송된 요청에는 첨부 파일을 포함하여 이전 요청에서 복사한 모든 관련 상세 정보가 포함됩니다. 이행자는 요청을 제출하거나 완료를 위해 요청자에게 다시 요청을 보낼 수 있습니다.

주:
전송된 요청의 첨부 파일을 지원하는 외부 저장소 옵션은 Microsoft OneDrive 및 Google Drive입니다.

Legal Counsel Center를 사용하여 나에게 할당된 법무 요청에 대해 작업합니다.

법무 요청 할당

자기 자신 또는 할당 그룹의 다른 사람에게 법무 요청을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
직원이 법무 요청을 제출하면 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 수행됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹의 구성원은 누구나 해당 요청을 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 법무 요청에서 미할당을 클릭합니다.
4. 미할당 요청 목록에서 요청 번호를 클릭하여 요청을 엽니다.
5. 옵션: 할당 그룹 권한을 업데이트하여 사용자에 대한 법무 요청의 권한 수준을 변경합니다.
   - 액세스 없음: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 할당 대상 필드의 사용자만 법무 요청에 액세스하여 할당 그룹의 구성원 중 한 명에게 할당할 수 있습니다. 그러면 할당된 사용자는 법무 요청에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.
   - 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 볼 수만 있습니다. 이 옵션은 기본 권한 수준입니다.
   - 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 보고 작업할 수 있습니다. 이 옵션이 설정되면 할당 대상 필드가 선택사항이 됩니다.

   할당 그룹 활성 법무 요청 기록의 권한 필드는 다음을 통해 편집할 수 있습니다.
   - 프랙티스 영역 리드, 할당 그룹 관리자, 할당 대상 및 위임된 사용자입니다.
   - 기록이 신규 상태이거나 할당 그룹 권한이 편집이거나 구성된 옵션에 assigned_to_field_not_mandatory 있는 경우 모든 할당 그룹 구성원.
6. 권한 옵션을 기준으로 자기 자신 또는 할당된 그룹의 다른 구성원에게 요청을 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자신에게 요청을 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
- 다른 구성원에게 요청을 할당하려면 상세 정보 탭의 할당 대상 필드에서 사용자를 선택하고 저장을 클릭합니다.

결과
요청 상태가 할당됨으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
할당된 사용자는 법무 요청에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

법무 요청 처리

나에게 또는 공동 작업자에게 할당된 법무 요청에 대해 작업하여 문제를 해결하거나 문의에 응답합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 할당 그룹 권한을 업데이트하여 사용자에 대한 법무 요청의 권한 수준을 변경합니다.
   - 액세스 없음: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 할당 대상 필드의 사용자만 법무 요청에 액세스하여 할당 그룹의 구성원 중 한 명에게 할당할 수 있습니다. 그러면 할당된 사용자는 법무 요청에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.
   - 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 볼 수만 있습니다. 이 옵션은 기본 권한 수준입니다.
   - 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 보고 작업할 수 있습니다. 이 옵션이 설정되면 할당 대상 필드가 선택사항이 됩니다.

   할당 그룹 활성 법무 요청 기록의 권한 필드는 다음을 통해 편집할 수 있습니다.
   - 프랙티스 영역 리드, 할당 그룹 관리자, 할당 대상 및 위임된 사용자입니다.
   - 기록이 신규 상태이거나 할당 그룹 권한이 편집이거나 구성된 옵션에 assigned_to_field_not_mandatory 있는 경우 모든 할당 그룹 구성원.
5. 옵션: 비즈니스 요구로 인해 요청을 새 할당 그룹에 재할당해야 하는 경우 할당 그룹 필드에서 새 할당 그룹을 선택합니다.

   주:
   할당 그룹 필드의 편집 기능은 연결된 접수 양식에서 요청의 편집 가능한 할당 그룹 옵션이 구성된 경우에만 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 그룹을 변경하면 업데이트된 할당 그룹에 없는 기존 그룹 사용자가 요청에 대한 액세스 권한을 잃을 수 있습니다. 할당 대상 필드도 지워지고 할당된 사용자에게 이메일로 알림이 전송됩니다.

6. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.

7. 법무 요청에 대한 작업을 수행하여 요청된 서비스 또는 정보 제공을 이행합니다. 요청에 대한 자세한 조사가 필요한 경우 요청을 법무 문제로 승격할 수 있습니다.

   주:
   법무 요청을 법무 사안으로 승격하려면 Legal Matter Management 앱이 설치되어 있어야 하고 연결된 접수 양식의 기록 생성자 유형이 요청 및 사안으로 설정되어 있어야 합니다. 기록 생성자 유형 설정에 대한 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식 추가를 참조하십시오.

8. 법무 요청에 대한 해결의 일부인 문서를 관리합니다.
9. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.
10. 옵션: 이메일, 채팅, 작업 메모 또는 코멘트를 사용하여 요청자 또는 기타 이해 관계자와 의견을 전달합니다.
    - 이메일 사용: 이메일을 사용하여 이해 관계자와 통신합니다. 자세한 내용은 전자 메일을 사용하여 통신을 참조하세요.
    - 라이브 채팅 사용: 채팅을 사용하여 이해 관계자와 소통합니다. 자세한 내용은 Legal Counsel Center 받은 편지함을 통해 채팅 세션 시작 문서를 참조하십시오.
    - 의견 사용: 요청자 또는 다른 이해 관계자와 소통하려면 작성 섹션에서 의견 필드에 메시지를 입력하고 의견 게시를 클릭합니다.
    - 작업 메모 사용: 법무 부서의 다른 구성원과 통신하고 작성 섹션에서 작업 메모 필드에 메시지를 입력하고 작업 메모 게시를 클릭합니다.

    응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일, 채팅, 의견 및 작업 메모와 같은 법무 요청 및 법무 사안 양식 필드에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 필수 필드에 붙여넣습니다.

    주:
    법무 서비스에 대해 구성된 응답 템플릿 만 사용할 수 있습니다.

11. 요청을 종결하거나 취소합니다.
    - 요청을 해결한 후 요청을 종결할 수 있습니다.
    - 요청에 조치가 필요 없는 것으로 확인되면 해당 요청을 취소할 수 있습니다.

법무 요청에 대한 첨부 파일 관리

법무 요청에 대한 작업을 수행하는 동안 문서, 이메일 복사본, 이미지 또는 기타 파일과 같은 증빙 서류를 법무 요청에 업로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
이러한 아티팩트를 참조 자료로 사용하여 향후 유사한 요청을 해결할 수도 있습니다.

외부 저장소 옵션을 사용하는 경우 사용자가 이러한 첨부 파일을 볼 수 있도록 문서 액세스를 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청의 문서 접근 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청에서 문서를 관리합니다.

법무 요청의 문서 접근

법무 요청 접수 양식에서 외부 저장소 옵션을 활성화하면 법무 요청에 첨부된 문서가 구성된 외부 저장소 시스템에 업로드됩니다. 이러한 문서에 대한 다양한 가상 사용자의 접근은 예약된 작업으로 또는 요청에 따라 실시간으로 제어됩니다.

다양한 가상 사용자의 문서 접근

다음 표에서는 문서에 대한 접근 유형과 문서에 대한 접근 유형이 다양한 가상 사용자에게 부여되는 시기를 보여줍니다.

법무 요청의 문서 접근

가상 사용자	접근 유형	시기
요청자, 요청 대상	읽기, 쓰기, 삭제 - 자신의 문서 읽기 전용 - 법무 요청 이행자가 첨부한 문서	요청이 제출됨
그룹 관리자	읽기, 쓰기, 삭제	요청이 제출됨
법무 요청 이행자 (할당 대상)	읽기, 쓰기, 삭제	요청이 할당됨
공동 작업자	읽기, 쓰기, 삭제	공동 작업자 목록에 추가됨
임시 승인자	읽기 전용, 삭제 불가	임시 승인이 시작됨
프랙티스 영역 리드	읽기 전용, 삭제 불가	예약된 작업이 실행되거나 요청 시
할당 그룹 구성원	할당 그룹 권한 필드에 따라 다름	예약된 작업이 실행되거나 요청 시
감시 목록 사용자	읽기 전용, 삭제 불가	감시 목록에 추가됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 요청의 문서 접근

가상 사용자	접근 유형	시기
위임	읽기, 쓰기, 삭제	예약된 대로 또는 요청 시 *Resolve platform delegation permissions for legal request* 작업이 실행됨
Granular Delegation을 통한 대리인	읽기 전용, 삭제 불가	사용자가 위임됨

Process External Storage Permissions 예약된 작업은 정의된 간격으로 실행되어 외부 저장소에 저장된 법무 요청에 대해 문서에서 처리되지 않은 모든 권한에 대한 액세스를 동기화합니다.

- 요청자는 표준 티켓 페이지의 문서 탭에서 법무 요청에 첨부된 문서에 액세스할 수 있습니다.

  주:
  요청자는 첨부한 요청에서 해당 문서만 삭제할 수 있습니다.

- 법무 요청에 할당된 법무 이행자는 Legal Counsel Center에 있는 요청 기록의 문서 탭에서 문서에 액세스할 수 있습니다.
- 사안에 추가된 사용자는 예약된 작업을 실행하기 전에 액세스가 필요한 경우 문서에 대한 요청 시 액세스를 요청할 수 있습니다.
- 법무 이행자는 문서에 대한 사용자의 액세스를 취소할 수 있습니다.
- 임시 승인자는 요청된 항목을 승인하거나 거부하면 문서 액세스 권한을 잃습니다.
- 위임 기간이 만료된 후 대리인은 액세스 권한을 잃습니다.

법무 요청에 대한 문서 접근 요청

현재 접근할 수 없는 법무 요청에 첨부된 문서에 대한 액세스를 요청합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 또는 sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 모두를 클릭합니다.
4. 액세스 권한을 요청하려는 법무 요청을 열어 첨부된 문서를 봅니다.
5. 문서 탭에서 접근 요청을 클릭합니다.

결과

시스템은 사용자의 권한을 처리하고 법무 요청의 문서에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

법무 요청에서 사용자의 문서 접근 권한 제거

해당 문서를 볼 필요가 없으면 법무 요청에 첨부된 문서에 대한 기존 사용자의 액세스 권한을 제거합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.request_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 모두를 클릭합니다.
4. 첨부된 문서에 대한 사용자의 액세스를 제거하려는 법무 요청을 엽니다.
5. 문서 접근 탭에서 문서 접근 권한을 제거할 사용자를 선택합니다.

   주:
   문서 접근 탭은 프랙티스 영역 리드, 현재 할당 그룹의 관리자 및 할당 대상자에게만 표시됩니다.

6. 접근 제거를 클릭합니다.

결과
선택한 사용자의 문서 접근이 제거되고 사용자도 목록에서 제거됩니다. 사용자는 더 이상 요청의 문서를 볼 수 없습니다.

법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.

사용자 또는 사용자 그룹이 보낸 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 승인을 요청할 수 있는 케이스는 다음과 같습니다.

- 이해 관계자가 보낸 법무 계약 문서에 대한 승인
- 개인정보 보호 팀으로부터 허가를 받아야 처리할 수 있는 법무 요청에 대한 임시 승인

이러한 승인은 조직에서 legal_user 역할을 가진 모든 사용자 또는 사용자 그룹에 할당할 수 있습니다 승인을 시작하면 승인자는 이메일 알림을 받게 되고 승인자는 해당 승인을 검토하고 조치를 취할 수 있습니다.

주:
법무 요청 또는 첨부 파일에 이미 보류 중인 승인 기록이 있는 경우 동일 항목에 대해 다른 승인을 시작할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 승인자 탭에서 승인 시작을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 작업 버튼( )을 클릭한 다음 승인 시작을 선택하여 승인을 시작할 수도 있습니다.

5. 승인 시작 대화 상자에서 필드를 채웁니다.

승인 시작 대화 상자

필드	설명
승인 대상	승인이 필요한 항목입니다. ○ 요청: 전체 법무 요청에 대해 승인을 얻습니다. ○ 첨부 파일: 법무 요청의 첨부 파일에 대해 승인을 얻습니다.
첨부 파일 선택	승인이 필요한 첨부 파일(법무 요청의 첨부 파일)입니다. 이 필드는 승인 대상에서 첨부 파일을 선택한 경우에만 나타납니다.
문서 선택	승인이 필요한 법무 요청에 첨부된 문서입니다. 이 필드는 승인 대상에서 문서를 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 목록의 문서 옵션은 요청 유형의 접수 양식에서 외부 저장소 옵션을 사용하는 경우에만 나타납니다.
승인자	사용자 수준 또는 사용자 그룹 수준에서 필요한 승인입니다. ○ 사용자: 개인 사용자로부터 승인을 얻습니다. ○ 사용자 그룹: 사용자 세트로부터 승인을 얻습니다. 사용자 선택 필드는 사용자 그룹 선택 필드로 교체됩니다.
사용자 선택	항목을 승인해야 하는 사용자 또는 사용자 그룹입니다. 주: legal_user 역할을 가진 사용자 또는 사용자 그룹이 나열됩니다. ○ 승인자 필드에서 사용자를 선택한 경우 어떤 사용자로부터 승인을 받아야 하는지 선택합니다. ○ 승인자 필드에서 사용자 그룹을 선택한 경우 어떤 사용자 그룹으로부터 승인을 받아야 하는지 선택합니다.
승인 메모	선택한 사용자 또는 사용자 그룹에 대한 메모입니다.

6. 시작을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
할당된 승인자가 다음 조건에 따라 승인자 탭에 추가됩니다.

- 승인자 필드에서 사용자를 선택한 경우 선택된 사용자에 대해 승인 기록이 생성됩니다.
- 승인자 필드에서 사용자 그룹을 선택한 경우 선택된 사용자 그룹에 대해 승인 기록이 생성됩니다. 그룹에 속한 사용자는 누구나 승인할 수 있습니다.

할당된 승인자는 검토 및 조치를 위해 기록을 열 수 있는 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다.

주:

- 임시 승인이 시작되고 요청됨 상태가 된 후에는 첨부 파일을 삭제할 수 없습니다. 해당 첨부 파일을 제거하려면 임시 승인 요청을 취소하거나 먼저 승인을 받아야 합니다.
- 법무 요청에서 첨부 파일을 제거하면 연결된 임시 승인 기록도 함께 삭제됩니다. 법무 요청의 활동 스트림에 삭제의 상세 정보와 함께 작업 메모가 게시됩니다.

승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
승인자는 검토 후에 요청된 항목을 승인 또는 거부할 수 있습니다.

법무 요청에 대한 임시 승인 취소

법무 요청에 더 이상 아무런 작업이 필요하지 않은 경우 해당 법무 요청에 대한 승인을 취소합니다.

시작하기 전에
요청됨 상태에 있는 임시 승인만 취소할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 승인자 탭에서 승인 취소를 클릭합니다.
5. 승인 취소 대화 상자의 승인 대상에서 취소하려는 승인 기록을 선택합니다.
6. 승인 기록 취소에 대한 의견을 입력하고 취소 확인을 클릭합니다.

결과
승인 기록이 취소되고 해당 상태가 취소됨으로 업데이트되고 의견이 승인 기록에 추가됩니다. 승인이 사용자 그룹에서 요청된 것인 경우 해당 사용자 그룹의 모든 사용자에 대한 해당 승인 기록이 취소됩니다.

법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대한 승인 또는 거부

법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대한 승인 또는 거부

시작하기 전에
승인을 위해 법무 항목으로 연결되는 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: approver_user 및 legal_user

프로시저

1. 이메일 알림, Legal Counsel Center, 셀프 서비스 또는 직원 센터 포털에서 승인 기록을 엽니다.

2. 기록을 검토한 후 승인 또는 거부합니다.
   - 기록을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 기록을 거부하려면 의견 필드에 거부에 대한 의견을 입력하고 거부를 클릭합니다.

결과
다음 테이블은 승인 및 거부 작업이 승인 기록에 어떤 결과를 가져오는지 보여줍니다.

법무 항목의 승인 또는 거부 결과

승인	거부
• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 승인됨으로 업데이트됩니다. 요청된 항목이 승인을 위해 사용자 그룹에 할당된 경우 나머지 사용자에 대한 승인 기록의 상태가 요청됨에서 더 이상 필요하지 않음으로 업데이트됩니다. 주: 승인이 법무 요청의 첨부 파일에 대한 승인인 경우 해당 첨부 파일을 법무 요청에서 삭제할 수 없습니다. • 법무 요청의 관심 목록에 추가되지 않은 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.	• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 거부됨으로 업데이트됩니다. 요청된 항목이 승인을 위해 사용자 그룹에 할당된 경우 나머지 사용자에 대한 승인 기록의 상태가 요청됨에서 더 이상 필요하지 않음으로 업데이트됩니다. • 승인자가 게시한 거부 의견은 법무 요청의 활동 섹션에 추가됩니다. • 법무 요청의 관심 목록에 추가되지 않은 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.

- 법무 요청의 관심 목록에 추가되지 않은 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.
- 요청 이행자와 공동 작업자는 승인 또는 거부에 대한 이메일 알림을 받습니다.

Legal Counsel Center에서 이메일을 사용하여 커뮤니케이션

Legal Counsel Center의 법무 요청 기록 양식에서 바로 이메일을 작성하고 전송합니다. 이메일을 초안으로 저장하고 나중에 다시 전송할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.
4. 법무 요청을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 추가 작업 버튼( )을 클릭하고 이메일 작성을 선택합니다.
   이메일 작성 버튼은 법무 요청이 할당됨 혹은 진행 중 상태인 경우에만 표시됩니다.
6. 새 이메일 초안 탭에서 새 이메일을 작성하거나 받은 이메일에 응답합니다.

   응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일 본문에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여넣습니다.

   주:
   이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하십시오.

   자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.
7. 바로 보내거나 나중에 보낼 수 있도록 초안으로 저장하십시오.
   - 이메일을 즉시 보내려면 이메일 보내기를 클릭합니다.
   - 이메일을 초안으로 저장하려면 초안으로 저장을 클릭합니다.

     주:
     목록 아이콘(목록 아이콘)을 클릭하고 이메일 범주에서 임시 보관함 항목을 선택한 다음 초안 이메일을 열어 초안 이메일을 볼 수 있습니다.

결과
이메일이 전송되면 법무 요청 양식의 활동 스트림에 추가됩니다. 다른 사람으로부터 받은 이메일도 활동 스트림에 추가됩니다.

법무 요청으로 법무 사안으로 승격

요청에 대한 추가 조사 및 부서 간 공동 작업이 필요하여 해결에 더 많은 시간이 소요되는 경우 법무 요청을 법무 사안으로 승격합니다.

시작하기 전에
Legal Matter Management 앱이 설치되어 있고 연결된 접수 양식의 기록 생성자 유형이 요청 및 사안으로 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식 추가를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 법무 요청을 법무 사안으로 승격하려면 사안 생성을 클릭합니다.
5. 사안 생성 대화 상자에서 법무 사안을 생성하는 데 템플릿을 사용할지 여부를 지시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 단계 및 작업과 같이 사전 정의된 데이터를 사용하여 법무 사안 기록을 생성하려면 사안 템플릿 목록에서 템플릿 이름을 선택하고 확인을 클릭합니다.
- 사전 정의된 데이터를 사용하지 않고 법무 사안 기록을 생성하려면 사안 템플릿 필드를 비워두고 확인을 클릭합니다.

결과

- 법무 요청에서 복사해 가져온 상세 정보를 사용하여 법무 사안이 생성됩니다.
- 사용자(법무 이행자 또는 공동 작업자)는 법무 사안의 감시 목록에 추가되어 해당 사안에 액세스할 수 있습니다.
- 사안 템플릿을 선택한 경우 사안은 해당 템플릿에서 사전 정의된 단계, 작업 및 속성을 갖게 됩니다.
- 외부 저장소 옵션을 활성화하면 법무 요청에 첨부되고 구성된 외부 저장소에 저장된 문서가 법무 사안의 아티팩트 기록의 문서 탭 아래에 나열됩니다.

> **주:**
> 요청에서 생성된 아티팩트의 문서가 공유되기 때문에 이 공유 아티팩트의 문서를 추가하거나 삭제하면 요청과 사안 모두에 추가 또는 삭제 내용이 반영됩니다. 또한 이 공유 아티팩트의 문서 권한은 법무 사안 수준이 아닌 법무 요청 수준에서 관리됩니다.

법무 요청 이전

요청이 부적절한 프랙티스 영역 또는 범주와 함께 제출된 경우 법무 요청을 새 프랙티스 영역 또는 범주로 이전합니다.

시작하기 전에

이전 요청 작업은 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 요청 관리자 역할이 신규 상태인 사용자 등 요청에 대한 쓰기 권한이 있는 사용자가 사용할 수 있습니다. 요청이 할당됨 상태로 할당된 각 이행자도 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.request_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. **Legal** Requests(법적 요청)에서 **Assigned to** Me(나에게 할당됨)를 선택합니다.

> **주:**
> 프랙티스 영역 리드와 그룹 관리자는 요청을 아무에게도 할당하지 않고 법무 요청을 이전할 수 있습니다.

4. 이전하려는 법무 요청을 엽니다.
5. 추가 작업 아이콘( )을 선택한 다음 이전 요청을 선택합니다.
6. 대화 상자에서 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이전 요청 대화 상자

필드	설명
프랙티스 영역	요청을 이전하려는 프랙티스 영역입니다.
범주	프랙티스 영역과 연결된 범주입니다.
하위 범주	범주와 연결된 하위 범주입니다.
추가 설명	법무 요청의 이전과 관련하여 도움이 될 만한 의견입니다.

7. 이전을 선택합니다.
   변수 섹션의 정보는 완전해야 합니다.
   - 변수 정보가 있는 경우 변수 세부 정보를 업데이트하고 제출을 선택합니다.

     요청자, 이행자 및 감시 목록에 있는 모든 사람에게 이메일 알림이 전송됩니다.
   - 전체 변수 정보가 없는 경우 요청자에게 보내기 를 선택하여 요청을 요청자에게 다시 보냅니다.

     이메일 알림이 요청자에게 전송되고 요청됩니다. 자세한 내용은 요청자의 법무 요청 업데이트 문서를 참조하십시오.

결과

- 법무 요청이 선택한 프랙티스 영역으로 이전됩니다.
- 새 요청이 만들어지고 이전 요청이 취소됩니다.
- 새 요청의 상태는 초안입니다.
- 이행자는 공동 작업자가 됩니다. 공동 작업자는 법무 요청이 할당된 사람과 비슷한 권한을 가진 담당자입니다.
- 저장소 또는 외부 저장소 Google DriveMicrosoft OneDrive 의 ServiceNow# 첨부 파일은 새 요청으로 전송됩니다.
- 요청이 요청자에게 전송되면 이행자의 이름이 공동 작업자 필드에서 감시 목록으로 이동됩니다.
- 이행자 또는 요청자가 변수를 업데이트하고 제출하면 요청 상태가 신규로 변경됩니다.

요청자의 법무 요청 업데이트

양식 필드의 변수를 업데이트하고 이행자가 요청을 다시 보내면 요청자가 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

포털이 설치되어 있는지 직원 센터 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보

법무 요청이 이전되고 이행자가 요청을 요청자에게 다시 보내면 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다. 법무 요청의 이전에 대한 자세한 내용은 법무 요청 이전을 참조하십시오.

> **주:**
> 요청자를 대신하여 다른 사용자가 법무 요청을 생성한 경우 두 사용자 모두 이메일 알림을 받게 되며 두 사용자 모두 요청을 업데이트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 이메일에서 검토 및 제출 링크를 선택합니다.
2. 의 직원 센터내 작업 페이지에서 필요한 요청 작업을 선택합니다.
3. 요청한 작업이 에서 열립니다 직원 센터.
4. 상세 정보 탭의 필드에 내용을 입력합니다.
   상세 정보 탭의 필드는 요청의 프랙티스 영역 또는 범주에 따라 다릅니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과
법무 요청이 새 변수 정보로 업데이트됩니다.

성공 확인 메시지가 표시됩니다.

법무 요청 종결

법무 요청을 해결하면 자신에게 할당된 해당 요청을 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
Legal Matter Management를 설치하고 법무 요청을 법무 사안으로 승격한 경우 사안 소유자가 해당 사안을 종결하면서 관련 법무 요청을 종결하기로 선택하면 시스템에서 해당 요청을 자동으로 종결합니다.

> **주:**
> 법무 요청 및 해당 첨부 파일에 대해 어느 승인 기록이라도 열려 있는 경우 해당 법무 요청은 종결할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 해당 요청의 솔루션인 파일 또는 지식베이스 문서 링크를 해당 요청자를 위한 참조 자료로 첨부합니다.
5. 요청에 대해 수행된 작업을 기준으로 요청을 종결합니다.
   - 요청에 대해 수행한 작업으로 요청을 해결한 경우 완료 종결을 클릭합니다.
   - 요청에 대해 일부 작업을 수행했지만 요청을 해결하지 못한 경우 미완료 종결을 클릭합니다.
6. 대화 상자의 추가 의견 필드에서 요청이 종결된 이유를 설명하는 의견을 입력합니다.
7. 확인을 클릭합니다.

결과
법무 요청은 시스템 속성 *sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters* 및 요청과 관련된 법무 사안의 존재 여부에 따라 종결됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 속성이 false로 설정되어 있고 관련 법무 사안이 열려 있는 경우 법무 사안이 종결된 후에만 요청이 종결됩니다.
- 속성이 true로 설정되면 연결된 법무 사안의 상태에 관계없이 요청이 종결됩니다.

선택한 옵션에 따라 요청 상태가 완료 종결됨 또는 미완료 종결됨으로 변경됩니다.

법무 요청 관리 참조

참조 주제는 법무 요청 관리에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Service Delivery 속성

Legal Service Delivery 앱에 대한 통합을 구성하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 속성이 있습니다.

이러한 속성은 Legal Service Delivery에서 사용할 수 있습니다.

주:
이러한 속성을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 속성.

Legal Service Delivery의 속성

속성	설명
외부 저장소 섹션	
오류가 있는 권한 기록을 제거하기 전 최대 시도 횟수 sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	작업 실행 큐에서 오류가 있는 권한 항목을 모두 제거하기까지 허용되는 재시도 횟수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 자세히 알아보기: 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성
권한 기록 실행 재시도 시간(분) sn_lg_ops.integration_retry_after	시스템이 권한 기록을 실행하기 위해 재시도하기까지 대기하는 시간(분)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20 • 자세히 알아보기: 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성
작업 실행에 포함할 최대 권한 기록 수 sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	단일 작업 실행에 포함할 수 있는 권한 기록의 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Service Delivery의 속성

속성	설명
	• 유형: 정수 • 기본값: 30 • 자세히 알아보기: 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성
플로우 상태를 오류가 있다고 표시하기까지 실패한 호출의 최대 횟수 sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	플로우 상태가 오류가 있다고 표시되기까지 허용되는 실패한 작업 실행 호출의 최대 횟수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 5 • 자세히 알아보기: 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성
법무 통합 코어 섹션	
IntegrationCore 스크립트 스키마 재정의 sn_lg_ops.integration_schema_overrides	IntegrationCore 스크립트의 스키마보다 우선하는 사용자 지정 스키마 구조입니다. IntegrationCore 스크립트의 기존 스키마 구조를 스키마 구조를 만들기 위한 시작점으로 사용할 수 있습니다. • 유형: 문자열 • 기본값: {}

이 속성은 에 사용할 수 있습니다 법무 요청 관리.

주:
속성을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 법률 관리 〉 법무 요청 관리 〉 속성.

법무 요청 관리의 속성

속성	설명
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	이 속성을 사용하면 법무 요청과 관련된 미해결 사안이 있더라도 해당 법무 요청을 종결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 요청 관리의 속성

속성	설명
	• 유형: 부울 • 기본값: False

법무 요청 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

법무 요청 관리 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

주:
역할 포함 열의 일부 역할은 해당 Legal Service Delivery 애플리케이션을 설치할 때 제공됩니다. 예를 들어 프리픽스 sn_lg_matter가 있는 역할은 Legal Matter Management 애플리케이션을 설치할 때 추가됩니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
법무 관리자 [sn_lg_ops.legal_admin]	모든 법무 앱 및 기본 데이터에 대한 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin
법무 할당 규칙 관리자 [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	법무 앱의 할당 규칙 모듈에 대한 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
법무 카탈로그 관리자 [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	법무 앱의 카탈로그 관리 모듈에 대한 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
법무 구성자 [sn_lg_ops.legal_config]	프랙티스 영역, 카탈로그 및 법무 사안 템플릿과 같은 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할은 법무 요청 및 법무 사안의 트랜잭션 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
법무 이벤트 관리자 [sn_lg_ops.legal_event_manager]	법무 앱의 이벤트 모듈에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user
법무 이행자 [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	할당된 법무 요청 및 사안에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
법무 매니저 [sn_lg_ops.legal_manager]	법무 요청 및 사안의 모든 트랜잭션 데이터에 대한 액세스 권한과 요청 및 사안에 소유자를 할당할 수 있는 권한을 제공합니다.	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
법무 알림 관리자 [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	법무 앱의 알림 모듈에 액세스하여 이메일 알림을 구성할 수 있는 관리 액세스 권한을 제공합니다. 중요사항: 알림을 추가하거나 수정하려면 관리자 역할이 필요합니다.	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
법무 보고서 게시자 [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	관련 보고서를 게시하기 위해 법무 요청 및 사안 데이터에 제한적으로 액세스할 수 있는 권한을 제공합니다.	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
법무 보고서 조회자 [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	사용자에게 법무 운영 및 법무 임원 대시보드에서 법무 요청 및 사안에 대한 보고서를 볼 수 있는 제한된 액세스 권한을 제공합니다.	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
법무 요청 이행자 [sn_lg_ops.request_fulfiller]	할당된 요청에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	• approver_user • email_composer • knowledge • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_lg_ops.legal_user • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user 중요사항: sn_lg_cf_workspace.lega_workspace_use Next Experience 작업 공간에 대한 액세스를 제공하는 workspace_user 상속합니다.
법무 SLA 읽기 [sn_lg_ops.legal_sla_read]	요청 시 생성된 SLA를 볼 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user
법무 사용자 [sn_lg_ops.legal_user]	법무 요청을 제출하고 진행 상황을 추적할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 사안과 관련하여 할당된 작업을 수행할 수 있습니다.	sn_interview_temp.reader
요청 관리자 [sn_lg_ops.request_admin]	데이터에 대한 모든 액세스 권한과 함께 법무 요청 모듈에 대한 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
요청 구성자 [sn_lg_ops.request_config]	프랙티스 영역 및 범주와 같은 데이터를 구성하고 카탈로그 작성기를 통해 기록 생성자를 관리할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할은 법무 요청의 트랜잭션 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_wri

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
요청 매니저 [sn_lg_ops.request_manager]	법무 요청의 모든 트랜잭션 데이터에 대한 액세스 권한과 요청을 할당할 수 있는 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.request_fulfiller

설치되는 예약된 작업

주:
다음 예약된 작업은 첨부 파일에 외부 저장소 사용 옵션이 접수 양식에 추가될 때 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.

예약된 작업	설명
외부 저장소 권한 처리	이 작업은 외부 저장소에 저장된 법무 요청 관련 문서에 대해 예약된 모든 권한 기록을 선택하고 실행합니다.
외부 문서 실패 재시도	이 작업은 관리자가 요청 시 실행하며, 외부 저장소에 대해 실패한 문서 업로드를 다시 시도합니다.

설치되는 테이블

주:
다음 테이블 외에도 법무 요청 관리와 함께 프랙티스 영역과 관련된 테이블이 설치됩니다. 자세한 내용은 법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
카탈로그 기본값 [sn_lg_ops_catalog_default]	선언 컨텐츠 또는 특정 법무 요청에 대한 템플릿과 같은 Service Catalog 기본값을 저장합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
범주 [sn_lg_ops_category]	프랙티스 영역의 접수 양식을 저장합니다. 이러한 접수 양식은 법무 요청을 관련 그룹으로 범주화합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Microsoft Dynamics CRM과 같은 Customer Relationship Management(CRM) 앱에 대한 구성 상세 정보를 저장합니다. 법무 통합 테이블을 확장합니다.
문서 (sn_lg_ops_external_document)	외부 저장소에 저장된 법무 요청 관련 문서의 상세 정보를 저장합니다. 이 테이블은 첨부 파일에 외부 저장소 사용 옵션이 접수 양식에 추가될 때 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
전자 서명 [sn_lg_ops_integration_esignature]	Adobe Sign 또는 DocuSign과 같은 외부 전자 서명에 대한 구성 상세 정보를 저장합니다. 이 테이블은 법무 통합 테이블을 확장합니다.
외부 앱 구성(사용되지 않음) [sn_lg_ops_external_configuration]	테이블이 더 이상 사용되지 않습니다. 대신 법무 통합, 전자 서명 및 외부 저장소 테이블을 사용합니다.
외부 저장소 [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Google Drive 또는 Box와 같은 외부 저장소 시스템에 대한 구성 상세 정보를 저장합니다. 법무 통합 테이블을 확장합니다.
통합 제공자 [sn_lg_ops_integration_provider]	Legal Service Delivery 애플리케이션에서 사용하는 외부 앱의 상세 정보를 저장합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
법무 처리 [sn_lg_ops_legal_disposition]	특허, 계약, 로비 등 법무 요청에 대한 처리 상세 정보를 저장합니다.
법무 이벤트 일정 항목 [sn_lg_ops_schedule_span]	법무 부서 사용자의 회의 또는 약속과 같은 예약된 항목을 저장합니다.
법무 외부 폴더 (sn_lg_ops_external_folder)	외부 저장소 시스템에서 생성된 폴더의 URL과 상세 정보를 저장하여 각 법무 요청 관련 문서를 저장합니다. 이 테이블은 첨부 파일에 외부 저장소 사용 옵션이 접수 양식에 추가될 때 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.
법무 통합 [sn_lg_ops_integration_core]	저장소 및 전자 서명을 위해 외부 애플리케이션의 구성 상세 정보를 저장합니다.
법무 프로파일 [sn_lg_ops_legal_profile]	특정 LPA(Legal Practice Application)에 사용할 수 있는 활성 상태의 소송대비 자료보전, 법적 이름 및 시민권 정보 등 직원과 관련된 모든 법무 데이터를 저장합니다.
법무 프로파일 연결 [sn_lg_ops_legal_profile_association]	법무 프로파일과 법무 요청 또는 법무 사안 간의 연결을 저장합니다.
법무 요청 [sn_lg_ops_request]	사용자가 제출한 법무 요청을 저장합니다.
법무 일정 [sn_lg_ops_schedule]	법무 부서 사용자의 일정을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
법무 유형 [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	법무 요청 유형(법무 요청, 사안 또는 사안 작업)을 저장합니다.
마일스톤 [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	법무 요청과 관련된 마일스톤을 저장합니다.
옵션 [sn_lg_ops_option]	사전에 정의된 옵션을 저장하여 법무 요청 및 법무 사안의 기본 동작을 변경합니다. 프랙티스 영역의 접수 양식을 구성하는 동안 이러한 옵션을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
프랙티스 영역 [sn_lg_ops_practice_area]	프랙티스 영역 상세 정보를 저장합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
프랙티스 영역 리드 [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	다양한 프랙티스 영역에 대한 프랙티스 영역 리드를 저장합니다.
하위 범주 [sn_lg_ops_subcategory]	프랙티스 영역의 접수 양식과 연결된 하위 범주를 저장합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.

법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블

프랙티스 영역과 관련된 테이블은 법무 요청 관리 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

이러한 프랙티스 영역 테이블은 법무 요청 [sn_lg_ops_request] 테이블을 확장합니다.

프랙티스 영역 테이블에서 열을 추가하면 이러한 열이 Legal Counsel Center의 목록 섹션에 추가되도록 테이블을 구성할 수 있습니다. 이러한 테이블을 다른 구성으로 사용할 수도 있습니다.

자세한 내용은 프랙티스 영역 테이블 구성 문서를 참조하십시오.

- Compliance [sn_lg_ops_compliance]
- 기업 지원 [sn_lg_ops_corporate_support]
- 범죄 [sn_lg_ops_crime]
- 디지털 포렌식 [sn_lg_ops_digital_forensics]
- 윤리 [sn_lg_ops_ethics]
- 일반 계약 지원 [sn_lg_ops_general_contract_support]
- 일반 법무 [sn_lg_ops_general_legal]
- 공무 [sn_lg_ops_government_affairs]
- 안전보건 및 환경 [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 노동 및 고용 [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- 법무 운영 [sn_lg_ops_legal_operations]
- 라이센스 및 기술 트랜잭션 [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- 소송 [sn_lg_ops_litigation]
- 마케팅 지원 [sn_lg_ops_marketing_support]
- 합병 및 인수 [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- 특허, 상표 및 거래 기밀 [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- 개인정보 보호 및 데이터 보안 [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- 구매 계약 지원 [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- 부동산 [sn_lg_ops_real_estate]
- 판매 계약 지원 [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- 주식 계획 지원 [sn_lg_ops_stock_plan_support]

법무 요청 기록 - 상세 정보 탭

Legal Counsel Center에서 법무 요청의 상세 정보 탭에 있는 필드 목록입니다.

Legal Counsel Center의 법무 요청 기록에는 해당 요청에 대한 전체 정보가 포함되어 있습니다. 상세 정보 탭에는 법무 접수 양식의 필드와 법무 부서 사용자가 요구하는 기타 필드가 포함되어 있습니다.

법무 요청에 대한 상세 정보 탭 필드

필드	설명
번호	법무 요청에 대해 시스템에서 생성된 번호입니다.
프랙티스 영역	요청이 속한 프랙티스 영역입니다.
범주	선택한 프랙티스 영역과 연결된 법무 요청의 범주입니다.
하위 범주	범주와 연결된 법무 요청의 하위 범주입니다.
우선순위	법무 요청을 처리하는 우선순위 수준입니다. 우선순위가 높다는 것은 할당된 사용자가 법무 요청에 대해 더 빨리 조치를 취해야 한다는 것을 의미합니다.
감시 목록	법무 요청을 검토하고 요청에 추가 의견을 게시할 수 있는 읽기 전용 액세스 권한을 가진 사용자입니다. 목록에는 sn_legal_user 역할을 가진 모든 사용자가 표시됩니다. 요청 이행자는 목록에서 사용자를 추가하거나 목록에 없는 사용자의 이메일 주소를 입력할 수 있습니다.
공동 작업자	법무 이행자가 요청을 해결하는 데 도움을 주기 위해 요청에 추가된 사용자입니다. 공동 작업자는 작업할 요청에 대한 모든 권한을 얻습니다. 주: 목록에는 request_fulfiller 역할을 가진 모든 사용자가 표시됩니다.
오픈됨	법무 요청이 제출된 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 요청에 대한 상세 정보 탭 필드

필드	설명
시작한 사람	법무 요청을 제출한 사용자입니다.
요청 대상	요청자가 법무 요청을 대신 제출한 사용자입니다.
상태	법무 요청의 현재 상태입니다.
담당 그룹	법무 요청이 할당된 법무 그룹입니다.
할당 그룹 권한	할당 그룹 구성원에 대한 법무 요청의 권한 수준입니다. • 액세스 없음: 프랙티스 영역 리드와 그룹 관리자만 법무 요청에 액세스하여 할당 그룹의 구성원 중 한 명에게 할당할 수 있습니다. 그러면 할당된 사용자는 법무 요청에 대한 작업을 시작할 수 있습니다. • 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 볼 수만 있습니다. 이 옵션은 기본 권한 수준입니다. • 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 보고 작업할 수 있습니다.
담당자	법무 요청이 할당된 사용자(할당 그룹 소속)입니다.
간단한 설명	법무 요청에 대한 간략한 설명입니다.
작업 메모	법무 요청을 볼 수 있는 액세스 권한이 있는 법무 부서의 내부 사용자를 위한 의견 또는 메모입니다.
추가 의견	요청을 볼 수 있는 액세스 권한이 있는 감시 목록 필드의 요청자 또는 사용자를 위한 의견 또는 메모입니다.

응답 템플릿 양식

법무 구성자는 응답 템플릿 양식을 사용하여 재사용 가능한 메시지에 대한 응답 템플릿을 만들거나 수정할 수 있습니다.

다음으로 이동하여 응답 템플릿 만들기 또는 수정 모두 〉 법률 관리 〉 응답 템플릿 구성.

응답 템플릿 양식

필드	설명
이름	응답 템플릿의 이름입니다.
짧은 이름	Legal Counsel Center에서 채팅을 사용할 때 응답 템플릿을 식별하는 짧은 설명입니다. 짧은 이름을 빠른 명령 (/)과 함께 사용하면 채팅 중에 응답 템플릿의 템플릿 본문에 있는 텍스트를 표시할 수 있습니다. 이 기능은 채팅 중에 빠르고 일관된 방식으로 텍스트를 채울 수 있습니다. 예를 들어 짧은 이름 gm은 아침 인사에 대한 채팅 응답 템플릿을 식별합니다. 이 응답 템플릿의 텍스트를 표시하려면 채팅 창에 **/gm**을 입력합니다.
테이블	응답 템플릿이 연결된 테이블의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

응답 템플릿 양식

필드	설명
	주: 채팅에 대한 Legal Counsel Center 응답 템플릿을 만드는 경우에는 상호작용(interaction) 테이블을 선택해야 합니다. 다른 응답 템플릿의 경우, 앱에서 테이블을 Legal Service Delivery 선택해야 합니다.
조건	응답 템플릿을 언제 사용할 수 있는지를 결정하는 조건입니다. 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 GlideFilter - 범위 지정, 전역 을 참조하십시오. 주: 사용 가능 조건은 선택한 테이블에 따라 다릅니다. 채팅 응답 템플릿의 경우 **[Type] [is] [Chat]** 조건을 지정합니다.
애플리케이션	응답 템플릿을 만든 애플리케이션입니다.
그룹 가시성	응답 템플릿에 액세스할 수 있는 사용자 그룹입니다. 주: 이 필드를 비워 두면 모든 법무 그룹에서 응답 템플릿을 사용할 수 있게 됩니다.
템플릿 본문	할당된 법무 요청 또는 법무 사안에 응답하는 방법에 대한 지침을 법무 이행자에게 제공하는 응답 템플릿의 텍스트입니다. 선택한 테이블에 따라 변수 목록에서 변수를 선택하여 필드 값을 참조할 수 있습니다. 사용자 지정 변수 참조를 표시할 위치에 커서를 놓은 다음 현재 사용자 삽입을 클릭하여 현재 사용자 변수(${current_user})를 삽입하거나 현재 날짜 삽입을 클릭하여 현재 날짜 변수(${Date})를 삽입합니다.
변수 선택	템플릿 본문에 변수로 포함할 수 있는 선택한 테이블의 필드입니다. 예를 들어 테이블 필드에서 법무 요청 [sn_lg_ops_request] 테이블을 선택한 다음 템플릿 본문에 요청 대상 필드 변수를 삽입했다고 가정해 보겠습니다. 응답 템플릿을 사용하면 이 필드 변수가 법무 요청이 제출된 사용자의 실제 이름으로 대체됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Matter Management

ServiceNow# Legal Matter Management 애플리케이션을 사용하면 지원 문서를 저장하고 중요한 마일스톤을 추적하는 메커니즘을 통해 부서 간 작업 및 워크플로우가 필요한 법적 요청을 완료할 수 있습니다.

- 포함된 기록 수준 보안을 통해 각 기록의 기밀 정보 및 중요한 정보를 유지 관리합니다. 사안 템플릿을 사용하여 다양한 사안 유형별로 표준화된 프로세스 및 워크플로우를 정의합니다.
- 외부 변호사 참여 워크플로우를 통해 외부 변호사의 전문 지식과 서비스를 사용하여 법무 사안을 해결합니다.

탐색 직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 Legal Matter Management방법에 대해 알아보십시오.	설정 Legal Matter Templates를 설정하고 기타 구성을 완료합니다.	할당 법무 사안을 사안 소유자에게 할당합니다.
관리 계약 요청을 관리합니다.	분석 및 보고 미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Legal Matter Management 탐색

Legal Matter Management를 사용하면 법무 사안 및 교차 기능 작업을 관리하여 법률 업무를 효과적으로 완료할 수 있습니다. 한 장소에서 관련 문서를 저장하고 법무 사안의 중요한 마일스톤을 추적할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 사안 생성

법무 사안은 다음 두 가지 방법으로 생성할 수 있습니다.

- 법무 요청에 추가적인 조사와 상당한 처리 시간이 필요한 경우 법무 부서 직원이나 변호사가 해당 법무 요청을 법무 사안으로 승격할 수 있습니다.
- 프랙티스 영역 리드가 법무 사안을 직접 생성할 수 있습니다. 이러한 사안에 관련 요청을 추가할 수는 있지만 상위 법무 요청이 있을 수는 없습니다.

기능

이 애플리케이션의 기능은 다음과 같습니다.

- 다양한 프랙티스 영역별로 사전 정의된 단계 및 작업으로 구성된 법무 사안
- 법무 사안의 기록 수준에서 중요한 정보의 보안을 보장하는 개인정보 보호 및 기밀성
- 법무 사안과 관련된 법무 문서를 보다 효율적으로 관리하는 사안 기록 내 아티팩트
- 법무 사안의 진행 상황을 추적하는 마일스톤
- 법무 사안을 외부 공급업체 Legal Tracker 애플리케이션과 통합합니다.

이점

이 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

- 법무 사안의 모든 측면을 관리하고 추적
- 구조화되지 않은 수동 이메일 프로세스 및 작업 제거
- 알림을 통해 작업 및 마일스톤을 추적하고 완료
- 법무 사안에 대한 실시간 가시성을 확보하여 의미 있는 의사 결정 수립
- 최적화된 Legal Counsel Center으로 여러 법무 사안을 동시에 추적, 우선순위지정 및 작업 수행
- 외부 변호사가 처리하는 영역 또는 문제를 추적하기 위해 법률 문제를 애플리케이션과 Legal Tracker 통합하여 외부 회사 및 변호사와 협력하고 외부 변호사 참여에 대한 지출을 추적합니다.

애플리케이션과 **Legal Tracker** 통합 **Legal Matter Management**

샘플 워크플로우를 통해 통합에 대해 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

Legal Tracker 는 사안 관리 및 전자 청구를 포함한 법무 운영을 위한 외부 공급업체 애플리케이션입니다.

와 Legal Tracker통합 Legal Matter Management 하면 Legal Tracker에서 사안을 자동으로 생성하여 외부 자문 위원과 소통할 수 있습니다. 외부 상담 참여 지출을 추적할 수도 있습니다.

와의 통합이 제공하는 이점 **Legal Tracker**

통합의 이점은 다음과 같습니다.

- 외부 상담 참여를 유도하고 추적합니다.
- 외부 변호사 계약 승인에 따라 Legal Tracker 자동 사안 생성.
- 에서 Legal Tracker 생성된 문제는 외부 변호사가 액세스하고 업데이트할 수 있습니다.
- 외부 변호사 참여 요청에 대한 Legal Tracker의 업데이트를 추적하고 볼 수 있는 단일 인터페이스입니다.
- 외부 상담 참여에 대한 지출을 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

을 사용한 외부 상담 참여를 위한 샘플 워크플로우 **Legal Tracker**

1. 법무 사안 이행자는 법무 사안을 검토합니다.
2. 법무 사안 이행자는 외부 변호사와 협력하기로 결정합니다.
3. 법무 사안 이행자가 외부 자문 참여 요청을 시작합니다.
4. 법무 사안 이행자가 상세 정보를 입력 Legal Tracker 하거나 나중에 정보를 입력할 작업을 생성하기로 선택합니다.
5. 법무 사안 이행자가 승인을 위해 외부 변호사 요청을 제출합니다.
6. 프랙티스 영역 리드가 승인 요청을 받습니다.
7. 프랙티스 영역 리드는 외부 상담 참여 요청을 검토하고 승인합니다. 프랙티스 영역 리드가 두 개 이상인 경우 요청을 승인됨으로 표시하려면 한 명의 승인이 필요합니다.
   a. Legal Tracker 상세 정보가 이미 채워져 있는 경우 Legal Tracker와의 통합이 자동으로 시작됩니다.
   b. Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위해 작업이 생성된 경우 작업 이행자는 상세 정보를 입력한 후 수동으로 통합을 시작해야 합니다.
8. 통합에 성공하면 사안은 에 생성됩니다 Legal Tracker.
9. 사안 상세 정보가 동기화되며 Legal Matter Management 외부 사안 관련 목록에서 볼 수 있습니다.
10. 외부 변호사는 에서 사안에 Legal Tracker액세스하고 업데이트할 수 있습니다.

통합 작업

와 Legal Tracker통합 Legal Matter Management 하려면 다음 작업을 완료하십시오.

- 스포크를 Legal Tracker 설치합니다. 자세한 내용은 Legal Tracker Spoke를 참조하십시오.
- 통합을 구성합니다 Legal Tracker . 자세한 내용은 Legal Tracker를 사용하여 외부 자문과 소통하도록 구성 Legal Matter Management 문서를 참조하십시오.

Legal Matter Management 설정

직원에게 법무 서비스를 제공하기 위해 법무 사안 Legal Matter Management 의 기초 데이터를 구성합니다.

관리자는 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

Legal Matter Templates

Legal Matter Templates를 생성하여 법무 사안을 처리하기 위한 법적 절차를 표준화합니다.

이메일 알림

법무 사안이 사안 소유자에게 할당되거나 사안이 종결 또는 취소되는 경우와 같은 특정 이벤트가 발생할 때 이메일 알림을 보내도록 구성합니다.

Legal Tracker를 사용하여 외부 자문과 소통하도록 구성 Legal Matter Management

Legal Tracker에서 외부 자문 참여 및 사안 생성을 활성화하는 요구사항을 구성합니다.

Legal Matter Management 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Matter Management 애플리케이션(sn_lg_matter)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 애플리케이션에 플러그인 또는 다른 스토어 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.
- 검토 Legal Matter Management 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Legal Matter Management 애플리케이션을 설치하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블
- 프랙티스 영역 관련 테이블
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Legal Matter Management 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음 애플리케이션을 설치할 수도 있습니다.

Legal Counsel Center(sn_lg_workspace)

ServiceNow# Legal Counsel Center 애플리케이션을 사용하면 변호사가 용이한 문제 해결을 위해 구축된 작업 공간에서 문제를 보다 빠르게 해결할 수 있게 해 줍니다. 단일 뷰에서 법률 문제의 전체 컨텍스트를 파악하여 해당 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

Legal Counsel Center 구성요소(sn_lg_ws_comps)

ServiceNow# Legal Counsel Center 구성요소 애플리케이션은 성능 향상을 위해 Legal Counsel Center의 구성요소를 분리하여 Legal Counsel Center에 대한 작업 공간 경험을 개선합니다.

Legal Mobile(sn_lg_mobile)

ServiceNow# Legal Mobile(sn_lg_mobile) 애플리케이션을 사용하면 법률 정보를 찾고, 법무 요청을 제출 및 추적하고, 모바일 장치에서 이러한 요청을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Legal Mobile 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Matter Management 애플리케이션(sn_lg_matter)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Legal Matter Management 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   > **중요사항:**
   > 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Legal Service Delivery 안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 애플리케이션을 구성합니다.

안내 설정에 액세스하려면 Legal Service Delivery 법률 관리 〉 법무 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

Legal Matter Templates

Legal Matter Templates는 다양한 유형의 사안에 대해 법무 절차, 정책 및 워크플로우를 표준화할 수 있도록 도와줍니다.

법무 사안 템플릿 생성

법무 요청에서 승격 시 법무 사안에 적용할 수 있는 법무 사안 템플릿을 만듭니다. 템플릿을 사용하여 생성된 법무 사안에는 단계, 작업, 소유권 및 승인과 같이 미리 정의된 데이터가 포함됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_config

이 태스크 정보
기존 사안 템플릿을 재사용하여 사안 템플릿을 생성할 수도 있습니다. 이렇게 하려면 기존 템플릿을 열고 템플릿 복사 관련 링크를 사용하여 해당 템플릿을 복사합니다. 그런 다음, 새로 생성된 템플릿을 필요에 따라 수정할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 사안 〉 템플릿 〉 모두.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사안 템플릿 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 템플릿 번호입니다.
이름	사안 템플릿의 고유한 이름입니다.
플로우	사안과 연결된 워크플로우입니다.
상태	사안 템플릿의 상태입니다. 사안 템플릿을 생성 중일 때의 기본값은 초안입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	사안 템플릿을 활성으로 표시하는 옵션입니다. 사안을 생성 중일 때에는 활성 사안 템플릿만 선택할 수 있습니다.
접수 양식 매핑	사안이 매핑되는 접수 양식입니다. 법무 요청을 사안으로 승격할 때 접수 양식 매핑을 사용하면 법무 이행자가 연결된 사안 템플릿을 선택하여 승격된 사안에 적용할 수 있습니다.
사안 기본값 섹션	
템플릿	템플릿을 사용하여 생성되는 법무 사안 양식의 필드를 미리 채우는 기본값입니다. 목록에서 필드를 선택하고 기본값을 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.
   법무 사안 템플릿이 초안 상태로 생성됩니다. 단계, 작업, 승인 및 승인자 그룹 관련 목록이 표시됩니다.
5. 단계 관련 목록에서 단계 템플릿을 생성합니다.
6. 작업 관련 목록에서 작업 템플릿을 생성합니다.
   사안 단계 템플릿 양식의 작업 관련 목록에서 사안 작업 템플릿을 생성할 수도 있습니다.
7. 승인자 그룹 관련 목록에서 승인을 위해 사안 템플릿이 전송되는 사용자 그룹을 추가합니다.

   a. 승인자 그룹 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.

   b. 구성원 편집 양식의 컬렉션 목록에서 사용자 그룹을 선택하고 추가를 클릭하여 승인자 그룹 목록에 추가합니다.
   법무 부서의 사용자 그룹만 컬렉션 목록에 나열됩니다.

   c. 저장을 클릭합니다.
   선택한 승인자 그룹이 승인자 그룹 관련 목록에 추가됩니다. 이러한 그룹의 구성원은 승인 관련 목록에 나열됩니다. 사안 템플릿의 승인을 위해 이러한 구성원에게 이메일 알림이 전송됩니다.

   > **주:**
   > 여러 그룹에 속한 모든 사용자는 하나의 알림만 받게 되며 승인 목록에 한 번만 표시됩니다.

8. 승인을 위한 제출을 클릭합니다.
   - 승인자 그룹을 선택한 경우 템플릿이 승인을 위해 해당 그룹에 전송됩니다. 사안 템플릿의 상태가 승인 대기 중으로 업데이트됩니다. 승인자 그룹에 속한 사람은 누구나 사안 템플릿을 검토 및 승인하여 게시할 수 있습니다.
   - 승인자 그룹을 선택하지 않은 경우 사안은 직접 게시되고 상태는 게시됨으로 업데이트됩니다.

   > **주:**
   > 기존 사안 템플릿이 업데이트되고 게시되면 연결된 모든 접수 양식에 최신 버전의 템플릿이 반영됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사안 템플릿에 사용할 단계 템플릿 생성

사안을 체계적인 방식으로 해결하기 위해 사안 템플릿에 사용할 단계 템플릿을 생성합니다. 사안을 생성하는 중에 법무 사안 템플릿을 적용하면 템플릿에서 가져온 연결된 단계가 사안에 기본적으로 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 사안 〉 템플릿 〉 모두.
2. 사안 템플릿을 엽니다.
3. 단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사안 단계 템플릿 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 단계 템플릿 번호입니다.
이름	단계 템플릿의 고유한 이름입니다.
상위 사안	단계 템플릿이 속한 사안 템플릿입니다.
순서	사안을 해결하기 위해 수행해야 하는 단계의 순서를 결정하는 번호입니다. 순서 번호가 낮은 단계 템플릿이 수행할 큐에서 순위가 더 높습니다.

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
단계 템플릿 내에서 작업 템플릿을 생성합니다.

단계 템플릿 내에서 작업 템플릿 생성

법무 사안 템플릿의 단계 템플릿 내에서 작업 템플릿을 생성합니다. 사안을 생성하는 중에 법무 사안 템플릿을 적용하면 템플릿에서 가져온 연결된 단계와 작업이 사안에 기본적으로 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 사안 〉 템플릿 〉 모두.
2. 사안 템플릿을 엽니다.
3. 단계 관련 목록에서 작업 템플릿을 추가할 단계 템플릿을 엽니다.
4. 사안 작업 템플릿 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사안 작업 템플릿 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 작업 템플릿 번호입니다.
이름	작업 템플릿의 고유한 이름입니다.
상위	작업 템플릿이 속한 단계 템플릿입니다.
순서	사안을 해결하기 위해 수행해야 하는 작업의 순서를 결정하는 번호입니다. 순서 번호가 낮은 작업 템플릿이 수행할 큐에서 순위가 더 높습니다.
작업 기본값 섹션	
템플릿	사안 템플릿을 사용하여 생성되는 법무 사안 작업 양식의 필드에 미리 채워지는 기본값입니다. 목록에서 필드를 선택하고 해당 값을 입력합니다.

6. 제출을 클릭합니다.
   작업 템플릿이 생성됩니다. 검사 목록 섹션이 나타납니다.
7. 옵션: 검사 목록 섹션에서 할 일 항목을 추가하여 작업 이행자가 수행할 활동 목록을 제공합니다.
   a. 검사 목록 옆의 추가 작업 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 새로 생성을 클릭합니다.
   c. 할 일 항목에 대한 설명을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   이 검사 목록은 작업에서 기본 할 일 항목으로 표시됩니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

사안 템플릿 승인 또는 거부

내가 구성원으로 속한 사용자 그룹에 할당된 사안 템플릿을 검토하여 승인 또는 거부합니다. 승인된 사안 템플릿은 법무 요청을 법무 사안으로 승격할 때 게시되어 제공됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: approver_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 승인.
2. 검토를 위해 요청됨 상태에 있는 사안 템플릿을 엽니다.
3. 승인 중인 항목의 요약 섹션에서 사안 템플릿 상세 정보를 검토합니다.
4. 사안 템플릿을 승인 또는 거부합니다.
   - 사안 템플릿을 승인하여 게시하려면 승인을 클릭합니다.

     승인 요청의 상태가 승인됨으로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 사안 템플릿을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

  승인 요청의 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

결과

- 승인하면 사안 템플릿이 게시됩니다. 사안 템플릿 기록의 상태가 게시됨으로 업데이트됩니다.
- 거부하면 사안 템플릿 상태가 초안으로 업데이트됩니다. 사안 템플릿을 생성한 사용자는 템플릿 작업을 다시 수행하여 필요한 정보 작성을 완료하고 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다.

Legal Tracker를 사용하여 외부 자문과 소통하도록 구성 **Legal Matter Management**

Legal Tracker에서 외부 자문 참여 및 사안 생성을 활성화하는 요구사항을 구성합니다.

사안에 대해 외부 상담과 소통할 수 있는 옵션 활성화

법무 이행자가 사안에 대한 외부 자문 참여 요청을 제출할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
Legal Tracker 스포크를 설치하고 활성화했는지 확인하십시오. 자세한 내용은 Legal Tracker를 참조하십시오.

기록 유형이 다음 중 하나인 프랙티스 영역 접수 양식을 선택해야 합니다.

- 사안
- 요청 및 문제

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

이 태스크 정보
문제를 처리하는 동안 외부 변호사와 협력하여 추가 서비스를 받을 수 있습니다. 외부 상담 요청서를 제출할 수 있습니다. 법무 사안에서 Legal Tracker에 대한 외부 자문 변호사 추가 옵션을 보려면 프랙티스 영역에 대한 사안에 대한 외부 자문 위원을 활성화해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 프랙티스 영역 목록에서 기록을 선택합니다.
3. 접수 양식 탭에서 접수 양식을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션에 대한 페이지 상단의 정보 메시지에서 여기를 선택하여 양식을 편집할 수 있습니다.
5. 옵션 잠금 해제 아이콘 선택 옵션 . 기록 생성자 섹션의 옵션 필드에서.
6. 대상 기록 선택 필드에 ###를 입력합니다.
7. 목록에서 사안에 대한 외부 자문 활성화를 선택합니다.
8. 업데이트를 선택합니다.

결과
법무 추적기를 위한 외부 변호사 추가 버튼은 사안의 외부 고문 탭에서 사용할 수 있습니다. 사안 이행자 역할과 사안 업데이트에 대한 액세스 권한이 있는 사용자는 에 대한 외부 자문 참여를 제출할 수 있습니다 Legal Tracker. 이 옵션은 요청이 아닌 사안에만 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인스턴스 URL 구성 Legal Tracker

시스템 속성을 업데이트하여 법무 추적기 사안 링크 필드에 표시되는 외부 사안과 관련된 URL을 생성합니다. URL을 선택하면 사용자가 애플리케이션에서 사안을 직접 열 수 있습니다 Legal Tracker .

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 페이지의 이름 검색 필드에 sn_lg_matter.legal_tracker_host_url을 입력합니다.
3. 시스템 속성을 선택합니다.
4. 옵션: 현재 애플리케이션에 대한 페이지 상단의 정보 메시지에서 여기를 선택하여 양식을 편집할 수 있습니다.
5. 값 필드에 애플리케이션의 인스턴스 URL을 Legal Tracker 입력합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
와 통합Legal Matter Management될 애플리케이션에 대한 Legal Tracker 외부 문제를 직접 열 수 있는 새 URL을 추가하는 시스템 속성 업데이트.

웹후크 레지스트리 구성

와 애플리케이션 간의 통신을 위한 콜백 URL을 Legal Matter ManagementLegal Tracker 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
애플리케이션에서 외부 사안 기록의 업데이트를 동기화하려면 웹후크 레지스트리를 구성해야 합니다 Legal Matter ManagementLegal Tracker . 구성이 성공한 후에는 구성의 상태가 정상이어야 합니다. 상태가 깨짐이면 업데이트 동기화가 실패합니다.

프로시저

1. 애플리케이션 범위를 Legal Matter Management로 설정합니다.
2. 옵션: 애플리케이션 범위가 올바르게 설정되지 않은 경우 다음을 수행합니다.
   a. 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택합니다.
   b. 애플리케이션 범위 옵션을 선택합니다.
   c. 필터 탐색기에서 을 검색하여 선택합니다 Legal Matter Management.
   d. 페이지를 새로 고칩니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
4. 검색 범위에 대한 레이블 을 선택하고 ###를 입력합니다.
5. 목록에서 **Legal Tracker Webhook Registry**를 선택합니다.
6. 관련 링크 섹션에서 양식 표시를 선택합니다.
7. 설명 필드에 웹후크에 대한 설명을 입력합니다.
8. 토큰 필드에 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 목록을 사용하여 조회 아이콘

b. 새로 만들기를 선택합니다.

c. 토큰 검증 새 기록 양식에 세부 정보를 입력합니다.

토큰 검증 새 기록 양식

필드	설명
이름	토큰의 이름입니다.
설명	토큰에 대한 설명입니다.
토큰	토큰에 접근하기 위한 암호입니다.

d. 제출을 선택합니다.

9. 이름 필드에 웹후크의 이름을 입력합니다.

10. 페이지 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

11. 콜백 **URL**을 선택합니다.
표시되는 정보 메시지에 콜백 URL이 표시됩니다. 이 URL을 복사하여 플랫폼의 콜백 URL 필드에 Legal Tracker 사용합니다.

12. Legal Tracker 인스턴스에 로그인하고 설정 아이콘( )을 선택합니다.

13. 〔Integrations〕 섹션에서 **[Webhooks**〕를 선택합니다.

14. 웹후크 페이지의 사안 섹션에서 새 웹후크 추가를 선택합니다.

15. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹후크 양식 생성

필드	설명
콜백 URL	토큰 확인 페이지에서 복사한 콜백 URL 정보입니다.
이벤트	법무 사안에 대한 자동화된 정보를 사용할 수 있는 이벤트입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. 플랫폼에서 작성된 Legal Tracker 신규 또는 수정 사항에 대한 관련 법무 사안의 정보를 받으려면 생성 및 업데이트 확인란을 선택해야 합니다.
비밀 키	웹후크 정보에 액세스하기 위한 암호입니다.

16. 저장 후 닫기를 선택합니다.

결과
애플리케이션에 대한 Legal Tracker 웹후크가 성공적으로 구성되고 Legal Tracker의 사안 업데이트가 Legal Matter Management에 동기화되고 외부 사안 기록에서 상세 정보를 확인할

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수 있습니다. 웹후크 구성이 작동하려면 상태가 정상이어야 합니다. 잘못된 구성의 경우 상태가 Broken(손상됨)으로 표시됩니다.

에서 사안 생성을 활성화하도록 데이터 구성 **Legal Tracker**

에서 Legal Tracker사안을 생성하는 데 필요한 데이터를 구성합니다.

의 Legal Tracker 사안 유형 템플릿은 각 사안 유형에 대해 추적되는 필드와 기본 옵션을 정의하는 데 도움이 됩니다. 이를 통해 관리자는 사안에서 어떤 데이터를 추적 Legal Tracker 할지 결정할 수 있습니다. 현재 통합은 사안을 생성하는 데 Legal Tracker 필요한 최소한의 필드를 지원합니다. 관리자는 사안 생성에 필요한 추가 필수 필드가 있는 사안 유형 템플릿을 식별하여 사안 템플릿 [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template] 테이블에 Legal Tracker 해당 기록을 생성해야 합니다.

테이블에 구성된 데이터는 외부 참여 요청 양식을 제출할 때 제출자가 선택하는 값으로 사용됩니다. 이 값은 법무 추적기에서 사안을 생성하는 데 사용됩니다.

Legal Tracker에서 사안을 생성하는 동안 오류가 발생하지 않도록 관리자는 다음 테이블에서 Legal Tracker와 동일한 데이터를 유지해야 합니다.

법무 추적기 테이블

이름	테이블
외부 회사	sn_lg_matter_outside_firm
외부 변호사	sn_lg_matter_outside_counsel
송장 승인 경로	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route
법무 추적기 사안 템플릿	sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template

Legal Tracker의 데이터를 Legal Matter Management와 동기화하는 예약된 작업이 설치됩니다. 자세한 내용은 Legal Tracker에서 데이터를 가져오기 위해 설치되는 예약된 작업 문서를 참조하십시오.

활동 스트림의 통화 기호 구성

활동 스트림에 표시할 통화를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

이 태스크 정보
기본적으로 활동 스트림에는 사용자의 세션 로케일로 변환된 통화 및 가격 필드가 표시됩니다. 값 필드에서와 같이 통화 및 가격 필드를 보려면 시스템 속성 glide.sys.audit_currency_value 를 구성합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 열에서 glide.sys.audit_currency_value 속성을 검색합니다.
3. 속성을 선택합니다.
4. 값 필드를 true로 업데이트합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 그룹 사용자에게 법무 사안 할당

법무 사안을 자기 자신 또는 할당 그룹의 다른 사람에게 할당하여 사안에 대한 작업을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_manager

이 태스크 정보
법무 사안을 직접 생성하거나 법무 요청을 승격하여 생성하는 동안 해당 법무 사안은 할당 그룹에 할당됩니다. 프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자는 자신 또는 그룹의 다른 구성원에게 법무 사안을 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 법무 사안 아래에서 할당되지 않음을 클릭합니다.
4. 할당되지 않은 사안 목록에서 사안 번호를 클릭하여 엽니다.
5. 상세 정보 탭의 사안 소유자 필드에서 내 이름 또는 다른 사용자의 이름을 선택하여 사안에 대한 작업을 수행합니다.
6. 옵션: 할당 그룹 권한을 업데이트하여 할당된 사용자 그룹에 대한 법무 문제의 권한 수준을 변경합니다.
   - 액세스 권한 없음: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 사안 소유자(사안 소유자 필드의 사용자)만 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다.
   - 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 사안을 볼 수만 있습니다.
   - 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 사안을 보고 편집할 수 있습니다.

   주:
   사안 소유자, 프랙티스 영역 리드 또는 그룹 관리자는 법무 사안에 대한 할당 그룹 권한을 설정할 수 있습니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
법무 사안은 사용자 그룹의 선택된 구성원에게 할당됩니다. 사안의 상태가 할당됨으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
할당된 구성원은 법무 사안에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

법무 사안에 대한 작업

사안 소유자는 자신에게 할당된 법무 사안에 대한 작업을 수행하여 문제를 해결하거나 질의에 답변합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 옵션: 할당 그룹 권한을 업데이트하여 할당된 사용자 그룹에 대한 법무 문제의 권한 수준을 변경합니다.
   - 액세스 권한 없음: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 사안 소유자(사안 소유자 필드의 사용자)만 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다.
   - 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 사안을 볼 수만 있습니다.
   - 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 사안을 보고 편집할 수 있습니다.

   주:
   사안 소유자, 프랙티스 영역 리드 또는 그룹 관리자는 법무 사안에 대한 할당 그룹 권한을 설정할 수 있습니다.
5. 아티팩트(폴더)를 생성하고 법무 사안 아티팩트에 파일을 첨부하여 수집된 증빙 서류를 사안 내에 저장합니다.
6. 옵션: 비즈니스 요구로 인해 요청을 새 할당 그룹에 재할당해야 하는 경우 할당 그룹 필드에서 새 할당 그룹을 선택합니다.

   주:
   할당 그룹 필드의 편집 기능은 연결된 접수 양식에서 사안의 편집 가능한 할당 그룹 옵션이 구성된 경우에만 사용할 수 있습니다.

   할당 그룹을 변경하면 업데이트된 할당 그룹에 없는 기존 그룹 구성원이 사안에 대한 액세스 권한을 잃을 수 있습니다. 사안 소유자 필드도 지워지고 사안 소유자에게 이메일로 알림이 전송됩니다.
7. 옵션: 법무 사안을 처리하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   matter_fulfiller 역할을 가진 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 사안에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
8. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 사안 또는 해당 아티팩트의 컨텐츠에 대해 임시 승인을 시작합니다.
9. 옵션: 외부 자문 참여 문제를 해결하는 동안.
10. 옵션: 이메일, 채팅, 작업 메모 또는 코멘트를 사용하여 요청자 또는 기타 이해 관계자와 의견을 전달합니다.
    - 이메일 사용: 이메일을 사용하여 이해 관계자와 통신합니다. 자세한 내용은 전자 메일을 사용하여 통신을 참조하세요.
    - 라이브 채팅 사용: 채팅을 사용하여 이해 관계자와 소통합니다. 자세한 내용은 Legal Counsel Center 받은 편지함을 통해 채팅 세션 시작 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 의견 사용: 요청자 또는 다른 이해 관계자와 소통하려면 작성 섹션에서 의견 필드에 메시지를 입력하고 의견 게시를 클릭합니다.
- 작업 메모 사용: 법무 부서의 다른 구성원과 통신하고 작성 섹션에서 작업 메모 필드에 메시지를 입력하고 작업 메모 게시를 클릭합니다.

응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일, 채팅, 의견 및 작업 메모와 같은 법무 요청 및 법무 사안 양식 필드에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 필수 필드에 붙여넣습니다.

> **주:**
> 법무 서비스에 대해 구성된 응답 템플릿 만 사용할 수 있습니다.

11. 옵션: 상담 지원 섹션에서 항목의 검사 목록을 생성 및 관리하여 법무 사안을 해결하기 위해 수행해야 할 작업을 추적합니다.
12. 단계를 생성하고 단계 아래에 작업을 생성하여 조사를 체계화합니다.
이러한 작업을 조직의 여러 부서에 걸쳐 사용자에게 할당할 수 있습니다.
13. 마일스톤을 추가하여 중요한 작업을 완료할 타임라인을 추적합니다.
14. 옵션: 사안을 유사한 특성의 다른 법무 요청과 연결합니다.
15. 필요한 활동을 완료한 후에는 법무 사안을 종결하고, 추가 조치가 필요하지 않은 경우에는 취소합니다.
    - 사안을 종결하려면 법무 사안 종결의 지침을 따릅니다.
    - 사안을 취소하려면 추가 작업 버튼( )을 클릭한 다음 취소를 선택합니다.
16. 새로운 정보가 나타나거나 추가 조사가 필요한 경우 종결 또는 취소된 법무 사안을 다시 엽니다.

법무 사안 또는 해당 아티팩트에 대한 임시 승인 시작

사용자 또는 사용자 그룹이 보낸 법무 사안 또는 해당 아티팩트에 대해 임시 승인을 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보

법무 사안 또는 해당 아티팩트에 대해 승인을 요청할 수 있는 케이스는 다음과 같습니다.

- 이해 관계자가 보낸 법무 계약 문서에 대한 승인
- 개인정보 보호 팀으로부터 허가를 받아야 처리할 수 있는 법무 사안에 대한 임시 승인

이러한 승인은 조직에서 legal_user 역할을 가진 모든 사용자 또는 사용자 그룹에 할당할 수 있습니다 승인을 시작하면 승인자는 이메일 알림을 받게 되고 승인자는 해당 승인을 검토하고 조치를 취할 수 있습니다.

> **주:**
> - 법무 사안 또는 아티팩트에 이미 보류 중인 승인 기록이 있는 경우 동일 항목에 대해 다른 승인을 시작할 수 없습니다.
> - 요청됨 상태의 임시 승인 기록이 있는 첨부 파일은 법무 사안에서 제거할 수 없습니다. 해당 첨부 파일을 제거하려면 임시 승인 요청을 취소하거나 먼저 승인을 받아야 합니다.
> - 법무 사안에서 첨부 파일을 제거하면 연결된 임시 승인 기록도 함께 삭제됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 승인자 탭에서 승인 시작을 클릭합니다.
   추가 작업 버튼( )을 클릭한 다음 승인 시작을 선택하여 승인을 시작할 수도 있습니다.
5. 승인 시작 대화 상자에서 필드를 채웁니다.

승인 시작 대화 상자

필드	설명
승인 대상	승인이 필요한 항목입니다. ○ 사안: 전체 법무 사안에 대한 승인을 얻습니다. ○ 아티팩트: 아티팩트에 있는 하나 또는 모든 첨부 파일에 대한 승인을 얻습니다.
아티팩트 선택	승인이 필요한 아티팩트(법무 사안의 아티팩트)입니다. 이 필드는 승인 대상에서 아티팩트를 선택한 경우에만 나타납니다.
첨부 파일 선택	승인이 필요한 첨부 파일(선택한 아티팩트의 첨부 파일)입니다. 승인할 특정 첨부 파일을 선택하거나, 필드를 비워 두어 모든 첨부 파일에 대한 승인을 받습니다. 이 필드는 승인 대상에서 아티팩트를 선택한 경우에만 나타납니다.
문서 선택	승인이 필요한 법무 사안에 첨부된 문서입니다. 이 필드는 승인 대상에서 문서를 선택한 경우에만 나타납니다. 주: 목록의 문서 옵션은 접수 양식에서 외부 저장소 옵션을 사용하는 경우에만 나타납니다.
승인자	사용자 수준 또는 사용자 그룹 수준에서 필요한 승인입니다. ○ 사용자: 개인 사용자로부터 승인을 얻습니다. ○ 사용자 그룹: 사용자 세트로부터 승인을 얻습니다. 사용자 선택 필드는 사용자 그룹 선택 필드로 교체됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
사용자 선택	항목을 승인해야 하는 사용자 또는 사용자 그룹입니다. 주: legal_user 역할을 가진 사용자 또는 사용자 그룹이 나열됩니다. ○ 승인자 필드에서 사용자를 선택한 경우 어떤 사용자로부터 승인을 받아야 하는지 선택합니다. ○ 승인자 필드에서 사용자 그룹을 선택한 경우 어떤 사용자 그룹으로부터 승인을 받아야 하는지 선택합니다.
승인 메모	선택한 사용자 또는 사용자 그룹에 대한 메모입니다.

6. 시작을 클릭합니다.

결과
할당된 승인자가 다음 조건에 따라 승인자 탭에 추가됩니다.

- 승인자 필드에서 사용자를 선택한 경우 선택된 사용자에 대해 승인 기록이 생성됩니다.
- 승인자 필드에서 사용자 그룹을 선택한 경우 선택된 사용자 그룹에 대해 승인 기록이 생성됩니다. 그룹에 속한 사용자는 누구나 승인할 수 있습니다.

외부 저장소 옵션을 사용하는 경우 법무 사안 아티팩트의 문서가 외부 저장소 시스템에 저장됩니다. 승인 요청에 따라 승인자에 대한 문서 접근은 사안, 아티팩트 또는 문서 수준에 있습니다. 문서 접근에 대한 자세한 내용은 법무 사안 내 문서 접근 문서를 참조하십시오.

할당된 승인자는 검토 및 조치를 위해 기록을 열 수 있는 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다.

주:

- 임시 승인이 시작되고 요청됨 상태가 된 후에는 첨부 파일을 삭제할 수 없습니다. 해당 첨부 파일을 제거하려면 임시 승인 요청을 취소하거나 먼저 승인을 받아야 합니다.
- 법무 사안에서 첨부 파일을 제거하면 연결된 임시 승인 기록도 함께 삭제됩니다. 법무 사안의 활동 스트림에 삭제의 상세 정보와 함께 작업 메모가 게시됩니다.

승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.

다음에 수행할 작업
승인자는 검토 후에 요청된 항목을 승인 또는 거부할 수 있습니다.

법무 사안에 대한 임시 승인 취소

법무 사안에 더 이상 아무런 작업이 필요하지 않은 경우 해당 법무 사안에 대한 승인을 취소합니다.

시작하기 전에
요청됨 상태에 있는 임시 승인만 취소할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 승인자 탭에서 승인 취소를 클릭합니다.
5. 승인 취소 대화 상자의 승인 대상에서 취소하려는 승인 기록을 선택합니다.
6. 승인 기록 취소에 대한 의견을 입력하고 취소 확인을 클릭합니다.

결과
승인 기록이 취소되고 해당 상태가 취소됨으로 업데이트되고 의견이 승인 기록에 추가됩니다. 승인이 사용자 그룹에서 요청된 것인 경우 해당 사용자 그룹의 모든 사용자에 대한 해당 승인 기록이 취소됩니다.

외부 자문 참여

외부 변호사와 협력하여 법률 문제 해결에 대한 전문 지식을 활용하십시오.

외부 상담 참여에 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다.

- Legal Invention Disclosure 워크플로우를 사용하면 발명자가 구조화된 방식으로 발명을 공개할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 발명 신고 문서를 참조하십시오.
- 와의 Legal Tracker통합을 사용하면 Legal Tracker에서 사안을 자동으로 생성하여 외부 자문 요청과 소통할 수 있으며, 외부 상담 참여에 대한 업데이트 및 지출을 추적할 수 있습니다.

을 사용한 외부 상담 참여를 위한 샘플 워크플로우 **Legal Tracker**

1. 법무 사안 이행자는 법무 사안을 검토합니다.
2. 법무 사안 이행자는 외부 변호사와 협력하기로 결정합니다.
3. 법무 사안 이행자가 외부 자문 참여 요청을 시작합니다.
4. 법무 사안 이행자가 상세 정보를 입력 Legal Tracker 하거나 나중에 정보를 입력할 작업을 생성하기로 선택합니다.
5. 법무 사안 이행자가 승인을 위해 외부 변호사 요청을 제출합니다.
6. 프랙티스 영역 리드가 승인 요청을 받습니다.
7. 프랙티스 영역 리드는 외부 상담 참여 요청을 검토하고 승인합니다. 프랙티스 영역 리드가 두 개 이상인 경우 요청을 승인됨으로 표시하려면 한 명의 승인이 필요합니다.
   a. Legal Tracker 상세 정보가 이미 채워져 있는 경우 Legal Tracker와의 통합이 자동으로 시작됩니다.
   b. Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위해 작업이 생성된 경우 작업 이행자는 상세 정보를 입력한 후 수동으로 통합을 시작해야 합니다.
8. 통합에 성공하면 사안은 에 생성됩니다 Legal Tracker.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 사안 상세 정보가 동기화되며 Legal Matter Management 외부 사안 관련 목록에서 볼 수 있습니다.
10. 외부 변호사는 에서 사안에 Legal Tracker액세스하고 업데이트할 수 있습니다.

외부 자문 위원 참여 요청

법무 이행자는 사안에 대한 외부 자문 참여 요청을 생성합니다.

시작하기 전에

외부 고문과 협력할 수 있도록 Legal Matter Management를 구성했는지 확인하십시오. 자세한 내용은 Legal Tracker를 사용하여 외부 자문과 소통하도록 구성 Legal Matter Management 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 법무 사안을 엽니다.
2. 외부 변호사 추가의 아래쪽 화살표 ▼ 에서 **Legal** Tracker에 대한 외부 변호사 추가를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 자문 참여 요청 양식 생성 Legal Tracker.
4. 상세 정보가 확실하지 않고 다른 사람이 Legal Tracker 상세 정보를 검토하고 입력하도록 하려면 **Legal Tracker** 필드 상세 정보 입력을 위한 작업 생성 확인란을 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

승인을 위해 외부 자문 요청 제출

법무 이행자는 승인을 위해 외부 자문 요청 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 법무 사안을 엽니다.
2. 목록에서 외부 상담 참여 요청을 엽니다.
3. 승인을 위해 제출을 선택합니다.

외부 상담 참여 요청 승인 또는 거부

프랙티스 영역 리드로서 외부 자문 참여 요청을 승인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 외부 자문 참여 승인 요청을 엽니다.
2. 기록을 검토한 후 승인 또는 거부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 외부 상담 참여 승인 요청을 승인하려면 상태 필드에서 승인됨을 선택합니다.

  주:
  외부 자문 참여 요청이 승인되고 Legal Tracker의 상세 정보가 채워진 후 생성된 작업이 없는 경우 통합을 위해 외부 자문 참여 요청이 자동으로 제출됩니다.

- 외부 상담 참여 승인 요청을 거부하려면 상태 필드에서 거부됨을 선택합니다.

  주:
  프랙티스 영역 리드가 세부 정보가 담긴 요청을 거부하면 기록이 이행자에게 다시 전송됩니다. 기록 상태가 거부됨으로 변경됩니다. 이행자는 제공된 의견에 따라 기록을 업데이트하고 승인 요청을 다시 보내야 합니다.

3. 저장을 선택합니다.
   플랫폼 보기를 사용하는 경우 업데이트를 선택합니다.

결과

외부 상담 참여 요청 승인 결과

법무 추적기 필드 상세 정보를 입력하기 위한 작업을 생성하는 옵션이 선택되었습니다.	법무 추적기 상세 정보가 이미 채워져 있습니다.

외부 자문 위원 참여 요청이 승인되면 Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위한 작업이 생성됩니다.	• 외부 자문 참여 요청이 승인되면 Legal Tracker와의 통합이 자동으로 시작됩니다.
	• 통합에 성공하면 법무 추적기에서 생성된 사안에 사안 관리자 역할을 보유한 다음 사용자가 접근할 수 있게 됩니다
	  ○ 사안 소유자 - 법무 사안의 소유자로 선택된 사용자입니다.
	  ○ 요청 대상 - 외부 상담 참여 요청이 제출된 사용자입니다.
	  ○ 외부 변호인 선임 - 관련 선임 회사의 선임 외부 고문으로 선정된 사용자입니다.
	  ○ 리드 회사 사람 - 외부 고문과 조정해야 하는 조직의 리드로 선택된 사용자입니다.
	  ○ #2 회사 사람 - 리드 회사 사람이 없는 경우 대체 연락처 담당자로 선택된 사용자입니다.
	  ○ 프랙티스 영역 리드 - 외부 고문 참여 요청을 승인할 수 있는 한 명 이상의 사용자입니다.

다음에 수행할 작업
Legal Tracker 상세 정보를 입력하기 위해 작업이 생성된 경우 상세 정보를 입력하고 Legal Tracker와의 통합을 위한 외부 고문 참여 요청을 제출해야 합니다. 자세한 내용은 법무 추적기 상세 정보를 채우기 위해 생성된 작업 할당 및 통합을 위해 상세 정보 입력 Legal Tracker 및 제출 문서를 참조하십시오.

법무 추적기 상세 정보를 채우기 위해 생성된 작업 할당

법무 이행자는 Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위해 생성된 작업을 작업 이행자에게 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- sn_lg_ops.legal_user 및 sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 작업을 엽니다.
2. 할당 대상 필드에서 작업을 할당할 사용자를 선택합니다.
   기본적으로 법무 작업을 할당하는 데 사용되는 할당 규칙 OCE 사안 작업 규칙을 사용할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 할당 규칙을 검토하고 수정합니다.
3. 저장을 선택합니다.

통합을 위해 상세 정보 입력 **Legal Tracker** 및 제출

작업 이행자는 외부 자문 참여 요청의 섹션에 세부 정보를 Legal Tracker 입력합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- sn_lg_ops.legal_user 및 sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 법무 사안 작업을 엽니다.
2. Legal Tracker 상세 정보를 입력합니다.
3. 저장을 선택합니다.
4. 통합을 위해 제출을 선택하여 Legal Tracker에 사안을 생성합니다.
   사안을 생성하는 동안 외부 상담 참여 요청 또는 세부 정보 섹션 또는 Legal Tracker 둘 다와 관련된 데이터에 대해 오류를 보고할 수 있습니다. 자세한 내용은 사안 생성 중 오류 해결 문서를 참조하십시오.

결과
통합에 성공하면 Legal Tracker에서 생성된 사안에 대해 다음 사용자에게 액세스 권한이 부여됩니다.

- 사안 소유자 - 법무 사안의 소유자로 선택된 사용자입니다.
- 프랙티스 영역 리드 - 법무 사안에 대한 프랙티스 영역의 프랙티스 영역 리드로 선택되고 외부 자문 참여 요청 승인이 전송되는 사용자입니다.
- 요청 대상 - 외부 상담 참여 요청이 제출된 사용자입니다.
- 외부 변호인 선임 - 관련 선임 회사의 선임 변호사로 선정된 사용자입니다.
- 리드 회사 사람 - 외부 고문과 조정해야 하는 조직의 리드로 선택된 사용자입니다.
- #2 회사 사람 - 리드 회사 사람이 없는 경우 대체 연락처 담당자로 선택된 사용자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사안 생성 중 오류 해결

에서 Legal Tracker사안은 외부 상담 참여 요청이 승인되고 통합이 시작된 후에 생성됩니다.

사안을 생성하는 동안 외부 상담 참여 요청 또는 세부 정보 섹션 또는 Legal Tracker 둘 다와 관련된 데이터에 대해 오류를 보고할 수 있습니다. 외부 상담 참여 요청의 활동 스트림에서 오류를 확인할 수 있습니다.

외부 상담 참여 요청 상세 정보에 대한 오류가 보고된 경우의 워크플로우

법무 추적기 상세 정보	워크플로우
사안 이행자가 법무 추적기 상세 정보를 채울 때	• 외부 상담 참여 요청이 초안 상태로 이동하고 활동 스트림이 오류 상세 정보로 업데이트됩니다. • 사안 이행자에게 알림이 전송됩니다. • 사안 이행자는 값을 수정하고 승인 요청을 다시 제출합니다. • 프랙티스 영역 리드는 외부 상담 참여 요청을 승인합니다. • Legal Tracker와의 통합이 자동으로 시작됩니다.
Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위해 작업이 생성된 시기	• 외부 상담 참여 요청이 초안 상태로 이동하고 활동 스트림이 오류 상세 정보로 업데이트됩니다. • 사안 이행자에게 알림이 전송됩니다. • 사안 이행자는 값을 수정하고 승인 요청을 다시 제출합니다. • 프랙티스 영역 리드는 외부 상담 참여 요청을 승인합니다. • 사안 이행자가 통합 요청을 제출합니다.

법무 추적기 상세 정보에 오류가 보고된 경우의 워크플로우

법무 추적기 상세 정보	워크플로우
사안 이행자가 법무 추적기 상세 정보를 채울 때	• 외부 상담 참여 요청이 통합 실패 상태로 이동하고 활동 스트림이 오류 상세 정보로 업데이트됩니다. • 사안 이행자에게 알림이 전송됩니다. • 사안 이행자가 법무 추적기 섹션의 값을 수정합니다. • 사안 이행자가 통합 요청을 제출합니다.
Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위해 작업이 생성된 시기	• 외부 상담 참여 요청이 통합 실패 상태로 이동하고 활동 스트림이 오류 상세 정보로 업데이트됩니다. • 사안 및 작업 이행자에게 알림이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 추적기 상세 정보	워크플로우
	• 작업 이행자가 법무 추적기 섹션의 값을 수정합니다. • 작업 이행자가 통합 요청을 제출합니다.

외부 변호사 참여 요청과 법무 추적기 상세 정보 모두에서 오류가 보고되는 경우의 워크플로우

법무 추적기 상세 정보	워크플로우
사안 이행자가 법무 추적기 상세 정보를 채울 때	• 외부 상담 참여 요청이 초안 상태로 이동되고 활동 스트림이 오류 상세 정보로 업데이트됩니다. • 사안 이행자에게 알림이 전송됩니다. • 사안 이행자는 값을 수정하고 승인 요청을 다시 제출합니다. • 프랙티스 영역 리드는 외부 상담 참여 요청을 승인합니다. • 와의 Legal Tracker 통합이 자동으로 시작됩니다.
Legal Tracker 상세 정보를 채우기 위해 작업이 생성된 시기	• 외부 상담 참여 요청이 초안 상태로 이동하고 활동 스트림이 오류 상세 정보로 업데이트됩니다. • 사안 이행자에게 알림이 전송됩니다. • 법무 이행자는 값을 수정하고 승인 요청을 다시 제출합니다. • 프랙티스 영역 리드는 외부 상담 참여 요청을 승인합니다. • 작업 이행자는 에 대한 Legal Tracker상세 정보를 입력합니다. • 작업 이행자가 통합 요청을 제출합니다.

외부 사안 상세 정보 보기

법무 이행자는 법무 사안에서 가져온 외부 사안 상세 정보를 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 법무 사안을 엽니다.

2. 외부 사안 탭을 선택합니다.

3. 사안 ID를 선택하여 요약, 지출 정보, 회사 상세 정보 및 기타 상세 정보를 봅니다.

4. 법무 추적기 사안 링크 필드에서 링크를 선택하여 에서 사안 Legal Tracker을 열고 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 상담 참여 요청 삭제

법무 이행자는 더 이상 필요하지 않은 외부 자문 제공자 참여 요청을 삭제할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

프로시저

1. 법무 사안을 엽니다.
2. 삭제하려는 외부 자문 참여 요청의 확인란을 선택합니다.
3. 제거를 선택합니다.
   플랫폼 뷰에 있는 경우 선택한 행 드롭다운의 작업에서 삭제 를 선택합니다.

결과

외부 상담 참여 요청 상태	생성된 외부 사안	삭제
작업 진행 중이며 Legal Tracker와 통합되지 않음	아니요	외부 자문 참여 요청이 삭제됩니다.
Legal Tracker와 통합	예	• 외부 상담 참여 요청 및 연결된 외부 사안이 삭제됩니다. • Legal Tracker에서 생성된 사안은 삭제되지 않습니다.

법무 사안 또는 해당 아티팩트에 대한 승인 또는 거부

법무 사안 또는 해당 아티팩트의 컨텐츠를 검토한 후 이를 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에

승인을 위해 법무 항목으로 연결되는 링크가 포함된 이메일 알림을 받습니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 이메일 알림, Legal Counsel Center, 셀프 서비스 또는 직원 센터 포털에서 승인 기록을 엽니다.
2. 기록을 검토한 후 승인 또는 거부합니다.
   - 기록을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 기록을 거부하려면 의견 필드에 거부에 대한 의견을 입력하고 거부를 클릭합니다.

결과

다음 테이블은 승인 및 거부 작업이 승인 기록에 어떤 결과를 가져오는지 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 항목의 승인 또는 거부 결과

승인	거부
• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 승인됨으로 업데이트됩니다. 요청된 항목이 승인을 위해 사용자 그룹에 할당된 경우 나머지 사용자에 대한 승인 기록의 상태가 요청됨에서 더 이상 필요하지 않음으로 업데이트됩니다. 주: 승인이 법무 사안 아티팩트의 첨부 파일에 대한 승인인 경우 해당 첨부 파일을 법무 사안 아티팩트에서 삭제할 수 없습니다. • 법무 사안의 관심 목록에 추가된 공동 작업자가 아닌 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.	• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 거부됨으로 업데이트됩니다. 요청된 항목이 승인을 위해 사용자 그룹에 할당된 경우 나머지 사용자에 대한 승인 기록의 상태가 요청됨에서 더 이상 필요하지 않음으로 업데이트됩니다. • 승인자가 게시한 거부 의견은 법무 사안의 활동 섹션에 추가됩니다. • 법무 사안의 관심 목록에 추가된 공동 작업자가 아닌 승인자는 승인된 항목에 대한 액세스 권한을 잃습니다.

Legal Counsel Center에서 이메일을 사용하여 커뮤니케이션

Legal Counsel Center의 법무 사안 기록 양식에서 바로 이메일을 작성하고 전송합니다. 이메일을 초안으로 저장하고 나중에 다시 전송할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 추가 작업 버튼( )을 클릭하고 이메일 작성을 선택합니다.
   이메일 작성 버튼은 법무 사안이 할당됨 혹은 진행 중 상태인 경우에만 표시됩니다.
5. 새 이메일 초안 탭에서 새 이메일을 작성하거나 받은 이메일에 응답하여 바로 보내거나 나중에 보낼 초안으로 저장합니다.
   자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.

결과
이메일이 전송되면 법무 사안 양식의 활동 스트림에 추가됩니다. 다른 사람으로부터 받은 이메일도 활동 스트림에 추가됩니다.

법무 사안에 단계 추가

사안에 단계를 추가하여 사안을 완료하기 위한 특정 작업을 추적합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
사안 템플릿을 사용하여 법무 사안을 생성한 경우 사안에 템플릿에 속한 단계가 미리 정의되어 있을 수 있습니다.

공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 단계를 추가하려면 단계 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 이름 필드에 단계의 고유한 이름을 입력합니다.
6. 순서 필드에 숫자를 입력하여 단계가 처리되는 순서를 결정합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
단계가 사안에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
단계에 작업을 추가하여 사안 내의 활동을 관리합니다. 다른 사용자가 작업을 수행해야 하는 경우 작업을 해당 사용자에게 할당합니다.

법무 사안에 대한 작업 생성

법무 사안 또는 해당 사안의 단계에 사용자가 사안 해결을 위해 수행해야 할 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 사안 또는 단계에 작업을 추가합니다.
   - 사안에 작업을 추가하려면 법무 사안 양식의 작업 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 단계에 작업을 추가하려면 단계 탭에서 단계를 열고 단계 기록의 법무 사안 작업 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 사안 작업 양식

필드	설명
이름	작업의 고유한 이름입니다.
유형	작업의 유형입니다. 위험 및 완화 작업 유형을 선택하면 다음과 같은 추가 필드가 나타납니다. ○ 위험 소유자 ○ 위험 설명 ○ 제안된 완화 계획 ○ 동작 완료됨
우선순위	작업을 수행하고 완료하는 우선순위 수준입니다. 작업의 우선순위는 사안 해결을 위한 해당 작업의 중요도를 나타냅니다.
단계	작업이 속한 단계입니다.
사안	작업이 속한 사안입니다.
이벤트 이름	작업과 연결된 달력 이벤트의 이름입니다. 기한이 있는 달력 이벤트를 사용하면 특정 마일스톤과 비교하여 작업 진행 상황을 추적할 수 있습니다.
상태	작업의 진행 상황을 나타내는 작업의 현재 상태입니다.
순서	단계나 사안에 작업이 여러 개 있을 경우 작업이 수행되는 순서입니다.
담당 그룹	작업이 할당된 사용자 그룹입니다.
담당자	작업이 할당된 사용자입니다. 할당 그룹이 선택된 경우 목록에 해당 그룹의 구성원이 표시됩니다.
기한	작업을 완료할 날짜입니다.
간단한 설명	작업 완료와 관련된 예상 활동 및 결과를 명시한 짧은 설명입니다.
메모 섹션	
추가 의견	요청자도 볼 수 있는 의견 또는 메모입니다.
작업 메모	사안과 관련하여 권한 있는 사용자만 볼 수 있는 의견 또는 메모입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
7. 옵션: 상황별 사이드바에서 작업에 대한 지침 및 할 일 항목을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지침 섹션에서 추가를 클릭하여 할당된 사용자가 작업 완료를 위해 할 일에 대한 지침을 추가합니다.
- 검사 목록 섹션에서 생성을 클릭해 할 일 항목을 추가하여 사안 작업 내 활동의 진행 상황을 추적합니다.
- 사안 유형이 인터뷰로 설정된 경우 인터뷰 템플릿 구성요소가 상황별 사이드바에 표시됩니다.

중요사항:
인터뷰 템플릿을 사용하려면 먼저 Interview Templates 플러그인(com.sn_interview_templates)을 설치하고 애플리케이션 범위에 대한 Interview Templates의 요청된 RCA를 Legal Matter ManagementLegal Counsel Center 활성화해야 합니다.

8. 옵션: 나 또는 할당된 사용자가 작업 또는 조사와 관련된 파일을 업로드할 수 있는 아티팩트(폴더)를 추가합니다.

결과
법무 사안 작업이 생성되어 사안의 작업 탭에 나열됩니다. 작업이 단계 기록에 추가되어 있는 경우 해당 작업은 단계의 법무 사안 작업 탭에도 나열됩니다.

팁:
새 작업이 목록에 나타나지 않는 경우 목록 새로 고침 버튼( )을 클릭합니다.

법무 사안 작업 완료

할당된 사안 작업을 마치면 해당 작업을 완료로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 내 작업 아래에서 수행할 작업을 클릭합니다.
4. 내 작업 목록에서 작업을 엽니다.
5. 옵션: 작업의 활동 섹션에서 의견을 입력하거나 첨부 파일을 추가합니다.
6. 완료로 표시를 클릭합니다.

결과
사안 작업이 완료되고 상태가 검토로 업데이트됩니다. 해당 사안 작업이 승인을 위해 사안 소유자에게 전송됩니다.

법무 사안 작업의 승인 또는 거부

사안 소유자는 작업 소유자가 완료로 표시된 사안 작업을 검토하여 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 내 작업에서 승인 보류 중인 항목을 클릭합니다.
4. 수행할 작업 목록에서 요청됨을 클릭하여 사안 작업을 열고 승인 여부를 검토합니다.
5. 사안 작업의 승인 또는 거부:
   - 사안 작업을 승인하려면 승인을 클릭합니다.

     승인 요청의 상태가 승인됨으로 업데이트됩니다.
   - 사안 작업을 거부하려면 거부를 클릭합니다. 대화 상자에서 의견 필드에 승인 또는 거부에 대한 의견을 입력합니다.

     승인 요청의 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

결과

- 사안 작업을 승인하면 작업이 종결됩니다. 작업의 상태가 완료 종결됨으로 업데이트됩니다.
- 사안 작업을 거부하면 작업이 다시 열립니다. 작업의 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다. 작업 소유자는 작업을 다시 수행하여 작업의 요구사항을 충족한 다음 완료로 표시하여 승인을 받을 수 있습니다.

법무 사안 작업 취소

더 이상 조치가 필요 없는 경우 사안 작업을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
초안, 할당됨 또는 진행 중 상태에 있는 작업만 취소할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 법무 사안 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.
4. 작업 탭에서 취소하려는 작업을 엽니다.

   주:
   한 번에 여러 작업을 취소할 수도 있습니다. 목록에서 작업을 선택하고 작업 취소를 클릭합니다.

5. 법무 사안 작업 양식에서 취소를 클릭합니다.
6. 작업 취소 대화 상자에서 작업 취소에 대한 의견을 입력하고 확인을 클릭합니다.

결과
사안 작업이 취소되고 상태가 취소됨으로 업데이트됩니다.

법무 사안에 대한 아티팩트 생성

법무 사안에 대한 아티팩트를 생성하여 해당 사안과 관련된 문서, 이메일 및 파일을 업로드하고 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

사안 소유자 외에 공동 작업자 또는 작업 이행자도 작업 탭에서 아티팩트를 사안 작업에 추가할 수 있습니다.

주:
요청이 사안으로 승격되기 전에 첨부된 파일이 있는 경우 해당 사안에 해당 파일이 포함된 기본 아티팩트가 생성됩니다. 외부 저장소 옵션을 사용하는 경우 요청에서 생성된 아티팩트의 문서가 공유됩니다. 따라서 이 공유 아티팩트의 문서를 추가하거나 삭제하면 요청과 사안 모두에 추가 또는 삭제 내용이 반영됩니다. 또한 이 공유 아티팩트의 문서 권한은 법무 사안 수준이 아닌 법무 요청 수준에서 관리됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 아티팩트를 추가하려면 아티팩트 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

아티팩트 양식

필드	설명
번호	아티팩트의 고유 번호입니다.
상위 사안	아티팩트가 연결된 사안입니다.
컨텐츠 유형	아티팩트에 포함될 수 있는 컨텐츠 유형(예: 이메일, 문서 또는 이미지)입니다.
간단한 설명	아티팩트에 대한 짧은 설명입니다(예: 아티팩트의 이름).
설명	아티팩트에 대한 자세한 설명입니다(예: 아티팩트의 목적 및 컨텐츠).
메모 섹션	
작업 메모	아티팩트 및 상위 사안과 관련하여 권한 있는 사용자만 볼 수 있는 의견 또는 메모입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   지정된 상세 정보가 포함된 아티팩트가 생성됩니다.
7. 외부 링크 탭에서 외부 파일에 대한 경로 또는 링크를 추가합니다.
   a. 새 저장소 경로를 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 저장소 폴더에 대한 유효한 링크와 간단한 설명을 입력합니다.
   c. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 옵션: 아티팩트를 사안 작업과 연결합니다.

> **주:**
> 사안 작업에서 아티팩트를 생성하면 기본적으로 아티팩트가 해당 작업에 연결됩니다.

a. 사안 작업 탭에서 아티팩트를 선택하고 추가를 클릭합니다.

b. 법무 작업 추가 대화 상자에서 사안 작업을 선택하고 추가를 클릭합니다.
사안 소유자가 이 작업을 그룹 또는 사용자에게 할당하면 이들에게 아티팩트에 대한 액세스 권한이 자동으로 부여됩니다. 아티팩트에 액세스할 수 있는 사용자는 아티팩트 사용자 탭에 나열됩니다.

9. 옵션: 연결된 사안 작업을 통해 기본 액세스 권한을 부여받은 사용자의 액세스 권한을 취소합니다.

a. 아티팩트 사용자 탭에서 아티팩트에 대한 액세스를 거부하려는 사용자를 한 명 이상 선택합니다.

b. 권한 취소를 클릭합니다.

c. 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
법무 사안 아티팩트에 파일 첨부.

법무 사안 아티팩트에 파일 첨부

법무 사안 또는 사안 작업을 수행하는 동안 문서, 이메일 복사본, 이미지 또는 기타 파일과 같은 증빙 서류를 아티팩트에 업로드합니다. 이러한 아티팩트를 참조 자료로 사용하여 향후 유사한 요청을 해결할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller 또는 sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.

2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.

3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.

4. 아티팩트 탭에서 아티팩트를 엽니다.

5. 옵션: 법무 사안에서 문서를 추가하거나 제거합니다.

법무 사안 내 문서 접근

법무 사안에 첨부된 문서는 모두 또는 사안 유이 선택된 접수 양식에서 외부 저장소 옵션을 활성화하면 구성된 외부 저장소 시스템에 업로드됩니다. 이러한 문서에 대한 다양한 가상 사용자의 접근 권한은 예약된 작업 또는 요청 시 실시간으로 제어됩니다.

다양한 가상 사용자에 대한 법무 사안 내 문서 접근

다음 표에서는 문서에 대한 접근 유형과 문서에 대한 접근 유형이 다양한 가상 사용자에게 부여되는 시기를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 사안 내 문서 접근

가상 사용자	접근 유형	접근 수준	시기
요청자, 요청 대상	읽기 전용	문서	법무 사안이 제출됨
그룹 관리자	읽기, 쓰기, 삭제	법무 사안	법무 사안이 제출되었거나 법무 요청에서 승격됨
사안 소유자 (할당 대상)	읽기, 쓰기, 삭제	법무 사안	법무 사안이 할당됨
공동 작업자	읽기, 쓰기, 삭제	법무 사안	공동 작업자 목록에 추가됨
임시 승인자	읽기 전용, 삭제 불가	요청된 승인에 따른 법무 사안, 아티팩트 또는 문서	임시 승인이 시작됨
사안 작업 소유자	읽기 전용, 삭제 불가	아티팩트	아티팩트가 사안 작업과 연결되거나 작업이 사용자에게 할당됨
사안 작업 소유자	읽기 전용, 삭제 불가	사안 작업과 관련된 아티팩트의 문서	아티팩트가 사안 작업과 연결되거나 작업이 사용자에게 할당됨
할당 그룹 구성원	할당 그룹 권한 필드에 따라 다름	문서	예약된 대로 또는 요청 시 작업이 실행됨
감시 목록 사용자	읽기 전용, 삭제 불가	법무 사안	감시 목록에 추가됨
위임	읽기 전용, 삭제 불가	위임된 업무에 따른 법무 사안, 아티팩트 또는 문서	예약된 대로 또는 요청 시 *`Resolve platform delegation permissions for legal matter`* 작업이 실행됨
Granular Delegation을 통한 대리인	읽기 전용, 삭제 불가	위임된 업무에 따른 법무 사안, 아티팩트 또는 문서	사용자가 위임됨

`Process External Storage Permissions` 예약된 작업은 정의된 간격으로 실행되어 외부 저장소에 저장된 법무 사안에 대해 문서에서 처리되지 않은 모든 권한에 대한 액세스를 동기화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 요청자는 표준 티켓 페이지의 문서 탭에서 법무 요청에 첨부된 문서에 액세스할 수 있습니다.

  주:
  요청자는 첨부한 요청에서 해당 문서만 삭제할 수 있습니다.

- 법무 사안에 할당된 사안 소유자는 Legal Counsel Center에 있는 아티팩트 기록의 문서 탭에서 문서에 액세스할 수 있습니다.
- 사안에 추가된 사용자는 예약된 작업을 실행하기 전에 액세스가 필요한 경우 문서에 대한 요청 시 액세스를 요청할 수 있습니다.
- 법무 관리자는 법무 사안 및 법무 요청의 문서에 대한 사용자의 액세스를 취소할 수 있습니다.
- 임시 승인자는 요청된 항목을 승인하거나 거부하면 문서 액세스 권한을 잃습니다.
- 위임 기간이 만료된 후 대리인은 액세스 권한을 잃습니다.

법무 사안에 대한 문서 접근 요청

현재 접근할 수 없는 법무 사안에 첨부된 문서에 대한 접근을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 또는 sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안 아래에서 모두를 클릭합니다.
4. 문서 접근을 요청할 법무 사안을 엽니다.
5. 아티팩트 탭에서 아티팩트를 엽니다.
6. 문서 탭에서 접근할 문서를 선택하고 접근 요청을 클릭합니다.

결과
시스템에서 사용자의 권한을 처리하고 사안 아티팩트의 문서에 대한 접근 권한을 부여합니다.

법무 사안에서 사용자의 문서 접근 제거

해당 문서를 볼 필요가 없으면 법무 사안의 아티팩트에 첨부된 문서에 대한 기존 사용자의 액세스 권한을 제거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안 아래에서 모두를 클릭합니다.
4. 첨부된 문서에 대한 사용자의 액세스 권한을 제거할 법무 사안을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 문서 접근 탭에서 문서 접근을 제거할 사용자를 선택합니다.
6. 접근 제거를 클릭합니다.

결과
선택한 사용자의 문서 접근이 제거되고 사용자도 목록에서 제거됩니다. 사용자는 더 이상 사안의 문서를 볼 수 없습니다.

법무 사안에 마일스톤 추가

법무 사안에 마일스톤을 추가하여 사안과 관련된 중요한 달력 이벤트를 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

Legal Counsel Center의 홈 탭에서 사안의 예정된 마일스톤을 추적할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 마일스톤을 추가하려면 마일스톤 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 이름 필드에 마일스톤의 고유한 이름을 입력합니다.
6. 기한 필드에서 마일스톤을 달성해야 하는 날짜를 선택합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
지정된 기한이 있는 마일스톤이 생성됩니다.

관련 법무 요청을 법무 사안과 연결

하나 이상의 법무 요청을 법무 사안에 연결하여 관련 요청을 단일 사안을 통해 정리하고 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 법무 요청을 연결하려면 관련 요청 탭에서 추가를 클릭합니다.
5. 법무 요청 추가 대화 상자에서 사안에 추가하려는 요청을 선택하고 추가를 클릭합니다.

> **주:**
> 종결되거나 취소된 요청을 포함하여 모든 법무 요청을 사안과 연결할 수 있습니다.

결과
선택한 법무 요청이 사안에 추가되고 관련 요청 탭에 나열됩니다.

기존 법무 사안을 법무 요청과 연결

기존 법무 사안을 유사성이 있는 법무 요청과 연결하여 해당 요청을 해결하는 데 유용한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 기존 사안을 연결하려면 법무 사안 탭에서 추가를 클릭합니다.
5. 법무 사안 추가 대화 상자에서 요청에 추가하려는 법무 사안을 선택하고 추가를 클릭합니다.

결과
선택한 법무 사안은 법무 요청과 연결되고 법무 사안 탭의 목록에 표시됩니다.

법무 사안 종결

법무 사안을 해결하기 위한 모든 활동을 완료하면 자신에게 할당된 법무 사안을 종결합니다. 추가 조치가 필요 없는 것으로 확인되는 경우에도 사안을 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
법무 사안을 종결하기 전에 관련된 사안 작업을 모두 종결해야 합니다.

> **주:**
> 법무 사안의 아티팩트에 대해 어느 승인 기록이라도 열려 있는 경우 해당 법무 사안은 종결할 수 없습니다.

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 옵션: 활동 섹션에서 의견을 입력하거나, 관련 지식베이스 문서에 대한 링크를 추가하거나, 파일을 첨부합니다.
5. 완료 종결을 클릭합니다.
6. 완료 종결 사안 대화 상자에서 의견 필드에 의견을 입력합니다.
   완료 종결 사안 대화 상자에 입력한 의견은 관련된 모든 오픈 요청에 게시됩니다.
7. 관련 요청 종결 확인란을 선택하여 할당됨 또는 진행 중 상태에 있는 관련 법무 요청을 상위 요청과 함께 종결합니다.
8. 확인을 클릭합니다.

결과

- 법무 사안이 종결되고 상태가 완료 종결됨으로 업데이트됩니다.
- 사안의 상위 법무 요청이 다른 오픈 사안과 연결되어 있지 않은 경우 해당 요청도 종결됩니다.
- 관련된 요청도 모두 종결하기로 선택한 경우 다음 조건을 충족할 때 종결됩니다.
  - 할당됨 또는 진행 중 상태에 있는 요청
  - 다른 오픈 사안과 연결되어 있지 않은 요청

법무 사안 다시 열기

법무 사안이 종료되거나 취소된 후 추가 조사가 필요한 경우 해당 사안을 다시 열어 작업을 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 다시 열려는 법무 사안을 엽니다.
5. 다시 열기를 클릭합니다.
6. 사안 다시 열기 대화 상자에서 의견 필드에 의견을 입력하여 사안을 다시 여는 이유를 설명합니다.
   사안 다시 열기 대화 상자에 입력한 의견은 관련된 모든 요청에 게시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 관련 요청 다시 열기 확인란을 선택하여 종결되거나 취소된 관련 법무 요청을 상위 요청과 함께 다시 엽니다.
8. 확인을 클릭합니다.

결과

- 법무 사안이 다시 열립니다.
- 사안의 상태가 종결 또는 취소되기 전의 상태로 업데이트됩니다.
- 사안의 기본 법무 요청이 종료되거나 취소되면 요청이 다시 열립니다.
- 관련 요청도 모두 다시 열기로 선택하는 경우 완료 종결됨, 미완료 종결됨 또는 취소됨 상태에 있는 모든 관련 법무 요청 역시 다시 열립니다.
- 사안에 추가된 모든 공동 작업자는 사안이 다시 오픈되었다는 이메일 알림을 받게 됩니다.

다음에 수행할 작업
법무 사안에 대한 작업을 수행하여 사안을 완료합니다.

Legal Matter Management 참조

참조 주제는 Legal Matter Management에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Matter Management 앱과 함께 설치되는 구성요소

Legal Matter Management 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
사안 관리자 [sn_lg_matter.matter_admin]	법무 사안 및 기본 데이터에 대한 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
사안 구성자 [sn_lg_matter.matter_config]	카탈로그 작성기를 통해 프랙티스 영역, 접수 양식, 사안 템플릿과 같은 데이터를 구성하고 기록 생성자를 관리할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 이 역할은 법무 요청 및 법무 사안의 트랜잭션 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.작가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
사안 구성자 읽기 전용 [sn_lg_matter.matter_configurer_read]	프랙티스 영역 및 사안 템플릿과 같은 법무 앱 구성 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user
사안 이행자 [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	할당된 사안에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	• approver_user • email_composer • knowledge • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user 중요사항: sn_lg_cf_workspace.lega_workspace_use Next Experience 작업 공간에 대한 액세스를 제공하는 workspace_user 상속합니다.
사안 매니저 [sn_lg_matter.matter_manager]	사안의 모든 트랜잭션 데이터에 대한 액세스 권한과 사안을 할당할 수 있는 권한을 제공합니다.	• sn_interview_temp.작가 • sn_lg_matter.matter_fulfiller

설치되는 테이블

주:
다음 테이블 외에도 Legal Matter Management와 함께 프랙티스 영역과 관련된 테이블이 설치됩니다. 자세한 내용은 법무 사안에 대한 프랙티스 영역 테이블 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
아티팩트 컨텐츠 유형 [sn_lg_matter_artifact_content_type]	사안 아티팩트를 범주화하는 데 사용되는 컨텐츠 유형을 저장합니다.
승인자 그룹 [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	법무 사안 템플릿을 승인할 수 있는 사용자 그룹을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
외부 저장소 [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Microsoft OneDrive 또는 Microsoft SharePoint와 같이 사안 문서를 저장할 수 있는 외부 시스템의 링크를 저장합니다.
법무 아티팩트 [sn_lg_matter_artifact]	사안에 대해 수집한 아티팩트 상세 정보를 저장합니다.
법무 사안 [sn_lg_matter_matter]	법무 사안을 저장합니다.
법무 사안 핵심 [sn_lg_matter_core]	사안의 핵심 상세 정보를 저장합니다.
법무 사안 단계 [sn_lg_matter_phase]	사안의 단계를 저장합니다.
법무 사안 작업 [sn_lg_matter_task]	단계 또는 사안에 연결된 작업을 저장합니다.
사안 작업 아티팩트 [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	아티팩트와 사안 작업 간의 관계에 대한 상세 정보를 저장합니다.
사안 작업 템플릿 [sn_lg_matter_template_task]	사안 템플릿에서 정의된 작업을 저장합니다.
사안 템플릿 [sn_lg_matter_template]	사안에 대한 기본값을 정의하는 사안 템플릿을 저장합니다. 사안 템플릿에서 사안을 생성하면 해당 사안에 사전 정의된 값이 채워집니다.
요청 - 사안 m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	요청과 사안 간의 관계에 대한 상세 정보를 저장합니다.

법무 사안에 대한 프랙티스 영역 테이블

프랙티스 영역과 관련된 테이블은 Legal Matter Management 애플리케이션과 함께 설치됩니다.

이러한 프랙티스 영역 테이블은 법무 사안 [sn_lg_matter_matter] 테이블을 확장합니다.

프랙티스 영역 테이블에서 열을 추가하면 이러한 열이 Legal Counsel Center의 목록 섹션에 추가되도록 테이블을 구성할 수 있습니다. 이러한 테이블을 다른 구성으로 사용할 수도 있습니다.

자세한 내용은 프랙티스 영역 테이블 구성 문서를 참조하십시오.

- Compliance [sn_lg_matter_compliance]
- 기업 지원 [sn_lg_matter_corporate_support]
- 범죄 [sn_lg_matter_crime]
- 디지털 포렌식 [sn_lg_matter_digital_forensics]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 윤리 [sn_lg_matter_ethics]
- 일반 계약 지원 [sn_lg_matter_general_contract_support]
- 일반 법무 [sn_lg_matter_general_legal]
- 공무 [sn_lg_matter_government_affairs]
- 안전보건 및 환경 [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- 노동 및 고용 [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- 법무 운영 [sn_lg_matter_legal_operations]
- 라이센스 및 기술 트랜잭션 [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- 소송 [sn_lg_matter_litigation]
- 마케팅 지원 [sn_lg_matter_marketing_support]
- 합병 및 인수 [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- 특허, 상표 및 영업 비밀 [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- 개인정보 보호 및 데이터 보안 [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- 구매 계약 지원 [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- 부동산 [sn_lg_matter_real_estate]
- 판매 계약 지원 [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- 주식 계획 지원 [sn_lg_matter_stock_plan_support]

외부 자문 참여 요청 양식 생성 **Legal Tracker**

법무 사안의 Legal Tracker 외부 자문 참여 요청 양식에 있는 필드입니다.

외부 고문 참여 양식의 필드와 Legal Tracker에서 사안을 생성하기 위해 통합할 때 매핑되는 방식에 대한 표는 해당 테이블을 참조하십시오.

외부 상담 참여 요청 생성

필드	설명	**Legal Tracker Matter** API의 매핑된 매개변수
요청 상세 정보		
요청 대상	외부 고문 변호사를 요청하는 사용자의 이름입니다.	없음
OCE 번호	외부 고문 변호사 기록의 고유 식별자입니다.	없음
외부 변호사 참여 이유	외부 고문을 모집하는 이유에 대한 설명.	없음
수행할 작업의 범위 설명	외부 고문이 수행할 업무 범위에 대한 설명입니다.	없음
회사 상세 정보		
회사 접근	드롭다운 목록에서 사안에 대한 기업 접근 권한을 정의하는 옵션입니다.	firmAccess
리드 회사	외부 고문과 관련된 주요 회사.	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 상담 참여 요청 생성

필드	설명	**Legal Tracker Matter** API의 매핑된 매개변수
주요 외부 변호사	관련 리드 회사의 수석 고문.	없음
사안 상세 정보		
전체 사안 이름/관련 당사자	사안 또는 외부 변호인과 관련될 당사자의 성명입니다.	fullNameAndParties관련
간단한 사안 이름	외부 자문위원과 관련된 사안의 짧은 이름입니다.	shortName
리드 회사 사람	외부 고문과 협력해야 하는 조직의 리더.	leadCompanyPerson이메일
#2 회사 사람	리드 회사 담당자가 없는 경우 대체 연락처 담당자입니다.	numberTwoCompanyPerson이메일
사안 설명	사안에 대한 자세한 설명입니다.	설명
시작 날짜	외부 고문의 시작 날짜. 이 날짜는 오늘 날짜 이전이어야 합니다.	startDate
수수료 배열	드롭다운 목록에서 선택할 수수료 유형입니다.	leadFirmFeeArrangement
금액	수수료 약정에 따라 외부 변호사에게 제공되는 금액.	없음
법무 추적기 상세 정보		
법무 추적기 필드 상세 정보를 입력하기 위한 작업 생성	법무 사안 작업을 생성하도록 선택하고 법무 추적기 상세 정보 섹션에 작성하도록 작업을 위임하는 옵션입니다. 자세한 내용은 외부 자문 위원 참여 요청 문서를 참조하십시오.	없음
사안 그룹	외부 고문 기록의 연관 사안 그룹입니다.	문제 그룹
사안 유형	외부 고문 기록의 관련 사안 유형입니다.	사안 유형
연결된 사안 ID	외부 고문의 관련 사안 ID입니다.	associatedMatterId
국가	외부 변호사의 운영 국가.	countryOrRegion
연습 그룹	외부 고문의 관련 실무 그룹.	프랙티스 그룹
조직 단위	외부 고문의 연결된 조직 단위입니다.	조직 단위
실체법	외부 변호사의 관련 실체법.	실질법
송장 승인 경로	외부 고문의 관련 송장 승인 경로입니다.	invoiceApproval경로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 상담 참여 요청 생성

필드	설명	**Legal Tracker Matter** API의 매핑된 매개변수
AP 경로	외부 변호사의 관련 외상 매입금 경로입니다.	ap경로

Legal Tracker에서 데이터를 가져오기 위해 설치되는 예약된 작업

Legal Tracker 스포크를 사용할 때 설치되는 예약된 작업입니다. 이러한 작업은 Legal Tracker에서 데이터를 가져오는 데 사용됩니다.

예약된 작업	테이블에 동기화된 데이터	활성	설명
AP 경로 데이터 가져오기	법무 추적기 AP 경로 〔sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route〕	예	법무 추적기 포털에서 AP 경로 데이터를 조회합니다.
국가 데이터 가져오기	법무 사안 국가 〔sn_lg_matter_legal_matter_country〕	예	법률 추적기 포털에서 국가 데이터를 조회합니다.
회사 데이터 가져오기	외부 회사 〔sn_lg_matter_outside_회사〕	예	법률 추적기 포털에서 회사 데이터를 검색합니다.
사안 재무 가져오기	법무 추적기 사안 〔sn_lg_matter_legal_tracker_matter〕	예	법무 추적기 포털에서 사안 재무 데이터를 검색합니다.
사안 템플릿 데이터 가져오기	법무 추적기 사안 템플릿 〔sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template〕	아니오	법무 추적기 포털에서 사안 템플릿 데이터를 검색합니다.
조직 단위 데이터 가져오기	법무 추적기 조직 단위 〔sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit〕	예	법무 추적기 포털에서 조직 단위 데이터를 검색합니다.
프랙티스 그룹 데이터 가져오기	LegalTracker 실무 그룹 〔sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group〕	예	법무 추적기 포털에서 프랙티스 그룹 데이터를 검색합니다.
실체법 데이터 가져오기	법적 추적기 실체법 〔sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law〕	예	Legal Tracker 포털에서 실질법 데이터를 검색합니다.

외부 상담 참여 알림

알림은 이메일 템플릿을 사용하여 생성되고 외부 상담 참여 워크플로우를 위해 전송되는 미리 알림입니다. 받은 알림을 사용하여 외부 상담 요청, 작업을 수행하고 오류를 해결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 상담 참여 알림 세부 정보

이름	수신자	타일
외부 상담 참여 - 시작됨	프랙티스 영역 리드	외부 상담 참여 <OCEXXXXXX1〉 귀하의 승인이 필요합니다.
외부 고문 참여 - 승인됨	• 요청 대상 • 요청 대상과 다른 경우 법무 사안 소유자	요청이 승인되었습니다.
외부 상담 참여 - 거부됨	• 요청 대상 • 요청 대상과 다른 경우 법무 사안 소유자	요청이 거부되었습니다.
Legal Tracker와 OCE 통합	• 요청 대상 • 요청 대상과 다른 경우 법무 사안 소유자 • 프랙티스 영역 리드	Legal Tracker에서 <OCERXXXX1〉에 대한 사안을 생성했습니다.
OCE 법무 추적기 - 오류	• 요청 대상 • 요청 대상과 다른 경우 법무 사안 소유자	법무 추적기에서 <OCERXXXX1〉에 대한 사안을 생성하지 못함
OCE - 승인자를 찾을 수 없음	• 법무 관리자 • 사안 소유자	외부 고문 참여 <OCEXXXXXX1〉 - 승인 프로세스 시작에 실패함

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest을 사용하면 이해 또는 의무가 상충되는 직원들로부터 발생할 수 있는 이해 충돌 사안의 공개, 승인 및 등록을 관리할 수 있습니다.

탐색	설정	요청
직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 Legal Conflict of Interest방법에 대해 알아보십시오.	승인자 그룹, 플로우 및 알림을 설정합니다.	이해 상충에 대한 법적 허가를 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리	분석 및 보고	참조
이해 상충 공개 요청을 관리합니다.	미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Legal Conflict of Interest 탐색

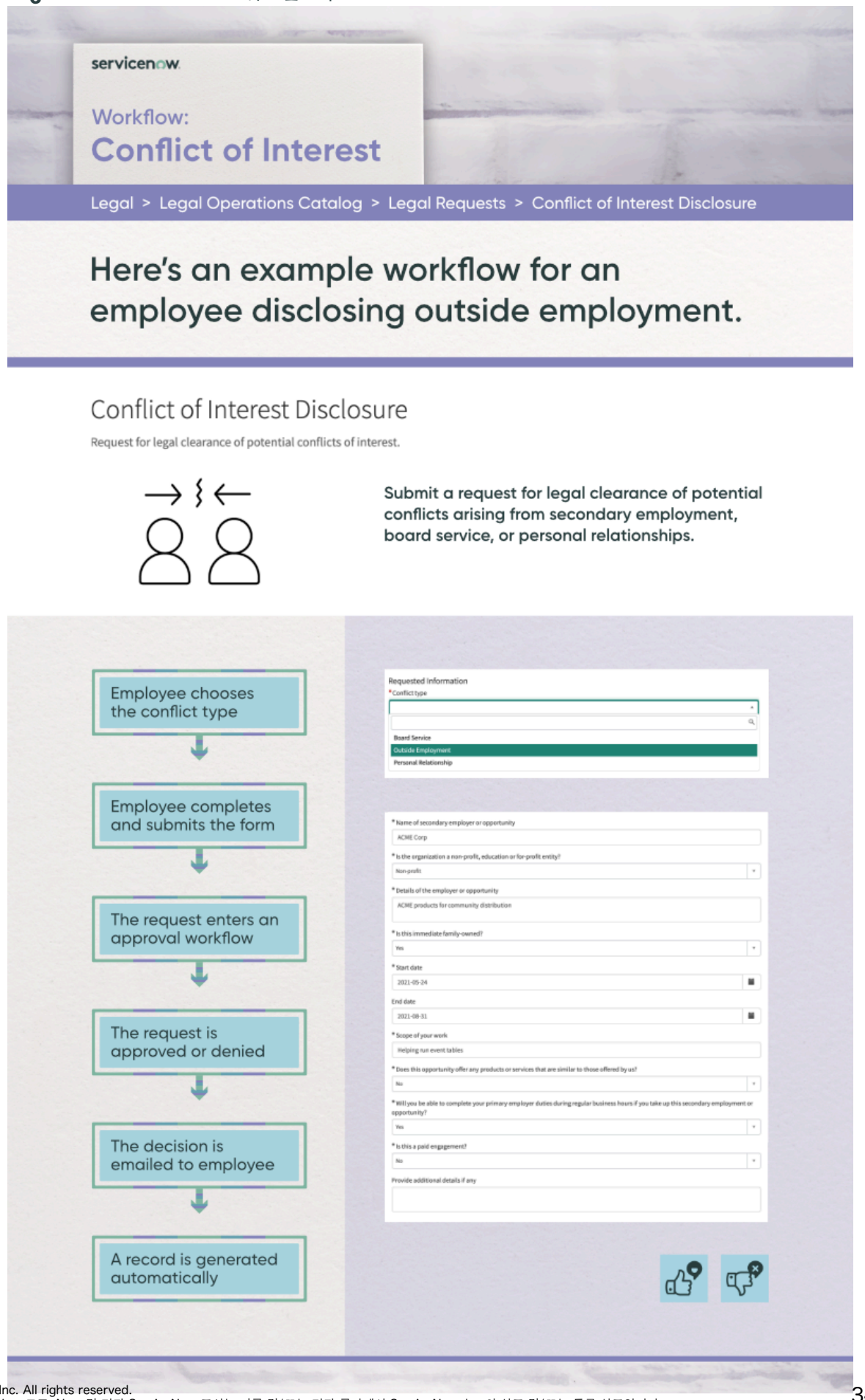
Legal Conflict of Interest 애플리케이션을 사용하면 이해 또는 의무가 상충되는 직원들로부터 발생할 수 있는 이해 충돌 사안의 공개, 승인 및 등록을 관리할 수 있습니다.

기능

- 조직의 COI(Conflict of Interest) 정책에 따라 승인 플로우를 구성할 수 있음
- 잠재적 상충에 대한 모든 공개를 중앙에서 등록
- 모든 공개 요청의 유효성을 지속적으로 모니터링
- 상충 승인이 만료되기 전에 요청자에게 자동으로 미리 알림 전송

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Conflict of Interest 워크플로우



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동화된 승인 플로우

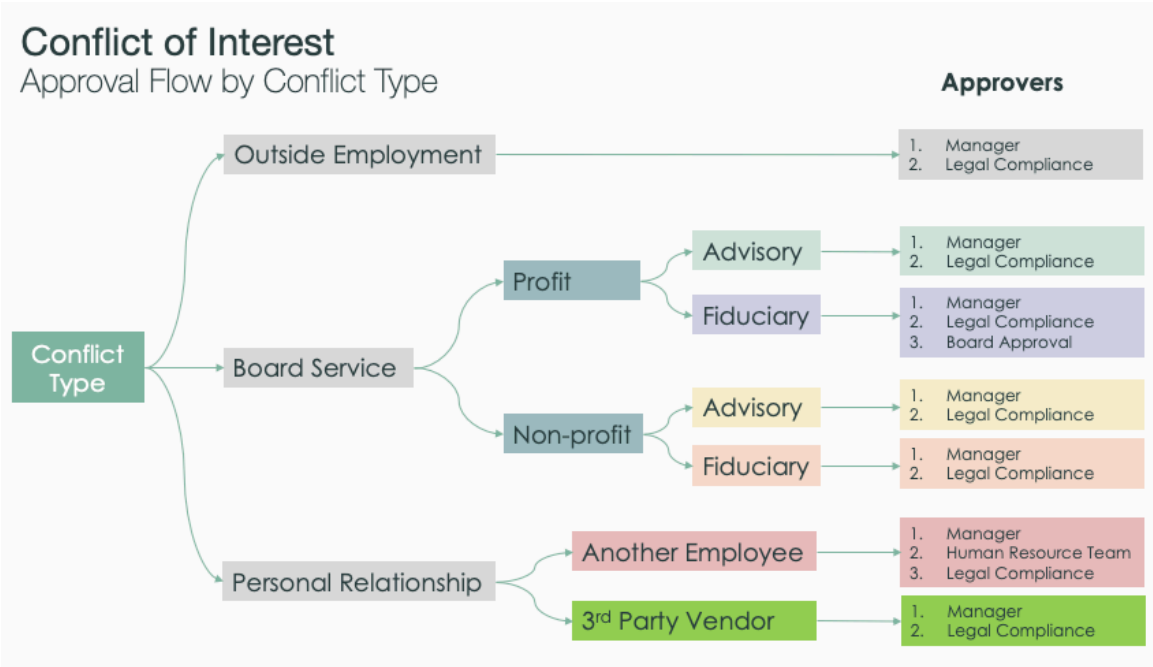
이해 상충 공개 요청을 승인하는 승인 플로우가 자동화됩니다. 지정된 모든 승인자가 이해 상충 공개 요청을 승인한 경우 해당 상충에 상응하는 레지스트리가 생성됩니다.

COI 공개 기록의 유효 기간이 만료되기 전에 요청자에 알림이 전송됩니다. 연장이 필요한 요청자는 요청을 검토하고 다시 제출하여 연장된 기간에 대한 법적 허가를 받아야 합니다.

승인자 및 승인 단계 수는 충돌 유형에 따라 다릅니다.

다음 그림은 상충 유형별로 승인자 및 승인 단계 수를 보여줍니다. 예를 들어, 외부 고용 상충 유형에는 두 가지 승인 단계가 있습니다. 첫 번째 단계의 승인자는 요청자의 관리자이고 두 번째 단계의 승인자는 법무 준수 그룹입니다.

이해 상충 승인 플로우



관리자는 다음과 같은 방법으로 승인 플로우를 수정할 수 있습니다.

- 필요한 승인 단계 수를 변경합니다.
- 각 승인 단계에서 승인자 또는 승인자 그룹을 추가하거나 수정합니다.

자세한 내용은 Legal Conflict of Interest용 플로우 구성 문서를 참조하십시오.

Legal Conflict of Interest 설정

이해 상충 요청을 관리하는 데 필요한 기초 데이터를 구성합니다.

관리자는 설치된 구성 요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다(해당하는 경우).

- 이해 상충 요청을 관리하기 위한 승인자 그룹
- Legal Conflict of Interest 플로우
- 이해 상충 요청의 여러 단계에서 서로 다른 이해 관계자에게 알리기 위한 알림

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Conflict of Interest 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Conflict of Interest 애플리케이션(sn_lg_coi)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 검토 Legal Conflict of Interest 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

Legal Conflict of Interest를 설치하기 전에 법무 요청 관리(sn_lg_ops) 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 Legal Conflict of Interest 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Legal Conflict of Interest 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음 애플리케이션을 설치할 수도 있습니다.

Legal Mobile: ServiceNow# Legal Mobile(sn_lg_mobile) 애플리케이션을 사용하면 법률 정보를 찾고, 법무 요청을 제출 및 추적하고, 모바일 장치에서 이러한 요청을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Legal Mobile 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Conflict of Interest 애플리케이션(sn_lg_coi)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Legal Service Delivery 안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 애플리케이션을 구성합니다.

안내 설정에 액세스하려면 Legal Service Delivery 다음으로 이동합니다. 법률 관리 〉 법무 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

Legal Conflict of Interest용 플로우 구성

Legal Conflict of Interest 애플리케이션과 함께 설치된 플로우를 검토하고 비즈니스 요구에 맞게 구성합니다.

시작하기 전에
Legal Conflict of Interest 애플리케이션 범위가 선택되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_coi.coi_admin 및 admin

이 태스크 정보
Legal Conflict of Interest에는 다음 플로우가 사용됩니다.

- COI 승인 플로우: 직원이 이해 상충 요청을 제출할 때 다단계 승인을 트리거합니다.
- COI 비활성화를 위한 예약된 플로우: 종료 날짜가 현재 날짜 이전의 날짜인 기존 이해 상충 공개 기록을 확인하고 비활성화하는 플로우를 트리거합니다. 플로우는 예약된 시간에 트리거됩니다.

플로우는 를 사용하여 ServiceNow 플로우 디자이너빌드되므로 Flow Designer 의 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. *`COI Approval flow`*를 찾아 열고자 하는 플로우의 이름을 클릭합니다.
3. 트리거를 수정하여 플로우가 트리거되는 조건을 설정하고 승인 단계를 추가하거나 업데이트하는 동작을 설정합니다.

   플로우를 생성하거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 생성을 참조하십시오.
4. 저장을 클릭합니다.
5. 테스트를 클릭하여 플로우를 테스트합니다.

   자세한 내용은 흐름 테스트를 참조하세요.
6. 플로우가 아직 활성화되어 있지 않은 경우 활성화를 클릭하여 활성화합니다.

이해 상충에 대한 법적 허가 요청

기본 고용 의무와 잠재적으로 상충될 수 있는 활동에 참여하는 직원은 이러한 잠재적인 상충을 공개하고 요청을 제출하여 법적 허가를 받을 수 있습니다.

새 이해 상충 공개 요청 제출

기본 고용주 직무와 잠재적으로 상충될 위험이 있는 활동에 참여하기 전에 법적 허가를 받기 위한 요청을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.
3. 이해 상충 공개 요청 항목을 검색합니다.
4. 이해 상충 공개를 클릭합니다.
5. 상충 유형 필드에서 상충의 유형을 선택합니다.
   선택할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다.
   - 이사회 근무: 이사회 구성원의 이익이 조직의 이익을 해치거나 직접 또는 간접적 관계로부터 재정적 또는 개인적 이익이 파생되는 경우의 이해 상충입니다.
   - 외부 고용: 직원이 기본 직무와 상충할 수 있는 두 번째 직업을 갖는 경우의 이해 상충입니다.
   - 개인적 관계: 개인적 관계가 있는 직원이 조직 내에서 직업적 관계도 맺는 경우의 이해 상충입니다.

   선택에 따라 필요한 정보를 채울 필드가 추가로 나타납니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력하고 제출을 클릭합니다.

결과

- 이해 상충 공개 요청은 신규 상태로 생성되어 승인을 위해 전송됩니다. 선택한 상충 유형에 대한 승인 플로우는 요청이 필요한 승인 단계 수를 통과하기까지의 과정을 제어합니다. 각 승인 수준에서 할당된 승인자는 요청을 승인할 수 있습니다. 승인 플로우가 트리거되면 요청 상태는 진행 중으로 업데이트됩니다.
- 표준 티켓 페이지에는 다양한 작업을 수행할 수 있는 다음 탭이 표시됩니다.
  - 활동: 요청의 활동 이력을 추적하고 요청을 처리하는 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.
  - 첨부 파일 또는 문서: 법무 요청의 문서를 업로드하고 관리합니다.

    주:
    외부 저장소 옵션을 활성화하면 문서 탭이 표시됩니다. 그렇지 않으면 첨부 파일 탭이 표시됩니다.

  - 승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.
  - 요청 상세 정보: 요청 상세 정보를 검토합니다.

기존 이해 상충 공개 요청 업데이트

기존 이해 상충 공개 요청을 업데이트하여 해당 요청이 만료되기 전에 법적 허가를 다시 받을 수 있습니다. 기간 연장에 대해 또는 기본 고용주 직무와 상충될 위험이 있는 수정된 조건에 대해 새로운 승인을 받을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.
3. 이해 상충 공개 요청 항목을 검색합니다.
4. 이해 상충 공개를 클릭합니다.
   기존 이해 상충 기록이 있는 경우 양식에 새 COI를 생성하거나 기존 COI를 업데이트하시겠습니까? 필드가 표시됩니다.
5. 새 COI를 생성하거나 기존 COI를 업데이트하시겠습니까?에서 업데이트를 선택하여 이전에 제출한 요청의 상세 정보를 업데이트합니다.
   새로운 요청을 제출하려면 새로 만들기를 선택합니다. 새 이해 상충 공개 요청 제출 문서를 참조하십시오.
6. 활성/비활성 **COI** 기록 필드에서 업데이트하려는 COI 기록을 선택합니다.
   이전 요청에서 입력한 값으로 채워진 추가 필드가 나타납니다. 필요에 따라 이 필드를 업데이트합니다.
7. 양식에서 필드를 업데이트하고 제출을 클릭합니다.

   주:
   양식에서 일부 필드는 업데이트할 수 없으며, 이러한 필드는 비활성으로 표시됩니다.

8. 옵션: 요청을 증빙하는 문서를 관리합니다.

결과
이해 상충 공개 요청이 업데이트되고 상태가 신규로 설정됩니다. 활동 스트림에는 업데이트된 필드의 상세 정보가 표시됩니다. 승인을 위해 요청이 전송됩니다. 선택한 상충 유형에 대한 승인 플로우는 요청이 필요한 승인 단계 수를 통과하기까지의 과정을 제어합니다. 각 승인 수준에서 할당된 승인자는 요청을 승인할 수 있습니다. 승인 플로우가 트리거되면 요청 상태는 진행 중으로 업데이트됩니다.

승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.

이해 상충 공개 요청 관리

법무 부서의 구성원은 직원의 이해 상충 요청을 검토하고 승인하거나 거부합니다. 승인된 공개 기록을 업데이트하여 유효 기간 또는 상태를 연장할 수도 있습니다.

Legal Counsel Center 이해 상충 공개 요청 또는 기록을 관리하는 데 사용합니다.

이해 상충 공개 요청에 대한 승인 또는 거부

본인 또는 본인이 구성원으로 소속된 법무 사용자 그룹에 할당된 이해 상충 공개 요청을 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.coi_fulfiller 또는 sn_lg_ops.request_fulfiller

이 태스크 정보
*COI Approval flow*를 통해 이해 상충 공개 요청에 대한 다단계 승인 플로우가 자동적으로 진행됩니다. 플로우는 요청이 한 승인 단계에서 승인을 받은 경우 다음 승인 단계로 진행하도록 제어합니다. 최종 승인 단계를 거친 후에는 이해 상충 공개 기록이 생성됩니다. 요청의 승인 또는 거부 여부와 요청에 지정된 종료 날짜에 따라 새로 생성된 공개 기록의 상태가 결정됩니다.

승인 플로우에 대한 자세한 내용은 이해 상충 – 승인 플로우를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
승인이 승인 그룹에 할당된 경우 해당 그룹에 속한 모든 구성원은 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 내 작업에서 승인 보류 중인 항목을 클릭합니다.
4. 승인 보류 중인 항목 목록에서 승인 대상 열의 요청 번호를 클릭하여 요청을 엽니다.
5. 요청자가 업데이트하는 기존 요청인 경우 활동 스트림에서 변경 내용을 검토하고 확인합니다.
6. 승인자 탭의 상태 열에서 요청됨을 클릭하여 승인 양식을 엽니다.
7. 요청을 승인 또는 거부합니다.
   - 이해 상충 공개 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 이해 상충 공개 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

결과
요청의 승인 상태가 승인자 탭에서 업데이트됩니다.

다음 테이블은 승인 및 거부 작업이 승인 요청에 어떤 결과를 가져오는지 보여줍니다.

승인	거부
• 요청에서 현재 승인 단계의 상태가 승인됨으로 업데이트됩니다. • 요청이 다음 승인 단계(있는 경우)로 진행하여 해당 승인 단계에 설정된 승인자 또는 승인 그룹에 할당됩니다. 다음 승인의 상태가 요청됨으로 설정 됩니다. • 현재 승인이 승인 플로우에서 마지막 승인인 경우 해당 승인은 승인됨 상태로 전환됩니다. 법무 요청 상태가 종결됨으로 변경됩니다. • 새 요청인 경우, 이에 해당하는 이해 상충 공개 기록이 생성됩니다 기존 요청인 경우, 관련 이해 상충 공개 기록이 업데이트됩니다. 이해 상충 공개 기록의 상태는 다음 조건을 기반으로 합니다. ○ 기록의 종료 날짜가 비어 있거나 승인 날짜보다 나중의 날짜인 경우 해당 기록은 활성 상태입니다. ○ 기록의 종료 날짜가 비어 있거나 승인 날짜보다 앞선 날짜인 경우 해당 기록은 비활성 상태입니다.	• 요청에서 현재 승인 단계의 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다. • 승인 플로우에서 이후의 모든 승인 단계가 건너뛰어집니다. • 법무 요청 상태가 종결됨으로 변경됩니다. • 승인자가 게시한 거부 의견은 요청에 추가됩니다. • 새 요청인 경우, 이에 해당하는 이해 상충 공개 기록이 거부됨 상태로 생성됩니다 • 기존 요청인 경우, 관련 이해 상충 공개 기록은 업데이트되지만 기존 상태는 변경되지 않습니다.

기존 이해 상충 공개 기록 업데이트

기존 이해 상충 공개 기록을 업데이트하여 해당 기록의 유효 기간 또는 상태를 변경할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.coi_fulfiller

이 태스크 정보
상충 상태가 활성인 이해 상충 공개 기록만 업데이트할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Legal Practice Apps** 〉 이해 상충 〉 모두.
2. 검토하거나 업데이트할 이해 상충 공개 기록을 엽니다.
3. 양식에서 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.
   공개 기록의 상충 유형에 따라 사용 가능한 다음 필드만 업데이트할 수 있습니다.
   - 시작 날짜: 이사회 근무 및 외부 고용 상충 유형에서 사용할 수 있습니다.
   - 종료 날짜: 이사회 근무 및 외부 고용 상충 유형에서 사용할 수 있습니다.
   - 상충 상태: 모든 상충 유형에서 사용할 수 있습니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Legal Conflict of Interest 참조

참조 주제는 Legal Conflict of Interest에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Conflict of Interest 앱과 함께 설치되는 구성요소

Legal Conflict of Interest 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성 요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
COI 관리자 [sn_lg_coi.coi_admin]	Conflict of Interest 앱 및 기본 데이터로의 모든 액세스에 대한 관리 권한을 제공합니다.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
COI 이행자 [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	이행자에게 모든 이해 상충 공개 기록에 대한 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_coi.coi_read
COI 읽기 [sn_lg_coi.coi_read]	모든 이해 상충 기록을 볼 수 있는 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 예약된 작업

예약된 작업	설명
COI 요청자에 미리 알림 이메일 전송	이 작업은 종료 날짜가 30일 후인 활성 상태의 이해 상충 공개 기록을 검사합니다. 이러한 모든 기록에 대해 요청자에게 자신의 상충 기록에서 변경 사항을 업데이트하라는 미리 알림이 전송됩니다.

설치되는 플로우

플로우	설명
COI 승인 플로우	이 플로우는 이해 상충 공개 요청에 대한 다단계 승인을 제어합니다.
COI 비활성화를 위한 예약된 플로우	이 예약된 플로우는 종료 날짜가 현재 날짜를 경과한 활성 이해 상충 공개 기록에 대한 검사를 매일 실행합니다. 이러한 모든 기록에 대해 상채를 활성에서 비활성으로 업데이트합니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
이해 상충 관련 요청 [sn_lg_coi_coi_request]	사용자가 제출한 법무 요청과 이해 상충 공개 기록의 매핑을 저장합니다.
이해 상충 공개 [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	이해 상충 공개 기록을 저장합니다.

법무 컨텐츠 검토

직원은 이 ServiceNow# 법무 콘텐츠 검토 애플리케이션을 통해 마케팅 자료, 참고 자료 또는 프레젠테이션 컨텐츠에 대한 법무 검토 요청을 제기하고 문제를 해결할 수 있습니다.

직원은 웹 포털 또는 가상 에이전트를 통해 요청을 제출 법무 콘텐츠 검토 하고, 요청의 진행 상황을 모니터링하고, 관련 지식베이스 문서를 읽을 수 있습니다. 요청은 법무 콘텐츠 검토 Compliance 프랙티스 영역과 연결됩니다.

법무 팀은 중앙 집중 Legal Counsel Center 식으로 공동 작업을 수행하여 법무 접수 볼륨을 관리하고, 요청을 해결 법무 콘텐츠 검토 하고, 작업 분석을 모니터링할 수 있습니다.

탐색	설정
직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 법무 콘텐츠 검토방법에 대해 알아보십시오.	프랙티스 영역, 접수 양식 및 기타 구성을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 및 관리 법무 콘텐츠 검토 요청	참조
요청을 제출 및 추적 법무 콘텐츠 검토 합니다.	설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

법무 콘텐츠 검토 탐색

법무 콘텐츠 검토 (sn_lg_cont_review) 애플리케이션을 사용하면 조직에서 권한을 부여받은 직원이 규정 준수 요청을 제출 법무 콘텐츠 검토 하고 요청의 진행 상황을 추적할 수 있습니다. 법무 부서에서 적절한 역할을 가진 사용자는 이러한 요청을 처리하고 해결할 수 있습니다.

기능

이 애플리케이션의 기능은 다음과 같습니다.

- Service Portal 또는 Virtual Agent를 통해 요청 제출 법무 콘텐츠 검토
- 문제를 해결하거나 쿼리에 응답하여 요청 관리 법무 콘텐츠 검토

이점

이 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

- 쉽게 액세스할 수 있는 직원 셀프 서비스로 구조화되지 않은 수동 이메일 프로세스 및 작업을 대체합니다.
- 가상 에이전트를 통한 일반적인 법무 요청에 대한 자동 응답
- 여러 요청을 추적하고, 우선순위를 지정하고, 동시에 처리할 수 있는 중앙 집중식 Legal Counsel Center
- 의미 있는 결정을 내리는 데 도움이 되는 법무 서비스 요청에 대한 실시간 가시성

법무 콘텐츠 검토 설정

직원에게 요청 서비스를 제공하기 법무 콘텐츠 검토 위한 기초 데이터를 구성하여 직원이 이러한 서비스를 사용하여 법무 부서에 요청을 제출할 수 있도록 합니다.

관리자는 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

프랙티스 영역 생성 또는 수정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지적 재산, 개인정보 보호 또는 규정 준수와 같은 법률 사무에 대한 프랙티스 영역을 설정합니다. 범주를 프랙티스 영역에 연결하고 법무 부서 사용자를 프랙티스 영역 리드로 할당합니다.

법무 카탈로그 범주 생성 또는 수정

법무 서비스를 그룹화하는 카탈로그 범주를 생성하여 직원이 법무 서비스 포털에서 특정 법무 서비스를 찾는 데 사용할 수 있도록 합니다.

기존 사용자가 애플리케이션을 업그레이드하는 경우 컨텐츠 검토 수정 ## ## ## 스크립트를 실행하여 새 법무 콘텐츠 검토 기록 생성자를 컨텐츠 검토 범주에 매핑합니다.

Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정

요청 서비스에 대한 접수 양식을 정의하는 기록 생성자를 법무 콘텐츠 검토 만듭니다. 이러한 기록 생성자는 법무 운영 서비스 카탈로그의 에서 법무 서비스 포털사용할 수 있습니다. 직원은 이를 사용하여 법무 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성

조직이 중앙 집중식 문서 관리 및 보존 정책을 사용할 수 있도록 요청자 또는 이행자의 요청에 첨부된 법무 콘텐츠 검토 문서를 저장하도록 외부 저장소 시스템을 구성합니다.

법무 서비스에 대한 응답 템플릿 생성 또는 수정

법무 이행자가 작업 메모, 코멘트, 이메일 또는 채팅 대화를 통해 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 보내는 데 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지가 포함된 응답 템플릿을 구성합니다.

각 응답 템플릿은 테이블과 연결되며 해당 테이블의 필드 변수를 포함하도록 구성할 수 있습니다. 조건 작성기를 사용하여 구성된 채널을 통해 템플릿을 사용하기 위해 요청이 충족해야 하는 조건을 법무 콘텐츠 검토 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 마케팅 프레젠테이션 유형의 요청에 대해서만 법무 콘텐츠 검토 응답 템플릿을 활성화하는 조건을 정의할 수 있습니다.

채팅 응답 템플릿의 경우, 사용자에게 응답 메시지를 신속하게 제공하기 위한 바로 가기로 사용할 수 있는 짧은 이름을 지정할 수 있습니다.

Create an email notification

요청이 할당, 종결 또는 취소되거나 추가 정보를 요청하는 메시지가 게시되는 등 특정 이벤트가 발생할 때 전송되는 이메일 알림을 생성하거나 수정합니다.

Configuring the form layout

요청의 법무 콘텐츠 검토 처리를 추적하려면 요청 양식에 법무 처리 [sn_lg_ops_legal_disposition] 테이블을 관련 목록 법무 콘텐츠 검토 으로 추가합니다. 양식에 관련 목록을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 양식에 관련 목록 추가를 참조하십시오.

법무 콘텐츠 검토 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_lg_cont_review)을 설치할 법무 콘텐츠 검토 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 법무 콘텐츠 검토 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 콘텐츠 검토를 설치하기 전에 법무 요청 관리(sn_lg_ops) 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: sn_lg_cont_review.admin

이 태스크 정보

다음 항목이 법무 콘텐츠 검토 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 법무 콘텐츠 검토 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_lg_cont_review)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

Legal Service Delivery 안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 애플리케이션을 구성합니다.

안내 설정에 액세스하려면 Legal Service Delivery 다음으로 이동합니다. 법률 관리 〉 법무 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

새 구성 요소를 사용하도록 양식 재구성

관리자는 설치 후 법무 콘텐츠 검토 새 컨텐츠를 사용하기 위해 양식을 재구성하여 기록 생성자, 카탈로그 범주 및 컨텐츠 분류를 검토합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
의 일부 법무 요청 관리였던 컨텐츠 검토 요청이 새 애플리케이션 법무 콘텐츠 검토으로 이동되었습니다. 새 애플리케이션을 사용하면 에 대한 새 컨텐츠 검토 구성요소를 법무 콘텐츠 검토사용할 수 있습니다. 다음 사항에 따라 새 컨텐츠 검토 기록 생성자, 카탈로그 범주 및 컨텐츠 분류를 사용하도록 접수 양식을 재구성할 수 있습니다.

- 새 컨텐츠 검토 구성요소를 사용하는 경우 이전 양식에 대한 사용자 지정 작업을 다시 실행해야 합니다.
- 이전 콘텐츠 검토 구성 요소는 새 기능에 대해 향상되지 않습니다.

프로시저

1. 접수 양식 컨텐츠 검토를 재구성합니다.

a. 탐색 필터에 sn_lg_ops_category.list를 입력합니다.

b. 목록에서 을 선택합니다 법무 콘텐츠 검토.

c. 요청 기록 생성자 필드에서 목록을 사용하여 조회)을 선택합니다.

d. 현재 애플리케이션 범위에서 양식을 편집할 수 없는 경우 페이지 상단의 메시지에서 '여기 '라는 단어를 선택합니다.

e. 기록 생성자 목록에서 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다.

f. 필드 선택 필드에서 애플리케이션을 선택합니다.

g. 조건 필드에서 is가 표시되지 않으면 **is** 를 선택합니다.

h. 텍스트 상자에 입력합니다 법무 콘텐츠 검토 .

i. 실행 단추를 선택합니다.

j. 애플리케이션에 속한 기록 생성자 목록에서 컨텐츠 검토 를 법무 콘텐츠 검토 선택합니다.

k. 업데이트를 선택합니다.

2. 카탈로그 항목 범주에 대한 카탈로그 항목을 재구성합니다.

a. 탐색 필터에 sc_cat_item_category.list를 입력합니다.

b. 카탈로그 항목 범주 목록에서 컨텐츠 검토 를 찾아 이 기록 미리 보기 아이콘(이)을 선택합니다.

c. 기록 열기를 선택합니다.

d. 카탈로그 항목 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(목록을)을 선택합니다.
기록을 편집할 수 없는 경우 양식 상단에 있는 액세스 메시지에서 여기를 선택합니다.

e. 카탈로그 항목 목록에서 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다.

f. 필드 선택 필드에서 애플리케이션을 선택합니다.

g. 조건 필드에서 is가 아직 표시되어 있지 않으면 is를 선택합니다.

h. 텍스트 상자에 입력합니다 ## ### ## .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

i. 실행 단추를 선택합니다.

j. 애플리케이션에 속한 카탈로그 항목 목록에서 컨텐츠 검토 를 법무 콘텐츠 검토 선택합니다.

k. 업데이트를 선택합니다.

3. 연결된 컨텐츠에 대한 카탈로그 항목을 재구성합니다.

a. 탐색 필터에 m2m_connected_content.list를 입력합니다.
연결된 컨텐츠 카탈로그 항목: 컨텐츠 검토 양식이 표시됩니다.

b. 카탈로그 항목 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(목록을)을 선택합니다.

c. 카탈로그 항목 목록에서 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다.

d. 필드 선택 필드에서 애플리케이션을 선택합니다.

e. 조건 필드에서 is가 표시되지 않으면 **is** 를 선택합니다.

f. 텍스트 상자에 입력합니다 법무 콘텐츠 검토 .

g. 실행 단추를 선택합니다.

h. 애플리케이션에 속한 기록 생성자 목록에서 컨텐츠 검토 를 법무 콘텐츠 검토 선택합니다.

i. 업데이트를 선택합니다.

법무 콘텐츠 검토 요청

법무 콘텐츠 검토 는 마케팅 자료, 참고 자료 또는 프레젠테이션 컨텐츠에 대한 법무 검토 요청을 제기하고 법무 부서의 서비스를 요청하여 문제를 해결하고 상태를 추적하는 메커니즘입니다.

직원이 요청을 제출 법무 콘텐츠 검토 하면 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹 리드는 자신 또는 할당 그룹의 구성원에게 요청을 할당할 수 있습니다. 새 요청을 제출하거나, 기존 요청을 업데이트 또는 할당하거나, 법무 요청을 취소할 수도 있습니다.

자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.

에서 Legal Counsel Center사용자에게 할당된 요청에 대해 작업을 수행합니다.

요청 제출 법무 콘텐츠 검토

법무 법무 콘텐츠 검토 부서에서 서비스를 구하는 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
법무 가상 에이전트 대화 인스턴스에 애플리케이션을 설치한 경우에는 채팅을 통해 가상 에이전트 요청을 제출할 법무 콘텐츠 검토 수도 있습니다. 자세한 내용은 법무 가상 에이전트 대화 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 접수 양식에 액세스합니다 법무 콘텐츠 검토 .
2. 컨텐츠 검토 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 법무 콘텐츠 검토 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.

결과

- 법무 콘텐츠 검토 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
- 요청이 연결된 프랙티스 영역에 설정된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다. 자세한 내용은 법무 요청 또는 사안을 자동으로 할당하는 규칙을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.
- 관리자가 알림을 구성한 경우 요청의 진행 상황에 대한 알림을 받게 됩니다.

법무 콘텐츠 검토 요청 업데이트

제출한 법무 콘텐츠 검토 요청이 아직 신규 또는 할당 상태에 있는 동안 요청에서 상세 정보를 업데이트하거나, 의견을 추가하거나, 문서를 업로드합니다.

시작하기 전에
요청이 신규 상태인 경우에만 요청을 수정할 법무 콘텐츠 검토 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 내 요청 패널에서 모든 요청 보기를 선택합니다.
3. 제출 법무 콘텐츠 검토 된 요청을 엽니다.
   표준 티켓 페이지에서 요청 상세 정보를 검토 및 편집하거나, 첨부 파일을 관리하거나, 요청을 취소합니다.
4. 동작 메뉴에서 요청 편집을 선택합니다.
5. 변수 양식에서 요청 상세 정보를 수정합니다.
6. 저장을 선택합니다.
7. 뒤로를 선택하여 표준 티켓 페이지로 돌아갑니다.
   요청이 새 정보로 업데이트됩니다. 변경 내용이 요청의 추가 의견 섹션에 의견으로 표시됩니다.
8. 옵션: 활동 탭에서 요청 이행자에게 요청에 대한 의견 또는 추가 정보를 제공합니다.
9. 옵션: 요청을 증빙하는 문서를 관리합니다.
10. 옵션: 승인 탭에서 요청과 연결된 승인 세부 정보를 봅니다.

> **주:**
> 승인 탭은 요청 또는 해당 첨부 파일에 법무 콘텐츠 검토 승인 기록이 있는 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 법무 콘텐츠 검토 할당

자기 자신 또는 할당 그룹의 다른 사람에게 요청을 할당합니다 법무 콘텐츠 검토 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cont_review.content_fulfiller

이 태스크 정보
직원이 제출한 법무 요청은 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹의 구성원은 누구나 요청을 자신에게 할당하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 또는 사안을 자동으로 할당하는 규칙을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.

사용자에 대한 법무 요청의 권한 수준을 보거나 변경하려면 할당 그룹 권한 수준을 읽기 또는 편집해야 합니다. 기본적으로 사용 권한 수준은 읽기로 설정되어 있습니다. 편집으로 변경하려면 먼저 나에게 할당을 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 법무 요청 필드에서 할당되지 않음을 선택합니다.
4. 미할당 요청 목록에서 요청 번호를 선택합니다.
5. 나에게 할당을 선택하여 자신에게 요청을 할당합니다.
   법무 요청의 필드는 사용자에게 할당될 때까지 읽기 전용 모드로 유지됩니다.
6. 옵션: 할당 그룹 권한을 업데이트하여 사용자에 대한 법무 요청의 권한 수준을 변경합니다.
   - 액세스 없음: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 할당 대상 필드의 사용자만 법무 요청에 액세스하여 할당 그룹의 구성원 중 한 명에게 할당할 수 있습니다.
   - 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 볼 수만 있습니다. 이 옵션은 기본 권한 수준입니다.
   - 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 보고 작업할 수 있습니다. 이 옵션이 설정되면 할당 대상 필드가 선택사항이 됩니다.
7. 옵션: 요청을 다른 구성원에게 할당하려면 상세 정보 탭의 할당 대상 필드에서 사용자를 선택합니다.
8. 요청을 업데이트하려면 저장을 선택합니다.

결과
요청 상태가 할당됨으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
할당된 사용자는 법무 요청에 대한 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 처리 문서를 참조하십시오.

요청 취소 법무 콘텐츠 검토

상태와 관계없이 요청을 취소 법무 콘텐츠 검토 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 내 요청 패널에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 제출 법무 콘텐츠 검토 된 요청을 엽니다.
4. 동작 메뉴에서 요청 취소를 선택합니다.
5. 요청 취소 확인 대화 상자에서 의견 필드에 취소 이유를 입력합니다.
6. 취소 확인을 선택합니다.
   요청이 취소되고 요청의 추가 의견 섹션에 취소 의견이 표시됩니다.

   연결된 모든 활성 플로우가 종료됩니다.

법무 콘텐츠 검토 참조

참조 주제는 법무 콘텐츠 검토에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

법무 콘텐츠 검토 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
컨텐츠 검토 관리자 [sn_lg_cont_review.admin]	기능 및 해당 기본 데이터에 대한 법무 콘텐츠 검토 관리 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
컨텐츠 검토 이행자 [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	할당된 컨텐츠 검토 요청에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user

법무 콘텐츠 검토 양식

에 있는 법무 서비스 포털요청의 법무 콘텐츠 검토 필드 목록입니다.

법무 컨텐츠 검토 양식

필드	설명
설명	요청에 대한 설명입니다 법무 콘텐츠 검토 .
컨텐츠 소유자	요청의 소유자입니다 법무 콘텐츠 검토 .
콘텐츠 유형	드롭다운 목록의 컨텐츠 형식 목록에서 선택합니다.
컨텐츠 링크	사용 가능한 경우 컨텐츠에 대한 링크를 제공합니다.
목적	요청의 목적입니다 법무 콘텐츠 검토 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 컨텐츠 검토 양식

필드	설명
요청된 승인 날짜	요청의 승인 날짜입니다 법무 콘텐츠 검토 .
첨부 파일 추가	요청에 추가할 첨부 파일입니다.

Legal Digital Forensics

ServiceNow# Legal Digital Forensics 애플리케이션을 사용하면 조사 또는 소송 대상인 수탁 및 비수탁 데이터 소스와 관련하여 데이터 검색을 위한 디지털 포렌식 요청을 처리할 수 있습니다.

탐색 직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 Legal Digital Forensics방법에 대해 알아보십시오.	설정 데이터 소스, 이행 지침 및 검사 목록을 설정합니다.	요청 디지털 포렌식 요청을 제출하고 추적합니다.
관리 조사 또는 소송 대상이 되는 데이터 소스에 대한 디지털 포렌식 요청을 관리합니다.	분석 및 보고 미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Legal Digital Forensics 탐색

Legal Digital Forensics를 사용하면 조직의 다양한 부서에서 악의적인 활동을 하는 것으로 의심되거나 소송 대상이 될 것으로 의심되는 직원의 디지털 데이터를 검색 및 처리하기 위한 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

- 키워드 및 필터 날짜를 사용하여 요청 배경, 수탁 및 비수탁 데이터 소스를 수집하는 접수 양식 제공
- 데이터 처리 지침을 사용하여 전자 증거 개시 데이터 소스에 플래그 지정
- 통합된 개인정보 보호 승인 플로우를 통해 조사를 시작하기 전에 필요한 승인 취득
- 템플릿을 사용하여 미리 정의된 표준 디지털 포렌식 작업 수행
- 조사 및 소송을 지원하기 위해 수행된 모든 활동 이력을 기록 및 감사

지정된 데이터 소스에 있는 수탁 및 비수탁 데이터에 대해 다음 조치를 해 줄 것을 요청하는 디지털 포렌식 요청을 제출할 수 있습니다.

- 보존: 수탁 및 비수탁 데이터의 관련 디지털 정보를 보존하고 사실을 문서화해 줄 것을 요청하는 옵션입니다.
- 수집: 조사와 관련성이 있을 수 있는 수탁 및 비수탁 데이터의 디지털 정보를 수집해 줄 것을 요청하는 옵션입니다. 수집에는 저장소 장치를 이미지화하거나 디지털 정보를 복사 또는 인쇄하는 것과 같은 활동이 포함될 수 있습니다.
- 검토: 조사와 관련하여 수집된 정보에서 사실에 대한 심층적이고 체계적인 검색을 요청하는 옵션입니다.
- 제공: 수탁 및 비수탁 데이터의 관련 정보를 적절한 형식으로 이해 관계자에게 제공해 줄 것을 요청하는 옵션입니다.

조사를 위해 필요한 개인정보 보호 승인을 거친 후에는 디지털 포렌식 요청을 처리하는 디지털 포렌식 팀 구성원은 해당 요청을 법무 사안으로 승격할 수 있습니다. 디지털 포렌식 요청에 대한 법무 사안은 요청된 조치에 따라 단계를 거칠 수 있습니다. 각 단계에는 키워드, 데이터 소스 및 날짜 범위별로 각 수탁 및 비수탁 데이터에 대한 작업이 포함될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Digital Forensics 워크플로우

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

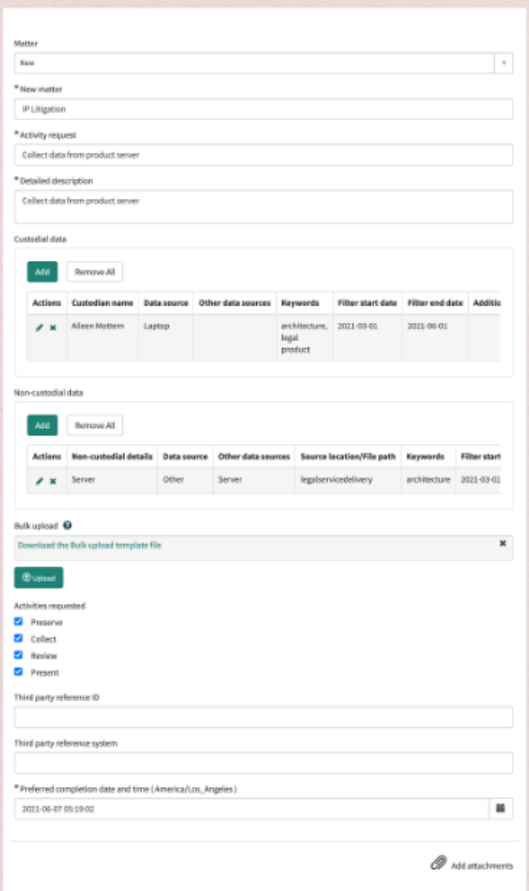
Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.

Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

- Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data
- Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing
- Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template
- Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request
- Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data
- After all tasks are complete, fulfiller closes the matter
- The legal request is automatically closed



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Digital Forensics 설정

디지털 포렌식 요청을 관리하는 데 필요한 기초 데이터를 구성합니다.

관리자는 설치된 구성 요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다(해당하는 경우).

- 디지털 포렌식을 위한 데이터 소스 구성
- 데이터 소스에 대한 이행 지침 및 검사 목록 추가

Legal Digital Forensics 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Digital Forensics 애플리케이션(sn_lg_forensics)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 검토 Legal Digital Forensics 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 Legal Digital Forensics 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Legal Digital Forensics 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Digital Forensics 애플리케이션(sn_lg_forensics)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Legal Digital Forensics 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 설치를 선택합니다.

디지털 포렌식을 위한 데이터 소스 구성

요청자가 디지털 포렌식 요청에서 잠재적 증거 데이터의 소스로 선택할 수 있는 데이터 소스를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_forensics.forensics_config 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 디지털 포렌식 관리자 〉 데이터 소스.
2. 데이터 소스를 만들거나 수정합니다.
   - 데이터 소스를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 데이터 소스를 수정하려면 목록에서 데이터 소스를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

데이터 소스 양식

필드	설명
소스	데이터 소스의 이름입니다.
활성	데이터 소스를 활성 상태로 표시하는 옵션입니다. 법무 서비스 포털에서는 디지털 포렌식 요청 접수 양식에 활성 데이터 소스만 사용할 수 있습니다.
소스 상세 정보 필드	데이터 소스에 적용할 수 있는 필드입니다. 선택한 필드는 디지털 포렌식 요청 사안의 데이터 소스 상세 정보 양식에 나타납니다. 작업 소유자는 자신이 수행한 이행 활동에 따라 이러한 필드에 상세 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 디지털 포렌식 법무 사안에 대한 작업 생성 문서를 참조하십시오. 목록의 필드 옵션은 데이터 소스 상세 정보 [sn_lg_forensics_search_source_detail] 테이블에서 가져온 내용으로 채워집니다.

4. 데이터 소스를 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 데이터 소스를 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 데이터 소스의 변경 내용을 저장합니다.

다음에 수행할 작업
데이터 소스에 대한 이행 지침 및 검사 목록 추가. 사안 소유자가 법무 사안에서 소스에 대한 작업을 생성하면 이러한 지침이 작업에 미리 채워집니다. 법무 사안 작업이 할당된 사용자는 이 지침에 따라 작업을 해결할 수 있습니다.

데이터 소스에 대한 이행 지침 및 검사 목록 추가

데이터 소스에 대한 지침을 추가하여 법무 사안의 작업 소유자가 해당 지침에 따라 작업을 해결할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_forensics.forensics_config 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 디지털 포렌식 관리자 〉 데이터 소스.
2. 지침을 추가할 데이터 소스를 엽니다.
3. 이행 단계 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

이행 단계 양식

필드	설명
단계	디지털 포렌식 요청에 대한 법무 사안에서 작업을 생성하는 단계의 이름입니다.
검색 소스	지침을 추가할 데이터 소스의 이름입니다.
지침	할당된 사용자가 법무 사안 작업을 해결하기 위해 수행할 지침입니다.

5. 제출을 클릭합니다.
   이행 단계 기록이 만들어집니다. 검사 목록 섹션이 나타납니다.
6. 옵션: 검사 목록 섹션에서 할 일 항목을 추가하여 작업 이행자가 수행할 활동 목록을 제공합니다.
   a. 검사 목록 옆의 추가 조치 아이콘( )을 클릭합니다.
   b. 새로 생성을 클릭합니다.
   c. 할 일 항목에 대한 설명을 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
   이 검사 목록은 해당 법무 사안 작업에서 기본 할 일 항목으로 표시됩니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

디지털 포렌식 요청 제출

조직 내 여러 부서의 직원은 악의적인 활동을 하는 것으로 의심되거나 소송 대상이 될 것으로 의심되는 직원의 디지털 데이터를 검색 및 처리하기 위한 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

디지털 포렌식 요청 제출

내부 조사 또는 소송상의 사유로 현직 또는 전직 직원의 데이터에 액세스할 수 있도록 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.
3. 디지털 포렌식 요청 항목을 검색합니다.
4. 디지털 포렌식 요청을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

디지털 포렌식 요청 접수 양식

필드	설명
이 요청 추가 대상	법무 요청을 기존 법무 사안 또는 새 법무 사안과 연결하는 옵션입니다. ○ 기존 사안: 법무 요청을 기존 법무 사안과 연결하는 옵션입니다. 나에게 액세스 권한이 있는 현재 법무 사안만 목록에 표시됩니다. ○ 새 사안: 새 법무 사안을 생성하여 법무 요청과 연결하는 옵션입니다.
기존 사안	법무 요청과 연결할 기존 법무 사안의 목록입니다. 나에게 액세스 권한이 있는 현재 법무 사안만 목록에 표시됩니다. 이 필드는 기존 사안 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다.
신규 사안 이름	새 법무 사안의 이름입니다. 이 필드는 새 사안 옵션이 선택된 경우에만 나타납니다.
활동 요청	요청에 대한 짧은 설명입니다.
자세한 설명	요청에 대한 상세 정보(예: 보관자의 의심스러운 활동에 대한 상세 정보 또는 소송에 대한 상세 정보)입니다.
수탁 데이터	조사를 요청하는 데이터를 소유한 직원입니다. 보관자의 기타 조사 상세 정보(검색 키워드, 데이터 소스 및 검색 기간)도 제공하십시오. 자세한 내용은 디지털 포렌식 요청에 보관자 추가 문서를 참조하십시오.
비수탁 데이터	조사를 요청하는 목적물인 자원 및 자산(예: 서버, 노트북, 휴대 장치, 클라우드 저장소)입니다. 비보관자의 기타 조사 상세 정보(검색 키워드, 데이터 소스 및 검색 기간)도 제공하십시오. 자세한 내용은 디지털 포렌식 요청에 비수탁 데이터 추가 문서를 참조하십시오.
대량 업로드	파일에서 여러 개의 수탁 및 비수탁 데이터를 내보낼 수 있습니다. 파일에서 데이터를 업로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 파일에서 수탁 및 비수탁 데이터 추가 문서를 참조하십시오.
요청되는 활동	조사를 위해 데이터에 대해 필요한 조치의 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 보존: 증거를 보호하고 보존하기 위해 부서 가이드라인에 따라 소스 장치에서 원본 데이터를 보호합니다. ○ 수집: 조사와 관련성이 있을 수 있는 디지털 증거를 확보합니다. 수집에는 저장소 장치를 이미지화하거나 디지털 정보를 복사 또는 인쇄하는 것과 같은 활동이 포함될 수 있습니다. ○ 검토: 조사와 관련하여 수집된 디지털 증거에서 사실에 대한 심층적이고 체계적인 검사를 수행합니다. ○ 제공: 관련 정보 및 검사 결과를 문서화하고 이해 관계자에게 적절한 형식으로 제공합니다.
외부 공급업체 참조 ID	다른 사안 관리 시스템에 저장된 법무 사안 ID에 대한 참조입니다.
외부 공급업체 참조 시스템	다른 사안 관리 시스템에 대한 참조입니다.
기본 완료 날짜 및 시간	조사를 완료해야 하는 기한인 날짜입니다. 날짜와 시간은 요청할 때의 시간대를 기준으로 합니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과

- 디지털 포렌식 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
- 표준 티켓 페이지에는 다양한 작업을 수행할 수 있는 다음 탭이 표시됩니다.
  - 활동: 요청의 활동 이력을 추적하고 요청을 처리하는 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.
  - 첨부 파일 또는 문서: 법무 요청의 문서를 업로드하고 관리합니다.

    주:
    외부 저장소 옵션을 활성화하면 문서 탭이 표시됩니다. 그렇지 않으면 첨부 파일 탭이 표시됩니다.

  - 수탁 데이터: 기존 수탁 데이터의 상세 정보를 봅니다. 데이터를 파일로 내보낼 수도 있습니다.
  - 비수탁 데이터: 기존 비수탁 데이터의 상세 정보를 봅니다. 데이터를 파일로 내보낼 수도 있습니다.
  - 요청 상세 정보: 요청 상세 정보를 검토합니다.
- Excel 또는 CSV파일에서 수탁 및 비수탁 데이터를 업로드한 경우 해당 파일이 요청에 참조 문서로 첨부됩니다.

  파일에서 요청으로 성공적으로 업로드된 기록의 개수는 표준 티켓 페이지의 활동 탭에 추가 의견으로 게시됩니다.

  파일의 기록이 요청에 추가되지 않은 경우 활동 탭에 오류 로그 파일이 추가됩니다. 오류 로그 파일에서 실패 사유를 검토하고 파일에서 오류를 수정한 후 요청을 편집하여 다시 업로드할 수 있습니다.
- 요청에 추가된 각 보관자에 대해 수탁 데이터 [sn_lg_forensics_custodial_data] 테이블에 기록이 생성됩니다. 각 수탁자에 대한 법무 프로파일이 아직 법무 프로파일 [sn_lg_ops_legal_profile] 테이블에 없는 경우 해당 기록이 생성됩니다.
- 요청에 추가된 각 비수탁 데이터에 대해 비수탁 데이터 [sn_lg_forensics_non_custodial_data] 테이블에 기록이 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

표준 티켓 페이지에서 요청 상세 정보를 업데이트하거나, 의견을 추가하거나, 수탁 및 비수탁 데이터를 관리하거나, 지원 문서를 업로드하거나, 요청을 취소할 수 있습니다. 자세한 내용은 제출한 디지털 포렌식 요청 업데이트 문서를 참조하십시오.

디지털 포렌식 팀의 구성원은 누구나 요청을 자기 자신이나 그룹의 다른 구성원에게 분류 및 할당할 수 있습니다. 요청이 할당되면 승인 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 디지털 포렌식 요청에 추가된 각 수탁 및 비수탁 데이터에 대한 승인 기록을 생성합니다. 이러한 승인 기록은 법무 부서의 개인정보 보호 팀에 할당됩니다. 법무 개인정보 보호 팀의 구성원은 누구나 해당 요청을 승인할 수 있습니다. 승인 후에는 법무 요청을 할당 받은 디지털 포렌식 팀 구성원이 요청을 처리하기 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포렌식 요청의 처리 문서를 참조하십시오.

주:

승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.

디지털 포렌식 요청에 보관자 추가

디지털 포렌식 요청에 보관자 및 관련 데이터 소스 상세 정보를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 디지털 포렌식 요청 접수 양식의 수탁 데이터 섹션에서 추가를 클릭합니다.
2. 행 추가 대화 상자에서 필드를 채웁니다.

디지털 포렌식 요청에 보관자 추가

필드	설명
보관자 이름	디지털 포렌식 조사를 요청하는 목적물인 디지털 자산을 가지고 있는 보관자의 이름입니다.
데이터 소스	조사를 위해 수집할 데이터의 출처인 소스(하드웨어 또는 소프트웨어)입니다.
기타 데이터 소스	데이터 소스 필드에 나열되어 있지 않으나 조사를 위해 수집할 데이터의 출처인 소스(하드웨어 또는 소프트웨어)입니다. 이 필드는 데이터 소스에서 기타를 선택한 경우에만 나타납니다.
키워드	보관자 데이터 소스에서 수집한 데이터 내에서 찾고자 하는 용어입니다. 여러 검색어를 각각 쉼표로 구분하여 제공할 수 있습니다.
필터링 시작 날짜	디지털 포렌식 조사 기간의 시작 날짜입니다. 디지털 포렌식 팀 구성원은 이 날짜 이후의 데이터에서 검색어를 확인합니다.
필터링 종료 날짜	디지털 포렌식 조사 기간의 종료 날짜입니다. 디지털 포렌식 팀 구성원은 이 날짜까지의 데이터에서 검색어를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
추가 정보	요청을 해결하는 데 도움이 되는, 수탁 데이터에 대한 추가적인 상세 정보입니다.

3. 추가를 클릭합니다.
   보관자 기록이 디지털 포렌식 요청 접수 양식의 수탁 데이터 목록에 나타납니다.

디지털 포렌식 요청에 비수탁 데이터 추가

디지털 포렌식 요청에 비수탁 데이터 및 관련 검색 소스 상세 정보를 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 디지털 포렌식 요청 접수 양식의 비수탁 데이터 섹션에서 추가를 클릭합니다.
2. 행 추가 대화 상자에서 필드를 채웁니다.

디지털 포렌식 요청에 비수탁 데이터 추가

필드	설명
비수탁 상세 정보	디지털 포렌식 조사를 요청하는 목적물인 비수탁 데이터의 상세 정보입니다. 예를 들어, 비수탁 데이터의 모델 번호, 일련 번호 또는 제품명과 같은 상세 정보를 입력할 수 있습니다.
데이터 소스	조사를 위해 수집할 데이터의 출처인 소스입니다.
기타 데이터 소스	데이터 소스 필드에 나열되어 있지 않으나 조사를 위해 수집할 데이터의 출처인 소스(하드웨어 또는 소프트웨어)입니다. 이 필드는 데이터 소스에서 기타를 선택한 경우에만 나타납니다.
위치/파일 경로 검색	조사를 위해 수집할 데이터의 출처인 폴더 또는 파일의 위치입니다. 예를 들어, 클라우드 저장소의 URL이나 시스템의 폴더 또는 파일입니다.
키워드	데이터 소스에서 수집한 데이터 내에서 찾고자 하는 용어입니다. 여러 검색어를 각각 쉼표로 구분하여 제공할 수 있습니다.
필터링 시작 날짜	디지털 포렌식 조사 기간의 시작 날짜입니다. 디지털 포렌식 팀 구성원은 이 날짜 이후의 데이터에서 검색어를 확인합니다.
필터링 종료 날짜	디지털 포렌식 조사 기간의 종료 날짜입니다. 디지털 포렌식 팀 구성원은 이 날짜까지의 데이터에서 검색어를 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
추가 정보	요청을 해결하는 데 도움이 되는, 비수탁 데이터에 대한 추가적인 상세 정보입니다.

3. 추가를 클릭합니다.
   비수탁 기록이 디지털 포렌식 요청 접수 양식의 비수탁 데이터 목록에 나타납니다.

파일에서 수탁 및 비수탁 데이터 추가

수탁 및 비수탁 데이터가 포함된 Microsoft Excel 또는 CSV 파일을 업로드하여 여러 기록을 디지털 포렌식 요청에 한꺼번에 빠르게 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
디지털 포렌식 요청 페이지에서 제공하는 미리 정의된 양식이 포함된 파일을 사용하여 수탁 및 비수탁 데이터를 업로드합니다.

프로시저

1. 미리 정의된 열이 포함된 템플릿 파일을 다운로드하고 수탁 및 비수탁 상세 정보를 추가합니다.

   a. 여기에서 템플릿 다운로드 및 업로드 링크를 클릭하여 Excel 파일 템플릿을 다운로드합니다. 템플릿 파일에는 수탁 및 비수탁 데이터에 대한 샘플 기록이 포함되어 있습니다. 파일을 가져오는 동안 파일에 해당 없음으로 표시된 열은 무시됩니다.

   b. 다운로드한 Excel 파일에서 샘플 데이터를 검토하고 동일한 형식으로 수탁 및 비수탁 상세 정보를 추가한 후 저장합니다.

2. 디지털 포렌식 요청 접수 양식의 대량 업로드 섹션에서 업로드를 클릭합니다.
3. 수탁 및 비수탁 데이터가 포함된 Excel 파일을 찾아 선택합니다.
   파일이 요청에 첨부됩니다. 요청을 제출하면 파일의 데이터가 요청에 업로드됩니다.

제출한 디지털 포렌식 요청 업데이트

제출한 디지털 포렌식 요청이 아직 신규 상태에 있는 동안 해당 요청에서 요청 상세 정보를 업데이트하거나, 의견을 추가하거나, 수탁 및 비수탁 데이터를 관리하거나, 문서를 업로드합니다. 상태에 관계없이 제출된 요청을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 디지털 포렌식 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지에서 요청 상세 정보를 검토 및 편집하거나 요청을 취소합니다.
4. 옵션: 활동 탭에서 요청을 뒷받침하는 의견을 제공합니다.
5. 옵션: 요청을 증빙하는 문서를 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 옵션: 수탁 데이터 탭에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭하여 요청에 추가된 기존 보관자를 보거나 파일로 내보냅니다.
7. 옵션: 비수탁 데이터 탭에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭하여 요청에 추가된 기존 비수탁 데이터를 보거나 파일로 내보냅니다.

디지털 포렌식 요청 관리

법무 부서의 구성원은 조사 또는 소송의 대상이 되는 수탁 및 비수탁 데이터 소스와 관련된 데이터 검색에 대한 디지털 포렌식 요청을 수행합니다.

을 Legal Counsel Center 사용하여 디지털 포렌식 요청을 관리합니다.

디지털 포렌식 요청의 처리

디지털 포렌식 팀의 구성원은 법무 요청을 처리하여 요청을 조사하고 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 모두를 클릭합니다.
   법무 요청의 공동 작업자인 경우 법무 요청 아래의 공동 작업에서 할당된 공동 작업을 열 수 있습니다.
4. 처리할 디지털 포렌식 요청을 엽니다.
   - 법적 요청이 할당되지 않은 경우 나에게 할당을 클릭하여 자기 자신에게 할당합니다. 다른 구성원에게 할당하려면 할당 대상 필드에서 해당 구성원의 이름을 선택하고 저장을 클릭합니다.

     법무 요청의 상태가 할당됨으로 업데이트됩니다. *Digital Forensics - Privacy Approval* 플로우가 활성 상태이면 승인 플로우가 트리거됩니다. 디지털 포렌식 요청의 수탁 및 비수탁 데이터별로 각각에 상응하는 한 개의 승인 기록이 생성되고 법무 개인정보 보호 그룹의 각 구성원에게 할당됩니다. 법무 개인정보 수탁 그룹의 구성원은 누구나 이러한 승인 기록을 검토한 후 승인 또는 거부할 수 있습니다.

     수탁 및 비수탁 데이터의 상태가 승인 보류 중으로 업데이트됩니다. 승인자 탭에서 승인 기록의 상태를 검토할 수 있습니다.
   - 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

     공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.

     > **주:**
     > 공동 작업자는 법무 요청을 수행할 때와 동일한 수준의 액세스 권한을 가지지만 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드를 수정할 수는 없습니다.

   - 수탁 데이터 및 비수탁 데이터에서 새로 만들기를 클릭하고 상세 정보를 입력하여 새 수탁 및 비수탁 데이터를 추가할 수 있습니다. 새로 추가된 수탁 및 비수탁 기록에 대해 승인 플로우가 트리거되어 승인 기록이 생성되며 이러한 기록은 법무 개인정보 보호 그룹의 각 구성원에게 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.

- 승인을 받은 후에는 승인된 수탁 데이터는 수탁 데이터 탭에서, 승인된 비수탁 데이터는 비수탁 데이터 탭에서 새 법무 사안 또는 기존 법무 사안으로 승격합니다.
  - 승인된 수탁 및 비수탁 데이터를 새 법무 사안으로 승격하려면 해당 데이터를 선택하고 사안 생성을 클릭합니다. 디지털 포렌식 사안 템플릿을 사용하여 사안을 생성하고 미리 정의된 단계와 작업으로 사안을 채울 수 있습니다.
  - 승인된 수탁 및 비수탁 데이터를 기존 법무 사안으로 승격하려면 해당 데이터를 선택하고 기존 사안에 추가를 클릭합니다. 기존 사안에 추가 대화 상자 목록에서 사안을 선택하고 확인을 클릭합니다.

  자세한 내용은 법무 요청으로 법무 사안으로 승격 문서를 참조하십시오.

  주:
  Legal Matter Management를 설치하고 이와 연결된 접수 양식에서 기록 생성자 유형을 요청 및 사안으로 설정한 경우에만 법무 요청을 법무 사안으로 승격할 수 있습니다.

  수탁 및 비수탁 데이터 기록에서 승격된 법무 사안은 법무 사안 탭에 표시됩니다.

- 기타 관련 법무 사안을 법무 요청에 연결 법무 사안 탭에서 추가를 클릭한 다음 연결할 법무 사안을 선택합니다.
- 요청에 대해 법무 사안을 추적할 필요가 없는 경우 법무 요청에서 법무 사안을 제거합니다. 법무 사안 탭에서 제거할 법무 사안을 선택하고 제거를 클릭합니다. 제거된 사안이 디지털 포렌식 법무 사안인 경우, 법무 사안의 모든 수탁 및 비수탁 기록도 제거됩니다. 법무 사안 소유자는 연결된 단계 및 작업을 사안에서 수동으로 취소해야 합니다.
- 사안을 해결하는 데 필요한 활동을 완료한 후에는 법무 요청을 종결합니다.

  주:
  법무 요청이 법무 사안에 연결되어 있고 해당 법무 사안의 소유자가 사안을 종결하면서 관련된 요청들을 종결하면 이 법무 요청은 자동으로 종결됩니다.

- 요청에 더 이상 해결이 필요하지 않은 경우 요청을 취소합니다.

  모든 수탁 및 비수탁 데이터 기록과 이와 연결된 보류 중인 승인 기록도 취소됩니다.

수탁 및 비수탁 데이터 처리에 대한 승인 또는 거부

디지털 포렌식 요청에 대해 수탁 및 비수탁 기록의 처리를 검토한 후 승인 또는 거부합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.request_fulfiller

이 태스크 정보

디지털 포렌식 팀 구성원이 디지털 포렌식 요청의 수탁 또는 비수탁 데이터에 액세스하도록 허용하는 승인 플로우는 *Digital Forensics - Privacy Approval* 플로우를 통해 자동화됩니다. 플로우는 게시됨 상태에 있어야 합니다. 디지털 포렌식 요청이 디지털 포렌식 팀 구성원에게 할당되면 플로우가 트리거됩니다. 디지털 포렌식 요청의 수탁 및 비수탁 기록별로 각각에 상응하는 한 개의 승인 기록이 생성되고 법무 개인정보 보호 그룹의 각 구성원에게 할당됩니다. 그룹의 구성원은 누구나 보관자 승인을 검토한 후 승인 또는 거부할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 내 작업에서 승인 보류 중인 항목을 클릭합니다.
4. 승인 보류 중인 항목에서 상태 열의 요청됨을 클릭하여 요청을 엽니다.
5. 수탁 및 비수탁 데이터의 상세 정보를 검토한 다음 해당 요청을 승인 또는 거부합니다.
   - 승인하려면 승인을 클릭합니다.
   - 거부하려면 거부를 클릭합니다.

결과
다음 테이블은 승인 및 거부 작업이 승인 요청에 어떤 결과를 가져오는지 보여줍니다.

수탁 또는 비수탁 데이터를 승인 또는 거부한 결과

승인	거부
• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 승인됨으로 업데이트됩니다. • 법무 요청의 수탁 및 비수탁 기록의 상태가 승인 보류 중에서 승인됨으로 업데이트됩니다. • 법무 요청의 상태가 할당됨에서 진행 중으로 업데이트됩니다.	• 승인 기록의 상태가 요청됨에서 거부됨으로 업데이트됩니다. • 법무 요청의 수탁 및 비수탁 기록의 상태가 승인 보류 중에서 거부됨으로 업데이트됩니다. 거부된 수탁 기록은 법무 사안으로 이동할 수 없습니다. • 법무 요청의 상태는 할당됨으로 유지됩니다.

디지털 포렌식 법무 사안의 처리

나에게 할당된 디지털 포렌식 법무 사안을 처리하여 수탁 및 비수탁 데이터에 대해 요청된 작업을 수행하고 요청을 해결합니다.

시작하기 전에
프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자가 나에게 처리할 법무 사안을 할당했다고 가정해 보겠습니다.

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 옵션: 법무 사안을 처리하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> **주:**
> matter_fulfiller 역할을 가진 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

공동 작업자는 이메일을 통해 법무 사안에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.

5. 옵션: 연결된 법무 요청에서 승인된 다른 보관자를 추가합니다.
   a. 수탁 데이터 탭에서 추가를 클릭합니다.
   b. 수탁 데이터 추가 대화 상자에서 사안에 추가하려는 보관자 기록을 선택합니다.
      연결된 요청에서 승인되었지만 아직 법무 사안에 추가되지 않은 모든 보관자가 나열됩니다.
   c. 추가를 클릭합니다.
6. 옵션: 사안에 새 비수탁 데이터를 추가합니다.
   a. 비수탁 데이터 탭에서 추가를 클릭합니다.
   b. 비수탁 데이터 추가 대화 상자에서 사안에 추가하려는 비수탁 기록을 선택합니다.
      연결된 요청에서 승인되었지만 이전에 법무 사안에 추가되지 않은 모든 비수탁 기록이 나열됩니다.
   c. 추가를 클릭합니다.
   d. 저장을 클릭합니다.
7. 옵션: 수탁 데이터 탭 또는 비수탁 데이터 탭에서 해당 기록을 선택한 다음 제거를 클릭하여 추가 조사가 필요하지 않거나 실수로 사안에 추가된 기존 수탁 또는 비수탁 데이터를 제거합니다.
8. 각 탭의 단계와 작업을 검토하고 필요한 경우 더 많은 단계를 생성하고 디지털 포렌식 사안 작업을 생성하여 수탁 및 비수탁 데이터의 데이터 처리를 체계화합니다.

   > **주:**
   > 디지털 포렌식 사안 템플릿을 사용하여 법무 사안을 생성한 경우에만 해당 사안에서 단계와 작업을 사용할 수 있습니다.

9. 작업을 조직의 여러 부서에 걸쳐 사용자에게 할당하여 처리하도록 합니다.
   a. 작업 탭에서 작업 번호를 클릭하여 작업을 엽니다.
   b. 양식에서 필수 필드에 내용을 입력하고 저장을 클릭합니다.
10. 법무 사안 작업을 검토하여 필요한 모든 조치가 완료되었는지 여부를 판단한 다음 작업을 승인 또는 거부합니다.
11. 연결된 수탁 및 비수탁 기록의 상태를 완료로 업데이트합니다.
    - 수탁 데이터 탭에서 보관자 기록을 열고 상태를 완료로 업데이트한 다음 저장을 클릭합니다.
    - 비수탁 데이터 탭에서 비수탁 기록을 열고 상태를 완료로 업데이트한 다음 저장을 클릭합니다.
12. 옵션: 마일스톤을 추가하여 중요한 작업을 완료할 타임라인을 추적합니다.
13. 아티팩트(폴더)를 생성하고 파일을 이러한 아티팩트에 업로드하여 증빙 서류를 법무 사안 내에 기록 및 저장합니다.
14. 옵션: 새 법무 요청을 법무 사안과 연결하여 기본적인 요구 사항이 동일한 여러 법무 요청을 단일 사안으로 결합합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택한 요청의 모든 수탁 및 비수탁 데이터가 사안에 추가되고 해당 탭에 표시됩니다.

15. 옵션: 사안을 유사한 특성의 다른 법무 요청과 연결합니다.
16. 적절하게 요청을 종결하거나 취소합니다.
    - 사안의 모든 수탁 및 비수탁 데이터에 대해 필요한 조치를 완료한 후에는 법무 사안을 종결합니다. 법무 사안을 종결하기 전에 다음 항목을 완료해야 합니다.
      - 완료된 작업을 모두 종결하거나 조치가 필요하지 않은 작업을 취소해야 합니다.
      - 법무 사안의 모든 수탁 및 비수탁 데이터의 상태를 완료 또는 취소됨으로 적절하게 업데이트해야 합니다.
    - 사안에 아무런 조치가 필요하지 않은 경우 더 보기 버튼(•••)을 클릭하고 취소를 선택하여 해당 사안을 취소할 수 있습니다.

      사안과 연결된 요청을 취소하려면 사안 취소 대화 상자에서 관련 요청 취소 확인란을 선택합니다. 이러한 요청은 관련된 다른 오픈 사안이 없는 경우에만 취소됩니다.
      - 관련된 요청이 취소되면 해당 요청의 모든 오픈 수탁 및 비수탁 데이터의 상태(완료 이외의 상태)가 취소됨으로 업데이트됩니다.
      - 관련된 요청을 취소할 수 없는 경우 해당 요청의 모든 오픈 수탁 및 비수탁 데이터가 사안에서 제거됩니다. 이러한 기록의 상태는 승인됨으로 업데이트됩니다.

      관련된 요청을 취소하지 않은 채 사안을 취소하는 경우 완료 상태가 모든 아닌 수탁 및 비수탁 데이터가 사안에서 제거됩니다. 이러한 기록의 상태는 승인됨으로 업데이트됩니다.

디지털 포렌식 법무 사안에 대한 작업 생성

디지털 포렌식 법무 사안에 대한 작업을 생성하고 작업 소유자가 수행할 검사 목록에 지침과 할 일 항목을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 법무 사안에 추가되면 사안 소유자와 마찬가지로 법무 사안에 액세스하고 작업할 수 있습니다. 그러나 사안 소유자, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 탭에서 목록 아이콘( )을 Legal Counsel Center 선택합니다.
3. 목록 탭의 사안에서 옵션을 선택하여 법무 사안을 엽니다.
4. 사안 작업을 추가하려면 작업 탭에서새로 만들기를 클릭하여 작업을 추가합니다.
   사안 작업이 생성되고 아티팩트, 승인자 및 데이터 소스 상세 정보 탭이 표시됩니다.
5. 작업 양식에서 새 데이터 소스를 추가합니다.
   a. 데이터 소스 상세 정보 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 소스 상세 정보 양식

필드	설명
검색 소스	디지털 증거 조사가 실시될 소스입니다. 데이터 소스 구성에 따라 양식에 하나 이상의 필드가 나타납니다. 자세한 내용은 디지털 포렌식을 위한 데이터 소스 구성 문서를 참조하십시오.
유형	조사할 데이터의 유형(수탁 또는 비수탁)입니다.
수탁 데이터	조사가 필요한 데이터를 가지고 있는 사용자입니다. 법무 사안에 추가된 보관자가 목록에 표시됩니다. 이 필드는 유형에서 수탁 데이터를 선택한 경우에만 나타납니다.
비수탁 데이터	조사할 비수탁 데이터의 상세 정보입니다. 법무 사안에 추가된 비수탁 데이터가 목록에 표시됩니다. 이 필드는 유형에서 비수탁 데이터를 선택한 경우에만 나타납니다.
자료보전 통지 발행됨	보관자가 데이터 또는 장치에 대한 소송대비 자료보전 통지를 받았음을 나타내는 옵션입니다.

c. 저장을 클릭합니다.

선택한 수탁 또는 비수탁 데이터의 데이터 소스 상세 정보 기록이 사안 작업에 추가됩니다. 이 기록은 작업 양식과 사안 양식의 데이터 소스 상세 정보 탭에 나타납니다.

선택한 데이터 소스와 연결된 이행 단계가 있는 해당 단계도 작업 양식에 추가됩니다.

6. 작업 양식으로 돌아가 상황별 사이드바에서 작업에 대한 지침 및 할 일 항목을 추가합니다.

- 지침 섹션에서 추가를 클릭하여 할당된 사용자가 작업을 완료하기 위해 할 일에 대한 지침을 추가합니다.
- 검사 목록 섹션에서 생성을 클릭해 할 일 항목을 추가하여 사안 작업 내 활동의 진행 상황을 추적합니다.

7. 옵션: 할당된 사람이나 내가 작업 또는 조사와 관련된 파일을 업로드할 수 있는 아티팩트(폴더)를 추가합니다.

8. 작업 양식의 상세 정보 탭의 할당 대상 필드에서 작업을 할당할 사용자를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

할당된 사용자는 지침에 따라 검사 항목을 완료하여 사안 작업을 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

디지털 포렌식 법무 사안 작업의 처리

지침에 따라 나에게 할당된 법무 사안 작업의 검사 목록에 있는 할 일 항목을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 내 작업 아래에서 수행할 작업을 클릭합니다.
4. 수행할 작업 목록에서 수행하려는 작업을 열고 완료로 표시합니다.
5. 양식의 지침 섹션에 나열된 지침에 따라 검사 목록 섹션의 할 일 항목을 완료합니다.
6. 필수 정보로 데이터 소스 상세 정보를 업데이트합니다.

   a. 데이터 소스 상세 정보 탭에서 자료보전 통지 발행됨 열의 값을 클릭하여 데이터 소스 상세 정보 기록을 엽니다.

   b. 데이터 소스 상세 정보 양식에서 필수 필드를 입력합니다.

      주:
      데이터 소스 상세 정보 양식에는 데이터 소스에 구성된 것과는 다른 필드 세트가 있습니다. 자세한 내용은 디지털 포렌식을 위한 데이터 소스 구성 문서를 참조하십시오.

   c. 보호자에게 자신의 데이터 또는 장치에 소송대비 자료보전이 적용되어 있음을 통지한 경우 자료보전 통지 발행됨을 선택합니다.

   d. 첨부 파일 섹션에서 관련 문서를 업로드합니다.

   e. 저장을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업의 활동 섹션에서 의견을 입력하거나 첨부 파일을 추가합니다.
8. 완료로 표시를 클릭합니다.

결과
사안 작업이 완료되고 승인을 위해 사안 소유자에게 전송됩니다.

Legal Digital Forensics 참조

참조 주제는 Legal Digital Forensics에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Digital Forensics 앱과 함께 설치되는 구성요소

Legal Digital Forensics 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
포렌식 관리자 [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Legal Digital Forensics 앱에 대한 애플리케이션 특유의 관리자 역할로 이 앱에 대한 관리 액세스 권한 및 기본 데이터에 대한 모든 액세스 권한을 갖습니다.	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
포렌식 구성자 [sn_lg_forensics.forensics_config]	Legal Digital Forensics 앱을 위해 검색 소스와 같은 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
포렌식 이행자 [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	할당된 디지털 포렌식 요청 및 사안에 대해 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user

설치되는 테이블

테이블	설명
수탁 핵심 [sn_lg_forensics_custodian]	법무 프로파일 테이블에서 가져와 디지털 포렌식 요청에 추가된 사용자입니다.
수탁 데이터 [sn_lg_forensics_custodial_data]	수탁 핵심 테이블을 확장합니다. 디지털 포렌식 요청에 추가된 사용자의 정보를 저장하는 추가 필드가 있습니다.
데이터 소스 [sn_lg_forensics_search_source]	작업 소유자가 법무 요청을 해결하기 위해 필요한 검색 소스, 검사 목록 항목 및 지침입니다. Slack, Box, OneDrive 또는 Microsoft Outlook과 같은 검색 소스를 구성할 수 있습니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
데이터 소스 상세 정보 [sn_lg_forensics_search_source_detail]	작업 소유자가 디지털 포렌식 사안 작업을 수행하는 보관자를 위해 기록한 검색 소스의 상세 정보입니다.
이행 단계 [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	작업 소유자가 할당된 디지털 포렌식 요청을 이행하는 데 필요한 단계입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

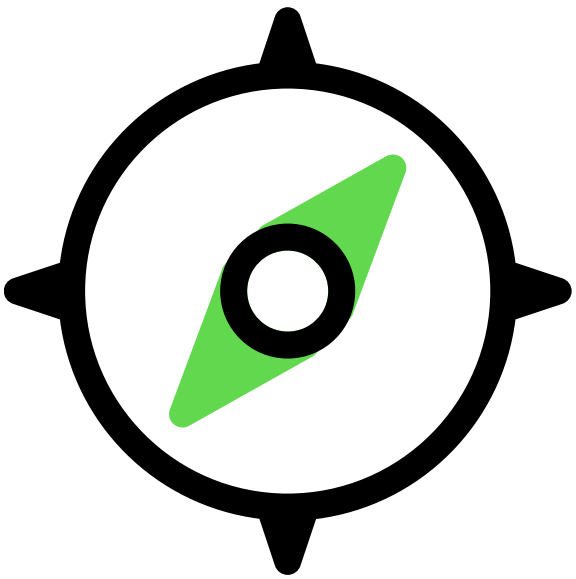
테이블	설명
	애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
비수탁 핵심 [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	수탁 핵심 테이블을 확장합니다. 디지털 포렌식 요청에 추가된 비수탁 기록의 정보를 저장하는 추가 필드가 있습니다.

법적 발명 신고

법적 발명 신고 는 발명가가 자신의 발명을 구조화된 방식으로 공개할 수 있도록 하는 워크플로우입니다. 애플리케이션은 Legal Simple Intellectual Property 애플리케이션에 의해 설치됩니다.

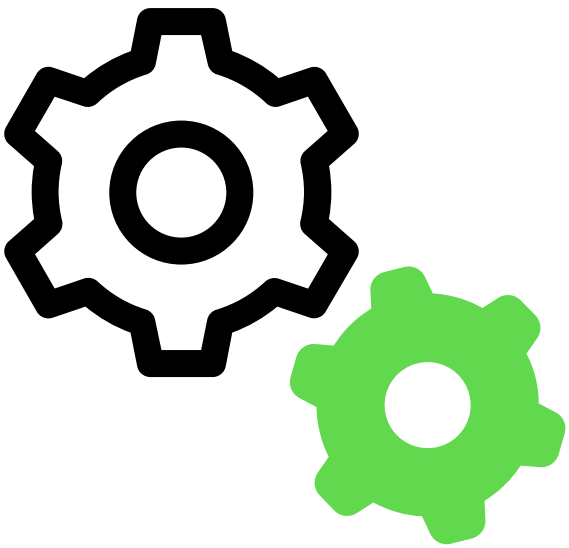
시작하기

탐색



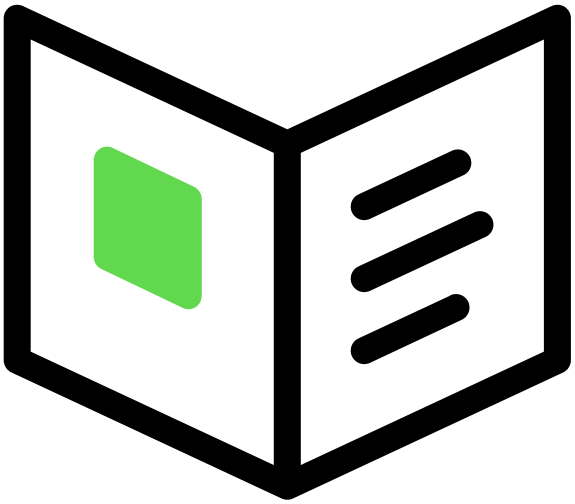
의 기능과 장점 법적 발명 신고에 대해 알아봅니다.

구성



설치 및 구성 법적 발명 신고, 외부 회사 및 외부 고문을 설정하고, 발명가 보상을 설정 및 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리	참조
	
특허 요청을 관리하고, 관련 사안을 생성하고, 출원 프로세스를 용이하게 하고, 진행 상황을 추적하는 데 사용합니다 법적 발명 신고 .	역할, 테이블 및 양식과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 직접 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

법적 발명 신고 탐색

샘플 워크플로우에 대해 법적 발명 신고 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

법적 발명 신고 개요

법적 발명 신고 발명가에 대한 검토 프로세스 및 선택적 보상과 함께 특허 출원 프로세스를 간소화합니다. 법적 발명 신고 는 Legal Simple Intellectual Property 플러그인이 설치될 때 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법적 발명 신고 이점

Legal Invention Disclosure의 이점

혜택	기능	사용자
요청을 생성하고 제출 법적 발명 신고 하는 구조화된 프로세스입니다.	요청 생성 법적 발명 신고	sn_lg_ip.patent_fulfiller 및 sn_lg_ops.legal_user
특허 출원 절차의 선택된 단계에서 발명가에게 부여되는 선택적 금전적 보상.	에서 선택적 발명가 보상 설정 법적 발명 신고	sn_lg_ip.patent_fulfiller
특허 출원 요청을 검토하기 위한 외부 고문 포함.	에 대한 외부 회사 설립 법적 발명 신고 에 대한 외부 고문 선임 법적 발명 신고	

법적 발명 신고 워크플로우

법적 발명 신고 구성 워크플로우는 다음과 같습니다.

1. Legal Simple Intellectual Property 애플리케이션을 설치하여 를 자동으로 설치합니다 법적 발명 신고.
2. 외부 회사를 설립하고 추가합니다.
3. 각 회사의 외부 자문을 설정하고 추가합니다.
4. 외부 상담을 활성화합니다.
5. 선택적 발명가 보상을 설정합니다.

작업 워크플로우는 법적 발명 신고 다음과 같습니다.

1. Inventor에서 요청을 작성하고 제출합니다 법적 발명 신고 .
2. 특허 검토자 또는 이행자가 요청을 검토합니다.
3. 명확한 설명이 필요한 경우 특허 검토자 또는 이행자가 요청자에게 요청을 다시 보내고, 요청자는 요청을 업데이트하고 반환합니다.
4. 이행자는 출원을 승인하고 제출 프로세스를 시작하거나 출원을 거부하고 요청을 종결합니다.
5. 이행자는 요청에서 사안을 생성하거나 유사한 요청이 이미 있는 경우 해당 요청을 기존 사안에 추가합니다.
6. 이행자는 신청을 계속 진행합니다. 그런 다음 구성된 대로 발명가에 대한 보상이 자동으로 생성되며 급여로 보내 처리하고 발명자에게 보내야 합니다.
7. 법무 사안에 외부 자문을 추가하고 특허 이행자가 요청을 검토하고 처리하기 법적 발명 신고 위해 외부 자문위원과 소통할 수 있도록 합니다.
8. 이행자는 외부 자문위원에게 요청의 세부 정보를 이메일로 전송합니다.
9. 외부 변호사가 요청을 검토합니다.
10. 외부 변호사는 승인 후 특허 당국에 신청서를 제출합니다. 요청이 승인되지 않으면 외부 자문위원이 이행자에게 이를 알리고 이행자가 요청을 종결합니다.
11. 외부 변호사가 이메일에 응답하고 특허 출원에 대한 세부 정보를 이행자에게 제공합니다. 활동 스트림의 이행자가 필요한 작업을 수행할 수 있도록 상세 정보를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

12. 이행자는 특허 출원 정보로 법무 사안을 업데이트합니다.
13. 특허 저장소 기록은 관련 특허 출원 세부 정보와 함께 자동으로 생성됩니다.
14. 이 단계에서 발명가에 대한 보상이 설정된 경우 자동으로 생성되어 발명자에게 전송됩니다.
15. 특허 당국은 특허 요청을 검토하고 외부 변호사는 이메일을 통해 검토 결과를 이행자에게 알립니다.
16. 특허가 부여되면 이행자는 특허 정보로 법무 사안을 업데이트하고 요청을 종결합니다. 특허 리포지토리 기록은 해당 정보로 자동 업데이트됩니다. 특허 출원이 거부되면 이행자는 요청을 종결합니다.
17. 이 단계에서 발명가에 대한 보상이 설정된 경우 자동으로 생성되어 발명자에게 전송됩니다.

법적 발명 신고 구성

특허 요청을 효율적으로 처리하고 추적할 수 있도록 요구 사항을 설치하고 법적 발명 신고 구성합니다.

구성 개요

1. 법적 발명 신고 Legal Simple Intellectual Property 애플리케이션을 설치하여 애플리케이션을 설치합니다.
2. 외부 변호사를 배정할 수 있도록 외부 회사를 설립하여 요청을 연관시키고 평가할 법적 발명 신고 수 있습니다.
3. 특허 신청 및 취득의 3단계에서 부여되는 선택적 발명가 보상을 설정합니다.

법적 발명 신고 설치

관리자 역할이 있는 경우 Legal Simple Intellectual Property(sn_lg_ip) 애플리케이션을 설치하여 애플리케이션을 설치할 법적 발명 신고 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 법적 발명 신고 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Simple Intellectual Property 애플리케이션(sn_lg_ip)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

에 대한 외부 회사 설립 법적 발명 신고

요청의 특허 출원 법적 발명 신고 을 검토하고 처리할 외부 변호사를 할당할 수 있도록 외부 회사 기록을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 사안 〉 외부 변호사 설정 〉 외부 회사 설정.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 회사 새 기록 양식

필드	설명
외부 회사 이름	외부 회사의 이름입니다.
설명	외부 회사에 대한 자세한 설명.
사무실 이름	외부 회사의 사무실의 이름입니다.
상세 주소	외부 회사의 주소입니다.
사서함 번호	외부 회사의 우편함 번호입니다.
구/군/시	외부 회사가 위치한 도시.
시/도	외부 회사가 위치한 주 또는 도입니다.
국가	외부 회사가 위치한 국가입니다.
활성	외부 회사 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

에 대한 외부 고문 선임 법적 발명 신고

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 외부 고문 선임 법적 발명 신고

외부 고문이 요청을 처리할 법적 발명 신고 수 있도록 외부 고문 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
외부 회사 기록이 활성 상태여야 합니다. 자세한 내용은 에 대한 외부 회사 설립 법적 발명 신고 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
외부 상담 설정은 이행자 작업으로 수행하거나 설치 후 구성할 법적 발명 신고 때 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 양식에 액세스하여 외부 고문 기록을 생성합니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
외부 회사	이미 추가된 조회에서 외부 자문을 받을 모회사의 이름입니다.
외부 변호사 이름	외부 고문의 이름입니다.
외부 변호사 이메일	외부 고문의 이메일 주소입니다.
활성	외부 고문 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 외부 고문 기록을 저장합니다.
   - Outside Counsels 새 기록 양식에서 제출을 선택합니다.
   - 에서 새 외부 변호사 만들기에서 Legal Counsel Center저장을 선택합니다.

사안에 외부 자문을 추가할 법적 발명 신고 수 있도록 지원

요청과 관련된 사안에 외부 자문을 추가할 수 법적 발명 신고 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 프랙티스 영역.
2. 목록에서 지적 재산권 을 선택합니다.
3. 접수 양식 탭에서 발명 공개를 선택합니다.

   애플리케이션 범위에 대한 메시지가 나타나면 여기를 선택하여 기록을 편집할 수 있습니다.

4. 기록 생성자 섹션의 옵션 필드에서 잠금 아이콘 선택합니다.
5. 대상 기록 선택 필드에 활성화를 입력하고 목록에서 사안에 대한 외부 자문 활성화를 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
기존 외부 고문을 법무 사안에 연결

에서 선택적 발명가 보상 설정 법적 발명 신고

특허 신청 및 취득의 3단계에서 발명가에게 부여될 선택적 보상을 설정합니다.

시작하기 전에
특허 보상을 구성하기 전에 시스템 속성에서 로케일 설정을 업데이트한 다음 시스템 로캘 통화를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Locale settings 및 Configuring FX Currency global settings 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_ip.patent_config

프로시저

1. 최대 보상 금액에 대한 보상 한도를 설정합니다.
   발명가가 여러 명인 경우 금액은 자동으로 균등하게 분할됩니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Legal Practice Apps** 〉 지적 재산 〉 특허 보상 한도.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   특허 보상 한도 양식

시작 날짜	특허 보상 한도가 적용되는 날짜입니다.
종료 날짜	특허 보상 한도가 구현되는 날짜입니다.
보상 한도	보상 금액의 최대 한도(시스템 통화)입니다.

   d. 제출을 선택합니다.

2. 발명자의 거주지 국가를 기준으로 보상을 구성합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Legal Practice Apps** 〉 지적 재산 〉 국가당 특허 보상.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   국가별 특허 보상 양식

국가	발명자의 국가 이름입니다.
통화(시작)	선택한 국가의 통화입니다.
통화(끝)	시스템 로캘 통화입니다.
국가별 보상 한도	보상 금액의 최대 한도는 발명가의 국가 통화이며 단계별 보상 한도도 보유하고 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

	주: 여러 발명가가 특허 요청과 관련된 경우 보상은 자동으로 균등하게 분할됩니다.
Forex 환산율	금액의 외환 환산율입니다.
시작 날짜	국가 보상이 구현되는 날짜입니다.
종료 날짜	국가 특허 보상이 구현되는 날짜입니다.

3. 특허 출원 프로세스의 다양한 단계에서 보상이 부여되는지 여부를 결정합니다.

   a. 다음으로 이동 모두 〉 **Legal Practice Apps** 〉 지적 재산 〉 국가당 특허 보상.

   b. 새 국가 항목의 국가별 보상 한도 열에서 금액을 선택합니다.

   c. 스테이지 보상 양식에서 새로 만들기를 선택합니다.

   d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

스테이지 보상 양식

필드	설명
금액	선택한 상태에 대해 발명자에게 보상되는 금액입니다.
국가당 특허 보상	특허가 부여된 발명가의 국가입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
애플리케이션 상태	발명가가 보상을 받아야 하는 응용 프로그램의 상태입니다. 보상을 받을 수 있는 신청 단계는 다음과 같습니다. ▪ 애플리케이션으로 진행 ▪ 특허 출원 ▪ 특허 승인됨

법적 발명 신고 사용

법적 발명 신고 발명가가 특허 출원을 요청하고 해당 요청이 외부 고문에 의해 내부 및 외부에서 검토될 수 있는 간소화된 프로세스를 제공합니다. 그런 다음 신청서는 특허 당국에 제출됩니다. 신청 절차의 선택된 단계에서 발명가에게 보상하도록 선택할 수 있습니다.

요청 생성 법적 발명 신고

법적 발명 신고 발명에 대한 자세한 정보 제공 요청을 작성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 접수 양식에 액세스합니다 법적 발명 신고 .
   a. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
   b. 법무 서비스 메뉴에서 지적 재산권을 선택합니다.
   c. 발명 공개 요청을 선택합니다.
2. 요청 양식의 법적 발명 신고 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 법적 발명 신고 양식 문서를 참조하십시오.
3. 옵션: 본 발명의 상세 정보가 포함된 첨부 파일을 요청에 추가합니다(있는 경우).
4. 제출을 선택합니다.

결과

- 법적 발명 신고 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
- 고유한 요청 ID가 생성됩니다.
- 의 Legal Counsel Center 애플리케이션 상태가 새로 만들기로 설정됩니다.
- 요청이 연결된 프랙티스 영역에 설정된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다. 자세한 내용은 법무 요청 또는 사안을 자동으로 할당하는 규칙을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.
- 요청의 진행 상황에 대한 알림을 받기 시작합니다.

법적 발명 신고 요청 검토

법적 발명 신고 요청을 검토하고 특허 승인을 위해 전송되도록 승인하거나 요청자에게 설명을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 워크플레이스 〉 법무 상담 센터.
2. 기본 탐색에서 목록 아이콘(목록)을 선택하고 목록 메뉴의 법무 요청 섹션에서 모두를 선택합니다.
3. 열려는 요청을 선택합니다.
4. 나에게 할당을 선택합니다.
5. 작업 시작을 선택합니다.
6. 요청을 검토합니다.
   - 제공된 정보가 만족스러우면 관련 사안을 생성합니다. 자세한 내용은 사안을 법적 발명 신고 생성하거나 기존 사안에 요청을 추가합니다 문서를 참조하십시오.
   - 정보가 만족스럽지 않은 경우 설명 필요를 선택하고 설명 필요 대화 상자에 필요한 정보에 대한 세부 정보를 입력한 다음 제출을 선택합니다.

결과

- 요청을 업데이트하라는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다.
- 상태가 할당됨으로 업데이트됩니다.
- 의 Legal Counsel Center 애플리케이션 상태가 설명 필요로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청에 대한 설명 법적 발명 신고 요청에 응답

특허 검토자 또는 이행자가 요청한 정보를 제공하여 검토 요청을 완료합니다 법적 발명 신고 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
누락되거나 불완전한 정보가 포함된 문서를 제출 법적 발명 신고 한 경우 이행자가 설명을 요청하고 이메일 알림을 받게 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터.
2. 내 요청을 선택합니다.
3. 검색 필드에서 이메일 알림의 법적 발명 신고 요청 번호를 입력하고 Enter 키를 누릅니다.
4. 요청 이름을 선택하여 요청을 엽니다.
5. 필요한 정보를 제공합니다.
   - 제공한 정보에 대한 설명을 요청하는 경우 여기에 메시지 입력 필드에 쿼리에 대한 응답을 입력하고 게시를 선택합니다.
   - 필드 값이 올바르지 않은 경우 동작 〉 요청 편집 을 클릭하고 필드의 값을 수정합니다.
6. 요청을 업데이트된 응답과 함께 이행자에게 다시 보내려면 검토를 위해 제출 을 선택합니다.

결과
요청은 검토를 위해 이행자에게 다시 제출됩니다.

사안을 법적 발명 신고 생성하거나 기존 사안에 요청을 추가합니다

요청에서 법적 발명 신고 사안을 생성하거나 기존 사안에 요청을 추가하여 특허 출원 요청이 승인된 경우 전체 특허 출원 프로세스의 상세 정보를 추적합니다.

시작하기 전에
법적 발명 신고 요청을 제출하고 수락해야 합니다. 자세한 내용은 요청 생성 법적 발명 신고 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 기본 탐색에서 목록 아이콘(목록)을 선택하고 목록 메뉴의 법무 요청 섹션에서 모두를 선택합니다.
3. 열려는 법적 발명 신고 요청을 선택합니다.
4. 나에게 할당을 선택합니다.
5. 작업 시작을 선택합니다.
6. 유사한 요청이 이전에 제출되었는지 여부를 확인합니다.
   유사한 요청이 이전에 제출된 경우 해당 요청과 관련된 기존 사안에 현재 요청을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. Legal Counsel Center 검색 필드에서 요청의 아이디어와 관련된 키워드를 검색합니다. 검색 결과의 범위를 좁히기 위해 가능한 한 구체적인 키워드를 선택하십시오.

b. 검색 결과에 관련 사안이 있는 경우 해당 번호를 복사합니다.

7. 요청에서 사안을 생성하거나 기존 사안에 요청을 추가합니다.

결과

요청에서 새 사안이 생성되거나 기존 사안에 요청이 추가됩니다. 다음과 같은 작업이 발생합니다.

- 법적 발명 신고 모든 요청 정보가 포함된 사안 창이 열립니다.
- 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.
- 출원 상태는 새로운 사안에 대한 특허 출원 중 또는 기존 사안에 대한 검토 중입니다.

기존 외부 고문을 법무 사안에 연결

기존 외부 변호인을 법무 사안에 추가하고 특허 이행자가 요청을 검토하고 처리하기 법적 발명 신고 위해 외부 변호인과 소통할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

다음 항목을 생성해야 합니다.

- 외부 회사 기록. 자세한 내용은 에 대한 외부 회사 설립 법적 발명 신고 문서를 참조하십시오.
- 외부 변호사 기록. 자세한 내용은 에 대한 외부 고문 선임 법적 발명 신고 문서를 참조하십시오.
- 관련 법무 사안입니다. 자세한 내용은 사안을 법적 발명 신고 생성하거나 기존 사안에 요청을 추가합니다 문서를 참조하십시오.

발명 공개 요청 ID와 사안 ID가 있어야 합니다.

필요한 역할: admin, sn_lg_ops.request_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.

2. 기본 탐색에서 목록 아이콘(목록)을 선택하고 목록 메뉴의 법무 요청 섹션에서 모두를 선택합니다.

3. 요청을 선택하여 엽니다.

4. 법무 사안 탭을 선택하고 사안을 엽니다.

5. 나에게 할당을 선택합니다.

6. 외부 변호사 탭을 선택합니다.

7. 외부 변호사 추가를 선택합니다.

8. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 고문 참여 양식 생성

외부 기업	이미 추가된 조회에서 외부 자문을 받을 모회사의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 변호사	특정 외부 회사에 대해 이미 추가된 조회의 외부 고문 이름입니다.
상태	이 필드는 오프라인으로 자동 설정되며 수정할 수 없습니다.
외부 변호사 이메일	이 필드는 외부 고문의 이메일 주소로 자동으로 채워집니다.

9. 저장을 선택합니다.
10. 옵션: 외부 고문 탭을 새로 고침하여 외부 고문이 추가되었는지 확인합니다.

요청 진행 법적 발명 신고

요청 신청 법적 발명 신고 이 완료되고 승인되면 외부 변호사의 검토를 진행하도록 신청서를 승인합니다.

시작하기 전에
외부 변호사와 관련된 요청과 관련된 법무 사안이 존재해야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_ip.patent_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 기본 탐색에서 목록 아이콘(목록)을 선택하고 목록 메뉴의 법무 요청 섹션에서 모두를 선택합니다.
3. 법적 발명 신고 요청을 엽니다.
4. 법무 사안 탭을 선택합니다.
5. 요청과 연결된 사안을 엽니다.
6. 응용 프로그램 계속을 선택합니다.

결과
"신청 진행"이라는 사안 작업이 생성되고 작업 탭에서 볼 수 있습니다. 상태가 진행 중으로 업데이트되고 애플리케이션 상태가 애플리케이션 계속 진행으로 업데이트됩니다.

출원 진행 단계에서 발명자에 대한 선택적 보상이 설정되면 처리되어 발명자에게 전송됩니다. 보상 작업이 생성되면 해당 작업은 승인을 위해 특허 이행자에게 전송됩니다. 승인 후에는 보상을 처리하기 위해 급여 팀으로 정보가 전송됩니다.

다음에 수행할 작업
외부 자문인을 법무 사안에 연결한 후에는 사안 상세 정보가 포함된 이메일을 외부 자문위원에게 보냅니다. 자세한 내용은 외부 변호사에게 요청 정보 제공 법적 발명 신고 문서를 참조하십시오.

외부 변호사에게 요청 정보 제공 법적 발명 신고

요청과 법적 발명 신고 관련된 정보를 외부 변호사에게 제공하여 특허 출원 여부를 검토할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
외부 변호사와 관련된 요청과 관련된 법무 사안이 존재해야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_ip.patent_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 기본 탐색에서 목록 아이콘(목록)을 선택하고 목록 메뉴의 법무 요청 섹션에서 모두를 선택합니다.
3. 법적 발명 신고 요청을 엽니다.
4. 법무 사안 탭을 선택합니다.
5. 요청과 연결된 사안을 엽니다.
6. 응용 프로그램 계속을 선택합니다.

   "신청 진행"이라는 사안 작업이 생성되고 작업 탭에서 볼 수 있습니다. 상태가 진행 중으로 업데이트되고 애플리케이션 상태가 애플리케이션 계속 진행으로 업데이트됩니다.

   출원 진행 단계에서 발명자에 대한 선택적 보상이 설정되면 처리되어 발명자에게 전송됩니다.
7. **PDF** 생성을 선택하여 외부 상담에 신청 정보를 제공하는 문서를 작성합니다.
   전체 사안 상세 정보는 PDF에 캡처되어 아티팩트 탭에 저장됩니다. PDF가 구성된 경우 외부 저장소에 저장할 수도 있습니다.
8. 검토를 위해 문제 PDF가 포함된 이메일을 작성하여 외부 변호사에게 보냅니다.
   a. 이메일 작성을 선택합니다.
   b. 관련 확인란을 선택한 다음 문서 선택을 선택하여 PDF 및 기타 지원 문서를 첨부합니다.
   c. 이메일 메시지의 받는 사람 필드에서 외부 변호사의 이메일 주소를 확인합니다.
   d. 옵션: 제목 필드의 기본 텍스트를 수정합니다.
   e. 이메일 보내기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
외부 변호사로부터 특허 출원 여부에 대한 결정을 받으면 요청 신청 절차를 마무리합니다. 자세한 내용은 특허 심사 절차 촉진 문서를 참조하십시오.

특허 심사 절차 촉진

외부 자문위원으로부터 특허 출원 심사 결의를 받은 후, 특허 심사 프로세스의 최종 해결을 통해 추적 정보를 업데이트합니다.

시작하기 전에
특허 출원에 대한 결정과 함께 외부 변호사로부터 이메일이 수신되었습니다.

필요한 역할: sn_lg_ip.patent_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 외부 변호인에 의한 특허 출원 검토의 결의에 따라 요청을 종결하거나 특허가 제출되었음을 표시합니다.
3. 외부 변호사가 특허 당국에 대한 특허 출원의 해결에 대해 특허 이행자에게 통지하면 특허가 거부된 경우 요청을 종결하거나 특허가 부여되었음을 표시합니다.
4. 신청 프로세스 단계와 관련하여 보류 중인 작업을 승인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.

b. 보류 중인 승인 위젯에서 번호를 선택합니다.

c. 승인 섹션에서 모든 요청을 선택합니다.

d. 요청을 일괄 승인하려면 승인을 선택합니다.
작업 탭에서 승인된 작업의 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

5. 완료 종결을 선택하여 사안을 종결합니다.

법적 발명 신고 참조

참조 주제는 에서 사용하는 양식에 법적 발명 신고대한 추가 정보를 제공합니다.

법적 발명 신고 앱과 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 법적 발명 신고 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
특허 구성 〔sn_lg_ip.patent_config〕	요청 및 사안 작업을 위한 구성 액세스 권한입니다.	sn_lg_ops.legal_user
법무 이행자 〔sn_lg_ip.patent_fulfiller〕	할당된 요청 및 사안에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스입니다.	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

설치되는 테이블

테이블	설명
특허 저장소 〔sn_lg_ip_patent_repository〕	법무 사안과 관련하여 제출된 모든 특허의 상세 정보를 포함합니다.
국가당 특허 보상 〔sn_lg_ip_patent_rewards〕	발명가의 국가에 따라 특허 출원의 여러 단계에 대한 보상에 대한 세부 정보를 포함합니다.
특허 보상 한도 〔sn_lg_ip_patent_reward_caps〕	신청 프로세스의 개별 단계에 대해 Inventora에게 보상할 최대 금액에 대한 상세 정보가 포함되어 있습니다.
스테이지 보상 〔sn_lg_ip_stage_rewards〕	각 국가에 대한 신청 프로세스의 개별 단계에 대한 보상 금액에 대한 세부 정보가 포함되어 있습니다.

법적 발명 신고 양식

에 있는 법무 서비스 포털요청의 법적 발명 신고 필드 목록입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법적 발명 신고 양식

필드	설명
요청자 이름	요청자의 이름입니다. 이 이름은 현재 요청자 이름으로 자동으로 채워지지만 다른 사용자를 요청하는 경우 수정할 수 있습니다.
발명자	발명가의 이름과 세부 사항.
발명을 설명하는 데 어떤 제목을 사용하시겠습니까?	발명의 제목.
발명이 해결하는 문제를 간략하게 설명하십시오.	본 발명이 해결에 도움이 될 문제에 대한 설명.
발명 설명	본 발명의 상세한 설명.
발명의 대략적인 개념화 날짜	발명이 구상된 날짜입니다. 날짜는 현재 날짜 또는 이전 날짜여야 합니다.
발명이 공개되었습니까?	발명이 공개적으로 공개되었는지 여부를 나타냅니다. 선택 항목이 예인 경우 추가 필드에 고지사항에 대한 자세한 정보가 요청됩니다. • 발명 공개 방법 - 발명이 공개된 방법. • 최초 공개 날짜 - 본 발명의 최초 공개가 이루어진 날짜.
발명이 고객 제품에 구현되었거나 고객 제품에 구현될 예정입니까?	본 발명이 이미 어느 곳에서나 사용되고 있는지를 나타낸다. 선택 항목이 예인 경우 추가 필드에 구현에 대한 자세한 정보가 요청됩니다. • 제품 릴리스의 과거 또는 미래 날짜 - 제품이 릴리스되는 과거 또는 미래 날짜입니다. • 제품 이름 지정 - 발명이 사용되는 제품의 이름입니다.

Legal Investigations

ServiceNow# Legal Investigations 애플리케이션을 사용하면 법무 부서가 여러 채널을 통해 간단한 접수 프로세스에서 불만 사항을 접수할 수 있습니다. 법무 팀은 인터뷰, 증거 수집, 권장 조치로 최종 보고서 준비 등 상세한 법무 조사를 조직하고 수행할 수 있습니다.

윤리 불만과 같이 법무 부서에 제출된 불만에는 뇌물 수수, 금융 사기, 내부자 거래 및 기타 윤리적 위반 행위가 포함될 수 있습니다. 직원은 이러한 위반 사건이 의심되는 경우 법무 조사를 위해 법무 부서에 구체적으로 보고할 수 있습니다.

Employee Relations 앱과 통합하여 Legal InvestigationsServiceNow# 범용 요청HR Service Delivery 직원이 Universal Request를 통해 불만 사항을 제출하고 법무 상담이 처리하여 법무 부서와 HR 부서 간에 불만 사항을 이전하는 원활한 경험을 제공합니다. 자세한 내용은 함께하면 더 나은 솔루션: Legal Investigations 및 HR Service Delivery Employee Relations 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색 직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 Legal Investigations방법에 대해 알아보십시오.	설정 혐의 유형 및 하위 유형과 기타 구성을 설정합니다.	요청 윤리 불만과 같은 불만 사항을 제출하고 추적합니다.
관리 법무 요청 및 법무 사안을 관리하여 불만 사항을 조사하고 해결합니다.	분석 및 보고 미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Legal Investigations 탐색

Legal Investigations를 사용하면 법무 부서가 인터뷰를 수행하고, 증거를 수집하고, 최종 보고서 및 권장 조치를 준비하여 불만 사항을 수용하고 자세한 법무 조사를 수행할 수 있습니다.

기능

- , 포털 및 ARC(Anonymous Report Center) 포털을 포함한 법무 서비스 포털직원 센터 다중 채널 접수 프로세스
- 무기명 또는 기명으로 불만을 제출하는 옵션입니다.
- 인시던트, 불만 유형, 당사자 및 인시던트 날짜에 대한 자세한 정보를 수집하기 위한 접수 양식입니다.

법무 부서와 HR 부서 간에 불만 사항을 부서 간에 이전하려면 을 참조하십시오 함께하면 더 나은 솔루션: Legal Investigations 및 HR Service Delivery Employee Relations.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Investigations - 워크플로우

다음 그림은 불만 제출 및 처리를 위한 워크플로우를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

Legal Investigations 워크플로우

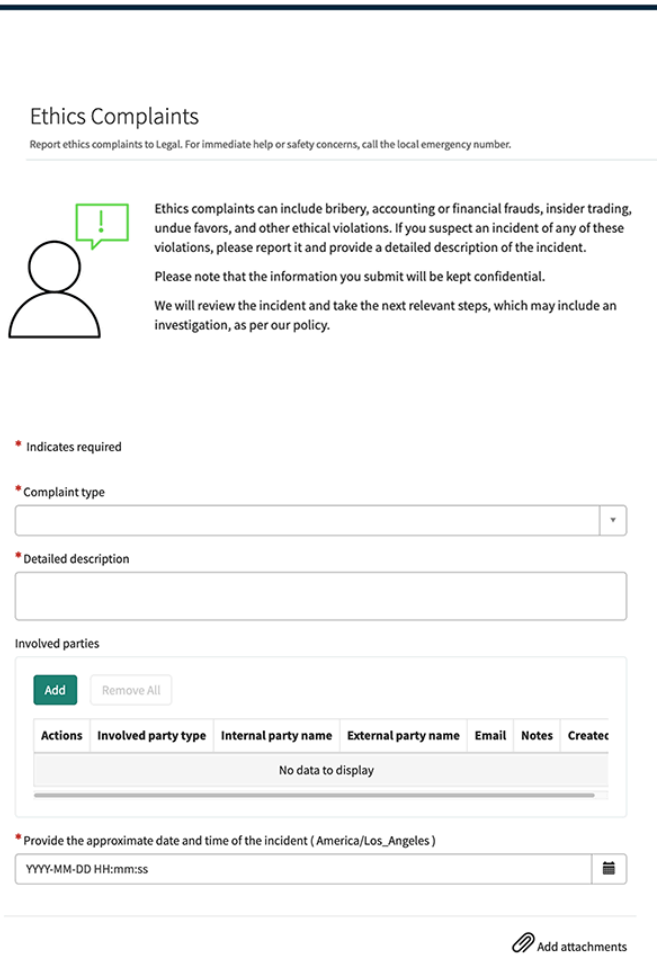
Legal Investigations workflow

Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.

Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

함께하면 더 나은 솔루션: **Legal Investigations** 및 **HR Service Delivery Employee Relations**

직원은 불만 사항을 직원 센터 조사해야 하는 사람에 대한 걱정 없이 포털을 통해 불만 사항을 제출할 수 있습니다. 분류 또는 조사 프로세스 중에 해당 문제에 대해 작업하는 이행자는 해결에 필요한 경우 법무 부서와 HR 부서 간에 문제를 주고받을 수 있습니다.

주요 기능

HR Service Delivery 와 Employee Relations 범용 요청 를 함께 사용하여 Legal Investigations 다음과 같은 주요 기능을 수행할 수 있습니다.

- 포털 및 ARC(Anonymous Report Center) 포털을 통해 직원 센터 불만 사항을 제출하기 위한 옴니채널 모드입니다.
- 를 통한 범용 요청모든 불만에 대한 단일 분류 큐입니다.
- 와 Employee Relations 간에 기본 케이스 세부 정보를 부서 간에 Legal Service Delivery Legal InvestigationsHR Service Delivery 이전합니다.

함께 작업하기 위한 설정 **Legal Investigations** 및 **HR Service Delivery Employee Relations**

다음 구성을 완료하여 Employee Relations와 HR Service Delivery 통합 Legal Investigations 합니다.

- Employee Relations로 HR Service Delivery 설정 Legal Investigations
- 법무 서비스용 범용 요청 구성

데이터 매핑

HR Employee Relations 케이스 및 관련 법률 윤리 사안과 관련된 정보가 HR과 법무 부서 간에 전송되면 적절한 데이터 매핑을 사용하여 완전한 데이터 복사가 수행됩니다. 법무에서 HR로 이전하는 경우 HRERDepartmentTransferPostProcessor 스크립트를 활성화하여 복사를 활성화합니다. 자세한 내용은 Data 매핑 필드 문서를 참조하십시오.

전체 복사에 대한 추가 사용자 지정을 수행하려면 다음 스크립트를 편집합니다.

- 법무 - HR : HRERDepartmentTransferPostProcessor (직원 관계 범위)
- HR에서 법무로: LegalDepartmentTransferPostProcessor (Legal Investigations 범위)

링크 유형의 증거 테이블에서 법무에서 HR로 이전하는 경우 법무 사안에 외부 저장소가 활성화된 경우 아티팩트는 문서 URL이 포함된 URL 필드를 사용하여 증거 에 복사됩니다. 외부 저장소가 꺼져 있는 경우 사안 아티팩트가 모든 첨부 파일과 함께 증거로 복사됩니다.

법무 사안에 대해 외부 저장소가 활성화된 경우 모든 첨부 파일 또는 문서가 외부 문서 링크를 통해 증거로 복사됩니다. 법무에서 HR로 이전하는 경우 인터뷰와 증거 사이에 연관성이 없습니다.

시정/권장 작업 테이블에서 법무에서 HR로 이전하는 경우 권장 작업 작업에 연결된 사안 및 아티팩트의 첨부 파일이 HR 시정 작업에 첨부 파일로 복사됩니다. 법무 사안에 대해 외부 저장소가 활성화된 경우 모든 첨부 파일 또는 문서가 외부 문서 링크를 통해 증거로 복사됩니다.

불만 처리를 위한 워크플로우

다음 워크플로우 예에서는 라우팅 에이전트, 법무 이행자 및 HR 에이전트가 애플리케이션을 함께 사용하여 직원이 제출한 불만 요청을 해결하는 방법을 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 윤리 위반 또는 유사한 인시던트를 목격한 직원은 Universal Request를 제출하여 이를 보고합니다. 의 빠른 링크를 통해 불만 제출 직원 센터 문서를 참조하십시오.
2. Universal Request 라우팅 에이전트는 이러한 불만 요청을 분류하고 해당 부서에서 처리할 티켓을 생성할 수 있습니다. 법무 조사 불만에 대한 Universal Request 분류 문서를 참조하십시오.

   주:
   라우팅 에이전트가 Universal Request의 불만에 대한 법무 티켓을 생성하면 해당 불만을 처리하고 해결하기 위해 윤리 법무 사안이 직접 생성됩니다.

3. 티켓이 할당된 각 부서의 이행자는 티켓에 대한 작업을 수행하고 종결하거나, 다른 부서로 이전하거나, Universal Request로 이전할 수 있습니다. 불만에 대한 법무 사안 처리 문서를 참조하십시오.
4. 티켓이 법무 부서에서 HR 부서로 이전되면 설명, 간단한 설명 및 의견과 같은 법무 티켓의 세부 정보가 HR 케이스에 복사됩니다. 법무 티켓이 종결되고 HR 케이스가 생성되며 HR 에이전트가 이를 처리합니다. 다른 부서로 법무 티켓 이전 문서를 참조하십시오. 마찬가지로 HR 케이스를 담당하는 HR 에이전트는 이를 법무 부서로 이전할 수 있으며, 이렇게 하면 윤리 법무 사안이 생성됩니다.

Legal Investigations 설정

법무 조사를 위해 불만 사항을 관리하는 데 필요한 기초 데이터를 구성합니다.

Legal Investigations와 함께 다음 구성요소가 설치됩니다.

- 프랙티스 영역: 윤리
- 범주: 윤리 불만
- 할당 그룹: 법무 — 윤리
- 기록 생성자: 윤리 불만

  자세한 내용은 법무 조사를 위한 기록 생성자 문서를 참조하십시오.

- 사안 템플릿: 윤리 템플릿

관리자는 설치된 기본 시스템 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다 (해당하는 경우).

- 필요에 따라 조사 중에 새 혐의를 추가할 때 법무 이행자가 사용할 혐의 유형 및 혐의 하위 유형을 구성합니다.
- 윤리 프랙티스 영역의 기본 시스템 윤리 불만 접수 양식에 대한 하위 범주를 추가하거나 수정합니다. 이러한 하위 범주는 윤리 불만 접수 양식의 불만 유형 필드에 나타납니다.
- 다음 작업을 완료하여 익명 불만 제출을 활성화합니다.
  - Anonymous Report Center 플러그인(com.sn_anonymous_report_center)을 설치하여 Anonymous Reporting Center 포털에서 법무 부서에 불만 사항을 제출할 수 있도록 합니다.
  - HR Scoped Security 플러그인(com.snc.hr.scoped_security)을 설치하여 Anonymous Report Center 포털의 윤리 불만 접수 양식에서 텍스트 검증 코드를 활성화합니다.

    주:
    HR Service Delivery 가 설치되어 있지 않으면 권한 설정을 수정해야 합니다. 자세한 내용은 지식베이스의 ARC(Anonymous Report Center) 종속성 for Legal Services Delivery (KB1171443) 문서를 Now Support 참조하십시오.

  - ARC에 대한 법무 조사를 위해 기본 시스템 윤리 불만 기록 생성자를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 법무 사안 템플릿 생성 문서의 작업을 통해 불만 조사 프로세스를 표준화합니다.
- 인터뷰 유형의 법무 사안 작업에 대한 인터뷰 템플릿을 구성하여 인터뷰에서 일관된 정보를 포착합니다. 예를 들어 템플릿에서 질문서를 설정한 경우 할당된 작업 이행자는 미리 정의된 질문 목록을 보고 인터뷰 대상자에게 질문할 수 있습니다.

  자세한 내용은 인터뷰 관리 문서를 참조하십시오.

Legal Investigations 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Investigations 애플리케이션(sn_lg_investigate)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 검토 Legal Investigations 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 Legal Investigations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 Legal Investigations 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Investigations 애플리케이션(sn_lg_investigate)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

중요사항:
설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

혐의 유형 및 하위 유형 구성

조사 중에 새 혐의를 추가할 때 불만 사항에 대해 작업하는 법무 이행자가 선택할 수 있는 혐의 유형 및 혐의 하위 유형을 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_investigate.config 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 **Legal Investigations** 관리자 〉 혐의 유형.
2. 혐의 유형을 구성하거나 수정합니다.
   - 새 혐의 유형을 구성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 혐의 유형을 수정하려면 목록에서 혐의 유형을 엽니다.
3. 이름 필드에 혐의 유형의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 혐의 유형을 활성화하려면 활성 옵션을 선택합니다.
   법무 사안의 혐의 양식에 있는 혐의 유형 필드에는 활성 혐의 유형만 나열됩니다.
5. 혐의 유형을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 혐의 유형을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 혐의 유형에 대한 변경 내용을 저장합니다.
   혐의 하위 유형 관련 목록이 나타납니다.
6. 혐의 유형에 대한 혐의 하위 유형을 구성합니다.

   주:
   다음으로 이동하여 혐의 하위 유형을 구성할 수도 있습니다. 모두 〉 법률 관리 〉 **Legal Investigations** 관리자 〉 혐의 하위 유형 〉 .

   a. 혐의 하위 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 혐의 하위 유형을 추가하거나 목록에서 선택하여 기존 하위 유형을 수정합니다.

   혐의 하위 유형 양식

필드	설명
이름	혐의 하위 유형의 고유한 이름입니다.
혐의 유형	상위 혐의 유형입니다.
활성	이 혐의 하위 유형을 활성화하는 옵션입니다.

   b. 혐의 하위 유형을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 혐의 하위 유형을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 혐의 하위 유형에 대한 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

윤리 불만을 업데이트하기 위한 시스템 속성 구성 할당 그룹

관리자는 다른 할당 그룹을 사용하여 윤리 불만을 할당하도록 sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group 시스템 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_admin

이 태스크 정보
sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group 은 에서 빠른 링크를 직원 센터사용하여 제기된 윤리 불만에 대한 기본 할당 그룹을 구성하는 데 사용되는 구성 가능한 시스템 속성입니다. 중요한 역할로 범용 요청 보호되고 윤리 불만에 대해 작업할 수 있는 이행자가 있는 그룹의 sys_id 시스템 속성을 구성할 수 있습니다.

또는 다음에서 속성을 구성합니다. 설정 Legal Investigations 포함 HR Service Delivery 직원 관계.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 열에서 sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group 속성을 검색합니다.
3. 속성을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션 범위에서 속성을 편집할 수 없는 경우 페이지 맨 위에 있는 메시지에서 '여기'라는 단어를 선택합니다.
5. 값 필드를 새 할당 그룹의 sys_id 업데이트합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 새 할당 그룹을 사용하여 윤리 불만을 할당할 수 있습니다.

Employee Relations로 **HR Service Delivery** 설정 **Legal Investigations**

Legal Investigations 법무 부서와 HR Service Delivery HR 부서 간에 불만 요청을 이전할 수 있도록 Employee Relations를 설정합니다.

시작하기 전에
다음 ServiceNow# 앱이 설치되어 있어야 합니다.

- Legal Investigations (sn_lg_investigate)
- 범용 요청(com.snc.universal_request)
- HR Service Delivery 직원 관계(com.sn_hr_employee_relations)

> **주:**
> 소스 범위와 Legal Investigations 대상 범위를 Human Resources, 직원 관계 및 Evidence Management로 하여 요청된 제한된 호출자 접근(RCA)을 승인해야 합니다.

필요한 경우 Anonymous Reporting Center 플러그인(com.sn_anonymous_report_center) 플러그인을 설치하여 법무 부서와 HR(Human Resource) 부서 간에 티켓을 이전할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 의 빠른 링크를 통해 불만 제출을 위한 기록 생성자를 직원 센터활성화합니다.
   자세한 내용은 법무 조사를 위한 기록 생성자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 기록 생성자.

b. 윤리 불만이라는 이름의 기록 생성자를 검색하고 엽니다.

c. 테이블 이름 필드에서 **Universal Request [universal_request]**가 선택되어 있는지 확인합니다. 윤리 불만 제출 옵션을 활성화하는 기록 생성자 기록은 두 가지가 있는데, 하나는 포털의 직원 센터빠른 링크를 통한 기록이고 다른 하나는 Anonymous Report Center 포털을 통한 것입니다.

d. 활성을 선택하여 Universal Request에 대한 기록 생성자를 활성화합니다.

e. 업데이트를 클릭합니다.

주:
윤리〔sn_lg_ops_ethics〕테이블에 매핑된 기록 생성자를 비활성화해야 합니다.

2. 윤리 불만 요청이 기본적으로 할당될 기본 시스템 할당 그룹인 준수를 검토하고 필요한 사항을 변경합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.

b. 기본적으로 준수 요청을 할당하도록 구성하려는 할당 그룹을 엽니다.

c. 역할 관련 목록에서 다음 역할이 할당 그룹에 할당되었는지 확인합니다.

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. 그룹 구성원 관련 목록에서 제출된 불만 사항을 분류하고 처리할 사용자를 추가합니다. 이러한 사용자에게는 sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 역할과 다음 부서별 역할이 할당되어야 합니다.

- sn_lg_investigate.fulfiller(법무 부서의 사용자용)
- sn_hr_er.case_writer, HR 부서 사용자용

자세한 내용은 사용자 그룹 생성을 참조하세요.

3. 기본 시스템 할당 그룹 이외의 할당 그룹을 구성한 경우 시스템 속성을 업데이트하여 해당 할당 그룹을 윤리 불만 요청에 대한 기본 할당 그룹으로 설정합니다.

a. 마지막 단계에서 구성한 할당 그룹의 sys_id 복사합니다.

b. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 **Legal Investigations** 관리자 〉 속성.

c. 기본 할당 그룹 필드에 할당 그룹의 sys_id 붙여넣습니다.

4. 범용 요청 부서 간에 이전하는 동안 기본 티켓을 처리하는 방법을 결정하도록 속성을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 속성.

b. 전송 유형에서 전송 유형 선택을 업데이트하여 기본 티켓 처리 방법 결정 속성 (*sn_uni_req.transfer_type*)을 서비스로 업데이트합니다.

> **주:**
> 티켓을 이전하는 동안 서비스를 선택하지 않은 경우 선택한 이전 부서에 대해 구성된 기본 서비스로 이전이 발생합니다.

자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

5. 법무에서 HR로 데이터 복사를 완료하여 실행하려면 **HRERDepartmentTransferPostProcessor**를 활성화합니다.
   a. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 스크립트 포함.
   b. HRERDepartmentTransferPostProcessor 스크립트 포함을 검색하여 활성화합니다.
6. 윤리 불만 빠른 링크가 포털의 직원 센터빠른 링크 섹션에 표시되지 않으면 **addQuickLinkToECPortal** 수정 스크립트를 수동으로 실행합니다.

조사를 위해 불만 제출

직원은 불만을 제출하여 준수 위반 인시던트를 보고하고 법무 또는 HR 부서에 조사를 요청할 수 있습니다.

다양한 채널을 통해 불만 사항을 제출할 수 있습니다.

불만 제출 방법 법무 서비스 포털

조사 및 해결을 위해 위반 인시던트 보고를 통해 법무 서비스 포털 불만 사항을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
익명으로 불만 사항을 제출하려면 을 참조하십시오 Anonymous Report Center 포털을 통해 불만 제출.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 법무 서비스 요청을 검색하여 윤리 불만 같은 불만을 제기하거나 **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.
3. 범주 창에서 윤리 요청 범주를 선택합니다.
4. 윤리 불만을 클릭하여 요청을 제출합니다.
5. 윤리 불만 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 관련 당사자를 추가하려면 관련 당사자 섹션에서 추가를 클릭합니다.
   a. 행 추가 대화 상자에서 필드를 채웁니다.
   필드 값에 대한 설명은 윤리 불만 접수 양식 문서를 참조하십시오.
   b. 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 당사자 기록은 윤리 불만 접수 양식의 관련 당사자 목록에 나타납니다.

7. 제출을 클릭합니다.

불만 제출 방법 직원 센터

조사 및 해결을 위해 포털을 통해 직원 센터 불만 사항을 제출하여 준수 위반 인시던트를 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
익명으로 불만 사항을 제출하려면 을 참조하십시오 Anonymous Report Center 포털을 통해 불만 제출.

프로시저

Employee Center 포털에서 법 무 메뉴 또는 빠른 링크 섹션을 사용하여 불만 사항을 제출합니다.

의 법무 메뉴를 통해 불만 제출 직원 센터

포털의 법무 메뉴를 통해 불만 사항을 제출합니다 직원 센터 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
주:
이 옵션은 관리자가 윤리 〔sn_lg_ops_ethics〕 테이블에 매핑된 기록 생성자를 활성화한 경우에 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 조사를 위한 기록 생성자 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. Employee Center 포털에서 법무 메뉴를 클릭하고 윤리 및 준수 옵션을 선택합니다.
3. 윤리 및 규정 준수 요청 범주 페이지에서 윤리 불만을 클릭합니다.
4. 윤리 불만 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 윤리 불만 접수 양식 문서를 참조하십시오.
5. 관련 당사자를 추가하려면 관련 당사자 섹션에서 추가를 클릭합니다.

   a. 행 추가 대화 상자에서 관련 당사자 유형 옵션을 선택하여 관련 당사자가 조직의 직원인지 조직 외부의 사용자인지를 나타냅니다.

   b. 관련 당사자의 이름, 이메일 ID 및 기타 메모를 제공합니다.

      주:
      내부 직원인 경우 이메일 **ID** 필드가 사용자의 프로파일에서 자동으로 채워집니다.

   c. 추가를 클릭합니다.
      관련 당사자 기록은 윤리 불만 접수 양식의 관련 당사자 목록에 나타납니다.

   관련 당사자를 더 추가하려면 이 단계를 반복합니다.
6. Ethics Complaints 양식에서 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
법무 요청이 생성되어 요청 이행자 또는 구성된 대로 할당 그룹에 할당됩니다.

의 빠른 링크를 통해 불만 제출 직원 센터

포털의 빠른 링크를 통해 불만 사항을 제출합니다 직원 센터 .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보

주:
관리자가 Universal Request(universal_request) 테이블에 매핑되는 기록 생성자를 활성화한 경우 이 옵션을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 조사를 위한 기록 생성자 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. Employee Center 포털에서 빠른 링크 섹션 아래의 윤리 불만 링크를 클릭합니다.
3. 윤리 불만 양식에서 불만 사항 요약을 제공합니다.
4. 자세한 설명 필드에 불만 사항, 관련된 사람들의 이름, 인시던트의 대략적인 날짜 및 시간에 대한 세부 정보를 제공합니다.
5. 옵션: 첨부 파일 추가를 클릭하여 불만 사항을 뒷받침하는 문서를 업로드합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
Universal Request가 생성되고 구성된 대로 할당 그룹에 할당됩니다. Universal Request 라우팅 에이전트는 심사 및 작업을 수행할 수 있습니다.

Anonymous Report Center 포털을 통해 불만 제출

조사 및 해결을 위해 ARC(Anonymous Report Center) 포털을 통해 익명으로 불만 사항을 제출하여 준수 위반 인시던트를 보고합니다.

시작하기 전에
익명으로 불만을 제기하려면 관리자가 다음 작업을 완료해야 합니다.

- Anonymous Reporting Center 플러그인(com.sn_anonymous_report_center)을 설치했습니다.
- 윤리 불만 기록 생성자가 ARC 포털을 통해 제출할 수 있도록 활성화했습니다.

  자세한 내용은 법무 조사를 위한 기록 생성자.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 포털을 통해 법무 서비스 포털직원 센터 Anonymous Report Center 포털을 엽니다.
   신원을 익명으로 유지하기 위해 계정에서 로그아웃되었습니다. Anonymous Report Center 포털이 새 브라우저 탭에서 열립니다.
2. Anonymous Report Center 포털에서 익명 보고서 제출을 클릭합니다.
3. 익명 보고서 제출 페이지에서 윤리 불만을 클릭합니다.
4. 윤리 불만 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ARC의 활성 기록 생성자에 따라 윤리 불만 양식에 다양한 필드 세트가 나타날 수 있습니다.

필드 설명에 대해서는 Anonymous Report Center 포털의 윤리 불만 접수 양식 문서를 참조하십시오.

5. 텍스트 검증 코드를 입력합니다.

   주:
   텍스트 검증 코드가 작동하려면 HR Scoped Security 플러그인을 설치해야 합니다.

6. 제출을 클릭합니다.
7. 옵션: 시스템에 보고된 요청을 다운로드하고 저장하려면 '보고서를 제출해 주셔서 감사합니다' 대화 상자에서 보고서 사본 다운로드를 클릭합니다.
8. 향후 익명 보고서에 액세스하여 진행 상황을 추적할 수 있도록 해당 필드의 보고서 키와 보고서 번호를 기록해 둡니다.

결과
법무 조사를 위해 활성 기록 생성자를 기반으로 법무 요청 또는 Universal Request가 생성됩니다.

요청자 또는 요청 대상 사용자의 익명성을 유지하기 위해 해당 필드에 대해 다음 값을 사용하여 요청이 제출됩니다.

- 시작한 사람이###로 채워집니다.
- 요청 대상이 비어 있습니다.

Anonymous Report Center 포털에서 익명 보고서에 액세스

익명 보고서에 대한 후속 조치를 통해 해당 보고서에 대해 작업하고 있는 법무 이행자의 의견과 업데이트를 보거나 의견을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
익명 보고서에 액세스하려면 요청을 제출할 때 생성된 보고서 키와 보고서 번호가 있어야 합니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 직원 센터.
2. Employee Center 포털에서 법무 메뉴를 클릭하고 윤리 및 준수 옵션을 선택합니다.
3. 윤리 및 준수 요청 범주 페이지에서 익명 윤리 불만을 클릭합니다.
   계정을 익명으로 유지하기 위해 계정에서 로그아웃됩니다. Anonymous Report Center 포털이 새 탭에서 열립니다.
4. Anonymous Report Center 포털에서 보고서에 대한 후속 조치를 클릭합니다.
5. 보고서 페이지의 후속 조치에 상세 정보를 입력합니다.
   a. 보고서 키에는 익명 보고서를 제출한 후 가져오는 보고서 키를 입력합니다.
   b. 보고서 번호에는 익명 보고서를 제출한 후 가져오는 보고서 번호를 입력합니다.
6. 텍스트 검증 코드를 입력합니다.

   주:
   텍스트 검증 코드가 작동하려면 HR Scoped Security 플러그인 (com.snc.hr.scoped_security)을 설치해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 다음을 클릭합니다.
   보고서가 표준 티켓 페이지에 표시됩니다.

불만 요청 관리

법무 부서의 구성원은 직원이 제출한 불만 사항에 대한 법무 요청을 수행하여 미준수 인시던트를 보고하고 법무 조사를 수행합니다.

법무 요청으로 제출된 불만 사항

직원이 윤리 불만과 관련된 법무 요청을 제출하면 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 수행됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹 리드는 해당 요청을 본인 또는 할당 그룹의 구성원에게 분류할 수 있습니다.

Universal Request로 제출된 불만 사항

Universal Request를 사용하여 윤리 불만 제출을 활성화한 경우 규정 준수 그룹에 할당됩니다. 그런 다음 Universal Routing Agent는 Universal Request에서 윤리 법무 사안을 생성한 다음 작업할 사안 소유자에게 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 함께하면 더 나은 솔루션: Legal Investigations 및 HR Service Delivery Employee Relations 문서를 참조하십시오.

불만 사항 처리

법무 조사를 효과적으로 수행하기 위해 법무 이행자는 보고된 인시던트를 자세히 평가하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 정보 및 증거의 출처 식별
- 관련 당사자 추가 또는 수정
- 주요 세부 정보를 수집하기 위해 인터뷰 질문을 준비합니다.
- 증빙 서류 및 관련 서류 첨부

Legal Counsel Center를 사용하여 제출된 불만에 대한 법적 조사를 수행합니다.

법무 조사 불만에 대한 **Universal Request** 분류

직원이 윤리 위반 또는 유사한 인시던트를 관찰하고 보고하면 그 결과로 발생하는 Universal Request가 우선순위 지정 및 해결을 위해 분류됩니다.

이러한 케이스의 민감성으로 인해 할당된 역할에 따라 불만에 대한 이러한 Universal Request를 보고 작업할 수 있습니다.

범용 요청 라우팅 에이전트
: 중요한 요청을 처리하기 위한 sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 역할을 사용하여 이러한 Universal Request를 검토하고 분류할 수 있습니다.

법무 이행자
: sn_lg_investigate.fulfiller 역할을 사용하면 Universal Request에서 윤리 법무 사안을 생성할 수 있습니다.

HR 에이전트
: sn_hr_er.case_writer 역할을 사용하면 Universal Request에서 위법 행위 보고 HR 케이스를 생성할 수 있습니다.

Universal Request에서 윤리 법무 사안 생성

Universal Request에서 윤리 법무 사안을 생성하여 불만 해결을 위해 법무 부서의 도움을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
범용 요청 애플리케이션이 설치되어 있고 관리자가 법무 서비스에 대한 관련 구성을 완료해야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller 및 sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
   또는 다음으로 이동하여 Universal Request를 열 수도 있습니다. 모두 〉 범용 요청 〉 오픈.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Ethics** Complaints(윤리 불만)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 작업하려는 Universal Request를 엽니다.
5. Universal Request를 자기 자신 또는 할당된 그룹의 다른 구성원에게 할당합니다.
   - 자신에게 요청을 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
   - 다른 구성원에게 요청을 할당하려면 상세 정보 탭의 할당 대상 필드에서 사용자를 선택하고 저장을 클릭합니다.

   할당된 구성원은 Universal Request에 대한 작업을 시작하고 다음 단계를 수행할 수 있습니다.
6. 불만 주제에 따라 윤리 법무 사안 또는 HR 케이스를 생성하여 불만 사항을 적절한 부서로 라우팅할 수 있습니다.
   위법 행위 보고 HR 케이스 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 HR Service Delivery Employee Relations 사용.
7. 법무 티켓 생성을 클릭합니다.
8. 법무 티켓 생성 대화 상자의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 티켓 유형 목록에서 윤리 불만을 선택합니다.
   b. 추가 의견에 법무 부서에서 요구하는 서비스와 지원에 대한 상세 정보를 입력합니다.
   c. 생성을 클릭합니다.

결과

- 윤리 법무 사안이 생성되고 Universal Request의 기본 티켓이 됩니다. 법무 사안 번호가 기본 티켓 필드에 채워집니다.
- Universal Request의 모든 첨부 파일이 법무 사안에 복사됩니다. 윤리 불만 법무 사안 템플릿은 기본적으로 이 법무 사안에 적용됩니다.
- Universal Request의 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
- 상태 이유 필드에 미리 채워진 기본 티켓 값인 진행 중이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

- 윤리 법무 사안이 생성된 경우: 법무 부서에서 법무 사안은 사안 소유자에게 할당됩니다. 할당된 사안 소유자는 법 무 사안에 대한 작업을 수행하고 해결책을 제공하거나, 법무 요청을 다른 부서 또는 다시 Universal Request로 이전합니다.
- HR 케이스가 생성된 경우: HR 부서에서 HR 케이스는 작업할 HR 에이전트에게 할당됩니다. 자세한 내용은 HR 케이스에 대한 작업 문서를 참조하십시오.

불만에 대한 법무 요청 처리

나에게 또는 공동 작업자에게 할당된 불만 관련 법무 요청에 대해 작업하여 문제를 해결하거나 문의에 응답합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 나에게 할당된 법무 요청을 열어 작업을 검토하고 수행합니다.
   - 법무 요청에 대한 작업을 수행하여 불만 상세 정보를 확인하고 초기 문의를 수행합니다.
   - 관련 당사자 탭에서 관련 당사자를 추가하거나 수정합니다.
   - 법무 요청에 철저한 조사가 필요한 경우 법무 사안으로 승격합니다.
   - 요청을 종결하거나 법무 요청을 취소합니다.
     - 해결한 후 요청을 종결합니다.
     - 요청에 조치가 필요 없는 것으로 확인되면 해당 요청을 취소할 수 있습니다.

불만에 대한 법무 사안 처리

사용자에게 할당된 법무 사안을 처리하여 법무 조사를 수행하고 내부 불만을 해결합니다.

시작하기 전에
프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자가 나에게 처리할 법무 사안을 할당했다고 가정해 보겠습니다.

필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 사안 아래에서 모두를 클릭합니다.
4. 처리하려는 법무 사안을 엽니다.
5. 시작을 클릭하여 법무 사안을 처리하기 시작합니다.
   법무 사안의 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.
6. 법무 조사 중에 인시던트 및 관련 당사자와 관련된 다음 정보를 생성하고 기록할 수 있습니다.
   - 관련 당사자 탭에서 관련 당사자를 추가하거나 수정합니다.
   - 문제에 혐의를 추가하고 혐의 대상 유형의 관련 당사자를 하나 이상 연결합니다.
   - 조사를 수행할 때 법무 사안 작업을 통해 문서, 인터뷰 및 권장 조치를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
법무 조사 사안의 경우 다음 유형의 작업을 추가합니다.

- 문서: 법무 사안에 조사의 일환으로 수집한 문서를 저장합니다. 조사 문서를 수집하는 작업을 다른 사용자에게 할당할 수도 있습니다. 자세한 지침은 법무 사안에 작업 추가를 참조하십시오.
- 인터뷰: 관련 당사자와의 인터뷰를 수행하고 필요에 따라 인터뷰 패널에 다른 사용자를 포함합니다. 인터뷰에 대한 자세한 지침은 법무 사안에 인터뷰 작업 추가 문서를 참조하십시오.
- **Recommended Actions**: 조사 결과에 따라 관련 당사자에게 권장 사항을 제공합니다. 권장 작업 추가에 대한 자세한 지침은 법무 사안에 권장 작업 추가 문서를 참조하십시오.

○ 법무 사안에 대한 다른 일반 작업을 수행합니다.

7. 요구사항에 따라 법무 사안을 종결하거나 법무 사안을 이전합니다.

혐의 기록을 추가하고 관련 당사자와 연결

불만 조사의 일환으로 법무 사안에 혐의 기록을 추가하고 관련 당사자와 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller

이 태스크 정보
관련 당사자 양식에서 혐의를 관련 당사자와 연결할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.

2. 사용자에게 할당되었으며 혐의 기록을 추가하고자 하는 법무 사안을 엽니다.

3. 혐의 탭에서 혐의 기록을 추가하거나 수정합니다.

○ 혐의 기록을 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.

○ 기존 혐의 기록을 수정하려면 목록에서 혐의 기록을 엽니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

혐의 양식

필드	설명
혐의 유형	혐의의 유형입니다.
혐의 하위 유형	선택한 혐의 유형의 하위 유형입니다.
설명	혐의에 대한 상세 정보입니다.

5. 혐의 기록을 저장합니다.

○ 저장을 클릭하여 혐의 기록을 저장합니다.

○ 업데이트를 클릭하여 기존 혐의 기록에 대한 변경 내용을 저장합니다.
혐의 대상 탭이 나타납니다.

6. 혐의를 관련 당사자와 연결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 혐의 대상 탭에서 추가를 클릭합니다.

b. 관련 당사자 추가 대화 상자의 목록에서 관련 당사자를 선택합니다.

> **주:**
> 혐의 대상 유형의 관련 당사자는 혐의 기록과만 연결할 수 있습니다.

c. 추가를 클릭합니다.

선택한 관련 당사자가 혐의 대상 탭에 나열됩니다.

법무 사안에 인터뷰 작업 추가

불만 조사의 일환으로 법무 조사 사안의 관련 당사자에 대한 인터뷰 작업을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 사용자에게 할당되었으며 법무 사안 작업을 추가하고자 하는 법무 사안을 엽니다.
   - 사안에 작업을 추가하려면 법무 사안 양식의 작업 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 단계에 작업을 추가하려면 단계 탭에서 단계를 열고 단계 기록의 법무 사안 작업 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 법무 사안 작업 양식의 유형 필드에서 인터뷰를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명은 법무 조사를 위한 법무 사안 작업 양식 문서 및 인터뷰 작업 유형에 해당하는 필드를 참조하십시오.
5. 법무 사안 작업을 저장합니다.
   - 저장을 클릭하여 법무 사안 작업을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 법무 사안 작업에 대한 변경 내용을 저장합니다.

법무 사안에 권장 작업 추가

불만 조사 결과에 따라 법무 조사 사안의 관련 당사자에게 권장 작업을 추가합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 사용자에게 할당되었으며 법무 사안 작업을 추가하고자 하는 법무 사안을 엽니다.
   - 사안에 작업을 추가하려면 법무 사안 양식의 작업 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 단계에 작업을 추가하려면 단계 탭에서 단계를 열고 단계 기록의 법무 사안 작업 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 법무 사안 작업 양식의 유형 필드에서 권장 작업을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 설명은 법무 조사를 위한 법무 사안 작업 양식 문서와 권장 작업에 해당하는 필드 작업 유형을 참조하십시오.

5. 법무 사안 작업을 저장합니다.
   - 저장을 클릭하여 법무 사안 작업을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 법무 사안 작업에 대한 변경 내용을 저장합니다.

법무 요청 또는 법무 사안의 관련 당사자 관리

새 관련 당사자를 추가하거나 불만과 관련된 법무 요청 또는 법무 사안에서 기존 관련 당사자의 정보를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_investigate.fulfiller

이 태스크 정보
관련 당사자는 원고, 증인, 협의 대상, 기타 관련 인물과 같이 불만에 직간접적으로 연결된 사람입니다. 이러한 사람은 조직 내부 또는 외부에 있을 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 사용자에게 할당되었으며 관련 당사자를 관리하고자 하는 법무 요청 또는 법무 사안을 엽니다.
3. 관련 당사자 탭에서 관련 당사자를 추가하거나 수정합니다.
   - 관련 당사자를 추가하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 관련 당사자를 수정하려면 목록에서 관련 당사자를 엽니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대해서는 관련 당사자 양식 문서를 참조하십시오.
5. 저장을 클릭합니다.

Legal Investigations 참조

참조 주제는 Legal Investigations에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Investigations 앱과 함께 설치되는 구성요소

Legal Investigations 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
조사 관리자 [sn_lg_investigate.admin]	Legal Investigations 앱에 대한 애플리케이션 특유의 관리자 역할로 이 앱에 대한 관리 액세스 권한 및 기본 데이터에 대한 모든 액세스 권한을 갖습니다.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
조사 구성자 [sn_lg_investigate.config]	혐의 유형 및 하위 유형과 같은 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 요청 및 문제의 거래 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	sn_interview_temp.작가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
조사 이행자 [sn_lg_investigate.fulfiller]	할당된 요청 및 사안에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

설치되는 테이블

테이블	설명
혐의 [sn_lg_investigate_allegation]	혐의 대상이라고도 하는 사람에 대해 제기되는 혐의입니다.
혐의 유형 [sn_lg_investigate_allegation_type]	금융 사기, 차별 및 괴롭힘과 같은 불만을 제기하는 데 사용되는 혐의 유형입니다.
혐의 하위 유형 [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	혐의 유형을 추가로 분류하는 데 사용되는 하위 유형입니다. 예를 들어, 금융 사기에는 부당한 호의 또는 뇌물과 같은 하위 유형이 있을 수 있습니다.
관련 당사자 [sn_lg_investigate_involved_party]	불만과 관련된 사용자로, 원고, 혐의 대상, 증인 또는 기타 유형이 있습니다.
관련된 혐의 [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	혐의와 혐의 대상 간의 연결 관계입니다. 한 가지 혐의는 하나 이상의 혐의 대상과 연결될 수 있습니다.

법무 조사를 위한 기록 생성자

기록 생성자는 요청자가 입력하여 요청을 시작해야 하는 필드를 포함하는 접수 양식을 설정하는 데 도움을 줍니다.

가 설치되면 Legal Investigations 윤리 불만에 대한 기록 생성자가 설치됩니다.

직원이 불만 사항을 제출하면 활성 기록 생성자가 서로 다른 테이블에 매핑한 것을 기반으로 법무 요청 또는 Universal Request가 생성됩니다.

중요사항:
특정 테이블에 매핑된 기록 생성자 세트 하나만 활성화할 수 있습니다.

법무 요청으로 불만 사항을 제출하기 위한 기록 생성자

불만 사항이 제출되면 법무 요청을 생성하기 위해 다음 기록 생성자를 활성화할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 생성자 이름	매핑된 테이블	설명
윤리 불만	윤리 (sn_lg_ops_ethics)	• 포털의 직원 센터법무 메뉴 옵션을 통해 또는 이를 통해 법무 서비스 포털 제출 • 법무 요청을 생성합니다.
윤리 불만	윤리 (sn_lg_ops_ethics)	• Anonymous Report Center 포털을 통해 제출 • 법무 요청을 생성합니다.

불만을 **Universal** Request로 제출하기 위한 기록 생성자

불만 사항이 제출되면 다음 기록 생성자를 활성화하여 Universal Request를 생성할 수 있습니다.

주:
이러한 기록 생성자는 기본적으로 비활성 상태입니다. Employee Relations와 통합 Legal Investigations 하고 법무 부서와 HR Service Delivery HR 부서 간에 불만 사항을 이전하려면 이를 활성화해야 합니다.

기록 생성자 이름	매핑된 테이블	설명
윤리 불만	Universal Request (universal_request)	• 포털의 직원 센터빠른 링크 옵션을 통해 제출 • Universal Request를 생성합니다. • 기본적으로 요청을 중요한 케이스로 표시합니다.
윤리 불만	Universal Request (universal_request)	• Anonymous Report Center 포털을 통해 제출 • Universal Request를 생성합니다. • 기본적으로 요청을 중요한 케이스로 표시합니다.

자세한 내용은 법무 서비스를 위한 기록 생성자 관리 문서를 참조하십시오.

윤리 불만 접수 양식

직원은 윤리 불만 접수 양식을 사용하여 윤리 위반 인시던트를 보고할 수 있습니다.

윤리 불만 양식

필드	설명
불만 유형	조직의 윤리 정책을 위반한 불만 또는 혐의 유형입니다.
자세한 설명	인시던트에 대한 자세한 정보(예: 발생한 위치 및 시기)입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

윤리 불만 양식

필드	설명
관련 당사자	불만의 대상이 되는 사용자입니다.
인시던트의 대략적인 날짜 및 시간 제공	잠정적으로 인시던트가 발생한 날짜입니다.

윤리 불만 양식의 관련 당사자 섹션에 있는 추가 버튼을 클릭하여 나타나는 행 추가 대화 상자에서 관련 당사자를 추가합니다.

관련 당사자 - 행 추가 대화 상자

필드	설명
관련 당사자 유형	관련 당사자의 유형입니다. • 내부: 불만의 대상이 되는 조직 내 직원입니다. • 외부: 불만의 대상이 되는 조직 외부의 사용자입니다.
내부 당사자 이름	관련 당사자의 이름입니다. 외부를 관련 당사자 유형으로 선택하면 내부 당사자 이름 필드가 외부 당사자 이름 필드로 대체됩니다.
이메일	관련 당사자의 이메일 ID입니다. 내부 직원인 경우 이메일 ID가 사용자 프로파일에서 자동으로 채워집니다. 외부 직원인 경우 이메일 ID를 입력합니다. 이 필드는 관련 당사자 유형에서 외부를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
메모	관련 당사자에 대한 추가 정보입니다.

Anonymous Report Center 포털의 윤리 불만 접수 양식

직원은 ARC(Anonymous Report Center) 포털의 윤리 불만 접수 양식을 사용하여 윤리 위반 인시던트를 보고할 수 있습니다. 활성 기록 생성자에 따라 양식에 다양한 필드 세트가 나타납니다.

윤리 [sn_lg_ops_ethics] 테이블에 매핑된 기록 생성자가 활성 상태인 경우 ARC 포털의 윤리 불만 양식에 다음 필드가 나타납니다.

ARC 포털의 윤리 불만 양식

필드	설명
불만 유형	조직의 윤리 정책을 위반한 불만 또는 혐의 유형입니다.
자세한 설명	인시던트에 대한 자세한 정보(예: 발생한 위치 및 시기)입니다.
관련 당사자	불만의 대상이 되는 사용자입니다. 관련 당사자의 이름 또는 이메일 ID를 각각 쉼표로 구분하여 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ARC 포털의 윤리 불만 양식

필드	설명
이벤트의 대략적 날짜	잠정적으로 인시던트가 발생한 날짜입니다.
중요한 정보나 개인 정보를 포함하여 내가 제공하는 정보는 적절한 팀에서 검토하게 됨을 이해합니다.	요청을 통해 관련된 사람들의 민감한 정보 또는 개인 정보 제출을 승인하는 옵션입니다.

다음 필드는 Universal Request[universal_request] 테이블에 매핑된 기록 생성자가 활성화된 경우 ARC 포털의 윤리 불만 양식에 나타납니다.

윤리 불만 양식 **- ARC** 포털

필드	설명
불만 요약	조직의 윤리 정책을 위반한 불만 또는 혐의 유형입니다.
자세한 설명	인시던트에 대한 자세한 설명, 관련된 사람들의 이름, 인시던트의 대략적인 날짜 및 시간 등 인시던트에 대한 자세한 정보입니다.

관련 당사자 양식

법무 이행자 또는 사안 소유자는 관련 당사자 양식을 사용하여 자신에게 할당된 법무 요청 또는 법무 사안에 관련 당사자를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

관련 당사자 양식

필드	설명
유형	관련 당사자의 유형입니다. • 원고: 불만을 제출한 사용자입니다. • 혐의 대상: 제출된 불만의 대상인 사용자입니다. • 증인: 불만에 명시된 인시던트 시에 현장에 있었던 사용자입니다. • 기타: 조사의 이해 관계자가 될 수 있는 사용자입니다.
외부 사용자	사용자가 조직 외부에서 온 것인지 여부를 지정하는 옵션입니다.
내부 당사자	관련 당사자로 추가된 사용자입니다. 외부 사용자 옵션을 선택하면 내부 당사자 필드가 외부 당사자 필드로 대체됩니다.
이메일	관련 당사자의 이메일 ID입니다. 내부 직원인 경우 이메일 ID가 사용자 프로파일에서 자동으로 채워집니다. 외부 직원인 경우 이메일 ID를 입력합니다. 이 필드는 외부 사용자 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
메모	관련 당사자에 대한 추가 정보입니다.

법무 조사를 위한 법무 사안 작업 양식

사안 소유자는 법무 조사의 일환으로 법무 사안 작업 양식을 사용하여 문서, 권장 작업 및 인터뷰의 작업 유형을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권장 작업 상세 정보가 포함된 법무 사안 작업 양식

필드	설명
이름	작업의 고유한 이름입니다.
유형	작업의 유형입니다. 권장 작업을 선택합니다.
우선순위	작업을 수행하고 완료하는 우선순위 수준입니다. 작업의 우선순위는 사안 해결을 위한 해당 작업의 중요도를 나타냅니다.
단계	작업이 속한 단계입니다.
사안	작업이 속한 사안입니다.
이벤트 이름	작업과 연결된 달력 이벤트의 이름입니다. 기한이 있는 달력 이벤트를 사용하면 특정 마일스톤과 비교하여 작업 진행 상황을 추적할 수 있습니다.
상태	작업의 진행 상황을 나타내는 작업의 현재 상태입니다.
순서	단계나 사안에 작업이 여러 개 있을 경우 작업이 수행되는 순서입니다.
담당 그룹	작업이 할당된 사용자 그룹입니다.
담당자	작업이 할당된 사용자입니다. 할당 그룹이 선택된 경우 목록에 해당 그룹의 구성원이 표시됩니다.
기한	작업을 완료할 날짜입니다.
내부 당사자	권장 작업이 적용되는 관련 당사자의 이름입니다.
권장 작업 상세 정보 섹션	
추천 작업 유형	구두 경고 또는 정직과 같은 권장 작업 유형입니다.
토론 날짜 및 시간	권장 작업을 연결된 관련 당사자와 논의해야 하는 날짜입니다.
추가 참석자	토론 회의에 참여할 관련 당사자 이외의 사용자입니다.
설명	권장 작업에 대한 설명입니다.
메모 섹션	
작업 메모	사안과 관련하여 권한 있는 사용자만 볼 수 있는 의견 또는 메모입니다.
추가 의견	요청자도 볼 수 있는 의견 또는 메모입니다.

다음 표에서는 권장 작업 유형 관련 필드에 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권장 작업 상세 정보 섹션

필드	설명
추천 작업 유형	구두 경고 또는 정직과 같은 권장 작업 유형입니다.
토론 날짜 및 시간	권장 작업을 연결된 관련 당사자와 논의해야 하는 날짜입니다.
추가 참석자	토론 회의에 참여할 관련 당사자 이외의 사용자입니다.
설명	권장 작업에 대한 설명입니다.

다음 테이블에서는 인터뷰 작업 유형 관련 필드에 대해 설명합니다.

인터뷰 섹션

필드	설명
시작 날짜 및 시간	인터뷰가 시작되는 날짜 및 시간입니다.
종료 날짜 및 시간	인터뷰가 종료되는 날짜 및 시간입니다. 기본적으로 시작 날짜와 시간을 선택하면 종료 날짜와 시간이 시작 시간 이후 1시간 뒤로 자동 설정됩니다. 인터뷰 시간에 따라 변경할 수 있습니다.
추가 면접관	인터뷰 패널에 있는 메인 인터뷰 진행자(작업의 할당 대상 필드에서 선택한 사용자)가 아닌 다른 사용자입니다. 작업이 저장되면 추가 인터뷰 진행자에게 인터뷰 작업에 대한 이메일 알림이 전송됩니다.

Data 매핑 필드

윤리 사안이 법무 이행자에 의해 HR로 이전되고 HR 직원 관계 케이스가 법무 부서로 이전되는 경우 테이블의 데이터 매핑이 필요합니다.

관련 당사자

법무 테이블: sn_lg_investigate_involved_party.

HR 테이블: sn_hr_er_involved_party.

법무 필드	**HR** 필드
external_user	not_in_system
유형	유형
internal_party	사용자
external_party	이름

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

혐의

법무 테이블: sn_lg_investigate_allegation.

HR 테이블: sn_hr_er_allegation

법무 필드	HR 필드
allegation_type	allegation_type
allegation_subtype	allegation_subtype
설명	설명

혐의 사안

법무 테이블: sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

HR 테이블: sn_hr_er_m2m_allegation_party

법무 필드	HR 필드
involved_party	involved_party
주장	주장
결과	결과

증거/아티팩트

법무 테이블: sn_lg_matter 아티팩트입니다.

HR 테이블: sn_em_evidence

법무 필드	HR 필드
sn_lg_matter_artifact.short_description	이름
involved_party_users	subjects_of_allegation
submitted_by	submitted_by_involved_party

유형 링크의 증거

법무 테이블: sn_lg_matter_artifact_external_storage.

HR 테이블: sn_em_evidence

법무 필드	HR 필드
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	이름
링크	URL 소스

인터뷰

법무 테이블: sn_lg_matter 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

HR 테이블: sn_hr_er_interview

법무 필드	HR 필드
involved_party	interviewee
interview_notes	메모

시정/권장 작업

법무 테이블: sn_lg_matter 작업입니다.

HR 테이블: sn_hr_er_corrective 작업입니다.

법무 필드	HR 필드
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
설명	설명
state	상태
recommended_action_type	corrective_action_type
due_date	due_date

주:
설명 필드에는 사용자 이름에 대한 담당자 또는 토론 개최자 필드가 포함됩니다.

Legal Simple Contracts

ServiceNow# Legal Simple Contracts 애플리케이션을 사용하면 직원이 계약에 대한 법무 지원 및 지침을 받기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 예를 들어 외부 공급업체와의 NDA 문서 생성이나 판매 계약 또는 외부 공급업체 계약 검토에 대한 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

예를 들어 외부 공급업체와의 NDA 문서 생성이나 판매 계약 또는 외부 공급업체 계약 검토에 대한 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

마이그레이션 고려 사항

ServiceNow 법무 계약 는 의 PDF 및 HTML 템플릿 Legal Simple Contracts보다 편집하기 쉬운 Microsoft Word 형식(.docx)의 계약서 및 템플릿을 지원합니다.

Microsoft Word 템플릿 및 계약 템플릿을 바로 사용하려는 경우 별도로 설치해야 하는 사용이 허가된 애플리케이션인 ServiceNow 법무 계약로 데이터를 마이그레이션 Legal Simple Contracts 할 수 있습니다.

자세한 내용은 로 마이그레이션 ServiceNow 법무 계약 문서를 참조하십시오.

〔store-future: BEGIN review〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

마이그레이션 고려 사항

ServiceNow 법무 계약 는 에 비해 Legal Simple Contracts다음과 같은 추가 기능을 지원합니다.

- 외부 공급업체 계약 검토를 위한 다중 문서 지원으로 단일 요청에서 여러 계약 문서를 검토하고 확정할 수 있습니다.
- 절 관리 지원을 통해 절 및 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.
- 지정된 조건에 따라 계약에 컨텐츠를 동적으로 배치하는 Word 문서 템플릿의 절 변형입니다.

새 기능 사용을 시작하려면 별도로 설치해야 하는 사용이 허가된 애플리케이션인 ServiceNow 법무 계약로 데이터를 마이그레이션 Legal Simple Contracts 할 수 있습니다.

자세한 내용은 로 마이그레이션 ServiceNow 법무 계약 문서를 참조하십시오.

〔End〕

탐색 직원, 법무 보조원 및 변호사가 를 사용하는 Legal Simple Contracts방법에 대해 알아보십시오.	설정 계약 템플릿, 편향 규칙, 외부 공급업체 통합 및 기타 구성을 설정합니다.	요청 계약에 대한 법무 요청을 제출하고 추적합니다.
관리 계약에 대한 법무 요청을 관리합니다.	분석 및 보고 미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오 .

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Simple Contracts 탐색

Legal Simple Contracts 직원들이 벤더, 고객, 파트너와 같은 제3자와의 계약을 생성하거나 검토하기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 계약에 대해 제출된 법무 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

기능

- NDA(비밀 유지 계약)와 같은 표준 계약서 템플릿입니다. 문서 템플릿의 조건에 따라 텍스트를 대체할 수 있는 템플릿 블록입니다.
- [store-future: BEGIN review]검토, 표시 및 수정이 용이한 형식의 계약 템플릿을 Microsoft Word 지원합니다.[End]
- Microsoft Dynamics CRM과의 통합을 통해 판매 담당자, 연결된 판매 계정 및 활성 기회 데이터를 끌어옵니다.
- DocuSign 및 Adobe Sign과 같은 전자 서명 제공자와 통합합니다.
- Box, Google Drive 및 Microsoft OneDrive와 같은 외부 저장소 제공자와의 통합으로 최종 서명된 계약 문서를 저장합니다.
- 서명 및 서명된 모든 계약 문서의 중앙 집중화된 리포지토리입니다.

계약에 대한 법무 지원

Legal Simple Contracts를 사용하면 조직에서 다음 계약 요청에 대한 법무 지원을 제공할 수 있습니다.

- Legal Simple Contracts의 비밀 유지 계약 요청
- 판매 계약 검토 요청
- 외부 공급업체 계약 검토 요청

사용자 지정 계약 유형에 대한 법적 지원을 제공하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 법무 계약 접수 워크플로우 생성.

Legal Simple Contracts 설정

직원이 이를 사용하여 법무 부서에 법무 요청을 제출할 수 있도록 Legal Simple Contracts의 기초 데이터를 설정합니다.

관리자는 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

사용자를 내부 서명자로 정의

요청을 위한 계약서에 자동으로 정보를 입력하기 위해 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다.

계약 유형 생성

다양한 유형의 법무 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 만듭니다.

법무 계약 템플릿 생성

법무 계약 요청을 제출할 때 사용할 수 있는 문서 템플릿을 만들어 사전 정의된 표준 법무 계약을 생성합니다. HTML 및 PDF 유형의 템플릿을 생성할 수 있습니다.

법무 계약 템플릿 선택 규칙 구성

제출된 법무 요청에 따라 올바른 계약 템플릿을 찾아 사용하기 위한 규칙을 구성하고 요청자를 위한 계약서를 생성합니다.

외부 서명 및 저장소 구성 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약서 전자 서명 및 서명된 계약서를 외부 저장소에 저장하기 위한 서비스를 지원하도록 법무 계약을 위한 외부 앱 구성을 설정합니다.

이메일 알림

다양한 이벤트가 발생할 때 보낼 이메일 알림을 구성합니다. 서명자 한 명이 계약서에 서명하거나 계약서에 서명을 거부하거나, 모든 서명자가 계약서에 서명을 완료하면 이벤트 트리거가 발생할 수 있습니다.

판매 계약을 위한 Microsoft Dynamics CRM 구성

와의 Microsoft Dynamics CRM 통합을 통해 판매 담당자와 연결된 판매 계정에 대한 활성 기회 데이터와 정보를 인스턴스의 테이블로 ServiceNow 임포트할 수 있습니다.

CRM 시스템에서 데이터를 끌어오는 임포트 세트 작업 예약

임포트 세트 작업을 예약하여 판매 담당자, 연결된 판매 계정 및 활성 기회 데이터를 CRM 시스템에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다.

판매 계약에 대한 편향 규칙 생성

지정된 조건에 따라 판매 계약의 요청자에게 지침을 제공하기 위한 편향 규칙을 만듭니다.

Legal Simple Contracts 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Simple Contracts 애플리케이션(sn_lg_contracts)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 검토 Legal Simple Contracts 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 Legal Simple Contracts 앱과 함께 설치됩니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Legal Simple Contracts 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Simple Contracts 애플리케이션(sn_lg_contracts)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Legal Simple Contracts 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

> **중요사항:**
> 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

사용자를 내부 서명자로 정의

계약서에 자동으로 정보를 입력하기 위해 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 내부 서명자.
2. 내부 서명자를 정의 또는 수정합니다.
   - 새로운 내부 서명자 정의하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 내부 서명자를 수정하려면 목록에서 내부 서명자를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

내부 서명자 양식

필드	설명
내부 서명자	내부 서명자로 지정된 사용자입니다. 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자가 표시됩니다.
인증된 서명자 이름	선택된 사용자의 법적 이름입니다.
서명자 직함	선택된 사용자의 공식 직함입니다.
서명자 이메일	선택된 사용자의 이메일 ID입니다.

4. 내부 서명자를 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 내부 서명자를 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 내부 서명자에 대한 변경 내용을 저장합니다.

계약 유형 생성

다양한 유형의 법무 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 계약 유형.
2. 계약 유형을 만들거나 수정합니다.
   - 계약 유형을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 계약 유형을 수정하려면 목록에서 계약 유형을 엽니다.
3. 이름 필드에 계약 유형의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 이 계약 유형을 활성화하려면 활성 확인란을 선택합니다.
   문서 템플릿, 계약 리포지토리, 외부 공급업체 또는 NDA 계약 관련 법무 요청에는 활성 계약 유형만 사용할 수 있습니다.
5. 계약 유형을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 계약 유형을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 계약 유형에 대한 변경 내용을 저장합니다.

법적 계약 템플릿

다양한 요청 유형에 따라 계약 문서를 생성하는 문서 템플릿을 만듭니다.

각 요청에 대한 계약 문서를 처음부터 작성하는 대신 문서 템플릿을 사용하여 계약 문서를 생성하면 시간을 절약하고 수동 재작업을 줄일 수 있습니다. 법무 요청에 대한 일관된 계약 문서를 생성하는 효율적인 방법이기도 합니다.

법적 계약 템플릿에 대한 문서 템플릿 블록

문서 템플릿 블록은 서로 다른 요구 사항 또는 요청 유형에 대해 템플릿의 한 섹션만 변경해야 하는 경우 사용할 수 있는 동적 컨텐츠 블록입니다. 예를 들어, NDA 계약 문서에서는 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 하나의 섹션만 변경해야 합니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만드는 것이 이상적입니다. 반면에, 조건 기반 문서 템플릿 블록은 서로 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 문서 템플릿을 하나만 만들 수 있습니다.

다음은 문서 템플릿에서 문서 템플릿 블록을 사용할 때의 주요 기능입니다.

- 여러 문서 템플릿에서 동일한 계약의 여러 버전에 대해 단일 문서 템플릿 블록을 사용합니다.
- 정의된 조건과 실행 순서가 있는 문서 템플릿 블록에 여러 문서 템플릿 블록 컨텐츠를 추가합니다. 이러한 정의된 조건과 실행 순서에 따라 생성된 문서에서 적절한 블록 컨텐츠가 동적으로 선택됩니다.
- 문서 템플릿에 여러 문서 블록을 추가합니다.

법무 계약 템플릿용 문서 블록 생성

여러 법무 계약용 문서 템플릿에서 사용할 수 있는 문서 블록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주:
모든 문서 템플릿 블록은 법무 요청 관리 애플리케이션 범위에서만 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 템플릿 블록.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문서 템플릿 블록 양식

필드	설명
이름	문서 템플릿 블록의 고유 이름입니다.
테이블	문서 템플릿 블록을 연결하려는 테이블입니다. 일반 계약 지원 **[sn_lg_ops_general_contract_support]**을 선택합니다.
활성	문서 템플릿 블록을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
설명	문서 템플릿 블록에 대한 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
문서 템플릿 블록에 블록 컨텐츠 추가.

문서 템플릿 블록에 블록 컨텐츠 추가

문서 템플릿 블록에 하나 이상의 블록 컨텐츠를 추가하고 해당 조건과 실행 순서를 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
주:
문서 템플릿의 모든 블록은 법무 요청 관리 애플리케이션 범위에서만 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 템플릿 블록.
2. 문서 템플릿 블록을 선택합니다.
3. 문서 템플릿 블록 컨텐츠 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문서 템플릿 블록 컨텐츠 양식

필드	설명
이름	블록 컨텐츠의 고유 이름입니다.
블록	문서 블록 컨텐츠를 연결하려는 문서 템플릿 블록의 이름입니다.
순서	블록 컨텐츠가 사용되는 순서입니다. 여러 블록 컨텐츠가 조건을 충족하면 순서 값이 낮은 블록 컨텐츠가 먼저 선택됩니다.
활성	블록 컨텐츠가 활성 상태이며 사용 가능한 상태임을 표시하는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블에 적용되어 사용할 문서 템플릿 블록을 결정하는 필터 조건입니다.
적용 대상	블록 컨텐츠를 적용할 수 있는 사용자 기준입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	예를 들어 특정 위치의 직원에게 적용할 수 있는 블록 컨텐츠는 해당 지역의 직원만 포함하는 사용자 기준에 블록 컨텐츠를 연결합니다.
본문	연결된 문서 템플릿에서 생성된 문서에 표시되는 블록 컨텐츠의 텍스트입니다. 변수 선택 창에서 선택한 테이블의 필드를 포함합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
법무 계약 템플릿 생성.

법무 계약 템플릿 생성

직원이 계약 요청을 제출할 때 사용할 수 있는 문서 템플릿을 만들어 사전 정의된 표준 법무 계약을 생성합니다.

시작하기 전에
법무 요청 관리 애플리케이션 범위를 선택했는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
법무 계약 템플릿을 사용하면 입력할 수 있는 메타데이터 자리 표시자와 함께 표준 계약 템플릿을 만들고 구성할 수 있습니다. HTML 및 PDF 유형의 템플릿을 생성할 수 있습니다.

- HTML 문서 템플릿 유형에서는 입력할 수 있는 메타데이터 자리 표시자에 접수 양식에 제공된 입력을 매핑할 수 있습니다.
- PDF 문서 템플릿 유형에서 입력할 수 있는 PDF 파일을 업로드하고 PDF 파일의 필드를 테이블의 필드로 매핑할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 계약 템플릿.

2. 계약 템플릿을 만들거나 수정합니다.

- 계약 템플릿을 만들려면 새로 만들기를 클릭한 다음 문서 템플릿 유형을 선택합니다.
  - **HTML** 문서 템플릿
  - **PDF** 문서 템플릿
- 기존 계약 템플릿을 수정하려면 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.

HTML 유형의 법무 계약 템플릿 생성

HTML 유형의 문서 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

HTML 템플릿 양식

필드	설명
이름	템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	문서 템플릿에 포함할 필드가 들어 있는 테이블의 이름입니다. 일반 계약 지원 **[sn_lg_ops_general_contract_support]**을 선택합니다. 주: 선택한 애플리케이션 범위에 따라 테이블이 표시됩니다.
계약 유형	템플릿이 연결되는 계약 유형입니다.
사용자 기준	문서를 사용할 수 있는 사용자를 제어하는 사용자 기준입니다.
본문	생성된 법무 계약서에 포함할 내용입니다. 선택한 테이블의 열을 문서 템플릿에 삽입합니다. **a.** 텍스트 편집기에서 원하는 위치로 커서를 가져갑니다. **b.** 변수 선택에서 필드 옆에 있는 더)을 클릭합니다. **c.** 필드 목록에서 열 이름을 선택합니다. 선택한 열이 커서 위치에 추가됩니다. 주: 법무 접수 양식의 변수는 템플릿을 채우는 데 사용할 수 있도록 열에 매핑되어야 합니다.
변수 선택	템플릿 본문에 사용할 수 있는 변수 목록입니다. 변수는 선택된 테이블에서 정보를 끌어와 템플릿을 사용자 지정합니다.
헤더 탭	
헤더 이미지	문서 헤더에 사용할 이미지 파일입니다.
헤더 이미지 높이	헤더 이미지의 최대 높이입니다.
헤더 위치	헤더 내의 이미지의 위치입니다.
바닥글 탭	
바닥글 이미지	문서 바닥글에 사용할 이미지 파일입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
바닥글 이미지 높이	바닥글 이미지의 최대 높이입니다.
바닥글 이미지 위치	바닥글 내의 이미지의 위치입니다.
바닥글 텍스트	바닥글에 표시할 개인 정보 및 기밀 문구와 같은 텍스트입니다.
바닥글 텍스트 위치	바닥글 내의 바닥글 텍스트의 위치입니다.
세로 맞춤	바닥글 이미지와 관련한 바닥글 텍스트의 배치입니다.
페이지 탭	
페이지 크기	문서의 페이지 크기입니다.
사용자 지정 글꼴	페이지의 텍스트 글꼴입니다.
상단/하단 여백	페이지 상단 및 하단에 남길 여백입니다.
왼쪽/오른쪽 여백	페이지 왼쪽 및 오른쪽에 남길 여백입니다.

2. 옵션: 날짜 삽입을 클릭하여 템플릿의 커서 위치에 날짜를 삽입합니다.
   시작 날짜, 종료 날짜 또는 현재 날짜와 같이 선택한 테이블의 다른 날짜 열에 매핑된 여러 날짜 유형을 삽입할 수 있습니다.
3. 옵션: 문서 템플릿 블록을 추가하여 생성된 문서에 조건 기반 컨텐츠를 삽입합니다.

   a. 문자 편집기에서 원하는 위치로 커서를 가리키고 블록 추가**(Add Blocks**) 버튼을 클릭합니다.

   b. 블록 추가 창에서 문서 템플릿 블록을 검색합니다.

   c. 템플릿에 추가할 블록을 선택하고 템플릿에 삽입**(Insert to** Template)을 클릭합니다.
   선택한 블록이 템플릿의 선택한 위치에 삽입됩니다.

   d. 옵션: 삽입된 블록을 끌어 템플릿의 다른 위치에 배치합니다.

4. 계약 템플릿을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 계약 템플릿을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 계약 템플릿의 변경 내용을 저장합니다.

   계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다. 참가자 관련 목록이 나타납니다.
5. 계약 템플릿에 참가자를 추가합니다.

   a. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 이름 필드에 참가자의 표시 이름을 입력합니다.
   예를 들어 내부 서명자의 경우 ## ### 1을 입력할 수 있습니다.

   c. 주문 필드에서 참가자에 대해 서명 요청을 시작하는 순서를 입력합니다.

   d. 서명자 필드에서 선택한 테이블에 입력된 필드 목록에서 사용자 필드를 선택합니다.
   매핑된 필드의 사용자는 문서에 자동으로 서명자으로 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 사용자 필드에서 서명자 필드와 동일한 필드를 선택합니다.

f. 제출을 클릭합니다.

6. 템플릿을 사용할 수 있도록 하려면 게시를 클릭합니다.

PDF 유형의 법무 계약 템플릿 생성

편집 및 입력이 가능한 PDF 파일을 업로드하여 PDF 유형의 문서 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

중요사항:
PDF Generator 플러그인(com.snc.pdf_generator)이 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

PDF 템플릿 양식

필드	설명
이름	템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블 이름	문서 템플릿에 포함할 필드가 들어 있는 테이블의 이름입니다. 일반 계약 지원 **[sn_lg_ops_general_contract_support]**을 선택합니다.
계약 유형	템플릿이 연결되는 계약 유형입니다.
활성	계약 템플릿을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
사용자 기준	문서를 사용할 수 있는 사용자를 제어하는 사용자 기준입니다.
문서	추가 사용자 지정을 위해 입력 가능한 PDF를 업로드하는 옵션입니다. 클릭하여 추가 링크를 클릭하여 PDF 파일을 업로드합니다.

2. 계약 템플릿을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 계약 템플릿을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 계약 템플릿의 변경 내용을 저장합니다.

   계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다. 참가자를 관리하고 PDF 템플릿 필드를 매핑하기 위한 관련 목록이 나타납니다.
3. 계약 템플릿에 참가자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

b. 이름 필드에 참가자의 표시 이름을 입력합니다.
예를 들어 내부 서명자의 경우 ## ### 1을 입력할 수 있습니다.

c. 주문 필드에서 참가자에 대해 서명 요청을 시작하는 순서를 입력합니다.

d. 서명자 필드에서 서명자〔sn_lg_contracts_signer〕테이블에 입력된 필드 목록에서 사용자 필드를 선택합니다.

> **주:**
> 강조 표시된 사용자 필드만 선택할 수 있습니다.

매핑된 필드의 사용자는 문서에 자동으로 서명자으로 추가됩니다.

e. 사용자 필드에서 사용자〔sys_user〕테이블에 입력된 필드 목록에서 사용자 필드를 선택합니다.

f. 제출을 클릭합니다.

4. 선택한 테이블의 필드에 PDF 필드 매핑을 매핑합니다.

a. PDF 구문 분석 관련 링크를 클릭합니다.

> **주:**
> 첨부된 PDF 파일을 편집할 수 있는 경우에만 관련 링크가 나타납니다.

첨부된 PDF 파일의 편집 가능한 필드가 PDF 템플릿 매핑 관련 목록에 추가됩니다.

b. PDF 템플릿 매핑 관련 목록에서 필드 이름을 클릭하여 필드 매핑을 엽니다.

c. PDF 템플릿 매핑 양식에서 필드를 업데이트합니다.

PDF 템플릿 매핑 양식

필드	설명
필드 이름	필드 매핑을 나타내는 이름을 지정하고 데이터베이스에 문서 매핑의 일부로 저장합니다.
PDF 템플릿	매핑 기록이 속한 PDF 템플릿의 이름입니다.
문서 필드	편집 가능한 PDF 파일의 필드입니다. ⚠ **경고:** 문서 필드를 편집하면 문서 템플릿 플로우가 끊어질 수 있습니다.
문서 필드 유형	매핑 필드의 유형입니다.
미리 보기 값	미리 볼 매핑 필드의 값입니다. 이 필드를 사용하면 매핑을 테스트하는 법무 요청을 생성하지 않고 생성된 문서에 나타나는 필드 값을 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
형식	참가자가 필드에 값을 입력하는 형식입니다. 참가자가 지정된 형식으로 값을 입력하지 않으면 확인 오류가 나타납니다.
읽기 전용	선택한 참가자가 필드를 편집할 수 있는 옵션입니다.
필수	지정된 참가자가 입력해야 하는 필드를 표시하는 옵션입니다.
활성	필드 매핑을 활성 상태로 표시하는 옵션입니다.
매핑 테이블	매핑 필드가 참조되는 테이블입니다.
매핑 필드	문서 필드의 필드에 매핑하는 매핑 테이블의 필드입니다.
참가자	문서에서 필드를 편집할 수 있는 사용자입니다. 이 목록에는 참가자 관련 목록의 정보가 입력됩니다.
고급 스크립트	필드의 복잡한 매핑을 위해 스크립팅된 필드를 사용하는 옵션입니다. 선택하면 스크립트 필드가 나타납니다.
스크립트	복잡한 필드 매핑을 위한 스크립트 필드를 구성하기 위한 스크립트를 입력합니다.

d. 업데이트를 클릭합니다.

5. PDF 문서에서 참가자의 서명을 수집할 영역을 지정합니다.

a. 서명 표시 관련 링크를 클릭합니다.

b. 서명 블록 표시 대화 상자에서 필드 추가를 클릭합니다.

c. 문서 미리 보기 창에서 마우스 장치로 드래그하여 영역을 표시합니다.

d. 이름 필드에 서명 매핑 레코드의 이름을 입력합니다.

e. 매핑 목록에서 사용자를 서명자로 선택합니다.
목록에 참가자 관련 목록의 참가자가 나타납니다.

f. 저장을 클릭합니다.

6. 옵션: **PDF** 미리 보기를 클릭하여 문서를 미리 봅니다.

7. 템플릿을 사용할 수 있도록 하려면 게시를 클릭합니다.

법무 계약 템플릿 선택 규칙 구성

제출된 법무 요청에 따라 올바른 법무 계약서 템플릿을 찾아 사용하기 위한 규칙을 구성하고 요청자를 위한 계약서를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 계약 템플릿 규칙.
2. 계약 템플릿 규칙을 구성하거나 수정합니다.
   - 새 계약 템플릿 규칙을 구성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 계약 템플릿 계약을 수정하려면 목록에서 계약 템플릿 계약을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 템플릿 규칙 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿 규칙의 고유한 이름입니다.
활성	규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
계약 테이블	계약 요청이 저장되는 테이블입니다.
조건	계약 템플릿 선택 규칙이 적용되는 조건입니다. 예를 들어, NDA 범주에 법무 요청이 제출될 때 규칙이 적용되도록 하려면 다음 조건을 입력합니다. **[Category][is][NDA]**.
문서 템플릿	지정된 조건을 충족하는 법무 요청에 사용할 수 있는 법무 계약 템플릿입니다.
실행 순서	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 법무 요청의 조건을 충족하는 규칙이 여러 개 있는 경우 템플릿 선택 순서 번호가 낮은 템플릿 규칙이 실행됩니다.

4. 계약 템플릿 규칙을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 계약 템플릿 규칙을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 계약 템플릿 규칙의 변경 내용을 저장합니다.

   내부 서명자 매핑 관련 목록이 나타납니다.
5. 내부 서명자를 매핑합니다.

   a. 내부 서명자 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 내부 서명자 필드의 내부 서명자 목록에서 사용자를 선택합니다.
   목록에 서명자 〔sn_lg_contracts_signer〕 테이블의 모든 사용자가 표시됩니다.

   c. 참가자 필드의 문서 템플릿 필드에서 선택한 템플릿에 추가된 참가자 목록에서 사용자를 선택합니다.

   d. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 계약에 대한 외부 애플리케이션 구성

외부 저장소 위치에 서명된 법무 요청 관련 계약서 또는 문서 보관, 그리고 계약서 전자 서명과 같은 서비스를 제공하는 외부 애플리케이션을 설정합니다.

Legal Service Delivery 애플리케이션은 Integration Hub에서 스포크를 사용하여 외부 애플리케이션과 통합합니다. 법무 구성자는 관리자가 스포크를 설치 및 구성한 후 외부 앱 구성을 완료할 수 있습니다.

외부 저장소 시스템과의 통합

외부 저장소 제공자 스포크 구성

관리자는 Integration Hub를 사용하여 법무 요청 및 서명된 계약서에 첨부된 문서를 저장하기 위해 다음 외부 저장소 제공자 스포크를 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Box 스포크
- Google Drive 스포크
- Microsoft OneDrive 스포크

외부 저장소 제공자 구성

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 외부 저장소 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성 문서를 참조하십시오.

전자 서명 제공자와의 통합

전자 서명 제공자 스포크 구성

관리자는 Integration Hub를 사용하여 계약서에 대해 다음 전자 서명 제공자 스포크를 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Adobe Sign 스포크
- DocuSign 스포크

전자 서명 제공자 앱 설정

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 전자 서명 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성

사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 전자 서명 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에

관리자가 Integration Hub에서 구성하려는 전자 서명 제공자에 대해 스포크를 설치 및 설정했는지 확인합니다.

Adobe Sign 스포크 스포크 v2.1.0 이상 버전

그룹 설정 및 동기화에 Adobe Sign 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동기화 Adobe Sign 그룹화 조건 ServiceNow.

DocuSign 스포크 스포크 v2.2.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 DocuSign 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

> **주:**
> DocuSign에서 웹후크 구성을 추가하는 동안 이벤트 설정에서데이터 형식으로레거시를 선택했는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.request_config 또는 sn_lg_contracts.contracts_config 또는 sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 전자 서명 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

전자 서명 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 앱 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	계약 데이터가 저장되는 테이블입니다. 일반 계약 지원 **[sn_lg_ops_general_contract_support]** 테이블을 선택합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 계정을 결정합니다. 예를 들어 DocuSign 전자 서명 계정을 이미 설정했으며 서명에 NDA 계약만 해당 계정을 사용하도록 하려면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의한 다음 통합 제공자에서 DocuSign을 선택하고 계정에서 관련 계정을 선택합니다.
실행 순서	계약서의 전자 서명에 통합 계정이 사용되는 순서입니다. 순서 값이 낮은 통합 계정이 먼저 선택됩니다.
앱	전자 서명 제공자입니다(예: Adobe Sign 또는 DocuSign).
계정	전자 서명 제공자와 연결된 계정 번호입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **DocuSign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
그룹	전자 서명 제공자와 연결된 그룹입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **Adobe Sign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
속성	전자 서명 제공자를 기반으로 하는 추가 구성 항목입니다. 다음 정보를 제공합니다. 호스트 URL: 계약서를 서명자에게 보내기 전에 확정하거나 업데이트할 수 있는 선택된 전자 서명 제공자의 URL을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	추가합니다. 예를 들어 DocuSign에 웹 UI URL을 **Adobe Sign** 사용하거나 UI를 사용합니다 **DocuSign** .

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 앱 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
전자 서명 앱의 구성이 게시되었으며 계약서의 전자 서명에 사용할 수 있습니다.

판매 계약을 위한 **Microsoft Dynamics CRM** 구성

판매 계약을 지원하기 위해 판매 담당자, 판매 계정 및 활성 기회 데이터를 ServiceNow 인스턴스의 테이블로 임포트하도록 Microsoft Dynamics CRM을 구성합니다.

시작하기 전에
관리자가 구성하려는 CRM 앱에 대한 스포크를 설치하고 설정했는지 확인합니다.

Microsoft Dynamics CRM 스포크 v1.3.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Microsoft Dynamics CRM 설정 Microsoft Dynamics CRM 스포크 .

필요한 역할: sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config 또는 sn_lg_matter.matter_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 **CRM** 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CRM 양식

필드	설명
이름	CRM 앱 구성의 이름입니다.
설명	CRM 앱 구성의 설명입니다.
활성	CRM 앱 구성에 대한 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	판매 계약에 대한 정보가 저장되는 테이블입니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 CRM 앱 구성을 결정합니다.
실행 순서	계약서를 생성하는 데 CRM 앱이 사용되는 순서입니다. 순서 값이 낮은 시스템이 먼저 선택됩니다.
앱	Microsoft Dynamics CRM과 같은 CRM 앱입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과

Microsoft Dynamics CRM 앱의 구성이 게시되었으며 계약서 검토 요청에 사용할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- CRM 시스템에서 데이터를 끌어오는 임포트 세트 작업 예약
- 판매 계약에 대한 편향 규칙 생성

CRM 시스템에서 데이터를 끌어오는 임포트 세트 작업 예약

임포트 세트 작업을 예약하여 판매 담당자, 연결된 판매 계정 및 활성 기회 데이터를 CRM 시스템에서 ServiceNow 인스턴스로 끌어옵니다.

시작하기 전에

판매 계약을 위한 Microsoft Dynamics CRM 구성.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

- 기본적으로 임포트 세트 작업은 CRM 시스템에서 매일 실행되어 데이터를 끌어오도록 예약되어 있습니다.
- 활성 판매 담당자와 기회만 CRM 시스템에서 가져옵니다. 확보되었거나 아직 손실하지 않은 모든 기회가 활성 기회로 간주됩니다.
- 기회가 종결되고 다른 활성 법무 요청에 연결되지 않은 경우 예약된 작업이 ServiceNow 인스턴스에서 기회 기록을 제거합니다.

임포트 세트 작업은 CRM 시스템에서 인스턴스로 데이터를 끌어오는 플로우를 트리거 플로우 디자이너 합니다 ServiceNow . 작업이 실행될 때마다 끌어오는 최대 기록 수는 다음 플로우 디자이너 속성을 기반으로 합니다.

- 데이터()를 가져올 때 반환할 최대 기록 수입니다*sn_flow_designer.action_picker_limit*.
- 플로우 디자이너에서 실행되는 루프의 최대 반복 횟수 (*sn_flow_designer.max_iterations*)

시스템에 대해 끌어온 기록 수에 따라 이러한 속성의 값을 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 플로우 디자이너 시스템 속성 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 관리자 〉 예약된 임포트.
2. 예약된 데이터 임포트 기록을 열고 업데이트합니다.
   CRM 시스템에서 데이터를 끌어오기 위해 다음 예약된 데이터 임포트 작업을 수행할 수 있습니다.
   - 판매 담당자 예약된 데이터 임포트
   - 판매 계정 예약된 데이터 임포트
   - 판매 기회 예약된 데이터 임포트

   자세한 내용은 설치되는 예약된 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
3. 필요에 따라 데이터 임포트 작업을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 임포트 세트 일정 구성에 대한 자세한 내용은 데이터 임포트 예약을 참조하십시오 .

4. 옵션: CRM 시스템의 다른 필드 집합에서 데이터를 끌어오려면 해당 변환 맵을 업데이트합니다. 변환 맵 구성에 대한 자세한 내용은 변환 맵 생성을 참조하십시오 .

판매 계약에 대한 편향 규칙 생성

지정된 조건에 따라 판매 계약의 요청자에게 지침을 제공하기 위한 편향 규칙을 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 편향 규칙.
2. 편향 규칙을 만들거나 수정합니다.
   - 편향 규칙을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 편향 규칙을 수정하려면 목록에서 편향 규칙을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

편향 규칙 양식

필드	설명
이름	편향 규칙의 고유한 이름입니다.
순서	편향 규칙이 실행되는 순서입니다. 법무 요청의 조건을 충족하는 규칙이 여러 개 있는 경우 순서 번호가 낮은 편향 규칙이 실행되어 지침을 제공합니다.
활성	편향 규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
간단한 설명	편향 규칙에 대한 간략한 설명입니다.
테이블	계약 요청이 저장되는 테이블입니다. 테이블 이름은 판매 계약 지원 **[sn_lg_ops_sales_contract_support]**으로 자동으로 설정됩니다.
조건	편향 규칙이 적용되는 조건입니다. 예를 들어 영업 계약의 기회 크기가 50,000달러보다 크거나 같은 경우에 대한 규칙을 적용하려면 다음 조건을 입력합니다. **[Opportunity size][greater than or is] [$50,000]**.
지침	지침을 제공하기 위해 판매 계약 검토 요청을 제출하는 동안 요청자에게 표시되는 메시지입니다. 예를 들어 법무 요청 또는 외부 웹 페이지와 관련된 지식베이스 문서에 대한 링크를 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 텍스트 정렬, 밑줄 텍스트, 다양한 글꼴 및 크기와 같은 일부 서식 옵션은 출력에 적용되지 않을 수 있습니다.

4. 편향 규칙을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 편향 규칙을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 편향 규칙에 대한 변경 내용을 저장합니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

관리자는 시스템 속성을 활성화 *sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* 하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

시작하기 전에

전자 서명 제공자를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_admin

이 태스크 정보

주:
이 기능은 전자 서명된 계약에만 적용할 수 있습니다. NDA 및 외부 공급업체 계약 제출에 대한 자세한 내용은 해당 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출문서를 참조하십시오NDA에 대한 법무 요청 제출.

전자 서명 중 각 서명자 작업에 대한 타임스탬프 상세 정보와 함께 감사 추적을 포함하여 제공한 완료 DocuSignAdobe Sign 인증서입니다. 감사 추적은 부인 방지를 보장하고 이의 제기를 해결합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 열에서 sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate 속성을 검색합니다.
3. 속성을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션 범위에서 속성을 편집할 수 없는 경우 페이지 맨 위에 있는 메시지에서 '여기'라는 단어를 선택합니다.
5. 값 필드를 true로 업데이트합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과

계약에 대한 완료 증명서가 발급됩니다.

법무 계약 접수 워크플로우 생성

기록 생성자를 만들고 직원이 법무 계약에 대한 법무 부서의 지침을 요청할 수 있도록 기본 시스템 설정을 구성하여 법무 계약 접수 워크플로우를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_config, admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
계약 요청에 대한 법무 지원은 워크플로우에 기반하므로, 접수 프로세스를 설정하는 동안 특정 정보를 제공해야 합니다.

프로시저

1. 새 계약 유형의 기록 생성자를 만듭니다.
   자세한 내용은 Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오. 양식에서 새 계약 유형의 기록 생성자에 대한 다음 사양을 제공해야 합니다.

   a. 테이블 이름 필드에서 일반 계약 지원 (sn_lg_ops_general_contract_support) 테이블을 선택합니다.
   계약 워크플로우는 일반 계약 지원 테이블과 연결됩니다.

   b. 특정 계약 유형을 선택하도록 접수 양식을 설정하려면 **contract_type** 필드를 NDA, MSA 또는 SOW와 같은 계약 유형 이름으로 설정합니다.

   Example
   예를 들어 계약 유형을 NDA로 설정하려면 다음 코드를 입력합니다.

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. 계약에 외부 당사자의 서명이 필요한 경우 변수 세트 관련 목록에서 편집을 클릭하고 외부 서명자 상세 정보 변수 세트를 추가합니다.

2. 계약 프랙티스 영역에 새 접수 양식을 추가합니다.
   자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오. 해당 필드에 다음 상세 정보를 제공해야 합니다.

   a. 유형 드롭다운 목록에서 요청을 선택합니다.

   b. 옵션 필드에서 필수가 아닌 할당 대상 필드를 선택합니다.

   c. 외부 공급업체 계약 접수 양식의 경우 템플릿에서 문서 생성 옵션을 활성화하면 안 됩니다.

   d. 요청 기록 생성자 필드에서 1단계에서 생성된 기록 생성자를 선택하여 접수 양식과 연결합니다.

3. 법무 계약 템플릿 생성.
   조건에서 새 계약에 대해 추가된 새 범주를 선택해야 합니다.

4. 사용자가 법무 계약 요청을 생성할 때 법무 계약 템플릿 선택 규칙 구성 문서의 작업을 수행합니다.

5. 법무 요청에 대한 표준 티켓 페이지의 설정을 구성합니다.

   주:
   Legal Simple Contracts 애플리케이션 범위에서 다음 설정을 업데이트해야 합니다.

   a. 다음으로 이동 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.

   b. **sn_lg_ops_request** 티켓 구성을 선택합니다.

   c. 티켓 구성 양식의 탭 구성 관련 목록에서 문서를 선택합니다.

   d. 탭 구성 양식의 표시 필드에 **[Category][is][<CategoryName>]**을 추가합니다. 여기서 〈CategoryName〉은 새 계약에 대해 생성된 범주입니다.

   e. 업데이트를 클릭합니다.

   f. 미리 보기 탭 구성에 대해 5c~5e 단계를 반복합니다.
   자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하세요

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

로 마이그레이션 **ServiceNow** 법무 계약

에서 Legal Simple Contracts 마이그레이션하면 템플릿 및 계약 템플릿을 사용할 Microsoft Word 수 있습니다ServiceNow 법무 계약.

에서 **Legal Simple Contracts** 로의 마이그레이션 준비 **ServiceNow** 법무 계약

ServiceNow 에서 로 데이터를 Legal Simple Contracts 마이그레이션할 인스턴스를 준비합니다ServiceNow 법무 계약.

마이그레이션을 위해 인스턴스를 준비하려면 다음 요구 사항에 유의하십시오 ServiceNow .

- ServiceNow 법무 계약가 설치되어 있어야 합니다.

  주:
  ServiceNow 법무 계약는 사용이 허가된 응용 프로그램이며 .ServiceNow# Store 자세한 내용은 ServiceNow 법무 계약 설치 문서를 참조하십시오.

- 에서 수행한 모든 사용자 지정은 에서 Legal Simple Contracts 재현 ServiceNow 법무 계약해야 합니다.
- 법무 요청을 종결하기 전에 계약 리포지토리 기록을 변경해야 하며, 그렇지 않은 경우 마이그레이션 후 수동으로 변경해야 합니다.
- 에서 Legal Simple Contracts 사용할 수 있는 기록 생성자는 에서 다시 생성 Legal Simple Contracts해야 합니다.
- 에 대한 Legal Simple Contracts외부 저장소를 구성한 경우 에 대해 ServiceNow 법무 계약외부 저장소를 구성했는지 확인하십시오.
- 에서 사용할 수 있는 Legal Simple ContractsHTML 또는 PDF 계약 템플릿과 동등한 문서 템플릿을 ServiceNow 법무 계약 생성합니다Microsoft Word.
- 올바르게 설정되었는지 ServiceNow 법무 계약 확인합니다. 자세한 내용은 계약 관리 프로 설정 문서를 참조하십시오.

Legal Simple Contracts에서 **ServiceNow** 법무 계약로 마이그레이션

법무 계약 관리자는 마이그레이션 스크립트를 사용하여 데이터를 Legal Simple Contracts 에서 로 ServiceNow 법무 계약 마이그레이션합니다.

시작하기 전에

마이그레이션을 ServiceNow 위해 인스턴스를 준비해야 합니다. 자세한 내용은 에서 Legal Simple Contracts 로의 마이그레이션 준비 ServiceNow 법무 계약 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

이 태스크 정보

- 많은 수의 기록을 마이그레이션하는 데는 상당한 시간이 걸릴 수 있으므로 사용량이 많지 않은 근무 시간에 마이그레이션을 실행하는 것이 좋습니다.
- 관련 Legal Simple Contracts 데이터는 마이그레이션 후에도 사용할 수 있습니다.
- 마이그레이션하는 동안 다음 아티팩트가 다음에 복사 ServiceNow 법무 계약됩니다.
  - 계약 유형
  - 내부 서명자
  - 계약 리포지토리 기록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 다음에서 마이그레이션하는 동안 복사된 데이터 ServiceNow 법무 계약Legal Simple Contracts 문서를 참조하십시오.

> **주:**
> 진행 중인 법무 요청은 마이그레이션되지 않습니다. 요청이 종결되고 계약이 완료되면 생성된 계약 리포지토리 기록은 마이그레이션 스크립트를 실행한 경우 자동으로 ServiceNow 법무 계약 복사됩니다.

- 마이그레이션하는 동안 판매 계약 검토와 관련된 데이터는 마이그레이션되지 않습니다.
- 마이그레이션하는 동안에는 계약 수정 및 접수 양식이 마이그레이션되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 단순 계약 관리자 〉 계약 유형.
2. 표에 나열된 계약 유형을 확인합니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 유형.
4. 2단계에서 기록한 계약 유형을 만듭니다.
   계약 유형을 만드는 동안 계약 모델과 연결해야 합니다. 자세한 내용은 계약 유형 생성 문서를 참조하십시오.
5. 다음으로 이동 모두 〉 **Legal Practice Apps** 〉 법무 계약 〉 모든 계약.
6. 계약 리포지토리 기록 목록의 기록 수를 기록해 둡니다.
7. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
8. *`Migrate Old Contracts`* 예약된 작업을 선택합니다.
9. 지금 실행을 선택하여 데이터를 마이그레이션합니다.
10. 법무 계약 리포지토리 〔sn_lg_cnt_repository〕 테이블에서 생성된 기록 수를 기록한 수와 비교하여 진행률과 전체 마이그레이션 성공을 추적합니다.
11. 로그 메시지에 액세스하여 오류를 확인합니다.
    a. 기록을 마이그레이션하지 못했음을 나타내는 프리픽 *`ContractMigrationUtils`*스가 있는 오류 메시지를 확인합니다.
    b. 실패한 기록의 경우 및 *`Copy Contract Attachments`* 하위 플로우를 확인하여 *`Migrate contract related records`* 실패의 원인을 확인합니다.
    c. 오류를 수정하고 마이그레이션 스크립트를 다시 실행합니다.

다음에서 마이그레이션하는 동안 복사된 데이터 **ServiceNow** 법무 계약**Legal Simple Contracts**

마이그레이션 유틸리티는 테이블에서 테이블로 Legal Simple ContractsServiceNow 법무 계약 데이터를 복사합니다.

마이그레이션된 테이블 이름

Legal Simple Contracts 테이블	ServiceNow 법무 계약 테이블
계약 유형 [sn_lg_contracts_type]	계약 유형 [sn_cm_core_contract_type]
서명자	서명자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Simple Contracts 테이블	ServiceNow 법무 계약 테이블
[sn_lg_contracts_signer]	[sn_cm_core_signer]
법적 계약 [sn_lg_contracts_repository]	법무 계약 리포지토리 [sn_lg_cnt_repository]

계약 유형 테이블

계약 유형 테이블이 에 복사 ServiceNow 법무 계약됩니다.

계약 유형이 테이블에 이미 있는 ServiceNow 법무 계약 경우에는 계약 유형이 마이그레이션되지 않습니다.

마이그레이션 후에는 테이블에서 계약 유형을 Legal Simple Contracts 수정하거나 삭제해도 테이블에 자동으로 동기화 ServiceNow 법무 계약 되지 않습니다.

계약 유형 [sn_lg_contracts_type]	계약 유형 [sn_cm_core_contract_type]	설명
이름	이름	계약 유형의 이름입니다.
활성	활성	계약 유형의 상태입니다.
도메인	도메인	지역 도메인.

서명자 테이블

내부 서명자의 이름이 에 복사 ServiceNow 법무 계약됩니다.

외부 서명자 상세 정보는 마이그레이션되지 않습니다. 마이그레이션 후에는 테이블에서 내부 서명자를 Legal Simple Contracts 수정하거나 삭제해도 테이블에 자동으로 동기화 ServiceNow 법무 계약 되지 않습니다.

마이그레이션 스크립트를 다시 실행하면 테이블에 이미 ServiceNow 법무 계약 있는 내부 서명자 세부 정보는 테이블로 ServiceNow 법무 계약 다시 마이그레이션되지 않습니다

서명자 [sn_lg_contracts_signer 테이블]	서명자 [sn_cm_core_signer]	설명
이름	이름	서명자의 이름입니다.
회사	없음	서명자의 회사입니다.
내부 서명자	내부 서명자	내부 사용자에 대한 참조입니다.
도메인	도메인	기록의 도메인입니다.
서명자 내부 여부	서명자 유형	외부 또는 내부 서명자입니다.
이메일	이메일	사용자의 이메일 ID입니다.
제목	제목	사용자의 공식 직함입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 계약 리포지토리 테이블

완료 종결 상태에 있는 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 계약 검토에 대한 법무 요청은 ServiceNow 법무 계약

다음 표에서는 데이터 및 해당 ServiceNow 법무 계약 데이터에 대한 Legal Simple Contracts 세부 정보를 제공합니다.

법무 계약에서 법무 계약 리포지토리로 복사된 데이터

법적 계약 [sn_lg_contracts_reposito	법무 계약 리포지토리 [sn_lg_cnt_repository]	설명
계약 요청	계약 요청	계약 요청 번호
계약 상태	상태	요청의 상태입니다. 이전 리포지토리와 새 리포지토리의 상태 간 매핑입니다. • 이전 리포지토리에서 종료됨이 새 리포지토리에서 취소됨으로 표시됩니다. • 계약의 시작 날짜가 과거인 경우 이전 리포지토리의 수정됨이 활성으로 표시됩니다. • 계약의 시작 날짜가 미래 날짜인 경우 이전 리포지토리의 수정됨은 초안으로 표시됩니다. • 날짜가 없는 이전 테이블의 만료됨은 새 테이블에서 만료됨으로 표시됩니다. • 계약 시작 날짜가 지난 이전 테이블에서 만료됨이 활성으로 표시됩니다. • 계약 종료 날짜가 지난 이전 테이블에서 만료됨이 만료됨으로 표시됩니다. • 계약 시작 날짜가 미래인 이전 테이블에서 만료됨은 초안으로 표시됩니다. • 시작 날짜가 과거인 이전 테이블의 활성은 활성으로 표시됩니다. • 미래의 시작 날짜가 있는 이전 테이블에서 활성은 초안으로 표시됩니다. • 날짜가 없는 이전 테이블의 활성은 활성으로 표시됩니다. • 이전 리포지토리의 취소됨은 새 리포지토리에서 취소됨으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 계약에서 법무 계약 리포지토리로 복사된 데이터

법적 계약 [sn_lg_contracts_reposito	법무 계약 리포지토리 [sn_lg_cnt_repository]	설명
번호	레거시 계약	계약 번호입니다 Legal Simple Contracts.
계약 유형	계약 유형	테이블에서 계약 ServiceNow 법무 계약 의 유형입니다.
계약 시작 날짜	시작	계약 시작 날짜
계약 종료 날짜	끝	계약 종료 날짜
계약 소유자	계약 관리자	계약의 관리자입니다.
회사 이름	회사 법적 이름 벤더	벤더 필드는 회사 〔core_company〕 테이블에서 회사 이름의 가용성에 따라 채워집니다. • 회사 이름이 존재합니다. ○ 단일 일치 항목 찾음 - 벤더가 회사 이름으로 채워집니다. ○ 여러 일치 항목 발견 - 벤더 필드가 회사 법적 이름으로 채워집니다. 계약 리포지토리 기록이 열리면 벤더 값을 수동으로 수정하기 위한 권장 사항이 표시됩니다. • 새 회사가 두 테이블에 모두 존재하지 않습니다. ○ 단일 일치 항목 찾음 - 벤더가 회사 이름으로 채워집니다. ○ 여러 일치 항목 발견됨 - 벤더 필드가 채워지지 않고 기록이 열릴 때 오류가 표시됩니다. 벤더 값을 수동으로 매핑할 수 있습니다. 벤더 필드와 일치하는 항목이 없으면 회사 이름이 회사 법적 이름으로 복사되고 벤더 값을 채우기 위해 오류가 표시됩니다.
회사 주소	없음	회사 주소는 벤더 세부 정보의 일부입니다.
국가	없음	국가 상세 정보는 벤더 상세 정보의 일부입니다.
없음	계약 유형 모델	계약 유형과 연결된 계약 모델입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 계약 테이블에서 계약 문서 테이블로 복사된 데이터

법적 계약 [sn_lg_contracts_reposito	계약 문서 [sn_cm_core_document]	설명
없음	이름	문서의 이름입니다. 이름은 <company_name〉의 경우 "<계약 유형〉 형식입니다. 계약 유형이 비어 있는 경우 이름은 "<contract_number〉 for <company_name〉" 형식입니다.
외부 폴더 URL	URL	외부 저장소 폴더의 URL입니다.
외부 폴더 ID	외부 ID	외부 저장소 폴더의 ID입니다.
외부 제공자	저장소 제공자	문서 저장소 제공자입니다.
요청: 시작한 사람	소유자	요청을 연 사용자입니다.
없음	계약 유형	기록에 해당하는 계약 유형입니다.
없음	기본 버전	준비됨으로 표시된 문서 수정 버전입니다.

법무 계약 테이블에서 계약 문서 수정 테이블로 복사된 데이터

법적 계약 [sn_lg_contracts_reposito	계약 문서 수정 [sn_cm_core_document_revision]	설명
새로 작성된 문서 참조	문서	문서의 수정입니다.
없음	이름	문서 수정의 이름입니다. 외부 저장소의 경우: 이름은 <company_name〉의 경우 "<계약 유형> 형식입니다. 계약 유형이 비어 있는 경우 이름은 "<contract_number> for <company_name>" 형식입니다. 내부 저장소의 경우: 이름은 <document_name> 형식입니다.
없음	파일 형식	문서 수정 유형입니다. 외부 저장소의 경우 문서 수정 유형은 URL입니다. 내부 저장소의 경우 문서 수정 유형은 첨부 파일입니다.
서명한 계약	URL	서명된 계약은 외부 저장소 URL에서 사용할 수 있습니다.
외부 파일 ID	외부 ID	외부 파일의 ID입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 계약 테이블에서 계약 문서 수정 테이블로 복사된 데이터

법적 계약 [sn_lg_contracts_reposito	계약 문서 수정 [sn_cm_core_document_revision]	설명
없음	버전 상태	처음에 1로 설정된 문서 수정 번호입니다.
문서	문서	문서 필드의 파일이 새로 만든 수정 기록에 복사됩니다.

에서 (으) **Legal Simple Contracts** 로 마이그레이션한 결과 **ServiceNow** 법무 계약

에서 로 데이터를 Legal Simple Contracts 마이그레이션하는 스크립트를 실행하면 모듈Legal Counsel Center, 및 법무 임원 대시보드에 Legal Simple Contracts 적용된 다른 변경 내용과 함께 데이터가 복사ServiceNow 법무 계약됩니다.

- 마이그레이션 후 다음 모듈은 레거시로 표시됩니다.Legal Simple Contracts
  - 단순 계약 관리자
  - 단순 계약
  - 법무 계약
- 아직 완료 Legal Counsel Center되지 않은 법무 계약 요청은 .
- 에서 Legal Counsel Center마이그레이션된 계약 리포지토리 기록은 법무 계약의 모든 계약 목록에 표시되며, 이 목록은 다음으로 이동하여 액세스할 수 있습니다. 목록 〉 법무 계약 〉 모든 계약.
- 법무 임원 대시보드의 레거시 계약 요청은 Legal Simple Contracts 다음 탭에 표시됩니다.
  - 계약(레거시) 탭
  - 계약 탭: 레거시 계약 요청 섹션으로 이동하여 계약 요청을 봅니다.
- 법무 요청 완료로 인해 생성된 모든 새 계약 리포지토리 기록은 자동으로 로 마이그레이션 ServiceNow 법무 계약됩니다.

Legal Simple Contracts의 비밀 유지 계약 요청

직원은 벤더, 고객, 파트너와 같은 외부 공급업체와의 NDA(비밀 유지 계약)를 생성하기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리할 수 있습니다.

기능

- 요청과 가장 관련성이 높은 템플릿을 선택하기 위한 메타데이터 및 비즈니스 규칙이 포함된 계약 템플릿입니다.
- 표준화된 NDA 계약을 생성하기 위한 완벽한 셀프 서비스입니다.
- 법무 팀으로 라우팅된 표준화된 계약의 변경 요청
- 전자 서명 지원.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 서명자 간의 효과적인 공동 작업을 가능하게 하는 습식 서명을 지원합니다.
- 인스턴스의 ServiceNow 문서 저장소와 , , Google Drive및 Microsoft OneDrive와 같은 Box외부 저장소 시스템.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

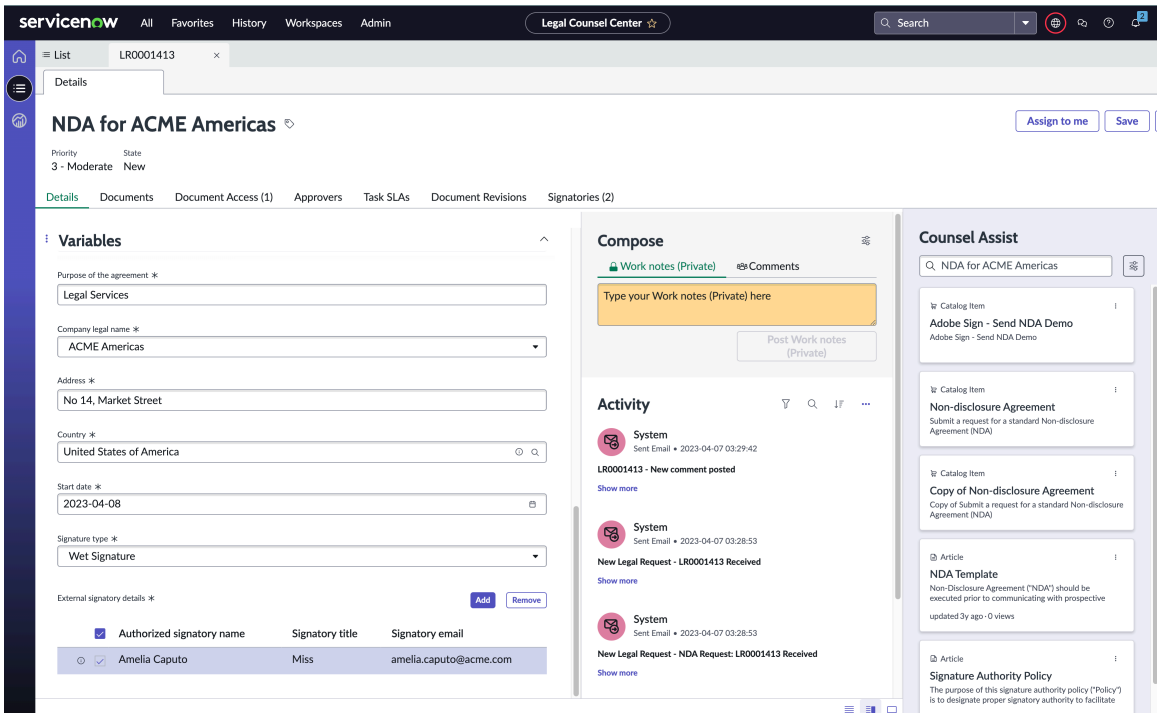
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 법무 계약 리포지토리입니다.
- 전자 서명된 비밀 유지 계약(NDA)에 대한 완료 인증서를 생성하는 구성 가능한 시스템 속성입니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

비밀 유지 계약 요청 - 워크플로우

요청자가 법무 요청을 제출하면 요청의 정보를 기반으로 표준 계약 템플릿을 사용하여 NDA 계약 문서가 생성됩니다. 요청의 정보가 템플릿의 적절한 위치에 삽입됩니다.

필요한 경우 요청자는 생성된 NDA 계약 문서에서 특정 변경을 요청할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리하여 NDA 계약 문서에 필요한 수정을 가할 수 있습니다.

생성된 NDA 문서에 변경이 필요하지 않은 경우 요청자는 서명자에게 전송하여 전자 서명 또는 수동 서명을 요청할 수 있습니다. 모든 서명자가 계약서에 서명하면 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 법무 부서 구성원은 법무 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.



Example: 비밀 유지 계약 요청에 대한 워크플로우

비밀 유지 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

1. 애플리케이션에서 다음 항목 설정:
   - NDA 템플릿의 다양한 변형
   - 법무 요청에 따라 올바른 템플릿을 선택하는 템플릿 선택 규칙
   - 다양한 템플릿에 대한 내부 서명자
   - 전자 서명 통합 - Adobe Sign 또는 DocuSign
2. 직원이 NDA 접수 요청 양식을 작성합니다.
3. 직원은 생성된 계약을 메타데이터와 함께 미리 보고 서명자에게 보냅니다.
4. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 서명된 계약서가 법무 요청 기록에 첨부됩니다.

6. 메타데이터 및 서명된 계약을 사용하여 계약 리포지토리 기록이 생성됩니다.

7. (선택 사항) 서명된 계약이 구성된 저장소로 이동되고 계약 리포지토리 섹션에서 참조됩니다.

NDA에 대한 법무 요청 제출

벤더, 고객 또는 파트너 등 외부 공급업체와의 비밀 유지 계약에 대한 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 비밀 유지 계약 접수 양식에 액세스합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비밀 유지 계약 접수 양식

필드	설명
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	외부 공급업체의 범주입니다.
계약의 목적	계약의 목적입니다. 예: 신규 비즈니스 투자에 대한 비밀 유지 계약입니다.
회사 법적 이름	계약을 체결하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다. 회사 이름이 목록에 없는 경우 〔목록에 없는 회사〕 옵션을 선택하고 새 회사 법적 이름에 이름을 입력합니다.
주소	외부 공급업체의 우편 주소입니다.
국가	외부 공급업체의 국가입니다.
시작 날짜	계약 기간의 시작 날짜입니다.
서명 유형	서명 유형입니다. ○ 전자 서명: 서명자가 계약서에 디지털 방식으로 서명합니다. ○ 원본 서명: 서명자가 계약의 실제 버전에 수동으로 서명합니다. 기본 서명 유형은 전자 서명입니다.
외부 서명자 상세 정보	선택한 외부 공급업체에서 계약에 서명할 사람의 목록입니다.

3. 옵션: 서명자 목록을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- (Optional) 서명자를 추가하려면 추가를 선택하고 서명자의 상세 정보를 입력합니다.
- (Optional) 서명자 정보를 수정하려면 서명자 행에서 행 편집 아이콘( )을 선택하고 상세 정보를 업데이트합니다.
- (Optional) 서명자를 제거하려면 서명자 행에서 행 제거 아이콘(✖.)을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
   - 비밀 유지 계약을 위한 계약서를 생성하는 법무 요청이 새 요청 상태로 생성됩니다.
   - 계약 템플릿 규칙에 따라 계약 템플릿을 사용하여 요청의 데이터를 사용하여 문서 준비 상태의 계약 문서가 생성됩니다. 템플릿에 따른 내부 서명자도 생성된 문서에 입력됩니다. 자세한 내용은 법무 계약 템플릿 선택 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

     주:
     - 계약 템플릿에 정의된 계약에 필요한 것보다 많은 서명자가 요청에 추가된 경우 계약에 서명하는 데 필요한 서명자 수는 기본값입니다. 나머지 서명자는 고려되지 않음으로 표시됩니다.
     - 계약에 필요한 것보다 적은 서명자가 요청에 포함된 경우 서명자를 더 추가할 수 있습니다.

     두 경우 모두 변경 요청을 제출하여 계약에 필요한 서명자 수를 업데이트할 수 있습니다.
   - 서명자 [sn_lg_contracts_signer] 테이블에 각 외부 서명자에 대한 기록이 생성됩니다.

   법무 요청을 보고 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 법무 요청 상세 정보 보기 및 추적.
5. 옵션: 생성된 문서를 변경해야 하는 경우 법무 부서에 변경 요청을 제출합니다.
   자세한 내용은 계약서 검토 및 마무리 문서를 참조하십시오.
6. 옵션: 요청 세부 정보를 수정하거나 작업을 선택한 다음 요청 편집을 선택하여 서명자를 관리합니다.
   이 옵션은 요청 상태가 신규고 문서 상태가 문서 준비 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 수정 문서를 참조하십시오.
7. 계약서가 확정되면 서명자에게 보내 서명을 받습니다.
   자세한 내용은 계약서 검토 및 마무리 문서를 참조하십시오.

법무 계약 요청 처리

법무 계약 지원 팀 구성원은 요청된 변경 사항에 따라 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 요청에 업로드하고 요청에 명시된 요청자에게 문서를 전송합니다.

시작하기 전에

프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자가 요청을 사용자에게 할당했어야 합니다. 그러지 않은 경우 요청을 열어 자신 또는 그룹의 다른 사람에게 할당할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보

공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
5. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서의 작업을 수행합니다.
6. 옵션: 서명자 탭에서 계약서의 서명자 및 상태를 검토합니다.
7. 활동 섹션에서 요청자가 요청한 변경 사항을 검토하고 계약서에 필요한 변경 사항을 적용합니다.
8. 수정된 계약서를 업로드합니다.
   a. 문서 수정 탭에서 수정 만들기를 클릭합니다.
   b. 수정본 업로드 대화 상자에서 파일 첨부 링크를 클릭하고 수정된 문서를 업로드합니다.
   c. 옵션: 작업 메모를 추가하여 첨부된 문서에 관한 정보를 제공합니다.
   d. 첨부된 파일이 최종 버전이고 요청자에게 검토 및 확인을 위해 보낼 준비가 됐다면 준비 완료로 표시 확인란을 선택합니다.
   e. 업로드를 클릭합니다.
   첨부된 문서가 요청에 추가됩니다. 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다. 문서 수정본 탭에 문서가 나타납니다.
9. 문서 전송을 클릭하면 요청자에게 계약서가 전송되고 준비 완료로 표시됩니다.

결과
업데이트된 문서는 검토를 위해 요청자에게 전송됩니다. 문서 상태가 문서 준비 완료로 업데이트됩니다.

계약서 검토 및 마무리

서명을 위해 계약서를 보낼 계약서를 검토하고 마무리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 내 요청을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 모든 요청 보기를 선택합니다.
4. 목록에서 법무 요청을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 미리 보기 탭에서 계약서를 검토합니다.

6. 옵션: 계약서를 변경해야 하는 경우 변경 요청을 제출합니다.

a. Actions(작업) 드롭다운 목록에서 **Request** Changes(변경 요청)를 선택합니다.

b. 변경 요청 대화 상자에서 업데이트할 상세 정보를 입력합니다.

c. 제출을 선택합니다.
변경 요청은 계약서의 수정을 위해 법무 부서에 제출되며 상태는 진행 중으로 업데이트됩니다. 계약서의 문서 상태가 내부 법적 검토로 업데이트됩니다.

모든 법률 부서원은 문서에 요청받은 변경 사항을 적용하고 업데이트된 문서를 다시 보낼 수 있습니다.

주:
법무 부서에서 수정된 문서를 다시 보내기 전까지는 문서 미리 보기에 접근할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업

계약서가 확정되면 서명을 위해 보내기를 선택하여 서명을 위해 계약서를 보냅니다.

법무 요청에 대한 서명 프로세스

법무 요청에는 전자 서명 또는 습식(수동) 서명이 필요할 수 있습니다. 계약 승인 프로세스는 선택한 서명 유형에 따라 다릅니다.

- 전자 서명: 사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오. 완료 인증서도 생성하려면 서명 유형을 전자 서명으로 선택합니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.
- 원본 서명: 전자가 아닌 수동으로 계약을 완료할 수 있습니다. 그런 다음 완성된 문서를 업로드할 수 있습니다. 문서 업로드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 수동으로 서명된 계약 추가.

계약서가 확정되면 서명자에게 전송되어 서명을 받습니다.

서명을 위해 계약서 제출

전자 서명의 경우	원본 서명의 경우
• 문서 상태가 서명을 위해 전송됨으로 업데이트되고 법무 통합에서와 같이 전자 서명 플로우가 트리거됩니다. 계약서에 서명할 수 있다는 이메일 알림이 첫 번째 서명자에게 전송됩니다. 이메일에는 서명자가 전자 서명 법무 통합에 구성된 전자 서명 제공자를 DocuSignAdobe Sign 통해 문서를 열고 서명할 수 있는 계약서 링크가 포함되어 있습니다. 첫 번째 서명자는 서명자 목록의 순서 값이 계약 템플릿 규칙에서 가장 낮은 값으로 설정된 서명자입니다. 자세한 내용은 법무 계약 템플릿 선택 규칙 구성 문서를 참조하십시오.	• 문서 상태가 서명 대기 중으로 업데이트됩니다. • 계약서가 첨부된 서명자에게 이메일 알림이 전송됩니다. • 서명자는 문서를 인쇄하고 서명한 다음 법무 요청자에게 반환합니다. • 법무 요청자가 PDF 형식의 계약서를 요청에 업로드합니다. 자세한 내용은 수동으로 서명된 계약 추가 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서명을 위해 계약서 제출

전자 서명의 경우	원본 서명의 경우
첫 번째 서명자가 서명을 요청하는 계약에 서명한 후 순서대로 다음 서명자에게 이메일이 전송됩니다. • 서명자는 서명 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 자세한 내용은 Legal Simple Contracts에서 법무 계약 전자적 서명 또는 거부 문서를 참조하십시오.	

Legal Simple Contracts에서 법무 계약 전자적 서명 또는 거부

서명자는 계약서를 검토하고 서명하거나 서명을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
이 작업은 서명 유형이 전자 서명으로 설정된 계약에만 적용할 수 있습니다. 계약에 습식(수동) 서명이 필요한 경우 서명자는 계약서가 첨부된 이메일을 수신하고 서명한 다음 법무 요청자에게 반송합니다. 그런 다음 법무 요청자는 PDF 형식의 계약서를 요청에 첨부합니다.

프로시저
1. 이메일 알림의 링크를 선택합니다.
2. 계약서를 검토하고 서명하거나 서명을 거부합니다.

결과
계약서에 서명한 결과와 서명을 거부한 결과는 다음 표와 같습니다.

계약 승인 또는 거부 결과

계약서 서명	계약서 서명 거부
• 계약서에 서명할 서명자가 더 있는 경우 다음 순서의 서명자에게 전송됩니다. 요청의 현재 서명자 상태가 서명 대기 중에서 서명됨으로 업데이트됩니다. 다음 서명자 상태는 시작되지 않음에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다. • 마지막 서명자가 문서에 서명하면 법무 계약 기록이 생성됩니다. 문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다. • 시스템 속성 sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate 가 true로 설정되면 완료 인증서가 생성되어 최종 계약서에 추가됩니다.	• 계약서가 요청자에 다시 전송됩니다. 서명자가 문서 서명을 거부했다는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다. 요청자는 문서를 검토하고 문서의 변경 사항을 요청한 다음 서명을 위해 서명자에 다시 전송할 수 있습니다. 요청의 서명자 상태가 취소됨으로 업데이트됩니다. • 요청의 문서 상태가 서명 대기 중에서 계약 거부로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

원본 서명 워크플로우

서명 유형이 "원본 서명"인 법무 요청이 서명을 위해 서명자에게 전송되면 원본 서명 워크플로우가 트리거됩니다.

습식 서명에 대한 일반 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

서명자로서:

- 서명을 요청하는 이메일 알림을 받습니다.
- 이메일에 첨부된 계약서를 엽니다.
- 계약서 첨부 파일을 인쇄합니다.
- 계약서 인쇄물에 서명하고 요청자에게 다시 보냅니다.

법무 요청자는 다음을 수행합니다.

- 모든 서명자로부터 서명된 계약서를 받은 후 PDF 형식의 디지털 사본을 생성합니다.
- 계약서의 디지털 사본을 법무 요청에 첨부합니다. 자세한 내용은 수동으로 서명된 계약 추가 문서를 참조하십시오.

수동으로 서명된 계약 추가

법무 요청자는 서명자로부터 서명된 계약서를 받을 때 법무 요청 기록에 디지털 버전을 추가합니다.

시작하기 전에

서명된 계약의 PDF 버전이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 내 요청 옵션을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 모든 요청 보기를 선택합니다.
4. 목록에서 법무 요청을 선택합니다.
5. 계약 업로드를 선택하고 파일로 이동합니다.
6. 열기를 선택합니다.
7. 잘못된 파일을 업로드한 경우 작업 드롭다운 목록에서 계약 다시 업로드를 선택하여 올바른 문서를 업로드합니다.
8. 완료 종결을 선택하여 법무 요청을 종결합니다.

   주:
   법무 요청이 종결된 후에는 법무 요청을 변경할 수 없습니다.

결과

법무 요청이 종결되면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 서명자에게 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 계약 검토 요청

판매 팀 구성원은 고객 질의에 대한 법률 상담을 하거나, 고객이 제공한 사용 약관을 확인하거나, 법무 지침을 검토해야 하는 경우 판매 계약 검토에 대한 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 상용 법무팀은 판매 계약을 검토하고 요청된 계약 지원을 제공할 수 있습니다.

기능

- 표준 계약에 대한 변경과 컨텐츠 변경에 대한 온디맨드 승인에 대해 법무 팀에 요청을 라우팅합니다.
- 구성 가능한 편차 규칙을 통해 계정 세그먼트 및 기회 규모와 같은 CRM 데이터를 기반으로 사전에 정의된 법무 지침 제공
- 계약 초안 작성을 위한 임시 승인입니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 법무 계약 리포지토리입니다.

판매 계약 검토 요청 설정

판매 계약 검토를 위해 법무 요청을 제출하는 동안 판매 팀 구성원이 자신에게 할당된 판매 계정과 기회를 보도록 하려면 관리자가 다음 항목을 설정해야 합니다.

- 판매 계약을 위한 Microsoft Dynamics CRM 구성
- CRM 시스템에서 데이터를 끌어오는 임포트 세트 작업 예약
- 판매 계약에 대한 편향 규칙 생성

판매 계약 검토 요청 - 워크플로우

판매 팀 구성원은 확보한 판매 기회 또는 계정의 판매 계약에 대해 법무 지원을 확보하기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 제출 버튼을 클릭하면 시스템에서 편향 규칙을 확인하여 정의된 조건과 요청에 입력된 정보가 일치하는지 검토합니다.

- 요청의 상세 정보가 어떤 편향 규칙의 조건과도 일치하지 않으면 법무 요청이 제출되어 법무 판매 계약 그룹에 할당됩니다.
- 요청의 상세 정보가 편향 규칙의 조건과 일치하면 사전에 구성된 법무 지침 텍스트가 대화 상자에 나타납니다. 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.
  - 지침에 따라 법무 요청 제출을 취소합니다.
  - 비즈니스 정당성에 적절한 사유를 제공하고 요청을 제출합니다.

법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리하여 계약 문서에 필요한 수정을 가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

Legal Simple Contracts - 비밀 유지 계약 워크플로우

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.

Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is

Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

Add attachments

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

판매 계약 검토를 위해 법무 요청 제출

판매 계약에 대한 검토 및 법적 지원을 위해 법무 팀에 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_contracts.sales_user

이 태스크 정보
법무 상담에 참여하거나, 고객의 질문에 대한 답을 확보하거나, 고객이 제공한 사용 약관을 검토하기 위해 판매 계약의 검토 요청을 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.
3. 판매 계약 검토 요청 항목을 검색하고 엽니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

판매 계약 검토 접수 양식

필드	설명
요청과 관련된 사항은 무엇입니까?	계약의 범주입니다. 필요한 범주가 표시되지 않는 경우 기타를 선택합니다.
다른 사람인 경우 상세 정보 제공	범주의 상세 정보입니다. 이 필드는 요청과 관련된 사항은 무엇입니까?에서 기타를 선택한 경우에만 나타납니다.
계정	사용자가 소유한 판매 계정을 Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 끌어올 수 있습니다. 주: 할당된 판매 계정만 나열됩니다.
기회	선택한 계정과 연결된 활성 기회 목록입니다. 선택한 계정과 연결된 기회가 없으면 필드를 비워 둡니다. 주: 할당된 기회만 나열됩니다.
거래 종결 날짜	CRM 시스템에서 끌어온 기회의 예상 종결 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	필요에 따라 거래 종결 날짜를 미래의 날 중 하나로 수정할 수 있습니다.
추가 정보	판매 계약에 대한 추가 정보입니다.

5. 옵션: 첨부 파일 추가 아이콘(📎)을 클릭하여 요청에 첨부 파일을 업로드합니다.
6. 제출을 클릭합니다.
   시스템에서 지침을 제공하기 위해 입력한 정보를 기반으로 편향 규칙을 확인합니다.
   - 요청의 상세 정보가 어떤 편향 규칙의 조건과도 일치하지 않으면 법무 요청이 제출됩니다.
   - 요청의 상세 정보가 편향 규칙의 조건과 일치하면 사전에 구성된 법무 지침 텍스트가 대화 상자에 나타납니다. 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.
     - 지침에 따라 법무 요청 제출을 취소합니다.
     - 비즈니스 정당성에 적절한 사유를 제공하고 요청을 제출합니다.

결과
법무 요청이 만들어지고 법무 판매 계약 그룹에 할당되었습니다.

판매 계약 검토 요청 작업

법무 계약 지원 팀 구성원이 요청된 변경 사항에 따라 판매 계약 문서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 요청에 업로드하고 요청에 명시된 요청자에게 문서를 전송합니다.

시작하기 전에
프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자가 요청을 사용자에게 할당했어야 합니다. 그러지 않은 경우 요청을 열어 자신 또는 그룹의 다른 사람에게 할당할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘(☑)을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   ⓘ 주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
5. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서의 작업을 수행합니다.
6. 활동 스트림 섹션에서 요청자가 요청한 변경 사항을 검토하고 계약 문서에 필요한 변경 사항을 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 요청자 또는 다른 이해 관계자와 Legal Counsel Center에서 이메일을 사용하여 커뮤니케이션 문서의 작업을 수행합니다.
8. 첨부된 계약 문서를 다운로드하여 요청자의 요청에 따라 변경 사항을 적용합니다.
9. 옵션: 판매 계약이 완료되면 법무 계약 리포지토리 기록을 만들어 문서를 저장합니다.

   a. 법무 계약 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   법무 계약 양식이 표시되며 여기에는 법무 요청 필드에서 자동으로 채워진 대부분의 필드가 포함되어 있습니다.

   b. 업데이트된 계약 문서를 업로드합니다.

옵션	단계
요청에서 계약 문서를 업로드합니다.	첨부 파일 섹션에서 계약 문서 파일을 첨부합니다. ▪ 파일을 처음 첨부하는 경우 찾아보기를 클릭합니다. ▪ 파일을 추가로 첨부하는 경우 첨부 파일 추가 아이콘(+)을 클릭합니다.
계약 문서를 외부 저장소에 업로드하고 해당 링크를 추가합니다.	서명된 계약 필드에 외부 저장소 시스템에 업로드된 계약 문서의 URL을 입력합니다.

   c. 저장을 클릭합니다.

10. 법무 요청을 해결한 후 완료 종결을 클릭하여 요청을 종결합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청

직원은 법무 팀이 외부 공급업체 계약을 검토하도록 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

기능

외부 공급업체 검토 요청에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 계약 문서를 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장할 수 있도록 ServiceNowMicrosoft OneDriveGoogle Drive지원합니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 법무 계약 리포지토리입니다.
- 구성 가능한 시스템 속성(sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate)을 지원하여 완료 인증을 생성합니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 계약 검토 요청 - 워크플로우

법무 팀의 법무 이행자는 다음 활동을 완료하여 할당된 외부 공급업체 검토 요청에 대한 작업을 수행할 수 있습니다.

- 법무 요청에 첨부된 계약서를 검토하고 필요한 경우 변경합니다.
- 검토를 위해 수정된 계약서를 외부 공급업체 연락처에 Legal Counsel Center이메일로 보냅니다.
- 법무 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 구성된 전자 서명 시스템에서 필수 필드를 추가하여 문서를 작성하고 서명을 위해 문서를 전송합니다.
- 전자 서명이 필요한 서명자(내부 및 외부 모두)에게 계약서를 보냅니다.

모든 서명자가 계약서에 서명하면 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 법무 부서 구성원은 법무 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출

법무 팀이 외부 공급업체 계약을 검토하도록 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보

- 외부 공급업체 계약에 대한 검토 요청을 제출하여 법률 상담에 참여하거나, 외부 공급업체로부터 질문에 대한 답변을 얻거나, 외부 공급업체에서 제공한 사용 약관을 검토하도록 할 수 있습니다.
- 완료 인증서는 sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate 시스템 속성을 구성한 경우에만 생성됩니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. 사용 가능한 모든 요청 범주를 보려면 **Service Catalog** 를 선택합니다.
3. 외부 공급업체 계약 검토 요청 항목을 검색하여 엽니다.
4. 외부 공급업체 계약 검토 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 외부 공급업체 계약 검토 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 클릭합니다.

결과

첨부된 외부 공급업체 계약서를 검토하기 위한 법무 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
법무 요청을 보고 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 법무 요청 상세 정보 보기 및 추적.

다음에 수행할 작업

법무 부서 계약 지원 팀의 구성원은 요청에 대한 작업을 수행하여 계약을 검토하고 서명받을 수 있습니다. 자세한 내용은 TPC 검토 요청 처리 문서를 참조하십시오.

법무 요청 수정

법무 사용자가 법무 요청을 수정하여 요청의 상세 정보를 업데이트하거나 첨부된 계약서를 업데이트된 버전으로 교체합니다.

시작하기 전에

요청이 신규 상태가 될 때까지 요청을 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지의 작업 메뉴에서 요청 편집을 선택합니다.
4. 요청의 상세 정보를 업데이트하거나 첨부된 계약서를 업데이트된 버전으로 교체합니다.
5. 저장을 선택하여 레코드를 업데이트합니다.

TPC 검토 요청 처리

법무 계약 지원 팀 구성원이 외부 공급업체 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 이해 관계자에게 이메일로 보내 수정 내용을 확인한 다음 법무 요청 내에서 전자 서명을 위해 준비된 문서를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

> **주:**
> 법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   > **주:**
   > request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
5. 문서 수정 탭에서 계약서의 모든 수정 사항을 관리합니다.

   > **주:**
   > 현재 문서 개정을 준비로 표시하면 준비로 표시된 이전 문서 버전이 지워집니다.
6. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 임시 승인을 위해 문서를 보냅니다.
7. 이해 관계자에게 이메일을 보내 완료된 계약 문서를 검토하고 변경 내용을 확인하도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 이메일 작성을 클릭합니다.

b. 새 이메일 초안 탭에서 필요에 따라 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 수신자의 이메일 주소를 추가합니다.
받는 사람 필드는 요청에 입력한 외부 공급업체 연락처 이메일과 요청자의 이메일 ID가 있는 참조 필드로 미리 채워져 있습니다.

c. 제목에 이메일 제목을 입력합니다.
기본적으로 요청에 대한 짧은 설명이 채워집니다.

d. 첨부 파일 필드에서 +파일 추가 링크를 클릭하여 문서를 추가한 다음 파일 소스를 선택합니다.
계약서 수정을 준비됨으로 표시한 경우 기본적으로 이메일에 첨부됩니다.

e. 이메일 본문에 메시지를 입력합니다.

f. 이메일 보내기를 클릭하여 이메일을 즉시 보내거나 초안으로 저장을 클릭하여 나중에 보냅니다.

8. 서명자 탭에서 전자 서명을 위해 계약을 전송할 서명자를 추가합니다.

9. 모든 이해 관계자가 계약서 수정에 동의하면 서명 준비를 클릭하여 전자 서명을 위해 문서를 준비하고 서명 자에게 보냅니다.
문서 상태가 내부 법적 검토에서 서명 준비로 업데이트됩니다.

10. 구성된 전자 서명 시스템에서 문서를 작성하고 서명을 위해 전송합니다.

a. 필요에 따라 전자 서명 포털에 로그인합니다.

b. 문서를 미리 보고 내용이 올바른지 확인합니다.

c. 서명 필드를 포함한 필수 필드를 추가합니다.

d. 보내기를 클릭합니다.
전자 서명 봉투가 생성되어 모든 서명자에게 전송됩니다. 시스템이 전자 서명 제공자로부터 성공 알림을 수신하면 문서 상태가 서명 준비 중에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

1. 서명자는 계약서를 검토하고 서명하거나 서명을 거부할 수 있습니다.

2. 요청에서 문서 상태를 확인할 수 있습니다.

- 모든 서명자가 계약서에 서명하면 문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다. 서명된 문서가 첨부되거나 연결된 위치에 법무 계약 리포지토리 기록 이 생성됩니다. 법무 계약 탭에서 법무 계약 리포지토리 기록에 액세스할 수도 있습니다.
- 서명자 탭에서 모든 서명자의 상태가 서명됨으로 업데이트됩니다.
- 계약서에 대한 서명을 거부하는 서명자가 있는 경우에는 문서 상태가 계약 거부로 업데이트됩니다.계약서에 더 많은 변경이 필요한 경우 계약서를 업데이트하고 서명을 위해 서명자에게 다시 보냅니다.

3. 모든 당사자가 계약에 서명한 경우 완료 종결을 클릭하여 요청을 종결할 수 있습니다.

법무 요청 취소

더 이상 필요하지 않은 외부 공급업체 계약 요청을 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

중요사항:
서명을 위해 법무 계약 요청을 보낸 후 취소하면 현재 상태의 프로세스가 중지됩니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지의 작업 메뉴에서 요청 취소를 선택합니다.
4. 대화 상자에서 요청이 취소된 이유를 설명하는 설명을 입력합니다.
5. 취소 확인을 선택합니다.

결과

- 요청이 취소되고 연결된 활성 플로우가 종료됩니다. 취소 의견은 요청의 활동 탭에 표시됩니다.
- 문서 상태가 계약 무효화로 변경됩니다.
- 추가 서명을 차단하기 위해 서명자에게 전송된 문서 서명이 취소됩니다. 서명자는 법무 요청이 취소되었다는 이메일 알림을 받습니다.

서명된 계약서 미리 보기 및 다운로드

서명된 계약서를 미리 보고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
모든 서명자가 계약서에 서명하면 최종 계약서로 간주되어 법무 계약〔sn_lg_contracts_repository〕 테이블에 저장됩니다.

계약서에 대한 액세스는 다음과 같은 사용자 역할과 조건을 기반으로 합니다.

- 계약 이행자는 계약서를 만들고, 보고, 업데이트할 수 있습니다.
- 계약 관리자만 계약서를 삭제할 수 있습니다.
- 요청자는 자신이 제출한 법무 요청의 계약서만 볼 수 있습니다.
- 사용자는 해당 법무 요청의 감시 목록에 포함된 계약서만 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘(☑.)을 선택합니다.
3. 목록 탭의 단순 계약에서 **Legal Contracts** 를 선택합니다 .
4. 법무 계약 목록에서 회사 이름을 선택하여 계약을 엽니다.
5. 계약서와 관련 요청 상세 정보를 검토합니다.
6. 옵션: 계약서를 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 외부 통합이 활성 상태이며 게시된 경우, 외부 저장소 위치를 열고 상세 정보 탭의 서명된 계약 목록에서링크를 선택하여 계약서를 다운로드합니다.
- 외부 저장소 통합을 사용할 수 없는 경우 Counsel Assist 사이드바에서 첨부 파일 아이콘을 선택한 다음 첨부 파일 섹션에서 작업 아이콘(⋮)을 클릭하고 다운로드를 선택합니다.

Legal Simple Contracts 참조

참조 주제는 Legal Simple Contracts에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Simple Contracts 앱과 함께 설치되는 구성요소

Legal Simple Contracts 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
계약 관리자 [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Legal Simple Contracts 앱에 대한 애플리케이션 특유의 관리자 역할로 이 앱에 대한 관리 액세스 권한 및 기본 데이터에 대한 모든 액세스 권한을 갖습니다.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
계약 구성기 [sn_lg_contracts.contracts_config]	문서 템플릿, 내부 서명자, 템플릿 규칙 등의 데이터를 구성할 수 있는 액세스를 제공합니다. 요청 및 문제의 거래 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke. Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user
계약 이행자 [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	할당된 계약 요청에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user
판매 사용자 [sn_lg_contracts.sales_user]	판매 기회 및 계정 데이터에 대한 읽기	sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	액세스 권한을 제공합니다.	

설치되는 예약된 데이터 임포트

예약된 데이터 임포트	설명
판매 담당자 예약된 데이터 임포트	CRM 시스템에서 판매 담당자〔sn_lg_contracts_sales_representative〕 테이블로 모든 판매 담당자 데이터를 끌어옵니다. 이것은 설정된 시간에 매일 한 번씩 실행되도록 예약된 주요 예약된 데이터 임포트 작업입니다.
판매 계정 예약된 데이터 임포트	판매 담당자와 연결된 계정을 판매 계정〔sn_lg_contracts_sales_account〕 테이블로 끌어옵니다. 이 작업은 판매 담당자 예약된 데이터 임포트 작업이 완료된 후에 실행됩니다.
판매 기회 예약된 데이터 임포트	판매 담당자와 연결된 기회를 판매 기회〔sn_lg_contracts_sales_opportunity〕 테이블로 끌어옵니다. 이 작업은 판매 계정 예약된 데이터 임포트 작업이 완료된 후에 실행됩니다.

설치되는 테이블

테이블	설명
계약 요청 매핑 [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	일반 계약 지원〔sn_lg_ops_general_contract_support〕 테이블에 있는 요청과 법무 계약〔sn_lg_contracts_repository〕 테이블에 있는 계약 레코드 간의 관계에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 템플릿 규칙 [sn_lg_contracts_template_rule]	요청의 입력 데이터를 기반으로 템플릿 계약 문서를 식별하는 규칙을 저장합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
계약 유형 [sn_lg_contracts_type]	계약 유형을 저장합니다.
편향 규칙 [sn_lg_contracts_deflection_rule]	판매 계약 검토에 대한 편향 규칙을 저장하여 요청을 제출할 필요 없이 요청에 입력된 정보를 기반으로 요청자에게 해결 방법을 제공합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
문서 수정	법무 요청에 대한 계약서의 첫 번째 초안 및 기타 수정본을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_lg_contracts_contract_draft]	
법무 계약 [sn_lg_contracts_repository]	서명된 모든 계약서를 저장합니다.
판매 계정 [sn_lg_contracts_sales_account]	판매 담당자에 속한 판매 계정에 대한 정보를 저장합니다.
판매 계정 임포트 세트 [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 끌어온 판매 계정 기록에 대한 스테이징 테이블입니다.
판매 동적 스테이징 데이터 [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	CRM 시스템에서 가져온 데이터를 저장합니다. 예약된 임포트 세트 작업을 사용하여 Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 데이터를 가져옵니다.
판매 기회 [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	판매 계정과 연결된 모든 기회를 저장합니다. 예약된 임포트 세트 작업을 사용하여 Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 데이터를 가져옵니다.
판매 기회 임포트 세트 [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 끌어온 판매 기회 기록에 대한 스테이징 테이블입니다.
판매 담당자 [sn_lg_contracts_sales_representative]	CRM 시스템에서 받은 판매 담당자를 저장합니다. 매일 실행되는 예약된 임포트 세트 작업을 사용하여 Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 데이터를 가져옵니다.
판매 담당자 임포트 세트 [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Microsoft Dynamics CRM 시스템에서 끌어온 판매 담당자 기록에 대한 스테이징 테이블입니다.
서명자 [sn_lg_contracts_signer]	내부 및 외부 서명자에 대한 정보를 저장합니다.
서명자 구성 [sn_lg_contracts_signer_config]	문서 템플릿의 내부 서명자와 참가자 필드 간 매핑을 저장합니다.
서명자 작업 [sn_lg_contracts_signer_task]	계약서에 서명하는 서명자 순서와 요청의 현재 서명 상태를 포함하여 모든 서명자 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토 양식

외부 공급업체 계약 검토 양식은 법무 부서에 법무 요청을 제출하여 외부 공급업체 계약을 검토하는 데 사용됩니다.

외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출.

외부 공급업체 계약 검토 양식

필드	설명
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체 유형입니다.
계약의 목적	계약의 주제 및 목적.
계약 유형	계약의 유형입니다. 활성 계약 유형만 필드에 나열됩니다. 자세한 내용은 계약 유형 생성 문서를 참조하십시오.
계약 문서 업로드	법무 부서에서 검토할 계약 문서입니다.
회사 법적 이름	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다.
예상 완료 날짜	계약 검토를 완료해야 하는 기한입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이름	접촉 창구가 되는 외부 공급업체의 이름입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이메일	접촉 창구의 이메일 주소입니다.

〔store-future: BEGIN review〕

ServiceNow 법무 계약 5월 릴리스용

ServiceNow 법무 계약 법무 계약 요청을 제출, 검토, 확정 및 관리할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 계약에 대해 제출된 법무 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
의 기능과 장점 ServiceNow 법무 계약에 대해 알아봅니다.	ServiceNow 법무 계약를 설치하고 구성합니다.	법무 요청을 제출하고, 문서 템플릿 및 조항을 관리하고, 서명을 요청하고, 외부 저장소를 사용하는 데 사용합니다 계약 관리 프로 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리	참조	
 법무 요청 및 법무 계약 관리	 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.	

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 직접 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

〔End〕

계약 관리 프로 탐색

샘플 워크플로우에 대해 계약 관리 프로 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

계약 관리 프로 개요

계약 관리 프로 는 계약 템플릿을 생성하고 법무 계약 요청을 제출, 검토, 완료 및 관리하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션 제품군입니다. 계약 관리 프로 애플리케이션은 다음과 같습니다.

- 계약 핵심
- 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가
- ServiceNow 법무 계약

계약 관리 프로 이점

이점	기능	사용자
절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.	절 관리	계약 구성기
제출된 요청에 따라 계약서 또는 문서를 생성하는 데 사용되는 계약서 템플릿 또는 표준 서신을 작성합니다.	Word 문서 템플릿	계약 구성기
추가 기능을 사용하는 시스템 및 Windows 시스템의 문서에 macOS 내용 컨트롤을 Microsoft Word 추가합니다. 컨텐츠 컨트롤은 시스템에만 수동으로 추가할 수 있습니다 Windows .	계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가	계약 구성기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점	기능	사용자
법무 계약 요청을 제출, 검토, 완료 및 관리합니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 계약에 대해 제출된 법무 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.	ServiceNow 법무 계약	• 법무 사용자 및 계약 사용자 • ServiceNow 법무 계약 이행자

계약 관리 프로 워크플로우

다음 샘플 엔드 투 엔드 워크플로우는 다양한 사용자가 함께 작업하여 기초 데이터를 구성하고 법무 계약 요청을 제출, 검토 및 확정하는 방법을 보여줍니다.

계약 핵심 워크플로우

ServiceNow 법무 계약 구성자는 다음 작업을 수행하여 엔드 투 엔드 계약 핵심 워크플로우를 설정합니다.

1. 법무 구성자는 법무 사용자가 법무 계약 요청을 제출하는 데 사용하는 법무 접수 양식을 생성합니다.
2. 계약 구성자는 계약 유형을 만들고 계약 모델과 연결합니다.
3. 계약 구성자는 문서 템플릿에서 사용할 절과 변형을 생성합니다.
4. 계약 구성자는 계약서를 생성하는 데 사용되는 문서 템플릿을 만듭니다.
5. 계약 구성기는 서명자에 대한 자리 표시자를 구성합니다.
6. 계약 구성자는 템플릿 매핑을 완료하여 계약 템플릿에 사용되는 정보를 자동으로 채웁니다.
7. 계약 구성자는 문서 템플릿을 사용할 수 있도록 게시합니다.
8. 계약 구성자는 법무 요청에 대한 계약서를 생성하는 데 사용할 계약 템플릿과 내부 서명자를 식별하는 템플릿 선택 규칙을 생성합니다.
9. 계약 구성자는 계약이 저장되는 계약 리포지토리를 정의하고 추가된 데이터를 계약 문서에 매핑합니다.
10. 계약 구성자는 서명된 계약 문서와 해당 수정 사항을 저장하도록 외부 저장소를 구성합니다.
11. 계약 구성기는 서명자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 전자 서명 제공자를 구성합니다.

비밀 유지 계약 요청 워크플로우

NDA(비밀 유지 계약) 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

1. 법무 구성자는 NDA 요청을 제출하기 위한 기초 데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 계약 관리 프로 설정 문서를 참조하십시오.
2. 법무 요청자가 NDA 접수 요청 양식을 작성합니다.
3. 계약 템플릿에서 계약 문서가 생성되고 미리 정의된 조건에 따라 컨텐츠가 동적으로 추가됩니다.
4. 법무 요청자는 변경이 필요한 경우 요청을 편집합니다.
5. 요청을 편집할 때 조건이 변경되면 계약서가 동적으로 업데이트됩니다.
6. 계약서에 변경이 필요한 경우 법무 요청자가 변경 요청을 제출합니다. 변경 요청이 법무 이행자에게 전송됩니다.
7. 법무 이행자는 계약서를 업데이트하고 문서 수정본을 생성한 다음 계약을 요청자에게 다시 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 요청자가 임시 검토를 시작합니다. 검토 결과 필요한 변경 사항이 발견되면 변경 사항이 적용되고 새 문서 수정이 생성됩니다.
9. 법무 요청자는 생성된 계약을 미리 보고, 변경이 필요하지 않은 경우 서명자에게 보냅니다.
10. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
11. 서명된 계약서가 법무 요청 기록에 첨부됩니다.
12. 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 워크플로우

법무 팀의 법무 이행자는 다음 활동을 완료하여 할당된 외부 공급업체 검토 요청에 대한 작업을 수행합니다.

- 법무 사용자가 외부 공급업체 계약 검토 요청을 생성합니다.
- 법무 사용자는 단일 계약 또는 여러 계약과 해당 지원 문서를 업로드하고 분류합니다.
- 법무 이행자는 법무 요청에 첨부된 계약서를 검토합니다.
- 필요한 경우 법무 이행자는 검토 프로세스 중에 계약서 및 증빙 서류를 재분류합니다.
- 법무 이행자가 계약 문서에 필요한 변경을 수행합니다.
- 법무 이행자가 수정된 계약을 법무 요청에 업로드합니다.
- 법무 이행자는 수정된 계약서를 외부 공급업체 연락처에 Legal Counsel Center이메일로 보내 검토를 위해 .
- 법무 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

  모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 법무 이행자는 계약서에 계약서를 첨부할 순서를 지정하여 서명을 준비합니다.
- 법무 이행자가 서명을 위해 계약서를 보냅니다.
- 법무 이행자는 구성된 전자 서명 시스템에서 요구하는 문서에 필드를 추가하고 서명을 위해 전송합니다
- 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
- 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

계약 핵심

샘플 워크플로우에 대해 계약 핵심 자세히 알아보고 제공할 수 있는 이점을 검토하십시오.

계약 핵심 개요

계약 핵심 절, 절 변형 및 Word 문서 템플릿의 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

절 변형

조항 변형은 계약 문서에 동적으로 추가할 수 있는 콘텐츠 블록으로, 동일한 유형의 요청에 대해 여러 템플릿이 필요하지 않습니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약 문서의 경우 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 하나의 섹션만 변경해야 한다고 가정해 보겠습니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 이제 조건 기반 절 변형을 사용하여 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 하나의 계약 템플릿만 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절

절은 콘텐츠 블록을 포함하는 절 변형의 모음입니다.

조항은 절 라이브러리에 저장되며, 이 절에서 계약 템플릿에 삽입할 수 있습니다. 계약 템플릿을 생성하는 동안 절 변형을 생성 및 추가하거나 나중에 추가할 수 있습니다.

Word 문서 템플릿

계약서 또는 문서 템플릿을 사용하여 계약 문서 또는 표준 문서를 생성함으로써 계약 문서 또는 표준 문서를 처음부터 작성하는 시간과 수작업을 절약할 수 있습니다. 법무 비즈니스 단위에서는 직원이 법무 요청을 제출할 때 법무 계약서를 생성하기 위해 Word 문서 템플릿을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약에 대한 계약 템플릿을 만들어 비밀 유지 계약 문서를 생성할 수 있습니다.

계약 핵심 이점

이점	기능	사용자
절 및 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.	절 관리	계약 구성기
제출된 요청에 따라 법무 계약 또는 표준 서신을 생성하는 계약 또는 Word 문서 템플릿을 생성합니다.	Word 문서 템플릿	계약 구성기

절 관리

계약 핵심 절, 절 변형 및 Word 문서 템플릿의 라이브러리를 효과적으로 관리할 수 있습니다.

절 관리 기능

- 절 및 절 변형 관리.
- 계약 템플릿 관리.
- 계약 요청과 계약 리포지토리 필드 간의 필드 매핑

절 관리의 이점

- 절 관리를 사용하여 절 변형 라이브러리를 효과적으로 관리합니다.
- 절 변형을 사용하여 지정된 조건에 따라 계약에 컨텐츠를 동적으로 배치할 수 있습니다.
- 여러 상황에 대한 계약을 수동으로 생성하는 대신 계약 템플릿을 사용하여 다양한 조건에 대한 법무 계약을 동적으로 생성할 수 있습니다.

Word 문서 템플릿

Word 문서 템플릿, 의 계약 핵심일부인 를 사용하면 제출된 요청에 따라 계약서 또는 문서를 생성하는 데 사용되는 템플릿 또는 표준 서신을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Word 문서 템플릿 기능

- NDA(비밀 유지 계약)와 같은 표준 계약서 형식의 계약 템플릿을 Microsoft Word 지원합니다.
- 문서 템플릿에서 컨텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 필드, 절, 서명 및 서명 날짜 컨텐츠 컨트롤을 지원합니다.
- 문서 템플릿에서 서명자를 구성하기 위해 문서 템플릿에 참가자 자리 표시자를 추가하는 것을 지원합니다.

Word 문서 템플릿 이점

- 의 Microsoft Word 문서 템플릿은 PDF 및 HTML 템플릿보다 검토, 표시 및 수정이 더 쉽습니다.
- 문서 템플릿을 사용하면 재작업의 필요성이 줄어들고 문서 간에 균일성을 유지할 수 있습니다.
- 필드, 절, 서명 및 서명 날짜에 대한 매핑 및 조건을 통해 동적 컨텐츠 생성을 설정하는 기능입니다.
- 계약 승인을 위해 서명자를 자동으로 할당합니다.

계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 통해 Microsoft Word 계약 통제 추가

Microsoft Word 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하면 두 macOS 시스템 모두에서 Windows 문서에 콘텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 추가할 수 있습니다. 컨텐츠 컨트롤은 문서 템플릿

Microsoft Word 계약 기능에 대한 ServiceNow 추가 기능

- 문서 템플릿에서 컨텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 필드, 절, 서명자, 서명 및 서명 날짜에 대한 컨텐츠 컨트롤 추가를 지원합니다.
- 데스크톱 또는 온라인 버전의 를 사용하는 시스템 모두에서 WindowsmacOS 컨텐츠 통제를 Microsoft Word추가할 수 있도록 지원합니다.

Microsoft Word 계약 혜택에 대한 ServiceNow 추가 기능

이 Microsoft Word 추가 기능을 사용하면 시스템뿐 아니라 Windows 시스템에도 콘텐츠 컨트롤을 macOS 추가할 수 있습니다. 컨텐츠 컨트롤은 시스템에만 수동으로 추가할 수 있습니다 Windows .

ServiceNow 법무 계약

ServiceNow 법무 계약 법무 계약 요청을 제출, 검토, 확정 및 관리할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 계약에 대해 제출된 법무 요청을 관리 및 처리할 수 있습니다.

기능

- 요청의 추적, 승인 및 실행을 위한 워크플로우입니다.
- 외부 저장소 제공업체와 통합하여 최종 서명된 계약서를 저장합니다.
- 전자 서명 및 습식 서명을 지원합니다.
- 서명된 모든 계약 문서에 대한 중앙 집중식 리포지토리입니다.
- 자신의 종이에 대한 단어 계약 템플릿을 지원합니다.
- 외부 공급업체 계약 검토 요청에 여러 계약 및 지원 문서를 추가할 수 있도록 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이점

- 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 법무 요청을 검토하고 마무리하기 위한 법무 지원입니다.
- 를 Legal Counsel Center통해 여러 요청을 추적하고, 우선순위를 지정하고, 동시에 작업할 수 있습니다.
- 법무 계약 전반의 통일성을 유지하고 재작업을 줄이기 위한 계약 템플릿입니다.
- 계약을 모니터링하고 시기 적절한 조치를 취하기 위한 자동 알림.
- 외부 공급업체 계약 검토를 위한 다중 문서 지원을 통해 단일 요청으로 여러 계약 문서를 검토하고 확정할 수 있습니다.

계약 관리 프로 구성

계약에 대한 설치 ServiceNow 법무 계약 및 추가 기능Install and Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts. 법무 계약 요청을 관리하기 위한 요구사항을 설정합니다.

ServiceNow 법무 계약 설치

ServiceNow 법무 계약 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

ServiceNow 법무 계약 에서 (sn_lg_cnt) 애플리케이션 목록을 ServiceNow Store 검토하여 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 정보를 확인하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치됩니다.

- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

자세한 내용은 ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. ServiceNow 법무 계약 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 (sn_lg_cnt) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약용 **ServiceNow** 추가 기능 설치 **Microsoft Word**

관리자 역할이 있는 경우 Contracts 플러그인(sn_cm_word_addin)에 대한 ServiceNow 추가 기능을 활성화할 Microsoft Word 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Contracts 플러그인(sn_cm_word_addin) Microsoft Word 에 대한 ServiceNow 추가 기능을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

> **주:**
> 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

Microsoft Word 계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능 구성

관리자는 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 구성합니다Microsoft Word.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 Office용 **ServiceNow** 추가 기능 〉 **Office** 추가 기능 매니페스트.
2. Office 매니페스트 목록에서 **ServiceNow** 계약을 선택합니다.
3. 매니페스트 다운로드를 선택하여 파일을 다운로드합니다.
4. 추가 기능을 구성합니다.

결과
ServiceNow 계약 추가 기능은 홈 리본에서 사용할 수 있습니다.

계약 관리 프로 설정

계약 및 법무 구성자는 사용자가 계약 템플릿을 생성하고 법무 부서에 법무 계약 요청을 제출할 수 있도록 사용 계약 관리 프로 요구사항을 설정합니다.

법무 계약 접수 워크플로우 생성

기록 생성자를 만들고 직원이 법무 계약에 대한 법무 부서의 지침을 요청할 수 있도록 기본 시스템 설정을 구성하여 법무 계약 접수 워크플로우를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_config, admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
계약 요청에 대한 법무 지원은 워크플로우에 기반하므로, 접수 프로세스를 설정하는 동안 특정 정보를 제공해야 합니다.

기록 생성자 2개, 비밀 유지 계약 및 외부 공급업체 계약 검토를 즉시 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 새 계약 유형의 기록 생성자를 만듭니다.
   자세한 내용은 Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정 문서를 참조하십시오. 양식에서 새 계약 유형의 기록 생성자에 대한 다음 사양을 제공해야 합니다.

   a. 테이블 이름 필드에서 법무 계약 요청 테이블 〔sn_lg_ops_contract_request〕을 선택합니다.
   계약 워크플로우는 법무 계약 요청 테이블과 연결됩니다.

   b. 접수 양식에 계약 유형에 대한 사용자 입력이 필요한 경우 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하고 참조 유형의 변수를 추가합니다.
   변수를 유형 사양 탭의 계약 유형 테이블 〔sn_cm_core_contract_type〕에 매핑합니다.

   변수 만들기에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 참조하십시오.

   c. 계약에 외부 당사자의 서명이 필요한 경우 변수 세트 관련 목록에서 편집을 선택하고 외부 서명자 상세 정보 변수 세트를 추가합니다.

2. 계약 프랙티스 영역에 새 접수 양식을 추가합니다.
   자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오. 해당 필드에 다음 상세 정보를 입력합니다.
   a. 유형 드롭다운 목록에서 요청을 선택합니다.
   b. 옵션 필드에서 필수가 아닌 할당 대상 필드를 선택합니다.
   c. 외부 공급업체 계약 접수 양식의 경우 템플릿에서 문서 생성 옵션을 활성화하면 안 됩니다.
   d. 요청 기록 생성자 필드에서 1단계에서 생성된 기록 생성자 를 선택하여 접수 양식과 연결합니다.
3. 사용자 지정 접수 양식에 대한 데이터 동기화를 사용하도록 비즈니스 규칙을 수정합니다.
   자세한 내용은 프랙티스 영역 테이블 구성 문서를 참조하십시오.
4. 자체 문서를 사용하는 비밀 유지 계약 접수 양식의 계약 템플릿 생성경우 .
   조건에서 새 계약에 대해 추가된 새 범주를 선택해야 합니다.
5. 자체 문서를 사용하는 비밀 유지 계약 접수 양식의 경우, 계약 템플릿 규칙 구성 법무 사용자가 법무 계약 요청을 생성할 때
6. 법무 요청에 대한 표준 티켓 페이지의 설정을 구성합니다.

   주:
   ServiceNow 법무 계약 애플리케이션 범위에서 다음 설정을 업데이트해야 합니다.

   a. 다음으로 이동 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.
   b. **sn_lg_ops_request** 티켓 구성을 선택합니다.
   c. 티켓 구성 양식의 탭 구성 관련 목록에서 문서를 선택합니다.
   d. 탭 구성 양식의 표시 필드에 **[Category][is][<CategoryName>]**을 추가합니다. 여기서 〈CategoryName〉은 새 계약에 대해 생성된 범주입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

f. 미리 보기 탭 구성에 대해 6c-6e 단계를 반복합니다.
자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하세요

다음에 수행할 작업
법무 요청 이전 사용

법무 요청 이전 사용

관리자는 일반 법무 요청을 계약 프랙티스 영역으로 이전할 수 있도록 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
계약 요청을 생성하는 데 사용할 사용자 지정 기록 생성자가 있는 경우에만 비즈니스 규칙을 구성해야 합니다. 사용자 지정 기록 생성자를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 카탈로그 작성기를 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정문서를 참조하십시오Classic 환경을 통해 법무 서비스를 위한 기록 생성자 생성 또는 수정.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. *Initializing Legal Contract* 비즈니스 규칙을 엽니다.
3. 실행 시기 탭에서 사용자 지정 기록 생성자에 대한 새 OR 조건을 추가합니다.
   a. **[Category][is][<record-producer>]** 필터 조건을 설정합니다.
   b. **AND**를 선택합니다.
   c. 〔Questions〕〔< **record-producer>][<mandatory-question>][is not empty]** 필터 조건을 설정합니다.
4. 업데이트를 선택하여 비즈니스 규칙을 저장합니다.

임포트한 절을 표시하도록 비즈니스 규칙 구성

관리자는 임포트한 절을 볼 수 있도록 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. *Set scope to Legal Application* 비즈니스 규칙을 엽니다.
3. 실행 시기 탭에서 새 AND 조건을 추가합니다.
4. **[Table][does not contain][sn_lg_ops_contract_request]** 필터 조건을 설정합니다.
5. 업데이트를 선택하여 비즈니스 규칙을 저장합니다.

계약 핵심 설정

계약 구성자는 법무 요청이 제출될 때 계약서를 생성하는 데 사용할 조항, 조항 변형 및 계약 템플릿 라이브러리를 생성하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 설정 **ServiceNow** 법무 계약

계약서를 생성하는 데 사용할 조항, 조항 변형 및 계약 템플릿을 만들고 관리하려면 다음 작업을 수행합니다.

계약 유형 생성

다양한 유형의 법무 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 생성하고 이를 계약 모델에 연결합니다.

내부 서명자 구성

요청을 위한 계약서에 자동으로 추가하기 위해 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다.

문서 템플릿 범주 생성

문서 템플릿 범주를 생성하여 유사한 문서를 쉽게 식별하고 올바른 문서 템플릿을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

계약 템플릿 설정

법무 계약 요청을 제출할 때 사용할 수 있는 .docx 유형의 계약 템플릿을 만들어 사전 정의된 표준 법무 계약을 생성합니다.

계약 템플릿에 대한 동적 절 구성

사전 설정된 조건에 대한 절 변형이 포함된 절을 통해 계약 템플릿에서 동적 사용자 지정 컨텐츠를 활성화합니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

시스템 속성을 활성화하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

표준 문서 및 편지 설정

표준 편지 또는 문서에 대한 문서 템플릿 구성

계약 유형 생성

계약 구성자는 다양한 유형의 계약 요청을 정의하기 위한 계약 유형을 생성하고 이를 계약 모델에 연결합니다.

시작하기 전에

애플리케이션이 전역 범위에 있도록 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 유형.
2. 계약 유형을 만들거나 수정합니다.
   - 계약 유형을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 계약 유형을 수정하려면 목록에서 계약 유형을 엽니다.
3. 이름 필드에 계약 유형의 고유한 이름을 입력합니다.
4. 설명 필드에 계약 유형에 대한 설명을 입력합니다.
5. 활성을 선택하여 이 계약 유형을 사용하도록 설정합니다.
   활성 계약 유형만 문서 템플릿, 계약 리포지토리, 외부 공급업체 또는 NDA 계약 관련 법무 계약 요청에 사용할 수 있습니다.
6. 계약 모델을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 계약 모델 포함 목록에서 새 행 삽입을 두 번 클릭합니다.

b. 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
계약 모델 목록이 표시됩니다.

c. 목록에서 계약 모델을 선택하거나 새 계약 모델을 만듭니다.

주:
계약 유형에는 하나의 계약 모델만 매핑합니다. 계약 모델을 두 개 이상 추가한 후 계약 유형 기록을 저장하려고 하면 오류가 표시됩니다.

7. 계약 유형을 저장합니다.

- 새 계약 유형을 저장하려면 제출을 선택합니다.
- 기존 계약 유형에 대한 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

내부 서명자 구성

계약 구성자는 서명자를 계약 템플릿에 추가할 수 있도록 사용자를 내부 서명자로 정의합니다. 템플릿에서 생성된 계약서에도 서명자가 추가됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 내부 서명자.

2. 내부 서명자를 정의 또는 수정합니다.

- 새 내부 서명자를 정의하려면 새로 만들기를 선택합니다.
- 기존 내부 서명자를 수정하려면 목록에서 내부 서명자를 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서명자 새 기록

필드	설명
내부 서명자	내부 서명자로 지정된 사용자입니다. 목록에는 사용자 [sys_user] 테이블의 사용자가 표시됩니다. 목록 조회에서 사용자를 선택할 수 있습니다.
인증된 서명자 이름	선택된 사용자의 법적 이름입니다.
서명자 직함	선택된 사용자의 공식 직함입니다.
서명자 이메일	선택된 사용자의 이메일 ID입니다.

4. 내부 서명자를 저장합니다.

- 내부 서명자를 저장하려면 제출을 선택합니다.
- 기존 내부 서명자에게 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 템플릿 범주 생성

계약 구성자는 문서 템플릿 범주를 생성하여 유사한 문서를 쉽게 식별하고 올바른 문서 템플릿을 보다 쉽게 찾을 수 있습니다. 예를 들어, NDA-Japan의 문서 템플릿 범주는 일본에 대한 비밀 유지 계약을 그룹화할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 문서 템플릿 범주.
2. 이름 필드에 범주의 이름을 입력합니다.
3. 범주를 활성화하려면 활성 을 선택합니다.
4. 제출을 선택하여 범주를 저장합니다.

계약 템플릿 설정

계약 템플릿을 만들어 요청 유형을 기준으로 계약 문서를 쉽게 생성합니다 Microsoft Word .

계약 템플릿은 컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서를 입력으로 사용합니다. 콘텐츠 컨트롤로 표시된 콘텐츠는 구문 분석되어 절 및 절 변형을 만드는 데 사용됩니다.

수동으로 또는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 콘텐츠 컨트롤을 추가할 수 있습니다. 단일 계약 템플릿에 대해 하나의 메서드만 사용합니다.

주:

시스템에서 사용할 Windows 수 있는 add-in 메서드를 통해서만 콘텐츠 컨트롤을 macOS 추가할 수 있습니다. 수동 방법을 사용하면 시스템에만 컨텐츠 컨트롤을 추가할 수 Windows 있습니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿 만들기.
- 컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 생성.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약 템플릿 만들기

계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿을 만들고 콘텐츠 컨트롤을 추가합니다.

컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성

컨텐츠 컨트롤을 추가할 수 있는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에

홈페이지로 이동하여 헤더에서 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택하여 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되었는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 애플리케이션 범위 목록 항목을 통해 해당 범위를 선택합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	Microsoft Word.docx 유형의 문서를 업로드###. 이 문서는 계약용 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 메타데이터, 서명자 및 절에 대한 ServiceNow 콘텐츠 컨트롤이 포함된 업데이트된 버전으로 대체됩니다.
상태	초기 상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 계약 유형 필드에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다.
예를 들어, 비밀 유지 계약에 대한 템플릿을 만드는 경우 계약 유형으로 비밀 유지 계약을 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다.

다음에 수행할 작업
계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가

계약에 추가 **ServiceNow** 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 문서 컨텐츠 통제 추가

계약 구성자는 계약에 대한 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 컨텐츠 통제를 ServiceNow 추가합니다. 컨텐츠 통제는 계약 템플릿에서 자리 표시자 역할을 합니다.

계약서의 필드, 변수 및 변수 세트에 대한 메타데이터 추가 및 구성

계약 구성자는 필드, 변수 및 변수 세트에 대한 메타데이터를 추가하고 구성하여 계약서의 정보를 미리 채웁니다.

시작하기 전에
Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이고 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

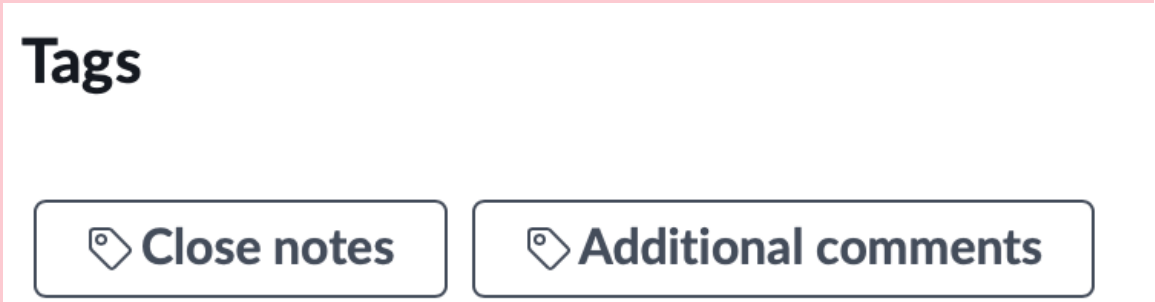
이 태스크 정보
필드, 변수 및 변수 세트에 대해 추가된 메타데이터는 계약서에 사용될 값에 대한 자리 표시자 역할을 합니다.

- 필드 매핑 유형의 메타데이터는 계약 템플릿이 연결된 테이블에서 값을 가져옵니다.
- 변수 유형의 메타데이터는 기록 생성자에서 값을 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭의 추가 기능 화면에서 메타데이터를 추가할 계약 템플릿을 선택합니다.
   전역 애플리케이션 범위에서 생성된 템플릿만 볼 수 있습니다.
5. Microsoft Word 문서에서 메타데이터를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
6. **[Metadata]** 탭에서 **[Create metadata mapping]**을 선택합니다.
7. 매핑 생성 양식의 유형 필드에서 추가할 메타데이터 유형(필드 매핑 또는 변수)을 선택합니다.
8. 생성을 선택합니다.
   - 메타데이터가 추가되고 필드 이름이 제목으로 포함된 타일로 표시됩니다.



   - 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow .

> **주:**
>
> sys_id 변수를 포함한 경우 이 스크립트를 올바르게 표시하도록 조정해야 합니다. 자세한 내용은 생성된 계약서에 sys_id 표시 값 표시 문서를 참조하십시오.

9. 옵션: 타일을 선택하고 원하는 위치로 이동하여 문서의 다른 위치나 Word 문서의 머리글 또는 바닥글에 메타데이터를 추가합니다.
10. 옵션: 인스턴스에 로그인하고 ServiceNow 계약 템플릿의 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동하여 메타데이터를 봅니다.

계약에 대한 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약에 대한 **ServiceNow®** 서명자를 추가 및 구성합니다

계약 구성자는 계약에 대한 ServiceNow# 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 서명자를 추가하고 구성합니다.

시작하기 전에

Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

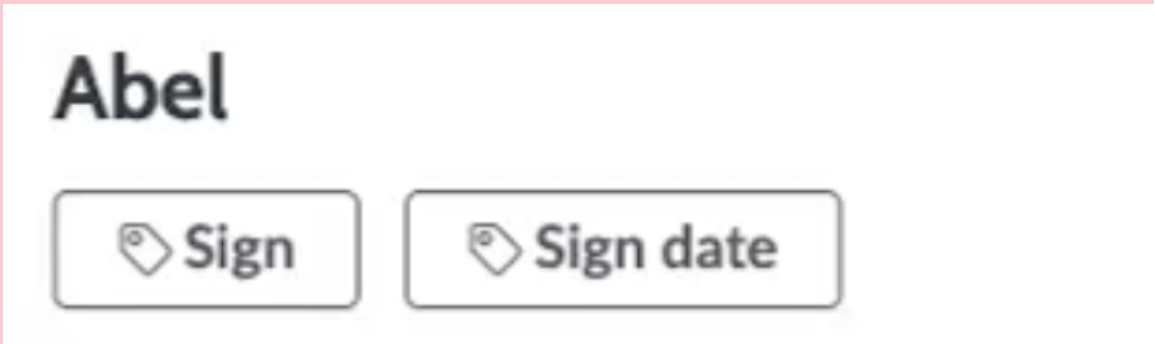
활성 상태이며 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다. 자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭의 추가 기능 화면에서 메타데이터를 추가할 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 서명자 탭에서 서명자 추가를 선택합니다.
6. 참가자를 내부 또는 외부 사용자로 추가 및 구성합니다.
7. 생성을 선택합니다.
   - 서명자가 추가되고 서명자 카드가 표시됩니다.
   - 서명자는 제공된 값에 따라 내부 또는 외부로 표시됩니다.
   - 추가된 서명자에는 서명 및 서명 날짜 메타데이터가 있습니다.



8. 문서에 서명 메타데이터를 배치합니다.
   a. 서명을 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
   b. Sign 태그를 선택하여 메타데이터를 배치합니다.
9. 서명 날짜 메타데이터를 문서에 배치합니다.
   a. 서명 날짜를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
   b. 서명 날짜 태그를 선택하여 메타데이터를 배치합니다.
10. 옵션: 인스턴스에 로그인한 ServiceNow 다음 계약 템플릿의 참가자 관련 목록으로 이동하여 서명자 상세 정보를 봅니다.

결과
서명자 상세 정보와 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow .

계약에 추가 기능을 **ServiceNow** 사용하여 **Microsoft Word** 절 및 절 변형 매핑

계약 구성자가 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 절과 절 변형을 계약에 추가합니다.

시작하기 전에
Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

활성 상태이며 초안 또는 편집 중 상태의 계약 템플릿이 있어야 합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제를 포함하는 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 Microsoft Word내용 컨트롤을 표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 절을 추가하거나 수정할 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 절 탭으로 이동합니다.
   계약 템플릿에서 선택한 테이블과 연결된 활성 절 목록이 표시됩니다.
6. 홈 리본에서 Microsoft Word 서식 표시 표시/숨기기 아이콘(서식 ¶)을 선택하여 서식 기호를 확인합니다.
7. Microsoft Word 문서에서 단락 끝 기호(¶)와 함께 태그를 지정할 컨텐츠를 선택합니다.
8. 기존 절 변형을 사용하거나, 절을 생성하거나, 절 변형을 만들어 컨텐츠를 절에 매핑합니다.
   절을 두 개 이상의 컨텐츠에 매핑할 수 없습니다.
9. 옵션: 매핑된 절 보기 토글 스위치를 선택하여 매핑된 절을 봅니다.

결과

- 절로 선택한 컨텐츠에 태그가 지정됩니다.
- 절 상세 정보가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow . 인스턴스에 로깅 ServiceNow 하고 계약 템플릿의 임포트 된 절 관련 목록으로 이동하여 절 세부 정보에 액세스할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서 업로드 및 구문 분석

컨텐츠 통제가 **Microsoft Word** 포함된 문서 업로드 및 구문 분석

계약 구성자는 계약용 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 계약 템플릿에 Microsoft Word 사용할 문서에 컨텐츠 컨트롤을 추가한 후 문서를 ServiceNow 인스턴스에 업로드합니다.

시작하기 전에
문서를 업로드하기 전에 절에 대한 메타데이터, 서명자 상세 정보 및 컨텐츠 통제를 추가합니다.
업로드된 문서는 인스턴스에 채워진 컨텐츠 통제 및 데이터를 구문 분석합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 컨텐츠 통제 Microsoft Word를 포함한 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
4. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.
5. 첨부 파일 선택 화면에서 파일 첨부 를 선택하고 콘텐츠 컨트롤이 포함된 동일한 파일을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

업로드하는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 업로드된 문서의 파일 이름이 다른 경우 업로드 진행을 확인하라는 메시지가 표시됩니다.

6. 문서 업로드 및 구문 분석을 선택하여 계약 템플릿의 기존 문서를 업로드하는 문서 로 바꾸고 인스턴스의 컨텐츠 통제를 ServiceNow 구문 분석합니다.

다음에 수행할 작업

절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료.

절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료

계약 구성자는 계약 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 절 매핑을 완료하여 문서에 표시된 Microsoft Word 내용을 포함하는 절 변형의 절 라이브러리를 빌드합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않으면 다음을 수행합니다.
  1. 오른쪽 상단 모서리에 있는 애플리케이션 범위 아이콘( )을 선택합니다.
  2. 드롭다운에서 **Application scope:**로 구성된 옵션을 선택합니다.
  3. 필터 탐색기에서 전역을 검색하여 선택합니다.
- 계약에 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 문서의 절 및 절 변형 Microsoft Word 을 매핑합니다. 자세한 내용은 계약에 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 절 및 절 변형 매핑 문서를 참조하십시오.
- 컨텐츠 통제를 사용하여 문서를 업로드하고 구문 분석합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 통제가 Microsoft Word 포함된 문서 업로드 및 구문 분석 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

문서에서 가져온 Microsoft Word 절은 절 변형의 절 라이브러리를 빌드하는 데 사용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 절 매핑을 완료할 계약 템플릿을 엽니다.
3. 임포트한 절 관련 목록으로 이동합니다.
4. 절 매핑 완료를 선택합니다.
   - 매핑이 성공하면 절 매핑 관련 목록에 계약 유형과 함께 매핑된 절의 상세 정보가 표시됩니다.
   - 매핑에 성공하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. 가능한 원인은 다음과 같습니다.
     - 계약 유형을 선택하지 않았습니다.
     - 모든 절에 분류가 할당되지 않았습니다.
     - 새 절로 분류된 절이 비어 있지 않고 절에 매핑되었습니다.
     - 기존 절 또는 변경 없음으로 분류된 절에는 매핑된 절이 없습니다.
5. 업데이트를 선택하여 계약 템플릿을 저장합니다.
6. 옵션: 절에 대한 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘(계층적 기)을 선택하여 절과 연결된 절 변형을 봅니다.

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 생성

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서에 컨텐츠 컨트롤 **Microsoft Word** 추가

계약 구성자는 효율적으로 구문 분석하고 재사용할 수 있도록 컨텐츠 컨트롤을 사용하여 컨텐츠를 표시하여 계약 템플릿으로 임포트하려는 문서를 준비 Microsoft Word 합니다.

시작하기 전에

문서에 컨텐츠 통제 Microsoft Word 를 추가할 수 있는 시스템에 있는지 Windows 확인하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. Microsoft Word에서 계약 템플릿으로 가져올 문서를 엽니다.
2. 에Microsoft Word개발자 탭을 표시합니다.
   자세한 내용은 설명서의 개발자 탭 표시 항목을 Microsoft Office 365 참조하세요.
3. 태그를 지정할 컨텐츠를 선택합니다.
4. 개발자**(Developer)** 탭에서 일반 텍스트 콘텐츠 컨트롤**(Plain Text Content Control)**을 선택합니다.
5. 개발자 탭에서 속성 옵션을 선택합니다.
6. 콘텐츠 컨트롤 속성 대화 상자에서 콘텐츠 컨트롤의 제목을 입력합니다.
7. 태그 값을 입력합니다.

주:

- 태그 이름은 대/소문자를 구분하지 않습니다. clause_PURPOSE 및 clause_purpose와 같은 두 개의 태그 이름이 있는 경우 둘 다 동일하게 처리됩니다.
- 태그의 최대 문자 제한은 200자입니다.

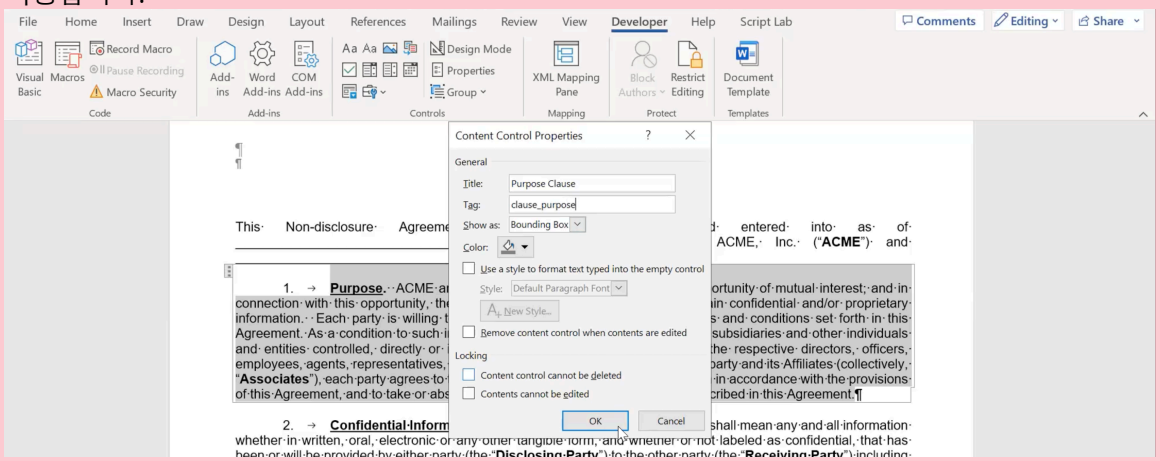
태그 이름에는 content 컨트롤 형식의 접두사가 포함되어 있습니다.

지원되는 콘텐츠 컨트롤 유형

컨텐츠 통제 유형	설명
필드_	메타데이터를 나타냅니다.
절_	절을 나타냅니다.
서명_	서명을 나타냅니다.
sign_date_	서명 날짜를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예를 들어, 목적에 대한 컨텐츠 컨트롤을 추가하는 경우 태그 *clause_purpose*의 이름을 지정합니다.



8. 확인을 선택합니다.

계약 템플릿 생성

직원이 계약 요청을 제출할 때 사전 정의된 컨텐츠로 표준 계약을 생성하는 데 사용할 수 있는 계약 템플릿을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.

2. 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	절 및 템플릿 필드 매핑을 임포트하려는 문서의 출처입니다. 선택한 문서는 (.docx) 문서여야 하며 Microsoft Word 유효한 콘텐츠 컨트롤러가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
상태	상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

문서를 선택하면 참가자, 임포트한 절, 절 매핑 및 템플릿 매핑 관련 목록이 나타납니다.

4. 계약 유형 필드에서 계약 유형의 범주를 하나만 선택합니다.
비밀 유지 계약에 대한 템플릿을 만드는 경우 계약 유형으로 비밀 유지 계약을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 임포트한 문서에서 컨텐츠 제어로 표시된 컨텐츠를 추출하려면 문서 구문 분석을 선택합니다. 지원되는 콘텐츠 컨트롤 및 태그 지정 지침에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가.
   - 프리픽스로 있는 *clause_* 컨텐츠 통제는 문서에서 파생되고 임포트한 절 관련 목록 아래에 나열됩니다.
   - , *signature_* 및 *sign_date_* 가 프리픽스로 있는 *field_* 컨텐츠 컨트롤은 문서에서 파생되어 템플릿 매핑 관련 목록 아래에 나열됩니다.
6. 저장을 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 초안 상태로 저장됩니다.

참가자 생성 및 구성

계약서의 서명자로 지정될 사용자들의 자리 표시자 역할을 하는 참가자를 추가하고 구성합니다.

시작하기 전에
계약 템플릿에 Microsoft Word 대한 조항을 제공하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 참가자 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

> **주:**
> 문서 작업 템플릿, 기한 소스 및 기한 오프셋 유형에 대한 값을 제공하지 마십시오.

참가자 새 기록 양식

필드	설명
이름	매핑된 참가자의 고유 표시 이름입니다. **주:** 이름의 길이는 서명자에 대한 Word 문서 템플릿에 할당된 길이보다 작거나 같아야 합니다.
동작	이 필드는 서명으로 자동 설정됩니다.
주문	작업이 완료될 때까지 참가자가 작업을 시작해야 하는 순서입니다.
테이블	이 필드는 문서 템플릿의 연결된 테이블로 자동 설정됩니다.

5. 참가자를 내부 또는 외부 서명자로 구성합니다.
6. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임포트한 절 분류 및 매핑

임포트한 절을 분류하고 매핑하여 계약 템플릿의 조항 내용을 사용합니다.

시작하기 전에

계약 템플릿에 Microsoft Word 대한 조항을 제공하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

가져온 절에는 콘텐츠 컨트롤로 표시된 문서에서 추출 Microsoft Word 한 콘텐츠가 포함되어 있습니다. 임포트한 절을 분류하고 매핑하면 임포트한 절에서 사용할 수 있는 컨텐츠를 포함하는 절 변형의 절 라이브러리가 빌드됩니다.

절 변형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 절 변형 만들기.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 임포트한 절 관련 목록으로 이동합니다.
4. 임포트한 절에서 사용할 수 있는 컨텐츠로 기존 절 변형을 업데이트하거나 해당 컨텐츠로 새 절 또는 절 변형을 생성합니다.
5. 절 매핑 완료를 선택합니다.
   - 매핑이 성공하면 절 매핑 관련 목록에 계약 유형과 함께 매핑된 절의 상세 정보가 표시됩니다.
   - 매핑에 성공하지 못하면 오류 메시지가 나타납니다. 가능한 원인은 다음과 같습니다.
     - 계약 유형을 선택하지 않았습니다.
     - 모든 조항에 분류가 할당되지 않았습니다.
     - 새 절로 분류된 절이 비어 있지 않고 절에 매핑되었습니다.
     - 기존 절 또는 변경 없음으로 분류된 절에는 매핑된 절이 없습니다.
6. 옵션: 계층적 목록 표시/숨기기 아이콘(절의 기 아이콘)을 선택하여 절과 연결된 절 변형을 봅니다.

계약 템플릿 매핑 업데이트

템플릿 매핑을 업데이트하여 계약서에 배치될 정보를 미리 채웁니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
4. 업데이트할 필드를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

템플릿 매핑 양식

필드	설명
필드 이름	이 필드는 자동으로 필드 이름으로 채워집니다. 예: 회사
문서 필드	이 필드는 문서 필드 이름으로 자동으로 채워집니다. 필드의 이름 앞에 필드 유형이 붙습니다. 예: field_companyName.
문서 필드 유형	매핑되는 필드의 유형입니다. 선택 항목은 다음과 같습니다. ○ 텍스트 필드: 메타데이터의 자리 표시자입니다. ○ 서명: 전자 서명 프로세스 중 서명의 자리 표시자입니다. ○ 서명 날짜: 서명 날짜의 자리 표시자입니다.
미리 보기 값	템플릿을 테스트할 때 자리 표시자 대신 사용되는 필드 매핑 값입니다. 이 필드는 문서 필드 유형에서 텍스트 필드를 선택한 경우에만 나타납니다.
형식	참가자가 입력할 값의 형식입니다. 참가자가 지정된 형식으로 값을 입력하지 않으면 참가자에 대한 확인 오류가 나타납니다.
읽기 전용	선택한 참가자가 필드를 편집할 수 있는 옵션입니다.
활성	템플릿 매핑을 활성화하는 옵션입니다.
매핑 테이블	이 필드는 문서 템플릿이 연결된 테이블에 자동으로 설정됩니다.
매핑 필드	이 템플릿이 계약에 사용될 때 삽입될 테이블 필드의 값을 매핑하는 데 사용되는 매핑 필드입니다. 이 필드는 문서 필드 유형에서 텍스트 필드를 선택한 경우에만 나타납니다.
참가자	계약 템플릿과 연관된 참가자를 선택합니다. ○ 문서 필드 유형이텍스트 필드로 설정된 경우 선택한 참가자가 작업을 담당합니다. ○ 문서 필드 유형이 서명으로 설정된 경우 선택된 참가자가 문서에 서명해야 합니다. ○ 문서 필드 유형이 서명 날짜로 설정된 경우, 서명자가 서명한 날짜가 문서에 배치됩니다.
고급 스크립트	스크립트 편집기를 표시하는 옵션입니다.
스크립트	필드와 기록 생성자 변수 간의 매핑을 구성하는 스크립트입니다. 이 필드는 고급 스크립트 필드를 선택한 경우에만 활성화됩니다.

6. 업데이트를 선택합니다.

계약 템플릿 게시

법무 사용자가 계약 요청을 제출할 때 사전 정의된 표준 법무 계약 문서를 생성하는 데 사용할 수 있도록 계약 템플릿을 게시합니다.

시작하기 전에

조항이 있는 계약 템플릿을 게시하기 전에 절 매핑이 완료되었는지 확인하십시오. 자세한 내용은 절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료 및 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 옵션: 계약서를 검토합니다.

   a. 계약서를 생성하고 미리 봅니다.
   자세한 내용은 템플릿에서 계약 문서 생성 및 미리 보기 문서를 참조하십시오.

   b. 변경이 필요한 경우 문서를 업데이트하고 저장합니다.

4. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

결과
계약 템플릿이 게시됩니다.

계약 템플릿 규칙 구성

요청자에 대한 계약서를 생성하는 데 사용되는 계약서 템플릿을 식별하는 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 템플릿 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 템플릿 규칙 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿 규칙의 고유한 이름입니다.
설명	계약 템플릿 규칙에 대한 설명입니다.
요청된 테이블	계약 요청이 저장되는 테이블입니다.
범주	문서 템플릿의 범주입니다.
템플릿	계약서를 생성하는 데 사용할 게시된 활성 계약 템플릿입니다.
적용 대상	계약 템플릿이 선택되는 조건입니다. 예를 들어, NDA 범주에 법무 요청이 제출될 때 규칙이 적용되도록 하려면 **[Category][is] [NDA]** 조건을 입력합니다.
주문	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 여러 규칙이 법무 요청의 조건을 충족하는 경우 가장 낮은 순서 번호의 템플릿 규칙이 실행되어 템플릿을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	규칙을 활성으로 표시하는 옵션입니다. 요청을 제출하고 적절한 템플릿을 식별하는 동안에는 활성 규칙만 고려됩니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 내부 서명자를 매핑합니다.

   a. 내부 서명자 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 내부 서명자 필드의 내부 서명자 목록에서 사용자를 선택합니다.
   목록에 서명자 [sn_cm_core_signer] 테이블의 모든 사용자가 표시됩니다.

   c. 참가자 필드의 참가자 목록에서 사용자를 선택합니다.

   d. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
계약 구성 생성

계약 구성 생성

계약이 저장될 계약 리포지토리를 정의하고 계약 문서에 추가할 데이터를 매핑합니다.

시작하기 전에
사용자가 법무 계약 요청을 제출할 때 템플릿을 선택하는 계약 템플릿과 템플릿 규칙이 있어야 합니다.

- 계약 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿 설정
- 템플릿 규칙을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿 규칙 구성

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보
계약서에 데이터를 추가하려면 요청 테이블 필드를 리포지토리 필드에 매핑해야 합니다.

외부 공급업체 계약에 대한 계약 구성은 기본 시스템에서 쉽게 사용할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

계약 구성 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 구성의 고유한 이름입니다.
요청 테이블	계약 구성을 연결할 테이블입니다.
계약 리포지토리	계약 기록을 생성해야 하는 리포지토리입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
문서 유형	문서 유형입니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ○ Word 템플릿: 계약 구성에서 법무 계약 요청에 대한 계약 템플릿을 선택해야 하는 경우 ○ 외부 공급업체 계약: 외부 공급업체 계약 요청에 대한 구성인 경우
템플릿	사전 정의된 컨텐츠로 표준 계약을 생성하는 데 사용할 계약 템플릿입니다. 이 필드는 Word 템플릿이 문서 유형으로 설정된 경우에만 나타납니다.
애플리케이션	이 필드는 애플리케이션 범위 설정에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	계약 구성에 대한 옵션입니다.
주문	선택 규칙이 실행되는 순서입니다. 여러 규칙이 법무 요청의 조건을 충족하는 경우 순서 번호가 가장 낮은 규칙이 구성 선택 시 실행됩니다.
적용 대상	계약 구성이 적용되는 조건입니다. 예를 들어, 비밀 유지 계약 범주에 법무 계약 요청이 제출될 때 구성을 적용하려면 [Category][**is][Non-disclosure agreement]** 조건을 입력합니다.

4. 저장을 선택합니다.
5. 계약 리포지토리 매핑 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 매핑 유형에서 수행하려는 매핑 유형을 선택합니다.
   선택에 따라 양식의 필드가 변경됩니다.
7. 제출을 선택하여 리포지토리 매핑을 저장합니다.
8. 업데이트를 선택하여 계약 구성을 저장합니다.

계약 템플릿에 대한 키워드 검색 활성화

계약 템플릿에서 키워드 검색을 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 텍스트 구성.
2. 목록에서 테이블 값이 **Word** 서식 파일 **[sn_doc_word_template]**인 기록을 선택합니다.
3. 텍스트 인덱스 생성을 선택합니다.
4. 텍스트 인덱스 생성 대화 상자에서 확인을 선택합니다.

결과

테이블이 인덱싱됩니다. 계약 템플릿에서 키워드를 검색하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계약 템플릿에서 키워드 검색

계약 템플릿에 대한 동적 절 구성

사전 설정된 조건에 대한 절 변형이 포함된 절을 통해 계약 템플릿에서 동적 사용자 지정 컨텐츠를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

절은 콘텐츠 블록을 포함하는 절 변형의 모음입니다. 예를 들어, 서명하는 법인의 지리적 지역에 따라 비밀 유지 계약 문서의 한 섹션만 변경해야 한다고 가정해 보겠습니다. 위치 관련 컨텐츠만 차이가 있는 동일한 컨텐츠로 여러 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 그런 다음 조건 기반 절 변형을 사용하여 다른 위치에 대한 문서를 생성할 수 있는 하나의 계약 템플릿만 만들 수 있습니다.

조항은 절 라이브러리에 저장되며, 이 절에서 계약 템플릿에 삽입할 수 있습니다. 계약 템플릿을 생성하는 동안 절 변형을 생성 및 추가하거나 나중에 추가할 수 있습니다.

절 변형의 이점

문서 템플릿에서 절 변형을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 단일 계약 템플릿을 효율적으로 사용하여 다양한 사용자 지정 상세 정보가 포함된 계약을 생성합니다.
- 여러 계약 템플릿에 단일 조항 변형 포함.
- 조건을 정의하고 실행 우선순위를 설정하여 생성된 문서에서 적절한 컨텐츠 변형이 동적으로 선택되도록 하는 기능.

관련 정보

- 계약 조항 생성 또는 편집
- 절 변형 만들기
- 추가 기능을 사용하여 절에 메타데이터 추가

계약 조항 생성 또는 편집

계약 구성자는 계약 템플릿에 매핑되는 절 변형을 관리하는 절을 생성하거나 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 절 관리.
2. 새 절을 생성할지 기존 절을 수정할지 선택합니다.
   - 절을 만들려면 새로 만들기를 선택합니다.
   - 기존 절을 수정하려면 목록에서 절을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

절 새 기록 양식

필드	설명
번호	이 필드는 자동으로 고유 번호로 채워집니다.
이름	절의 고유한 이름입니다.
계약 유형	절을 연결할 계약의 유형입니다.
테이블	절을 연결할 테이블입니다.
설명	절에 대한 정보입니다.
애플리케이션	절이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 절을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
활성	절을 활성화하여 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다. 주: 기존 절을 편집하는 동안 활성 절 변형이 있는 경우 절을 비활성으로 설정할 수 없습니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   절이 저장되고 절 변형 및 템플릿에 대한 관련 목록이 나타납니다.
5. 절을 저장합니다.
   - 새 절을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 절의 변경 내용을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

미리 정의된 조건에 대한 문서 템플릿에서 사용할 절 변형을 만듭니다. 자세한 내용은 절 변형 만들기 문서를 참조하십시오.

절 변형 만들기

계약 구성자는 미리 정의된 조건에 대해 계약 템플릿에서 사용할 절 변형을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 절 관리.
2. 절을 선택합니다.
3. 절 변형 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

절 변형 새 기록

필드	설명
번호	이 필드에는 자동으로 생성된 고유한 절 변형 번호가 포함되어 있습니다.
이름	절 변형의 고유한 이름입니다.
절	이 필드는 절 이름으로 자동 설정됩니다.
주문	절 변형이 사용되는 순서입니다. 여러 절이 조건을 충족하는 경우 순서 값이 낮은 절이 먼저 선택됩니다.
애플리케이션	이 필드는 절 변형을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	절 변형이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블 필드 및 기록 생성자 변수에 적용되는 필터 조건으로 사용할 절 변형을 결정합니다.
적용 대상	절 변형을 적용할 수 있는 사용자를 결정하는 기준입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	예를 들어 특정 위치의 직원에게 적용할 수 있는 절 변형의 경우 해당 지역의 직원만 정의하는 사용자 기준과 절 변형을 연결합니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. **주:** 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블에 관계없이 절 변형을 계약 템플릿에 적용할 수 있습니다.
문서	컨텐츠를 임포트할 원본 문서입니다. 선택한 문서는 (.docx) 파일 형식이어야 Microsoft Word 합니다. 문서에는 필드 유형의 유효한 컨텐츠 컨트롤이 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
언어	절 변형에 대한 언어 설정입니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   - 절 변형 필드 관련 목록이 나타납니다.
   - 임포트한 문서가 구문 분석되고 필드 유형의 컨텐츠 통제가 추출되어 절 변형 필드 관련 목록에 표시됩니다.
   - 게시된 계약 템플릿과 연결된 절 변형을 편집하고 추가 콘텐츠 컨트롤이 있는 문서를 임포트한 경우 매핑되지 않은 콘텐츠 컨트롤이 매핑되지 않은 메타데이터 관련 목록 아래에 나열됩니다
6. 절 변형 필드 관련 목록에서 절 변형 필드를 선택합니다.
7. 양식에서 다음 세부 정보를 확인합니다.

필드	설명
절 변형	이 필드는 절 변형 이름으로 자동 설정됩니다.
문서 필드 제목	컨텐츠 컨트롤의 타일입니다.
문서 필드 태그	컨텐츠 통제의 태그입니다.
읽기 전용	이 필드가 편집되지 않도록 하는 옵션입니다.

8. 절 변형 필드 양식에서 업데이트를 선택하여 메타데이터를 저장합니다.
9. 절 변형 양식에서 업데이트를 선택하여 절 변형을 저장합니다.

추가 기능을 사용하여 절에 메타데이터 추가

계약 구성자는 계약서에 포함될 정보를 미리 채울 메타데이터를 추가합니다.

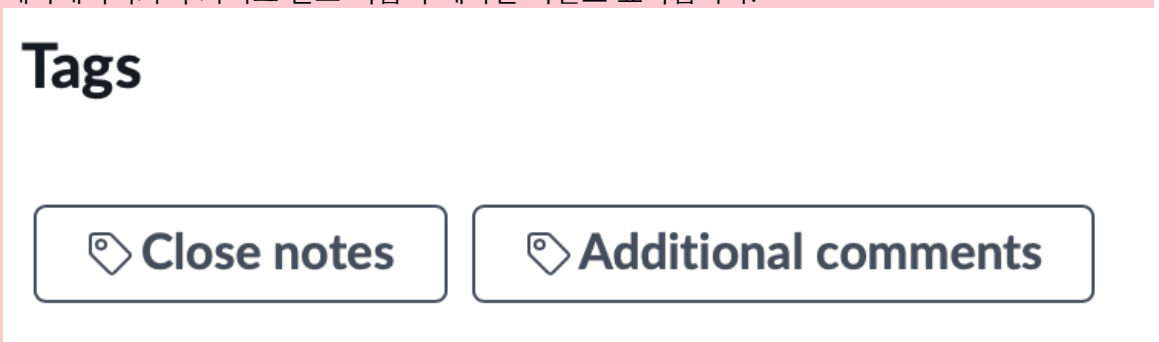
시작하기 전에
Word 추가 기능이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 내용 컨트롤을 Microsoft Word표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
   추가 기능 로그인 화면이 표시됩니다.
3. 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
   템플릿 및 절 탭이 있는 추가 기능 화면이 표시됩니다.
4. 절 탭에서 절을 선택합니다.
   절 변형 상세 정보가 표시됩니다.
5. 메타데이터를 추가할 절 변형을 선택합니다.
6. Microsoft Word에서 메타데이터를 추가할 위치에 커서를 놓습니다.
7. 메타데이터 매핑 만들기를 선택합니다.
   매핑 생성 양식이 표시됩니다.
8. 필드 이름 필드에 메타데이터의 고유한 이름을 입력합니다.
9. 생성을 선택합니다.
   - 메타데이터가 추가되고 필드 이름이 제목인 타일로 표시됩니다.



   - 메타데이터가 인스턴스에 동기화됩니다 ServiceNow . 인스턴스에 로깅 ServiceNow 하고 절의 매핑되지 않은 **Metdata** 관련 목록으로 이동하여 메타데이터를 볼 수 있습니다.
10. 옵션: 태그를 클릭하여 생성된 메타데이터를 문서의 다른 위치에 추가합니다.
11. 문서를 인스턴스에 업로드합니다 ServiceNow .

    a. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.

    b. Select Attachment(첨부 파일 선택) 화면에서 **Attach** file(파일 첨부)을 선택하고 콘텐츠 컨트롤을 표시한 동일한 파일을 선택합니다.
    업로드하려는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 연결된 파일 이름이 다른 경우 업로드를 진행하라는 확인 메시지가 표시됩니다.

    c. Upload and parse document(문서 업로드 및 구문 분석)를 선택하여 콘텐츠 컨트롤을 구문 분석하고 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 추가합니다.

    파일이 업로드됩니다.

시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성

계약 구성자는 시스템 속성을 활성화하여 전자 서명된 NDA(비밀 유지 계약) 및 외부 공급업체 계약에 대한 완료 인증서를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
전자 서명 제공자를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

주:
이 기능은 전자 서명된 계약에만 적용할 수 있습니다. NDA 및 외부 공급업체 계약 제출에 대한 자세한 내용은 해당 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출문서를 참조하십시오NDA에 대한 법무 요청 제출.

전자 서명 중 각 서명자 작업에 대한 타임스탬프 상세 정보가 포함된 감사 추적이 제공 DocuSign 되거나 Adobe Sign 포함된 완료 인증서입니다. 감사 추적은 부인 방지를 보장하고 이의 제기를 해결합니다.

프로시저

1. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 열에서 sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate 속성을 검색합니다.
3. 속성을 선택합니다.
4. 현재 애플리케이션 범위에서 속성을 편집할 수 없는 경우 페이지 맨 위에 있는 메시지에서 '여기'라는 단어를 선택합니다.
5. 값 필드를 true로 업데이트합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
전자 서명된 계약에 대한 완료 증명서가 발급됩니다.

법무 계약에 대한 외부 애플리케이션 구성

외부 저장소 위치에 서명된 법무 요청 관련 계약서 또는 문서 보관, 그리고 계약서 전자 서명과 같은 서비스를 제공하는 외부 애플리케이션을 설정합니다.

Legal Service Delivery 애플리케이션은 Integration Hub에서 스포크를 사용하여 외부 애플리케이션과 통합합니다. 법무 구성자는 관리자가 스포크를 설치 및 구성한 후 외부 앱 구성을 완료할 수 있습니다.

외부 저장소 시스템과의 통합

외부 저장소 제공자 스포크 구성

관리자는 를 사용하여 법무 계약 요청 및 서명된 계약서에 첨부된 문서를 저장하기 위해 다음 외부 저장소 제공자 스포크를 Integration Hub 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Google Drive 스포크
- Microsoft OneDrive 스포크

외부 저장소 제공자 구성

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 외부 저장소 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성 문서를 참조하십시오.

전자 서명 제공자와의 통합

전자 서명 제공자 스포크 구성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 Integration Hub를 사용하여 계약서에 대해 다음 전자 서명 제공자 스포크를 설치하고 구성할 수 있습니다.

- Adobe Sign 스포크
- DocuSign 스포크

전자 서명 제공자 앱 설정

법무 구성자는 **Legal Integrations**에서 법무 앱에 대한 전자 서명 앱 통합을 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

법적 계약에 대한 외부 저장소 시스템 구성

서명된 계약 문서를 저장하도록 외부 저장소 시스템을 구성합니다.

시작하기 전에

관리자가 구성하려는 외부 저장소 시스템에 대한 스포크를 설치하고 설정했는지 확인합니다.

Google Drive 스포크 v1.3.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Google Drive 스포크 .

Microsoft OneDrive 스포크 v2.1.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.Google Drive 설정 Microsoft OneDrive 스포크 .

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 외부 저장소 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 저장소 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 저장소에 대한 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	서명된 법적 계약 정보가 저장되는 테이블입니다. 법무 계약 요청 **[sn_lg_ops_contract_request]** 테이블을 선택합니다. 주: 다른 테이블을 선택하면 해당 플로우를 연결해야 합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 앱을 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	예를 들어 Google Drive 외부 저장소 통합을 이미 설정했고 NDA 계약만 저장하기를 원한다고 가정하면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의하고 Google Drive를 선택합니다.
실행 순서	계약서를 저장하는 데 외부 저장소 시스템을 사용하는 순서입니다. 순서 값이 낮은 시스템이 먼저 선택됩니다.
앱	외부 저장소 시스템입니다(예: Google Drive 또는 Microsoft OneDrive).
폴더 구조	외부 저장소 시스템에 서명된 계약서를 저장할 파일 경로입니다. 선택한 필드에서 정적 텍스트와 동적으로 생성된 텍스트를 조합하여 폴더 구조를 정의합니다. 예를 들어 Legal/${company}/Contracts/${number}와 같은 폴더 구조입니다. 여기에서 ○ Legal 및 Contracts는 정적 텍스트입니다. ○ ${company} 및 ${number}는 변수 선택 목록에서 선택한 필드입니다. 이러한 필드 변수는 문서를 저장하는 동안 각 필드의 값으로 동적으로 대체됩니다.

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 저장소 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
외부 저장소 시스템의 구성이 게시되었으며 계약서 보관에 사용할 수 있습니다.

법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성

사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 전자 서명 제공자를 구성합니다.

시작하기 전에
관리자가 Integration Hub에서 구성하려는 전자 서명 제공자에 대해 스포크를 설치 및 설정했는지 확인합니다.

Adobe Sign 스포크 스포크 v2.1.0 이상 버전

그룹 설정 및 동기화에 Adobe Sign 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동기화 Adobe Sign 그룹화 조건 ServiceNow.

DocuSign 스포크 스포크 v2.2.0 이상 버전

설정 및 계정 생성에 DocuSign 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
2. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
3. 통합 유형 페이지에서 전자 서명 링크를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

전자 서명 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 앱 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
테이블	계약 데이터가 저장되는 테이블입니다. 법무 계약 요청 **[sn_lg_ops_contract_request]** 테이블을 선택합니다.
조건	조건을 필터링하여 사용할 통합 계정을 결정합니다. 예를 들어 DocuSign 전자 서명 계정을 이미 설정했으며 서명에 NDA 계약만 해당 계정을 사용하도록 하려면 다음과 같이 조건을 정의할 수 있습니다. **[Category] [is] [NDA]**로 정의한 다음 통합 제공자에서 DocuSign을 선택하고 계정에서 관련 계정을 선택합니다.
실행 순서	계약서의 전자 서명에 통합 계정이 사용되는 순서입니다. 순서 값이 낮은 통합 계정이 먼저 선택됩니다.
앱	전자 서명 제공자입니다(예: Adobe Sign 또는 DocuSign).
계정	전자 서명 제공자와 연결된 계정 번호입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **DocuSign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
그룹	전자 서명 제공자와 연결된 그룹입니다. 이 필드는 통합 제공자에서 **Adobe Sign**을 선택한 경우에만 나타납니다.
속성	전자 서명 제공자를 기반으로 하는 추가 구성 항목입니다. 다음 정보를 제공합니다. 호스트 URL: 계약서를 서명자에게 보내기 전에 확정하거나 업데이트할 수 있는 선택된 전자 서명 제공자의 URL을 추가합니다. 예를 들어 DocuSign에 웹 UI URL을 **Adobe Sign** 사용하거나 UI를 사용합니다 **DocuSign** .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 앱 구성이 저장됩니다.
6. 게시를 클릭합니다.

결과
전자 서명 앱의 구성이 게시되었으며 계약서의 전자 서명에 사용할 수 있습니다.

법무 계약에 대한 **Adobe Sign** 통합 설정

사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 Adobe Sign 통합을 설정합니다.

시작하기 전에
Adobe Sign 스포크 에 익숙해지십시오.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_config

프로시저

1. Adobe Sign 스포크 v 1.1.1 이상 버전을 설치합니다.
2. Adobe Sign 서비스를 설정합니다.
   그룹 설정 및 동기화에 Adobe Sign 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동기화 Adobe Sign 그룹화 조건 ServiceNow .
3. 다음으로 이동 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
4. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 앱 구성 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 앱 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
구성 유형	구성의 유형입니다. 외부 서명을 선택합니다.
외부 공급업체 앱	외부 공급업체 앱의 이름입니다. 목록에서 Adobe Sign 서비스에 대해 1단계에서 설정한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다.

6. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

   외부 앱 구성 기록이 저장되고 Adobe Sign 상세 정보 탭이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. Adobe Sign 상세 정보 탭에서 법무와 연결된 Adobe Sign 그룹을 선택합니다.
8. 게시를 클릭합니다.

결과
Adobe Sign 구성이 게시되어 계약서의 전자 서명에 사용할 수 있습니다.

법무 계약에 대한 **DocuSign** 통합 설정

사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있도록 DocuSign 서비스와의 통합을 설정합니다.

시작하기 전에
DocuSign 스포크 에 익숙해지십시오.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_config

프로시저

1. DocuSign 스포크 v 2.0.1 이상 버전을 설치합니다.
2. DocuSign 서비스를 설정합니다.
   설정 및 계정 생성에 DocuSign 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant .

   주:
   에서 DocuSign웹후크 구성을 추가하는 동안 이벤트 설정에서데이터 형식으로레거시를 선택했는지 확인합니다.

3. 다음으로 이동 법률 관리 〉 법무 통합 〉 통합.
4. 외부 앱 구성을 만들거나 수정합니다.
   - 외부 앱 구성을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 외부 앱 구성을 수정하려면 목록에서 외부 앱 구성을 엽니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

외부 앱 구성 양식

필드	설명
이름	외부 앱 구성의 이름입니다.
설명	외부 앱 구성의 설명입니다.
활성	외부 앱 구성을 활성으로 표시하는 옵션입니다.
구성 유형	구성의 유형입니다. 외부 서명을 선택합니다.
외부 공급업체 앱	외부 공급업체 앱의 이름입니다. 목록에서 DocuSign 서비스에 대해 1단계에서 설정한 연결 및 자격 증명 별칭을 선택합니다.

6. 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 제출을 클릭하여 새 외부 앱 구성을 저장합니다.
   - 업데이트를 클릭하여 기존 외부 앱 구성에 대한 변경 내용을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 앱 구성 기록이 저장되고 DocuSign 상세 정보 탭이 나타납니다.

7. DocuSign 상세 정보 탭에서 서비스와 연결된 DocuSign 계정 번호를 선택합니다.
8. 게시를 클릭합니다.

결과
DocuSign 구성이 게시되어 계약서의 전자 서명에 사용할 수 있습니다.

만료되는 법무 계약에 대한 미리 알림 구성

각 비즈니스 단위가 자체 계약을 만들 필요 없이 사용할 수 있는 만료되는 계약에 대한 미리 알림을 구성합니다.

시작하기 전에
다음 애플리케이션을 설치해야 합니다.

- ServiceNow 법무 계약
- 계약 핵심

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리 〉 계약 리포지토리 규칙.
2. 알림을 보낼 조건을 설정합니다.
   사용 가능한 조건은 다음과 같습니다.
   - 만료됨 – 이메일 알림 미리 알림이 전송되지 않고 계약의 만료 수준이 만료됨으로 설정됩니다.
   - 7일 이내 – 계약 만료 7일 전에 이메일 알림 미리 알림이 전송됩니다.
   - 15일 이내 – 계약 만료 15일 전에 이메일 알림 미리 알림이 전송됩니다.
   - 30일 이내 – 이메일 알림 미리 알림은 계약 만료 30일 전에 전송됩니다.

   a. 조건 검사 페이지에서 테이블 필드 값이 sn_lg_cnt_repository(법적 계약 리포지토리)이고 조건 필드 값이 expiration_level인 항목을 찾은 다음 범주필드에서 계약을 선택합니다.

   b. 조건 섹션에서 새로 만들기를 선택하여 조건을 만듭니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 만료되는 계약 조건 양식 필드.

   d. 제출을 선택합니다.

3. 옵션: 기본 이메일 알림 템플릿에서 메시지 내용을 사용자 지정합니다.

   a. 선택 모두 〉 시스템 통보 〉 이메일 〉 알림.

   b. **Legal Contract Expiry** Reminder(법적 계약 만료 알림)를 검색하여 선택합니다.

   (Optional) 현재 애플리케이션 범위에 대한 메시지가 표시되면 여기를 선택합니다.

   c. 법무 계약 만료 미리 알림 창에서 포함될 항목 탭을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 메시지 **HTML** 필드에 이메일 알림 메시지의 내용을 입력합니다.

e. 업데이트를 선택합니다.

결과
구성이 완료되면 이메일 알림을 보낼 수 있습니다. 네 가지 기존 조건의 경우, 이메일 알림 기능이 기본적으로 제공되며 다음 사용자에 대해 자동으로 활성화됩니다.

- 계약 요청입니다. 요청 대상
- 계약 요청입니다. 오픈한 사람
- 계약 요청입니다. 담당자

표준 편지 또는 문서에 대한 문서 템플릿 구성

Word 문서 템플릿 를 사용하면 구성된 참가자가 서명할 수 있는 표준 서신 또는 문서를 작성할 수 있습니다.

플로우

법무 이외의 비즈니스 단위에서는 문서 템플릿을 사용하여 표준 문서를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 이 Word 문서 템플릿 기능을 사용하여 표준 응답 템플릿을 생성할 수 있습니다. 다음 플로우는 문서 템플릿을 사용하여 Microsoft Word 서명된 문서를 케이스에 첨부 Microsoft Word 함으로써 템플릿을 구성하는 방법을 설명합니다.

- 의 컨텐츠 통제 Word 문서 템플릿을 설정합니다.
- 문서 템플릿 구성 Microsoft Word.
- 문서 템플릿의 참가자 생성.
- 서명을 삽입합니다.
- 문서 템플릿을 게시합니다 Microsoft Word .
- 문서 작업 생성.
  - 내부 ServiceNow 사용자는 문서 서명을 Microsoft Word 위한 문서 작업을 받게 됩니다. 외부 사용자는 이메일을 통해 서명을 위한 문서를 받게 Microsoft Word 됩니다.
  - 모든 문서 작업이 완료되면 HR 케이스의 작업 메모가 업데이트되고 서명된 Microsoft Word 문서가 케이스에 첨부 파일로 추가됩니다.

의 컨텐츠 통제 **Word** 문서 템플릿

Word 문서 템플릿 는 콘텐츠의 자리 표시자 역할을 하는 콘텐츠 컨트롤을 지원합니다.

주:
그 전에 문서에 컨텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 추가해야 합니다 문서 템플릿 구성 Microsoft Word. 컨텐츠 컨트롤은 Windows 시스템만 사용하여 추가해야 합니다.

다음과 같은 유형의 콘텐츠 컨트롤이 지원됩니다.

컨텐츠 통제

컨텐츠 통제 유형	설명
필드_	이 컨텐츠 컨트롤은 메타데이터를 나타내는 데 사용됩니다.
서명_	이 콘텐츠 컨트롤은 전자 서명에 대한 자리 표시자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 통제

컨텐츠 통제 유형	설명
Sign_Date_	이 내용 컨트롤은 서명자가 문서에 전자 서명하는 날짜를 나타내는 데 사용됩니다.

Word 문서 템플릿에서 컨텐츠 통제를 생성하는 동안 적절한 컨텐츠 제어 유형으로 태그 앞에 접두사를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 회사 이름을 포함하려면 Field_CompanyName로 지정할 수 있습니다. 조항이 삭제 및 편집되지 않도록 잠금 설정을 설정할 수 있습니다.

콘텐츠 컨트롤을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft 지원 사이트를 참조하세요.

문서 템플릿 구성 **Microsoft Word**

Word 문서를 업로드하고 서명이 필요한 참가자를 추가합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cm_core.contract_config
- 문서에서 콘텐츠 컨트롤을 Microsoft Word 설정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. **Word** 문서 템플릿을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Word 템플릿 양식

필드	설명
이름	Word 문서 템플릿의 이름입니다.
테이블	선택된 애플리케이션 범위를 기반으로 표시되는 테이블입니다.
범주	템플릿이 추가된 문서 범주입니다.
애플리케이션	문서 템플릿이 생성되는 애플리케이션의 범위입니다.
상태	문서 템플릿의 현재 상태입니다. ○ 초안: 문서 템플릿이 아직 게시되지 않았음을 나타냅니다. ○ 편집 중: 문서 템플릿이 게시된 후 편집 중임을 나타냅니다. ○ 게시됨: 서비스 및 케이스에서 문서 템플릿을 사용할 수 있음을 나타냅니다.
활성	Word 문서 템플릿을 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
사용자 기준	이 문서의 대상 기준입니다. 예를 들어, 캐나다 직원만 대상으로 한 서신을 작성할 수 있습니다. 주: 대/소문자 구분 또는 null 값과 같은 조건을 정의할 경우 API GlideFilter - 범위 지정, 전역을 참조하십시오.
서명 유형	문서에 서명하는 데 사용되는 응용 프로그램을 지정하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 기본값은 none입니다. 없는 경우 문서 서명이 트리거되지 않습니다. DocuSign 또는 AdobeSign을 선택한 경우 케이스를 통해 전자 서명을 위해 문서가 트리거됩니다. ○ 템플릿이 초안 또는 편집 상태인 경우 서명 유형을 없음에서 DocuSign이나 Adobe Sign으로 또는 그 반대로 변경할 수 있습니다. **주:** 서명 유형은 각 통합 플러그인이 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
문서	추가 사용자 지정을 위해 단어 첨부 파일을 업로드하는 옵션(.docx 파일만 해당).
템플릿 날짜 형식	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 표시할 날짜를 나타내는 형식입니다. **주:** ○ ServiceNow 애플리케이션 또는 AdobeSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: 템플릿 날짜 형식에서 값을 선택하지 않으면 **template_date_format** 시스템 속성에 지정된 값이 고려됩니다. 템플릿 날짜 형식과 시스템 속성이 모두 비어 **template_date_format** 경우 에이전트의 사용자 프로파일에서 날짜 형식 필드의 값이 고려됩니다. ○ DocuSign 애플리케이션을 사용하여 서명하는 경우: DocuSign 애플리케이션의 서명 설정에서 선택한 날짜 형식이 ServiceNow 인스턴스에서 구성된 Word 템플릿의 템플릿 날짜 형식 보다 높게 고려됩니다.
템플릿 언어	에이전트가 문서를 미리 보거나, 첨부 파일을 생성하거나, 참가자에 대한 문서 작업을 시작할 때 동적 토큰을 번역할 언어입니다. **주:** ○ 템플릿 언어는 필수 필드입니다. 기본 언어는 none입니다. ○ 번역 기능은 인스턴스에 언어 플러그인이 ServiceNow 설치된 경우에만 사용할 수 있습니다.
소스 템플릿	현재 템플릿의 복사본을 생성한 원본 템플릿입니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

1. 서명을 받아야 하는 참가자를 추가하려면 을 참조하십시오 문서 템플릿의 참가자 생성.
2. 템플릿 매핑을 만들려면 **Word** 문서 구문 분석을 클릭합니다.
3. 서명을 삽입하려면 템플릿 매핑 관련 목록에서 **Signature_** 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 문서 필드 유형에서 서명을 지정합니다.

b. 참가자 필드에서 서명이 필요한 참가자를 지정합니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

4. 서명 날짜를 삽입하려면 템플릿 매핑 관련 목록에서 **Sign_Date_** 기록을 엽니다.

a. 문서 필드 유형 기록에서 서명 날짜를 지정합니다.

b. 참가자 필드에서 서명이 필요한 참가자를 지정합니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

5. 값 **Field_** 기록이 있는 매핑 필드의 경우 문서 유형 필드를 텍스트 필드로 설정하고 업데이트를 클릭할 수 있습니다.
6. 게시를 선택합니다.

문서 템플릿의 참가자 생성

참가자에 대한 작업 및 작업 순서를 정의합니다. 문서 작업을 시작하는 동안 작업 유형 및 순서가 고려됩니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_cm_core.contract_config
- 문서 템플릿 플로우를 사용하려는 경우에만 참가자를 정의해야 합니다. PDF 문서를 생성하려는 경우에는 참가자를 정의하는 것이 필수가 아닙니다.
- 이 컨텐츠는 문서 템플릿 애플리케이션(sn_doc)에서 생성된 문서 템플릿에만 적용됩니다. 문서 템플릿은 HR 문서 템플릿과 다릅니다. HR 문서 템플릿에 대해서는 HR 문서 템플릿 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 문서 템플릿 〉 모든 문서 템플릿.
2. 사용할 템플릿을 선택합니다.
3. 필요한 템플릿을 구성하고 제출을 클릭합니다.
4. 참가자 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과

참가자가 문서 템플릿에 추가됩니다.

계약 관리 프로 사용

비밀 유지 계약(NDA) 및 외부 공급업체 계약에 대한 법무 요청을 제출하는 데 사용합니다 ServiceNow 법무 계약 .

비밀 유지 계약 법적 요청

직원은 벤더, 고객, 파트너와 같은 외부 공급업체와의 NDA(비밀 유지 계약)를 생성하기 위해 법무 요청을 제출할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

- 요청과 가장 관련성이 높은 템플릿을 선택하기 위한 메타데이터 및 비즈니스 규칙이 포함된 계약 템플릿입니다.
- Microsoft Word 계약 이행자가 보다 쉽게 계약을 검토하고 편집할 수 있도록 계약 템플릿의 형식을 지정합니다.
- 표준화된 NDA 계약을 생성하고 실행하기 위한 셀프 서비스 기능입니다.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 수동 서명을 위한 습식 서명 지원.
- 서명된 계약서를 Google DriveMicrosoft OneDrive 저장하기 위한 외부 저장소 통합입니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 중앙 집중식 법무 계약 리포지토리입니다.
- 전자 서명된 비밀 유지 계약(NDA)에 대한 완료 인증서를 생성하는 시스템 속성입니다.

비밀 유지 계약 요청 워크플로우

요청자가 법무 요청을 제출하면 요청의 정보를 기반으로 표준 계약 템플릿을 사용하여 NDA 계약 문서가 생성됩니다. 요청의 정보가 템플릿의 적절한 위치에 삽입됩니다.

필요한 경우 요청자는 생성된 NDA 계약 문서에서 특정 변경을 요청할 수 있습니다. 법무 부서는 중앙 위치에서 이러한 요청의 변경 사항을 관리 및 처리하여 NDA 계약 문서에 필요한 수정을 가할 수 있습니다. 계약서는 형식이 정해져 Microsoft Word 있기 때문에 계약서를 검토, 편집, 마무리하는 것이 PDF나 HTML 형식의 문서보다 쉽습니다.

생성된 NDA 문서에 변경이 필요하지 않은 경우 요청자는 서명자에게 전자 서명 또는 영구 서명을 요청할 수 있습니다. 모든 서명자가 계약 문서에 서명하면 구성에 따라 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 법무 부서 구성원은 법무 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

NDA(비밀 유지 계약) 계약 요청에 대한 샘플 워크플로우는 다음과 같이 진행될 수 있습니다.

1. 법무 구성자는 NDA 요청을 제출하기 위한 기초 데이터를 설정합니다. 자세한 내용은 계약 관리 프로 설정 문서를 참조하십시오.
2. 법무 요청자가 NDA 접수 요청 양식을 작성합니다.
3. 계약 템플릿에서 계약 문서가 생성되고 미리 정의된 조건에 따라 컨텐츠가 동적으로 추가됩니다.
4. 법무 요청자는 변경이 필요한 경우 요청을 편집합니다.
5. 요청을 편집할 때 조건이 변경되면 계약서가 동적으로 업데이트됩니다.
6. 계약서에 변경이 필요한 경우 법무 요청자가 변경 요청을 제출합니다. 변경 요청이 법무 이행자에게 전송됩니다.
7. 법무 이행자는 계약서를 업데이트하고 문서 수정본을 생성한 다음 계약을 요청자에게 다시 보냅니다.
8. 요청자가 임시 검토를 시작합니다. 검토 결과 필요한 변경 사항이 발견되면 변경 사항이 적용되고 새 문서 수정이 생성됩니다.
9. 법무 요청자는 생성된 계약을 미리 보고, 변경이 필요하지 않은 경우 서명자에게 보냅니다.
10. 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
11. 서명된 계약서가 법무 요청 기록에 첨부됩니다.
12. 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

비밀 유지 계약에 대한 법무 요청 제출

벤더, 고객 또는 파트너 등 외부 공급업체와의 NDA(비밀 유지 계약)에 대한 법무 요청을 제출합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

프로시저

1. 비밀 유지 계약 접수 양식에 액세스합니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비밀 유지 계약 접수 양식

필드	설명
요청 대상	법무 요청을 대신 제출하려는 사용자입니다. 이 필드는 sn_lg_cnt.contract_fulfiller 역할을 가진 법무 이행자이며 에서 Legal Counsel Center요청을 제출하는 경우에만 표시됩니다.
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 범주입니다.
계약의 목적	계약의 목적입니다. 예: 신규 비즈니스 투자에 대한 비밀 유지 계약입니다.
회사 법적 이름	계약을 체결하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다. 회사 이름이 목록에 없는 경우 〔목록에 없는 회사〕 옵션을 선택하고 새 회사 법적 이름 필드에 이름을 입력합니다.
주소	외부 공급업체의 우편 주소입니다.
국가	외부 공급업체의 국가입니다.
계약 시작 날짜	계약 기간의 시작 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약 기간의 종료 날짜입니다.
서명 유형	서명 유형입니다. ○ 전자 서명: 서명자가 계약서에 전자적으로 서명합니다. ○ 원본 서명: 서명자가 계약의 실제 버전에 수동으로 서명합니다. 기본 서명 유형은 전자 서명입니다.
외부 서명자 상세 정보	선택한 외부 공급업체에서 계약에 서명할 사람의 목록입니다.

3. 옵션: 서명자 목록을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- (Optional) 서명자를 추가하려면 추가를 선택하고 서명자의 상세 정보를 입력합니다.
- (Optional) 서명자 정보를 수정하려면 서명자 행에서 행 편집 아이콘( )을 선택하고 상세 정보를 업데이트합니다.
- (Optional) 서명자를 제거하려면 서명자 행에서 행 제거 아이콘(✖.)을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.
5. 옵션: 생성된 문서를 변경해야 하는 경우 법무 부서에 변경 요청을 제출합니다.
   자세한 내용은 법무 계약서 검토 및 확정 문서를 참조하십시오.
6. 옵션: 요청 세부 정보를 수정하거나 작업을 선택한 다음 요청 편집을 선택하여 서명자를 관리합니다.
   이 옵션은 요청 상태가 신규고 문서 상태가 문서 준비 상태인 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 검토 요청 수정 문서를 참조하십시오.
7. 계약서가 확정되면 서명자에게 보내 서명을 받습니다.
   자세한 내용은 법무 계약서 검토 및 확정 문서를 참조하십시오.

결과

- 비밀 유지 계약을 위한 계약서를 생성하는 법무 요청이 새 요청 상태로 생성됩니다.
- 문서 준비 상태의 버전 1.0 계약서가 생성됩니다. 계약 문서 프로세스에는 다음이 포함됩니다.
  - 계약 템플릿 규칙에 따라 올바른 계약 템플릿을 사용합니다.
  - 메타데이터를 요청의 데이터로 바꿉니다.
  - 조항 변형 규칙에 따라 계약 문서에 조항의 내용을 배치합니다.
- 제출된 요청에 유효한 템플릿이 없으면 문서 상태가 오류로 업데이트되고 요청 상태가 신규로 업데이트됩니다.
- 템플릿에 따른 내부 서명자도 생성된 문서에 입력됩니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

주:

- 계약 템플릿에 정의된 계약에 필요한 것보다 많은 서명자가 요청에 추가된 경우 계약에 서명하는 데 필요한 서명자 수는 기본값입니다. 나머지 서명자는 고려되지 않음으로 표시됩니다.
- 계약에 필요한 것보다 적은 서명자가 요청에 포함된 경우 서명자를 더 추가할 수 있습니다.

두 경우 모두 변경 요청을 제출하여 계약에 필요한 대로 서명자를 업데이트할 수 있습니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 검토 요청 수정 문서를 참조하십시오.

서명자 [sn_cm_core_signer] 테이블에 각 외부 서명자에 대한 기록이 생성됩니다.

법무 요청을 보고 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 법무 요청 상세 정보 보기 및 추적.

비밀 유지 계약 법무 요청 수정

요청자는 비밀 유지 계약(NDA)에 대한 법무 요청을 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

이 태스크 정보
다음 사항에 유의하십시오.

- 요청이 신규 상태가 될 때까지 요청을 수정할 수 있습니다.
- 서명 유형 필드는 수정할 수 없습니다.

프로시저

1. NDA 법무 요청을 엽니다.
2. 편집하려는 요청을 선택합니다.
3. 요청 페이지의 작업 메뉴에서 요청 편집을 선택합니다.
4. 수정할 필드를 편집합니다.
5. 저장을 선택하여 레코드를 업데이트합니다.

결과

- 요청 양식의 값 변경에 따라 계약서는 다음과 같이 업데이트됩니다.
  - 계약 템플릿 규칙에 따라 올바른 계약 템플릿이 사용됩니다. 예를 들어 계약 템플릿 규칙은 특정 국가에 대해 정의할 수 있습니다. 국가 값이 변경되면 업데이트된 국가 값에 대해 정의된 계약 템플릿에 따라 계약 문서가 업데이트됩니다.
  - 메타데이터는 수정된 요청의 데이터로 대체됩니다.
  - 내용은 조항 변형 규칙에 따라 계약서의 조항에 삽입됩니다.
- 새 문서 개정이 만들어지고 파일 이름에 버전 번호가 추가됩니다.
- 문서 상태가 준비 수정으로 표시됩니다.

NDA 법무 요청 처리

법무 계약 지원 팀 구성원은 요청된 변경 사항에 따라 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 요청에 업로드하고 요청에 명시된 요청자에게 문서를 전송합니다.

시작하기 전에
프랙티스 영역 리드나 그룹 관리자가 요청을 사용자에게 할당했어야 합니다. 그러지 않은 경우 요청을 열어 자신 또는 그룹의 다른 사람에게 할당할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.

4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.

5. 옵션: 다른 이해 관계자로부터 승인을 받아야 하는 경우 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다.
   자세한 내용은 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서를 참조하십시오.

6. 옵션: 서명자 탭에서 계약서의 서명자 및 상태를 검토합니다.

7. 활동 섹션에서 요청자가 요청한 변경 사항을 검토하고 계약서에 필요한 변경 사항을 적용합니다.

8. 수정된 계약서를 업로드합니다.

   a. 문서 수정 탭에서 수정 만들기를 선택합니다.

   b. 수정본 업로드 대화 상자에서 저장소 유형을 선택하고 새 문서 수정본을 업로드합니다.
   사용 가능한 저장소 유형은 다음과 같습니다.

   - 컴퓨터 - 파일 첨부 를 선택하고 수정된 문서를 업로드합니다.
   - 인바운드 이메일 - 문서 필드에서 활동 스트림의 첨부 파일을 기반으로 표시되는 문서를 선택합니다.
   - 외부 저장소 - 문서 필드에서 문서를 선택합니다. 이 옵션은 외부 저장소가 구성된 경우에만 표시됩니다.

   파일을 첨부한 후 수정본 생성 대화 상자에서 파일을 다운로드하거나 첨부 파일 이름을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

   c. 옵션: 작업 메모를 추가하여 첨부된 문서에 관한 정보를 제공합니다.

   d. 첨부된 파일이 최종 버전이고 요청자에게 검토 및 확인을 위해 보낼 준비가 됐다면 준비 완료로 표시 확인란을 선택합니다.

   e. 생성을 선택합니다.

   첨부된 문서가 요청에 추가됩니다. 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다. 문서 수정본 탭에 문서가 나타납니다.

9. 완료된 계약 문서를 검토하고 변경 내용을 확인하도록 요청하는 이메일을 이해 관계자에게 설정합니다.

   a. 이메일 작성을 선택합니다.

   b. 새 이메일 초안 탭의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 수신자의 이메일 주소를 적절하게 추가합니다.
   참조 필드는 요청자의 이메일 주소로 자동으로 채워집니다.

   c. 제목 필드에 이메일 제목을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본적으로 요청에 대한 짧은 설명이 채워집니다.

d. 첨부 파일 필드에서 +파일 추가를 선택합니다.

e. 파일 소스가 컴퓨터인지 아니면 기록의 첨부 파일인지 선택하고 첨부할 파일을 선택합니다. 계약서 수정을 준비됨으로 표시한 경우 기본적으로 이메일에 첨부됩니다.

f. 이메일 본문에 메시지를 직접 입력하거나 이메일 응답 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여 넣습니다.

응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일 본문에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여넣습니다.

> **주:**
> 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하십시오.

자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.

g. 이메일을 즉시 보내거나 나중에 보내야 한다고 표시하십시오.

- 이메일을 즉시 보내려면 이메일 보내기를 선택합니다.
- 이메일을 나중에 보내야 함을 나타내려면 초안으로 저장을 선택합니다.

  이메일을 초안으로 저장하도록 선택한 경우 나중에 수정할 수 있습니다. 새 문서 수정본이 게시된 경우 첨부한 문서를 해당 수정본으로 대체해야 합니다.

10. 문서 보내기를 선택하여 검토를 위해 요청자에게 준비 완료로 표시된 계약서를 보냅니다.

법무 계약서 검토 및 확정

서명을 위해 보낼 법무 계약서를 검토하고 마무리합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 내 요청을 선택합니다.

3. 드롭다운 목록에서 모든 요청 보기를 선택합니다.

4. 목록에서 법무 요청을 선택합니다.

5. 미리 보기 탭에서 계약서를 검토합니다.

6. 옵션: 계약서를 변경해야 하는 경우 변경 요청을 제출합니다.

a. Actions(작업) 드롭다운 목록에서 **Request** Changes(변경 요청)를 선택합니다.

b. 변경 요청 대화 상자에서 업데이트할 상세 정보를 입력합니다.

c. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 요청은 계약서의 수정을 위해 법무 부서에 제출되며 상태는 진행 중으로 업데이트됩니다. 계약서의 문서 상태가 내부 법적 검토로 업데이트됩니다.

모든 법률 부서원은 문서에 요청받은 변경 사항을 적용하고 업데이트된 문서를 다시 보낼 수 있습니다.

> **주:**
> 법무 이행자가 수정된 문서를 반송하지 않는 한 문서의 최신 개정에 액세스할 수 없습니다.

다음에 수행할 작업

계약서가 확정되면 서명을 위해 보내기를 선택하여 서명을 위해 계약서를 보냅니다.

법무 요청에 대한 서명 워크플로우

법무 요청에 대해 전자 서명 또는 습식(수동) 서명을 요청할 수 있습니다.

- 전자 서명: 사용자가 계약서에 전자 서명할 수 있습니다. 자세한 내용은 법적 계약에 대한 전자 서명 제공자 구성 문서를 참조하십시오.

  완료 인증서를 생성하려면 전자 서명을 서명 유형으로 선택해야 합니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

- 원본 서명: 전자적이 아닌 수동으로 계약을 완료할 수 있습니다. 그런 다음 완성된 문서를 업로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 수동 서명된 계약을 기록에 추가 문서를 참조하십시오.

전자 서명 워크플로우

- 서명을 위해 최종 문서를 서명자에게 보냅니다.
  - 문서 상태가 서명을 위해 전송됨으로 업데이트되고 법무 통합에서와 같이 전자 서명 플로우가 트리거됩니다.
  - 계약서에 서명할 수 있다는 이메일 알림이 첫 번째 서명자에게 전송됩니다. 이메일에는 서명자가 전자 서명 법무 통합에 구성된 전자 서명 제공자를 DocuSignAdobe Sign 통해 문서를 열고 서명할 수 있는 계약서 링크가 포함되어 있습니다.

    첫 번째 서명자는 서명자 목록의 순서 값이 계약 템플릿 규칙에서 가장 낮은 값으로 설정된 서명자입니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

    첫 번째 서명자가 서명을 요청하는 계약에 서명한 후 순서대로 다음 서명자에게 이메일이 전송됩니다.

- 서명자는 서명 요청을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
  - 서명자가 문서에 서명합니다.
    - 계약서에 서명할 서명자가 더 있는 경우 다음 순서의 서명자에게 전송됩니다.

      요청의 현재 서명자 상태가 서명 대기 중에서 서명됨으로 업데이트됩니다. 다음 서명자 상태는 시작되지 않음에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

    - 마지막 서명자가 문서에 서명하면 법무 계약 리포지토리 기록이 자동으로 생성되고 서명된 문서가 첨부됩니다.

      계약서를 생성할 때 매핑된 필드와 해당 값의 데이터 유형과 정확성이 확인됩니다. 확인 오류가 발견되면 최종 계약서에 복사되지 않은 필드 목록과 계약 리포지토리 기록에 대한 링크가 포함된 이메일 알림이 법무 이행자에게 전송됩니다. 그런 다음 이행자는 링크를 사용하여 기록을 열고 값을 수정하여 확인 오류를 해결합니다.

      문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 법무 요청이 자동으로 종결됩니다.
- 시스템 속성이 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* 로 설정된 *true*경우 완료 인증서가 생성되어 최종 계약서에 추가됩니다.

○ 서명자가 문서를 거부했습니다.

- 계약서가 요청자에 다시 전송됩니다. 서명자가 문서 서명을 거부했다는 이메일 알림이 요청자에게 전송됩니다.

  요청자는 문서를 검토하고 문서의 변경 사항을 요청한 다음 서명을 위해 서명자에 다시 전송할 수 있습니다.

  요청의 서명자 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

- 요청의 문서 상태가 서명 대기 중에서 계약 거부로 업데이트됩니다.

습식 서명 워크플로우

서명을 위해 문서를 서명자에게 보냅니다.

- 문서 상태가 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.
- 계약서가 첨부된 서명자에게 이메일 알림이 전송됩니다.
- 서명자는 문서를 인쇄하고 서명한 다음 법무 요청자에게 반환합니다.
- 법무 요청자가 PDF 형식의 계약서를 요청에 업로드합니다. 자세한 내용은 수동 서명된 계약을 기록에 추가 문서를 참조하십시오.

수동 서명된 계약을 기록에 추가

법무 요청자는 서명자로부터 서명된 계약서를 받을 때 법무 요청 기록에 디지털 버전을 추가합니다.

시작하기 전에

서명된 계약의 PDF 버전이 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

   주:
   직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. 양식 컨텍스트 메뉴에서 내 요청 옵션을 선택합니다.
3. 드롭다운 목록에서 모든 요청 보기를 선택합니다.
4. 목록에서 법무 요청을 선택합니다.
5. 계약 업로드를 선택하고 파일로 이동합니다.
6. 열기를 선택하고 계약서를 선택합니다.
   계약 서명 및 법무 계약 리포지토리 기록에 대한 문서 상태 업데이트가 자동으로 생성되고 서명된 문서가 첨부됩니다.
7. 잘못된 파일을 업로드한 경우 작업 드롭다운 목록에서 계약 다시 업로드를 선택하여 올바른 문서를 업로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 완료 종결을 선택하여 법무 요청을 종결합니다.

> **주:**
> 법무 요청이 종결된 후에는 법무 요청을 변경할 수 없습니다.

결과
법무 요청이 종결되면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 서명자에게 전송됩니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청

직원은 법무 팀이 외부 공급업체 계약을 검토하도록 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

기능

외부 공급업체 검토 요청에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 검토를 위해 외부 공급업체 문서를 제출할 수 있습니다.
- 검토를 위해 여러 계약 및 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다.
- 및 DocuSign와의 전자 서명 통합 Adobe Sign
- 계약 문서를 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장할 수 있도록 ServiceNowMicrosoft OneDriveGoogle Drive지원합니다.
- 서명된 계약서의 메타데이터를 포함하는 법무 계약 리포지토리입니다.
- 구성 가능한 시스템 속성을 지원하여 완료 인증을 생성합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 워크플로우

법무 팀의 법무 이행자는 다음 활동을 완료하여 할당된 외부 공급업체 검토 요청에 대한 작업을 수행합니다.

- 법무 사용자가 외부 공급업체 계약 검토 요청을 생성합니다.
- 법무 사용자는 단일 계약 또는 여러 계약과 해당 지원 문서를 업로드하고 분류합니다.
- 법무 이행자는 법무 요청에 첨부된 계약서를 검토합니다.
- 필요한 경우 법무 이행자는 검토 프로세스 중에 계약서 및 증빙 서류를 재분류합니다.
- 법무 이행자가 계약 문서에 필요한 변경을 수행합니다.
- 법무 이행자가 수정된 계약을 법무 요청에 업로드합니다.
- 법무 이행자는 수정된 계약서를 외부 공급업체 연락처에 Legal Counsel Center이메일로 보내 검토를 위해 .
- 법무 요청의 활동 스트림에서 외부 공급업체 연락처의 응답을 봅니다.

  모든 당사자가 계약서를 확정하기 전에 회사와 외부 공급업체 간에 여러 차례 수정을 반복해야 할 수 있습니다.

- 법무 이행자는 계약서에 계약서를 첨부할 순서를 지정하여 서명을 준비합니다.
- 법무 이행자가 서명을 위해 계약서를 보냅니다.
- 법무 이행자는 구성된 전자 서명 시스템에서 요구하는 문서에 필드를 추가하고 서명을 위해 전송합니다
- 모든 서명자는 필수 서명을 제출합니다.
- 외부 저장소가 구성된 경우 서명된 계약이 해당 저장소에 저장되고 계약 리포지토리에서 참조됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 서명자가 계약서에 서명하면 인스턴스 또는 외부 저장소 시스템에 저장됩니다 ServiceNow . 요청자와 법무 부서 구성원은 법무 계약 리포지토리에서 서명된 계약 문서에 액세스할 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출

법무 팀에 법무 요청을 제출하여 외부 공급업체 계약 또는 외부 공급업체가 제공한 사용 약관을 검토합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보

완료 인증서는 시스템 속성을 구성한 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* 경우에만 생성됩니다. 자세한 내용은 시스템 속성을 활성화하여 수료증 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 또는 에서 직원 센터외부 공급업체 검토 접수 양식에 법무 서비스 포털 액세스합니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   필드 값에 대한 설명은 외부 공급업체 계약 검토 양식 문서를 참조하십시오.

3. 문서 섹션에서 법무 부서에서 검토할 하나 또는 여러 개의 계약 문서를 추가합니다.
   자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토 요청에서 문서 추가 및 분류 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과

- 첨부된 외부 공급업체 계약 및 모든 지원 문서를 검토하기 위한 법무 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
- 문서가 첨부되고 준비됨으로 표시됩니다.

법무 요청을 보고 추적하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 공급업체 계약 검토 요청 보기 및 추적.

다음에 수행할 작업

법무 부서 계약 지원 팀 구성원이 요청을 처리하여 계약을 검토하고 서명합니다. 자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토 요청 작업 문서를 참조하십시오.

.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 문서 추가 및 분류

법무 사용자는 하나 또는 여러 개의 계약과 지원 문서를 외부 공급업체 계약 검토 요청에 추가하고 분류합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

이 태스크 정보

외부 공급업체 계약 검토 요청은 단일 계약 또는 여러 계약과 지원 문서의 업로드를 지원합니다. 서명을 위해 계약서만 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 외부 공급업체 계약 검토 요청을 엽니다.

2. 문서 섹션에서 문서를 첨부합니다.
   첨부된 파일은 문서 섹션에 파일 이름, 문서 유형 및 작업과 함께 나열됩니다. 첨부된 문서 목록은 요청의 활동 스트림에서 볼 수 있습니다.
3. 첨부된 문서를 분류합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 보기 및 추적

외부 공급업체 계약 검토 요청이 제출된 후 해당 요청의 상세 정보를 보고 요청 활동을 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 요청 세부 정보 보기
   - 상세 정보 탭에 액세스하여 요청 상세 정보를 검토합니다.
   - 문서 접근 탭에 액세스하여 다양한 가상 사용자의 문서에 대한 접근 수준을 봅니다.
   - 승인자 탭에 액세스하여 승인자를 봅니다.
   - 작업 SLA 탭에 액세스하여 작업 **SLA** 세부 정보를 봅니다.
   - 계약 문서 탭에 액세스하여 계약서를 검토합니다.
     - 요청이 첨부 파일에 내부 저장소를 사용하는 경우 미리 보기 탭에 액세스합니다.
     - 요청에서 , Google Drive, 등의 외부 저장소를 Microsoft OneDrive사용하는 경우 문서 수정 탭에 액세스합니다.
   - 지원 문서 탭에 액세스하여 지원 문서 목록을 봅니다.
   - 서명자 탭에 액세스하여 서명자 목록과 상세 정보를 봅니다.
   - 법무 계약 리포지토리 탭에 액세스하여 최종 계약서를 봅니다. 여러 계약 문서를 첨부하면 각 계약 유형에 대해 별도의 기록이 생성됩니다.
4. 옵션: 활동 탭에 액세스하여 요청의 활동을 추적하고 작업 중인 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.

외부 공급업체 검토 요청 수정

요청자가 법무 요청을 수정하여 요청 상세 정보를 업데이트하거나 첨부된 계약서를 업데이트된 버전으로 교체합니다.

시작하기 전에
요청이 신규 상태가 될 때까지 요청을 수정할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 외부 공급업체 계약 검토 요청을 엽니다.
2. 요청을 수정합니다.
3. 저장을 선택하여 레코드를 업데이트합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청 작업

법무 계약 지원 팀 구성원이 외부 공급업체 계약서를 검토하고 수정합니다. 수정된 문서를 이해 관계자에게 이메일로 보내 수정 내용을 확인한 다음 법무 요청 내에서 전자 서명을 위해 준비된 문서를 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

이 태스크 정보
공동 작업자가 요청에 추가되면 담당자와 마찬가지로 요청에 액세스하여 작업을 수행할 수 있습니다. 그러나 할당 대상, 할당 그룹 및 할당 그룹 권한 필드는 수정할 수 없습니다.

주:
법적 의무를 이행할 수 없는 시간에 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 법무 요청 아래에서 옵션을 선택하여 법무 요청을 엽니다.
4. 옵션: 법무 요청을 수행하는 데 다른 이행자의 도움이 필요한 경우 다른 공동 작업자 필드에 이행자를 추가합니다.

   주:
   request_fulfiller 역할을 보유한 사용자가 공동 작업자 필드에 나열됩니다.

   공동 작업자는 이메일을 통해 법무 요청에 공동 작업자로 추가되었다는 알림을 받습니다.
5. 옵션: 검토를 위해 제출된 계약서 또는 증빙 서류를 재분류합니다.
   자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토 요청에서 계약 문서 재분류 및 외부 공급업체 계약 검토 요청에서 지원 문서 재분류 문서를 참조하십시오.
6. 계약서의 기존 수정본을 엽니다.
   - 내부 저장소의 경우: 계약서 탭에서 문서의 이름을 선택하여 문서 수정 기록을 엽니다.
   - 외부 저장소의 경우: 계약서 탭에서 **URL** 탭의 링크를 클릭하여 문서를 온라인으로 봅니다.
7. 계약서를 검토합니다.
8. 수정이 준비되었는지 또는 추가 변경이 필요한지 여부를 나타냅니다.

   문서가 요청에 추가됩니다. 최신 문서의 버전 번호는 이전 문서의 버전 번호보다 1만큼 높아집니다. 계약서 탭에 문서 수정이 나열됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 다른 이해 관계자의 승인이 필요한 경우 임시 승인을 위해 문서를 보냅니다.
자세한 내용은 법무 요청 또는 해당 첨부 파일에 대해 임시 승인을 시작합니다. 문서를 참조하십시오.
10. 완료된 계약 문서를 검토하고 변경 내용을 확인하도록 이해 관계자에게 이메일을 보냅니다.

    a. 이메일 작성을 선택합니다.

    b. 이메일 작성 팝업에서 이메일에 첨부할 문서를 선택합니다.

    c. 추가를 선택하여 전자 메일에 문서를 첨부합니다.
    이메일 편집기가 표시됩니다.

    d. 새 이메일 초안 탭의 받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드에 수신자 이메일 주소를 적절하게 추가합니다.
    받는 사람 필드는 요청에 입력한 외부 공급업체 연락처 이메일 주소로 설정되고, 참조 필드는 요청자의 이메일 주소로 설정됩니다.

    e. 제목 필드에 이메일 제목을 입력합니다.
    기본적으로 요청에 대한 짧은 설명이 채워집니다.

    f. 첨부 파일 필드에서 +파일 추가 링크를 선택하여 문서를 추가한 다음 파일 원본을 선택합니다.
    계약서 수정을 준비됨으로 표시한 경우 기본적으로 문서가 이메일에 첨부됩니다.

    g. 이메일 본문에 메시지를 직접 입력하거나 이메일 응답 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여 넣습니다.

    응답 템플릿을 사용하여 미리 정의된 컨텐츠를 이메일 본문에 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 이메일 제목에 따라 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 내용을 복사하여 이메일 본문에 붙여넣습니다.

    > **주:**
    > 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 이메일 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하십시오.

    자세한 내용은 전자 메일을 통한 통신을 참조하세요.

    h. 이메일을 즉시 보내거나 나중에 보내야 한다고 표시하십시오.
    - 이메일을 즉시 보내려면 이메일 보내기를 선택합니다.
    - 이메일을 나중에 보내야 함을 나타내려면 초안으로 저장을 선택합니다.

11. 서명자 탭에서 추가를 선택하여 전자 서명을 위해 계약을 전송할 서명자를 추가합니다.

12. 모든 이해 관계자가 계약서 수정에 동의하면 서명 준비를 선택하여 전자 서명을 위해 문서를 준비하고 서명 자에게 보냅니다.

    a. 문서 재정렬 팝업에서 문서를 끌어서 배치하여 순서를 정의합니다.

    b. 서명 준비를 선택합니다.
    문서 상태가 내부 법적 검토에서 서명 준비로 업데이트됩니다. 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 계약서는 단일 문서로 결합되어 서명 준비를 위해 전송됩니다.

13. 구성된 전자 서명 시스템에서 문서를 작성하고 서명을 위해 전송합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 전자 서명 포털에 로그인합니다.

b. 문서를 미리 보고 내용이 올바른지 확인합니다.

c. 서명 필드를 포함한 필수 필드를 추가합니다.

d. 보내기를 선택합니다.
전자 서명 봉투가 생성되어 모든 서명자에게 전송됩니다. 시스템이 전자 서명 제공자로부터 성공 알림을 수신하면 문서 상태가 서명 준비 중에서 서명 대기 중으로 업데이트됩니다.

14. 옵션: 모든 서명자가 문서 서명을 완료하기 전에 서명 요청을 취소해야 하는 경우 서명 취소를 선택합니다.
문서 상태가 법적 검토로 업데이트되고 수정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 서명자는 계약서를 검토하고 서명하거나 서명을 거부할 수 있습니다.

  자세한 내용은 법무 요청에 대한 서명 워크플로우 문서를 참조하십시오.

- 요청에서 문서 상태를 확인합니다.
  - 모든 서명자가 계약서에 서명하면 문서 상태가 계약 체결로 업데이트됩니다. 서명자 탭에서 모든 서명자의 상태가 서명됨으로 업데이트됩니다. 법무 계약 리포지토리 탭에서 법무 계약 리포지토리 기록에 액세스할 수 있습니다.
  - 계약서에 대한 서명을 거부하는 서명자가 있는 경우에는 문서 상태가 계약 거부로 업데이트됩니다. 계약서에 추가 변경이 필요한 경우 계약서를 업데이트하고 서명을 위해 서명자에게 다시 보냅니다.
  - 모든 서명자가 문서에 서명하면 최종 계약서가 첨부된 이메일이 법무 서명자에게 전송됩니다.
- 모든 서명자가 계약에 서명한 경우 완료 종결을 선택하여 요청을 종결할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 종결 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 계약 문서 재분류

법무 이행자가 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 문서를 재분류합니다. 예를 들어, 계약서 유형을 비밀 유지 계약에서 파트너십 계약으로 변경해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.

2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.

3. 문서를 재분류하려는 요청을 엽니다.

4. 계약 문서 탭에서 재분류를 선택합니다.

5. 계약 유형 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.

6. 재분류 대상 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.

7. 옵션: 작업 메모필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.

8. 분류를 업데이트 하려면 재분류를 선택합니다.

9. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 지원 문서 수정

법무 이행자는 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 증빙 서류를 추가하거나 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 문서를 재분류하려는 요청을 엽니다.
4. 지원 문서 탭으로 이동합니다.
5. 지원 문서를 수정합니다.
6. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

외부 공급업체 계약 검토 요청에서 지원 문서 재분류

법무 이행자는 외부 공급업체 계약 검토 요청에 제출된 지원 문서를 재분류합니다. 예를 들어, 지원 문서를 계약서로 재분류할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 문서를 재분류하려는 요청을 엽니다.
4. 지원 문서 탭에서 재분류를 선택합니다.
5. 계약 유형 드롭다운 목록에서 재분류할 계약 유형을 선택합니다.
6. 재분류 대상 드롭다운 목록에서 새 계약 유형을 선택합니다.
7. 옵션: 작업 메모필드에서 문서에 대한 추가 정보를 추가합니다.
8. 분류를 업데이트 하려면 재분류를 선택합니다.
9. 저장을 선택하여 기록을 저장합니다.

법무 요청 취소

더 이상 필요하지 않은 법무 계약 요청을 취소합니다.

시작하기 전에

중요사항:
서명을 위해 법무 계약 요청을 보낸 후 취소하면 현재 상태의 프로세스가 중지됩니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 헤더 메뉴의 내 요청 옵션에서 제출된 법무 요청을 엽니다.
3. 표준 티켓 페이지의 작업 메뉴에서 요청 취소를 선택합니다.
4. 대화 상자에서 요청이 취소된 이유를 설명하는 설명을 입력합니다.
5. 취소 확인을 선택합니다.

결과

- 요청이 취소되고 연결된 활성 플로우가 종료됩니다. 취소 의견은 요청의 활동 탭에 표시됩니다.
- 문서 상태가 계약 무효화로 변경됩니다.
- 추가 서명을 차단하기 위해 서명자에게 전송된 문서 서명이 취소됩니다. 서명자는 법무 요청이 취소되었다는 이메일 알림을 받습니다.

View 및 서명된 계약서 다운로드

View 서명한 계약서를 다운로드합니다.

모든 서명자가 계약서에 서명하면 최종 계약서로 간주되어 sn_lg_cnt_repository(Legal Contract) 테이블에 저장됩니다.

계약서에 대한 액세스는 다음과 같은 사용자 역할과 조건을 기반으로 합니다.

- 계약 이행자는 계약서를 보고 업데이트할 수 있습니다.
- 계약 관리자만 계약서를 삭제할 수 있습니다.
- 요청자는 자신이 제출한 법무 요청의 계약서만 볼 수 있습니다.
- 사용자는 자신이 해당 법무 요청의 감시 목록에 추가된 계약서만 볼 수 있습니다.

여러 계약 문서를 첨부하면 각 계약 유형에 대해 별도의 계약 리포지토리 기록이 생성됩니다.

법무 이행자로서 서명된 계약서 보기 및 다운로드

법무 이행자로서 서명된 계약서를 보고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭에서 법무 계약 〉 모든 계약.
4. 목록에서 계약 리포지토리 기록을 엽니다.
5. 계약 문서 탭을 선택합니다.
6. 계약서를 다운로드합니다.
   - 외부 저장소 통합이 활성 상태이며 게시된 경우, **URL** 탭에서 링크를 선택하여 외부 저장소 위치를 열고 계약서를 다운로드합니다.
   - 사용할 수 있는 외부 저장소 통합이 없는 경우 계약 문서 탭에서 문서를 선택하여 계약 개정 세부 정보를 봅니다. 작업 아이콘(을 선택하고 다운로드를 선택하여 문서를 다운로드합니다. 문서 보기 옵션의 이름을 클릭할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 사용자로서 서명된 계약서 보기 및 다운로드

법무 사용자로서 서명된 계약서를 보고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_cm_core.contract_user

프로시저

법무 요청을 플랫폼 뷰에서 열거나 를 사용하여 서비스 포털엽니다.

계약 템플릿에서 키워드 검색

계약 템플릿에서 키워드를 쉽게 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에
키워드 검색에 검색 기능을 활성화했는지 확인하십시오. 자세한 내용은 계약 템플릿에 대한 키워드 검색 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿 목록에서 필터 아이콘 선택합니다.
3. 〔Keywords〕〔are〕 **[<your-search-term>]** 필터 조건을 설정합니다.
4. 실행을 선택합니다.

결과
키워드가 있는 모든 계약 템플릿이 나열됩니다.

관리 계약 관리 프로

관리자는 Word 문서 템플릿과 법무 계약을 관리합니다.

계약 조항 변형 편집

절 변형을 편집하여 계약 템플릿에 사용될 컨텐츠를 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 절 관리.
2. 절을 선택합니다.
3. 절 변형 관련 목록에서 절 변형을 선택합니다.
4. 양식 절 변형 양식에서 수정할 필드를 편집합니다.
   필드 값에 대한 설명은 절 변형 양식 문서를 참조하십시오.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
   임포트한 문서가 구문 분석되고 추출된 컨텐츠 통제가 절 변형 필드 관련 목록에 나열됩니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
업데이트된 절 변형이 게시된 계약 템플릿과 연결되어 있고 구문 분석 후 새 필드를 사용할 수 있는 경우 매핑되지 않은 메타데이터 관련 목록이 매핑되지 않은 필드 목록과 함께 나타납니다. 템플릿 매핑을 완료하는 방법에 대한 지침은 을 참조하십시오 계약 템플릿 매핑 업데이트.

컨텐츠 통제를 수동으로 추가하여 계약 템플릿 편집

직원이 계약 요청을 제출할 때 표준 계약을 생성하기 위해 템플릿에 포함되어야 하는 수정 사항을 반영하도록 계약 템플릿을 편집합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 수정합니다.

Word 템플릿 새 기록 양식

필드	설명
이름	계약 템플릿의 고유한 이름입니다.
테이블	계약 템플릿을 연결할 테이블입니다.
범주	계약 템플릿을 연결할 문서 범주입니다.
문서	절 및 템플릿 필드 매핑을 임포트하려는 문서의 출처입니다. 선택한 문서는 (.docx) 문서여야 하며 Microsoft Word 유효한 콘텐츠 컨트롤러가 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
상태	상태는 초안으로 자동 설정됩니다.
애플리케이션	계약 템플릿이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 계약 템플릿을 생성하는 애플리케이션 범위에 자동으로 설정됩니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.

4. 임포트한 문서에서 콘텐트 컨트롤로 표시된 수정된 콘텐트를 추출하려면 문서 구문 분석을 선택합니다.
   - 변경 사항이 없는 기존의 임포트된 절은 분류 및 매핑 절과 함께 유지됩니다.
   - 임포트한 문서에서 컨텐츠 통제가 삭제되는 임포트된 절이 목록에서 삭제됩니다.
   - 새로 추가된 모든 컨텐츠 통제는 가져온 절, 절 매핑 또는 템플릿 매핑 아래에 나열됩니다.
5. 새로 추가된 임포트된 절을 분류하고 매핑합니다.
   자세한 내용은 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.
6. 업데이트를 선택하여 수정 사항을 저장합니다.
7. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능을 사용하여 **Microsoft Word** 계약 템플릿 편집

직원이 계약용 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 계약 요청을 제출할 때 표준 계약을 생성하기 위해 계약 템플릿에 포함되어야 하는 계약 템플릿의 ServiceNow 메타데이터, 서명자 또는 조항을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. Microsoft Word 콘텐츠 컨트롤이 포함된 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
4. 템플릿 탭에서 수정할 계약 템플릿을 선택합니다.
   연결된 계약 템플릿은 활성 상태여야 하며 초안 또는 편집 중 상태여야 합니다.
5. 문서를 수정합니다.

   계약 템플릿 수정

수정	지시사항
계약에 대한 추가 기능을 ServiceNow 사용하여 Microsoft Word 메타데이터, 서명자 또는 절을 수정합니다.	계약에 추가 ServiceNow 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서 컨텐츠 통제 추가
서명자를 편집하거나 삭제합니다.	추가 기능을 사용하여 서명자 편집 또는 삭제
컨텐츠 통제 삭제	콘텐츠 컨트롤을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 콘텐츠 컨트롤 제거를 선택합니다. 콘텐츠 컨트롤이 문서에서 삭제됩니다 Microsoft Word . 그러나 인스턴스에서 컨텐츠 통제를 삭제하려면 문서를 업로드하고 구문 분석해야 합니다 ServiceNow .

6. 컨텐츠 통제를 완료할 때 문서를 계약 템플릿에 업로드합니다.

   a. 문서를 선택하려면 계속을 선택합니다.

   b. 첨부 파일 선택 화면에서 파일 첨부 를 선택하고 수정된 문서를 선택합니다.
   업로드하는 문서의 파일 이름과 계약 템플릿에 업로드된 파일 이름이 다른 경우 업로드를 확인하라는 메시지가 표시됩니다.

   c. **Upload and parse** document(문서 업로드 및 구문 분석)를 선택하여 콘텐츠 컨트롤을 구문 분석하고 인스턴스에 데이터를 ServiceNow 추가합니다.

7. 인스턴스에서 절 매핑을 ServiceNow 완료합니다.
   자세한 내용은 절 라이브러리를 빌드하기 위한 절 매핑 완료 문서를 참조하십시오.
   - 수정되지 않은 기존 메타데이터, 서명자 및 절은 세부 정보와 함께 유지됩니다.
   - 삭제된 메타데이터, 서명자 및 절은 계약 템플릿의 템플릿 매핑, 참가자 및 절 매핑 관련 목록에서 삭제됩니다.
   - 추가된 모든 컨텐츠 컨트롤은 참가자, 가져온 절, 절 매핑 또는 템플릿 매핑 아래에 나열됩니다.
8. 업데이트를 선택합니다.
9. 계약서 내용을 확정할 때 게시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 기능을 사용하여 서명자 편집 또는 삭제

법무 구성자는 계약용 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 문서에서 서명 Microsoft Word 자를 편집하거나 삭제합니다.

시작하기 전에

컨텐츠 제어가 Microsoft Word 있는 문서가 계약 템플릿에 업로드되어 있어야 합니다.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 콘텐츠 컨트롤이 Microsoft Word 있는 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 계약 템플릿을 선택합니다.
5. 서명자 탭으로 이동합니다.
6. 서명 편집 또는 삭제 아이콘( )을 선택합니다.
7. 서명자를 편집하거나 삭제합니다.

기존 템플릿에서 계약 템플릿 생성

기존 템플릿 컨텐츠에 약간의 변형만 필요한 경우 기존 템플릿에서 새 계약 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 수정 버전 만들기를 선택합니다.

   기본 뷰에서 템플릿을 만들 때 복사 옵션을 선택합니다.

   참가자, 임포트한 절 및 템플릿 매핑과 관련된 데이터를 사용하여 템플릿 수정이 생성됩니다.
4. 옵션: 컨텐츠 통제가 있는 문서에서 절 및 템플릿 필드 매핑을 Microsoft Word 임포트합니다.
   자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.

   a. 문서 필드에서 업데이트를 선택합니다.

   b. 파일 선택을 선택합니다.

   c. 파일을 선택하고 확인을 선택합니다.

   d. 문서 구문 분석을 선택합니다.
   - 문서가 구문 분석됩니다.
   - 이미 있던 메타데이터는 유지됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이전에 있었지만 최근 구문 분석에서 발견되지 않은 메타데이터가 삭제됩니다.
- 새 메타데이터가 추가됩니다.
- 이미 있던 절 태그는 유지됩니다.
- 이전에 있었지만 최근 구문 분석에서 발견되지 않은 절이 삭제됩니다.
- 새로운 절 태그가 추가됩니다.

새 파일이 계약 템플릿에 업로드됩니다.

다음에 수행할 작업

- 구문 분석 중에 발견된 새 메타데이터를 매핑합니다. 자세한 내용은 계약 템플릿 매핑 업데이트 문서를 참조하십시오.
- 구문 분석 중 발견된 새 절을 분류합니다. 자세한 내용은 임포트한 절 분류 및 매핑 문서를 참조하십시오.

템플릿에서 계약 문서 생성 및 미리 보기

컨텐츠 통제가 스크립트의 변수 값 또는 반환 값으로 대체된 계약 문서의 최종 양식을 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 미리 보기를 선택합니다.
4. 문서 미리 보기 창에서 목록을 사용하여 조회 아이콘 선택합니다
5. 샘플 계약서를 생성할 법무 계약 요청을 목록에서 선택합니다.
6. 미리보기 생성을 선택하고 문서 미리보기 팝업 창을 닫습니다.
7. 첨부 파일 관리 필드에서 보기를 선택하여 문서를 봅니다.
8. 옵션: 문서 링크를 선택하여 다운로드합니다.
9. 옵션: 변경하려면 계약 템플릿을 수정합니다.

계약 템플릿 삭제

더 이상 필요하지 않은 경우 계약 템플릿을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 목록에서 계약 템플릿을 엽니다.
3. 삭제를 선택합니다.
4. 확인 팝업에서 삭제를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Word 계약에 대한 **ServiceNow** 추가 기능 검색

계약 구성자는 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능에서 Microsoft Word 템플릿과 절을 검색합니다.

시작하기 전에
Contracts 추가 기능에 대한 ServiceNow 추가 기능이 구성되어 Microsoft Word 있어야 합니다. 자세한 내용은 계약용 ServiceNow 추가 기능 설치 Microsoft Word 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config 및 canvas_user

프로시저

1. 에서 내용 컨트롤을 Microsoft Word표시할 문서를 엽니다.
2. 리본에서 Microsoft Word Contracts 추가 기능을 선택합니다 ServiceNow .
3. 추가 기능 로그인 화면에서 매니페스트 파일을 다운로드한 인스턴스의 자격 증명을 ServiceNow 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Word 계약에 대한 ServiceNow 추가 기능 구성 문서를 참조하십시오.
4. 템플릿 탭에서 템플릿 검색 필드에 검색 텍스트를 입력하여 특정 이름이나 상태의 템플릿을 검색합니다.
5. 템플릿에 있거나 절 라이브러리에만 있는 절을 검색합니다.
6. 변형이 있는 절을 선택하고 절 변형 검색 필드에 절 변형의 이름을 입력하여 이름으로 절 변형을 검색합니다.

계약 기록 보기

법무 계약 이력을 보고 변경 사항을 추적하고, 감사 추적을 검토하고, 필드를 업데이트합니다. 계약이 수정된 날짜와 수정한 사용자를 쉽게 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 다음으로 이동하여 모든 계약 보기 법무 계약 〉 모든 계약.
4. 옵션: 만료된 계약 또는 곧 만료되는 계약을 봅니다.
   - 30일 이내에 만료되는 계약을 보려면 만료되는 계약을 선택합니다.
   - 만료된 계약을 보려면 만료된 계약을 선택합니다.
5. 옵션: 계약의 이전 버전을 봅니다.
   a. 목록에서 계약을 선택합니다.
   b. 계약 이력 관련 목록의 계약 시작 열에서 날짜를 선택하여 이전 버전을 봅니다.

계약 기록 수정

계약 기록이 생성되면 종료 날짜, 상위 계약 및 계약 모델을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

계약 종료 날짜 또는 사용 약관이 변경되면 계약 복사본이 자동으로 저장되어 계약 기록에 저장됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 다음으로 이동하여 모든 계약 보기 법무 계약 〉 모든 계약.
4. 계약을 선택합니다.
5. 옵션: 계약 종료 날짜를 수정합니다.
   a. 종료 날짜 필드에서 종료 날짜 달력 표시 아이콘(시작)을 선택합니다.
   b. 달력 팝업에서 날짜를 선택합니다.
   c. 확인을 선택합니다.
6. 옵션: 상위 계약을 수정합니다.
   a. 상위 계약 필드에서 기록 검색 아이콘( )을 선택합니다.
   b. 상위 계약 팝업 목록에서 상위 계약으로 할당할 계약 기록을 선택합니다.
7. 옵션: 계약 모델을 변경합니다.
   a. 계약 모델 필드에서 기록 검색 아이콘(선택합니다.
   b. 계약 모델 팝업 목록에서 모델을 선택합니다.
8. 저장을 선택합니다.

생성된 계약서에 **sys_id** 표시 값 표시

계약 구성자는 고급 스크립트를 업데이트하여 생성된 계약서의 sys_id 변수에 대해 올바른 표시 값을 인쇄합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_cm_core.contract_config

이 태스크 정보

계약에 대한 ServiceNow 추가 기능을 사용하여 Microsoft Word 변수를 매핑하는 스크립트는 sys_id 변수에 대해 `toString()` 함수를 사용하기 때문에 해당 표시 값은 생성된 계약 문서에서 제대로 대체되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 계약 핵심 〉 계약 관리자 〉 계약 템플릿.
2. 계약 템플릿을 엽니다.
3. 템플릿 매핑 관련 목록으로 이동합니다.
4. 고급 스크립트가 활성화되고 표시 값이 제대로 표시되지 않는 필드를 선택합니다.
   필드 상세 정보가 고급 스크립트와 함께 표시됩니다.
5. 스크립트에서 `toString` ()의 발생을 `getDisplayValue()`로 바꿉니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 관리 프로 참조

참조 주제는 ServiceNow 법무 계약에 대한 추가 정보를 제공합니다.

ServiceNow 법무 계약 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 ServiceNow 법무 계약 테이블 및 사용자 역할을 포함하여 및 Word 문서 템플릿에 대한 계약 핵심 구성요소를 포함하는 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

설치되는 역할

주:
역할 포함 열의 일부 역할은 해당 Legal Service Delivery 애플리케이션을 설치할 때 제공됩니다. 예를 들어 프리픽스 sn_lg_matter가 있는 역할은 Legal Matter Management 애플리케이션을 설치할 때 추가됩니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
ServiceNow 법무 계약 구성자 sn_lg_cnt.contract_config	내부 서명자 및 템플릿 규칙과 같은 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 제출된 법무 계약 요청과 관련된 데이터에 대한 액세스 권한을 제공하지 않습니다.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
ServiceNow 법무 계약 관리자 [sn_lg_cnt.contract_admin]	앱에 대한 관리 권한과 기본 데이터에 대한 ServiceNow 법무 계약 모든 권한을 제공합니다.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
ServiceNow 법무 계약 이행자 [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	계약 요청에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
법무 사용자 [sn_lg_ops.legal_user]	법무 요청을 제출하고 진행 상황을 추적할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 사안과 관련하여 할당된 작업을 수행할 수 있습니다.	sn_interview_temp.reader
계약 사용자 [sn_cm_core.contract_user]	이 역할은 계약 실행을 시작하고 추적하는 데 필요합니다.	없음
계약 관리자 [sn_cm_core.contract_admin]	기본 데이터에 대한 계약 핵심 관리 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
계약 구성기 [sn_cm_core.contract_config]	계약 템플릿 및 계약 구성을 위한 데이터를 구성할 수 있는 액세스 권한을 제공합니다. 의 트랜잭션 데이터에 계약 핵심대한 액세스를 제공하지 않습니다.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
계약 이행자	이 역할은 할당된 계약 실행을 이행하는 동안 작업을 시작하는 데 필요합니다. 예: 수정본 생성, 서명자 추가, 서명자 취소.	sn_cm_core.contract_user

설치되는 테이블

주:
다음 테이블 외에도 법무 요청 관리와 함께 프랙티스 영역과 관련된 테이블이 설치됩니다. 자세한 내용은 법무 요청에 대한 프랙티스 영역 테이블 문서를 참조하십시오.

테이블	설명
법무 계약 리포지토리 [sn_lg_cnt_repository]	계약 리포지토리의 상세 정보를 저장합니다.
절 [sn_cm_core_clause]	절 필드의 상세 정보를 저장합니다.
임포트한 절 [sn_cm_core_imported_clause]	임포트한 절과 관련된 데이터를 저장합니다.
절 매핑 [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	절 매핑의 상세 정보를 저장합니다.
절 변형 [sn_cm_core_clause_variation]	절 변형의 상세 정보를 저장합니다.
절 변형 필드 (sn_cm_core_clause_variation_field)	절 변형 필드의 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 [sn_cm_core_contract_type]	계약 유형의 상세 정보를 저장합니다.
계약 문서 [sn_cm_core_document]	계약서의 상세 정보를 저장합니다.
계약 문서 수정	계약 수정에 대한 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
[sn_cm_core_document_revision]	
계약 유형 연결 [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	계약 유형 연결의 상세 정보를 저장합니다.
계약 구성 [sn_cm_core_contract_configuration]	계약서에 추가될 매핑된 데이터의 상세 정보와 계약서가 저장될 계약 리포지토리를 저장합니다.
계약 실행 [sn_cm_core_contract_execution]	계약 실행에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 리포지토리 매핑 [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	계약 요청 필드와 계약 리포지토리 필드 간의 매핑과 관련된 데이터를 저장합니다.
서명자 [sn_cm_core_signer]	이름, 직함, 이메일, 서명자 유형 등 서명자의 상세 정보와 관련된 데이터를 저장합니다.
서명 [sn_cm_core_signer_task]	서명자에게 할당된 작업의 상태와 상세 정보를 저장합니다.
내부 서명자 매핑 [sn_cm_core_signer_mapping]	내부 서명자에 대한 상세 정보를 저장합니다.
계약 유형 - 계약 모델 매핑 [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	계약 유형의 상세 정보를 계약 모델 매핑에 저장합니다.
계약 문서 참조 [sn_cm_core_document_reference]	문서 참조의 상세 정보를 저장합니다.
계약 템플릿 규칙 [sn_cm_core_contract_template_rule]	계약 템플릿 규칙의 상세 정보를 저장합니다.
지원 파일 [sn_cm_core_supporting_file]	외부 공급업체 계약 검토 요청에 첨부된 지원 파일의 상세 정보를 저장합니다.

계약 핵심 앱과 함께 설치되는 속성

만료 알림을 보내야 하는 일 수와 감사 인증서 생성을 구성하는 데 사용할 수 있는 몇 가지 속성이 계약 핵심 있습니다.

주:
이러한 속성은 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있습니다. 이 테이블에 액세스하려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 핵심의 속성

속성	설명
sn_cm_core.contract_expiring_days	만료 이메일 알림이 이해 관계자에게 전송되기 전 남은 일수를 나타냅니다. • 유형: 정수 • 기본값: 30
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	사용자가 서명된 계약과 함께 감사 인증서가 필요한지 여부를 지정합니다. • 유형: true|false • 기본값: false

절 변형 양식

절 변형 새 기록 양식을 사용하여 절 변형을 만들거나 수정합니다.

절 변형

필드	설명
번호	이 필드에는 자동으로 생성된 고유한 절 변형 번호가 포함되어 있습니다.
이름	절 변형의 고유한 이름입니다.
절	이 필드는 절 이름으로 자동 설정됩니다.
주문	절 변형이 사용되는 순서입니다. 여러 절이 조건을 충족하는 경우 순서 값이 낮은 절이 먼저 선택됩니다.
애플리케이션	이 필드는 애플리케이션 범위 설정에 따라 자동으로 설정됩니다.
활성	절 변형이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
적용 시기	선택한 테이블 필드 및 기록 생성자 변수에 적용되어 사용할 절 변형을 결정하는 필터 조건입니다.
적용 대상	절 변형을 적용할 수 있는 사용자를 결정하는 기준입니다. 예를 들어 절 변형이 특정 위치의 직원에게 적용되는 경우 절 변형을 해당 지역의 직원만 정의하는 사용자 기준과 연결합니다.
사용자에게 적용	선택한 사용자 기준을 적용할 수 있는 사용자입니다. **주:** 적용 시기 및 적용 대상 필드에서 값을 선택하지 않으면 사용자 및 선택한 테이블에 관계없이 계약 템플릿에 절 변형을 적용할 수 있습니다.
문서	업데이트 링크를 선택하여 수정된 콘텐츠가 있는 문서를 업로드합니다. 선택한 문서는 .docx 파일 형식이어야 하며 유효한 콘텐츠 컨트롤이 있어야 합니다. 자세한 내용은 문서에 컨텐츠 컨트롤 Microsoft Word 추가 문서를 참조하십시오.
언어	이 필드는 자동으로 기본 언어로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토 양식

고용당사자 계약 검토 양식은 외부 공급업체 계약을 검토할 때 사용할 법무 부서에 대한 법무 요청에 대한 정보를 제공합니다.

자세한 내용은 외부 공급업체 계약 검토를 위해 법무 요청 제출 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 계약 검토 양식

필드	설명
요청 대상	요청을 제출하는 사용자입니다. 이 필드는 sn_lg_cnt.contract_fulfiller 역할을 가진 법무 이행자이며 에서 Legal Counsel Center요청을 제출하는 경우에만 표시됩니다.
벤더, 고객 또는 파트너용입니까?	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 유형입니다.
계약의 목적	계약의 주제 및 목적.
회사 법적 이름	계약을 체결해야 하는 외부 공급업체의 법적 이름입니다.
주소	외부 공급업체의 우편 주소입니다.
국가	외부 공급업체 위치의 국가입니다.
계약 시작 날짜	계약 기간의 시작 날짜입니다.
계약 종료 날짜	계약 기간의 종료 날짜입니다.
예상 완료 날짜	계약 검토를 완료해야 하는 날짜입니다.
통화	계약 통화입니다.
계약 값	계약의 비용 값입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이름	접촉 창구가 되는 외부 공급업체의 이름입니다.
다른 당사자의 법무 연락처 이메일	접촉 창구의 이메일 주소입니다.
문서	법무 부서에서 검토할 계약 및 증빙 서류입니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

만료되는 계약 조건 양식은 규칙을 만들거나 기존 규칙을 업데이트하는 데 사용됩니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

필드	설명
이름	조건의 이름입니다.
애플리케이션	조건이 만들어지고 사용되는 애플리케이션입니다.
규정 준수 상태	시스템 필드입니다. 사용하지 마십시오.
주문	조건이 평가되는 순서입니다.
이벤트 이름	이 조건이 트리거하는 이벤트의 이름입니다.
만료 조건	조건 검사 필드를 이 값으로 설정하려면 true여야 하는 조건 입니다. 필요한 만큼 조건을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

만료되는 계약 조건 양식 필드

필드	설명
	추가합니다. 조건 검사에 대한 자세한 내용은 조건 검사 정의를 참조하십시오.
도메인	조건의 도메인입니다.
조건 검사	만료 조건에 대한 관련 조건 검사입니다.
테이블	조건 확인에 연결된 테이블입니다.

법적 개인정보 보호

Legal Simple Privacy는 ServiceNow# 개인정보 보호 관련 문제를 해결하기 위해 개인정보 평가 요청을 제기하는 메커니즘을 제공합니다.

법무 요청자는 개인정보 평가 요청을 제출하고 추적할 수 있습니다.

법무 이행자는 중앙 집중식 **Legal Counsel Center** 에서 공동 작업을 수행하여 개인정보 보호 평가 요청을 처리하고 해결할 수 있습니다.

탐색

의 기능과 장점 법적 개인정보 보호에 대해 알아봅니다.

설정

애플리케이션을 설치하고 프랙티스 영역, 접수 양식 및 기타 구성을 설정합니다.

개인정보 평가 요청 요청 및 관리

개인정보 보호 평가 요청을 제출하고 추적합니다.

참조

설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법적 개인정보 보호 탐색

ServiceNow# 법적 개인정보 보호 개인 정보 관련 문제를 해결하기 위해 개인 정보 평가에 대한 요청을 제기하는 메커니즘을 제공합니다.

기능

이 애플리케이션의 기능은 다음과 같습니다.

- 개인정보 평가에 대한 요청을 제출할 수 있는 기능.
- 개인정보 평가 요청 추적.

이점

이 애플리케이션의 이점에는 다음이 포함됩니다.

- 서비스 카탈로그를 통해 쉽게 액세스할 수 있는 개인정보 보호 평가 서비스로, 구조화되지 않은 수동 이메일 프로세스 및 작업을 대체합니다.
- 요청을 해결하기 위해 팀과의 효율적인 공동 작업.

법적 개인정보 보호 설정

개인정보 보호 영향 평가 요청을 법무 부서에 제출할 수 있도록 기초 데이터를 구성합니다.

관리자는 설치된 구성요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가합니다(해당하는 경우).

프랙티스 영역 생성 또는 수정

지적 재산, 개인정보 보호 또는 규정 준수와 같은 법률 사무에 대한 프랙티스 영역을 설정합니다. 범주를 프랙티스 영역에 연결하고 법무 부서 사용자를 프랙티스 영역 리드로 할당합니다.

법무 카탈로그 범주 생성 또는 수정

법무 서비스를 그룹화하는 카탈로그 범주를 생성하여 직원이 법무 서비스 포털에서 특정 법무 서비스를 찾는 데 사용할 수 있도록 합니다.

법무 요청 및 법무 사안을 위한 외부 저장소 시스템 구성

요청자 또는 이행자의 요청에 첨부된 법적 개인정보 보호 문서를 저장하도록 외부 저장소 시스템을 구성하여 조직에서 중앙 집중식 문서 관리 및 보존 정책을 사용할 수 있도록 합니다.

법무 서비스에 대한 응답 템플릿 생성 또는 수정

법무 이행자가 작업 메모, 코멘트, 이메일 또는 채팅 대화를 통해 사용자에게 빠르고 일관된 메시지를 보내는 데 사용할 수 있는 재사용 가능한 메시지가 포함된 응답 템플릿을 구성합니다.

채팅 응답 템플릿의 경우, 사용자에게 응답 메시지를 신속하게 제공하기 위한 바로 가기로 사용할 수 있는 짧은 이름을 지정할 수 있습니다.

Create an email notification

요청이 할당, 종결 또는 취소되거나 추가 정보를 요청하는 메시지가 게시되는 등 특정 이벤트가 발생할 때 전송되는 이메일 알림을 생성하거나 수정합니다.

Configuring the form layout

요청의 법적 개인정보 보호 처리를 추적하려면 요청 양식에 법무 처리 〔sn_lg_ops_legal_disposition〕 테이블을 관련 목록 법적 개인정보 보호 으로 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법적 개인정보 보호 설치

법적 개인정보 보호 관리자 역할이 있는 경우 (sn_lg_privacy) 애플리케이션을 설치합니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 법적 개인정보 보호 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 설치하기 법적 개인정보 보호전에 애플리케이션 법무 요청 관리 (sn_lg_ops)이 설치되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음 항목이 법적 개인정보 보호 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 예약된 작업
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 법적 개인정보 보호 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 (sn_lg_privacy) 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에 요청해야 할 수 있습니다.

   사용 가능한 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
6. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

(선택 사항) 새 개인정보 평가 기록 생성자, 카탈로그 범주 및 컨텐츠 분류를 사용하도록 애플리케이션에서 양식을 재구성합니다. 자세한 내용은 새 구성 요소를 사용하도록 양식 재구성 문서를 참조하십시오.

Legal Service Delivery 안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 애플리케이션을 구성합니다. 안내 설정에 액세스하려면 Legal Service Delivery 다음으로 이동합니다. 법률 관리 〉 법무 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용 을 참조하십시오.

새 구성 요소를 사용하도록 양식 재구성

관리자는 설치 법적 개인정보 보호 후 새 개인정보 평가 기록 생성자, 카탈로그 범주 및 컨텐츠 분류를 사용하도록 양식을 재구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

에 법무 요청 관리 속해 있던 개인정보 평가 법무 요청이 새 애플리케이션 법적 개인정보 보호으로 이동되었습니다. 새 애플리케이션에서는 에 대한 새로운 개인정보 보호 평가 구성요소를 법적 개인정보 보호사용할 수 있습니다. 다음 사항에 따라 새로운 개인정보 평가 기록 생성자, 카탈로그 범주 및 컨텐츠 분류를 사용하도록 접수 양식을 재구성할 수 있습니다.

- 새 개인정보 평가 구성요소를 사용하는 경우 이전 양식에 대한 사용자 지정 작업을 다시 실행해야 합니다.
- 이전 개인 정보 평가 구성 요소는 새 기능에 대해 개선되지 않습니다.

프로시저

1. 접수 양식 개인정보 평가를 재구성합니다.
   a. 탐색 필터에 sn_lg_ops_category.list를 입력합니다.
   b. 목록에서 개인정보 평가를 선택합니다.
   c. 요청 기록 생성자 필드에서 목록을 사용하여 조회)을 선택합니다.
   d. 현재 애플리케이션 범위에서 양식을 편집할 수 없는 경우 페이지 상단의 메시지에서 '여기 '라는 단어를 선택합니다.
   e. 기록 생성자 목록에서 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다.
   f. 필드 선택 필드에서 애플리케이션을 선택합니다.
   g. 조건 필드에서 is가 표시되지 않으면 **is** 를 선택합니다.
   h. 텍스트 상자에 입력합니다 *## #### ##* .
   i. 실행 단추를 선택합니다.
   j. 애플리케이션에 속한 법적 개인정보 보호 기록 생성자 목록에서 개인정보 평가를 선택합니다.
   k. 업데이트를 선택합니다.
2. 카탈로그 항목 범주에 대한 카탈로그 항목을 재구성합니다.
   a. 탐색 필터에 sc_cat_item_category.list를 입력합니다.
   b. 카탈로그 항목 범주 목록에서 개인정보 평가를 찾아 이 기록 미리 보기 아이콘(이 ⓘ)을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 기록 열기를 선택합니다.

d. 카탈로그 항목 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(목록을)을 선택합니다.
기록을 편집할 수 없는 경우 양식 상단에 있는 액세스 메시지에서 여기를 선택합니다.

e. 카탈로그 항목 목록에서 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다.

f. 필드 선택 필드에서 애플리케이션을 선택합니다.

g. 조건 필드에서 is가 아직 표시되어 있지 않으면 is를 선택합니다.

h. 텍스트 상자에 입력합니다 `## #### ##` .

i. 실행 단추를 선택합니다.

j. 애플리케이션에 속한 법적 개인정보 보호 카탈로그 항목 목록에서 개인정보 평가를 선택합니다.

k. 업데이트를 선택합니다.

3. 연결된 컨텐츠에 대한 카탈로그 항목을 재구성합니다.

a. 탐색 필터에 `m2m_connected_content.list`를 입력합니다.
연결된 컨텐츠 카탈로그 항목: 개인정보 평가 양식이 표시됩니다.

b. 카탈로그 항목 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘(목록을)을 선택합니다.

c. 카탈로그 항목 목록에서 필터 표시/숨기기 아이콘( )을 선택합니다.

d. 필드 선택 필드에서 애플리케이션을 선택합니다.

e. 조건 필드에서 is가 표시되지 않으면 **is** 를 선택합니다.

f. 텍스트 상자에 입력합니다 `## #### ##` .

g. 실행 단추를 선택합니다.

h. 애플리케이션에 속한 법적 개인정보 보호 기록 생성자 목록에서 개인정보 평가를 선택합니다.

i. 업데이트를 선택합니다.

개인정보 평가 요청

개인정보 평가 요청을 통해 직원은 개인정보 보호 관련 문제를 해결하기 위해 법무 개인정보 보호 부서의 서비스를 요청할 수 있습니다.

개인정보 평가 요청 제출

본인의 개인정보 평가 요청을 제출하거나 다른 사용자를 대신하여 개인정보 보호 평가 요청을 제출하여 법무 부서의 서비스를 구합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
법무 가상 에이전트 대화 인스턴스에 애플리케이션이 설치되어 있는 경우 채팅을 가상 에이전트 통해 개인정보 평가 요청을 제출할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 가상 에이전트 대화 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음 옵션 중 하나를 사용하여 개인정보 평가 접수 양식을 엽니다.
2. 개인정보 평가 양식에서 개인정보 평가가 필요한 프로젝트 또는 이니셔티브 및 프로젝트 후원자에 대한 설명을 제공합니다.
3. 개인 데이터가 관련 있습니까? 필드에 개인 데이터가 관련되어 있는지 여부를 나타냅니다.
4. 개인 데이터가 관련되어 있음을 나타내기 위해 예를 선택한 경우 다음과 같이 추가 필드에 대한 세부 정보를 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

결과

- 개인정보 평가 요청이 신규 상태로 생성됩니다.
- 요청이 연결된 프랙티스 영역에 설정된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 할당됩니다. 자세한 내용은 법무 요청 또는 사안을 자동으로 할당하는 규칙을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.
- 관리자가 알림을 구성한 경우 요청의 진행 상황에 대한 알림을 받게 됩니다.

개인정보 평가 요청 업데이트

제출한 개인정보 평가 요청이 아직 신규 또는 할당됨 상태에 있는 동안 요청 상세 정보를 업데이트하거나, 의견을 추가하거나, 문서를 업로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 내 요청 패널에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 제출된 개인정보 평가 요청을 엽니다.
4. 표준 티켓 페이지에서 요청 상세 정보를 검토하고 편집합니다.
5. 동작 메뉴에서 요청 편집을 선택합니다.
6. 변수 양식에서 요청 상세 정보를 수정합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. 뒤로를 선택하여 표준 티켓 페이지로 돌아갑니다.
   요청이 새 정보로 업데이트됩니다. 변경 내용이 요청의 추가 의견 섹션에 의견으로 표시됩니다.
9. 옵션: 활동 탭에서 요청 이행자에게 요청에 대한 의견 또는 추가 정보를 제공합니다.
10. 옵션: 요청을 증빙하는 문서를 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

11. 옵션: 승인 탭에서 요청과 연결된 승인 세부 정보를 봅니다.

> **주:**
> 승인 탭은 개인정보 평가 요청 또는 첨부 파일에 승인 기록이 있는 경우에만 나타납니다.

개인정보 평가 요청 할당

법무 개인정보 평가 요청을 자기 자신 또는 할당 그룹의 다른 사람에게 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

이 태스크 정보
직원이 법무 요청을 제출하면 법무 개인정보 보호 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 수행됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹의 구성원은 누구나 해당 요청을 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 또는 사안을 자동으로 할당하는 규칙을 생성합니다. 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.

2. 목록 아이콘(☑.)을 선택합니다.

3. 법무 요청 섹션에서할당되지 않음을 선택합니다.

4. 미할당 요청 목록에서 요청 번호를 선택하여 요청을 엽니다.

5. 옵션: 할당 그룹 권한을 업데이트하여 사용자에 대한 법무 요청의 권한 수준을 변경합니다.

- 액세스 없음: 프랙티스 영역 리드, 그룹 관리자 및 할당 대상 필드의 사용자만 법무 요청에 액세스하여 할당 그룹의 구성원 중 한 명에게 할당할 수 있습니다.
- 읽기: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 볼 수만 있습니다. 이 옵션은 기본 권한 수준입니다.
- 편집: 할당 그룹의 모든 구성원이 법무 요청을 보고 작업할 수 있습니다. 이 옵션이 설정되면 할당 대상 필드가 선택사항이 됩니다.

6. 권한 옵션을 기준으로 자기 자신 또는 할당된 그룹의 다른 구성원에게 요청을 할당합니다.

- 자신에게 요청을 할당하려면 나에게 할당을 선택합니다.
- 요청을 다른 구성원에게 할당하려면 세부 정보 탭의 할당 대상 필드에서 사용자를 선택하고 저장을 선택합니다.

결과
요청 상태가 할당됨으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
할당된 사용자는 법무 요청에 대한 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 요청 처리 문서를 참조하십시오.

개인정보 평가 요청 취소

더 이상 필요하지 않은 경우 개인정보 평가 요청을 취소합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
상태에 관계없이 개인정보 평가 요청을 취소할 수 있습니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.
2. 내 요청 패널에서 모두 보기를 선택합니다.
3. 제출된 개인정보 평가 요청을 엽니다.
4. 동작 메뉴에서 요청 취소를 선택합니다.
5. 요청 취소 확인 대화 상자에서 의견 필드에 취소 이유를 입력합니다.
6. 취소 확인을 선택합니다.
   요청이 취소되고 요청의 추가 의견 섹션에 취소 의견이 표시됩니다.

   연결된 모든 활성 플로우가 종료됩니다. 보류 중인 승인 기록도 취소되고 의견이 승인 기록의 추가 의견 섹션에 게시됩니다.

Legal Simple Privacy 참조

참조 주제는 법적 개인정보 보호에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

법적 개인정보 보호 앱과 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 법적 개인정보 보호 설치됩니다.

주:
애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

법적 개인정보 보호 앱과 함께 설치되는 사용자 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	할당된 개인정보 보호 요청 및 사안에 대한 작업을 수행할 수 있는 이행자 액세스 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	애플리케이션에 대한 관리 액세스 권한과 기본 데이터에 대한 법적 개인정보 보호 모든 권한을 제공하는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	검색 소스와 같은 애플리케이션에 대한 법적 개인정보 보호	없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	데이터를 구성할 수 있는 액세스를 제공합니다.	

설치되는 테이블

테이블	설명
개인정보 보호 및 데이터 보안 [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	개인정보 평가 요청의 상세 정보를 저장합니다.
개인정보 보호 및 데이터 보안 [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	생성된 법무 사안의 상세 정보를 저장합니다.

Legal Stock Preclearance

Legal Stock Preclearance를 사용하면 회사의 주식 사전 승인 정책을 준수하면서 주식 사전 승인 요청을 관리할 수 있습니다. 거래 창을 설정하고, 액세스 권한자 목록을 관리하고, 주식 사전 승인 요청을 승인 또는 거부할 수 있습니다.

탐색 직원 및 주식 승인자가 를 사용하는 Legal Stock Preclearance방법에 대해 알아봅니다.	설정 거래 창, 거래 휴일, 액세스 담당자 및 기타 구성을 설정합니다.	요청 재고 사전 승인 요청을 제출하고 추적합니다.
관리 주식 사전 승인 요청을 관리합니다.	분석 및 보고 미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.	참조 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 에서 질문 또는 답변하기 Legal Service Delivery 커뮤니티 포럼
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Legal Stock Preclearance 탐색

Legal Stock Preclearance 애플리케이션을 사용하면 사전 승인 요청의 제출 및 승인을 자동화하여 조직의 주식 사전 승인 정책을 준수할 수 있습니다.

이사 및 임원과 같이 액세스 권한을 가진 사람으로 지정된 조직의 직원은 법무 부서로부터 사전 승인을 받아야 조직의 증권을 거래할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Stock Preclearance 워크플로우

servicenow

Workflow:

Stock Preclearance

Legal Administration > Stock Preclearance Admin

Even with an open trading window, some employees need pre-approval to trade in company securities due to their access to material, non-public information. For instance, a sales person working on a major account or an employee that has access to company strategy (like VP and above).

Set up the following items in the application:

1) Access persons list
2) Trading windows
3) Trading exchange holidays

After setup, here's what the workflow looks like:

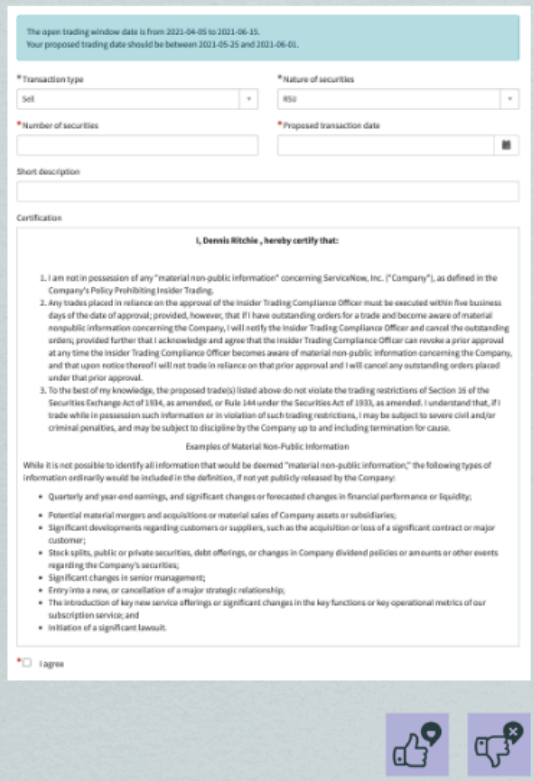
Trading window opens

Employee submits request

Compliance team reviews request

The request is approved or denied

If approved, the employee can initiate a transaction through brokerage firm.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Stock Preclearance 설정

직원이 증권을 거래하기 전에 사전 승인 요청을 제출할 수 있는 주식 사전 승인 프로세스의 기본 데이터를 구성합니다.

관리자는 설치된 구성 요소를 검토하고 이를 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다(해당하는 경우).

- 법적 주식 승인자
- 회계 달력
- 거래 기간
- 거래 휴일
- 접근 사용자 목록
- 알림

Legal Stock Preclearance 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Stock Preclearance 애플리케이션(sn_lg_stock_cp)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 검토 Legal Stock Preclearance 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

Legal Stock Preclearance 애플리케이션을 설치하면 다음 구성요소가 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블
- 비즈니스 규칙

자세한 내용은 Legal Stock Preclearance 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

다음 애플리케이션을 설치할 수도 있습니다.

ServiceNow# Legal Mobile(sn_lg_mobile) 애플리케이션을 사용하면 법률 정보를 찾고, 법무 요청을 제출 및 추적하고, 모바일 장치에서 이러한 요청을 처리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Legal Mobile 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Stock Preclearance 애플리케이션(sn_lg_stock_cp)을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Legal Stock Preclearance 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Legal Service Delivery 안내 설정을 사용하여 인스턴스에서 애플리케이션을 구성합니다.

안내 설정에 액세스하려면 Legal Service Delivery 법률 관리 > 법무 안내 설정. 안내 설정 인터페이스 사용에 대한 자세한 내용은 안내 설정 사용을 참조하십시오.

거래 기간 설정

조직 내 지정된 특정 직원이 조직의 증권을 거래할 수 있는 거래 기간을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_stock_cp.stock_config

이 태스크 정보
거래 허용 기간 동안 이사 및 임원과 같은 지정된 직원이 조직의 내부자 거래 정책에 따라 거래할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 법률 관리 > 주식 사전 승인 관리자 > 거래 창.
2. 새로 만들기를 클릭하여 거래 기간을 설정합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

거래 기간 양식

필드	설명
간단한 설명	거래 기간에 대한 고유한 짧은 설명입니다.
회계 분기	거래가 개설되는 기간의 회계 분기입니다.
개설 날짜	거래가 개설되는 날짜입니다.
마감 날짜	거래 기간이 마감되는 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
요청 제출 시작 날짜	사전 승인 요청 제출을 시작할 수 있는 날짜입니다.
수익 날짜	회사에 수익이 발생하는 날짜입니다.
승인 유효 기간(일)	주식 사전 승인이 유요한 기간(일)입니다.
거래 휴일 제외	거래 기간 내 휴일에는 거래를 제외하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 승인 유효 기간이 거래 기간 중 휴일 수만큼 연장됩니다. **주:** 기본적으로 유효 기간 마감일 계산 시 주말은 제외됩니다. 예를 들어 거래 기간이 1월 1일부터 1월 31일까지이며 승인 유효 기간을 10일로 설정했다고 가정해 보겠습니다. 1월 24일과 25일이 거래 휴일인 경우 ○ 1월 8일에 사전 승인이 완료되면 승인 유효 기간은 1월 22일까지입니다(1월 8일부터 10일 + 주말 2회 4일). ○ 1월 15일에 사전 승인이 완료되면 승인 유효 기간은 1월 25일까지가 아니라 1월 31일까지입니다(1월 15일부터 10일 + 주말 2회 4일 + 휴일 2일). ○ 1월 21일에 사전 승인이 완료되면 승인 유효 기간은 2월 6일까지입니다(1월 20일부터 10일 + 휴일 2일 + 주말 2회 4일). 그러나 거래 기간이 승인 유효 기간 이전에 마감되면 마지막 날짜는 2월 6일이 아닌 1월 31일입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

거래 휴일 추가

거래가 마감되는 거래 휴일을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_stock_cp.stock_config

이 태스크 정보
거래 공휴일은 거래 기간의 거래 공휴일 제외 필드의 설정에 따라 주식 전치 승인 유효 기간에 영향을 줄 수 있습니다. 자세한 내용은 거래 기간 설정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 주식 사전 승인 관리자 〉 거래 공휴일.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.

3. 거래 휴일을 추가하려는 달력 연도를 입력하고 제출을 클릭합니다.

4. 생성한 달력 연도를 열어 거래 휴일을 추가합니다.

5. 휴일 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

휴일 양식

필드	설명
간단한 설명	거래 휴일(예: 신정, 노동절, 크리스마스)에 대한 고유한 간략한 설명입니다.
날짜	휴일 날짜입니다.

7. 제출을 클릭합니다.

접근 사용자 목록 관리

조직의 증권 거래와 관련하여 비공개 정보에 액세스할 수 있는 사용자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_stock_cp.stock_config

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법률 관리 〉 주식 사전 승인 관리자 〉 접근 사용자.

2. 접근자 목록에 사용자를 추가하려면

a. 사용자 추가를 클릭합니다.

b. 사용자 추가 대화 상자의 목록에서 사용자를 선택하여 접근 사용자로 추가합니다.
목록에는 사용자 〔sys_user〕 테이블에서 활성 상태인 사용자만이 표시됩니다.

a. 선택한 행에 대해 수행할 작업 메뉴에서 아래로 스크롤하고 접근 목록에 사용자 추가를 선택합니다.
선택한 사용자가 접근 사용자 목록에 추가됩니다.

3. 접근 사용자 목록에서 사용자 정보를 수정하려면

a. 미리 보기 아이콘( )을 클릭하고 기록 열기를 클릭합니다.

b. 양식의 필드를 업데이트합니다.

접근 사용자 양식

필드	설명
사용자	사용자의 이름입니다.
추가 날짜	사용자가 접근 사용자 목록에 추가된 날짜입니다. 이 필드는 수정할 수 없습니다.
종료 날짜	사용자가 접근 사용자 목록에서 자동으로 삭제되는 날짜입니다.
섹션 16 담당자	사용자를 섹션 16 담당자로 표시하기 위한 옵션입니다.

c. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 승인 요청 제출

지정된 접근 사용자가 조직의 증권을 거래하기 전에 법무 부서의 사전 승인을 받기 위한 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보
접근 사용자 목록에 포함되어 있어야만 거래 허용 기간 동안 사전 승인 요청을 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털.

> **주:**
> 직원 센터를 사용 중인 경우 직원 센터 포털로 이동하고 법무 메뉴에서 요청을 선택하여 법무 요청을 제출할 수 있습니다.

2. **Service Catalog**를 클릭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.

3. 주식 사전 승인 요청 항목을 검색합니다.

4. 주식 사전 승인을 클릭합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

주식 사전 승인 양식

필드	설명
거래 유형	사전 승인이 필요한 증권 거래의 유형입니다. ○ 매입 ○ 매각 ○ 양도 ○ 증여
증권 수	거래할 주식의 수입니다.
증권의 특성	사전 승인이 필요한 주식의 유형입니다. ○ 오픈 마켓 ○ ESPP(직원 주식 매입 계획) ○ ESOP(직원 주식 옵션 계획) ○ RSU(제한된 주식 단위)
제안된 거래 날짜	증권 거래를 수행하려는 날짜입니다. 날짜가 현재 거래 기간 내에 있어야 합니다.
간단한 설명	사전 승인에 대한 설명입니다.
동의	조직의 내부자 거래 정책에 따라 증권 거래에 대한 동의를 확인하는 옵션입니다.

6. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 사전 승인 요청이 생성되어 법적 주식 승인자 그룹에 할당됩니다. 관리자가 알림을 구성한 경우 요청의 진행 상황에 대한 알림이 전송됩니다.

  주:

  승인 상세 정보는 표준 티켓 페이지의 승인 탭 아래에 나타납니다.

- 섹션16 담당자가 주식 사전 승인 요청을 제출하면 요청의 하위 범주가 자동으로 섹션16 담당자로 설정됩니다.
- 표준 티켓 페이지에는 다양한 작업을 수행할 수 있는 다음 탭이 표시됩니다.
  - 활동: 요청의 활동 이력을 추적하고 요청을 처리하는 이행자를 위한 메시지를 게시합니다.
  - 첨부 파일 또는 문서: 법무 요청의 문서를 업로드하고 관리합니다.

    주:
    외부 저장소 옵션을 활성화하면 문서 탭이 표시됩니다. 그렇지 않으면 첨부 파일 탭이 표시됩니다.

  - 요청 상세 정보: 요청 상세 정보를 검토합니다.

주식 사전 승인 또는 거부

법적 주식 승인자 그룹의 구성원은 요청자가 조직의 증권을 거래할 수 있는 주식 사전 승인 요청을 승인하거나 거부합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 내 작업에서 승인 보류 중인 항목을 클릭합니다.
4. 요청됨을 클릭하여 주식 사전 승인 요청 기록을 엽니다.
5. 주식 사전 승인 요청을 승인 또는 거부합니다.
   - 주식 사전 승인 요청을 승인하려면 승인을 클릭합니다.

     승인 요청의 상태가 승인됨으로 업데이트됩니다.

   - 주식 사전 승인 요청을 거부하려면 거부를 클릭합니다.

     승인 요청의 상태가 거부됨으로 업데이트됩니다.

결과

- 주식 사전 승인 요청을 승인하면 요청자가 현재 거래 기간 내에 요청한 증권 거래를 수행할 수 있습니다. 승인은 승인 유효 기간(일) 설정과 현재 거래 기간의 종료 날짜 중 빠른 날짜까지 유효합니다.
- 휴일에 요청을 승인하는 경우 승인 유효 기간은 다음 영업일부터 시작됩니다.
- 요청을 거부하면 요청자가 증권 거래를 수행할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Stock Preclearance 참조

참조 주제는 Legal Stock Preclearance에 사용되는 목록과 양식에 대한 추가 정보를 제공합니다.

Legal Stock Preclearance 앱과 함께 설치되는 구성요소

Legal Stock Preclearance 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

> **주:**
> 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
주식 사전 승인 관리자 [sn_lg_stock_cp.stock_config]	거래 창, 휴일, 액세스 권한을 가진 사용자와 같은 주식 사전 승인 데이터를 설정할 수 있는 권한을 제공합니다.	sn_lg_ops.legal_user

설치되는 테이블

테이블	설명
접근 사용자 [sn_lg_stock_cp_access_person]	주식 사전 승인 요청을 제출할 접근 사용자로 지정된 사용자를 저장합니다.
달력 연도 [sn_lg_stock_cp_trading_year]	증권 거래가 허용되지 않는 조직의 거래 휴일을 설정하는 데 사용되는 달력 연도를 저장합니다.
휴일 [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	조직의 주식 교환 거래 휴일을 저장합니다.
거래 창 [sn_lg_stock_cp_trading_window]	주식 사전 승인 요청에 대한 거래 창 상세 정보를 저장합니다.
거래 창 요청 [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	주식 사전 승인 요청에 대한 거래 창 요청을 저장합니다.

법무 가상 에이전트 대화

ServiceNow# 법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션은 법무 서비스를 구하는 직원과의 자동화된 채팅을 가능하게 하는 미리 정의된 대화 주제를 제공합니다. 새 주제를 작성하거나 미리 정의한 주제를 사용자 지정하여 직원의 일반적인 법무 요청을 처리하거나 직원이 셀프 서비스 작업을 수행하도록 안내할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능

- 반복적 요청의 처리를 자동화
- 직원 질의에 대한 응답시간 단축
- 직원을 대신하여 요청을 생성할 수 있도록 법무 서비스와 통합
- 라이브 에이전트 채팅 지원 제공

Legal Service Delivery용으로 미리 정의된 주제

법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션은 다음과 같은 Virtual Agent Conversations 주제(챗봇 대화)를 설치하여 직원이 Legal Service Delivery에서 수행하는 일반적인 셀프 서비스 작업을 지원합니다. 이러한 대화 주제는 Legal Service Delivery 범주 아래에 그룹화됩니다.

법무 요청 및 사안 상태 확인

직원이 직접 또는 다른 직원을 대신하여 제출한 법무 요청 및 사안의 상태를 표시합니다.

일반 법무 요청

직원이 일반 법무 요청을 생성하는 데 도움을 줍니다. 또한 입력한 짧은 설명을 토대로 문제 해결을 위한 관련 법무 지식베이스 문서에 대한 링크를 제공합니다.

개인정보 보호 평가

직원이 프로젝트가 조직의 적용 가능한 개인정보 보호 규정 및 수락된 개인정보 보호 정책에 부합하는지 여부를 검토하기 위한 법무 요청을 생성하도록 돕습니다. 법무 부서는 이러한 요청을 검토하여 잠재적 위험을 파악하고 필요한 경우 완화 계획을 권장할 수 있습니다.

주식 거래

직원들에게 조직의 주식 거래 기간 및 주식 사전 승인 요청에 관한 정보를 제공합니다.

해당 가상 에이전트 대화 주제는 Legal Stock Preclearance 애플리케이션을 설치해야만 사용할 수 있습니다.

법무 지식베이스

입력한 검색 문자열을 토대로 법무 지식베이스 문서를 찾아서 표시합니다.

주:
만약 범용 요청 법무 서비스가 활성화되었습니다.에서 직원이 Virtual Agent를 통해 법무 요청을 제출하면 시스템이 Universal Request 및 관련 법무 요청을 생성합니다. 일반 법무 요청, 개인정보 평가 및 주식 거래 요청 유형이 지원됩니다.

법무 가상 에이전트 대화 설치

관리자 역할이 있으면 법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션(sn_lg_va)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 검토 법무 가상 에이전트 대화 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

주:
라이브 에이전트 지원을 사용하려면 에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인을 설치합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션(sn_lg_va)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 법무 가상 에이전트 대화 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 설치를 선택합니다.

법무 서비스를 위한 가상 에이전트 대화 주제 구성

법무 서비스에 사용할 가상 에이전트 대화 주제를 생성 또는 수정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 virtual_agent_admin

이 태스크 정보
법무 가상 에이전트 대화 애플리케이션은 법무 서비스를 탐색할 수 있도록 다양한 가상 에이전트 대화 주제를 설치합니다.

이러한 가상 에이전트 대화 주제는 를 사용하여 ServiceNow 가상 에이전트 디자이너작성되므로 가상 에이전트 디자이너 기초.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 > 디자이너.
2. 새 대화 주제를 구성하거나 법무 서비스에 대해 미리 정의된 대화 주제를 사용자 지정합니다.

   주:
   법무 서비스에 대한 모든 대화 주제는 Legal Service Delivery 범주 아래에 그룹화됩니다.
3. 게시를 클릭하면 가상 에이전트 클라이언트에서 직원이 해당 대화 주제를 사용할 수 있게 됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 게시 가상 에이전트 주제.

법률 서비스를 위한 라이브 에이전트 지원

직원은 가상 에이전트 채팅 창을 통해 법무 부서(법무 보조 또는 변호사)의 라이브 에이전트에게 문의하여 법무 지원을 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

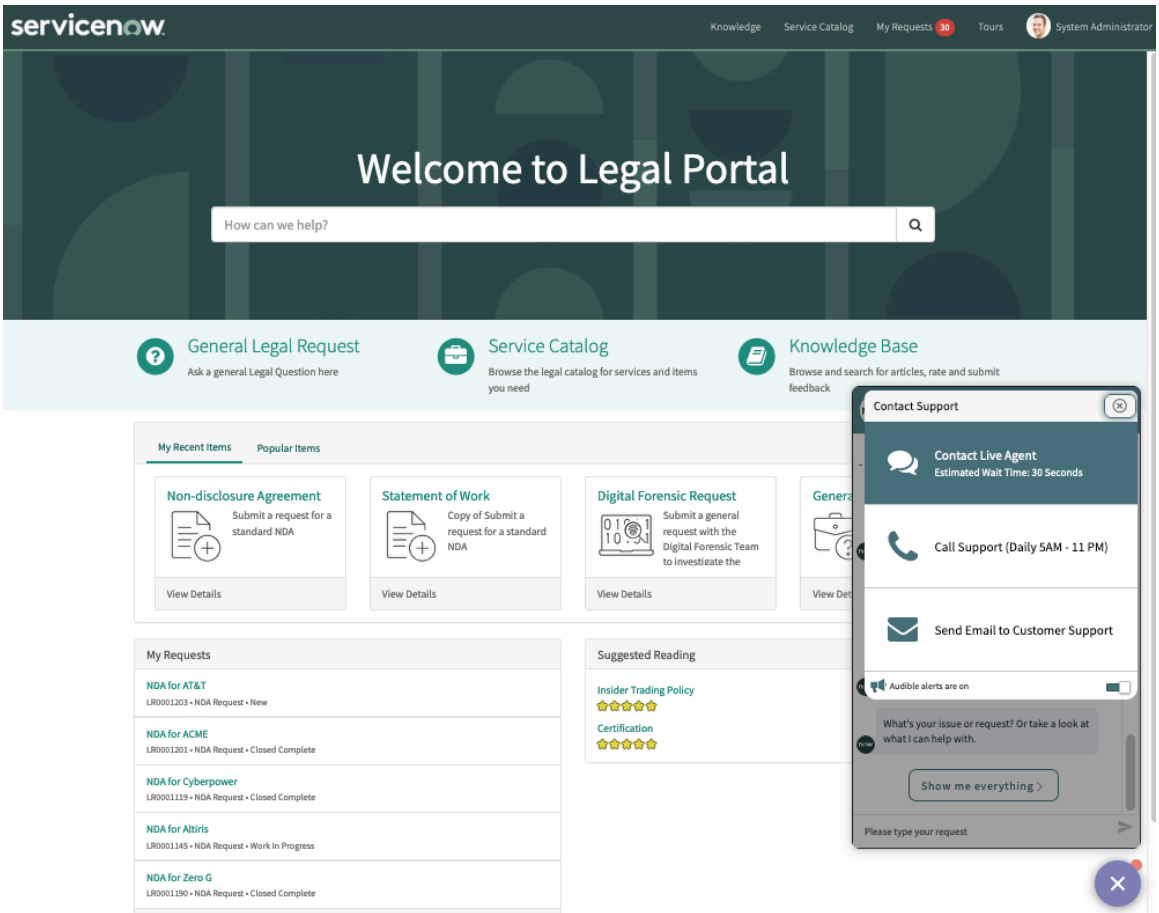
주:
라이브 에이전트 지원을 사용하려면 에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인을 설치해야 합니다.

요청자 경험

직원은 가상 에이전트 채팅 창에서 지원 옵션 아이콘( )을 클릭하고 라이브 에이전트 문의를 선택하여 법무 서비스 포털에서 진행 중인 가상 채팅 중에 언제든 라이브 에이전트에 연결할 수 있습니다.

주:
직원 서비스 센터의 가상 에이전트 채팅 창에서는 라이브 에이전트 문의 옵션을 사용하여 법무 부서의 라이브 에이전트와 연결할 수 없습니다.

법무 서비스 포털의 에이전트 채팅 창



채팅 요청을 수락하는 에이전트가 없는 경우 요청자에 대해 대화가 자동으로 중단됩니다.

이행자 환경

Legal Counsel Center에서 법무 부서에서 legal_fulfiller 역할을 가진 사용자는 채팅 요청을 받을 준비가 되면 요청을 수신할 수 있습니다.

상호작용 기록

라이브 에이전트가 직원의 채팅 요청을 수락하면 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다.

라이브 에이전트에 대한 기타 동작

채팅 중 라이브 에이전트는 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다른 에이전트로 채팅 이전
- 다른 큐로 채팅 이전
- 채팅으로 첨부 파일 전송

관련 정보

Legal Counsel Center 받은 편지함을 통해 채팅 세션 시작

법무 서비스를 위한 라이브 에이전트 지원 설정 구성

법무 서비스를 위한 라이브 에이전트 지원 사용 설정 구성

시작하기 전에

다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

- 법무 요청 관리
- 법무 가상 에이전트 대화
- Legal Counsel Center

필요한 역할: admin

프로시저

1. 에이전트 채팅을 설치합니다.
   자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에이전트 채팅 및 고급 작업 할당.
2. 법무 부서의 라이브 에이전트에게 채팅 대화를 라우팅하기 위한 기준을 제공하기 위한 할당 규칙을 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 담당 규칙.
   b. 기본 시스템 할당 규칙 법무 채팅 할당 규칙을 엽니다.
   c. 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 에이전트 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
   d. 업데이트를 클릭합니다.
3. 작업 항목 큐와 관련 할당 자격을 구성합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 작업 할당 〉 설정 〉 큐.
   b. 기본 시스템 큐 법무 채팅을 엽니다.
   c. 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.
   필드에 대한 자세한 정보는 작업 항목 큐 작성의 내용을 참조하십시오.
   d. 업데이트를 클릭합니다.
   e. 할당 자격 관련 목록에서 기본 시스템 기록 법무 부서를 엽니다.
   f. 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.
   필드에 대한 자세한 내용은 할당 자격 정의를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Legal Counsel Center 받은 편지함을 통해 채팅 세션 시작

Legal Counsel Center 받은 편지함을 통해 수신되는 채팅 요청을 수락하여 요청자와 채팅 세션을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
라이브 에이전트 지원은 직원과 법무 부서 사용자 간의 채팅 상호작용을 지원합니다. 자세한 내용은 법률 서비스를 위한 라이브 에이전트 지원 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 받은 편지함 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 수신되는 채팅 요청을 수락할 준비를 하려면 상태에서 채팅 가능을 선택합니다.
   직원은 가상 에이전트 채팅에서 라이브 에이전트에게 문의 옵션을 사용하여 연결할 수 있습니다.
4. 채팅이 채팅 큐를 통해 오는 경우 수락을 선택합니다.
   새로운 상호작용 기록이 생성되어 Legal Counsel Center에 나타납니다.
5. 활성 채팅 패널에서 공개 채팅 탭을 통해 채팅을 시작한 직원 또는 개인 채팅 탭을 통해 현재 채팅 쿼리와 관련된 정보에 대해 다른 법무 부서 사용자와 상호작용합니다.
   - 채팅하려면 메시지를 입력하고 보내기 아이콘( )을 클릭하거나 Enter 키를 누릅니다.

     응답 템플릿을 사용하여 채팅 대화에 미리 정의된 컨텐츠를 삽입할 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘(응답)을 선택하고 적절한 응답 템플릿을 찾습니다. 템플릿의 컨텐츠를 복사하여 채팅에 붙여넣습니다.

     주:
     채팅 채널에 대해 구성된 응답 템플릿만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 채팅 채널에 대해 구성된 응답 템플릿을 참조하세요.

   - 첨부 파일을 보내려면 채팅으로 첨부 파일 보내기 아이콘(채팅)을 클릭하고 첨부할 파일을 선택한 다음 열기를 클릭합니다.
   - 채팅을 다른 큐로 이전하려면 큐로 이전 아이콘( )을 클릭하고 큐를 선택합니다.
   - 채팅을 다른 에이전트로 이전하려면 에이전트로 이전 아이콘( )을 클릭하고 에이전트 이름을 선택합니다.

관련 정보

채팅에서 작업 시작하기
작업 공간의 상호작용 기록

Legal Mobile

ServiceNow# Legal Mobile 애플리케이션을 사용하면 직원은 모바일 장치에서 법무 요청을 제출 및 추적하고, 변호사는 자신의 모바일 장치에서 이러한 요청에 대해 작업을 수행할 수 있습니다.

직원은 Now# Mobile 앱을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 법무 요청 제출 및 추적
- 제출한 요청의 상태 추적

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변호사는 ServiceNow Agent 앱을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 할당되지 않은 요청 및 사안 분류
- 요청 승인 또는 거부
- 사안 생성 및 관리
- 작업 생성 및 할당
- 아티팩트 생성 및 관리
- 법률 이벤트 및 마일스톤 조회

이러한 앱은 ServiceNow# 모바일 플랫폼에서 실행됩니다. iOS 플랫폼의 경우에는Apple App Store에서, Android 플랫폼의 경우에는 Google Play 스토어에서 이러한 모바일 앱을 다운로드할 수 있습니다.

앱의 **Default** 스타일 **Legal Mobile**

Legal Mobile 이제 앱 인터페이스가 애플리케이션과 일치합니다 Now Platform . 모바일에 대한 Next Experience 자세한 내용은 모바일의 Next Experience를 참조하십시오.

Legal Mobile 설치

관리자 역할이 있으면 Legal Mobile 애플리케이션(sn_lg_mobile)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다. 이 앱이 있으면 Now Mobile 및 모바일 에이전트 모바일 앱에서 Legal Service Delivery 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

- Legal Mobile 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 ServiceNow에 대한 유효한 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션.
- 검토 Legal Mobile 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

Legal Mobile 애플리케이션(sn_lg_mobile)을 설치하기 전에 법무 요청 관리(sn_lg_ops) 애플리케이션을 설치합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Legal Mobile 애플리케이션(sn_lg_mobile)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Legal Mobile 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

법무 서비스에 액세스하려면 모바일 앱을 다운로드하여 로그인합니다.

법무 요청을 제출 및 추적하려면 Now Mobile 앱을 다운로드하고, 제출된 법무 요청에 대한 작업을 수행하려면 모바일 에이전트 모바일 앱을 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

이 태스크 정보
인스턴스에 Legal Mobile 앱을 설치하면 직원 및 변호사가 자신의 모바일 장치에서 법무 서비스 사용을 시작할 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 앱은 iOS 플랫폼의 경우에는 Apple App Store에서, Android 플랫폼의 경우에는 Google Play 스토어에서 다운로드합니다.
   - 요청자는 법무 요청을 제출 및 추적하기 위해 Now Mobile 앱을 다운로드합니다.

     이 모바일 앱 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Now Mobile 앱.
   - 법무 부서의 구성원은 법무 요청에 대한 작업을 수행하기 위해 모바일 에이전트 모바일 앱을 다운로드합니다.

     이 모바일 앱 사용에 대한 자세한 내용은 에이전트 모바일 앱을 참조하십시오.
2. 모바일 앱에 ServiceNow 인스턴스를 추가합니다.
3. 모바일 장치를 통해 로그인하여 Legal Mobile 앱 기능에 액세스합니다.
4. Now Mobile 또는 모바일 에이전트 모바일 앱을 열고 더하기 아이콘(+)을 탭합니다.
5. ServiceNow 인스턴스 주소를 입력하여 해당 인스턴스를 추가합니다.

   인스턴스 이름의 마지막에 service-now.com을 포함할 필요는 없습니다.
6. 옵션: 인스턴스를 신속하게 식별할 수 있도록 별칭 입력 필드에 별칭을 입력합니다.
7. 저장 및 로그인을 탭합니다.
8. 인스턴스에 로그인합니다.

Now Mobile을 통해 법무 요청 제출

조직 법무 부서의 법률 서비스를 구하는 요청을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱을 엽니다.
2. 탐색 모음에서 Support(지원)를 누릅니다.
3. 지원 페이지에서 아래로 스크롤하고 법무 를 탭하여 사용 가능한 모든 요청 범주를 봅니다.
4. 요청 범주를 탭합니다.
5. 요청을 제출하려는 법무 서비스 항목을 탭합니다.
   선택할 범주가 확실하지 않은 경우 일반 법무 요청 서비스 항목을 탭합니다.
6. 필드에 내용을 입력합니다.

   주:
   선택한 법무 서비스 항목에 따라 법무 서비스 요청마다 필드 세트가 다릅니다.

7. 제출을 탭합니다.
   요청이 제출되었다는 확인 메시지가 표시됩니다.
8. 서비스 항목 목록으로 돌아가려면 닫기를 누릅니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 요청 할당

법무 그룹 관리자 또는 프랙티스 영역 리드는 법무 부서의 구성원에게 작업할 법무 요청을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

이 태스크 정보
직원이 제출한 법무 요청은 연결된 프랙티스 영역의 접수 양식에 구성된 할당 규칙에 따라 법무 부서의 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 요청이 법무 그룹에 할당되면 그룹의 구성원은 누구나 해당 요청을 본인이 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 프랙티스 영역 작업 목록으로 이동합니다.
2. 미할당 요청을 탭하여 할당되지 않은 요청의 목록을 엽니다.
3. 요청 항목을 탭하여 법무 부서의 구성원에게 할당합니다.
4. 상세 정보 탭에서 할당을 탭합니다.
5. 할당 대상 목록에서 요청을 할당할 사용자를 선택합니다.
6. 제출 아이콘( )을 탭합니다.

결과
법무 요청이 선택한 사용자에게 할당됩니다. 법무 요청의 상태가 할당됨으로 변경됩니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 요청에 대한 작업 수행

법무 부서의 구성원은 직원이 제출한 법무 요청에 대한 작업을 수행하여 문제를 해결하거나 질의에 답변합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 장치에서 모바일 에이전트 앱을 엽니다.
2. 탐색 모음에서 법무를 탭합니다.
3. 작업을 수행하려는 할당된 요청을 다음 방법 중 하나로 엽니다.
   - 전역 검색 창에서 요청을 검색하고 요청을 탭하여 엽니다.
   - 나에게 할당된 중요 요청 목록에서 요청 애플릿을 탭합니다.
   - 내 작업 목록에서 할당된 요청을 탭한 다음 요청을 탭합니다.
4. 작업 시작을 탭하여 법무 요청에 대한 작업을 시작합니다.

결과
법무 요청의 상태가 할당됨에서 진행 중으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업

- 검사 목록을 생성 및 관리하여 법무 요청을 해결하기 위해 수행해야 할 작업을 추적합니다.
- 문서, 비디오, 이미지를 추가합니다.
- 법무 요청을 법무 사안으로 승격합니다. 이 옵션은 Legal Matter Management 애플리케이션을 설치한 경우에만 사용할 수 있습니다.
- 요청이 해결되면 법무 요청을 종결합니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 요청에 대한 검사 목록 관리

할당된 법무 요청에서 검사 목록을 생성하고 관리하여 요청을 이행하는 데 필요한 모든 항목을 확실하게 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 요청 목록으로 이동합니다.
2. 검사 목록을 생성할 요청을 엽니다.
3. 검사 목록 탭에서 항목 추가를 탭하여 새 검사 목록 항목을 추가합니다.
4. 항목 추가 필드에 검사 목록 항목 설명을 입력합니다.
5. 제출 아이콘( )을 탭합니다.
6. 요청을 처리하는 데 필요한 동작의 검사 목록 항목을 계속 추가합니다.
7. 완료된 항목을 탭하여 해당 항목을 선택 해제합니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 요청을 법무 사안으로 승격

법무 요청에 대해 추가적인 조사 및 평가와 상당한 처리 시간이 필요한 경우 해당 법무 요청을 법무 사안으로 승격합니다.

시작하기 전에
Legal Matter Management 앱이 설치되어 있고 연결된 접수 양식의 기록 생성자 유형이 요청 및 사안으로 설정되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 요청 목록으로 이동합니다.
2. 작업을 수행할 할당된 요청을 탭합니다.
3. 상세 정보 탭에서 사안 생성을 탭합니다.
4. 템플릿에서 사안 생성 화면에서 법무 사안을 생성하는 데 템플릿을 사용할지 여부를 표시합니다.
   - 단계 및 작업과 같이 사전 정의된 데이터를 사용하여 법무 사안 기록을 생성하려면 사안 템플릿에서 템플릿 이름을 선택합니다.
   - 사전 정의된 데이터를 사용하지 않고 법무 사안 기록을 생성하려면 사안 템플릿 필드를 비워둡니다.
5. 제출 아이콘( )을 탭합니다.

결과

- 법무 요청에서 복사해 가져온 상세 정보를 사용하여 법무 사안이 생성됩니다.
- 사안 템플릿을 선택한 경우 사안은 해당 템플릿에서 사전 정의된 단계, 작업 및 속성을 갖게 됩니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안에 공동 작업자 추가

다른 사용자를 공동 작업자로 추가하여 법무 사안의 상세 정보 및 진행 상황을 볼 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 사안 목록으로 이동합니다.
2. 공동 작업자를 추가할 할당된 사안을 탭합니다.
3. 동작 아이콘 ( )을 탭하고 공동 작업자 추가 옵션을 선택합니다.
4. 공동 작업자 추가 필드를 탭하고 공동 작업자로 추가할 사용자를 선택합니다.
5. 확인 아이콘 ( )을 탭합니다.
6. 제출 아이콘( )을 탭합니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안에 단계 추가

법무 사안에 단계를 추가하여 구조화된 접근방식에 따라 특정 작업을 수행하여 사안을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보
사안 템플릿을 사용하여 법무 사안을 생성한 경우 템플릿에서 미리 정의된 단계를 해당 사안에서 사용할 수 있습니다. 필요한 경우 단계를 더 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 사안 목록으로 이동합니다.
2. 단계를 추가할 할당된 사안을 탭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 동작 아이콘( )을 탭하고 단계 생성 옵션을 선택합니다.
4. 단계 이름 입력 필드에 단계의 고유한 이름을 입력합니다.
5. 단계 순서 입력 필드에 단계에 대한 작업이 수행되는 순서를 입력합니다.
6. 제출 아이콘( )을 탭합니다.

결과
단계가 사안에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
단계에 작업을 추가하여 법무 사안 내의 활동을 관리합니다. 다른 사용자가 작업을 수행해야 하는 경우 작업을 해당 사용자에게 할당할 수 있습니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안에 작업 추가

법무 사안 또는 해당 사안의 단계에 사용자가 사안 해결을 위해 수행해야 할 작업을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 사안 목록으로 이동합니다.
2. 할당된 사안을 탭합니다.
3. 기타 탭에서 단계 및 작업을 탭합니다.
4. 작업을 추가할 단계를 엽니다.
5. 동작 아이콘( )을 탭하고 작업 생성 옵션을 선택합니다
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

법무 사안 작업 양식

필드	설명
작업 이름	작업의 고유한 이름입니다.
순서	작업을 수행해야 하는 순서입니다.
유형	작업의 유형입니다. ○ 데이터 수집 ○ 위험 및 완화
기한	작업을 완료해야 하는 기한입니다.
간단한 설명	작업 완료와 관련된 예상 활동 및 결과를 명시한 짧은 설명입니다.

7. 제출 아이콘( )을 탭합니다.
8. 작업을 이행하는 데 필요한 모든 항목을 완료하기 위한 검사 목록을 생성합니다.
   a. 검사 목록 탭에서 항목 추가를 탭하여 새 검사 목록 항목을 추가합니다.
   b. 항목 추가 필드에 검사 목록 항목 설명을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 제출 아이콘( )을 탭합니다.

d. 작업을 처리하는 데 필요한 동작의 검사 목록 항목을 계속 추가합니다.

9. 할당 버튼을 탭하여 작업을 처리할 수 있는 사용자에게 작업을 할당합니다.

결과
법무 사안 작업이 생성되어 사안의 작업 탭에 나열됩니다. 작업이 단계 기록에 추가되어 있는 경우 해당 작업은 단계의 법무 사안 작업 탭에도 나열됩니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안 작업 완료

할당된 사안 작업을 마치면 해당 작업을 완료로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 작업 목록으로 이동합니다.

2. 할당된 작업을 탭합니다.

3. 상세 정보 탭에서 완료로 표시를 탭합니다.

결과
사안 작업이 완료되고 상태가 검토로 업데이트됩니다. 해당 사안 작업이 승인을 위해 사안 소유자에게 전송됩니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안 작업 승인 또는 거부

법무 사안 소유자는 작업 소유자가 완료로 표시한 사안 작업을 검토하여 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 승인 보류 중 목록으로 이동합니다.

2. 할당된 작업을 탭합니다.

3. 옵션: 작업 소유자가 수행한 작업 상세 정보 및 활동을 검토합니다.

a. 승인 대상 필드에서 작업 번호를 탭합니다.

b. 뒤로 아이콘( )을 탭하여 법무 사안 작업 승인이 보류 중인 작업의 화면으로 돌아갑니다.

4. 승인 또는 거부를 탭하여 작업을 승인하거나 거부합니다.

결과

- 사안 작업을 승인하면 작업이 종결됩니다. 작업의 상태가 완료 종결됨으로 업데이트됩니다.
- 사안 작업을 거부하면 작업이 다시 열립니다. 작업의 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다. 작업 소유자는 작업을 다시 수행하여 작업의 요구사항을 충족한 다음 완료로 표시하여 승인을 받을 수 있습니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안에 아티팩트 추가

법무 사안에 아티팩트를 추가하여 해당 사안과 관련된 문서, 이메일 및 파일을 업로드하고 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

이 태스크 정보

주:
요청자가 요청을 제출할 때 파일을 첨부한 경우 해당 요청에서 승격된 사안에 해당 파일이 포함된 기본 아티팩트가 생성됩니다.

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 사안 목록으로 이동합니다.
2. 아티팩트를 추가할 할당된 사안을 탭합니다.
3. 동작 아이콘( )을 탭하고 아티팩트 생성 옵션을 선택합니다.
4. 간단한 설명 입력 필드에 아티팩트에 대한 설명을 입력합니다.
5. 제출 아이콘( )을 탭합니다.

결과
해당 사안에 대한 아티팩트 폴더가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
사안 관련 파일을 폴더에 첨부합니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안에 파일 첨부

법무 사안 또는 사안 작업을 수행하는 동안 문서, 이메일 메시지 사본, 이미지 또는 기타 파일과 같은 증빙 서류를 아티팩트에 업로드합니다. 이러한 아티팩트를 참조 자료로 사용하여 향후 유사한 요청을 해결할 수도 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 사안 목록으로 이동합니다.
2. 할당된 사안을 탭합니다.
3. 기타 탭에서 아티팩트를 탭합니다.
4. 파일을 첨부하려는 아티팩트를 엽니다.
5. 첨부 파일 추가를 탭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 사진 촬영
   - 비디오 녹화
   - 갤러리 열기
   - 파일 첨부

   파일이 첨부되어 나열됩니다.
6. 옵션: 편집 아이콘( )을 탭하고 새 이름을 입력하여 파일 이름을 변경할 수 있습니다.

   주:
   파일이 법무 사안에 더 이상 필요하지 않은 경우 삭제 아이콘( )을 탭하여 파일을 제거할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 사안 종결

문제 해결을 위한 모든 활동을 완료하거나 추가 조치가 필요하지 않은 것으로 확인되는 경우 나에게 할당된 법무 사안을 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_matter.matter_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 사안 목록으로 이동합니다.
2. 할당된 사안을 탭합니다.
3. 완료 종결을 탭합니다.
4. 사안 종결 화면에서 의견 필드에 사안의 해결 또는 종결 이유(사안이 해결되지 않은 경우)를 설명하는 의견을 입력합니다.
5. 관련 법무 요청을 상위 요청과 함께 종결하려면 관련 요청 종결을 탭하고 예를 선택합니다. 할당됨 또는 진행 중 상태에 있는 관련 법무 요청만 종결됩니다.
6. 제출을 탭합니다.

결과

- 법무 사안이 종결되고 상태가 완료 종결됨으로 업데이트됩니다.
- 사안의 상위 법무 요청이 다른 오픈 사안과 연결되어 있지 않은 경우 해당 요청도 종결됩니다.
- 관련된 요청도 모두 종결하기로 선택한 경우 다음 조건을 충족할 때 종결됩니다.
  - 할당됨 또는 진행 중 상태에 있는 요청
  - 다른 오픈 사안과 연결되어 있지 않은 요청
- 사안 종결 화면에 입력한 의견은 관련된 모든 오픈 요청에 게시됩니다.

모바일 에이전트를 통해 법무 요청 종결

법무 요청을 해결하면 자신에게 할당된 해당 요청을 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 모바일 에이전트에서 할당된 요청 목록으로 이동합니다.
2. 종료하려는 요청 항목을 탭합니다.
3. 완료 종결을 탭합니다.

결과
법무 요청이 종결되고 상태가 완료 종결로 변경됩니다.

법무 상담 센터 클래식 탐색

법무 부서 구성원은 법무 상담 센터 클래식를 사용하여 법적 문제를 범주화하고, 우선순위를 지정하고, 효율적으로 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

- 기존 Legal Counsel Center는 Legal Counsel Center Classic으로 이름이 변경되었습니다.
- 법무 상담 센터 클래식 이(가) 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 신규 고객에 대한 활성화에 사용할 수 없지만 기존 고객에 대해서는 계속 작동하고 지원됩니다. 향상된 작업 공간 환경을 위해 를 사용합니다 Legal Counsel Center. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

법무 상담 센터 클래식 는 다음 앱을 설치한 경우에 사용할 수 있습니다.

- 법무 요청 관리(sn_lg_ops)
- 법무 상담 센터 클래식(sn_lg_workspace)
- Legal Counsel Center 구성요소(sn_lg_ws_comps)

법무 상담 센터 클래식는 ServiceNow# 에이전트 작업 공간를 사용하여 구축되었습니다. 법무 상담 센터 클래식는 부서의 필요에 따라 사용자 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 법무 상담 센터 클래식 구성 문서를 참조하십시오.

ServiceNow# Legal Counsel Center 구성요소 애플리케이션은 성능 향상을 위해 법무 상담 센터 클래식의 구성요소를 분리하여 법무 상담 센터 클래식에 대한 작업 공간 경험을 개선합니다.

검토 법무 상담 센터 클래식 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

주요 기능

법무 상담 센터 클래식에는 다음 기능이 포함되어 있습니다.

부서 및 사용자 수준 메트릭

신규, 할당, 미할당 및 우선순위가 높은 요청의 개요를 봅니다. 예정된 마일스톤 및 보류 중인 승인을 검토하고 대응합니다.

다중 탭 인터페이스

열려 있는 여러 기록 사이를 이동하여 여러 요청을 동시에 추적 및 처리합니다.

실시간 활동 피드

법무 요청 및 법무 사안과 관련된 활동과 알림을 실시간으로 봅니다.

직관적인 검색 및 필터 기능

지식베이스, 오픈 및 해결된 법무 요청과 법무 사안 및 Counsel Assist의 카탈로그 항목과 같은 여러 소스에서 관련 정보를 검색합니다.

이메일 작성 및 전송

법무 상담 센터 클래식의 법무 요청, 법무 사안 또는 사안 작업 기록 양식에서 이메일을 작성하고 전송합니다. 이메일을 작성한 후 나중에 전송하기 위한 초안으로 저장할 수도 있습니다.

법무 상담 센터 클래식 사용자

sn_lg_matter.matter_fulfiller 및 sn_lg_ops.request_fulfiller 역할을 가진 사용자는 다양한 역할에 액세스할 법무 상담 센터 클래식 수 있으며 개인화됩니다.

법무 상담 센터 클래식 액세스

열려면 법무 상담 센터 클래식다음으로 이동합니다. 모두 〉 법적 요청 〉 **Legal Counsel Center** 클래식.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 상담 센터 클래식 방문 페이지

법무 상담 센터 클래식 방문 페이지에서 법무 요청, 법무 사안, 사안 작업 및 예정된 마일스톤에 대한 간략한 개요를 확인합니다. 다양한 메트릭과 위젯 데이터는 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하며, 책임을 쉽게 탐색하는 데 도움이 됩니다.

주:
위젯에 표시되는 위젯과 데이터는 사용자의 역할에 따라 결정됩니다.

법무 상담 센터 클래식 구성

법무 부서 구성원이 법무 요청 및 법무 사안을 신속하게 해결할 수 있도록 법무 상담 센터 클래식를 구성합니다.

시작하기 전에
법무 상담 센터 클래식 는 를 ServiceNow# 에이전트 작업 공간사용하여 빌드되므로 작업 공간의 기본 사항을 숙지하시기 바랍니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Legal Counsel Workspace에서 방문 페이지와 목록을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 관리자 〉 모든 워크플레이스.

b. 구성할 **Legal Counsel Workspace** 기록을 엽니다.

c. 옵션: Legal Counsel Workspace 양식에서 필요에 따라 필드를 업데이트합니다.
필드에 대한 자세한 내용은 작업 영역 설정 시작을 참조하세요.

주:
UI Builder에서 열기를 클릭하여 UI 빌더에서 업무 공간을 사용자 지정할 수도 있습니다.

d. 옵션: 업무 공간 목록 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 필터링된 리스트를 설정합니다.
목록 필터는 테이블에 있는 기록의 하위 집합을 표시합니다. 자세한 내용은 작업 영역에서 목록 뷰 설정을 참조하세요.

e. 방문 페이지 관련 목록에서 법무 업무 공간 기본 방문 페이지를 열고 방문 페이지를 사용자 지정하고 설정합니다.
방문 페이지 생성에 대한 자세한 내용은 작업 공간에 대한 사용자 지정 방문 페이지 만들기를 참조하고, 방문 페이지 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 제공된 방문 페이지 설정을 참조하십시오.

f. 방문 페이지 양식의 UX 페이지 요소 권한 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭하여 방문 페이지 권한을 설정합니다.
이러한 방문 페이지 권한은 사용자가 자신이 속한 역할 또는 그룹을 기준으로 페이지를 볼 수 있도록 해 줍니다. 자세한 내용은 방문 페이지 권한 설정을 참조하세요.

2. 법무 팀이 법무 상담 센터 클래식의 목록에서 기록에 대한 기능을 수행할 수 있는 작업을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 동작 및 구성요소 〉 목록 작업.

b. 기본 시스템 작업을 열고 작업을 수정하거나 새로 만들기를 클릭하여 새 사용자 지정 목록 작업을 생성합니다.
필드 설명에 대한 자세한 내용은 작업 공간에서 사용자 지정 목록 작업 생성을 참조하십시오.

법무 요청 생성을 위한 작업 버튼 법무 상담 센터 클래식 추가

에 선언적 작업 버튼을 법무 상담 센터 클래식 추가하면 작업 공간에서 법무 요청을 손쉽게 생성하고 로 이동 법무 서비스 포털하지 않고도 요청을 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

법무 요청 관리 애플리케이션이 설치되어 있고 애플리케이션 범위가 Legal Simple Contracts로 설정되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user

이 태스크 정보

법무 이행자는 법무 요청을 생성하는 선언적 버튼을 법무 상담 센터 클래식 추가합니다. 이 버튼을 사용하면 이행자가 요청을 만들 법무 상담 센터 클래식 수 있습니다.법무 서비스 포털

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 작업 및 구성요소 〉 목록 작업.
2. 작업 할당 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 작업 레이블 필드에 ## ### 입력합니다.
4. 다음으로 구현됨 필드를 클라이언트 작업으로 설정합니다.
5. **Specify client action** 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택합니다.
6. 작업 페이로드 정의 양식에서 상세 정보를 입력하여 기록을 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 선택합니다.

   b. 키 필드에 ITEM_SELECTED 입력합니다.

   c. 잠금 아이콘( )을 선택하여 적용 대상 필드의 잠금을 해제합니다.
   적용 대상 필드에 상세 정보를 입력하여 작업 페이로드를 적용할 수 있는 위치를 정의합니다.

   d. 대상 기록 선택 필드에 List를 입력합니다.

   e. 페이로드 필드에 {"table":"sc_cat_item","row":{"intake form sys_id":{"value":"72ba83d1b35313007a6de81816a8dc54"}},"parent_table":"{{parentTable}}","additional_data":{"query":"{{query }}"}}를 입력합니다.
   필요한 데이터는 작업 공간에서 백엔드로 전송되는 법무 요청에 사용됩니다.

   f. 양식의 나머지 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 페이로드 정의 기록

필드	설명
레이블	작업 페이로드 정의의 표시 레이블입니다.
설명	작업 페이로드 정의에 대한 설명입니다.
애플리케이션	작업 페이로드 정의의 애플리케이션 범위입니다. 이 필드는 미리 채워집니다.

g. 제출을 선택합니다.

7. 에서 법무 상담 센터 클래식작업 할당 버튼을 사용할 수 있도록 하려면 다음 단계를 따르십시오.

a. 작업 공간 필드에서 ## 입력을 시작하고 목록에서 **Legal Counsel Workspace**를 선택합니다.

b. 테이블 필드의 드롭다운 목록에서 법무 ### #### ##요청**(sn_lg_ops_request)**을 선택합니다.

c. 제출을 선택합니다.

8. 옵션: 작업 할당 버튼을 작업 공간 목록 뷰의 새로 만들기 버튼 드롭다운 목록으로 법무 상담 센터 클래식 이동합니다.

a. 고급 보기를 선택합니다.

b. 그룹 필드에서 목록을 사용하여 조회 아이콘( )을 선택하고 그룹화 기준 확인란을 선택합니다.

c. 법무 요청 유형 선택

d. 업데이트를 선택합니다.

결과
이제 작업 공간에서 새로운 선언적 작업 버튼에 법무 상담 센터 클래식 액세스할 수 있습니다.

Legal Counsel Center

Legal Counsel Center is the Next Experience Workspace는 법무 부서 구성원이 실행 가능한 위젯을 사용하여 법무 문제를 신속하게 분류하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 해결할 수 있게 해 줍니다.

구성 가능한 UI 빌더 버전을 기반으로 구축된 법무 상담 센터 클래식 작업 공간 환경의 재설계 및 재구성 버전입니다. UI Builder에 대한 자세한 내용은 UI Builder 를 참조하십시오.

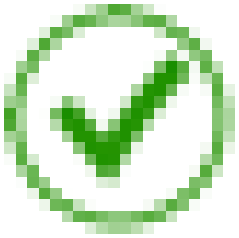
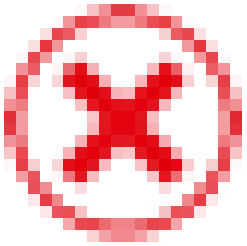
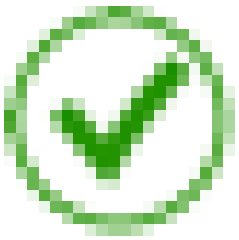
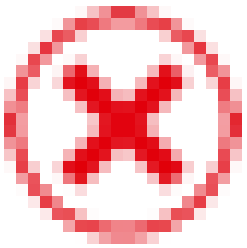
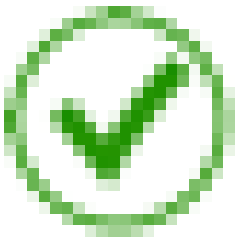
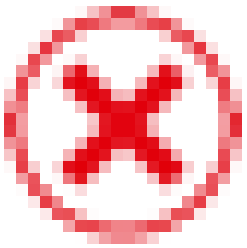
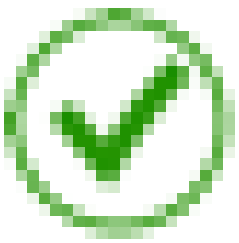
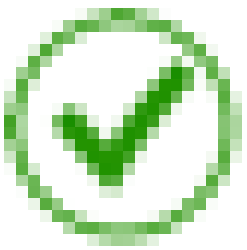
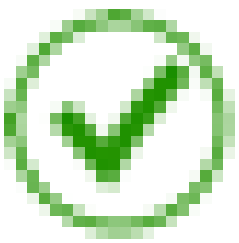
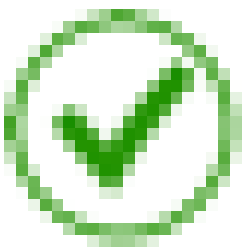
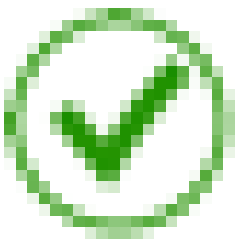
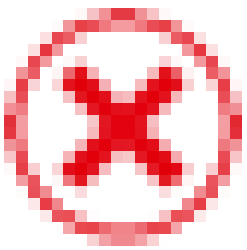
중요사항:

- 기존 Legal Counsel Center는 Legal Counsel Center Classic으로 이름이 변경되었습니다.
- 법무 상담 센터 클래식 이(가) 사용 중단을 준비 중입니다. 이 항목은 숨겨지고 더 이상 신규 고객에 대한 활성화에 사용할 수 없지만 기존 고객에 대해서는 계속 작동하고 지원됩니다. 향상된 작업 공간 환경을 위해 를 사용합니다 Legal Counsel Center. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 사용 중단 프로세스 [KB0867184] 문서를 참조하십시오.

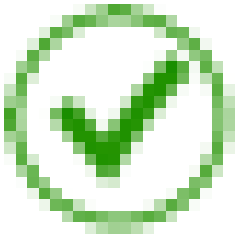
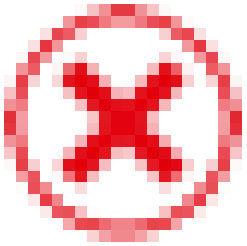
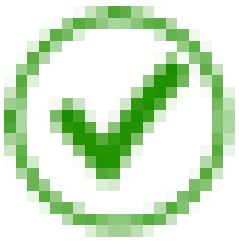
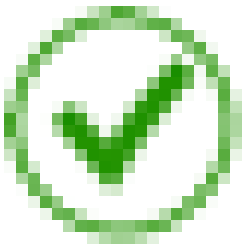
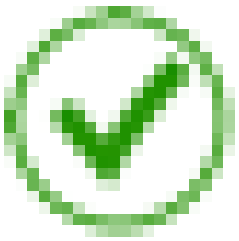
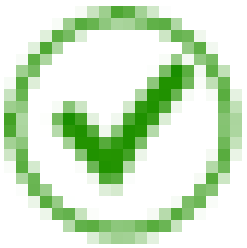
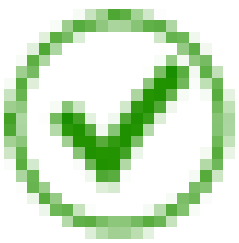
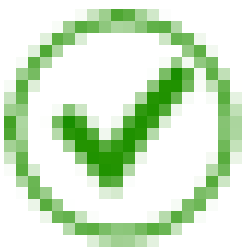
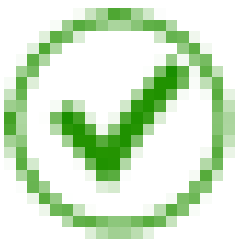
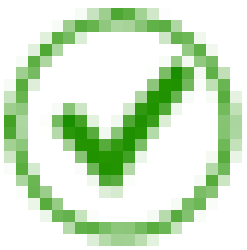
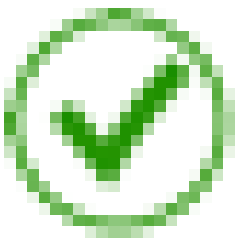
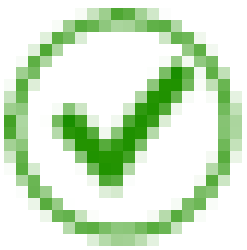
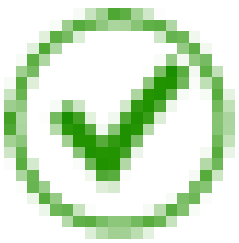
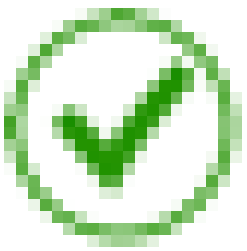
다음 세부 정보를 검토하여 주요 제공 사항과 이러한 애플리케이션 간의 차이점을 파악합니다.

기능 및 애플리케이션 가용성	Legal Counsel Center	법무 상담 센터 클래식
기능 비교		

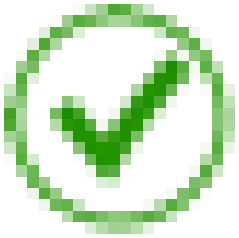
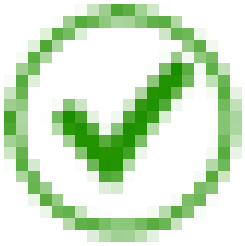
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 및 애플리케이션 가용성	Legal Counsel Center	법무 상담 센터 클래식
UI Builder 활용 • 구성요소 속성 편집 • 변형 및 대상 활용 • Next Experience UI 브랜딩 • 스타일 구성		
AI Search		
외부 변호사 참여를 위한 Legal Tracker 애플리케이션과의 통합		
법무 애플리케이션 비교		
Legal Request Management		
Legal Matter Management		
ServiceNow 법무 계약		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 및 애플리케이션 가용성	Legal Counsel Center	법무 상담 센터 클래식
법률 단순 지적 재산권		
Legal Conflict of Interest		
법무 컨텐츠 검토		
Legal Digital Forensics		
Legal Investigations		
Legal Simple Contracts		
법률 단순 개인 정보 보호		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기능 및 애플리케이션 가용성	Legal Counsel Center	법무 상담 센터 클래식
Legal Stock Preclearance		

Legal Counsel Center 탐색

법무 부서 구성원은 Legal Counsel Center를 사용하여 법적 문제를 범주화하고, 우선순위를 지정하고, 효율적으로 처리할 수 있습니다.

Legal Counsel Center 를 사용하려면 다음 애플리케이션을 설치해야 합니다.

- 법무 요청 관리(sn_lg_ops)
- Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace)

Legal Counsel Center Next Experience를 설치하려면 설치하십시오. 검토 Legal Counsel Center 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

주:
를 Legal Counsel Center 설치하여 Next Experience를 가져온 다음 를 검토하고 제거합니다 법무 상담 센터 클래식. 자세한 내용은 Uninstall an application 문서를 참조하십시오.

Legal Counsel Center 이점

기능	혜택
사용자 작업 위젯 및 메트릭	이행자는 신규, 할당, 초안, 진행 중인 요청 및 사안, 보류 중인 승인의 개요에 액세스합니다. 또한 오픈 및 종결된 요청, 사안 및 사안 작업에 대한 추세와 선택한 모든 링크의 통합 목록을 볼 수 있습니다.
다중 탭 인터페이스	열려 있는 여러 기록 사이를 이동하여 여러 요청을 동시에 추적 및 처리합니다.
실시간 활동 피드	법무 요청 및 법무 사안과 관련된 활동과 알림을 실시간으로 봅니다.
직관적인 검색 및 필터 기능	지식베이스, 오픈 및 해결된 법무 요청과 법무 사안 및 Counsel Assist의 카탈로그 항목과 같은 여러 소스에서 관련 정보를 검색합니다.
이메일 작성 및 전송	를 통해 Legal Counsel Center법무 요청, 법무 사안 또는 사안 작업 기록 양식에서 이메일을 작성하고 전송합니다. 이메일을 작성한 후 나중에 보낼 초안으로 저장할 수도 있습니다.

Legal Counsel Center 홈페이지

이 홈페이지에서는 Legal Counsel Center 법무 문제를 신속하게 분류하고 우선순위를 정하고 효율적으로 해결하는 데 도움이 되는 실행 가능한 위젯을 사용할 수 있습니다.

Legal Counsel Center 이 is Next Experience 법무 이행자를 위한 작업 공간입니다. 이는 시작점 역할을 하며 이행자에게 중요한 사항에 대한 스냅샷을 제공합니다. 이를 통해 법무 부서의 구성원은

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 문제를 분류하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 해결할 수 있습니다. Legal Counsel Center 홈페이지 대시보드에서 법무 요청, 법무 사안, 사안 작업 및 보류 중인 승인에 대한 간략한 개요를 확인하며, 이는 이행자가 작업 중이며 할당 그룹에 대해 새로 생성되었거나 초안 상태이며, 본인 및 주소에 할당할 수 있습니다. 다양한 메트릭과 위젯 데이터를 그래픽으로 표현하여 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 책임을 쉽게 탐색할 수 있습니다. 다른 사람이 자신에게 위임한 위임된 항목을 볼 수 있습니다. 또한 일정 기간 동안의 오픈 및 종결된 요청과 사안의 추세를 볼 수도 있습니다. 마지막으로, 링크 위젯을 책갈피로 사용하여 작업 공간 내에서 중요하고 자주 사용되는 내부 및 외부 URL에 쉽게 액세스할 수 있습니다.

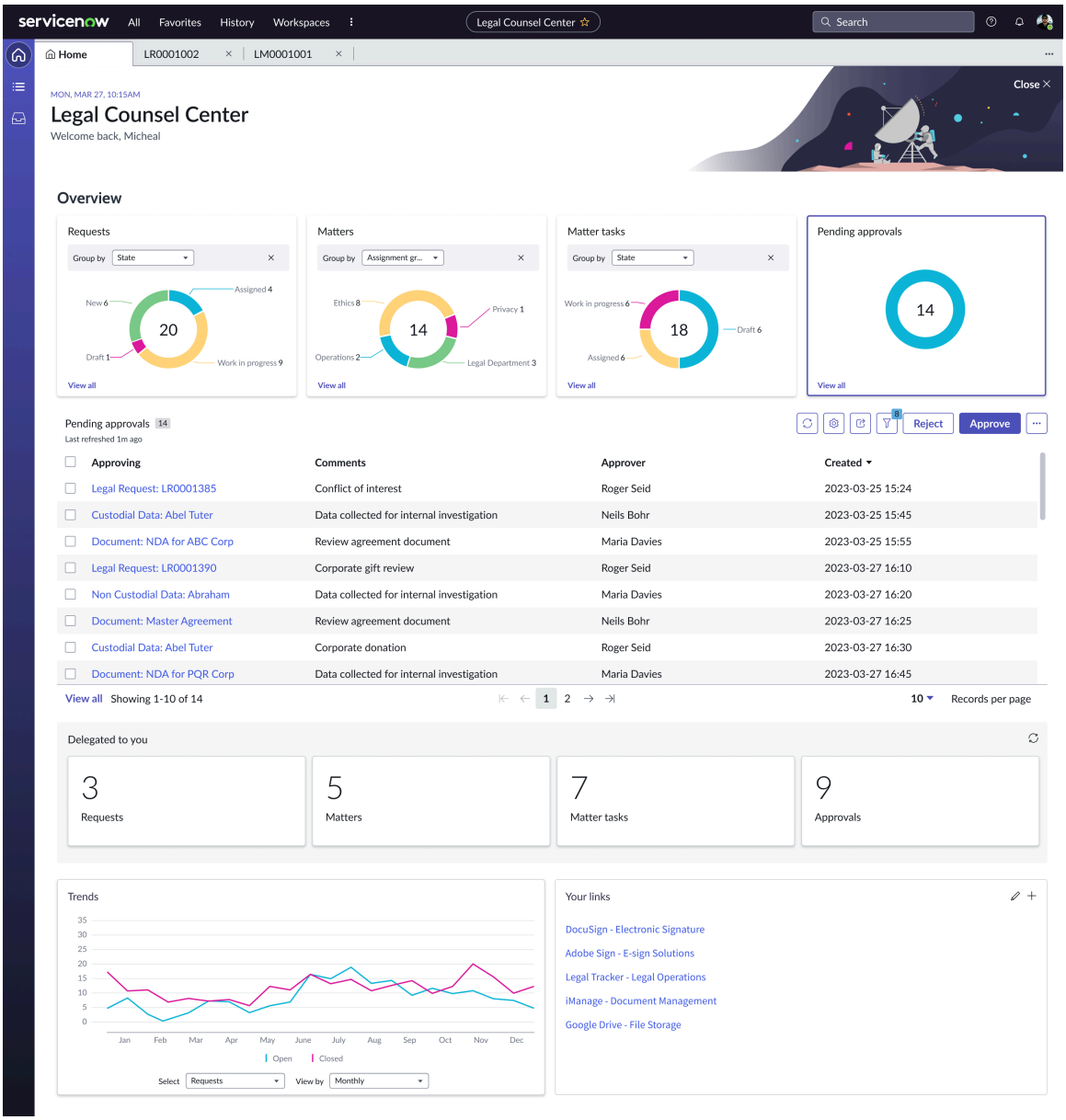
중요사항:

- 사안 및 사안 작업 위젯은 플러그인이 설치된 경우에 Legal Matter Management 표시됩니다.
- 인터뷰 템플릿을 사용하려면 먼저 Interview Templates 플러그인 (com.sn_interview_templates)을 설치하고 애플리케이션 및 Legal Matter Management 범위에 대해 Interview Templates의 요청된 RCA를 Legal Counsel Center 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 인터뷰 관리 문서를 참조하십시오.

다음은 방문 페이지의 예입니다 Legal Counsel Center .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 예 **Legal Counsel Center**



작업 공간 구성 **Legal Counsel Center**

이행자가 Legal Counsel Center 법무 문제를 범주화하고 우선순위를 지정하며 효율적으로 해결할 수 있도록 워크플레이스를 구성하여 이행자의 필요에 따라 대시보드와 인터페이스를 사용자 지정합니다.

구성 개요

홈페이지, 목록 페이지 및 분석 센터 페이지와 함께 Workspace를 구성하고 사용자 지정하려면 Legal Counsel Center 기본 사항을 숙지하십시오 UI 빌더 . 자세한 내용은 UI Builder 문서를 참조하십시오.

에서 UI 빌더작업하려면 모두에서**UI Builder**로 이동합니다. 그런 다음 구성할 **Legal Counsel Center**를 검색하여 선택합니다. 홈페이지를 구성하려면 방문 페이지 기본값을 선택합니다. 목록 및 분석 센터 페이지를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Working in UI Builder .

구성할 구성 가능한 추가 작업 공간 구성요소 Legal Counsel Center도 이해해야 합니다. 자세한 내용은 Configuring Configurable Workspace 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workspace 설치 Legal Counsel Center

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_lg_cf_workspace)을 설치할 Legal Counsel Center 수 있습니다. 이 애플리케이션은 애플리케이션과 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다 ServiceNow# Store .

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 Legal ServiceNow StoreCounsel Center 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
  - 법무 요청 관리 플러그인
  - Legal Counsel Center 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Legal Counsel Center 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_lg_cf_workspace)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.
3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.
4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

알림 사용 또는 사용 안 함

알림을 활성화하거나 비활성화 Legal Counsel Center 하여 관심 있는 항목은 구독하고 관심 없고 필수는 아닌 정보는 구독 취소합니다.

시작하기 전에
다음 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

- 법무 요청 관리
- Legal Counsel Center

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
사용 가능한 알림에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Legal Counsel Center 알림.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 셀프 서비스 〉 내 알림 기본 설정.
2. 알림 창의 일반 탭에서 **Advanced** Preferences(고급 기본 설정)를 선택합니다.
3. Search notifications 필드에 Legal 을 입력합니다.
4. 법무 사안 또는 법무 요청 알림을 활성화하거나 비활성화합니다.

결과
사용자에 대해 알림이 사용되거나 사용되지 않습니다. 알림에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Legal Counsel Center 알림.

Legal Counsel Center 참조

참조 주제는 알림에 대한 Legal Counsel Center 추가 정보를 제공합니다.

Legal Counsel Center와 함께 설치되는 역할

사용자 역할은 Workspace 플러그인을 활성화할 Legal Counsel Center 때 설치됩니다.

설치되는 역할

법무 역할 이름	설명	Workspace 역할 포함
Legal Counsel Center 작업 공간 관리자 [sn_lg_cf_workspace.admin]	모든 관리자에게 비즈니스 또는 사용자 요구 사항에 맞게 법무 요청 관리 작업 공간을 변경할 Legal Counsel Center 수 있는 권한을 부여합니다. • chat_admin 역할은 채팅 테이블을 관리합니다. • uxframework_designer 역할은 UI를 설계하기 위한 UX 페이지 요소 기록에 대한 쓰기 액세스 권한이 있습니다. • agent_workspace_user 역할을 사용하면 상호작용 에이전트 및 상호작용 큐 전송을 수행할 수 있습니다. • sn_agent_recommend.recommendation_admin 역할은 이행자 지원 권장 구성을 관리합니다. • interaction_admin 역할을 사용하면 Interaction Management 시스템을 관리할 수 있습니다. • workspace_list_admin 역할을 사용하면 작업 공간 목록 및 범주를 관리할 수 있습니다. • ui_action_admin 역할을 사용하면 UI 작업을 관리할 수 있습니다. • ui_builder_admin 역할은 UX 페이지를 생성, 업데이트, 읽기 및 삭제할 수 있도록	작업 공간 관리자 〔w • 채팅 관리자 [chat • UX 프레임워크 디 [uxframework_de • Legal Counsel Cer [sn_lg_cf_worksp • 이행자 권장 사항 [sn_agent_recom _admin] • 상호작용 관리자 [• 작업 공간 목록 관 [workspace_list_ • UI 작업 관리자 [ui • UI Builder 관리자 • UX 프레임워크 사 • 유사성 분석기 [sn_intel_analyze • 양식 관리자 [form • 양식 개인화 [pers • UI 알림 관리자 [ui

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 역할 이름	설명	**Workspace** 역할 포함
	UI Builder API를 사용할 수 있는 권한을 제공합니다. • uxframework_user 역할을 사용하면 UX 구성요소 기록 라이브러리에서 찾아 선택할 수 있으므로 액세스 가능한 테이블에서 구성요소 참조 필드를 설정할 수 있습니다. • sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin 역할을 사용하면 유사성 분석기를 관리할 수 있습니다. 유사성 분석기는 기록 해결에 도움이 될 수 있는 패턴과 추세를 정의합니다. • form_admin 역할은 양식, 양식 섹션 및 섹션 요소를 관리합니다. • personalize_form 역할을 사용하여 양식을 개인화할 수 있습니다. • ui_notification_admin 역할을 사용하면 알림 트리거를 구성할 수 있습니다.	
Legal Counsel Center Workspace 사용자 [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	사용자에게 작업 공간에 대한 Legal Counsel Center 액세스 권한을 제공합니다.	작업 공간 사용자 〔w

사용자 역할

sn_lg_ops.legal_fulfiller 및 sn_lg_ops.request_fulfiller 역할을 Legal Counsel Center가진 모든 사용자는 . 할당 그룹, 프랙티스 영역 및 기타 액세스 자격 증명에 따라 다양한 역할에 대해 사용자 지정할 Legal Counsel Center 수 있습니다. 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 공간 구성 Legal Counsel Center.

Legal Counsel Center 액세스

액세스하려면 Legal Counsel Center다음으로 이동합니다. 워크플레이스 〉 법무 상담 센터. 또는 다음으로 이동하여 액세스할 Legal Counsel Center 수 있습니다. 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.

Legal Counsel Center 알림

Legal Counsel Center 알림을 통해 사용자는 관심 있는 항목을 구독하고 관심 없는 필수 사항이 아닌 메시지는 구독을 취소할 수 있습니다.

Legal Counsel Center 는 법무 사안 및 법무 요청에 대한 알림을 제공합니다.

알림을 사용하거나 사용하지 않도록 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 알림 사용 또는 사용 안 함.

법무 요청 알림

법무 요청의 새 의견을 제외하고 법무 요청에서 모든 알림의 기본 상태는 사용입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 요청 알림 상세 정보

이름	수신자	제목
새 법무 요청 생성됨	프랙티스 영역 리드, 할당 그룹 관리자 및 이벤트 생성자 (위 역할에 있는 경우)	${Request}가 생성됨
법무 요청 할당됨	담당자	${Request}가 할당되었습니다.
법무 요청 업데이트됨	요청 대상, 시작한 사람	${Request}가 업데이트됨
법무 요청의 새 의견	할당 대상, 프랙티스 영역 리드, 이행자 역할이 있는 감시 목록 사용자, 추가 담당자 목록	${Request}: 의견이 추가됨
법무 요청 다시 제출	요청 대상, 시작한 사람	${요청}이 다시 제출됨
법무 요청 다시 오픈	할당 대상, 시작한 사람	${Request}이(가) 다시 오픈됨
추가 면접관이 추가됨	현재 면접관이 추가됨	${Matter}: 면접관 추가됨
원본 서명을 위해 보내기	서명자	${contract_request.short_description}
젖은 서명 계약 보내기	작성자	${contract_request.short_description}
서명자가 서명을 거부함	계약 요청입니다. 요청 대상	${contract_request.number}: 서명 거부됨
비활성 COI 기록 업데이트	사용자(작성자)	${legal_request}이(가) 비활성화됨
COI 승인	사용자(작성자)	${legal_request}이(가) 승인되었습니다.
주식 사전 승인 요청 승인됨	요청 대상	${legal_request.number}이(가) 승인되었습니다.
COI 요청자에게 알림	사용자(작성자)	${number}이(가) 곧 만료됩니다.
주식 사전 승인 요청 거부됨	요청 대상	${number}이(가) 거부되었습니다.
문서 준비 완료	요청 대상	${number}: 문서가 준비되었습니다.

법무 사안 알림

모든 법무 사안 알림의 기본 상태는 사용입니다.

법적 사안 알림 상세 정보

이름	수신자	제목
생성된 새 법무 사안	프랙티스 영역 리드 역할에 있는 경우 프랙티스 영역 리드 및 이벤트 생성자	${Matter}가 생성됨
법무 사안 할당됨	담당자	${Request}가 할당되었습니다.
법무 사안 업데이트됨	생성한 사람, 요청 대상, 사안 소유자	${Matter}가 업데이트됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법적 사안 알림 상세 정보

이름	수신자	제목
법무 사안 다시 열기	할당 대상, 프랙티스 영역 리드, 감시 목록 이행자 역할과 이벤트 작성자(위 역할에 있는 경우)가 있는 사용자	$(간단한 설명)
법무 사안의 새 의견	할당 대상, 프랙티스 영역 리드, 감시 목록 이행자 역할이 있는 사용자, 추가 담당자 목록	${Matter}: 의견이 추가됨
종결 또는 취소된 법무 사안	프랙티스 영역 리드, 감시 목록 이행자 역할과 이벤트 작성자(위의 역할에 있는 경우)가 있는 사용자	${Matter}이(가) 종결되거나 취소됨
법무 사안 작업 할당됨	담당자	${Request}가 할당되었습니다.
승인자가 거부한 법무 사안 작업	담당자	${task}이(가) 거부됨
임시 승인 승인	할당 대상 및 이벤트 생성자 할당 대상일 경우	${Request}이(가) 승인됨
임시 승인 거부	할당 대상 및 이벤트 생성자 할당 대상일 경우	${Request}이(가) 거부됨

법무 서비스 포털 탐색

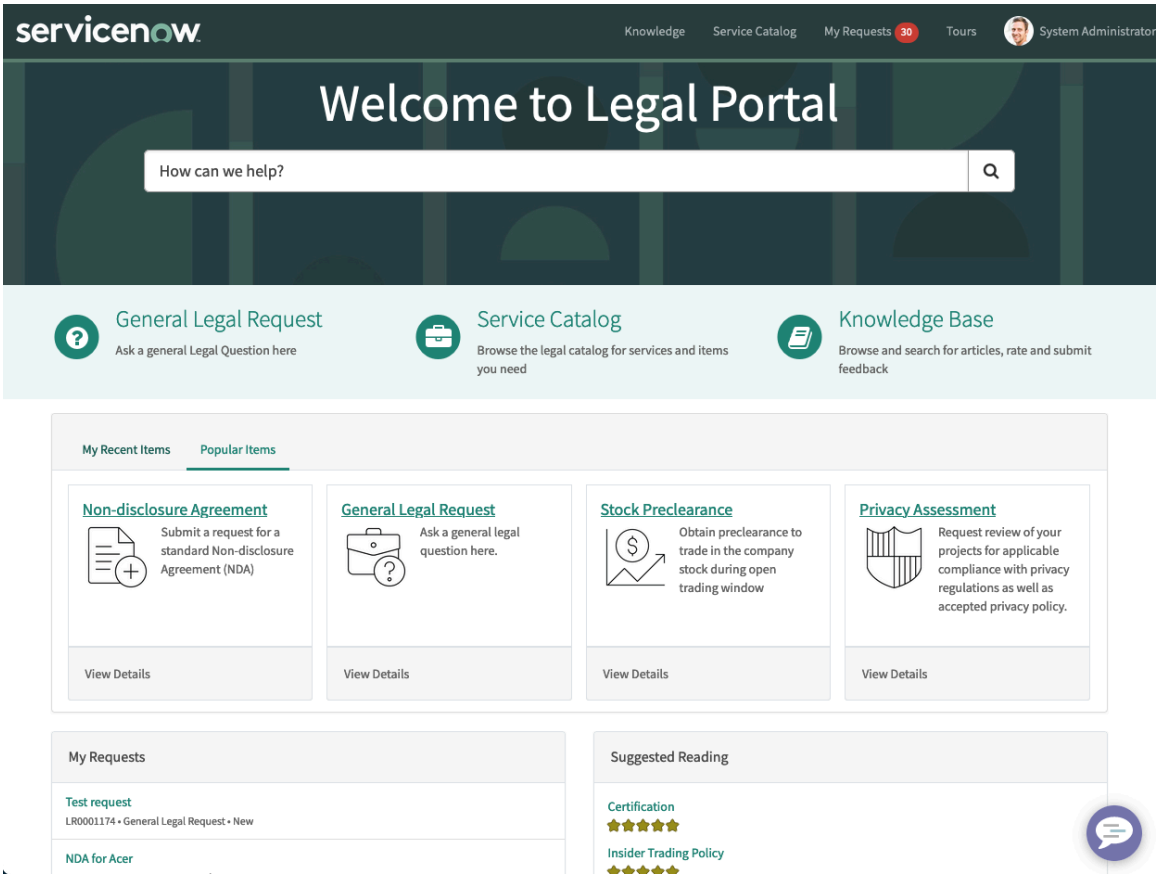
법무 서비스 포털 직원은 법무 요청을 제출하고, 진행 상황을 모니터링하고, 법무 지식베이스 문서를 읽고, 가상 에이전트 채팅 지원을 사용하여 도움을 받을 수 있는 셀프 서비스 포털입니다.

법무 서비스 포털 는 앱 설치 법무 요청 관리 와 함께 설치됩니다.

다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 서비스 포털 에 액세스 법무 서비스 포털합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 서비스 포털



를 법무 서비스 포털 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

- 법무 Service Catalog의 카탈로그 항목에서 선택하여 법무 요청을 제출합니다.
- 제출한 요청의 상태를 추적합니다.
- 최고 평점의 법무 지식베이스 문서를 찾아서 읽고 정보를 찾으십시오.
- 가상 에이전트와 채팅하여 법무 요청을 제출 및 추적하고 법무 지식베이스 문서를 읽습니다.

ServiceNow# AI 검색 이 옵션을 사용하면 예측 및 NLP(자연어 처리)를 통해 더 나은 검색 결과를 얻을 수 있습니다. 자세한 내용은 에서의 사용 및 구성 AI 검색법무 서비스 포털 문서를 참조하십시오.

법적 의무 및 승인 위임

법률 이행자는 법적 의무를 수행할 수 없는 동안 이를 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다. 대리인은 법무 요청, 법무 사안, 법무 사안 작업 및 승인에 대해 작업할 법률 이행자와 동일한 수준의 액세스 권한을 얻습니다.

Legal Service Delivery는 다음 위임을 지원합니다.

Now Platform 위임

이 위임 방법은 기본적으로 활성화됩니다. 이 위임을 사용하면 변호사가 모든 항목을 대리인에게 위임할 수 있습니다. 그러나 대리인을 추가하는 동안 변호사는 위임 옵션을 제한할 수 있습니다.

- 승인만 위임
- 할당만 위임

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 승인과 할당 모두 위임
- 알림 위임

Granular Delegation

Granular Delegation을 통해 변호사는 할당된 법무 요청, 법무 사안, 법무 사안 작업 및 위임하려는 승인에서 항목을 선택할 수 있습니다.

주:
이 위임 방법을 사용하려면 Granular Delegation 플러그인 (com.glide.granular_service_delegation)을 활성화해야 합니다.

변호사가 위임을 사용하려면 관리자가 작업 공간에서 위임 규칙 테이블, 위임 규칙 및 내 대리인 작업 공간 목록을 구성해야 합니다.법무 상담 센터 클래식

- 세분화된 대리인 [sys_granular_delegate] 테이블에서 내 대리인 작업 공간 목록을 활성으로 설정합니다.
- 대리인 [sys_user_delegate] 테이블에서 내 대리인 작업 공간 목록을 활성으로 설정합니다.

새 환경 Legal Counsel Center 작업 공간의 경우 를 엽니다 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

내 대리인 UX 목록을 다음과 같이 구성해야 합니다.

- 세분화된 대리인 [sys_granular_delegate] 테이블의 내 대리인 목록이 활성 상태여야 합니다.
- 대리인 [sys_user_delegate] 테이블에서 내 대리인 목록이 활성 상태여야 합니다.

작업은 위임에 지정된 위임 규칙과 일치하는 경우에 위임됩니다. 예를 들어, 개인정보 평가 요청만 위임할 수 있습니다. 위임 규칙은 법무 요청 [sn_lg_ops_request] 테이블에서 조건을 **[Category] [is] [Privacy]**로 하여 설정할 수 있습니다.

관련 정보

Granular Delegation 설정

작업 공간에서 목록 뷰 설정

다른 사용자에게 법적 의무 위임

시간이 없거나 업무를 수행할 수 없는 경우 할당된 법무 요청, 법무 사안, 법무 사안 작업 및 승인과 관련된 법적 의무를 다른 사용자에게 위임합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 대리인 설정에서 내 대리인을 클릭합니다.
4. 내 대리인 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대리인 양식

필드	설명
사용자	대리인에게 법적 의무를 위임하는 사용자입니다.
대리인	할당된 법적 의무를 위임하는 대상인 사용자입니다. 주: 대리인은 자신이 구성원인 할당 그룹의 구성원이어야 합니다.
시작	위임 기간의 시작 날짜입니다.
종료	위임 기간의 종료 날짜입니다.
승인	승인을 위임하는 옵션입니다. 할당된 승인을 승인하거나 거부할 권한을 대리인에게 위임하려면 이 옵션을 선택합니다.
할당	할당을 위임하는 옵션입니다. 대리인에게 모든 승인, 법무 요청, 법무 사안 및 법무 사안 작업에 대해 자신과 동일한 수준의 권한을 위임하려면 이 옵션을 선택합니다.
전체 알림	알림을 위임하는 옵션입니다. 위임 기간 동안 자신이 받는 모든 알림의 사본을 대리인에게 전송하려면 이 옵션을 선택합니다.

6. 저장을 클릭합니다.

결과
위임을 설정하면 지정된 기간에 다음과 같은 효과가 있습니다.

- 대리인은 할당된 법무 요청, 법적 사안, 사안 작업 및 나에게 위임됨 목록의 승인에 대해 수행할 수 있는 모든 기능에 액세스하고 이를 수행할 수 있습니다.
- 본인과 대리인은 법무 요청, 법적 사안, 사안 작업 및 승인에 대해 수행된 활동과 관련된 알림을 받습니다.

Granular Delegation을 사용하여 다른 사용자에게 특정 법적 의무 위임

시간이 없거나 업무를 수행할 수 없는 경우 할당된 법무 요청, 법무 사안, 법무 사안 작업 및 승인과 관련된 특정 법적 의무를 다른 사용자에게 위임합니다. 이러한 특정 의무는 미리 정의된 위임 규칙에서 파생됩니다.

시작하기 전에

- Granular Delegation 플러그인(com.glide.granular_service_delegation)을 활성화해야 합니다.
- Legal Counsel Workspace 설정에서 내 대리인 작업 공간 목록을 다음과 같이 구성해야 합니다.
  - 세분화된 대리인 [sys_granular_delegate] 테이블에서 내 대리인 작업 공간 목록이 활성 상태여야 합니다.
  - 대리인 [sys_user_delegate] 테이블에서 내 대리인 작업 공간 목록이 활성 상태여야 합니다.

자세한 내용은 작업 영역에서 목록 뷰 설정을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 새 환경 Legal Counsel Center 작업 공간의 경우 를 엽니다 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

  내 대리인 UX 목록을 다음과 같이 구성해야 합니다.

  - 세분화된 대리인 [sys_granular_delegate] 테이블의 내 대리인 목록이 활성 상태여야 합니다.
  - 대리인 [sys_user_delegate] 테이블에서 내 대리인 목록이 활성 상태여야 합니다.
- 위임 규칙은 관리자가 만들어야 합니다. 자세한 내용은 위임 규칙 만들기 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: legal_fulfiller

이 태스크 정보

Granular Delegation을 사용하여 개인정보 평가 요청과 같은 특정 요청만 위임할 수 있습니다. 위임 규칙은 법무 요청 [sn_lg_ops_request] 테이블에서 조건을 **[Category] [is] [Privacy]**로 하여 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 대리인 설정에서 내 대리인을 클릭합니다.
4. 내 대리인 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   세분화된 대리인 양식

필드	설명
대리인	할당된 법적 의무를 위임하는 대상인 사용자입니다. **주:** 대리인은 자신이 구성원인 할당 그룹의 구성원이어야 합니다.
시작	위임 기간의 시작 날짜입니다.
종료	위임 기간의 종료 날짜입니다.

6. 저장을 클릭합니다.
   지정된 기간에 대해 위임이 생성됩니다. 위임 규칙 탭이 나타납니다.
7. 위임 규칙 탭에서 위임 규칙에 정의된 특정 법적 의무 및 승인만 대리인에게 할당합니다.
   a. 위임 규칙 탭에서 업무 추가를 클릭합니다.
   b. 업무 추가 대화 상자에서 대리인에게 할당할 위임 규칙을 선택합니다.
   c. 추가를 클릭합니다.

결과

Granular Delegation을 설정하면 지정된 기간에 다음과 같은 효과가 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대리인은 할당된 법무 요청, 법적 사안, 사안 작업 및 나에게 위임됨 목록에 할당된 의무에 따른 승인에 대해 수행할 수 있는 모든 기능에 액세스하고 이를 수행할 수 있습니다.
- 본인과 대리인은 법무 요청, 법적 사안, 사안 작업 및 승인에 대해 수행된 활동과 관련된 알림을 받습니다.

위임된 법적 의무 보기 및 작업

시간이 없거나 업무를 수행할 수 없는 경우 할당된 법무 요청, 법무 사안, 법무 사안 작업 및 승인과 관련된 법적 의무를 다른 사용자에게 위임합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 나에게 위임에서 목록 항목을 클릭하여 자신에게 의무를 위임한 사용자에게 할당된 기록을 봅니다.
   - 승인: 법무 요청, 법적 사안 및 법적 사안 작업에 대해 위임된 모든 승인 목록을 엽니다.
   - 요청: 위임된 모든 법무 요청의 목록을 엽니다.
   - 사안: 위임된 모든 법적 사안 목록을 엽니다.
   - 사안 작업: 위임된 모든 법적 사안 작업 목록을 엽니다.
4. 목록에서 기록을 열어 확인하고 작업합니다.

Legal Service Delivery의 워크플로우

법무 요청 관리 애플리케이션은 전자 서명 및 외부 저장소를 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우를 통해 여러 통합 및 계정을 동시에 지원할 수 있습니다.

에서 Legal Service Delivery 사용할 수 있는 이러한 워크플로우는 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다.

주:
Legal Service Delivery 애플리케이션에 대한 모든 워크플로우는 기본적으로 읽기 전용입니다.

전자 서명 워크플로우

문서의 전자 서명을 위해 다음과 같이 미리 정의된 워크플로우를 사용할 수 있습니다.

핵심 전자 서명 워크플로우

법무 요청 관리와 함께 다음과 같은 핵심 전자 서명 워크플로우가 설치됩니다.

- 전자 서명 코어 - DocuSign
- 전자 서명 코어 - AdobeSign

NDA 서명 워크플로우

Legal Simple Contracts에서는 다음 전자 서명 워크플로우가 설치되며 전자 서명을 위해 NDA(비밀 유지 계약) 문서를 보내는 데 사용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- NDA 전자 서명(동적 플로우)
- NDA 전자 서명 - DocuSign
- NDA 전자 서명 - AdobeSign

외부 저장소 워크플로우

외부 저장소 시스템에 문서를 저장하기 위한 Legal External Storage Core 플로우는 와 함께 법무 요청 관리설치됩니다. 다음 하위 플로우는 각 외부 저장소 시스템 통합의 핵심 워크플로우 내에 설치됩니다.

- 법무 외부 저장소 코어 - Microsoft OneDrive
- 법무 외부 저장소 코어 - Google Drive
- 법무 외부 저장소 코어 - Box
- 법무 외부 저장소 코어 - Microsoft SharePoint
- 법무 외부 저장소 코어 – iManage

주:
이러한 외부 저장소 하위 플로우는 다른 워크플로우와 함께 외부 저장소에 문서를 저장하는 데 사용할 수 있습니다.

법적 계약 외부 저장소 플로우는 와 함께 Legal Simple Contracts설치되는 핵심 외부 저장소 워크플로우입니다.

Legal Service Delivery용 범용 요청

범용 요청와 Legal Service Delivery의 통합을 통해 직원이 법무 부서에서 서비스를 요청할 수 있도록 지원하는 통합 사용자 경험을 만들 수 있습니다. 문제를 해결하기 위해 부서 간에 번거로운 공동 작업을 진행할 필요 없이 직원에게 법무 서비스를 원활하게 제공할 수 있습니다.

법무 서비스에 대한 **Universal Request** 여정

ServiceNow# 범용 요청 애플리케이션은 직원이 요청을 처음 제출한 때부터 문제가 최종적으로 해결될 때까지 부서간 보고를 가능하게 합니다. 자세한 내용은 범용 요청 문서를 참조하십시오.

법무 요청 관리 애플리케이션은 직원이 법무 부서로부터 자신에게 필요한 모든 정보, 서비스 및 도움을 받을 수 있는 통합된 단일 메커니즘을 제공합니다.

법무 요청을 Universal Request와 통합함으로써 조직 전체에서 요청을 이행해 직원 경험을 개선할 수 있습니다.

- 직원이 직원 센터 포털에서 도움 요청 옵션을 사용하여 Universal Request를 제출합니다. 직원은 Universal Request에 첨부하여 직접 법무 요청을 제출할 수도 있습니다.
- 라우팅 에이전트는 법무 부서와 관련된 이 요청을 식별하고 Universal Request에서 법무 요청을 생성합니다. 법무 요청은 Universal Request의 기본 티켓이 됩니다.
- 요청된 서비스에 따라 법무 이행자는 법무 요청을 처리하는 동안 다음을 수행할 수 있습니다.
  - 해결책을 제공하고 법무 요청을 종결합니다. Universal Request도 종결됩니다.
  - 해결 여부와 관계없이 요청을 다른 부서로 이전하거나 Universal Request 라우팅 그룹으로 다시 이전합니다.
  - 요청을 이행하는 데 필요한 법무 또는 다른 부서의 사용자가 수행할 작업에 대한 관련 티켓을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 법무 요청에 중요한 정보 또는 기밀 정보가 포함된 경우 제한됨으로 표시합니다. sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 역할이 있는 현재 할당 그룹의 UR 라우팅 에이전트와 기본 티켓 에이전트는 티켓의 전체 상세 정보를 볼 수 있습니다. 다른 라우팅 에이전트는 중요한 정보가 포함될 수 있는 Universal Request의 필드(예: 간단한 설명 및 설명)를 볼 수 없습니다.

Universal Request를 통해 요청자는 요청 상태를 완전하게 확인할 수 있습니다. 문제를 처리하는 사용자, 부서 간 이전, 기타 업데이트를 포함하여 Universal Request의 활동 스트림에서 모든 관련 상세 정보를 볼 수 있습니다.

Universal Request가 종결될 시 요청자가 해결책에 만족하지 않으면 다시 오픈할 수 있습니다.

Universal Request 제출 및 추적에 대한 자세한 내용은 범용 요청 사용 문서를 참조하십시오.

윤리 불만 제출 및 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 함께하면 더 나은 솔루션: Legal Investigations 및 HR Service Delivery Employee Relations.

필요한 **ServiceNow** 플러그인 및 앱

법무 서비스용 Universal Request를 통합하려면 다음 ServiceNow 플러그인과 애플리케이션이 설치되어 있어야 합니다.

- 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)
- 법무 요청 관리 앱 버전 6.1 이상
- 직원 센터 앱

또한 범용 요청에서 다양한 설정을 구성해 두어야 합니다. 자세한 내용은 법무 서비스용 범용 요청 구성 문서를 참조하십시오.

법무 서비스용 범용 요청 구성

법무 요청을 Universal Request와 통합하기 위한 기본 시스템 구성을 검토하고 비즈니스 요구에 따라 구성합니다.

시작하기 전에

다음 플러그인이 활성화되고 앱이 설치되어 있어야 합니다.

- 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)
- 법무 요청 관리 버전 6.1

직원이 요청을 제출할 수 있도록 직원 센터를 설치할 수도 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

법무 요청 관리 버전 6.1은 Universal Request로 법무 요청에 대한 작업을 처리하는 데 필요한 서비스 세트, 서비스 세트 할당 그룹, 이전 구성 및 상태 매핑을 설치합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자.
2. 비즈니스 요구에 따라 다음 설정을 검토하고 구성합니다.

3. 법무 라우팅 그룹 서비스 세트 할당 그룹에 사용자를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 라우팅 그룹은 필요한 역할이 추가된 기본 시스템 할당 그룹입니다. 할당 그룹의 사용자는 라우팅 에이전트 역할을 하며, 법무 부서의 지원을 받기 위해 Universal Request를 분류하고 법무 요청을 생성합니다.

4. 프랙티스 영역 내 접수 양식의 옵션 필드에서 **Universal** Request에서 법무 요청 생성 사용 옵션을 선택합니다.
   자세한 내용은 프랙티스 영역에 접수 양식을 추가합니다. 문서를 참조하십시오.

Universal Request에서 법무 요청 생성

Universal Request에서 법무 요청을 생성하여 요청을 해결하는 데 법무 부서의 도움을 받습니다.

시작하기 전에

범용 요청 애플리케이션이 설치되어 있고 관리자가 법무 서비스에 대한 관련 구성을 완료해야 합니다.

직원이 Universal Request를 제출 했으며 범용 티켓이 사용자에게 할당되어 있습니다.

> **중요사항:**
> 필요한 역할을 가진 라우팅 에이전트도 법무 라우팅 그룹 할당 그룹의 구성원이어야 합니다.

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_user 및 sn_uni_req.universal_request_write

이 태스크 정보

라우팅 에이전트는 Agent 모바일 앱을 통해 Universal Request에서 법무 요청을 만들 수도 있습니다. 불만에 대한 법무 티켓을 생성하려면 을 참조하십시오 Universal Request에서 윤리 법무 사안 생성.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 나에게 할당됨.
2. 법무 요청을 생성하려는 Universal Request를 엽니다.
3. 법무 티켓 생성을 클릭합니다.
4. 법무 티켓 생성 대화 상자의 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 요청 유형 목록에서 법무 요청 유형을 선택합니다.
   b. 추가 의견에 법무 부서에서 요구하는 서비스와 지원에 대한 상세 정보를 입력합니다.
5. 생성을 클릭합니다.

결과

- 법무 요청이 생성되고 Universal Request의 기본 티켓이 됩니다. 법무 요청 번호가 기본 티켓 필드에 채워집니다.
- Universal Request의 상태가 진행 중으로 변경됩니다.
- 상태 이유 필드에 미리 채워진 기본 티켓 값인 진행 중이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

법무 부서에서 법무 요청에 법무 이행자가 할당됩니다. 할당된 법무 이행자는 법무 요청에 대해 작업을 수행하고 해결 방법을 제공하거나, 법무 요청을 다른 부서 또는 다시 .범용 요청

일반 법무 요청을 외부 저장소가 활성화된 상태로 범용 요청 다시 이전하려면 **UR** 전송 후 프로세서 이름 스크립트 작업을 활성화하여 첨부 파일을 동기화합니다. 스크립트 작업은 다음에서 사용할 수 있습니다. 모두 〉 이벤트 〉 스크립트 작업.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다른 부서로 법무 티켓 이전

Universal Request와 연결된 법무 티켓(법무 요청 또는 법무 사안)을 처리하고 해결하기 위해 다른 부서로 이전하거나 Universal Request로 다시 이전합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_lg_ops.legal_fulfiller

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 법적 요청 〉 법무 상담 센터.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 법무 요청 또는 법무 사안 목록을 엽니다.
   - 법무 요청 목록을 열려면 목록 탭의 법무 요청 아래에서 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 법무 사안 목록을 열려면 목록 탭의 사안 아래에서 나에게 할당됨을 선택합니다.
4. 이전하려는 법무 요청 또는 법무 사안을 엽니다.
5. 이전을 선택합니다.
6. 티켓 이전 대화 상자에서 필드의 내용을 입력합니다.

티켓 이전 대화 상자

필드	설명
동작	옵션을 다른 부서로 이전하거나 Universal Request로 다시 이전합니다.
부서	요청을 이전하려는 부서입니다. 사용자가 법무 티켓을 이전할 부서를 모르는 경우 확실하지 않음 옵션을 선택하면 티켓을 Universal Request로 다시 이전합니다.
서비스	선택한 부서 내의 서비스 또는 요청 유형입니다. 주: 윤리 불만 법무 사안을 HR 부서로 이전하려면 **Employee Relations**를 선택해야 합니다. 선택한 다른 서비스의 경우 오류 메시지가 표시됩니다.
이전 이유	법무 티켓이 해결된 상태로 이전되고 있는지 여부를 지정하는 옵션입니다. ○ 해결된 상태로 이전: 법무 티켓이 해결되었으며 다른 부서의 추가 처리가 필요합니다. 법무 티켓의 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. ○ 해결되지 않은 상태로 이전: 법무 티켓이 해결되지 않았거나 법무 부서에 속해 있지 않습니다. 법무 티켓의 상태가 미완료 종결로 업데이트됩니다.
이전 메모	추가 처리를 위해 부서에서 파악하는 데 유용한 상세 정보입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
추가 코멘트 및 첨부 파일 복사	이전 시 법무 티켓의 추가 의견 및 첨부 파일을 다른 부서의 요청에 포함하는 옵션입니다. 기본적으로 이 옵션은 선택되어 있습니다. 추가 의견과 첨부 파일을 이전하지 않아야 하는 경우 확인란의 선택을 취소합니다.

7. 이전을 선택합니다.

결과

- 법무 티켓이 선택한 부서로 이전됩니다.
- 법무 티켓은 더 이상 Universal Request의 기본 티켓으로 남아 있지 않습니다.

직원 센터 포털의 법무 서비스

직원은 직원 센터 포털을 통해 요청을 제출하고 추적하여 법무 지원을 받거나 법무 서비스에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.

법무 서비스 포털을 사용하면 직원이 법무 요청을 제출하여 법무 부서에서 제공하는 서비스와 지원만 받을 수 있습니다. 반면에 ServiceNow# 직원 센터는 직원이 법무 부서를 비롯한 다양한 부서에 걸쳐서 정보와 요청 서비스를 찾을 수 있도록 하는 단일 통합 포털 경험을 제공합니다. 컨텐츠 분류 프레임워크를 사용하면 서비스별 컨텐츠 유형과 하위 주제를 포함하도록 기본 법무 분류를 수정할 수 있습니다.

직원 센터 포털에서 법무 서비스를 활성화하려면 다음 ServiceNow 애플리케이션과 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- Legal Service Delivery 애플리케이션
- 직원 센터 플러그인(sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy 플러그인(sn_ect)

직원 센터의 법무 분류

기본 시스템 분류인 직원은 Employee Experience Taxonomy 플러그인을 설치할 때 설치됩니다. 법무 서비스를 제공하기 위해 기본적으로 직원 분류에 다음과 같은 법무 분류 구조를 사용할 수 있습니다.

1. 계약 – 판매 계약 검토, 타사 계약 검토 및 NDA 접수 양식이 포함됩니다.
2. 개인정보 및 데이터 – 개인정보 영향 평가 접수 양식이 포함됩니다.
3. 윤리 및 규정 준수 – 이해 상충, 주식 사전 승인 및 윤리 불만 접수 양식과 내부자 거래 정책에 대한 지식베이스 문서가 포함되어 있습니다. 사용하는 경우 윤리 불만은 Anonymous Report Center 포털을 통해 제출할 수도 있습니다.
4. 모든 법무 찾아보기 – 일반 법무 요청, 마케팅 컨텐츠 검토, 디지털 포렌식 및 소환장 접수 양식이 포함됩니다.

직원 센터 포털의 법무 서비스 활성화

다음 작업을 완료하여 직원 센터 포털에서 법무 서비스를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 기본 시스템 분류를 사용자 지정하려면 분류를 복제한 다음 복제된 분류에서 필요한 변경 사항을 적용합니다.

   자세한 내용은 직원 컨텐츠에 대한 분류 복제 문서를 참조하십시오.

2. 법무 서비스 및 지원을 위한 수용 양식 및 지식베이스 문서를 작성합니다.

   법무 요청 접수 양식 작성에 대한 자세한 내용은 법무 요청 접수 양식을 참조하십시오. 지식베이스 문서 생성에 대한 자세한 내용은 지식베이스 문서를 참조하십시오.

3. 주제가 있는 컨텐츠를 분류에 연결합니다.

   자세한 내용은 연결된 컨텐츠를 주제에 연결 문서를 참조하십시오.

을 통한 법무 항목 승인 직원 센터

직원 센터 는 승인자가 다양한 항목을 보고 승인할 수 있도록 작업 구성을 사용하여 구성 가능한 승인을 사용합니다. 승인자는 의 내 작업 탭에서 직원 센터승인이 필요한 항목에 대한 자세한 정보를 검토합니다. 작업 구성은 작업 테이블(법무 요청, 법무 사안 및 프랙티스 영역 테이블)과 비작업 테이블(아티팩트, 사안 템플릿, 보호자 및 비보호자, 외부 저장소 문서) 모두에 대해 설정할 수 있습니다.

할 일 구성에서 다음과 같은 기본 시스템 작업 구성을 앱에서 사용할 수 Legal Service Delivery 있습니다.

- 법무 요청 관리
  - 법적 요청
  - 법무 요청 첨부 파일
  - 법무 요청 외부 문서
- Legal Matter Management
  - 법적 사안
  - 법무 사안 첨부 파일
  - 법무 사안 외부 문서
  - 법무 사안 작업
  - 법무 사안 아티팩트
  - Legal Matter Templates
- Legal Digital Forensics
  - 보호 데이터
  - 비보호 데이터

> **주:**
> 앱 테이블에 Legal Service Delivery 매핑되는 이러한 새 작업 구성은 를 통한 직원 센터승인에 대한 기존 할 일 위젯 매핑 설정을 대체합니다. 승인에 기존 매핑을 사용하려면 작업 구성을 사용하지 않도록 설정해야 합니다.

에서 직원 센터 구성 가능한 승인과 이를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구성 가능한 승인 경험.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

- 직원 센터 설정
- 직원 센터에 대한 통합 분류
- 주제 만들기

Legal Service Delivery 보안

Legal Service Delivery는 제한된 호출자 접근, 암호화 지원, 에지 암호화 규칙와 같이 다양한 Now Platform 보안 기능을 통해 보안을 제공합니다.

Legal Service Delivery에 대한 제한된 호출자 접근

RCA(제한된 호출자 접근 권한 설정은 애플리케이션, 애플리케이션 리소스(예: 접근 제어 역할, 비즈니스 규칙, UI 작업, 스크립트 포함), 이벤트 또는 액세스 요청 허용이나 거부에 대한 교차 범위 액세스를 정의합니다. 관리자는 RCA를 사용하여 Legal Service Delivery 애플리케이션, 애플리케이션 리소스 또는 이벤트에 대한 액세스를 요청하는 교차 범위 애플리케이션 또는 스크립트를 추적하고 범위가 지정된 테이블 및 스크립트 포함에서 중요한 정보를 보호할 수 있습니다.

Legal Service Delivery용 에지 암호화 규칙

ServiceNow# 에지 암호화 규칙 ™ 은 회사 구내의 중요한 데이터를 인터넷을 통해 인스턴스로 ServiceNow 전송하기 전에 암호화하고(이동 중 암호화), 미사용 중 암호화된 상태로 유지합니다.

자세한 내용은 Edge Encryption 이해를 참조하십시오.

범위가 지정된 지식베이스

중요한 문서가 포함된 지식베이스를 보호하려면 범위가 지정된 지식베이스를 사용하십시오. 시스템 관리자 및 지식 관리자도 사용자 기준을 통해 명시적으로 권한을 부여받지 않는 한 범위가 지정된 지식베이스를 관리할 수 없습니다.

예를 들어, 시스템 관리자 또는 지식 관리자가 아닌 급여 부서에서만 볼 수 있는 중요한 급여 정보가 포함된 지식 문서가 있다고 가정해 보겠습니다. Human Resources: Core 애플리케이션 내의 범위가 지정된 지식베이스에서 중요한 정보를 포함하는 지식 문서를 생성할 수 있습니다.

애플리케이션의 관리자 역할과 knowledge_admin 역할을 가진 사용자만 범위가 지정된 지식베이스를 관리할 수 있습니다. 전역 ACL 대신 애플리케이션 내 지식 테이블의 ACL을 통해 HR과 같이 애플리케이션 관리가 활성화된 애플리케이션의 지식베이스에 대한 액세스를 제어합니다. 범위가 지정된 지식베이스에 대한 액세스를 정의하려면 시스템 관리자 및 지식 관리자를 비롯한 사용자에 대해 적절한 사용자 기준을 지정합니다.

> **주:**
> 범위 마스터 테이블이 범위를 파생시키고 범위가 지정된 ACL을 실행하려면 시스템 속성을 true로 설정해야 `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` 합니다.

기존 지식베이스의 범위는 수정할 수 없습니다. 그들은 전역 범위에 남아 있습니다. 그러나 범위가 지정된 지식베이스를 생성하여 중요한 지식 문서를 보호할 수 있습니다.

애플리케이션에 대해 범위가 지정된 지식베이스를 만들려면 knowledge_admin 또는 관리자 역할 외에도 애플리케이션 선택기에서 해당 애플리케이션을 보고 선택할 수 있는 액세스 권한이 있어야 합니다(애플리케이션 선택기 참조). 예를 들어 Human Resources: Core 애플리케이션에서 지식베이스를 생성하기 전에 애플리케이션 선택기에서 Human Resources: Core 애플리케이션을 선택한 다음 지식베이스를 생성해야 합니다. 그런 다음 지식베이스를 만들면 지식베이스 양식에서 지식베이스의 애플리케이션 범위가 애플리케이션 필드에 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

지식베이스 생성

애플리케이션 관리

사용자 기준을 통해 지식베이스 수준에서 접근 제어

Legal Service Delivery용 Analytics and Reporting 솔루션

Analytics and Reporting 솔루션에는 다른 Now Platform 제품과 함께 사용하기 위해 사전 패키징된 퍼포먼스 분석 콘텐츠가 포함되어 있습니다. 이 Analytics and Reporting 솔루션을 사용하면 법률 서비스 및 운영 데이터에서 파생된 통찰력과 추세를 통해 데이터 기반 의사 결정을 내릴 수 있습니다.

필요한 역할

이 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform 관리자(admin): 이 Analytics and Reporting 솔루션을 설치 및 활성화하고 필요한 변경 사항을 시스템 속성에 적용합니다.
- 퍼포먼스 분석관리자(pa_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정 및 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.

Next Experience 사용자 인터페이스(UI) 법무 임원 대시보드를 사용할 수 있으며 다음에서 액세스할 수 있습니다. 워크플레이스 〉 플랫폼 분석 워크플레이스 〉 대시보드 〉 모두 〉 법무 임원 대시보드.

관련 정보

Analytics and Reporting 솔루션

Legal Service Delivery용 Analytics and Reporting 솔루션 활성화

Analytics and Reporting 솔루션을 위한 컨텐츠 팩 ServiceNow Store 애플리케이션을 활성화합니다.

시작하기 전에

이 Now Intelligence 솔루션을 활성화하는 인스턴스에서 퍼포먼스 분석의 전체 구독 버전을 활성화합니다. 구독을 구입하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 Performance Analytics 구독 활성화 를 참조하십시오.

검토 Legal Service Delivery용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩 의 애플리케이션 목록 ServiceNow Store 종속성, 라이센스 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 애플리케이션 〉 **ServiceNow Store**.
2. Legal Service Delivery용 퍼포먼스 분석 콘텐츠 팩를 찾아보고 유효한 필수 권리가 있는지 확인합니다.

   고려하는 인스턴스에 대한 애플리케이션을 요청하려면 HI 계정 및 권한이 필요합니다. HI 계정과 인스턴스는 동일한 회사에 속해 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store의 ServiceNow 제품 설치 를 참조하십시오.

3. Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery를 검색합니다.
4. 애플리케이션을 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

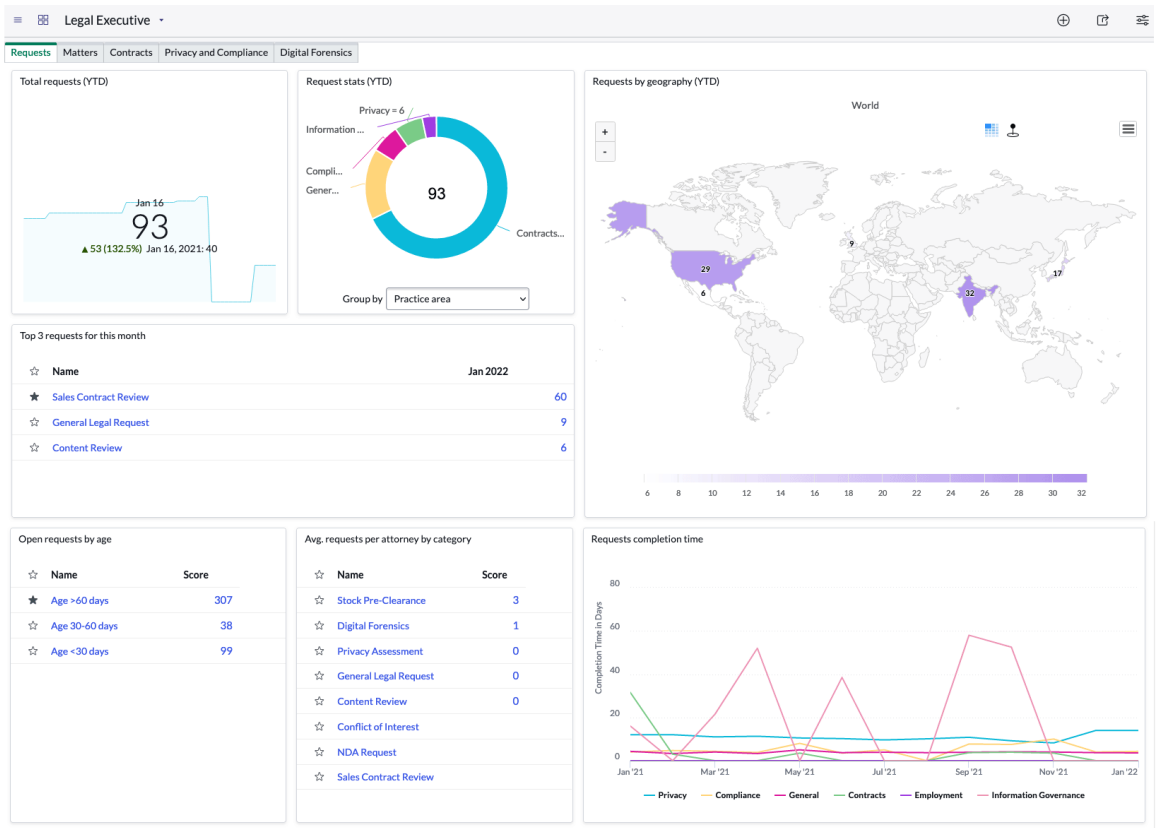
법무 임원 대시보드

법무 임원 대시보드를 사용하여 팀과 비즈니스가 어떻게 법률 서비스 요청을 해결하고 있는지에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

한 장소에서 법무 요청 및 법무 사안의 상태를 추적하고, 추세를 분석하고, 상세 정보를 자세히 확인할 수 있습니다. 최상위 요청 범주, 사용자 위치별 요청, 프랙티스 영역 및 요청 부서, 법무 요청 및 법무 사안의 SLA 준수, 변호사당 처리된 평균 요청 수, 시간 경과에 따라 법무 요청 및 법무 사안 종결에 걸리는 평균 시간 등 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

법적 요청 및 법무 사안, 추세 분석에 대한 보고서와 메트릭은 법무 운영 대시보드 문서를 참조하십시오.

법무 임원 대시보드



중요사항:
해당 애플리케이션이 설치되어 있는지 여부에 따라 법무 임원 대시보드에서 프랙티스 영역 관련 탭을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, Legal Simple Contracts 애플리케이션을 설치한 경우 계약 탭을 사용할 수 있습니다. 또한 대시보드에 새 탭을 추가하여 사용자가 생성한 프랙티스 영역과 관련된 보고서를 볼 수 있습니다.

필요한 **Now Platform** 역할

- sn_lg_ops.legal_report_viewer는 대시보드 위젯과 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher는 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

법무 임원 대시보드 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 법적 요청 〉 법무 대시보드 을 클릭하고 법무 임원을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 케이스

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
고문 변호사	다음 메트릭을 사용하여 법무 운영에 대한 통찰력을 통해 데이터 기반 결정을 내립니다. • 지리, 프랙티스 영역 및 요청 부서별 분석 결과가 포함된 현재 연도의 총 법무 요청 및 법무 사안의 수 • 시간 경과에 따른 미해결 법무 요청 및 법무 사안의 백로그 • 다양한 유형의 법무 요청 및 법무 사안을 해결하는 데 걸리는 평균 시간 • 프랙티스 영역별 메트릭: ○ 계약: 거래 규모 및 시간 경과별 오픈 백로그, 계약 요청 종결에 걸리는 평균 시간 ○ 개인정보 보호 및 준수: SLA 준수, 이해 상충 및 개인정보 보호 평가와 같은 다양한 요청 유형을 종결하는 평균 시간 ○ 디지털 포렌식: 요청된 활동의 분석 결과, 시간 경과에 따른 요청된 활동의 백로그, 활동별 평균 종결 시간
프랙티스 영역 리드	다음 메트릭을 사용하여 법무 운영에 대한 통찰력을 통해 데이터 기반 결정을 내립니다. • 변호사당 처리된 법무 요청 및 법무 사안의 평균 수 • 법무 요청 및 법무 사안의 SLA 준수 • 가장 많은 수의 요청을 가져오는 최상위 프랙티스 영역 • 다양한 유형의 법무 요청 및 법무 사안을 해결하는 데 걸리는 평균 시간

표시기 그룹

표시기 그룹 이름	설명	표시기
변호사당 평균 요청	각 변호사가 처리하는 법무 요청(프랙티스 영역 및 범주)의 평균 수입니다.	• 이해 상충 • 컨텐츠 검토 • 디지털 포렌식 • 일반 법무 요청 • NDA 요청

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기 그룹 이름	설명	표시기
		• 개인정보 보호 평가 • 판매 계약 검토 • 재고 사전 정리 • 외부 공급업체 계약 검토
변호사당 평균 사안	각 변호사가 프랙티스 영역에서 처리한 법률 사안의 평균 수입니다.	• 디지털 포렌식 • 일반 법무 요청 • 개인정보 보호 평가 • 소환장
디지털 포렌식 오픈 백로그	올해 현재까지 생성된 디지털 포렌식 요청에 대해 활동이 오픈된 일 수입니다. 활동 기간은 활동과 관련된 법무 사안 작업이 생성된 시점부터 현재까지 계산됩니다.	• 수집 • 보관 • 검토 • 현재
법적 계약: 평균 기간	다른 거래 규모의 계약 요청의 평균 기간입니다.	• 〈500,000달러 • 500,000~1,000,000달러 • 1,000,000~5,000,000달러 • 5,000,000달러
오픈 백로그: 법무 요청	오픈 법무 요청 수와 해당 기간(오픈 상태로 지속된 기간)입니다.	• 기간 30~60일 • 기간 30일 미만 • 기간 60일 초과
오픈 백로그: 법무 사안	오픈 법무 사안 수와 해당 기간(오픈 상태로 지속된 기간)입니다.	• 기간 30~60일 • 기간 30일 미만 • 기간 60일 초과
개인정보 보호 및 준수 오픈 백로그	제출된 개인정보 보호 및 규정 준수 요청의 오픈 기간입니다. 법무 요청이 생성된 시점부터 현재까지의 기간이 계산됩니다.	• 이해 상충 • 개인정보 보호 영향 평가 • 주식 사전 승인

표시기

1,000,000~5,000,000달러

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약 요청의 평균 기간(거래 규모는 100만~500만달러)입니다.

500,000~1,000,000달러

계약 요청의 평균 기간(거래 규모는 50만~100만달러)입니다.

5,000,000달러

계약 요청의 평균 기간(거래 규모는 500만달러 이상)입니다.

〈500,000달러

계약 요청의 평균 기간(거래 규모는 50만달러 이하)입니다.

30~60일(법무 요청에 적용)

지난 30~60일 동안 생성된 오픈 법무 요청 수입니다.

30~60일(법무 사안에 적용)

지난 30~60일 동안 생성된 오픈 법무 사안 수입니다.

30일 미만(법무 요청에 적용)

지난 30일 동안 생성된 오픈 법무 요청 수입니다.

30일 미만(법무 사안에 적용)

지난 30일 동안 생성된 오픈 법무 사안 수입니다.

60일 초과(법무 요청에 적용)

60일보다 이전에 생성된 오픈 법무 요청 수입니다.

60일 초과(법무 사안에 적용)

60일보다 이전에 생성된 오픈 법무 사안 수입니다.

디지털 포렌식의 평균 활동 완료 시간

단계별로 다양한 디지털 포렌식 활동의 평균 완료 시간의 월별 추세입니다. 완료 시간은 활동 작업이 생성된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.

프랙티스 영역당 평균 사안 완료 시간

프랙티스 영역별 법무 사안의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세입니다. 완료 시간은 법무 사안이 생성된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.

변호사당 평균 사안

각 변호사가 처리하는 법무 사안(프랙티스 영역 및 범주)의 평균 수입니다.

계약의 평균 요청 완료 시간

여러 계약 유형별 계약 요청의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세입니다.

개인정보 보호 및 규정 준수를 위한 평균 요청 완료 시간

다양한 개인정보 보호 및 규정 준수 요청의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세입니다.

프랙티스 영역당 평균 요청 완료 시간

프랙티스 영역별 법무 요청의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세입니다.

변호사당 평균 요청

각 변호사가 처리하는 법무 요청(프랙티스 영역 및 범주)의 평균 수입니다.

수집

올해 현재까지 생성된 디지털 포렌식 요청에 대해 수집 작업이 오픈된 일 수입니다. 활동 기간은 활동과 관련된 법무 사안 작업이 생성된 시점부터 현재까지 계산됩니다.

이해 상충

제출된 오픈 이해 상충 요청의 기간입니다. 법무 요청이 생성된 시점부터 현재까지의 기간이 계산됩니다.

법률 그룹의 구성원 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 사용자 그룹의 사용자 수입니다.

법무 사안의 MoM 추세

생성된 법무 사안 수의 월별 추세입니다.

법무 요청의 MoM 추세

생성된 법무 요청 수의 월별 추세입니다.

오픈 백로그 계약 요청

올해 현재까지 생성된 거래 규모와 연령별로 세분화된 오픈 계약 요청 수입니다.

현재

올해 현재까지 생성된 디지털 포렌식 요청에 대해 현재 작업이 오픈된 일 수입니다. 활동 기간은 활동과 관련된 법무 사안 작업이 생성된 시점부터 현재까지 계산됩니다.

보관

올해 현재까지 생성된 디지털 포렌식 요청에 대해 보관 작업이 오픈된 일 수입니다. 활동 기간은 활동과 관련된 법무 사안 작업이 생성된 시점부터 현재까지 계산됩니다.

개인정보 보호 영향 평가

제출된 오픈 개인정보 보호 평가 요청 기간입니다. 법무 요청이 생성된 시점부터 현재까지의 기간이 계산됩니다.

SLA 내에서 완료된 요청

SLA 내에서 당일 종결된 개인정보 및 준수 요청 수입니다.

검토

올해 현재까지 생성된 디지털 포렌식 요청에 대해 검토 작업이 오픈된 일 수입니다. 활동 기간은 활동과 관련된 법무 사안 작업이 생성된 시점부터 현재까지 계산됩니다.

주식 사전 승인

제출된 오픈 주식 사전 승인 요청 기간입니다. 법무 요청이 생성된 시점부터 현재까지의 기간이 계산됩니다.

SLA가 있는 총 완료된 법무 요청

SLA 내에서 당일 종결된 법무 요청 수입니다.

YTD 디지털 포렌식 요청

올해 현재까지 생성된 디지털 포렌식 요청 수입니다.

YTD 법무 계약

올해 현재까지 생성된 계약 요청 수입니다.

YTD 법무 관련 사안

올해 현재까지 생성된 법무 사안 수입니다.

YTD 법무상의 개인정보 보호 및 규정 준수 요청

올해 현재까지 생성된 개인정보 보호 및 규정 준수 요청 수입니다.

YTD 법무 요청

올해 현재까지 생성된 법무 요청 수입니다.

SLA를 충족하는 개인정보 보호 및 규정 준수 요청 비율(%)

올해 현재까지 정의된 SLA 내에서 응답한 개인정보 및 규정 준수 요청의 백분율입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다. 〔SLA 내에서 완료된 요청〕/〔SLA가 있는 완료된 법무 요청 총 수〕 * 100

이해 상충

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 이해 상충 범주의 평균 법무 사안의 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 이해 상충〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법률 - 윤리 및 준수〕

컨텐츠 검토

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 컨텐츠 검토 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 컨텐츠 검토〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법무 부서〕

디지털 포렌식(법적 요청에 적용)

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 디지털 포렌식 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 디지털 포렌식 범주〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법률 - 디지털 포렌식〕

디지털 포렌식(법무 사안에 적용)

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 디지털 포렌식 범주의 평균 법무 사안 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 사안 〉 범주 = 디지털 포렌식〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법률 - 디지털 포렌식〕

일반 법무 요청(법무 요청에 적용)

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 일반 법무 요청 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 일반 법무 요청〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법무 부서〕

일반 법무 요청(법무 사안에 적용)

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 일반 법무 요청 범주의 평균 법무 사안 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 사안 〉 범주 = 일반 법무 요청〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법무 부서〕

NDA 요청

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 비밀 유지 계약 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = NDA 요청〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법적 계약 지원〕

개인정보 보호 평가

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 개인정보 보호 평가 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 개인정보 보호 평가〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법무상의 개인정보 보호〕

개인정보 보호 평가

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 개인정보 보호 평가 범주의 평균 법무 사안 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 사안 〉 범주 = 개인정보 보호 평가〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법무상의 개인정보 보호〕

판매 계약 검토

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 판매 계약 검토 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 판매 계약 검토〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법적 판매 계약〕

주식 사전 승인

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 주식 사전 승인 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 요청 〉 범주 = 주식 사전 승인〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법적 주식 승인자〕

소환장

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 소환장 범주의 평균 법무 사안 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다.〔변호사당 평균 사안 〉 범주 = 소환장〕/〔법무 그룹의 구성원 수 〉 법무 그룹 = 법적 고용〕

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 공급업체 계약 검토

올해 현재까지 각 할당 그룹의 각 변호사가 처리한 외부 공급업체 계약 검토 범주의 평균 법무 요청 수입니다. 이 수식에 따라 점수가 계산됩니다. 〔변호사 〉 범주당 평균 요청 = 외부 공급업체 계약〕/〔법무 그룹 〉 법무 그룹의 구성원 수 = 법적 계약 지원〕

분석 결과

Legal Service Delivery 애플리케이션 공통

- 그룹
- 할당 대상(시스템의 모든 사용자)
- 할당 대상(법적 개인정보 보호 및 규정 준수 그룹의 사용자)
- 범주

법무 요청 관리

- 기간
- 담당자
- 범주
- 프랙티스 영역
- 우선순위
- 상태
- 하위 범주

Legal Matter Management

- 사안 소유자
- 우선순위
- 상태(법적 사안의 경우)
- 상태(법적 사안 작업의 경우)

Legal Simple Contracts

- 담당자
- 범주
- 거래 규모
- 하위 범주

Legal Digital Forensics

- 담당자
- 요청된 활동
- 하위 범주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시기 시각화

제목	유형	소스 표시기/표시기 그룹	설명
요청 탭			
총 요청 (YTD)	점수	YTD 법무 요청	올해 현재까지 접수된 요청 수를 이전 연도의 동일한 기간과 비교합니다.
이번 월의 상위 3개 요청	성과표	법무 요청의 MoM 추세	내부 비즈니스에서 법률 지원을 찾고 있는 상위 활성 영역에 대한 통찰력을 제공합니다.
기간별 오픈 요청	목록	오픈 백로그: 법무 요청	해당 기간과 함께 오픈 요청 수를 제공하며, 이는 요청이 오픈 상태로 지속된 시간을 표시합니다.
요청 통계 (연초누계)	도넛형	법무 요청 [sn_lg_ops_request]	프랙티스 영역 또는 요청 부서별로 그룹화된 올해까지 받은 법무 요청 수입니다.
범주별 변호사당 평균 요청	목록	변호사당 평균 요청	각 변호사가 프랙티스 영역에서 처리한 법률 요청의 평균 수를 표시합니다.
요청 완료 시간	라인	프랙티스 영역당 평균 요청 완료 시간	프랙티스 영역별 법무 요청의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세를 표시합니다. 완료 시간은 법무 요청이 생성된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.
사안 탭			
총 사안 (YTD)	점수	YTD 법무 사안	올해 현재까지 접수된 법무 사안 수를 이전 연도의 동일한 기간과 비교합니다.
이번 월의 상위 3개 사안	성과표	법무 사안의 MoM 추세	법무 팀의 가장 활동적인 업무 영역에 대한 통찰력을 제공합니다.
기간별 오픈 사안	목록	오픈 백로그: 법무 사안	해당 기간과 함께 오픈 사안 수를 제공하며, 이는 사안이 오픈 상태로 지속된 시간을 표시합니다.
문제 통계 (연초누계)	도넛형	법무 사안 [sn_lg_matter_task]	올해까지 프랙티스 영역 또는 요청 부서별로 그룹화된 올해까지 받은 법무 사안 수입니다.
범주별 변호사당 평균 사안	목록	변호사당 평균 사안	각 변호사가 프랙티스 영역에서 처리한 법률 사안의 평균 수입니다.
사안 완료 시간	라인	프랙티스 영역당 평균 사안 완료 시간	프랙티스 영역별 법무 사안의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세를 표시합니다. 완료 시간은 법무 사안이 생성된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	소스 표시기/표시기 그룹	설명
계약 탭			
총 계약 요청 (YTD)	점수	YTD 법무 계약	올해 현재까지 접수된 계약 요청 수를 이전 연도의 동일한 기간과 비교합니다.
거래 규모별 오픈 계약 요청	도넛형	오픈 백로그 계약 요청	계약 요청이 거래 규모별 오픈 상태로 지속된 시간을 표시합니다.
거래 규모 및 기간별 오픈 계약 요청	목록	법적 계약: 평균 기간	다양한 거래 규모의 계약 요청의 평균 기간을 표시합니다.
계약 유형별 계약 요청 (YTD)	도넛형	법무 요청 [sn_lg_ops_request]	올해 현재까지 생성된 계약 요청 수입니다.
계약 완료 시간	라인	계약의 평균 요청 완료 시간	여러 계약 유형별 계약 요청의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세를 표시합니다. 완료 시간은 계약 요청이 생성된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.
개인정보 보호 및 규정 준수 탭			
개인정보 보호 및 규정 준수 총 요청 (YTD)	점수	YTD 법무상의 개인정보 보호 및 규정 준수 요청	올해 현재까지 접수된 개인정보 보호 및 준수 요청 수를 이전 연도의 동일한 기간과 비교합니다.
범주 및 기간별 오픈 요청	목록	개인정보 보호 및 준수 오픈 백로그	다양한 요청 유형별로 개인정보 보호 및 규정 준수 요청이 오픈 상태로 지속된 기간을 표시합니다.
범주별 개인정보 보호 및 준수 요청 (연초누계)	도넛형	법무 요청 [sn_lg_ops_request]	개인정보 보호 또는 규정 준수 프랙티스 영역에서의 오픈 법적 요청 수입니다.
SLA(YTD) 내에서 응답한 요청 비율(%)	점수	SLA를 충족하는 개인정보 보호 및 규정 준수 요청 비율(%)	올해 현재까지 정의된 SLA 내에서 완료된 개인정보 및 규정 준수 요청의 백분율을 표시합니다.
요청 완료 시간	라인	개인정보 보호 및 규정 준수를 위한 평균 요청 완료 시간	다양한 개인정보 보호 및 규정 준수 요청의 평균 완료 시간에 대한 월별 추세를 표시합니다. 완료 시간은 요청이 변호사에게 할당된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.
디지털 포렌식 탭			
총 디지털 포렌식 요청 (YTD)	점수	YTD 디지털 포렌식 요청	올해 현재까지 접수된 디지털 포렌식 요청 수를 이전 연도의 동일한 기간과 비교합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	소스 표시기/표시기 그룹	설명
기간별 오픈 활동	목록	디지털 포렌식 오픈 백로그	디지털 포렌식 요청의 활동이 오픈 상태로 지속된 기간을 표시합니다. 활동 기간은 활동과 관련된 법무 사안 작업이 생성된 시점부터 현재까지 계산됩니다.
활동 완료 시간	라인	디지털 포렌식의 평균 활동 완료 시간	다양한 디지털 포렌식 활동의 평균 완료 시간의 월별 추세를 표시합니다. 완료 시간은 활동 작업이 생성된 시간부터 종결될 때까지 계산됩니다.

데이터 시각화

제목	유형	소스 테이블	설명
지리별 요청(YTD)	맵	법무 요청 (sn_lg_ops_request)	올해까지 다양한 지역의 사용자로부터 받은 법무 요청 수가 맵에 표시됩니다.
요청된 활동(YTD)	도넛형	법무 사안 작업 (sn_lg_matter_task)	올해 디지털 포렌식 요청에 대해 요청된 활동의 수입니다.
범주별 오픈 요청	도넛형	법무 요청 (sn_lg_ops_request)	주식 사전 승인, 이해 상충 또는 개인정보 보호 평가 범주의 오픈된 법무 요청 수입니다.
활동 오픈	도넛형	법무 사안 작업 (sn_lg_matter_task)	현재 모든 디지털 포렌식 요청에 대한 오픈 활동 수입니다.
지리별 문제(YTD)	맵	법무 사안 (sn_lg_matter_task)	올해까지 다양한 지역의 법무 이행자로부터 받은 법무 사안의 수가 맵에 표시됩니다.

법무 운영 대시보드

법무 운영 대시보드는 법무 부서에 포괄적인 보고서를 제공합니다. 이 대시보드는 퍼포먼스 분석를 사용하여 법무 요청 및 법무 사안에 대한 보고서와 메트릭을 제공합니다.

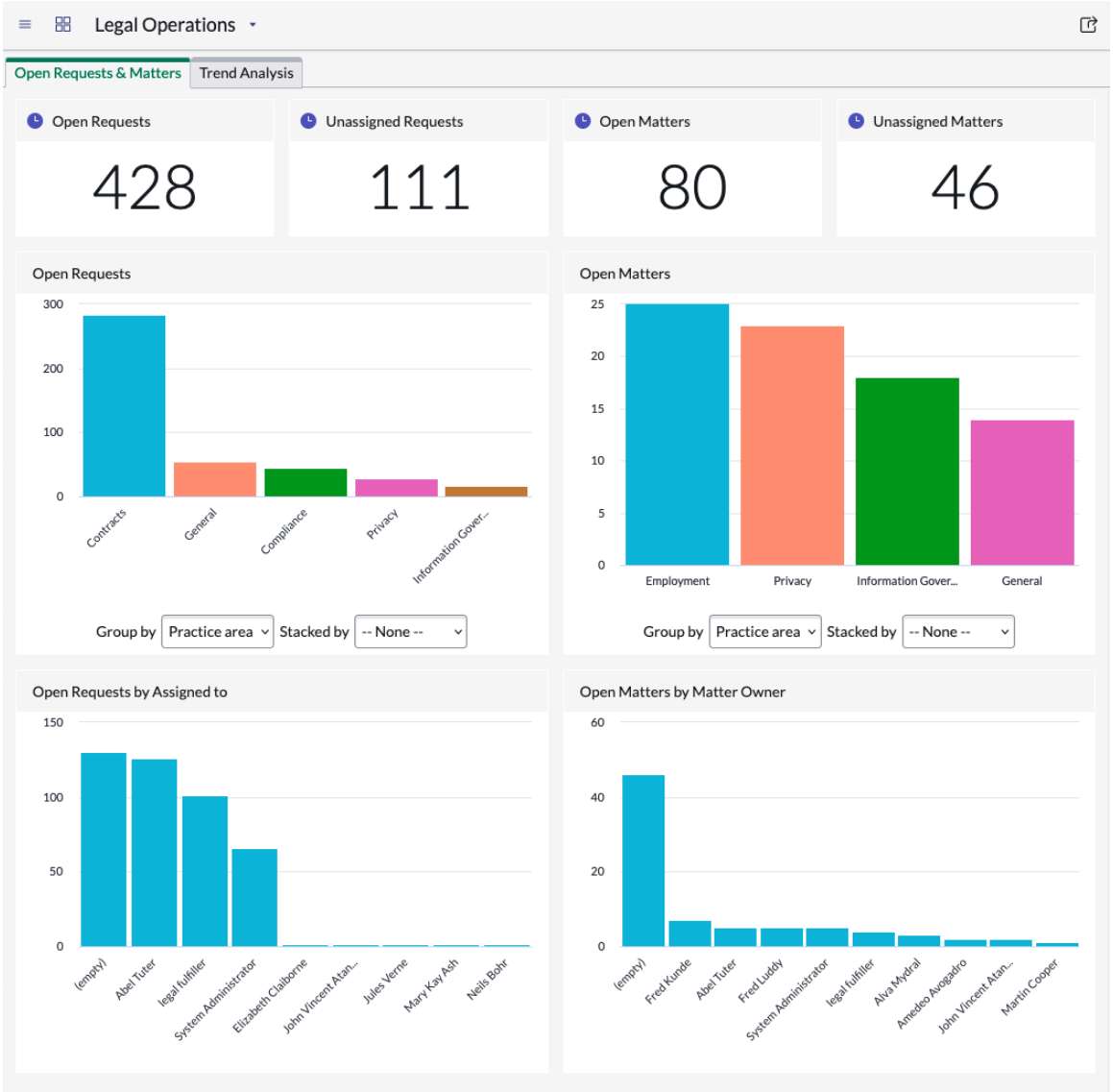
고문 변호사 및 프랙티스 영역 리드는 퍼포먼스 분석 법무 임원 대시보드 문서를 사용하여 실시간 보고를 통해 법무 운영, 성과 및 추세에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다.

법무 운영 대시보드 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 법적 요청 〉 법무 대시보드 을 클릭하고 **Legal Operations**를 클릭합니다.

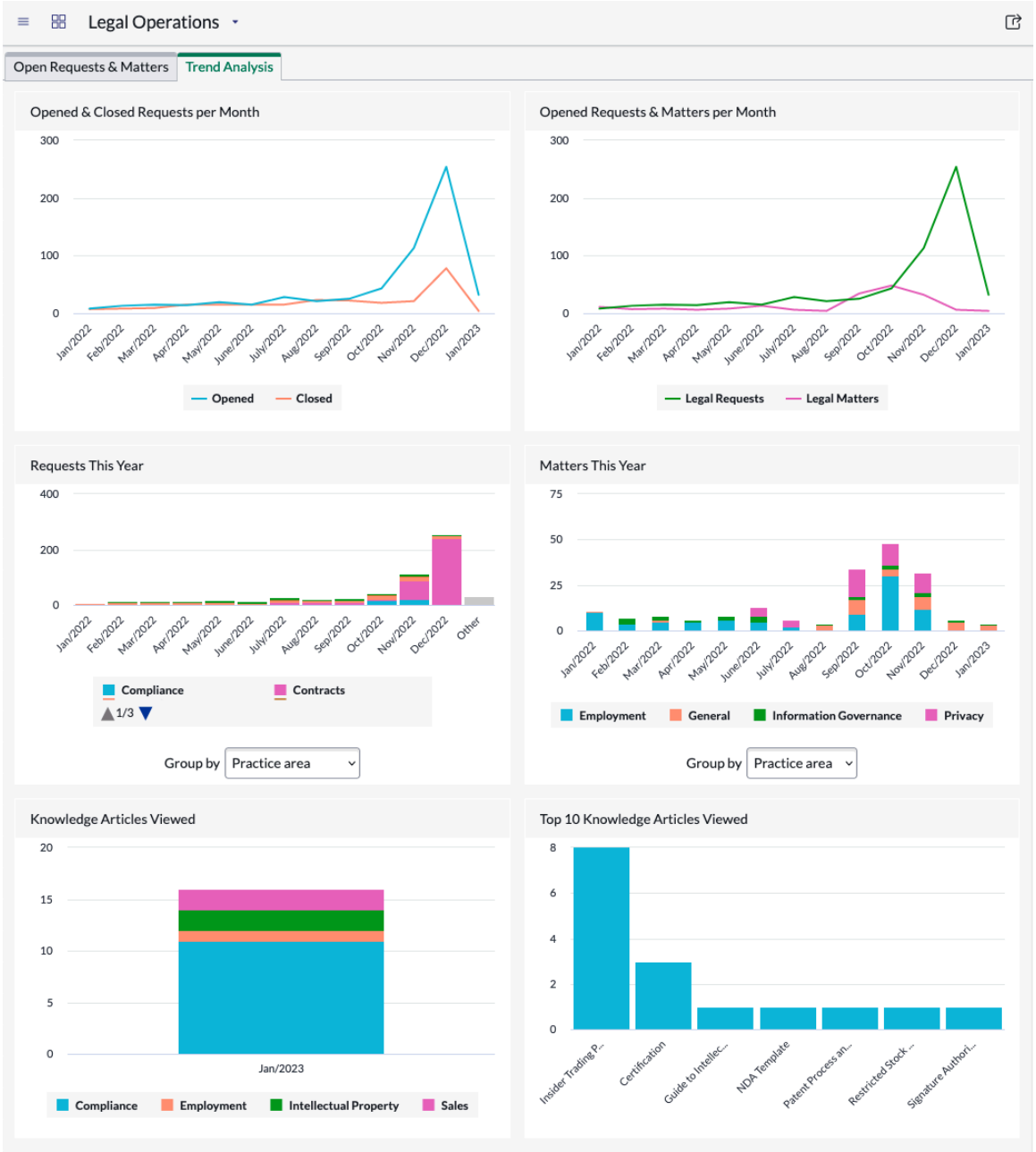
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오픈 요청 및 사안 탭



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추세 분석 탭



최종 사용자 및 역할

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
법무 보고서 뷰어: 법무 요청 및 법무 사안의 개수, 상태, 할당 및 미할당, 특정 시간 동안의 추세를 볼 수 있습니다.	sn_lg_ops.legal_report_viewer
법무 보고서 게시자: 법무 요청 및 법무 사안에 대한 보고서를 생성, 수정, 게시할 수 있는 액세스 권한이 있습니다.	sn_lg_ops.legal_report_publisher

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 시각화

제목	유형	설명
오픈 요청 및 사안 탭		
오픈 요청	단일 점수	완료 종결됨, 미완료 종결됨 또는 취소됨 중 어느 상태에도 있지 않은 법무 요청의 개수입니다.
미할당 요청	단일 점수	신규 상태이며 아직 누구에게도 할당되지 않은 법무 요청의 개수입니다.
오픈 사안	단일 점수	완료 종결됨 또는 취소됨 중 어느 상태에도 있지 않은 법무 사안의 개수입니다.
미할당 사안	단일 점수	신규 상태이며 아직 누구에게도 할당되지 않은 법무 사안의 개수입니다.
오픈 요청	막대	오픈 법무 요청의 개수입니다. 이 보고서의 요청은 프랙티스 영역을 기준으로 그룹화됩니다. 그룹화 기준 및 스택 정렬 기준 목록을 사용하여 데이터가 차트에 표시되는 방식을 변경합니다.
오픈 사안	막대	오픈 법무 사안의 개수입니다. 이 보고서의 사안은 프랙티스 영역을 기준으로 그룹화됩니다. 그룹화 기준 및 스택 정렬 기준 목록을 사용하여 데이터가 차트에 표시되는 방식을 변경합니다.
할당 대상 기준 오픈 요청	막대	신규, 할당, 진행 중 상태에 있는 오픈 법무 요청의 개수입니다. 이 보고서의 요청은 할당된 사용자를 기준으로 그룹화됩니다.
사안 소유자 기준 오픈 사안	막대	신규, 할당, 진행 중 상태 중 어느 한 상태에 있는 오픈 법무 사안의 개수입니다. 이 보고서의 사안은 사안 소유자를 기준으로 그룹화됩니다.
추세 분석 탭		
월별 오픈된 요청 및 종결된 요청	시계열 라인	현재 연도에 생성된 오픈된 요청 대비 종료된 요청의 월별 추세입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제목	유형	설명
월별 오픈된 요청 및 사안	시계열 라인	법무 요청과 법무 사안의 월별 추세입니다.
올해의 요청	누적 세로 막대형	현재 연도에 생성된 법무 요청입니다. 이 보고서의 요청은 프랙티스 영역을 기준으로 그룹화됩니다.
올해의 사안	누적 세로 막대형	현재 연도에 생성된 법무 사안입니다. 이 보고서의 사안은 프랙티스 영역을 기준으로 그룹화됩니다.
살펴본 지식 문서	누적 세로 막대형	현재 연도에 생성되어 살펴본 지식 문서의 수입니다. 이 보고서의 문서는 문서 범주별로 그룹화됩니다.
살펴본 상위 10개 지식 문서	막대	살펴본 횟수가 가장 많은 상위 10개의 지식 문서입니다. 이 보고서의 문서는 해당 문서에 대한 짧은 설명을 기준으로 그룹화됩니다.

도메인 분리 및 **Legal Service Delivery**

Legal Service Delivery의 애플리케이션에는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

Legal Service Delivery에는 다음 애플리케이션이 포함되어 있습니다.

- 법무 요청 관리
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance
- Legal Counsel Center
- 법무 가상 에이전트 대화
- Legal Mobile

다음 애플리케이션과 함께 설치된 모든 테이블은 도메인 분리가 가능합니다.

- 법무 요청 관리
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance

Legal Service Delivery에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 직원이 법무 서비스 요청을 제출하면 해당 요청을 직원과 동일한 도메인에 있는 법무 부서 사용자에게 할당할 수 있습니다.
- 변호사 또는 법무 부서 직원은 자신이 속한 도메인 내에서 생성된 법무 요청에 대해서만 작업을 수행할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

에 대한 빠른 시작 테스트 **Legal Service Delivery**

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 앱이 계속 작동하는지 확인합니다Legal Service Delivery . 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

위험:
실수로 운영 시스템에서 이러한 테스트를 실행하는 경우를 방지하기 위해 자동화된 테스트 실행에 사용되는 시스템 속성은 기본적으로 비활성화되어 있습니다. 데이터 손상 또는 중단을 방지하려면 개발, 테스트, 기타 비프로덕션 인스턴스에서만 테스트를 실행하십시오. Automated Test Framework 테스트 사용 설정 또는 중지 를 참조하십시오.

법무 요청 관리

법무 요청 관리 빠른 시작 테스트를 하려면 다음 앱을 설치해야 합니다.

- 법무 요청 관리(sn_lg_ops)
- Legal Counsel Center(sn_lg_workspace)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

법무 요청 테스트 도구 모음

테스트	설명	릴리스 버전
LRM: 개인정보 보호 요청 테스트	개인정보 보호 법무 요청의 제출 및 이행을 확인하는 테스트입니다.	Utah

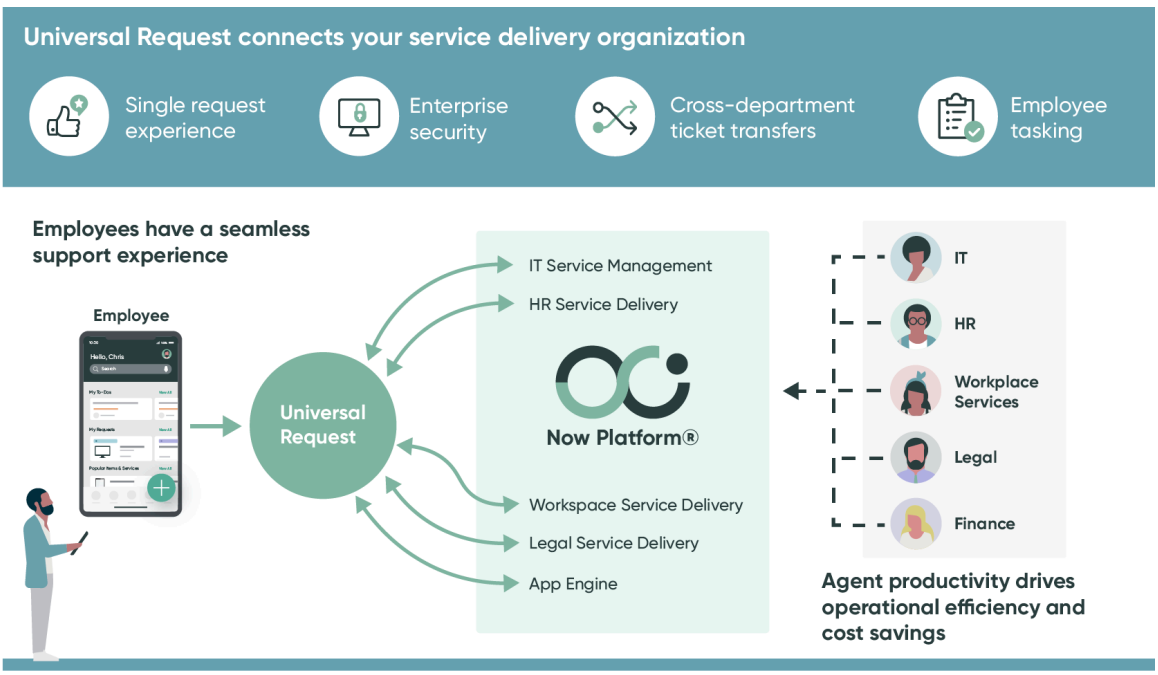
에 대한 법무 요청 관리자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 법무 요청 관리레이블이 표시됩니다.

관련 정보

빠른 시작 테스트

범용 요청

ServiceNow 범용 요청 는 에이전트가 기업 전체에서 발생하는 케이스를 원활하게 해결하여 더 나은 직원 경험을 제공하도록 지원함으로써 고객이 ESM(Enterprise Service Management)과 GBS(Global Business Services)를 효과적으로 활용할 수 있도록 안내합니다.



직원 경험

어떤 부서에 지원을 요청할지 파악할 때 직원이 혼동하는 현상을 제거하여 직원 경험을 향상시킵니다. 기업 전반에서 발생하는 요청 이전을 이면에서 처리하여 서비스 제공 프로세스의 복잡성을 숨깁니다.

기업 보안

요청 생성 당시 또는 요청 평가 이후에 에이전트가 해당 요청에 액세스하여 중요한 정보가 포함된 티켓을 볼 수 있는 권한을 제한합니다. 이렇게 향상된 보안은 범위가 지정된 애플리케이션 간에 요청을 이전하는 동안 보안이 유지되도록 해 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

부서 간 티켓 이전

보안 프로토콜을 손상하지 않으면서 이전 유형을 구성하여 범위가 지정된 애플리케이션 간에 티켓을 이전합니다. 또한 인공 지능을 사용하여 티켓을 라우팅합니다.

작업 수행 기능

직원의 요청을 이행하는 데 필요한 추가 정보를 제공하는 작업을 해당 직원이 수행하도록 합니다. 범용 작업 프레임워크를 통합하여 에이전트/이행자 및 직원 모두를 위한 일반 및 표준 작업 환경을 만듭니다.

탐색

직원, 에이전트 및 관리자가 Universal Request를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성

구현을 계획하고 구성합니다.

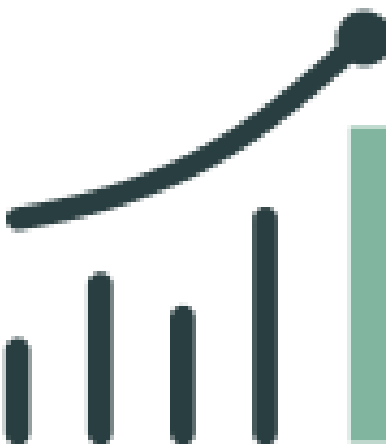
통합

다른 애플리케이션과 통합하여 Universal Request 기능을 확장합니다.

사용

Universal Request에 대해 작업을 수행하고 보안 및 이전을 관리합니다.

Analytics and Reporting 솔루션



대시보드와 보고서로 작업을 조율하고 프로세스를 개선합니다.

참조

필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

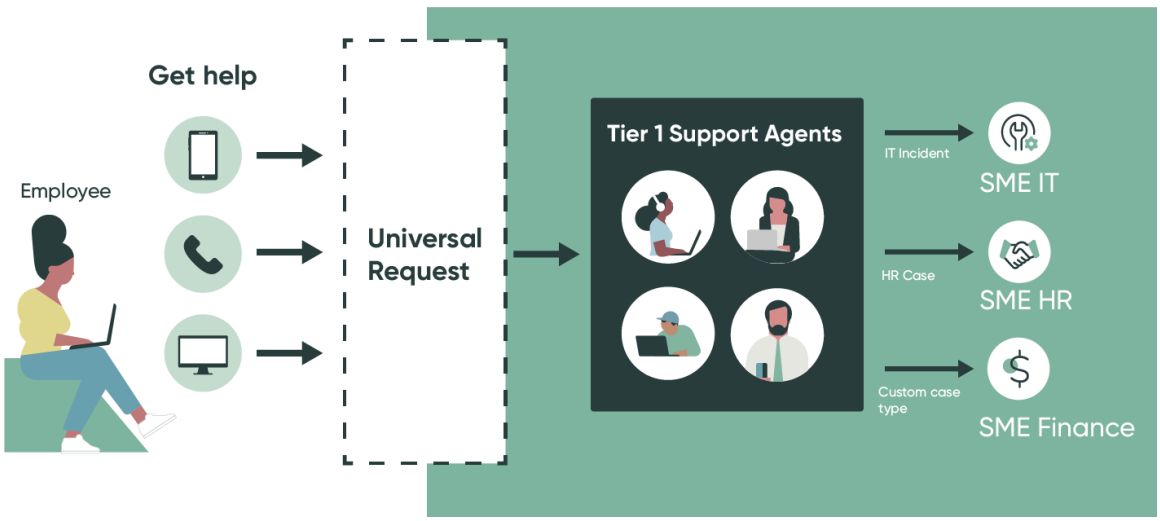
범용 요청 탐색

ServiceNow 범용 요청 애플리케이션은 직원이 요청을 처음 제출한 때부터 문제가 최종적으로 해결될 때까지 부서간 보고를 가능하게 합니다. 다양한 부서 티켓 상태와 활동 스트림을 통합되고 간소화된 환경에서 제공하여 직원 및 에이전트의 경험을 향상시킬 수 있습니다.

범용 요청 애플리케이션은 다음과 같은 가장 일반적인 두 가지의 ESM 또는 GBS 서비스 제공 모델을 지원합니다.

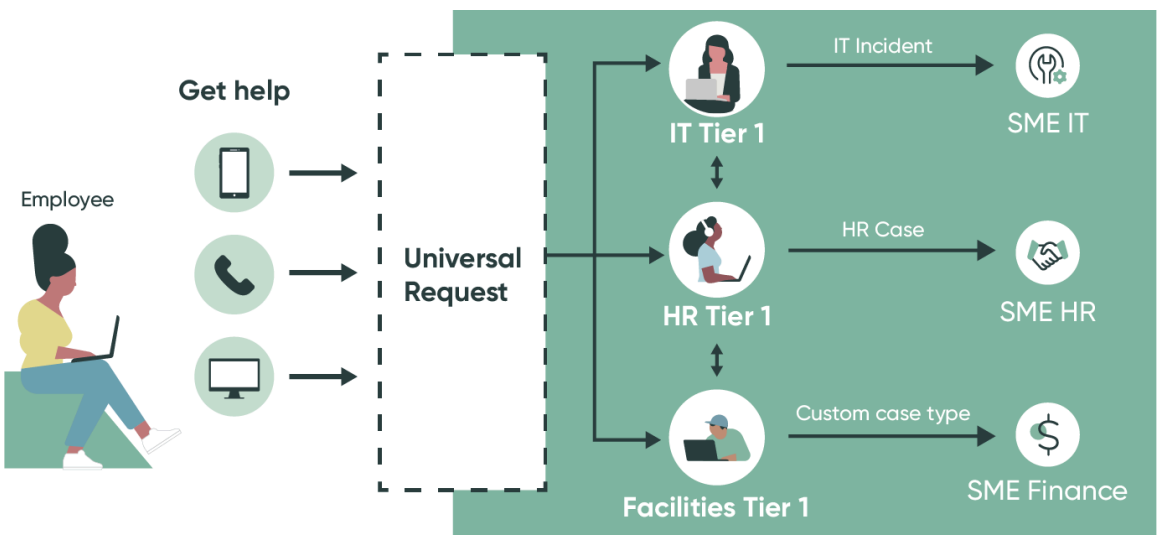
부서 간 계층 1 지원 데스크

조직에 일상적인 요청을 해결하도록 교차 훈련된 계층 1 에이전트의 그룹이 있는 경우, 이 지원 데스크 모델을 사용할 수 있습니다. 이 모델에서는 범용 요청이 부서 간 계층 1 지원 데스크 에이전트에게 할당되어 해당 에이전트가 요청을 분류, 해결하고 해결되지 않은 요청은 특정 부서 내의 상위 지원 수준으로 전달합니다.



포함형 계층 1 지원 데스크

조직에 IT, HR, 재무와 같은 각 부서 내에 계층 1 에이전트가 있는 경우 이 지원 데스크 모델을 사용할 수 있습니다. 이 모델에서는 범용 요청이 적합한 부서의 계층 1 에이전트에게 라우팅되어 해당 에이전트가 요청을 해결, 에스컬레이션하거나 올바른 부서로 이전합니다.



범용 요청 애플리케이션은 조직의 직원과 에이전트에게 다음과 같은 주요 이점을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 직원이 적절한 검색 결과를 찾을 수 없거나 어떤 부서에 연락하여 지원을 받아야 할지 확실하지 않은 경우 서비스 포털에서 **Request Help**를 클릭하기만 하면 손쉽게 요청을 생성할 수 있습니다.
- 직원에게 서비스 부서 전체에 걸쳐 일관되고 통합된 티켓 페이지 환경을 제공합니다.
- 에이전트는 단독으로 작업하기보다 부서간 상호 작용을 통해 케이스나 요청을 효과적으로 해결할 수 있습니다.
- 케이스 상세 정보를 빠짐없이 볼 수 있는 포괄적인 사용자 경험을 제공합니다.
- 향상된 보안을 사용하여 부서 전반에서 또는 계층 1 지원 데스크와 상위 수준의 부서 지원 팀 간에 티켓을 이전할 수 있습니다.
- 에이전트는 요청의 신속한 해결을 위해 범용 작업 애플리케이션을 사용하여 직원에게 카탈로그 항목을 완료하거나 문서를 업로드하도록 작업을 지시할 수 있습니다.
- 부서 간 SLA 및 메트릭을 사용하여 포괄적 경험을 모니터링 및 개선합니다.

Universal Request와 상호 작용 기록 비교(새 통화 기록)

Universal Request와 상호 작용 기록은 다양한 부서의 에이전트에 의해 생성 및 사용됩니다. 그러나 이들의 처리 방식은 서로 다릅니다. 다음 정보는 두 기록 및 이들이 서로 어떻게 다른가에 대한 개요를 제공합니다.

상호작용 기록

상호작용 기록이나 새 통화 기록은 에이전트가 라이브 채팅이나 전화 통화 중에 메모를 작성하고 다음 단계를 결정하는 데 사용됩니다. 에이전트는 상호작용 기록에서 다음 작업 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- IT 인시던트, HR 케이스 또는 Universal Request와 같은 기존 요청에 상호작용을 첨부합니다.
- IT 인시던트 또는 HR 케이스와 같은 새 부서 티켓을 생성합니다.
- Universal Request를 생성하여 특정 부서의 계층 1 에이전트 또는 할당 그룹에 할당합니다.

에이전트가 기술적인 문제를 겪고 있는 고객으로부터 실시간 채팅을 받는다고 가정해 보겠습니다. 에이전트는 상호작용 기록에서 대화를 문서화하고 문제에 IT 부서의 전문 지식이 필요하다고 판단합니다. 원활한 핸드오프를 위해 에이전트는 IT 인시던트를 생성합니다.

범용 요청

에이전트가 새 작업 기록을 계층 1 할당 그룹에 할당하여 다른 부서로 이전해야 한다고 판단하면 상호작용 기록 또는 새 호출 기록에서 Universal Request가 생성됩니다.

직원이 회사의 셀프 서비스 포털에서 의료 혜택에 대한 특정 정보를 찾고자 한다고 가정해 보겠습니다. 직원은 의료 혜택에 대한 정보를 검색하지만 관련 카탈로그 항목을 찾지 못합니다. 이 경우 직원은 포털에서 도움 요청을 선택하여 Universal Request를 생성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 상호작용 기록과 Universal Request 간의 전체적인 차이점이 나열되어 있습니다.

Universal Request와 상호작용 기록의 차이점

범용 요청	상호작용 기록
Universal Request는 계층1 에이전트가 어느 채널을 통해서든 직원 문제를 해결하거나 에스컬레이션하는 데 사용하는 작업 기록입니다.	상호작용 기록은 에이전트가 채팅이나 전화 통화에서 발생한 직원과의 초기 상호작용을 캡처하는 데 사용하는 임시 기록입니다. 에이전트는 새 작업 기록을 생성하거나 이를 기존 기록에 추가할지 여부를 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request와 상호작용 기록의 차이점

범용 요청	상호작용 기록
Universal Request는 요청자와 대면하는 기록입니다. Universal Request는 요청자의 티켓 목록 페이지에 나열되어 있습니다. 요청자는 표준 티켓 페이지에서 개별 티켓을 볼 수 있습니다.	상호작용 기록은 요청자와 대면하는 기록이 아닙니다.
Universal Request는 에이전트가 관련 동작을 수행하는 작업 유형입니다. Universal Request는 부서 간 티켓 이전과 요청자를 위한 통합 티켓 페이지 환경을 지원합니다.	상호작용 기록은 작업 유형이 아닙니다.
Universal Request는 INC, HRC 및 사용자 지정 작업 유형과 같은 하위 기록으로 생성된 다른 기록의 상위 기록 역할을 하는 작업 유형입니다. 이는 모든 부서 간 보고에도 사용됩니다.	상호작용 기록은 부서 간 SLA 보고에 사용할 수 없습니다.

범용 요청 데이터 모델

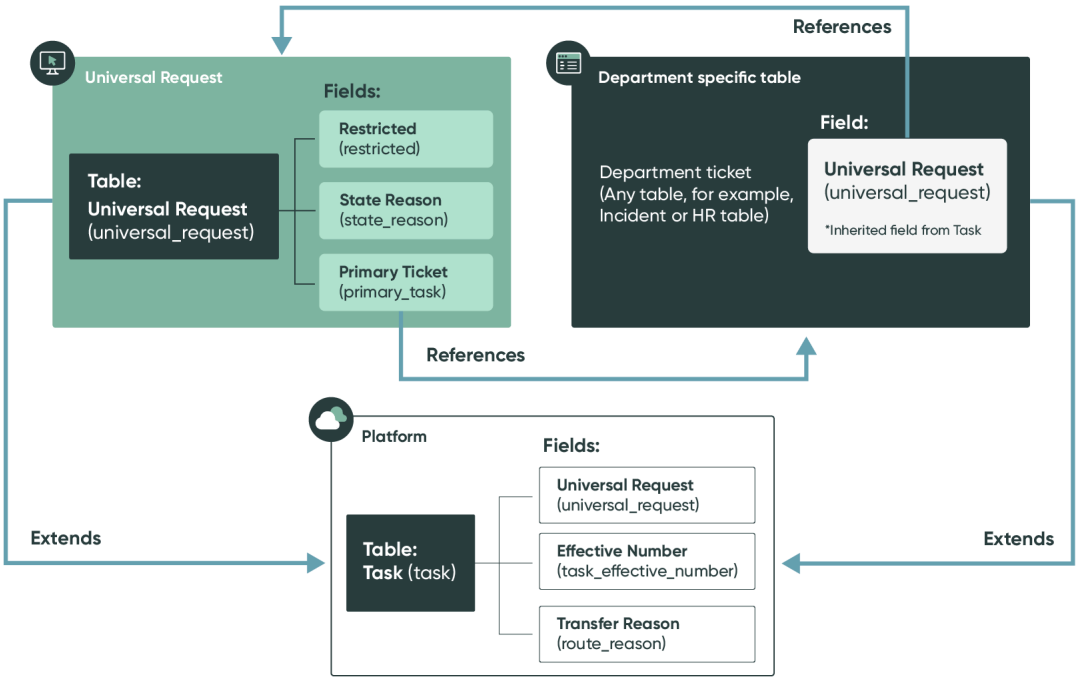
범용 요청는 부서 간 공동 작업 및 통합된 직원 환경을 지원하는 작업 유형입니다. 범용 요청는 IT 인시던트 및 HR 케이스와 같은 부서 기본 티켓의 상위 기록이 되며 조직에서 부서 간 SLA 및 OLA를 측정할 수 있도록 해 줍니다.

UR(Universal Request)은 다음 소스에서 생성할 수 있는 작업입니다.

- 요청자 생성: 직원은 다음 옵션을 사용하여 요청을 제출합니다.
  - 서비스 포털 또는 직원 센터에서 **Request Help**를 클릭합니다.
  - 모바일 장치에서 도움말 필요를 탭합니다.
  - 포털에서 가상 에이전트 채팅을 사용합니다.
- 에이전트 생성: IT 서비스 데스크 에이전트는 직원에게서 전화 통화 또는 라이브 채팅을 받고 새 호출 기록 또는 상호작용 기록을 시작하며 경우에 따라 부서 티켓 대신 Universal Request를 생성할 수 있습니다. 그런 다음 에이전트는 해당 UR을 적절한 계층 1 할당 그룹에 할당할 수 있습니다.
- 시스템 생성: 구성에 따라 직원이 기록 생성자를 제출하면 Universal Request가 생성됩니다. 기록 생성자는 Universal Request를 자동으로 생성하여 부서간 요청 이전을 가능하게 하고 요청자를 위해 일관된 티켓 뷰를 제공하도록 구성됩니다.

다음 다이어그램은 Universal Request 데이터 모델에 대한 전체적인 개요를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



범용 요청 데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- Now Platform 테이블
- 범용 요청에 포함된 테이블

자세한 내용은 범용 요청 플러그인의 목록을 참조하십시오.

작업〔작업〕테이블은 다음 필드를 포함하도록 수정됩니다.

- UR(Universal Request) 필드는 상위 UR 기록을 가리킵니다. 이 모델에서는 작업 테이블을 확장하는 모든 테이블이 UR의 하위 항목이 될 수 있습니다.
- 요청에 해당 요청과 연결된 UR이 있는 경우 유효 번호 필드(식별 번호)에는 UR 번호가 저장됩니다. 요청이 UR과 연결되어 있지 않은 경우 유효 번호에는 현재 부서와 관련된 요청 번호가 저장됩니다.
- 이전 이유 필드에는 요청을 이전하는 이유가 저장됩니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다.

  해결 있음

  요청이 완료되었고 범용 요청, 특정 부서 또는 서비스로 다시 이전됨을 나타냅니다.

  해결 없음

  요청이 완료되지 않았고 범용 요청, 특정 부서 또는 서비스로 다시 이전됨을 나타냅니다.

범용 요청 테이블에는 다음 사항이 포함되어 있습니다.

- 고객 대면 상태의 상태 이유
- 부서 관련 요청의 기본 티켓 상세 정보
- 생성된 요청이 민감한 것인지 여부를 나타내는 제한된 필드

범용 요청에는 고객이 다른 테이블에 대한 액세스 권한을 제공하는 데 사용할 수 있는 사용자 역할과 ACL도 포함되어 있습니다. 여기에는 내부 및 외부 사용자 역할이 모두 포함됩니다.

범용 요청 테이블을 살펴보겠습니다. Universal Request는 기본 작업 [task] 테이블에서 확장되는 새로운 작업 유형이며 **UR**로 프리픽스가 지정된 숫자로 고유하게 식별됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 테이블의 기본 티켓 필드

Universal Request의 기본 티켓 필드에 따라 UR 상태와 요청자의 티켓 뷰 환경이 결정됩니다. 기본 티켓의 표준 티켓 페이지 구성을 사용하여 표준 티켓 페이지의 다양한 섹션에 표시되어야 하는 컨텐츠를 결정합니다. UR의 기본 티켓은 IT 인시던트 또는 HR 케이스와 같은 부서 티켓입니다.

주:
Universal Request에는 한 번에 한 개의 기본 티켓만 있을 수 있습니다.

처음으로 생성된 Universal Request의 경우 기본 티켓이 없습니다. IT 인시던트나 HR 케이스와 같은 하위 부서 티켓이 UR에서 생성된 경우 하위 티켓은 기본 티켓이 됩니다. 기본 티켓이 UR 또는 다른 부서로 다시 이전되는 경우 기본 티켓 필드는 비어 있게 됩니다. 새 기본 티켓이 추가되어 UR 또는 다른 부서로 이전될 때마다 이 과정이 반복됩니다.

Universal Request를 자동으로 생성하도록 기록 생성자가 구성된 경우 UR은 상위 기록이 됩니다. 그리고 부서 티켓이 생성되면 해당 기록은 기본 티켓이 되고 UR, 다른 부서 또는 서비스로 다시 이전될 때까지 계속 남아 있습니다.

범용 요청 역할 및 그룹

특정 역할과 액세스 권한이 있는 사용자는 Universal Request를 사용할 수 있습니다.

Universal Request 역할

역할	설명
sn_uni_req.universal_request_read	이 역할이 있는 사용자는 Universal Request 애플리케이션 및 관련 기능에 대한 읽기 액세스 권한을 갖습니다.
sn_uni_req.ur_admin	UR 관리자는 Universal Request를 설정하고 구성할 수 있습니다.
sn_uni_req.routing_agent	이 역할이 있는 사용자는 Universal Request를 열고 업데이트하고 종결할 수 있습니다. 기본적으로 sn_uni_req.routing_agent 역할이 있는 사용자만 자신에게 Universal Request를 할당할 수 있습니다.
sn_uni_req.universal_request_write	이 역할이 있는 사용자는 Universal Request 애플리케이션 및 관련 기능에 대한 읽기 및 쓰기 액세스 권한을 둘 다 갖습니다.
sn_uni_req.ur_service_owner	이 역할이 있는 사용자는 Universal Request의 처리 과정을 정의하는 서비스 소유자의 역할을 수행합니다.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	이 역할이 있는 사용자는 제한됨으로 표시된 티켓을 보고 관련 작업을 수행할 수 있습니다. 제한된 티켓에는 중요한 정보가 포함되어 있으며 일반 보기를 하지 못하도록 보호됩니다.

범용 요청 애플리케이션은 데모 데이터의 일부로 다음 기본 할당 그룹을 제공합니다. 기본 그룹을 사용자 지정하거나 조직 특유의 할당 그룹을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 할당 그룹

그룹	설명
IT 라우팅 그룹	Universal Request와 IT 인시던트 모두를 관리하는 계층 1 에이전트로 구성된 할당 그룹입니다. 이 할당 그룹의 에이전트는 Universal Request 역할과 ITIL 역할을 둘 다 갖습니다. IT 라우팅 그룹에 할당된 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • Universal Request 관리 • UR 상위에서 하위 IT 인시던트 생성
HR 라우팅 그룹	Universal Request와 HR 케이스를 둘 다 관리하는 계층 1 에이전트로 구성된 할당 그룹입니다. 이 할당 그룹의 에이전트는 Universal Request 역할과 HR 역할을 둘 다 갖습니다. HR 라우팅 그룹에 할당된 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • Universal Request 관리 • UR 상위에서 하위 HR 케이스 생성
Universal Request 라우팅 그룹	주로 Universal Request를 관리하는 데 주력하는 계층 1 에이전트로 구성된 할당 그룹입니다. 이 할당 그룹의 에이전트는 Universal Request 역할을 갖습니다. Universal Request 라우팅 그룹에 할당된 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 상위 수준에서 Universal Request 해결 • HR 라우팅 그룹 또는 IT 라우팅 그룹과 같은 다른 할당 그룹에 Universal Request 할당

범용 요청 상태 및 이유

UR(Universal Request) 상태는 기본 티켓의 상태에 따라 결정됩니다. UR의 기본 티켓은 IT 인시던트 또는 HR 케이스와 같은 하위 부서 티켓입니다. Universal Request에는 한 번에 한 개의 기본 티켓만 있을 수 있습니다.

다음은 기본 티켓이 UR에 미치는 영향의 예시입니다.

- 기본 티켓이 없는 경우 UR에 대한 표준 티켓 구성에 따라 UR 티켓의 요청자 페이지 뷰가 결정됩니다.
- 하위 IT 인시던트가 UR의 기본 티켓인 경우 인시던트 표준 티켓 구성에 따라 UR 티켓의 요청자 페이지 뷰가 결정됩니다.
- 하위 HR 케이스가 UR의 기본 티켓인 경우 케이스 표준 티켓 구성에 따라 UR 티켓의 요청자 페이지 뷰가 결정됩니다.

UR 상태 및 상태 이유

UR(Universal Request) 상태는 UR 요청이 수명주기에서 어느 단계에 있는지 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UR 상태 및 이유

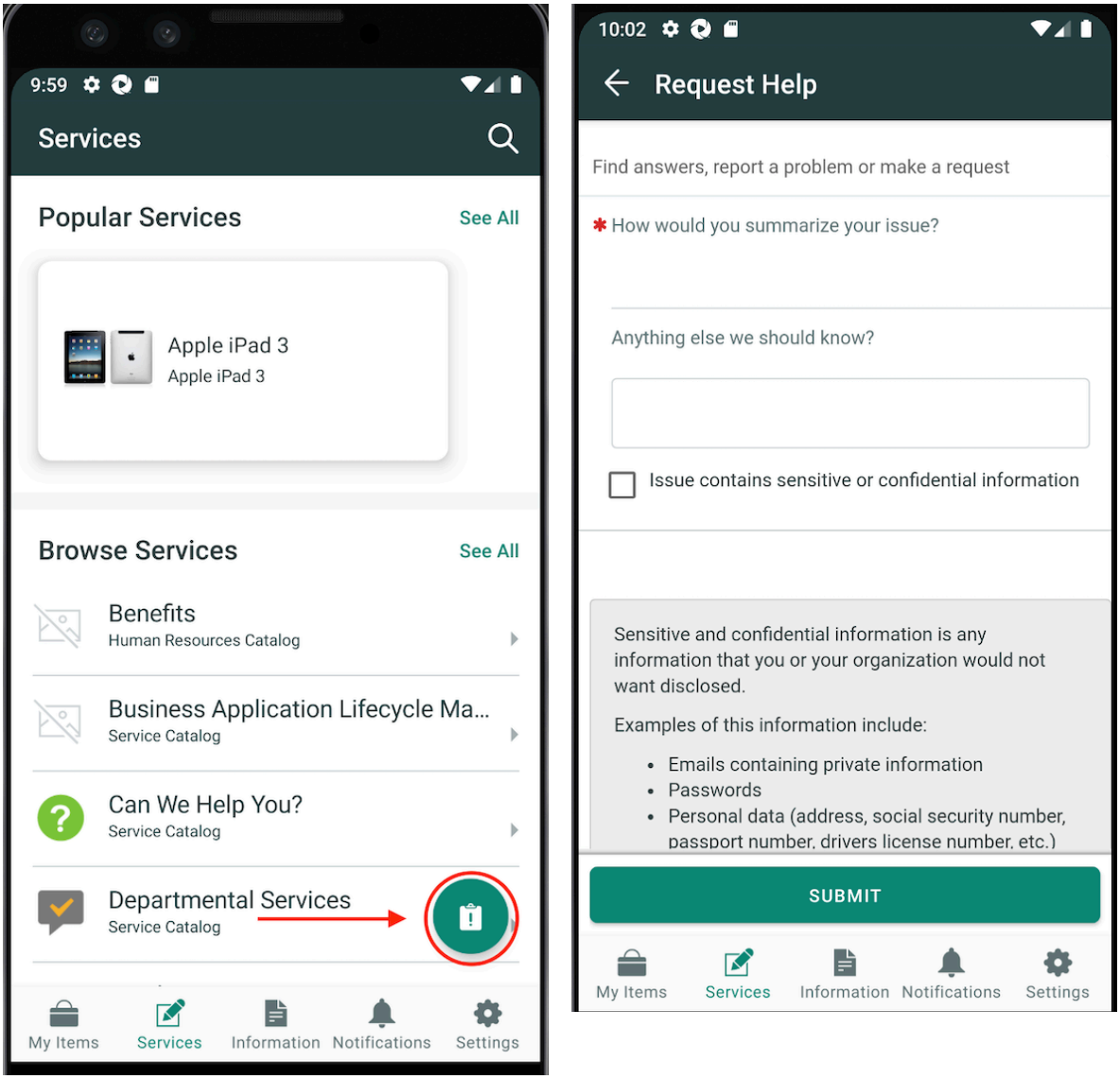
상태	설명
신규	UR 요청이 생성되어 분류할 준비가 되었습니다. 수명주기에서 첫 번째 상태입니다.
진행 중	UR를 분류하는 중이며 UR에 대한 작업이 진행 중일 때의 상태입니다. 예를 들어 진행 중 상태에 있는 것은 다음과 같은 상태 이유 때문일 수 있습니다. • 분류: 라우팅 에이전트에 의해 분류되고 있습니다. • 기본 티켓 - 진행 중: 현재 기본 작업이 진행 중입니다. • 응답 확인: 부서 에이전트가 제공한 해결에 대해 라우팅 에이전트의 확인을 기다리는 중입니다.
응답 대기 중	사용자 조치가 보류 중일 때의 상태입니다. 예를 들어, 가능한 상태 이유는 다음 중 하나입니다. • 조치 필요함: 에이전트가 사용자에게 특정 조치 또는 정보를 요청한 경우 • 해결 수용: 에이전트가 요청자에 해결책을 수용할 것을 요청한 경우
종결	UR이 종결되었습니다.
취소됨	UR이 취소됩니다. **주:** 활성 또는 종결된 기본 티켓이 첨부되어 있지 않은 경우에만 요청자가 UR을 취소할 수 있습니다. 또한 UR 상태는 신규 또는 진행 중이어야 합니다.

범용 요청용 모바일 환경

Now Mobile 애플리케이션을 사용하여 모바일 장치에서 Universal Request를 생성합니다. 연결 상태를 유지하고 정보에 실시간으로 액세스합니다.

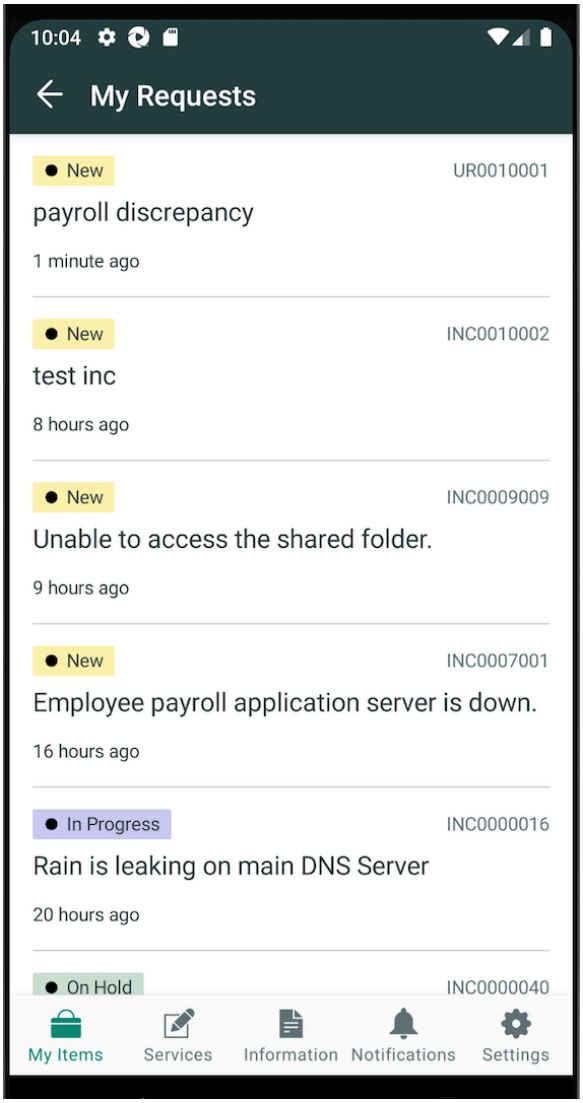
요청자는 모바일 장치를 사용하여 서비스 탭의 컨텍스트 메뉴 내에서 도움받기 링크를 탭하는 방식으로 Universal Request를 생성할 수 있습니다.

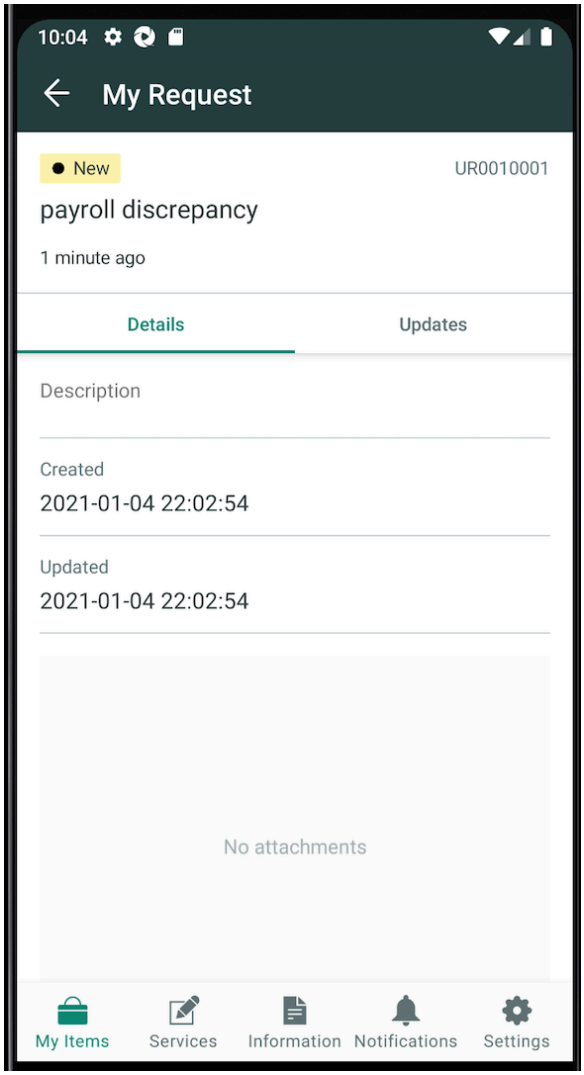
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



범용 요청용 모바일 환경은 목록 뷰에서 생성된 Universal Request의 스냅샷과 해당 상태를 제공합니다. Universal Request를 탭하면 요청 및 업데이트 사항을 보여주는 상세 뷰가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

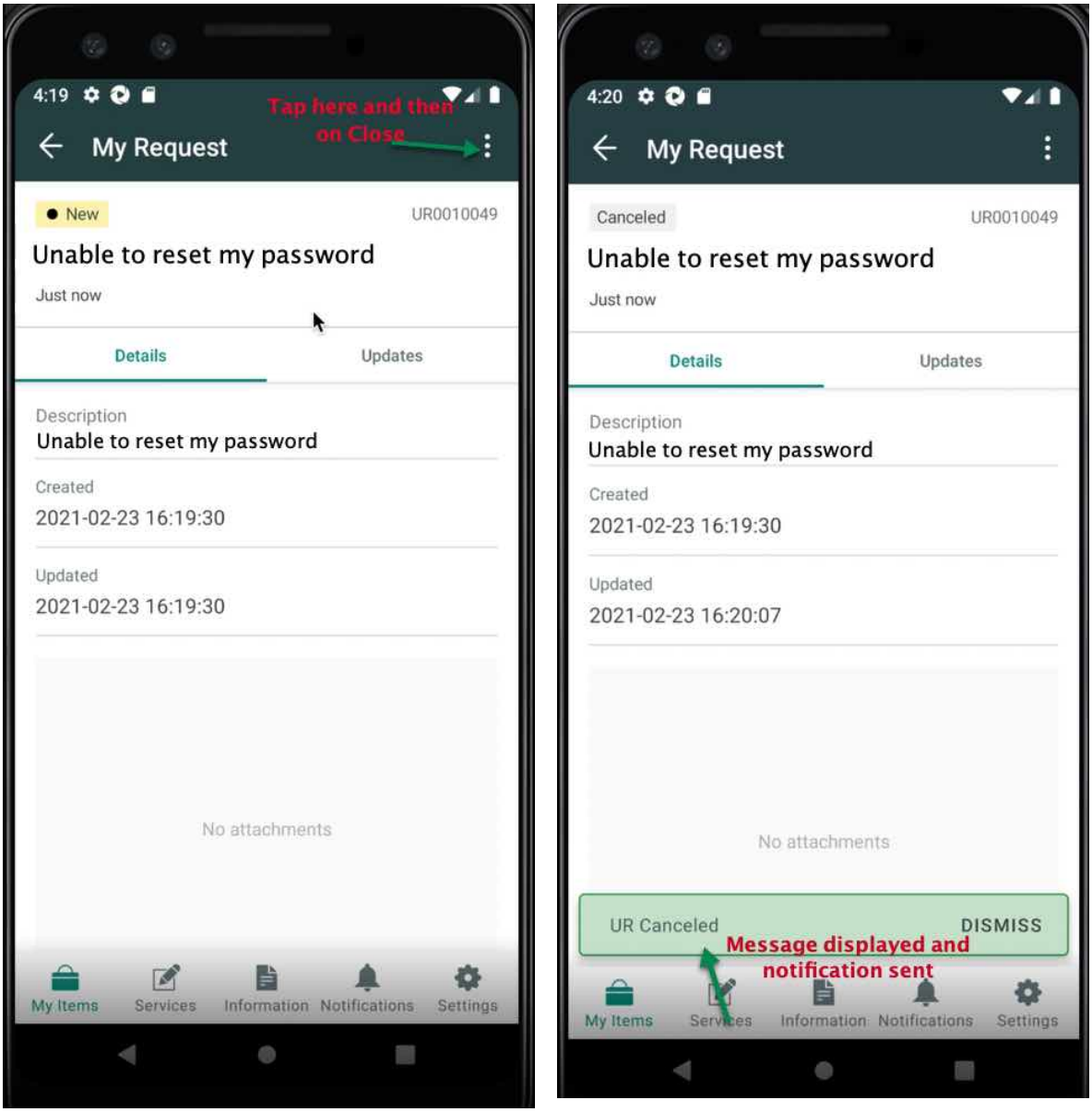




요청이 더 이상 필요하지 않거나 이미 해결된 경우 요청자가 모바일 장치에서 UR을 취소하고 요청을 취소하는 이유를 입력할 수 있습니다. UR이 취소되면 요청자뿐만 아니라 요청을 처리하는 에이전트에게도 이메일 알림이 전송됩니다.

주:
활성 또는 종결된 기본 티켓이 첨부되어 있지 않은 경우에만 요청자가 UR을 취소할 수 있습니다. 또한 UR 상태는 신규 또는 진행 중이어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



범용 요청 안내 설정

조직에서 ServiceNow# 범용 요청 애플리케이션 사용을 시작하기 전에 범용 요청를 설정해야 합니다. 이해 관계자와 협의하여 조직의 요구사항을 충족할 수 있도록 애플리케이션을 효과적으로 설정하는 데 필요한 요구사항을 정의합니다.

요구 사항

필요한 역할: admin

시작하기 전에

이해 관계자와 만나 다음 요구사항을 확인합니다.

- 조직의 범용 요청 워크플로우
- 사용자, 그룹 및 역할
- 범용 요청를 활용하는 서비스 및 부서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 할 일

범용 요청 애플리케이션은 ServiceNow 인스턴스에서 애플리케이션을 구성하는 두 가지 안내 설정을 제공합니다.

- 범용 요청 애플리케이션을 구성하는 UR에 대한 안내 설정
- UR에서 사용자 지정 부서 애플리케이션을 구성하는 서비스에 대한 안내 설정

안내 설정 사용

범용 요청 안내 설정을 사용하고 작업을 순서대로 완료하여 UR 및 UR의 사용자 지정 부서 애플리케이션을 구성합니다.

다음으로 이동 범용 요청 〉 관리자에서 다음 안내 설정을 열고 작업을 완료합니다.

- UR에 대한 안내 설정
- 서비스에 대한 안내 설정

범용 요청 설정 및 구성

에이전트가 Universal Request를 생성 및 처리하여 직원 문제를 해결할 수 있도록 범용 요청를 설정하고 구성합니다.

본 내용을 숙지한 다음 범용 요청 사용을 위한 설정과 구성을 진행합니다.

Universal Request 애플리케이션은 HTML 마크업을 사용하여 UR과 하위 티켓 간에 복사된 코멘트를 렌더링합니다. 이 기능은 [CODE] 태그를 사용하며, [CODE] 태그는 기본적으로 true로 설정된 *glide.ui.security.allow_codetag*속성 값으로 제어됩니다. 이 속성 값을 false로 변경하면 코멘트가 제대로 렌더링되지 않을 수 있으며 코멘트에 HTML 태그가 나타날 수 있습니다.

범용 요청 플러그인

애플리케이션에서 Universal Request를 사용하려면 다음 플러그인을 요청하고 활성화합니다.

범용 요청 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인은 기본적으로 활성화되어 있지 않으며 범용 요청 애플리케이션을 사용하려면 이 플러그인을 설치해야 합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
범용 요청 플러그인은 다음과 같은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

범용 요청 플러그인용 플러그인

플러그인	설명
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	다양한 범용 요청 보고서를 생성하고 보기 위한 용도입니다.
에이전트 작업 공간 [com.agent_workspace]	에이전트 작업 공간에서 Universal Request를 생성하고, 보고, 해결하기 위한 용도입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 요청 플러그인용 플러그인

플러그인	설명
에이전트 지원 권장 사항 [com.snc.agent_recommend]	에이전트 작업 공간에서 에이전트 지원 권장 사항을 사용하기 위한 용도입니다.
Universal Request 코어 [com.snc.universal_request_core]	범용 요청 애플리케이션을 지원하기 위한 작업 테이블의 데이터 모델 변경 사항을 포함합니다.
Service Catalog - 작업 공간 [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	에이전트 작업 공간에서 Service Catalog를 사용하기 위한 용도입니다.
Service Portal - 표준 티켓 [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Portal에 표준 티켓 페이지를 활성화하기 위한 용도입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##>## ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

범용 요청 앱과 함께 설치되는 구성요소

범용 요청 플러그인을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
라우팅 에이전트 [sn_uni_req.routing_agent]	Universal Request를 초기에 분류하고 이를 올바른 부서 또는 큐로 라우팅하는 역할을 담당합니다.	sn_uni_req.universal_request_write

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	주: 이 역할이 있는 사용자만 Universal Request를 자신에게 할당할 수 있습니다.	
Universal Request 읽기 [sn_uni_req.universal_request_read]	범용 요청 기록을 볼 수 있는 액세스 권한입니다.	없음
Universal Request 쓰기 [sn_uni_req.universal_request_write]	애플리케이션에서 Universal Request를 생성하거나 업데이트할 수 있는 액세스 권한입니다.	sn_uni_req.universal_request_read
Universal Request 관리자 [sn_uni_req.ur_admin]	범용 요청 애플리케이션의 구성을 볼 수 있습니다.	sn_uni_req.routing_agent
Universal Request 서비스 소유자 [sn_uni_req.ur_service_owner]	Universal Request 애플리케이션의 프로세스 개요 보고서에 액세스할 수 있습니다.	없음
Universal Request 중요 정보 에이전트 sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	제한됨으로 표시된 티켓을 보고 처리할 수 있습니다. 제한된 티켓에는 중요한 정보가 포함되어 있으며 일반 보기를 하지 못하도록 보호됩니다.	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
Universal Request [universal_request]	Universal Request 기록과 상태 이유를 저장합니다.
이전 구성 [universal_request_route_conf]	작업이 라우팅될 때 사용되는 라우팅 구성을 보유합니다.
서비스 할당 그룹 [universal_request_service_assignment_group]	UR에 구성된 서로 다른 서비스의 할당 그룹 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테이블	설명
상태 매핑 [universal_request_state_mapping]	부서 티켓 상태를 Universal Request 상태로 매핑하는 상태 매핑 구성을 보유합니다.
서비스 구성 [universal_request_service_conf]	범용 요청 애플리케이션에 구성된 서비스의 상세 정보를 저장합니다.
서비스 세트 [universal_request_service_set]	조직의 서비스 세트(부서) 상세 정보를 저장합니다.
서비스 세트 할당 그룹 [universal_request_service_set_assignment_group]	서비스 세트(부서)의 할당 그룹 상세 정보를 저장합니다.
기본 티켓 및 담당 그룹별 SLA 분석 결과 [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
매핑 구성 [universal_request_transfer_mapping]	
이전 필드 매핑 [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Universal Request 우선순위 데이터 조회 [dl_universal_request_priority]	
Universal Request 활동 로그 [universal_request_activity_log]	

범용 요청 **Advanced Work Assignment** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Advanced Work Assignment 플러그인 (com.snc.universal_request.awa)을 활성화할 수 있습니다.범용 요청 이 플러그인을 활성화하면 Advanced Work Assignment를 사용할 수 있으며 범용 요청 애플리케이션에서 작업 항목을 에이전트의 가용성에 따라 에이전트에게 자동으로 할당할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

주:
범용 요청: Advanced Work Assignment 플러그인(com.snc.universal_request.awa) 플러그인을 사용하려면 별도의 구독이 필요하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

Universal Request: Advanced Work Assignment 플러그인(com.snc.universal_request.awa) 플러그인을 설치하기 전에 Universal Request 플러그인을 설치합니다. 자세한 내용은 범용 요청 활성화 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

Incident management용 범용 요청 **Integration** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Universal Request: Incident Management용 통합 플러그인(com.snc.incident.universal_request)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 ServiceNow 인시던트 관리 애플리케이션과 범용 요청를 통합할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
Incident Management용 Universal Request 통합(com.snc.incident.universal_request) 플러그인을 설치하기 전에 Universal Request 플러그인을 설치합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

범용 요청 **NLU Model for Virtual Agent Conversations** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범용 요청: NLU Model for Virtual Agent Conversations 플러그인(com.snc.universal_request.nlu)을 활성화할 수 있습니다. 이 플러그인을 활성화하면 범용 요청에서 가상 에이전트 대화에 NLU를 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
범용 요청: NLU Model for Virtual Agent Conversations 플러그인 (com.snc.universal_request.nlu) 플러그인을 사용하려면 별도의 구독이 필요하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

범용 요청 **Reporting** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범용 요청: Reporting 플러그인(com.snc.universal_request.reporting)을 활성화할 수 있습니다. Universal Request에서 보고서를 사용하려면 이 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

범용 요청 **Virtual Agent Conversations** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범용 요청: Virtual Agent Conversations 플러그인 (com.snc.universal_request.va)을 활성화할 수 있습니다. Universal Request에서 Virtual Agent를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설정 및 사용하려면 이 플러그인을 활성화합니다. 이 플러그인은 데모 데이터를 포함하며 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

주:
범용 요청: Virtual Agent Conversations 플러그인(com.snc.universal_request.va) 플러그인을 사용하려면 별도의 구독이 필요하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

관련 정보

플러그인 목록(Washington DC)

범용 요청용 **Predictive Intelligence** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 Predictive Intelligence for 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request.ml)을 활성화하여 애플리케이션에서 머신 러닝 솔루션을 범용 요청 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:
범용 요청용 Predictive Intelligence 플러그인(com.snc.universal_request.ml) 플러그인을 사용하려면 별도의 구독이 필요하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

- 범용 요청용 Predictive Intelligence에는 다음 플러그인이 필요합니다. 이 플러그인을 설치하기 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  Predictive Intelligence

  인스턴스의 데이터를 사용하여 머신 러닝 솔루션을 생성할 수 있도록 이 플러그인을 설치합니다. 이 플러그인은 데이터 결과를 예측, 권장, 구동하도록 시스템을 교육하는 다양한 기능 및 솔루션 유형을 제공합니다. 예측 API 사용을 통해 어떤 애플리케이션에서든 교육된 솔루션을 호출할 수 있습니다.

  Universal Request

  범용 요청 애플리케이션을 사용하기 위해 이 플러그인을 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 Predictive Intelligence 범용 요청 for 플러그인 (com.snc.universal_request.ml)을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

범용 요청에 대한**Performance Analytics and Reporting** 활성화

관리자 역할이 있는 경우 범용 요청를 위한 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request.pa)의 Performance Analytics and Reporting을 활성화할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin.

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준과 검색 창을 사용하여 범용 요청 플러그인(com.snc.universal_request.pa)의 Performance Analytics and Reporting을 찾습니다.

   이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없으면 ServiceNow 담당자에게 요청해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

   주:
   인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우, 관리자 역할이 있는 사용자가 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 <#### ##># ## #### ### ### ## #### ###### ### ### # ####라는 오류가 나타납니다.

범용 요청 구성

조직에서 직원 및 에이전트에게 서비스와 지원을 제공하는 데 필요한 범용 요청 기능, 구성요소 및 통합을 설정합니다.

사용자 및 그룹 구성

사용자는 인스턴스에 접근할 수 있는 개인이며 그룹은 공통 목적을 공유하는 사용자 집합입니다. 그룹과 연결된 사용자가 그룹 구성원으로 나열됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

그룹 정보는 Now Platform에서 수행되는 대부분의 프로세스에서 팀에 작업을 할당하고 승인을 요청하는 데 사용됩니다. UR 그룹에 적용되는 모든 규칙(예: 역할 및 할당 규칙)이 모든 그룹 구성원에게 자동으로 할당됩니다.

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 기존 사용자와 그룹을 임포트할 수 있습니다.
- *Now Platform* 사용자 관리 기능을 통하여 새 사용자 및 그룹을 생성할 수 있습니다.
  - 사용자 생성
  - 사용자 그룹 생성
  - 그룹에 사용자 추가

UR 사용자에게 역할 할당

역할은 범용 요청 애플리케이션에서 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin
사용자에게 역할을 할당하려면 먼저 사용자와 그룹이 이미 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 사용자 및 그룹 구성 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원은 역할을 상속합니다. 범용 요청 애플리케이션은 조직에서 사용할 수 있는 기본 역할 및 그룹의 목록을 제공합니다. 자세한 내용은 범용 요청 역할 및 그룹 문서를 참조하십시오.

프로시저

- 안내 설정을 사용하여 사용자와 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다.
- *Now Platform* 사용자 관리 기능을 사용하여 사용자 및 그룹에 역할을 할당할 수도 있습니다.
  - 사용자에게 역할 할당
  - 그룹에 역할 할당

범용 요청에 대한 서비스 수준 계약 구성

범용 요청 애플리케이션에 대해 제공된 서비스 수준 계약(SLA) 정의를 보거나 수정하거나 생성하여 요청이 정의된 시간 범위 내에 종결되도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

범용 요청에 대해 생성된 SLA 정의는 UR에 대한 것이며 특정 부서의 개별 하위 작업에 대해 정의된 SLA에 종속되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 수준 관리 〉 **SLA** 〉 **SLA** 정의.
   사용 가능한 모든 SLA 정의 목록이 표시됩니다.
2. 새로 만들기를 클릭하여 작업에 대한 SLA 정의를 생성합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   필드 설명 및 자세한 지침은 SLA 정의 생성을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
지정된 작업 테이블에 대한 SLA 정의가 생성됩니다.

이전 구성

에이전트로 하여금 인시던트 티켓이나 HR 케이스와 같은 부서별 티켓을 다시 UR(Universal Request)로 이전하거나 다른 부서 또는 서비스로 이전할 수 있도록 할 수 있습니다. 이 이전 구성을 사용하면 요청이 다른 부서로 이전되거나 UR로 다시 이전될 때 부서 티켓에 어떤 일이 발생하도록 할 것인지 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이전 구성에는 다음과 같은 구성이 있습니다.

이전 정보
: 부서 티켓이 이전될 때 부서 티켓에 적용할 상태 및 템플릿을 결정합니다.

종결 처리 정보
: 종결된 UR과 연결된 부서 티켓에 적용할 최종 종결 상태 및 템플릿을 결정합니다.

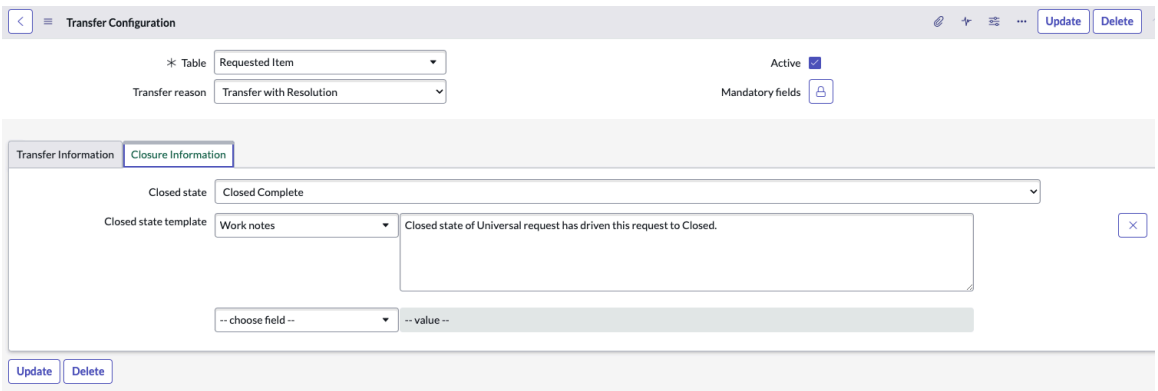
부서 티켓을 이전할 때 다음 중 하나를 이유로 하여 부서 티켓을 이전할 수 있습니다.

해결하고 이전
: 요청이 해결되어 다시 UR로 이전되거나 특정 부서 또는 서비스로 이전되는 경우입니다.

해결하지 않고 이전
: 요청이 해결되지 않았거나 특정 부서에 속하지 않아 다시 UR로 이전되거나 특정 부서 또는 서비스로 이전되는 경우입니다.

예를 들어 인시던트 티켓이 해결되지 않고 이전되는 경우 이전 정보 탭에서 이전 상태를 ###으로 구성할 수 있습니다. 종결 처리 정보 탭에서 UR이 종결될 때의 인시던트 티켓의 종결 상태를 구성할 수 있습니다.

이 이전 작업을 수행하려면 범용 요청 애플리케이션에서 이전 구성 상세 사항을 구성해야 합니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 이전 구성.
2. 기존 구성을 열어 편집하거나 새로 만들기를 클릭하여 새로운 구성 기록을 생성합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 이전 구성 양식 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 요청에 대한 **Dynamic Translation** 구성

Dynamic Translation 플러그인을 활성화하고 구성하여 범용 요청 기록의 텍스트를 번역합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
범용 요청에 대한 Dynamic Translation은 기본적으로 Microsoft Azure 및 IBM Dynamic Translation 스포크를 지원합니다. 다른 Dynamic Translation 스포크도 구성할 수 있습니다. 사용 가능한 스포크에 대한 자세한 내용은 Dynamic Translation 을 참조하십시오

.

프로시저

1. Dynamic Translation 플러그인을 활성화합니다.
   자세한 내용은 Dynamic Translation 활성화를 참조하십시오 .
2. 사용하는 스포크에 대한 번역기 구성을 활성화합니다.
   - Microsoft Azure Translator Service 스포크 구성
   - IBM Watson Translator Service 스포크 구성
   - Google Cloud Translator Service 스포크 구성
3. 번역하려는 특정 언어에 대해 I18N 플러그인을 활성화합니다.
   사용 가능한 언어 목록은 언어 활성화를 참조하십시오 .

채팅 큐 구성

사용자가 에이전트와 소통하면서 자신의 요청에 대한 도움을 받을 수 있도록 채팅 큐를 구성합니다.

제공된 옵션 중 하나를 사용하여 채팅 큐를 구성할 수 있습니다.

- Agent Workspace용 Advanced Work Assignment
- Connect 채팅 지원

기본적으로 샘플 Universal Request 채팅 큐는 두 옵션 모두에 사용할 수 있습니다. 사용자 지정 큐를 생성하거나 기본 큐를 사용자 지정할 수 있습니다.

Advanced Work Assignment 채팅 큐 구성

고급 작업 할당에서 UR에 대한 기본 채팅 큐를 생성하거나 수정하여 작업 항목을 에이전트의 가용성에 따라 에이전트에게 자동으로 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
에이전트 채팅(com.glide.interaction.awa) 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 고급 작업 할당 〉 큐.
2. 다음 작업 중 아무 것이나 수행합니다.
   - **Universal Request** 채팅 큐 채팅 큐를 열고 수정합니다.
   - 애플리케이션에 제공된 Universal Request 할당 규칙을 수정하여 채팅 큐에 대한 할당 자격 기록을 생성합니다.
   - 새로 만들기를 클릭하여 새 기록을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 Advanced Work Assignment를 참조하십시오.

3. 제출을 클릭합니다.

Connect 채팅 지원 큐 구성

Connect 지원은 지원 에이전트가 자신의 지원 케이스를 손쉽게 추적하고, 솔루션을 찾고, 문제를 신속하게 해결할 수 있게 해주는 실시간 메시징 도구입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 커넥트 〉 지원 관리 〉 큐.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기본 **Universal Request** 채팅 큐를 엽니다.
3. 양식에서 상세 정보를 업데이트하거나 입력합니다.
   자세한 내용은 제품 설명서 사이트에서 Connect 지원 큐 관리 주제를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

예측 인텔리전스 에 대한 범용 요청

범용 요청용 예측 인텔리전스는 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 Universal Request를 자동으로 할당하고 유사한 지식 문서 및 종결된 Universal Request를 찾습니다.

범용 요청용 예측 인텔리전스에는 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 요청자가 요청에 대한 간단한 설명 및 설명 필드에서 제공한 데이터를 기반으로 머신 러닝 알고리즘을 사용하여 다양한 부서 전반에서 할당 그룹을 예측합니다.
- 머신 러닝 유사성 솔루션을 사용하여 유사한 지식베이스 문서 및 종결된 유사한 범용 요청에 대한 권장 사항을 제공합니다. 이러한 권장 사항은 요청의 간단한 설명 및 설명 필드에서 제공된 데이터를 기반으로 하며 에이전트가 Universal Request를 신속하게 해결할 수 있도록 돕습니다.

범용 요청용 예측 인텔리전스에 대한 솔루션 정의

플러그인(com.glide.platform_ml) 및 예측 인텔리전스 플러그인 범용 요청 (com.snc.universal_request.ml)을 활성화 예측 인텔리전스 하면 for 범용 요청 에 대한 솔루션 정의를 예측 인텔리전스 사용할 수 있습니다. 비즈니스 요구사항에 맞게 솔루션 정의를 사용자 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 요청에 대한 솔루션 정의

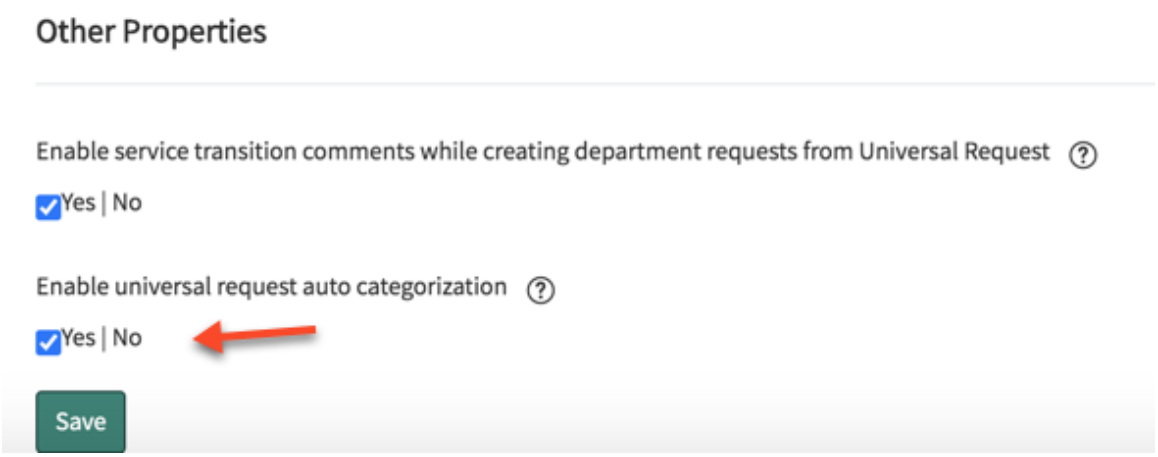
솔루션 정의	솔루션 유형	설명
Universal Request 범주화	분류	• 범용 요청에 대한 짧은 설명과 설명에서 할당 그룹을 예측합니다. • 비즈니스 규칙을 실행하여 예측을 사용하여 서비스 수준 티켓을 생성합니다. 생성된 서비스 수준 티켓은 Universal Request와 연결됩니다.
UR에 대한 유사한 지식 문서	유사성	범용 요청에 대한 짧은 설명과 설명을 기반으로 유사한 지식베이스 문서를 예측합니다.
유사한 종결된 Universal Request	유사성	유사한 간단한 설명, 설명 및 할당 그룹을 가진 종결된 범용 요청를 예측합니다.
UR에서 중요한 정보 식별	분류	요청에 대한 간단한 설명 및 설명에 따라 UR가 중요한지 식별하고 예측합니다. 또한 요청을 제한됨으로 표시합니다.

할당 그룹을 예측하기 위한 분류 솔루션 교육

짧은 설명을 사용하여 할당 그룹을 식별하며 예측하고 Universal Request에 연결된 서비스 수준 티켓을 생성하도록 Universal Request 분류 솔루션 정의를 교육합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 및 범용 요청용 Predictive Intelligence(com.snc.universal_request.ml) 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

`Enable universal request auto categorization` 다음으로 이동하여 속성을 예로 설정합니다. 범용 요청 〉 관리자 〉 속성. 이 속성을 활성화하면 애플리케이션에서 UR에 **Universal Request** 분류 솔루션을 사용할 수 있게 됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
분류를 학습하려면 최소 1만 개의 기록이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 예측 인텔리전스 > 분류 > 솔루션 정의.
2. 분류 정의 목록에서 Universal Request 범주화(ml_universal_request_categorization) 솔루션을 검색하고 선택합니다.
3. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.
   분류 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 분류 솔루션 생성 및 교육을 참조하십시오.

유사한 지식 문서에 대한 유사성 솔루션 교육

짧은 설명을 사용하여 지식 문서를 식별하고 예측할 수 있도록 UR 솔루션 정의에 대한 유사한 지식 문서를 교육합니다. 에이전트가 Universal Request를 열면 Universal Request 기록의 관련 검색 섹션에 유사한 지식 문서가 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 및 Predictive Intelligence for Universal Request(com.snc.universal_request.ml) 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

주:
분류를 학습하려면 최소 1만 개의 기록이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 예측 인텔리전스 > 유사성 > 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 UR(ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur) 솔루션에 대한 유사한 지식 문서를 검색하여 선택합니다.
3. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.
   유사성 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육을 참조하십시오.

유사한 종결된 **Universal** Request에 대한 유사성 솔루션 교육

생성된 Universal Request의 간단한 설명, 설명, 할당 그룹을 기반으로 유사한 종결된 Universal Request를 식별 및 예측할 수 있도록 유사한 종결된 Universal Request 솔루션 정의를 교육합니다. 에이전트가 Universal Request를 열면 Universal Request 기록의 관련 검색 섹션에서 유사한 종결 Universal Request를 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin 또는 sn_un_req.ur_admin
Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 및 Predictive Intelligence for Universal Request(com.snc.universal_request.ml) 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

이 솔루션은 유사한 종결된 **Universal Request** 권장 사항 보기(sn_uni_req.similar_closed_universal_request) 속성을 활성화하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

주:
분류를 학습하려면 최소 1만 개의 기록이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 예측 인텔리전스 〉 유사성 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 유사한 종결된 Universal Request(ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request) 솔루션을 검색 및 선택합니다.
3. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.
   유사성 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 유사성 솔루션 생성 및 교육 을 참조하십시오.

중요한 정보가 포함된 **UR** 식별을 위한 분류 솔루션 교육

간단한 설명 및 설명을 사용하여 중요한 정보가 있는 Universal Request를 식별하고 예측할 수 있도록 Universal Request 분류 솔루션 정의를 교육합니다. 솔루션은 UR를 식별하고 제한됨으로 표시하여 액세스 권한이 있거나 할당 그룹에 속한 에이전트만 요청을 처할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 및 Predictive Intelligence for Universal Request(com.snc.universal_request.ml) 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

`Enable to auto-restrict requests with sensitive information` 다음으로 이동하여 속성을 예로 설정합니다. 범용 요청 〉 관리자 〉 속성. 이 속성을 활성화하면 애플리케이션에서 UR에 **Universal Request** 분류 솔루션을 사용할 수 있게 됩니다.

주:
분류를 학습하려면 최소 1만 개의 기록이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 예측 인텔리전스 〉 분류 〉 솔루션 정의.
2. 유사성 정의 목록에서 UR 중요 분류(ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification) 솔루션을 검색하여 선택합니다.
3. 양식에서 기본 필드 값을 확인하고 필요에 따라 솔루션을 사용자 지정합니다.
   분류 정의 양식 필드에 대한 자세한 내용은 분류 솔루션 생성 및 교육을 참조하십시오.

범용 요청용 가상 에이전트 설정

가상 에이전트(VA) 기능을 사용하여 ServiceNow# 자연어 이해(NLU) 모델을 통해 채팅 채널에 대한 더 나은 사용자 경험을 제공할 수 있습니다. 범용 요청에 대한 기본 가상 에이전트 주제를 게시하고 사용합니다.

시작하기 전에
VA 기능을 사용하려면 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Universal Request: Virtual Agent Conversations 플러그인(com.snc.universal_request.va)을 활성화하여 범용 요청에 가상 에이전트를 설정하고 사용합니다. 이 플러그인은 활성화되어야 하는 가상 에이전트 주제를 설치합니다. 주제는 기본적으로 비활성으로 설정되어 있습니다.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations 플러그인(com.snc.universal_request.nlu)을 활성화하여 가상 에이전트 대화에 NLU 모델을 설정하고 사용합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
범용 요청에 대한 가상 에이전트 주제를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 주제를 복사 및 수정하거나 챗봇 대화 중에 사용할 자신만의 주제를 생성할 수 있습니다. 주제 생성에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 주제 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 범주 필드에 Universal Request를 입력합니다.
   다음과 같은 주제 및 주제 블록이 표시됩니다.
   - 직원 지원 요청(템플릿)
   - Universal Request 상태 추적(템플릿)
   - UR 업데이트(템플릿)
3. 직원 지원 요청(템플릿) 주제를 선택하여 엽니다.
4. 헤더 섹션에서 게시를 선택합니다.
   채팅 창에서 해당 주제가 사용 가능하게 되고 활성 상태가 됩니다.
5. 이 절차를 반복하여 Universal Request 상태 추적(템플릿) 및 UR 업데이트(템플릿) 주제를 열고 게시합니다.

주제에 대한 범용 요청 모델 사용 자연어 이해

애플리케이션에서 자연어 이해 어휘 범용 요청 를 적용하여 시스템이 인간이 표현하는 언어를 이해하는 데 도움을 줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자
챗봇 대화에 Universal Request 주제를 사용하려면 NLU(Natural Language Understanding) 모델을 선택하고 사용 설정합니다. 자세한 내용은 Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 〉 가상 에이전트 〉 일반 설정.
2. **NLU** 설정 탭에서 **Virtual** Agent에서 **NLU** 사용을 선택하여 활성화합니다.
3. **NLU** 서비스 제공자 드롭다운 목록에서 ServiceNow NLU를 선택합니다.
4. 저장을 선택합니다.

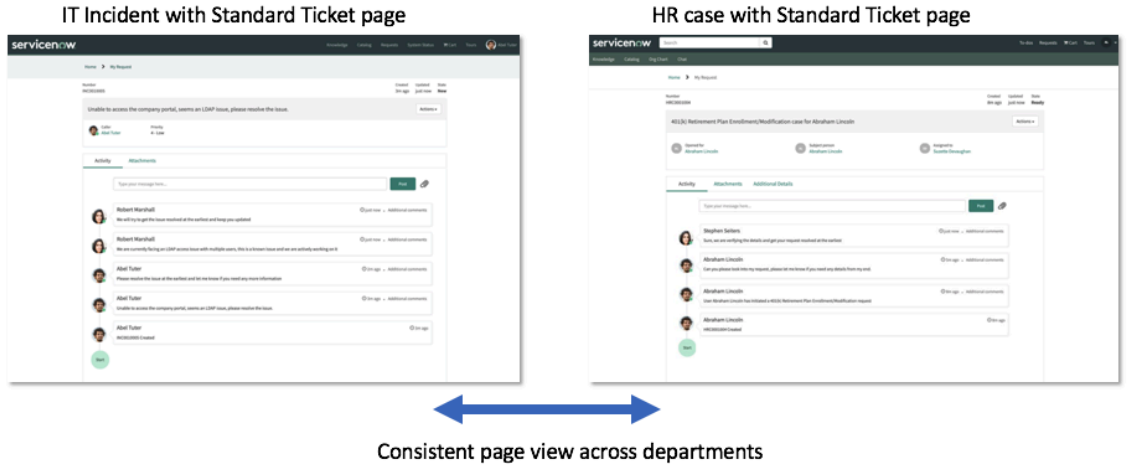
Universal Request에 대한 표준 티켓 페이지

Universal Request 표준 티켓 페이지는 요청자가 서비스 포털에서 자신의 Universal Request 상세 정보를 볼 수 있게 해 줍니다.

요청자는 하나 이상의 하위 부서 티켓(기본 티켓)에서 UR 활동 및 모든 활동을 집계하여 단순화한 뷰를 볼 수 있습니다. UR 표준 티켓 페이지 사용에는 다음과 같은 이점이 있습니다.

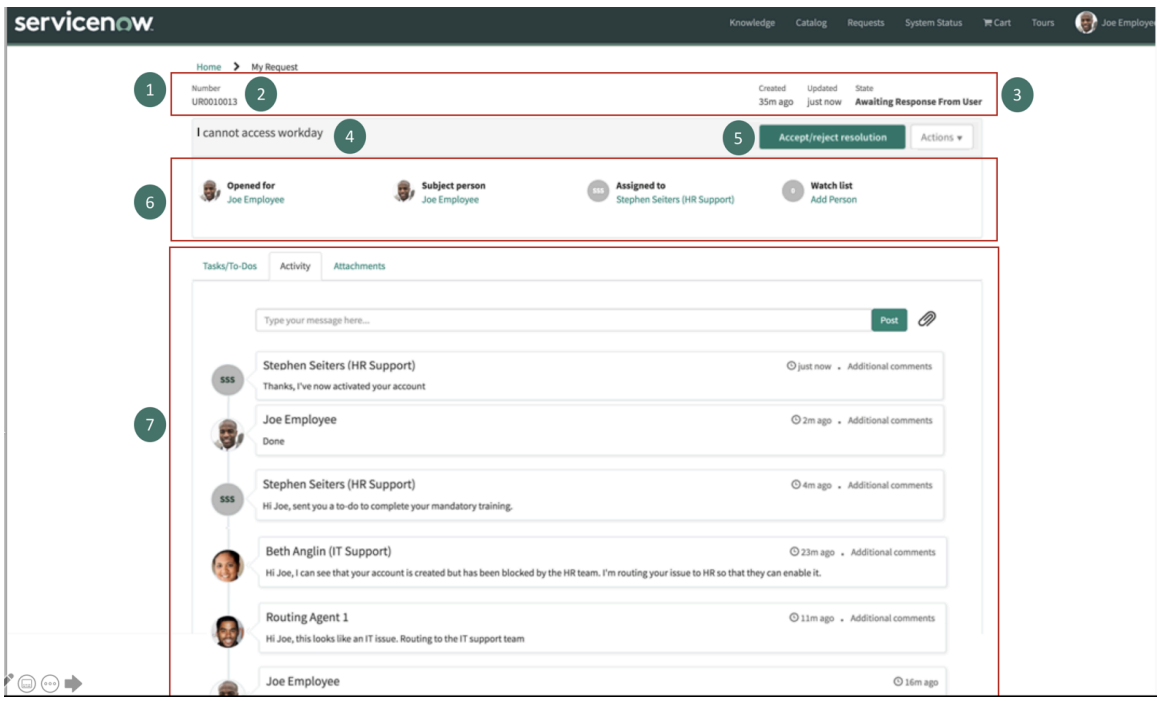
- 요청자에 대해 항상 일관성이 있는 티켓 참조 번호(UR 번호)가 부여되며 이 번호는 요청이 다양한 부서 간에 이전될 때에도 일관되게 유지됩니다.
- UR 상태와 해당 UR과 연결된 기본 티켓의 상태 간의 매핑에서 파생된 UR 상태 상세 정보가 제공됩니다. 이 상태 매핑이 사용 설정된 상태에서 요청자는 UR 상태만 볼 수 있습니다.
- UR 또는 해당 UR의 기본 티켓에 대해 작업을 수행한 이행자가 작성하거나 이행자를 대상으로 작성한 의견의 논리적이고 순차적인 기록을 보여주는 활동 스트림이 제공됩니다.
- 현재 기본 티켓에 있는 부서 특유의 필드를 표시하는 정보 영역이 제공됩니다. 예를 들어, 하위 HR 케이스의 오픈 대상 및 대상자 필드를 표시하거나 하위 요청 항목의 요청자 및 긴급도 필드를 표시하도록 페이지를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



UR 티켓에 대한 표준 티켓 페이지 구성을 사용하면 어떤 항목을 뷰로 표시할 것인지 결정할 수 있습니다. 기본적으로 사용자가 사용 및 사용자 지정할 수 있는 Universal Request 표준 티켓 구성이 제공됩니다. 표준 티켓 페이지의 다양한 섹션에 표시되는 정보는 개별 요청 유형에 따라 다릅니다.

주:
이전 릴리스에서 업그레이드하는 사용자가 자신의 부서에 표준 티켓 페이지를 사용하려는 경우 서비스 포털에서 *Page Route map*을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 표준 티켓 페이지에 페이지 라우팅 맵 사용 설정을 참조하세요.

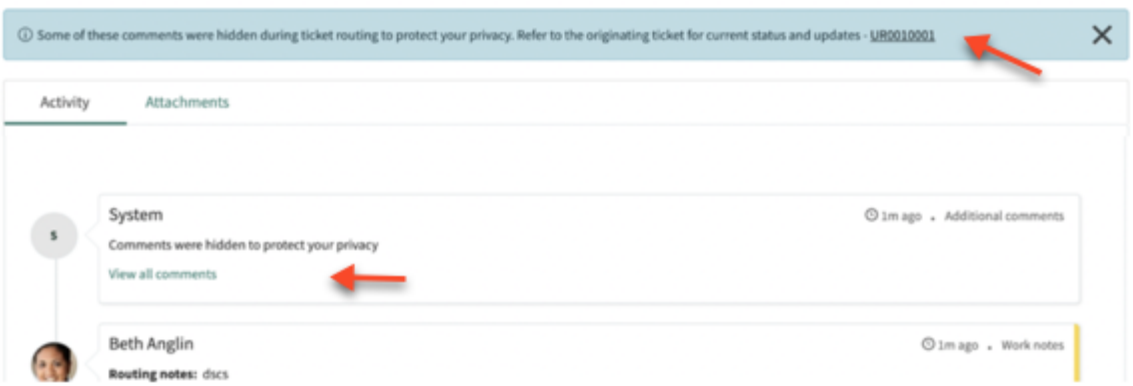


SI #	UI 구성요소	표시되는 정보
1	헤더 섹션	UR 요청 번호, 요청에 대해 생성 및 업데이트된 상세 정보 및 현재 상태 등 Universal Request 기록에 대해 제출된 정보가 표시됩니다. 이 섹션은 구성 가능한 섹션이 아닙니다. 업데이트된 필드에는 기본 티켓(있는 경우)의 마지막 활동 시간에 대한 상세 정보가 표시됩니다. 첨부된 기본 티켓이 없는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

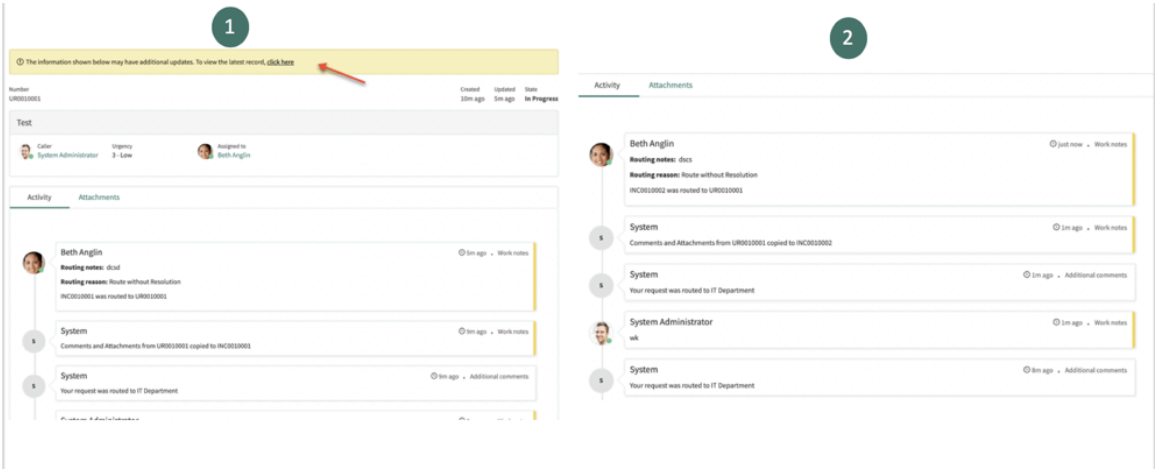
SI #	UI 구성요소	표시되는 정보
		경우 업데이트된 필드에는 Universal Request의 마지막 활동 시간이 표시됩니다.
2	번호	요청을 식별하는 고유한 UR 번호를 표시합니다.
3	상태	Universal Request의 상태를 보여줍니다.
4	간단한 설명	항상 제출된 Universal Request에 대한 짧은 설명이 표시됩니다.
5	작업 영역	기본 티켓 페이지의 일부로 구성된 작업입니다. 기본 티켓이 없는 경우 Universal Request의 기본 작업이 표시됩니다. 기본 UR 작업은 다음과 같습니다. • 해결안 수락/거부: 제공된 해결안을 검토하고 해결안을 수락하거나 거부할 것을 선택합니다. • 종결: UR가 더 이상 필요하지 않은 경우 UR를 취소합니다. 주: 활성 또는 종결된 기본 티켓이 첨부되어 있지 않은 경우에만 UR을 취소할 수 있습니다. 또한 UR 상태는 신규 또는 진행 중이어야 합니다.
6	정보 영역	기본 티켓의 일부인 구성 가능한 필드입니다. 기본 티켓이 없는 경우 Universal Request에 대해 구성된 기본 필드가 표시됩니다.
7	탭 섹션	기본 티켓 페이지의 일부로 구성된 탭입니다. 기본 티켓이 없는 경우 활동 및 첨부 파일과 같은 기본 탭이 표시됩니다.
9	활동 스트림	UR의 활동과 첨부 파일 및 이전에 연결된 모든 기본 티켓이 순서대로 표시됩니다.

라우팅 중에 라우팅 에이전트가 추가 의견이나 첨부 파일을 공유하지 않기로 선택하는 경우 시스템에서 생성한 메시지가 헤더 및 활동 스트림에 표시됩니다. 그러나 요청자는 활동 스트림에서 모든 의견을 볼 수 있습니다.



사용자가 이전에 UR의 기본 티켓이었던 부서 티켓에서 표준 티켓 페이지를 보려고 클릭하는 경우, 표준 티켓 구성에서 사용자에게 활동 스트림과 첨부 파일만 표시하는 최신 페이지를 열도록 요청하는 메시지의 유효성을 확인하고 이를 표시합니다. 다음 이미지에는 최신 활동 스트림을 여는 링크가 포함된 메시지가 표시되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



관련 정보

범용 요청에 대한 표준 티켓 페이지 구성

범용 요청에 대한 표준 티켓 페이지 구성

범용 요청에 대해 표준 티켓 페이지 구성을 사용하여 제기 및 연결된 모든 티켓에 걸쳐 일관된 레이아웃을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
기본적으로 UR에 대해 표준 티켓 구성이 제공됩니다. 조직의 요구 사항에 따라 레이아웃을 사용자 지정하거나 새 티켓 레이아웃을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.
   기본 티켓 구성의 목록이 표시됩니다.
2. **Universal Request** 구성을 클릭하고 엽니다.
3. 표시된 메시지에 나타나는 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 요구사항에 따라 양식 필드를 수정합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 옵션: 새로 만들기를 클릭하여 사용자 지정 구성을 생성합니다.
   자세한 내용은 표준 티켓 페이지를 참조하세요.

범용 요청 사용을 위한 서비스 구성

범용 요청 애플리케이션을 어떤 서비스와도 함께 구성하여 하나의 통합된 요청으로 여러 서비스에 걸쳐 요청을 관리합니다. 내 서비스와 통합된 범용 요청를 사용하면 조직에서 뛰어난 직원 경험을 제공할 수 있습니다.

매핑 구성

대상 테이블과 필드 매핑을 구성하여 부서 수준 티켓을 만들고 필드 매핑에 따라 필드를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ur_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 매핑 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 매핑 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업
이 구성을 게시하고 서비스 필드를 UR 필드의 구성으로 매핑하여 티켓이 원활하게 이전되도록 합니다. 자세한 내용은 대상 테이블 필드와 UR 필드 매핑 문서를 참조하십시오.

대상 테이블 필드와 **UR** 필드 매핑

Universal Request와 이미 구성한 대상 테이블 필드 간에 매핑할 필드를 정의합니다. 이 구성을 사용하면 매핑된 필드의 값을 Universal Request에서 새 티켓으로 복사하거나 그 반대로 복사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ur_admin

필드를 자동으로 매핑하려면 자동으로 필드 매핑 관련 링크를 선택합니다. 이 작업은 UR과 서비스 티켓 간에 공통되는 모든 필드를 매핑하며 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

주:
필드 매핑을 이미 정의한 경우 이전 템플릿 구성보다 우선합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 매핑 구성.
2. 필드를 매핑할 구성을 엽니다.

   주:
   유형 필드는 선택한 유형 필드 매핑(예: 이전, 연결된 티켓 또는 UR 생성)을 나타냅니다.

3. 업데이트를 선택합니다.

서비스 세트 생성

조직의 특정 서비스 세트에 UR 기능을 사용할 수 있도록 UR(범용 요청) 애플리케이션에서 서비스 세트(부서) 이름을 생성합니다. 서비스 세트는 조직의 여러 부서입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin
조직에 어떤 서비스도 없는, 유니버설 세트로 표시된 서비스 세트가 하나 있어야 합니다. 유니버설 세트는 특정 부서에 라우팅되지 않은 새 Universal Request를 수신하는 기본 부서의 역할을 합니다. 이 서비스 세트는 UR가 생성될 때 다음 중 하나의 조건 하에서 서비스 세트의 할당 그룹에 할당되도록 해 줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- UR이 부서가 선택되지 않은 채 Request Help에서 생성된 경우. 예를 들어 직원이 부서를 선택하지 않고 Request Help에서 UR을 생성하고 및 ML 라우팅 알고리즘에 의해 자동 할당이 제안되지 않은 경우 해당 UR은 유니버설 세트로 표시된 서비스 세트에 할당됩니다.
- UR이 확실하지 않음 옵션을 사용하여 이전된 경우. 예를 들어, 부서 에이전트가 UR을 이전하는데 해당 에이전트가 요청을 이전할 부서를 확실하게 알지 못하는 경우, 해당 에이전트는 부서 필드에서 확실하지 않음을 선택할 수 있습니다. 이 경우 UR은 유니버설 세트로 표시된 서비스 세트로 라우팅됩니다.

주:
조직에 유니버설 세트로 표시된 서비스 세트는 하나만 있을 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 서비스 세트.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 서비스 관련 부서 이름을 입력합니다.
4. 유니버설 세트 확인란을 선택합니다.
   이 확인란이 선택된 경우 새 서비스 세트는 유니버설 세트로 간주됩니다.
5. 서비스 세트에 대해 정의하려는 매핑 구성을 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

서비스 관련 할당 그룹 생성

서비스 관련 그룹을 설정하고 필요한 역할 및 사용자를 할당합니다. 그룹의 사용자는 그룹의 역할을 상속하므로 각 사용자에게 개별적으로 역할을 지정할 필요가 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
그룹을 생성하는 몇 가지 좋은 방법이 있습니다.

- 관리자를 위해 한 개의 그룹을 생성하고 이 그룹에만 관리자 역할을 할당합니다.
- 조직에서 필요한 만큼 그룹을 생성합니다. 예를 들어 HR 부서 관련 할당 그룹 또는 IT 관련 그룹을 만들 수 있습니다. 필요한 사용자를 해당 그룹에 할당한 다음, 직원 역할을 이러한 그룹에 할당합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 사용자 그룹 생성을 참조하세요.
4. 유형 필드 옆에 있는 잠금 아이콘을 클릭합니다.
   필드가 보이지 않으면 필드를 추가하도록 양식을 구성합니다.
   유형 필드가 확장됩니다.
5. 참조 조회 아이콘을 클릭하고 〔애플리케이션〕 유형을 선택합니다.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. 역할 관련 목록에 역할을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 그룹 구성원 관련 목록에 사용자를 추가합니다.
9. 업데이트를 클릭합니다.

서비스 세트에 할당 그룹 할당

서비스 관련 할당 그룹을 생성한 후 이를 서비스 세트에 할당합니다. 다양한 부서 서비스 세트에 할당 그룹을 할당하면 Universal Request를 특정 부서(서비스 세트) 내의 올바른 에이전트(할당 그룹)에 자동으로 라우팅하기가 용이합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
또한 분류 후에 에이전트는 Universal Request 및 부서 티켓을 특정 부서(서비스 세트) 내의 적절한 에이전트(할당 그룹)에게 이전할 수도 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 서비스 세트 담당 그룹.
2. 조회 목록에서 서비스 세트를 선택합니다.
3. 서비스 세트에 대한 할당 그룹을 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

범용 요청에 대한 서비스 생성

서비스 관련 테이블에 대한 서비스 이름을 등록하고 이를 서비스 세트(부서)와 연결하여 조직의 특정 서비스에 범용 요청 기능을 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스는 조직의 서비스 세트(부서) 내의 작업 영역에 따라 애플리케이션을 분류합니다.

주:
기본적으로 HR 및 IT 인시던트는 범용 요청 애플리케이션에서 서비스로 구성됩니다. 이 단계는 무시할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 서비스 구성.
2. 새로 만들기를 클릭하여 서비스를 등록합니다.
3. 양식에서 서비스 이름을 입력합니다.
4. 사용 가능한 테이블 목록에서 서비스 테이블을 선택합니다.
5. 조직에 등록된 사용 가능한 서비스 세트 목록에서 서비스 세트를 선택합니다.
6. 제출을 클릭합니다.

서비스에 할당 그룹 할당

서비스 세트(부서)에 대한 서비스를 생성한 후 서비스 세트의 해당 서비스에 할당 그룹을 할당하여 티켓을 적절한 라우팅 그룹으로 이전할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

다양한 부서 서비스 세트에 할당 그룹을 할당하면 Universal Request를 특정 부서(서비스 세트) 내의 올바른 에이전트(할당 그룹)에 자동으로 라우팅하기가 용이합니다. 또한 분류 후에 에이전트는 Universal Request 및 부서 티켓을 특정 부서(서비스 세트) 내의 적절한 에이전트(할당 그룹)에게 이전할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 서비스 담당 그룹.
2. 서비스 세트에 대한 할당 그룹을 선택합니다.
3. 조회 목록에서 서비스를 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

서비스 관련 **UI** 작업 생성

서비스가 Universal Request 아래에 부서 티켓을 생성할 수 있도록 UI 작업을 생성하거나 기존 작업을 수정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

관리자와 ui_action_admin 역할이 있는 사용자는 UI 작업을 정의할 수 있습니다.

이 태스크 정보

예를 들어, 서비스 부서의 계층 1 에이전트가 Universal Request를 받고 이를 해결할 수 없는 시나리오를 생각해 보겠습니다. 에이전트는 해당 요청을 다른 부서 또는 같은 부서의 에이전트에게 에스컬레이션합니다. 이 경우 계층 1 에이전트는 케이스 생성 또는 이와 유사한 레이블이 지정된 작업을 사용하여 서비스(부서) 내에 새 케이스를 생성합니다. 그런 다음 이 케이스는 해결을 위해 적절한 할당 그룹으로 라우팅될 수 있습니다.

이 작업을 수행하려면 서비스에 대한 UI 작업을 생성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI** 작업.
   Universal Request 테이블에 해당하는 모든 UI 작업 목록이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 클릭하거나 기존 기록을 엽니다.

   주:
   새 UI 작업에 대해 항상 Universal Request 테이블을 선택해야 합니다.

3. 양식에서 UI 작업을 정의하는 필드를 채웁니다.
   자세한 내용은 UI 작업 생성 을 참조하십시오.

애플리케이션 관리가 사용 설정되고 범위가 지정된 애플리케이션 등록

애플리케이션이 애플리케이션 관리가 사용 설정되고 범위가 지정된 애플리케이션인 경우 범용 요청(UR)를 사용하여 애플리케이션을 등록함으로써 해당 애플리케이션의 서비스 및 서비스 세트 데이터가 범용 요청 애플리케이션의 작동에 사용될 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

서비스를 구성한 후에는 다음 단계를 수행하고 다음 ACL 상속 항목을 생성해야 합니다. 이렇게 하면 범용 요청에서 애플리케이션의 서비스 및 서비스 세트 데이터를 사용할 수 있게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UR 관리자 〔sn_uni_req.ur_admin〕만 범위가 지정된 UR 역할을 할당할 수 있습니다.

시스템을 구성하려면 시스템 관리자 〔admin〕로 로그인해야 합니다. UR 관리자 [sn_uni_req.ur_admin] 역할은 시스템 관리자 [admin] 역할에 포함되어 있습니다. 이 두 역할을 조합하면 사용자가 시스템 구성과 관련된 모든 작업을 수행할 수 있습니다.

시스템 구성 후에는 UR 관리자 [sn_uni_req.ur_admin] 역할만 중요한 정보에 대한 액세스 권한을 갖도록 해야 합니다. 시스템 관리자가 중요한 UR 정보를 볼 수 없도록 시스템 관리자 [admin] 역할에서 UR 관리자 역할을 제거합니다. 자세한 내용은 시스템 관리자에서 UR 관리자 역할 제거 문서를 참조하십시오.

액세스 권한을 부여한 후에는 UR의 시스템 속성 중 *sn_uni_req.min_admin_count* 속성을 정의하여 범위가 지정된 관리자의 수가 최소한으로 존재하고 관리자 한 명이 없을 때 애플리케이션이 잠기지 않도록 합니다.

프로시저

1. 탐색 패널에서 sys_scoped_admin_acl_inheritance.list를 입력합니다.
2. 애플리케이션 관리 **ACL** 상속 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 테이블 드롭다운 목록에서 ### ##를 선택합니다.
4. 애플리케이션이 범위가 지정된 애플리케이션인지 확인합니다.
5. 제출을 클릭합니다.
   범위가 지정된 애플리케이션에서 서비스 세트 테이블에 대한 ACL 상속 기록을 생성합니다.
6. 애플리케이션 관리 **ACL** 상속 페이지에서 새로 만들기를 다시 클릭합니다.
7. 테이블 드롭다운 목록에서 ### ##을 선택합니다.
8. 애플리케이션이 범위가 지정된 애플리케이션인지 확인합니다.
9. 제출을 클릭합니다.
   범위가 지정된 애플리케이션에서 서비스 구성 테이블에 대한 ACL 상속 기록을 생성합니다.

시스템 관리자에서 **UR** 관리자 역할 제거

무단 액세스로부터 정보를 보호할 수 있도록 시스템 구성 후에는 UR(Universal Request) 관리자 [sn_uni_req.ur_admin] 역할만 중요한 정보에 대한 액세스 권한을 갖도록 해야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin with sn_uni_req.ur_admin

이 태스크 정보

기본적으로 시스템 관리자는 UR 관리자 역할도 가지며 UR 정보에 액세스할 수 있습니다. UR 관리자 역할을 각각의 서비스에 대해 UR 구성 작업을 수행하는 특정 사용자에게 추가합니다. 이 역할이 있는 사용자는 다른 사용자를 그 역할 및 책임에 따라 UR 관리자로 만들 수 있습니다. 이 단계가 완료된 후에는 애플리케이션을 보호하기 위해 시스템 관리자 〔admin〕 역할에서 UR 관리자 역할 〔sn_uni_req.ur_admin〕을 제거합니다.
이렇게 하면 기본 시스템 관리자 [admin] 역할을 가진 사용자가 모든 Universal Request 정보를 볼 수 없도록 할 수 있습니다.

> **주:**
> UR 관리자 역할을 가진 사용자가 최소한 두 명 이상 있는지 확인하십시오. 이 역할을 가진 사람을 한 명만 할당했는데 그 사람이 비활성화되면 UR 관리 업무를 수행할 수 있는 사용자가 더 이상 없게 됩니다.

또한 동일한 사용자에게 UR 모듈에 액세스할 수 있는 시스템 관리자 [admin] 역할이 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 관리자로 로그인합니다.
2. 사용자 관리에서 역할(왼쪽 탐색 메뉴)로 이동합니다.
3. 관리를 클릭합니다.
4. 역할 포함 탭에서 편집을 클릭합니다.

   주:
   편집 버튼이 보이지 않는 경우 애플리케이션 범위를 ##으로 변경합니다.

5. 역할 포함 목록 열에서 **sn_uni_req.ur_admin**을 강조 표시하고 컬렉션 열로 옮깁니다.
6. 저장을 클릭합니다.
7. 로그아웃합니다.

서비스에 대한 비즈니스 규칙 생성

Universal Request가 있는 새로 생성된 부서 티켓을 첨부하기 위해 비즈니스 규칙을 서비스 테이블에 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음과 같은 이유로 서비스에 대한 비즈니스 규칙을 만들 수 있습니다.

- 모든 채널에서 UR 생성을 구성하여 요청자에게 통합되고 간소화된 티켓 경험을 제공하기 위해
- 원래 요청이 처음에 요청자가 잘못된 부서로 보낸 것인 경우 에이전트가 기본 티켓을 다른 부서로 이전할 수 있도록 하기 위해
- 티켓이 부서 간에 이전되는 경우 전체 SLA에 대한 부서 간 보고를 용이하게 하기 위해

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 비즈니스 규칙 이름을 입력합니다.
4. 테이블 목록에서 서비스 테이블을 선택합니다.
5. 고급을 선택합니다.
6. 실행 시기 탭의 언제 조건에서 ## ## #를 선택하고 삽입 확인란을 선택합니다.
   이 작업은 삽입 또는 업데이트 후 비즈니스 규칙이 실행되어야 함을 지정합니다.
7. 고급 탭에서 조건을 추가합니다.
   예를 들어 조건 필드에 아래 조건을 추가합니다.

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. 정의된 조건이 참일 때 실행할 스크립트 필드에 스크립트를 입력합니다.
   예를 들어 아래 스크립트를 추가하여 서비스 티켓을 UR에 대한 기본 티켓으로 첨부합니다.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 업데이트를 클릭합니다.
   이 양식의 다른 필드에 대한 자세한 내용은 비즈니스 규칙 생성을 참조하십시오.

Universal Request를 자동으로 생성하는 비즈니스 규칙 생성

사용 가능한 채널에서 티켓이 제기될 때 서비스 테이블에 삽입 전 비즈니스 규칙을 생성하여 Universal Request를 자동으로 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
직원 포털에서 새 요청을 제출하면 이 비즈니스 규칙은 UR이 이미 있는지 확인합니다. 요청에 첨부된 UR이 없으면 비즈니스 규칙이 자동으로 UR을 생성하고 부서별 요청이 기본 티켓으로 첨부됩니다. UR은 다음 채널 중에서 자동으로 생성됩니다.

- Now Platform
- 작업 공간
- Virtual Agent
- 이메일
- 상호작용
- 셀프 서비스

다음과 같은 경우에 Universal Request를 자동으로 생성할 수 있습니다.

- UR 티켓을 볼 때 일관된 사용자 경험을 제공하려는 경우
- UR이 이미 티켓과 연결되어 있어 원활하게 부서 티켓을 이전하려는 경우
- UR, 부서 티켓 및 상위 UR과 연결된 기타 작업에 대해 부서 간 SLA 또는 OLA 보고를 사용하려는 경우

> **주:**
> 기본적으로 이 비즈니스 규칙은 HR Service Delivery 및 IT Service Management로 제공됩니다. 이를 활성화하여 사용하십시오. 다른 부서의 경우 이 기능을 사용하려면 특정 부서 테이블에 대해 지정된 비즈니스 규칙을 만들거나 사용자 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 이름 필드에 비즈니스 규칙 이름을 입력합니다.
4. 테이블 목록에서 서비스 테이블을 선택합니다.
5. 고급을 선택합니다.
6. 실행 시기 탭의 시기 조건에서 ## ## #을 선택하고 삽입 확인란을 선택합니다.
   이 작업은 삽입 전에 비즈니스 규칙이 실행되어야 함을 지정합니다.
7. 테이블의 가장 높은 순서를 입력합니다.
   순서 값은 부서별로 다릅니다.
8. 조건을 추가합니다.
   예를 들어 조건 필드에 아래 조건을 추가합니다.

```
current.universal_request.nil()
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 정의된 조건이 참일 때 실행할 스크립트 필드에 스크립트를 입력합니다.
   예를 들어 아래 스크립트를 추가하여 서비스 티켓을 UR에 대한 기본 티켓으로 첨부합니다.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /*
   UR API# #### ### ## #### Universal Request# ## ## ##*/ new
   sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current,
   previous);
   ```

10. 제출을 클릭합니다.
    이 양식의 다른 필드에 대한 자세한 내용은 비즈니스 규칙 생성을 참조하십시오.

부서에 대한 확장점 생성

부서 간에 티켓이 이전되는 중 부서 특유의 기본 티켓을 생성하는 스크립팅된 확장점을 생성합니다. 확장점을 사용하면 확장점 정의에 따라 기본 티켓 유형을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
범용 요청에 대해 부서를 구성할 때, 다른 부서로 이전하는 기능을 사용하려면 스크립팅된 확장점을 생성하여 이를 애플리케이션 코드의 Script Includes에 추가합니다. 수정 및 사용할 수 있는 *CreateDepartmentTicket* 확장점 샘플이 제공됩니다.

> **주:**
> 사용자 환경을 개선하기 위해 매핑 구성을 사용하도록 선택하여 티켓 이전 및 생성을 위한 엔드포인트에 복사해야 하는 필드를 정의하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 매핑 구성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. sn-uni_req.CreateDepartmentTicket을 검색합니다.
3. 양식 배너에서 여기 링크를 클릭하여 기록을 편집합니다.
4. 관련 목록에서 구현 생성을 클릭하여 부서 특유의 확장점 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장을 참조하십시오.

전송 후 처리를 위한 확장점 생성

애플리케이션에서 기본 티켓 범용 요청 의 부서 간 이전 후 추가 작업을 수행할 스크립팅된 확장점을 생성합니다. 샘플 확장점을 변경하여 이전 기본 티켓의 하위 엔터티에서 추가 정보를 복사할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
의 기본 티켓이 전송될 때 현재 매핑 구성은 기본 티켓의 범용 요청 정보만 대상 티켓으로 복사합니다. 그러나 기본 티켓의 부서 간 이전 후에 추가 작업을 수행하려면 확장점에 대한 스크립팅된 확장점 구현을 생성할 수 있습니다 *DepartmentTransferPostProcessor* . 비즈니스 요구 사항을 기반으로 수정 및 사용할 수 있는 샘플 *DepartmentTransferPostProcessor* 확장점이 제공됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉시스템 확장점 〉스크립팅된 확장점.
2. 검색 창에서 를 검색합니다 *sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor*.
3. 구현 생성을 선택하여 부서별 확장점을 생성합니다.
   확장점 사용에 대한 자세한 정보는 확장 점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 의 내용을 참조하십시오.

통합된 티켓 경험 설정

직원에게 통합되고 일관된 티켓 경험을 제공할 수 있도록 서비스를 설정합니다. 이 설정은 상호작용 기록, 이메일 또는 기록 생성자로부터 요청이 제기될 때 자동으로 Universal Request를 생성합니다.

범용 요청 애플리케이션과 함께 제공되는 API를 사용하여 다양한 채널로부터 작업에 대한 Universal Request를 자동으로 생성하도록 사용자 지정 및 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 UniversalRequestUtilsSNC API 를 참조하세요.

범용 요청 애플리케이션은 에이전트 작업 공간의 상호작용 기록에서 Universal Request가 생성되는 것을 지원합니다. 자세한 내용은 상호작용 기록에서 Universal Request 생성 문서를 참조하십시오.

이메일 알림 기본 설정을 수정하면 아웃바운드 이메일 작업을 제어하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 서비스에 대한 이메일 알림 기본 설정 문서를 참조하십시오.

구성된 메일함에서 이메일을 수신할 때 Universal Request를 생성하도록 이메일 기본 설정을 설정합니다. 자세한 내용은 인바운드 이메일에서 Universal Request 자동 생성 문서를 참조하십시오.

서비스 기록 생성자로부터 제기된 요청에서 Universal Request를 생성하도록 서비스 기록 생성자를 구성합니다. 자세한 내용은 카탈로그 항목 또는 기록 생성자가 Universal Request를 생성하도록 구성 문서를 참조하십시오.

다른 채널을 통해 부서 티켓에 대한 **Universal Request** 자동 생성

이행자나 직원이 Service Portal 또는 Virtual Agent 주제 이외의 채널에서 부서 티켓을 만들 때에는 Universal Request가 자동으로 생성되지 않습니다. 인시던트 또는 HR 서비스 같은 특정 서비스 테이블에 비즈니스 규칙을 추가하여 Universal Request를 자동으로 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
인시던트 또는 HR 서비스 같은 특정 서비스 테이블에 비즈니스 규칙을 추가하여 Universal Request를 자동으로 생성합니다. 이렇게 하면 생성된 Universal Request가 해당 테이블에서 생성된 인시던트 또는 HR 케이스 같은 부서 티켓에 자동으로 연결됩니다.
다음과 같은 경우에 Universal Request를 자동으로 생성하는 것이 좋습니다.

- UR 티켓을 볼 때 일관된 사용자 경험을 제공하고 싶은 경우
- UR이 이미 티켓과 연결되어 있어 언제든지 부서 티켓을 이전하고 싶은 경우
- UR, 부서 티켓 및 상위 UR과 연결된 기타 작업에 대해 부서 간 SLA/OLA 보고를 사용하고 싶은 경우

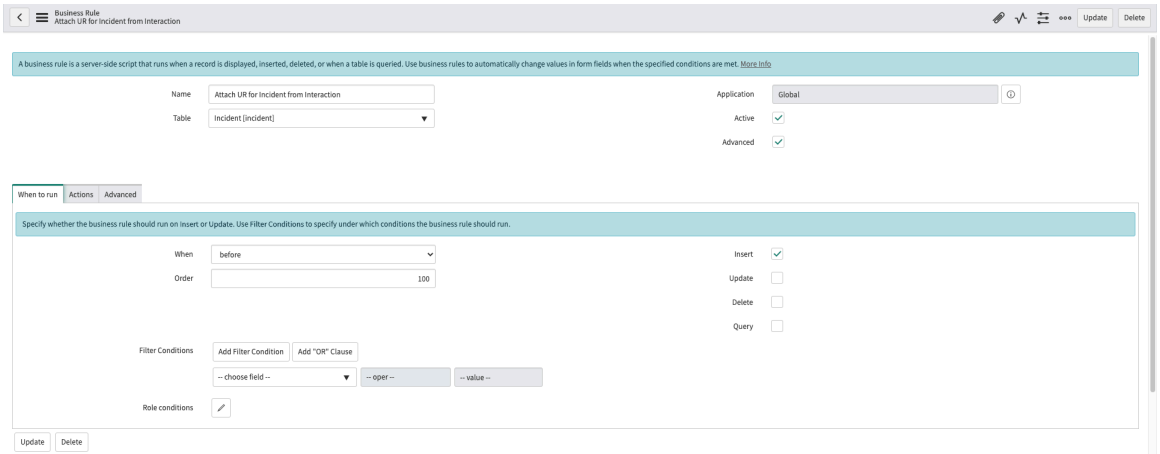
비즈니스 규칙과 Universal Request API를 사용하여 이러한 목적을 달성할 수 있습니다. 자세한 내용은 UniversalRequestUtilsSNC API 를 참조하세요.

상호작용 기록에서 자동으로 Universal Request를 생성하려면 다음 단계를 따릅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 클라이언트 스크립트에서 가져온 URL 매개변수를 전달하도록 부서 티켓의 UI 작업을 수정합니다.
2. Glide 세션에서 데이터를 설정하는 AJAX Script Include를 생성합니다.
3. URL 매개변수를 가져오는 onSubmit() 클라이언트 스크립트를 생성합니다.
   자세한 내용은 클라이언트 스크립트를 참조하세요.
4. AJAX Script Include를 사용하여 URL 매개변수와 sys_id를 Glide 세션에 설정합니다.
5. 부서 티켓에 삽입 전 비즈니스 규칙을 생성하고 Glide 세션에서 데이터를 가져옵니다.



6. `UniversalRequestUtils` API를 사용하여 Universal Request 기록을 생성하고 해당 Universal Request를 작업에 첨부합니다.

서비스에 대한 이메일 알림 기본 설정

이메일 알림을 사용자 지정하여 Universal Request가 생성될 때 요청자에게 어떤 이메일 알림이 전송되는지 제어합니다. 이 설정은 직원이 중복되거나 일관성 없는 이메일 알림을 받지 않게 해 줍니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

요청자에게 전송되는 커뮤니케이션이 부서 티켓 대신 범용 요청에서 발생하고 커뮤니케이션에 포함된 링크를 통해 부서 티켓 대신 범용 요청로 다시 돌아가도록 알림 기본 설정을 지정합니다.

일반적으로 다음 활동 중 하나가 수행될 때 이메일 알림이 전송됩니다.

- 요청자에 대해 Universal Request가 생성될 때
- 요청에 의견이 추가될 때
- 요청에 대해 해결이 제공될 때
- 요청이 종결될 때

프로시저

1. 범용 요청를 활용하여 서비스의 아웃바운드 알림 억제.
2. 이메일 제목에 유효 번호 사용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 요청을 활용하여 서비스의 아웃바운드 알림 억제

아웃바운드 이메일 알림을 구성하여 Universal Request가 생성될 때 요청자가 수신해야 하는 이메일을 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스(부서) 티켓이 Universal Request와 연결된 경우 요청자와 관련된 이메일만 전송하도록 알림을 사용자 지정할 수 있습니다.

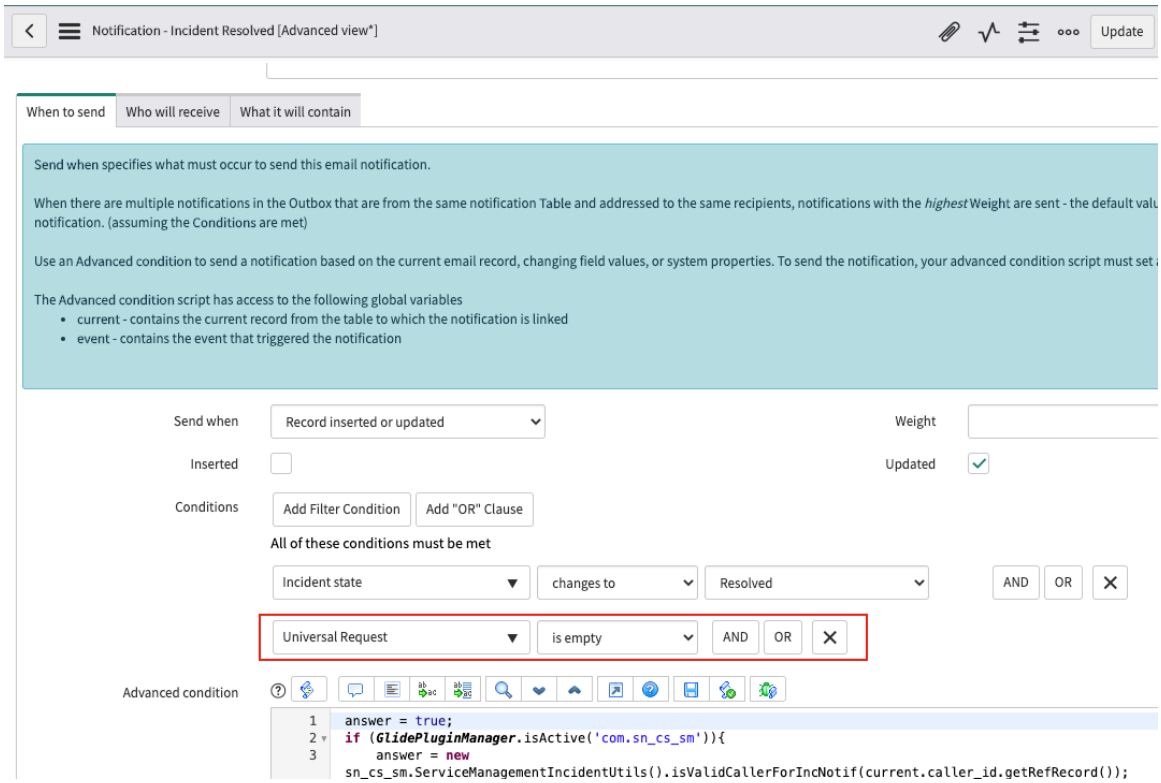
시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:

서비스 티켓 생성, 메모 또는 상태 변경과 같은 서비스 이메일이 배포되는 것을 억제할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 알림.
2. 사용자 지정하려는 서비스 관련 알림을 엽니다.
3. 보낼 시기 탭의 조건 작성기 아래에서 새 조건 단계를 아래와 같이 추가합니다.



4. 업데이트를 클릭합니다.

이메일 제목에 유효 번호 사용

작업 유효 번호를 사용하여 관련 티켓 번호가 표시되도록 이메일 제목을 수정합니다. 예를 들어 서비스 티켓이 Universal Request와 연결되어 있는 경우 서비스 티켓 번호를 마스킹하고 UR 번호를 표시해야 합니다.

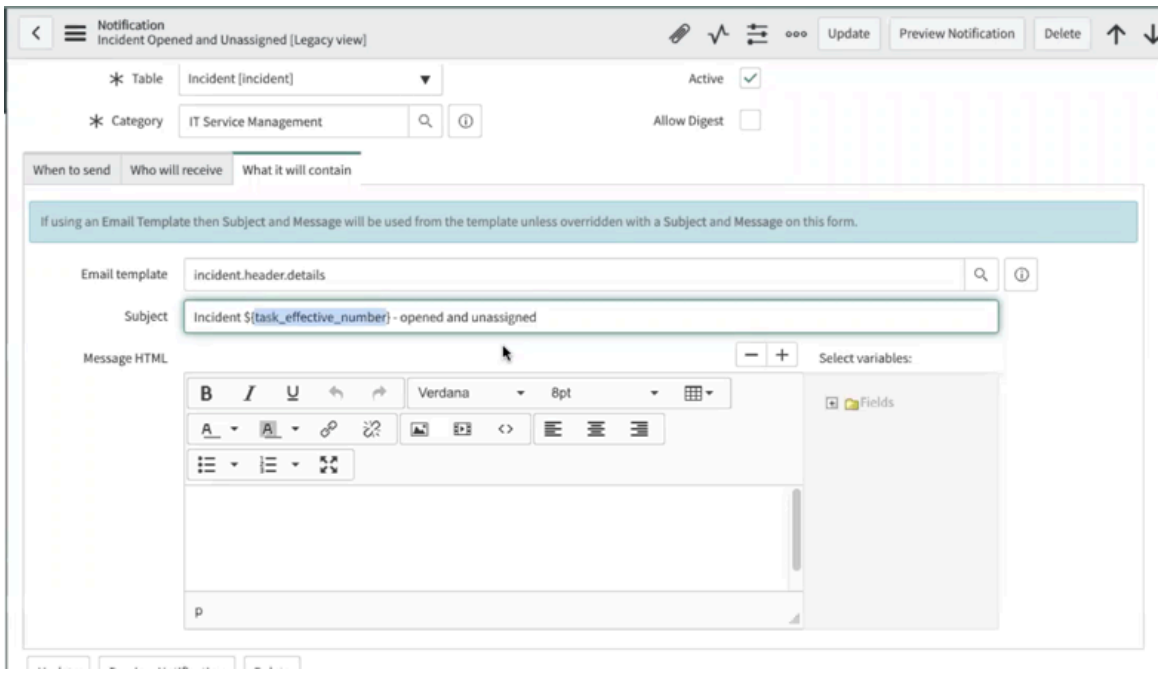
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
*task_effective_number*는 서비스 티켓이 UR과 연결되어 있는 경우에는 UR 번호를 표시하고 연결된 UR이 없는 경우에는 실제 서비스 티켓 번호를 표시하는 동적 필드 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 통보 〉 알림.
2. 사용자 지정하려는 서비스 관련 알림을 엽니다.
3. 포함할 시기 탭의 제목 필드에서 *task_effective_number*를 사용합니다.
   예를 들어, 인시던트 오픈 및 미할당 알림에서 제목 필드에 *Incident ${task_effective_number} - open and unassigned*를 입력합니다.



4. 업데이트를 클릭합니다.

인바운드 이메일에서 **Universal Request** 자동 생성

이메일로 수신된 정보로 Universal Request를 자동으로 생성할 수 있습니다. Universal Request를 자동으로 생성하면 에이전트가 이메일로부터 요청을 수동으로 생성하는 경우보다 직원의 응답시간과 해결이 빨라집니다.

General email address for Universal Requests(sn_uni_req.ur_email) 속성에서 이메일 ID를 구성합니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오. 기본적으로 이러한 구성된 메일 ID로 전송된 이메일은 자동으로 Universal Request를 생성합니다. 높은 중요도로 표시된 이메일이 수신되면 우선순위가 높은 Universal Request가 생성됩니다(우선순위 1).

기본적으로 다음 조건이 충족되면 솔루션 정의가 구성되고 예측 모델이 자동으로 훈련됩니다.

- Universal Request(com.snc.universal_request) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence(com.glide.platform_ml) 플러그인이 설치되어 있습니다.
- Predictive Intelligence for Universal Request(com.snc.universal_request.ml) 플러그인이 설치되어 있습니다. 이 플러그인은 별도의 구독이 필요하며 ServiceNow 담당자가 활성화해야 합니다.

예측 인텔리전스 for 범용 요청가 활성 상태인 인스턴스에서는 다음 솔루션 정의 및 비즈니스 규칙을 사용할 수 있습니다.

카탈로그 항목 또는 기록 생성자가 **Universal** Request를 생성하도록 구성

요청된 항목 또는 작업 기반 기록과 함께 Universal Request를 생성하여 통합 티켓팅 환경을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Universal Request 플러그인(com.snc.universal_request)이 활성화된 경우에만 **Universal Request** 구성 섹션이 카탈로그 항목 또는 기록 생성자 양식에 추가됩니다.

다음과 같은 시나리오에서는 Universal Request가 생성되지 않습니다.

- 카탈로그 항목이 여러 개인 장바구니가 체크아웃되는 경우
- 주문 가이드가 제출되는 경우

카탈로그 항목 만들기에 대한 자세한 내용은 카탈로그 항목 만들기 또는 편집을 참조하십시오.

기록 생성자 생성에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 카탈로그 〉 카탈로그 정의 〉 항목 유지.
2. 필요한 카탈로그 항목 또는 기록 생성자를 선택합니다.
3. 카탈로그 항목 또는 기록 생성자 양식의 **Universal Request** 구성 섹션에서 다음 필드를 구성합니다.

Universal Request 구성 섹션 필드

필드	설명
UR 인증됨/사용 가능 항목	요청 항목 또는 작업 기반 기록과 함께 Universal Request도 생성되어야 한다고 명시하는 옵션입니다. Universal Request에서는 연결된 요청 항목 또는 작업 기반 기록에 대한 참조가 생성되며 이는 Universal Request의 기본 작업이 됩니다.
추가 검토 필요	해당 Universal Request에 대해 해결 검토 필요 확인란을 자동으로 선택하는 옵션입니다. Universal Request 필드에 대한 자세한 내용은 Universal Request 양식을 참조하십시오. 추가 검토 필요 필드는 **UR** 인증됨/사용 가능 항목 확인란이 선택되어 있는 경우에만 나타납니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

관련 정보

Universal Request에 대한 Service Catalog 구성

Universal Request 상태 매핑

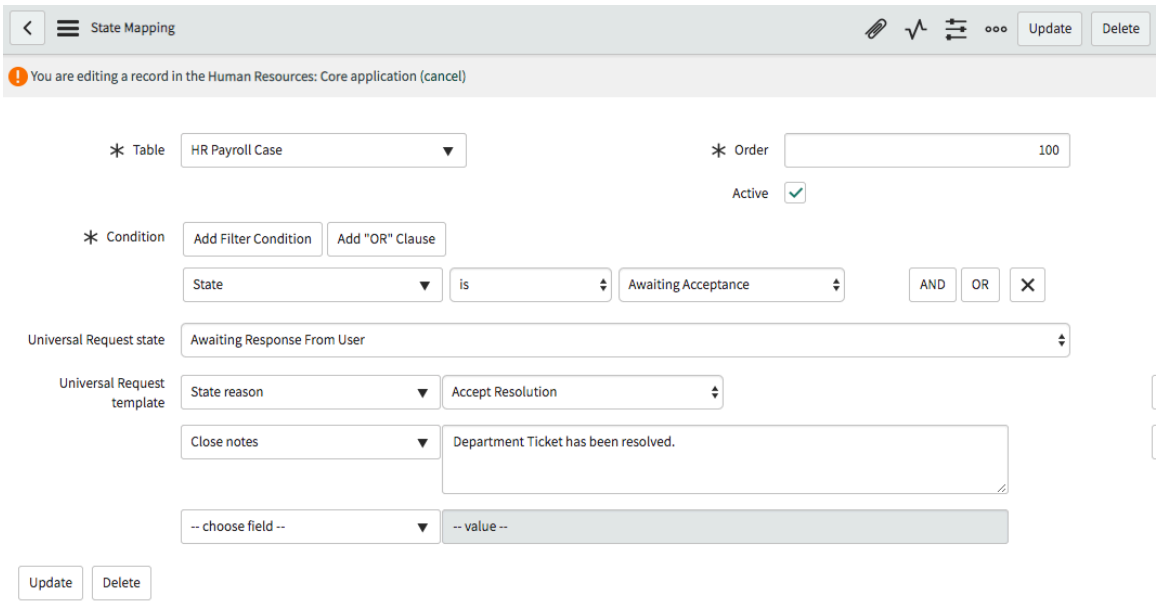
모든 워크플로우는 상태, 전환 및 이유로 구성됩니다. 서비스 관련 상태를 Universal Request 상태로 매핑하면 요청 상태 전환 중에 더 나은 사용자 경험을 제공할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

예를 들어 HR 급여 케이스가 기본 작업으로 첨부된 Universal Request를 생각해 보겠습니다. HR 케이스 상태가 진행 중에서 수락 대기 중으로 변경되면 Universal Request 상태가 사용자 응답 대기 중으로 업데이트됩니다.



서비스 상태를 UR 상태로 매핑하면 UR의 올바른 상태가 표시됩니다. 기본 티켓의 상태 전환은 요청자가 볼 수 없도록 숨겨지며 요청자에게는 상태 매핑에 의해 발생하는 단순화된 UR 상태 전환만 표시됩니다. 다음 표에서는 Universal Request 상태와 제안된 매핑에 대해 설명합니다.

UR 상태 및 제안된 매핑

기본 티켓 상태	**UR** 상태
UR이 생성되고 기본 티켓이 없는 경우	신규
진행 중, 승인 대기 중과 같이 티켓에 대한 작업이 진행 중인 모든 상태	진행 중
요청자의 응답이 필요한 모든 상태	진행 중

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 관리자 〉 상태 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 상태 매핑 양식 문서를 참조하십시오.

도메인 분리 및 범용 요청

ServiceNow 범용 요청에는 도메인 분리가 지원됩니다. 지원 센터 에이전트는 범용 요청를 통해 기업 전체에 걸쳐 케이스를 해결함으로써 직원 경험을 개선할 수 있습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

범용 요청에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 구성은 엄격하게 도메인으로 구분됩니다.

Universal Request 테이블은 데이터로 구분됩니다.

테이블

구성 테이블(엄격한 도메인 분리)

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

데이터 테이블(데이터 분리): universal_request

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

범용 요청 사용

에이전트와 매니저는 범용 요청 애플리케이션을 사용하여 요청을 생성하고 정보 및 보안을 관리하며 다른 부서 및 서비스와 연락하여 요청 해결을 지원할 수 있습니다.

Universal Request 생성

범용 요청 애플리케이션에서 요청자를 대신하여 Universal Request 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_uni_req.routing_agent 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 새로 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 Universal Request 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 취소

문제가 해결되거나 요청에 조치가 필요하지 않게 되는 경우 Universal Request를 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, routing agents

이 태스크 정보
다음의 경우에만 Universal Request를 취소할 수 있습니다.

- 활성 또는 종결된 기본 티켓이 첨부되어 있지 않은 경우
- UR 상태가 신규 또는 진행 중인 경우

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 오픈.
2. 열린 Universal Request의 목록에서 취소할 요청을 선택합니다.
3. 상태 필드에서 취소를 선택합니다.

   주:
   오픈 대상의 사용자가 요청 취소를 시도하려면, 취소 사유를 입력해야 합니다.

4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
UR이 취소되면 요청과 관련된 이해 관계자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

기본 티켓이 있는 Universal Request 보기

Universal Request에는 IT 티켓 또는 HR 케이스와 같은 여러 하위 요청이 있을 수 있습니다. 활성 하위 요청을 기본 티켓이라고 합니다. Universal Request에는 지정된 시간에 기본 티켓이 한 개만 있을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자, itil 또는 라우팅 에이전트

활성 기본 티켓이 있는 Universal Request를 보려면 다음을 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청 〉 기본 티켓 포함.
   기본 티켓이 있는 모든 Universal Request 목록이 표시됩니다.
2. 처리하려는 Universal Request를 열고 봅니다.

UR의 기본 티켓에 연결된 티켓 생성

기본 티켓을 처리하는 에이전트는 UR에 연결된 티켓을 생성하여 UR(Universal Request)을 해결하기 위한 지원을 다른 부서에 요청합니다. 여러 부서가 이러한 연결된 티켓에 대해 동시에 작업할 수 있습니다. 연결된 티켓은 UR 상태 플로우와 무관합니다.

시작하기 전에
Universal Request 속성 페이지에서 *sn_uni_req.associated_ticket* 속성을 구성하여 연결된 티켓 생성을 처리할 방법을 결정합니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 기본 티켓의 할당 그룹에 속하거나 에이전트에게 할당된 에이전트

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

기본 티켓의 라우팅 에이전트는 기본 티켓에 연결된 티켓을 생성하여 UR 해결에 대한 지원을 다른 부서에 요청할 수 있습니다. 여러 부서가 연결된 티켓을 동시에 처리하여 UR을 해결할 수 있습니다.

다음은 몇 가지 주요 사항입니다.

- 연결된 티켓을 만들 때 팝업을 사용하여 요청 컨텍스트를 다른 부서로 직접 전달합니다.
- UR에서 매핑 구성의 연결된 티켓으로 복사할 정보를 구성합니다.
- 연결된 티켓이 UR 상태 플로우와 독립적이기 때문에 에이전트는 기본 티켓/UR이 종결된 후에도 연결된 티켓에 대해 작업합니다.
- 표준 티켓 페이지에서 연결된 티켓의 활동을 보고 추적하도록 연결된 티켓 탭 구성을 구성합니다.

프로시저

1. 기본 티켓 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트 기본 티켓을 열려면 모두 〉 범용 요청 〉 기본 티켓 포함.
2. UR을 연 다음 연결된 기본 티켓을 클릭합니다.
   예를 들어 연결된 인시던트 티켓이 메시지에 링크로 표시됩니다.
   기본 티켓 기록이 페이지에 나타납니다.
3. 관련된 티켓 생성을 클릭합니다.
4. 관련된 티켓 생성 대화 상자에 다음 상세 정보를 입력합니다.

   주:
   sn_uni_req.associated_ticket 속성에 따라 양식에 다른 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

   - 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
   - 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
   - 간단한 설명: 연결된 새 티켓에 대한 간단한 설명을 입력합니다.
   - 설명: 연결된 새 티켓에 대한 자세한 설명을 입력합니다.
   - 작업 메모: 작업 메모 상세 정보를 입력합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
   제공된 설명과 함께 연결된 티켓이 생성되고 기본 티켓의 기존 UR에 연결됩니다.

범용 요청 중요한 정보 보안

범용 요청 보안 기능은 보기 및 편집 권한의 부여를 제어하여 정보를 유연하게 보호할 수 있게 해 줍니다.

주요 이점

- 요청자는 요청을 생성하는 시점에 해당 요청을 중요한 것으로 표시할 수 있습니다.
- 라우팅 에이전트는 요청을 생성하는 동안 해당 요청을 제한된 것으로 표시할 수 있습니다.
- 중요하지 않은 요청인 경우, 현재 할당 그룹의 중요 정보 라우팅 에이전트 또는 기본 티켓 에이전트가 분류를 수행하는 동안 티켓을 제한 해제된 것으로 표시할 수 있습니다.
- 제한된 티켓이 생성되거나 이전되면 현재 할당 그룹의 중요 정보 라우팅 에이전트 또는 기본 티켓 에이전트만 티켓의 전체 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 할당 그룹이 새 부서의 할당 그룹으로 변경됨에 따라 부서 간 이전이 진행되는 동안 보안 제어도 이전됩니다.
- Predictive Intelligence 솔루션을 사용하여 Universal Request를 자동으로 식별하고 중요로 표시합니다.

중요한 정보 에이전트 역할

sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 역할은 중요한 정보가 있는 Universal Request를 누가 보고 조치를 취할 것인가를 제어합니다. *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* 역할이 있는 현재 할당 그룹의 UR 라우팅 에이전트와 기본 티켓 에이전트만 티켓의 전체 상세 정보를 볼 수 있습니다.

예를 들어 Universal Request에 대해 HR 케이스(기본 티켓)가 생성된 경우 *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* 역할이 있는 HR 라우팅 에이전트 또는 HR 케이스 에이전트만 간단한 설명, 설명, 첨부 파일 및 의견과 같은 요청의 전체 상세 정보를 볼 수 있습니다.

중요한 정보 에이전트 역할이 없는 에이전트는 요청의 기본 정보에만 액세스할 수 있습니다. 활동 스트림의 보안 필드(간단한 설명, 설명), 첨부 파일 및 의견은 숨겨집니다.

애플리케이션 관리가 사용 설정되고 범위가 지정된 애플리케이션

범용 요청는 애플리케이션 관리가 사용 설정된 애플리케이션입니다. 구성 중인 서비스가 애플리케이션 관리가 사용 설정된 애플리케이션이기도 하거나 자체 보안 모달이 있는 서비스인 경우에는 해당 애플리케이션을 등록해야 합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 관리가 사용 설정되고 범위가 지정된 애플리케이션 등록 문서를 참조하십시오. 이렇게 하면 Universal Request 내에서 보안이 유지됩니다.

포털에서 중요한 **Universal Request** 제기

요청자는 서비스 포털, 직원 센터 또는 모바일 앱에서 **Request Help** 옵션을 사용하여 요청을 생성할 때 제공되는 정보를 중요한 것으로 보안 설정할 수 있습니다.

요청자가 중요한 정보를 식별할 수 있도록 돕기 위해 **Request Help** 페이지에 지식 문서가 제공됩니다. 요청자는 해당 요청이 중요한 것인지 여부를 파악한 후 중요하거나 기밀인 정보가 포함된 문제 확인란을 선택할 수 있습니다. 이 확인란이 선택된 경우 요청자는 문제가 귀속되는 부서를 선택하거나 확실하지 않음(일반 제출)을 선택할 수 있습니다.

Predictive Intelligence for Universal Request [com.snc.universal_request.ml] 플러그인이 설치되어 있는 경우 부서가 자동으로 선택되고 요청자는 선택에 대한 알림을 받습니다. 자세한 내용은 범용 요청용 Predictive Intelligence 활성화 문서를 참조하십시오. 그런 다음 요청자는 제안을 무효화할 수 있습니다. 제출 시 이 동작은 제한된 것으로 표시된 Universal Request를 생성합니다.

에이전트가 상호작용, 통화 또는 셀프 서비스 모듈에서 요청을 생성하는 경우도 가끔씩 발생할 수 있습니다. 이 경우 에이전트는 해당 요청을 제한된 것으로 표시할 수 있습니다.

에이전트가 경험하는 **UR** 보안

모든 에이전트는 제한된 것으로 표시된 Universal Request의 목록을 볼 수 있습니다. 그러나 상세 정보는 서비스 관련 할당 그룹 에이전트 또는 중요한 요청에 대한 액세스 권한을 가진 에이전트만 볼 수 있습니다. 분류를 수행하는 동안 요청을 보고 해당 요청에 중요한 정보가 있음을 확인한 에이전트는 누구나 해당 요청을 제한된 것으로 표시할 수 있습니다.

Predictive Intelligence for Universal Request [com.snc.universal_request.ml] 플러그인이 설치되면 중요한 정보가 포함된 UR이 자동으로 식별되어 제한됨으로 표시되고 *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* 역할이 있는 에이전트만이 요청에 액세스하고 처리할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

그러나 서비스 관련 할당 그룹 에이전트 또는 중요한 요청에 대한 액세스 권한을 가진 에이전트만 해당 요청을 제한 해제된 것으로 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 Universal Request 액세스 제한 또는 Universal Request를 제한 해제된 것으로 표시 문서를 참조하십시오. 요청을 제한 또는 제한 해제된 것으로 표시하는 것은 Universal Request에서 직접 하거나 기본 티켓에서 할 수 있습니다.

제한된 요청 이전

제한된 요청은 상위 Universal Request가 제한된 것으로 표시되어 있음을 의미합니다. 중요한 Universal Request의 기본 티켓이 다른 부서로 이전될 때 UR의 할당 그룹이 변경되면서 보안 제어도 이전됩니다.

COE 보안

COE 보안 정책은 구성을 통해 다양한 COE에 대한 액세스를 쉽게 제한하는 방법입니다. 기본 COE 보안 정책 구현은 ServiceNow ACL 입니다.

Universal Request 액세스 제한

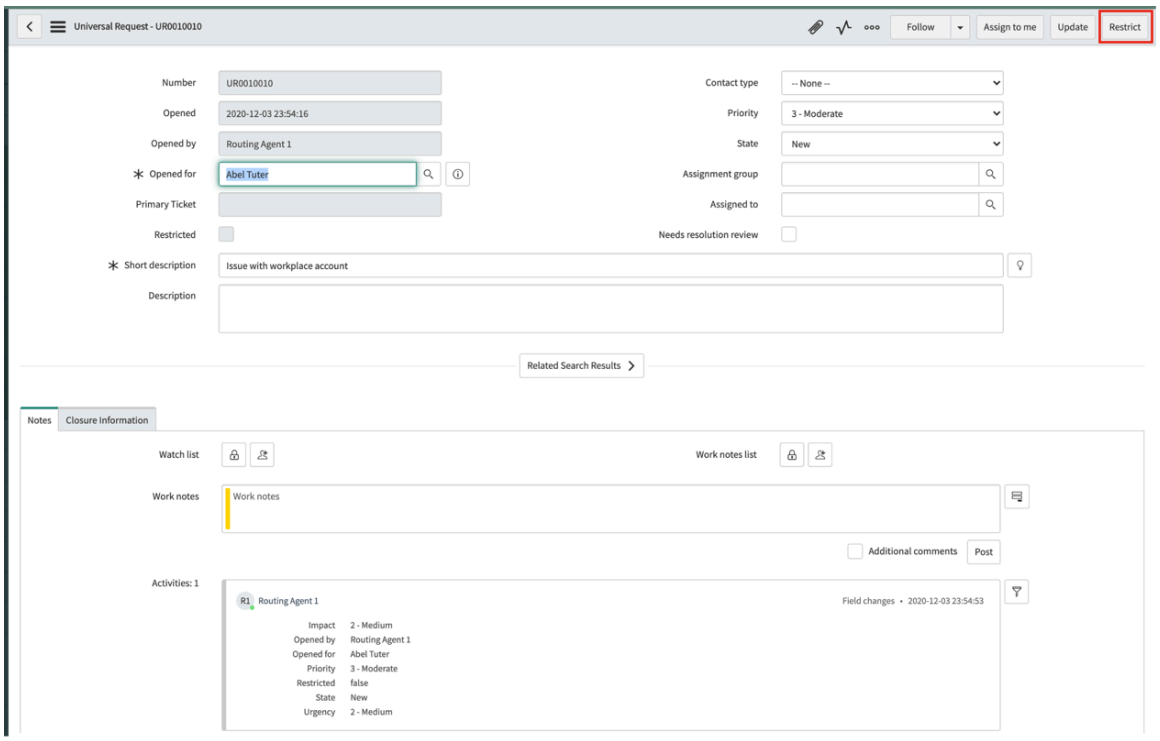
요청에 중요한 정보가 포함된 것으로 확인된 경우 Universal Request를 제한된 것으로 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 직원, 라우팅 에이전트, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 또는 서비스 관련 할당 그룹 구성원

프로시저

1. 제한된 것으로 표시하려는 Universal Request로 이동합니다.
2. 양식에서 제한 버튼을 클릭합니다.



제한된 필드는 숨겨지며 양식은 보기 목적으로만 사용됩니다.

> **주:**
> 요청을 제한 해제된 것으로 표시하는 수정 작업은 액세스 역할이 있는 에이전트만 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request를 제한 해제된 것으로 표시

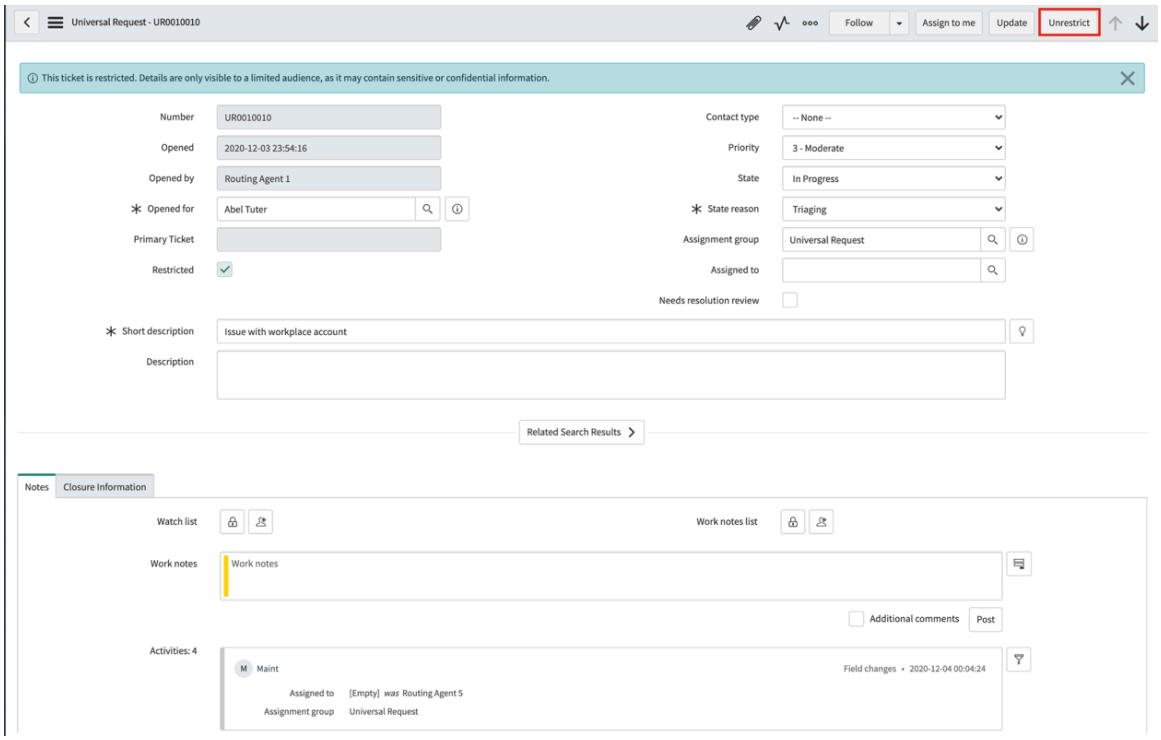
요청에 중요한 정보가 없는 것으로 확인되면 제한된 Universal Request를 제한 해제할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, 기본 티켓 에이전트 또는 해당 UR의 할당 그룹 구성원

프로시저

1. 제한 해제된 것으로 표시하려는 Universal Request나 해결 중인 기본 티켓으로 이동합니다.
2. 양식에서 제한 해제 버튼을 클릭합니다.



이제 숨겨졌던 제한된 필드가 표시되고 모든 에이전트가 해당 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

> **주:**
> 요청을 제한 해제된 것으로 표시하는 수정 작업은 기본 티켓 할당 그룹에 속해 있거나 액세스 역할이 있는 에이전트만 수행할 수 있습니다.

기본 티켓 이전

기본 티켓을 해결된 상태 또는 해결되지 않은 상태로 Universal Request, 서비스 세트(부서) 또는 서비스로 다시 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에

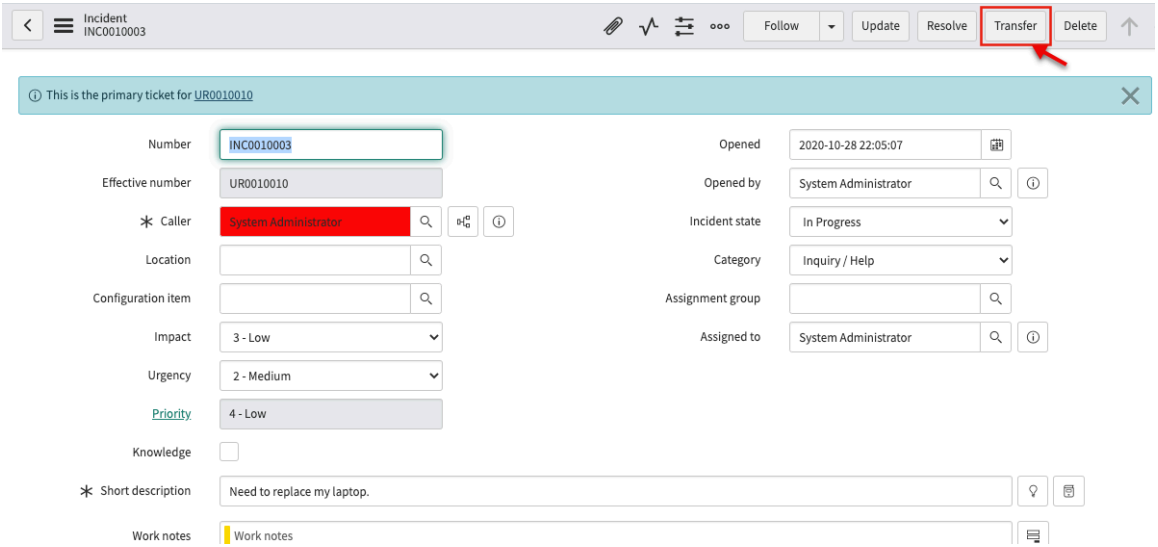
필요한 역할: 기본 티켓의 할당 그룹에 속하거나 에이전트에게 할당된 에이전트

이 태스크 정보

Universal Request 속성 페이지에서 *sn_uni_req.transfer_type* 속성을 구성하여 기본 티켓 이전을 처리할 방법을 결정합니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

라우팅 에이전트는 기본 티켓을 해결 및 종결하거나, 다시 Universal Request로 이전하거나 다른 부서로 이전하여 검토 및 종결되도록 할 수 있습니다. 기본 티켓이 다시 UR로 이전되면 해당 티켓은 더 이상 기본 티켓이 아니며 Universal Request의 기본 티켓 필드는 비어 있게 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



티켓을 이전할 때 라우팅 에이전트는 부서 및 부서 내의 특정 서비스를 선택하거나 올바른 부서 또는 서비스를 확실히 모르는 경우 #### ### 선택할 수 있습니다.

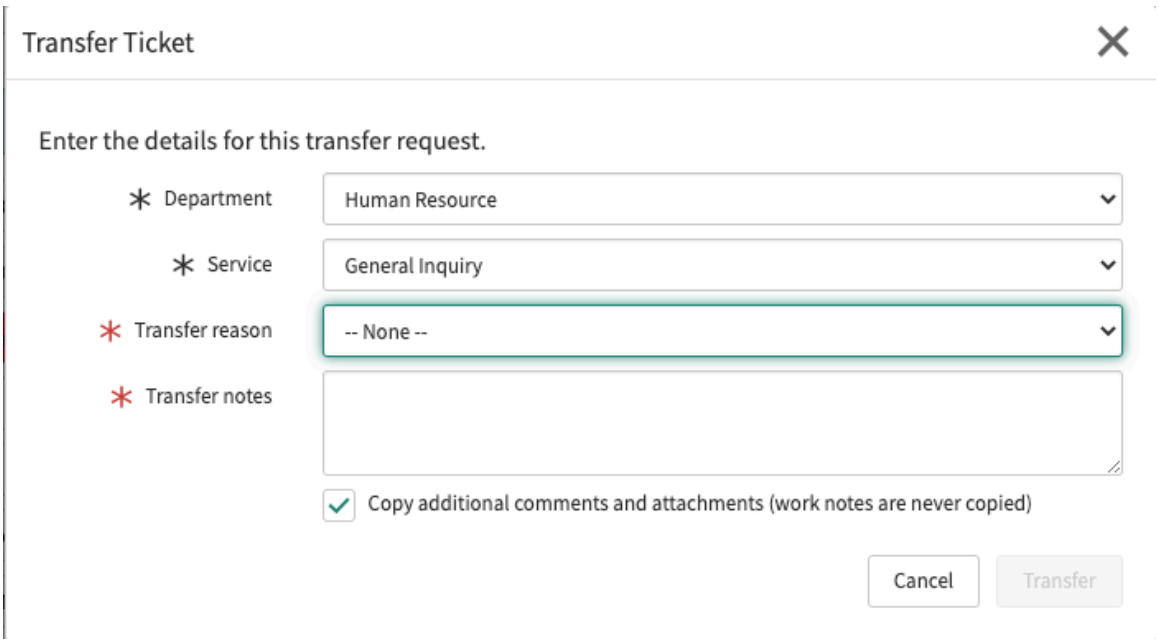
에이전트는 다음 중 하나를 이유로 티켓을 이전할 수 있습니다.

해결하고 이전

요청이 해결되어 다시 UR로 이전되거나 특정 부서 또는 서비스로 이전됩니다. 에이전트는 요청을 이행하는 데 다른 부서의 도움이 필요한 경우 이 옵션을 선택할 수 있습니다.

해결하지 않고 이전

요청이 해결되지 않았거나 특정 부서에 속하지 않아 다시 UR로 이전되거나 특정 부서 또는 서비스로 이전됩니다.



프로시저

1. 이전할 기본 티켓 기록으로 이동합니다.
   예를 들어 인시던트 기본 티켓을 열려면 모두 〉 범용 요청 〉 기본 티켓 포함.
2. Universal Request를 연 다음 연결된 기본 티켓을 클릭합니다.
   예를 들어 연결된 인시던트 티켓이 메시지에 링크로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 티켓 기록이 페이지에 나타납니다.

3. 확인한 다음 이전을 클릭합니다.
4. 티켓 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 제공한 다음 이전을 클릭합니다.

   주:
   전송 유형 구성에 따라 양식에 다른 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

   - 동작: 티켓을 다른 부서로 이전하거나 다시 범용 요청로 이전하려는 경우 선택합니다.
   - 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
   - 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
   - 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
   - 이전 메모: 기본 티켓을 UR 라우팅 에이전트에게 라우팅하는 것에 대한 간략한 설명입니다.
   - 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트와 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 확인란을 선택 취소합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

     주:
     이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

결과
매핑 구성 및 이전 유형 구성의 직접 이전 매핑을 기반으로 티켓이 이전됩니다. 라우팅 구성에 대한 자세한 내용은 해당 대상 테이블 필드와 UR 필드 매핑문서를 참조하십시오이전 구성.

유사하며 종결된 **Universal Request** 검색

Universal Request를 생성할 때 예측 인텔리전스을 사용하여 유사한 종결된 Universal Request를 검색합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
이 검색 옵션은 Predictive Intelligence 플러그인(com.glide.platform_ml) 플러그인을 설치한 다음 유사한 종결된 **Universal** Request에 대한 관련 검색 사용 설정(sn_uni_req.similar_closed_universal_request) 속성을 사용 설정한 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 속성에 대한 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 요청.
2. 새 요청을 생성하거나 종결되지 않은 기존 요청을 엽니다.
3. 관련 검색 결과 섹션에서 ### ### Universal Request를 선택합니다.
   간단한 설명, 설명 및 선택한 Universal Request의 할당 그룹을 기준으로 유사한 모든 종결된 Universal Request가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
솔루션을 검토하여 종결된 정보를 복사하거나 솔루션을 도움이 됨으로 표시합니다.

범용 요청 필드 번역

Dynamic Translation을 사용하여 범용 요청 필드를 다른 언어로 번역합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
현재는 범용 요청 양식의 간단한 설명, 설명, 작업 메모 필드만 번역할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 설정 〉 일반 〉 언어.
2. 언어를 선택합니다.

   주:
   구성된 언어만 표시됩니다. 언어를 활성화하려면 언어 활성화를 참조하십시오

3. 다음으로 이동 범용 요청 〉 모두.
4. 작업할 요청을 엽니다.

   필드 옆에 번역 아이콘 이 나타납니다. 로그인한 사용자는 을 클릭하여 텍스트를 구성된 기본 설정 언어로 번역할 수 있습니다.

범용 요청에 대한 **Reporting** 솔루션

UR(범용 요청) Reporting 솔루션에는 직원 서비스 제공 프로세스를 개선하기 위해 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다. 범용 요청 보고서와 대시보드를 보려면 Universal Request Reporting 플러그인(com.snc.universal_request.reporting)을 설치합니다.

주:
Universal Request Reporting 플러그인(com.snc.universal_request.reporting)은 범용 요청 Professional 구독의 일부입니다. 자세한 내용은 범용 요청 Reporting 활성화 문서를 참조하십시오.

역할에 따라 다음 대시보드 중 하나를 사용하여 일상적인 운영 상황을 살펴볼 수 있습니다.

- 개요 대시보드: 라우팅 에이전트가 할당된 Universal Request 및 추세에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 프로세스 개요 대시보드: 프로세스 소유자가 조직 티켓의 동작을 분석하는 데 사용할 수 있습니다.

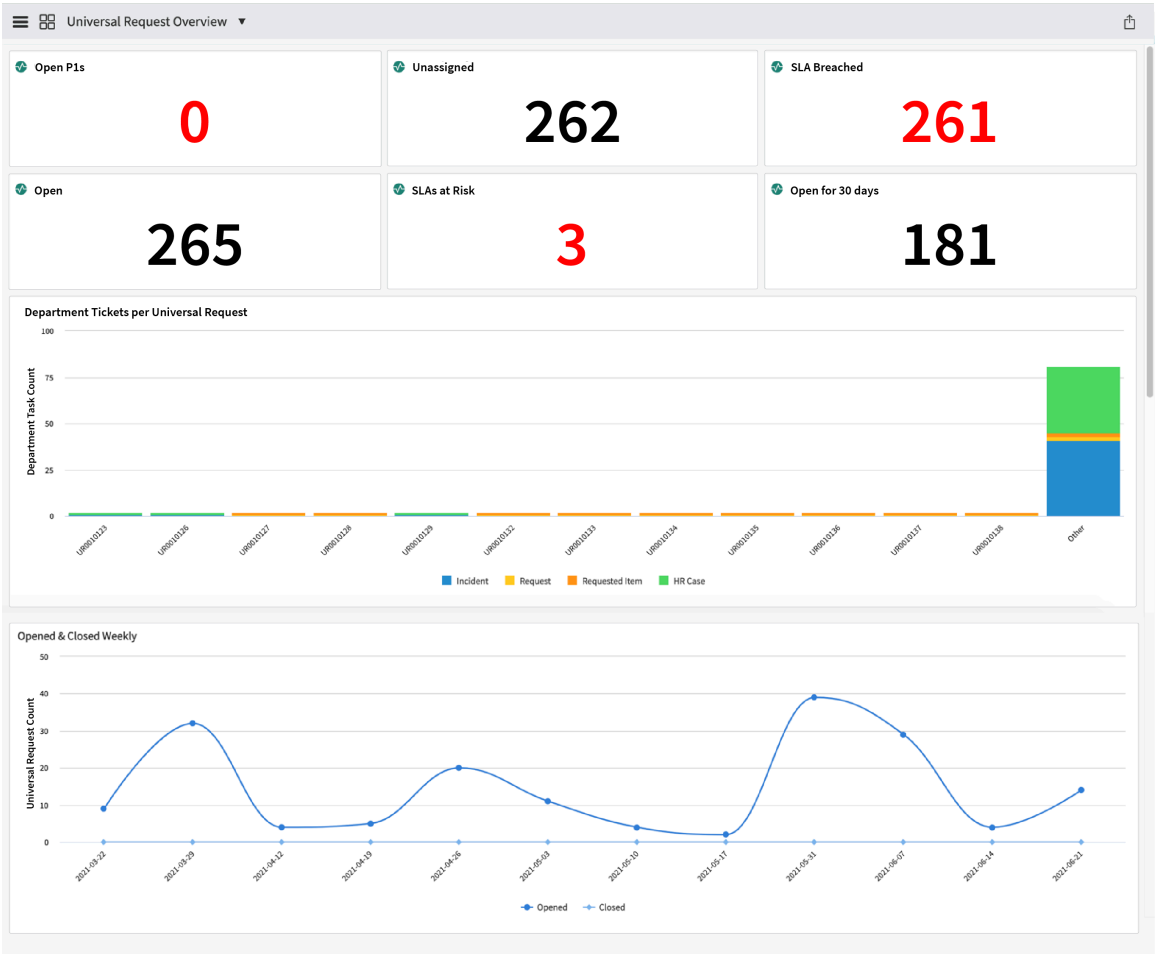
범용 요청 개요 대시보드

오픈 요청, 위반, 미할당 및 위험한 상태에 있는 요청의 수와 같이 라우팅 에이전트의 Universal Request에 대한 일반적인 통계를 보고 분석할 수 있습니다. 또한 각 UR의 일부인 부서 작업의 수와 함께 주간 오픈 및 종결 Universal Request를 볼 수 있습니다.

개요 대시보드를 범용 요청 보려면 다음으로 이동합니다. 범용 요청 〉 개요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request의 개요



각 표시기를 클릭하여 열면 해당 요청의 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **Now Platform** 역할

다음 역할은 범용 요청 개요 대시보드를 볼 수 있습니다.

- 관리자
- UR 관리자 [sn_uni_req.ur_admin]
- 서비스 소유자 [sn_uni_req.ur_service_owner]

사용자 및 역할

사용자 및 목표	필요한 역할
라우팅 에이전트: 대시보드를 볼 수 있습니다.	sn_uni_req.routing_agent
UR 관리자: 대시보드를 보고 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	관리자, sn_uni_req.ur_admin
UR 서비스 소유자: UR 동작을 보고 분석하고 이전 과정을 추적하여 정보에 기반한 결정을 내릴 수 있습니다.	sn_uni_req.ur_service_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
오픈 P1	단일 점수	Universal Request (universal_request)	모든 오픈 P1 요청의 수입니다.
할당되지 않음	단일 점수	Universal Request (universal_request)	오픈되었으나 UR 에이전트에 할당되지 않은 모든 요청의 수입니다.
SLA 위반	단일 점수	Universal Request (universal_request)	해결 SLA를 위반한 모든 요청의 수입니다.
오픈	단일 점수	Universal Request (universal_request)	오픈되어 있는 모든 요청의 수입니다.
위험 상태의 SLA	단일 점수	Universal Request (universal_request)	비즈니스 경과 시간의 75%를 넘은 모든 요청의 수입니다.
30일 넘게 오픈된 요청	단일 점수	Universal Request (universal_request)	30일 넘게 오픈되어 있는 요청입니다.
Universal Request별 부서 티켓	막대	작업(task)	이 보고서는 3개월 동안 생성된 모든 Universal Request를 연결된 부서 티켓과 함께 보여줍니다. 막대 위에 마우스를 대면 생성된 부서 티켓의 유형을 볼 수 있습니다. 또한 막대를 클릭하면 모든 부서 티켓의 목록을 볼 수 있습니다.
매주 개시 및 종결됨	스플라인	Universal Request (universal_request)	이 보고서는 지난 3개월 동안 오픈 및 종결된 Universal Request를 주별로 집계하여 보여줍니다.

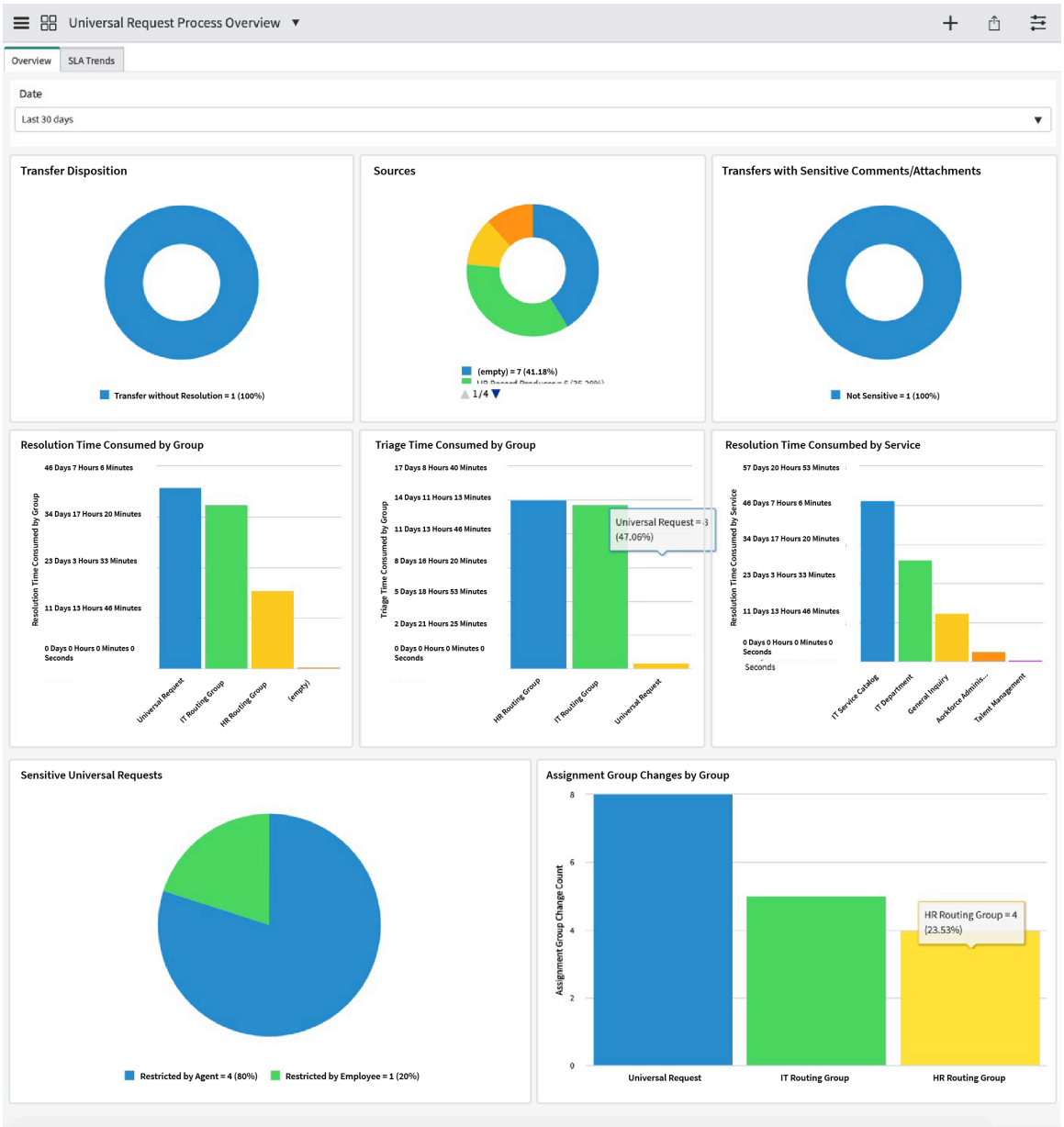
범용 요청 프로세스 개요 대시보드

조직에서 발생한 Universal Request의 동작을 분석하고 이전 과정을 추적합니다. 프로세스 소유자는 이 대시보드를 사용하여 효율성을 측정하고 범용 요청의 전체적인 실행에 필요한 개선을 파악합니다.

프로세스 개요 대시보드를 범용 요청 보려면 다음으로 이동합니다. 범용 요청 〉 프로세스 개요. 보고서는 종결된 Universal Request를 기준으로 합니다. 날짜 필터를 사용하여 보고서의 기간을 선택할 수 있습니다. 각 표시기를 클릭하여 열면 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스 개요 탭



SLA 트렌드 탭에는 범용 요청에 대한 동적 퍼포먼스 분석 보고서가 표시됩니다. 이 탭을 보려면 Universal Request용 Performance Analytics and Reporting 플러그인(com.snc.universal_request.pa)을 활성화합니다. **SLA** 트렌드 탭에 종결된 Universal Request를 기준으로 한 보고서가 나타납니다. 기본적으로 월별 데이터가 표시됩니다. 이 탭에 대한 일일 데이터를 수집하려면 *[PA Universal Request] Daily Data Collection* 작업을 실행합니다. 지난 3개월 동안의 데이터를 수집하려면 *[PA Universal Request] Historical Data Collection* 작업을 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세스 개요 **SLA** 트렌드 팁

필요한 **Now Platform** 역할

다음 역할은 범용 요청 프로세스 개요 대시보드를 볼 수 있습니다.

- 관리자
- UR 관리자 [sn_uni_req.ur_admin]
- 서비스 소유자 [sn_uni_req.ur_service_owner]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

범용 요청 프로세스 개요 대시보드의 사용자 및 사용 사례

사용자	대시보드 사용
관리자, sn_uni_req.ur_admin	대시보드를 보고 편집합니다. 대시보드의 사용자, 그룹, 역할을 관리합니다.
sn_uni_req.ur_service_owner	UR 동작을 보고 분석하고 이전 과정을 추적하여 서비스에 대해 정보에 기반한 결정을 내릴 수 있습니다.

표시기

다음의 모든 지표는 월 단위로 측정됩니다.

Universal Request 응답 SLA 위반
: Universal Request 응답 SLA 위반 건수입니다.

Universal Request 응답 SLA 평균
: Universal Request에 대한 응답 SLA의 비즈니스 경과 시간(분)의 평균 값입니다.

Universal Request 해결 SLA 평균
: Universal Request에 대한 해결 SLA의 비즈니스 경과 시간(분)의 평균 값입니다.

Universal Request 해결 OLA 위반
: Universal Request 응답 SLA 위반 건수입니다.

기본 티켓이 포함된 Universal Request 해결 SLA 평균
: 기본 티켓이 포함된 Universal Request에 대한 해결 SLA의 비즈니스 경과 시간(분)의 평균 값입니다.

해결 비포함 Universal Request 기본 티켓 전송
: 해결 방안 없이 전송되는 Universal Request 기본 티켓의 수입니다.

Universal Request 기본 티켓 SLA 위반
: Universal Request이 연결된 기본 티켓의 SLA 위반 건수입니다.

기본 티켓이 포함된 Universal Request의 위반 해결 SLA의 비율
: 수식 ([[## ### ### Universal Request ## SLA ##]] / [[## ### ### Universal Request ## SLA]]) * 100을 계산한 결과입니다.

다음 표시기는 수식 계산에 사용되지만 대시보드에 직접 표시되지는 않습니다.

- 기본 티켓이 포함된 Universal Request 해결 SLA 위반
- 기본 티켓이 포함된 Universal Request 해결 SLA

분석 결과

범용 요청 프로세스 개요 대시보드의 세부 항목은 다음과 같습니다.

- UR 서비스 구성
- UR 할당 그룹
- Universal Request(비활성)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 시각화

SLA 추세 탭의 시각화는 매월 종결된 Universal Request를 기준으로 합니다.

범용 요청 프로세스 개요 대시보드 보고서

제목	유형	소스 테이블	설명
그룹별 할당 그룹 변경	막대	universal_request_instrumentation	UR 할당 그룹 간에 UR이 이동된 횟수입니다.
그룹별 소요된 해결 시간	막대	sla_breakdown_by_primary_universal_request_group	Universal Request로 인해 소비된 총 해결 시간은 IT, UR 또는 HR 라우팅 그룹과 같은 여러 할당 그룹에 걸쳐 분산됩니다. 해결 시간은 UR이 생성된 시점부터 종결된 시점까지 UR로 인해 소비된 총 시간입니다.
소스	도넛형	universal_request_instrumentation	상호작용, UR 기록 생성자, 가상 에이전트, 이메일 상호작용 등 다양한 소스에서 생성된 Universal Request의 백분율입니다.
서비스별 소요된 해결 시간	막대	sn_uni_req_sla_breakdown_by_primary_task_service	기본 티켓의 각 서비스에서 소요된 총 해결 시간입니다. 해결 시간은 기본 티켓이 생성된 시점부터 종결된 시점까지 기본 티켓으로 인해 소비된 총 시간입니다.
그룹별 소요된 분류 시간	막대	sla_breakdown_by_primary_ticket_assignment_group	UR의 여러 할당 그룹에서 소비한 총 분류 시간입니다. 분류 시간은 부서 티켓이 생성되기 전에 UR 할당 그룹 큐의 티켓으로 인해 소비된 시간입니다. 부서 티켓이 생성되면 분류 시간은 일시 중지됩니다.
이전 처리	도넛형	universal_request_instrumentation	티켓용 UR로 다시 이전할 때 라우팅 에이전트가 선택한 처리 방식입니다. 캡처된 상태는 다음 방식 중 하나로 처리된 티켓의 백분율입니다. • 해결하고 이전 • 해결하지 않고 이전
중요한 Universal Request	원형	universal_request_instrumentation	작업 및 에이전트가 제한한 티켓 수입니다.
중요한 주석/첨부 파일이 있는 전송	도넛형	universal_request_instrumentation	중요한 정보와 함께 이전된 Universal Request의 백분율입니다.

필터

개요 탭에서 날짜 필터를 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 요청 프로세스 개요 대시보드 필터

이름	유형	설명
날짜	선택	필터링할 데이터의 기간입니다.

범용 요청용 가상 에이전트

직원에게 자동 채팅 옵션을 제공하는 범용 요청의 가상 에이전트 기능입니다. 특정 기본 작업을 통해 요청자를 지원하여 에이전트의 작업 부하를 줄입니다. 키워드를 기반으로 셀프 도움말 주제 및 지식 문서에 대한 제안을 표시할 수 있습니다. 또한 직원들이 Universal Request를 업데이트할 수 있습니다.

범용 요청의 가상 에이전트 기능을 통해 직원들이 다음과 같은 작업을 할 수 있습니다.

- Universal Request 생성
- Universal Request를 생성하면서 중요로 표시
- 개시된 Universal Request 추적
- 개시된 Universal Request에 코멘트 추가
- 개시된 Universal Request에 대한 감시 목록 업데이트
- 개시된 Universal Request 종결

가상 에이전트는 사전 정의된 주제 대화를 사용하여 직원과 소통합니다. 사용자 입력 및 가상 에이전트 응답과 같이 대화 플로우 중에 교환되는 정보는 가상 에이전트가 요청을 수행하거나 작업을 완료하는 데 사용할 수 있습니다. 범용 요청에 기본적으로 사용할 수 있는 대화 주제는 다음과 같습니다.

- 직원은 직원 지원 요청 주제를 사용하여 가상 에이전트를 통해 Universal Request를 생성할 수 있습니다. 요청에 중요한 정보가 포함되어 있는 경우 가상 에이전트는 직원과의 확인을 거쳐 요청을 중요로 표시합니다. 조직에서 ServiceNow# 예측 인텔리전스 솔루션을 사용하는 경우 자체적으로 중요한 정보를 감지하는 솔루션을 교육할 수 있습니다. 또한 예측 인텔리전스은 Universal Request의 기본 티켓에 대한 올바른 부서를 예측할 수 있습니다. 이제 직원은 예측 인텔리전스을 사용하여 티켓을 생성하고 올바른 부서에 할당할 수 있습니다.
- 사용자는 Universal Request 상태 추적 주제를 사용하여 개시된 Universal Request를 추적하고 업데이트할 수 있습니다. 직원은 코멘트를 추가하거나 요청의 감시 목록을 업데이트할 수 있습니다. 이유를 입력한 후 티켓을 종결할 수도 있습니다. 주제에는 NLU 모델이 통합되어 있기 때문에 요청자가 자연어 설명으로 쿼리를 입력할 수 있습니다. 일부 설명에는 다음 쿼리가 포함됩니다.
  - 요청 추적
  - 티켓 추적
  - 요청 상태 확인
  - 티켓 업데이트 필요

이러한 주제 대화는 지원되는 모든 범용 요청 Virtual Agent 메시징 통합에서 사용할 수 있습니다.

가상 에이전트를 사용하여 **Universal Request** 생성

가상 에이전트의 도움을 받아 Universal Request를 생성합니다. 서비스 포털의 검색 페이지에서 채팅 옵션을 사용하여 가상 에이전트에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 포털 홈페이지의 검색창에서 쿼리를 검색합니다.
2. 지원 문의 섹션에서 채팅을 선택합니다.
3. 요청을 설명합니다.
4. 요청에 중요한 정보가 포함되어 있는지 여부를 선택합니다.
   요청에 중요한 정보가 포함되어 있는 경우 가상 에이전트가 이를 탐지할 수 있습니다. 요청을 중요로 표시할 수 있습니다. 샘플 가상 에이전트 대화에 관한 내용은 범용 요청 가상 에이전트 대화 플로우를 참조하십시오.
5. 메시지가 표시되면 부서를 선택합니다.

결과
문제에 대해 Universal Request가 생성됩니다.

가상 에이전트를 사용하여 **Universal Request** 업데이트 또는 취소

채팅 옵션에서 가상 에이전트 지원을 사용하여 Universal Request를 업데이트하거나 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 포털 홈페이지에서 채팅 창( )을 엽니다.
   가상 에이전트가 요청을 입력하라고 요청합니다.
2. 추적, 업데이트 또는 취소할 요청을 입력합니다.
   선택할 옵션이 확실하지 않은 경우 ## ##을 입력합니다.
3. **Universal Request** 상태 추적(템플릿) 선택
4. 업데이트하려는 요청을 선택합니다.
5. 적절한 응답을 선택하여 요청을 완료합니다.
   샘플 가상 에이전트 대화에 관한 내용은 범용 요청 가상 에이전트 대화 플로우를 참조하십시오.

범용 요청 가상 에이전트 대화 플로우

범용 요청 가상 에이전트에는 Universal Request의 공통된 작업을 처리하는 데 사용할 수 있는 사전 정의된 여러 주제 대화가 포함되어 있습니다.

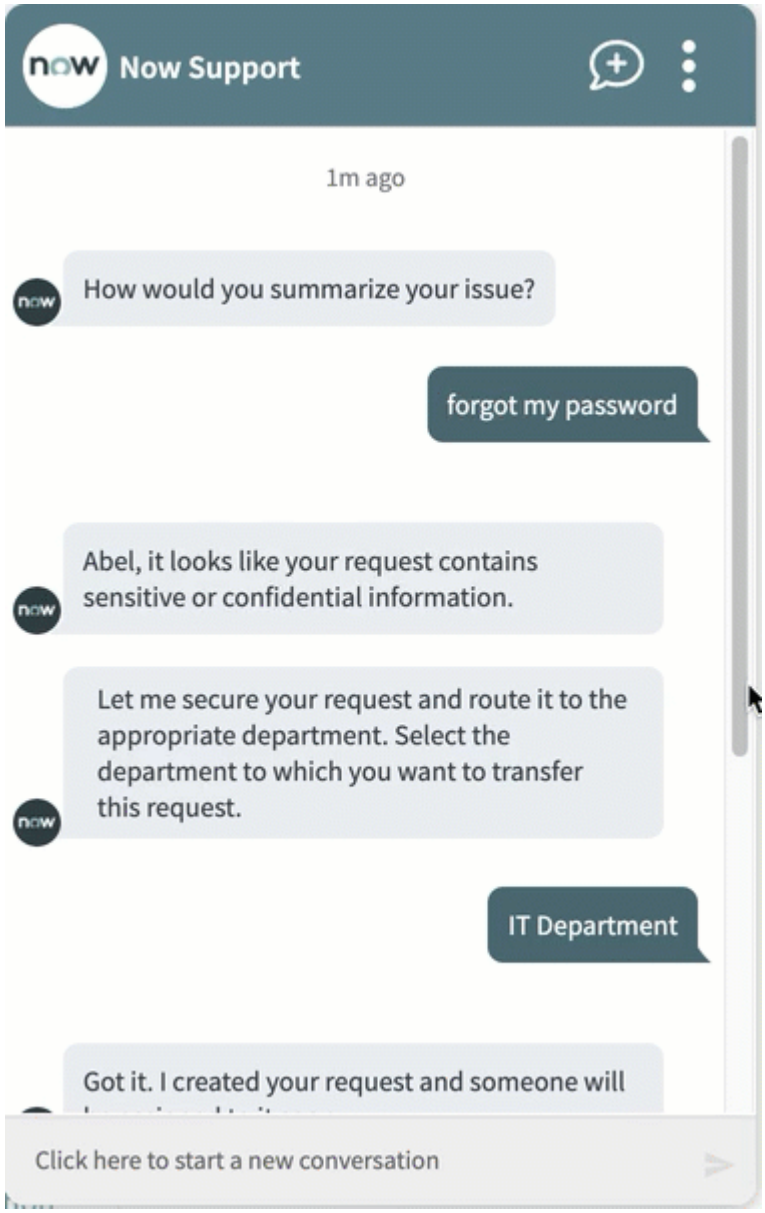
범용 요청 가상 에이전트에는 다음과 같이 미리 정의된 대화 플로우가 포함됩니다.

Universal Request 생성

직원은 셀프 도움말 주제의 형태로 필요한 지원을 찾을 수 없는 경우 검색 페이지의 채팅 옵션에서 가상 에이전트를 사용하여 Universal Request를 생성할 수 있습니다. 올바른 부서에 요청을 할당할 수도 있습니다. 요청에 중요한 정보가 포함되어 있는 경우 요청을 생성하면서 중요로 표시할 수 있습니다.

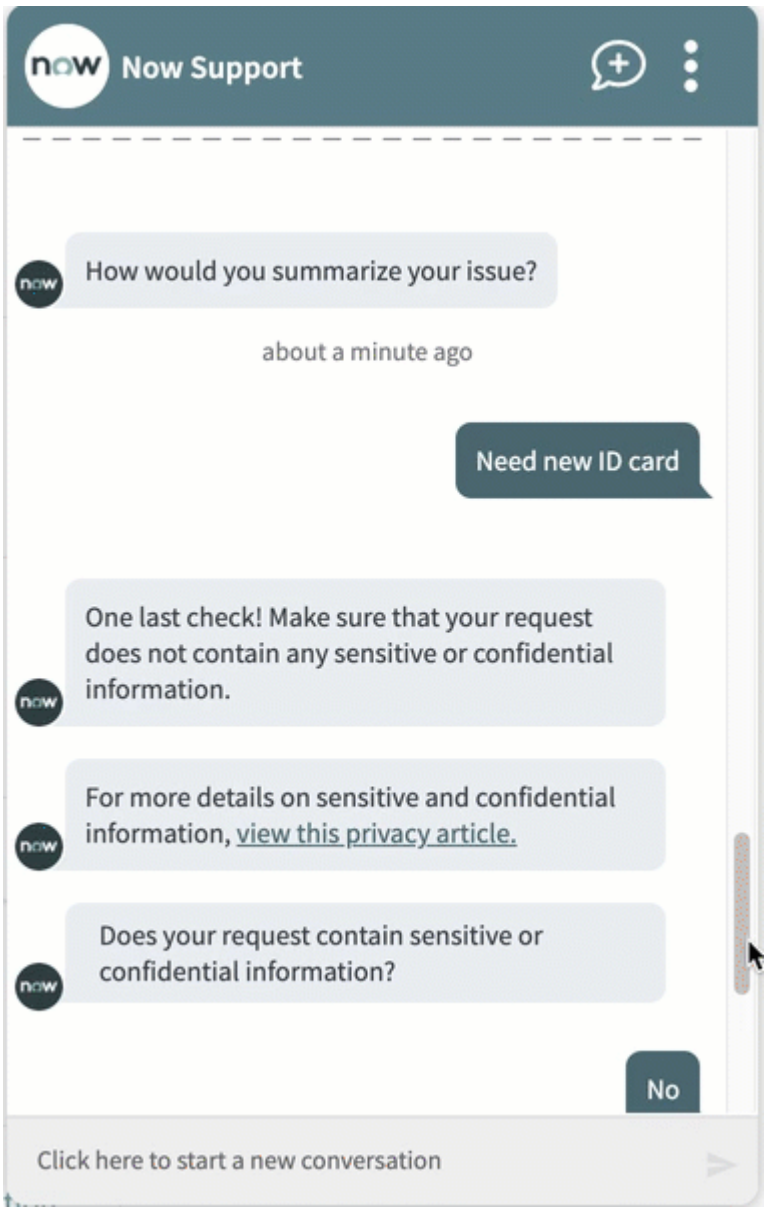
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요한 정보가 있는 **UR**



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요한 정보가 없는 **UR**

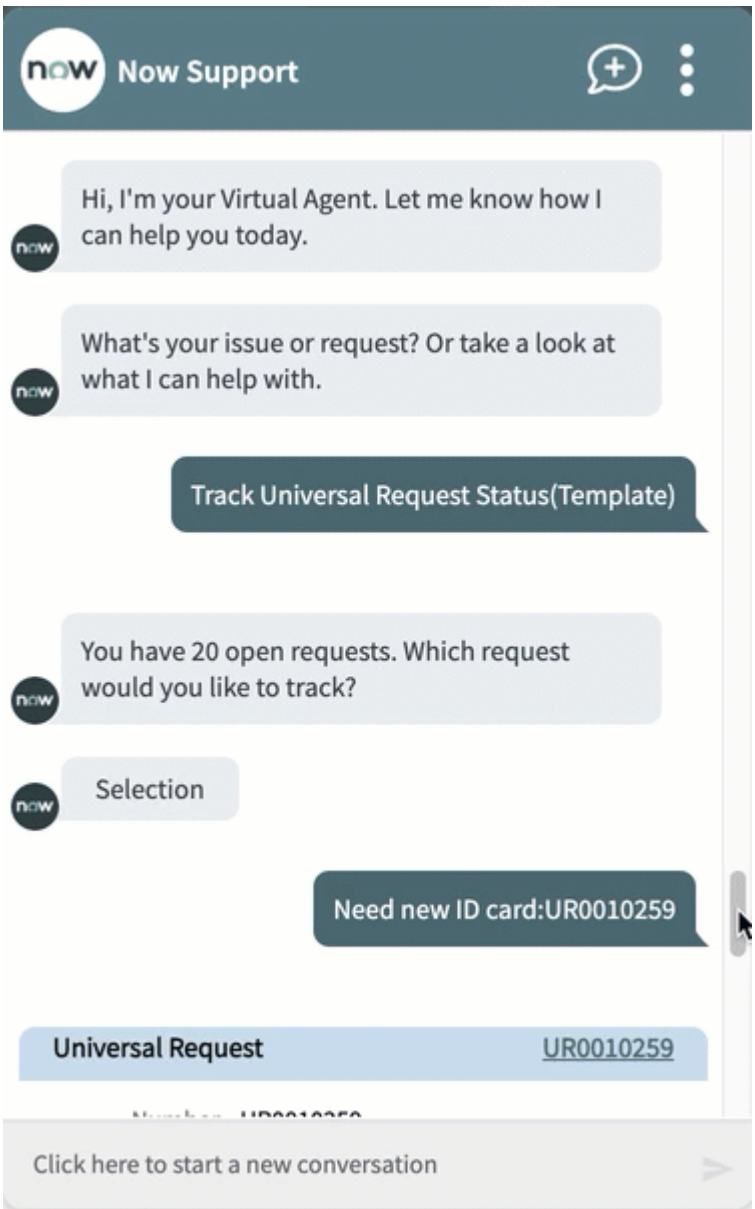


Universal Request에 코멘트 추가

직원은 개시된 Universal Request에 코멘트를 추가할 수 있습니다. 직원이 자신의 Universal Request를 추적하는 경우, 코멘트도 다른 상세 정보와 함께 채팅에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UR에 코멘트 추가

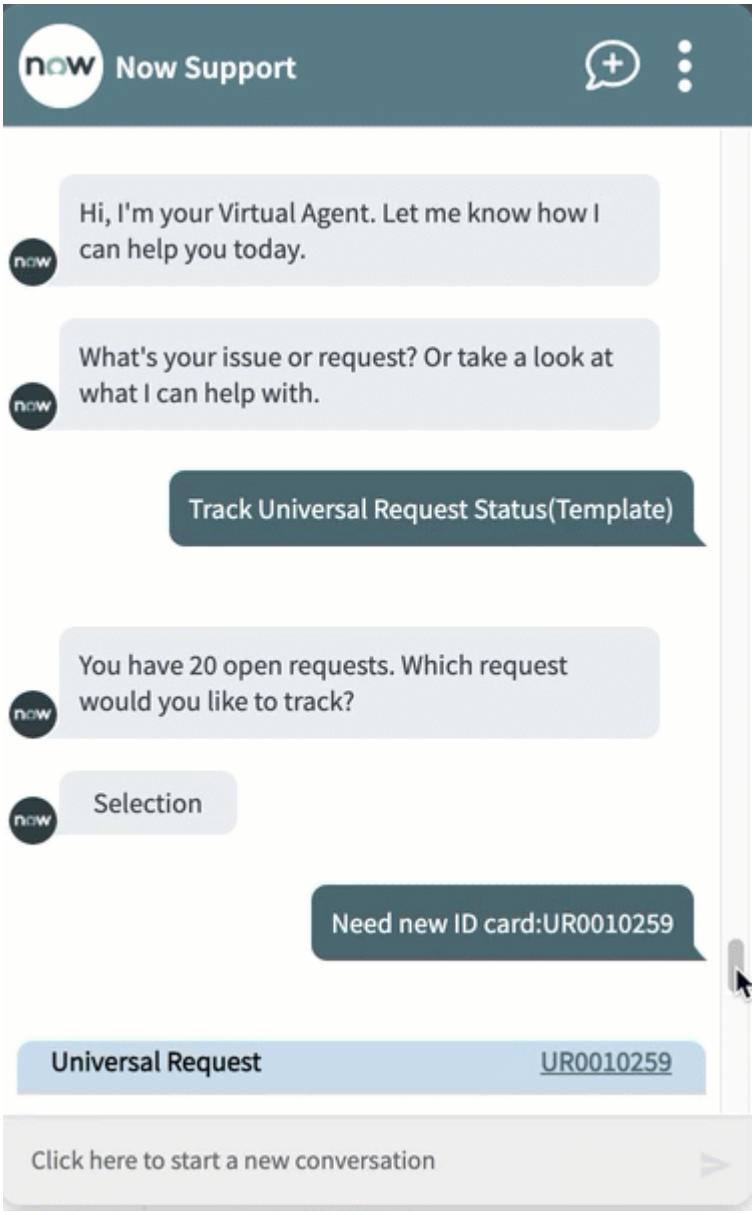


감시 목록 업데이트

직원은 개시된 Universal Request의 감시 목록에 사람들을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

감시 목록에 사람 추가

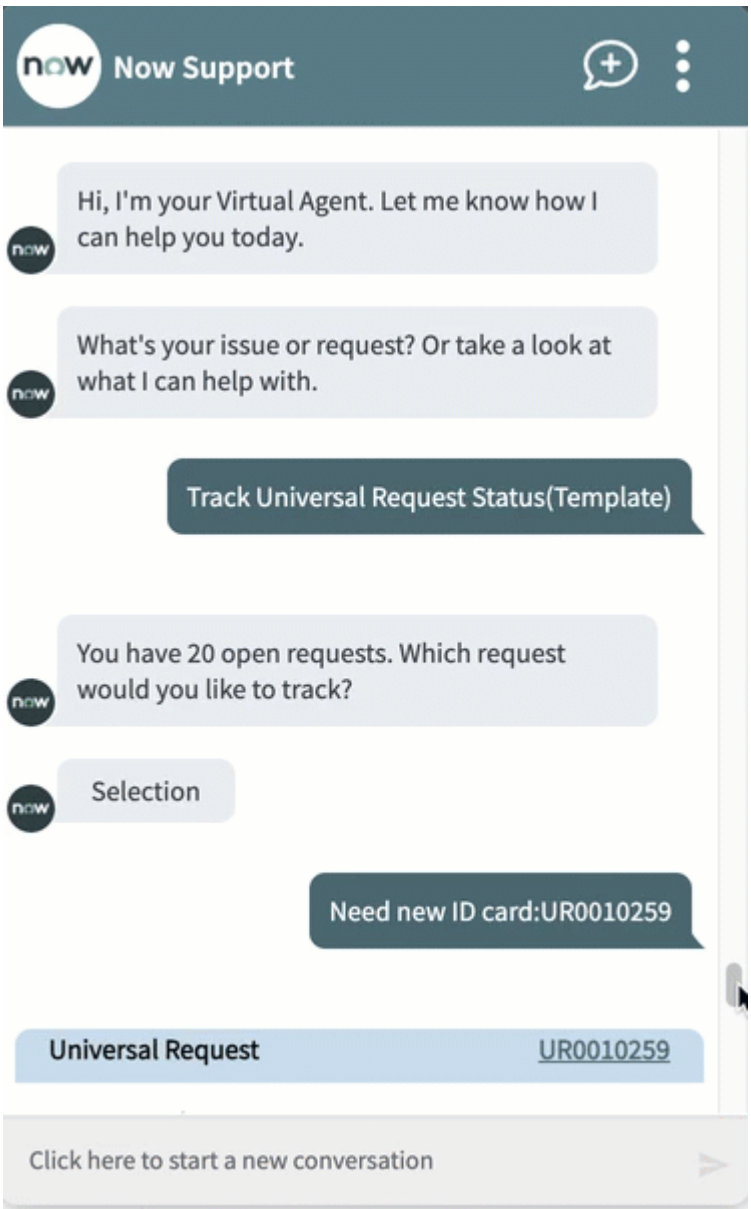


Universal Request 종결

직원은 개시된 Universal Request를 종결할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

UR 종결



범용 요청 참조

참조 주제는 목록 및 양식을 포함하여 Universal Request에 대한 추가 정보를 제공합니다.

범용 요청 속성

관리자는 범용 요청 속성을 사용하여 애플리케이션 동작을 결정 및 구성할 수 있습니다.

다음으로 이동 범용 요청 〉 관리자 〉 속성 속성을 보고 편집합니다.

Universal Request 속성

속성	속성 이름	설명
Universal Request 복사		
Universal Request 복사 기능 사용	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	기존 범용 요청의 상세 정보를 새 기록에 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 속성

속성	속성 이름	설명
원래 Universal Request에서 첨부 파일 복사	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	UR 기록의 첨부 파일을 대상 기록에 복사합니다.
원래 Universal Request에서 복사할 쉼표로 구분된 속성 목록	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	원래 Universal Request 기록에서 복사할 속성 목록입니다.
이전 유형		
이전 유형을 선택하여 기본 티켓이 처리되는 방식을 결정	sn_uni_req.transfer_type	선택에 따라 기본 티켓이 처리되는 방법이 결정됩니다. • **Universal_request**: 이 전송 유형을 선택하면 기본 티켓이 다시 UR로 이전되고 이전 중에 선택한 서비스에 따라 UR 할당 그룹이 변경됩니다. 기본 티켓은 이전 이유에 따라 처리되며 새로운 기본 티켓이 생성되지 않습니다. • 부서 전용: 조직에 요청을 처리할 부서 수준 라우팅 에이전트 그룹이 있는 경우 이 이전 유형을 선택합니다. 이 이전 유형을 선택하면 UR이 부서 수준 라우팅 그룹으로 직접 전송되며 일반 질의 기본 티켓이 생성됩니다. • 부서: 이 이전 유형을 선택하면 선택한 이전 동작과 서비스에 따라 UR이 서비스 수준 또는 부서 할당 그룹으로 다시 이전됩니다. 기본 티켓은 이전 이유에 따라 처리됩니다. **주:** 서비스가 비활성화된 경우 선택한 부서에 대해 일반 기본 티켓이 생성됩니다. • 서비스: 이 이전 유형을 선택하면 선택한 동작과 서비스에 따라 UR이 서비스 수준 또는 부서 할당 그룹으로 다시 이전됩니다. 기본 티켓은 이전 이유에 따라 처리됩니다. ### ## 이전 동작의 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 속성

속성	속성 이름	설명
		○ 선택한 서비스가 없는 경우 선택한 부서에 대해 일반 질의 기본 티켓이 생성됩니다. ○ 특정 서비스를 선택한 경우 선택한 서비스에 대한 기본 티켓이 생성됩니다.
관련 티켓		
관련 티켓 생성 처리 방법을 결정할 유형 선택	sn_uni_req.associated_ticket	선택에 따라 연결된 티켓이 처리되는 방법이 결정됩니다. • 부서만 해당: 조직에 Universal Request의 부서 수준 서비스 세트 구성이 있는 경우 이 유형을 선택합니다. 이 연결된 티켓 생성 모드를 선택하면 기본 티켓 에이전트가 UR로 구성된 부서에 대해 연결된 티켓을 만들 수 있습니다. • 서비스: 이 연결된 티켓 생성 모드를 선택하면 기본 티켓 에이전트가 UR로 구성된 서비스 또는 부서에 대한 연결 티켓을 만들 수 있습니다. • **False**: 연결된 티켓 생성 기능을 비활성화합니다.
포털		
UR 링크가 리디렉션되는 포털 접미사입니다.	sn_uni_req.universal_request_portal	모든 UR 링크가 리디렉션되는 기본 포털입니다.
Predictive Intelligence		
Universal Request 자동 분류 사용	sn_uni_req.auto_categorization	애플리케이션에서 UR에 대해 Universal Request 범주화 솔루션을 사용하여 할당 그룹을 예측하고 서비스 수준 티켓을 생성할 수 있습니다.
Universal Request 자동 범주화 Predictive Intelligence 제안을 고려하기 위해 필요한 최소 신뢰도 수준	sn_uni_req_ml.auto_categorization_universal_request	애플리케이션에서 Predictive Intelligence 솔루션을 사용하여 자동 범주화 제안을 제공하는 데 필요한 최소 신뢰도 수준을 결정합니다.
민감 정보를 사용하여 요청을 자동으로 제한하도록 함	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	요청의 간단한 설명 또는 설명에 중요한 정보가 있는 경우 UR를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 속성

속성	속성 이름	설명
		식별하여 자동으로 중요로 표시합니다.
중요한 정보를 포함하는 Universal Request를 제한으로 표시하는 데 필요한 최소 신뢰도 수준	sn_uni_req_ml.sensitive_detection_confidence	Universal Request 애플리케이션이 중요한 정보를 포함하는 Universal Request를 제한됨으로 표시하는 데 필요한 최소 신뢰도 수준을 결정합니다.
유사한 종결된 Universal Request 권장 사항을 볼 수 있도록 지원	sn_uni_req.similar_closed_universal_requests	애플리케이션에서 UR에 대해 Universal Request 유사성 솔루션을 사용하여 이번에 생성된 UR와 유사한 종결된 Universal Request를 검색하고 표시할 수 있게 해 줍니다.
기타 속성		
Universal Request에서 부서 요청을 생성하는 동안 서비스 전환 의견 사용	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	부서 전환에 대한 상세 정보가 담긴 추가 의견을 요청자에게 표시하는 기능을 활성화하거나 비활성화합니다.
UR 매핑 구성을 위해 자동으로 매핑되는 필드 정의	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transfer_auto_map	부서 간 전환 이전을 위해 UR 필드를 통해 자동으로 매핑되어야 하는 필드의 목록입니다.
기록 생성자용 UR를 생성할 수 없는 상위 테이블 정의	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent.exclude	레코드 생성자로부터 UR이 생성될 때 지정된 상위 테이블을 제외합니다.
Universal Request에 대한 일반 이메일 주소	sn_uni_req.ur_email	일반 이메일 주소 편지함에 이메일을 수신되면 Universal Request을 생성합니다. **주:** 쉼표로 구분된 여러 이메일 주소를 추가할 수 있습니다.
범용 요청과의 RITM(요청) 통합 사용	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	카탈로그 항목 또는 기록 생성자로부터 요청이 제출되면 Universal Request를 생성합니다.

상태 매핑 양식

상태 매핑 양식을 사용하여 서비스 관련 상태를 Universal Request 상태로 매핑합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상태 매핑 양식 필드

필드	정의
테이블	매핑 대상이 될 서비스 또는 부서 테이블을 선택합니다.
순서	상태 매핑 항목 조건이 여러 개가 일치하는 경우 고려할 순서 값을 입력합니다. 주: 매핑과 순서 값이 여러 개 있는 경우 가장 작은 순서 값이 고려됩니다.
조건	서비스 요청 상태가 변경될 때 평가하고 일치시킬 조건을 입력합니다. 예를 들어, 서비스 요청 상태가 완료 종결됨인 경우 UR 상태는 종결에 매핑됩니다.
Universal Request 상태	매핑할 UR 상태를 선택합니다.
Universal Request 템플릿	상태 외에 다른 내용으로 채우고자 하는 필드를 선택합니다.

이전 구성 양식

이전 구성 양식을 사용하여 범용 요청 애플리케이션에 이전 상세 정보를 구성합니다.

이전 구성 양식 필드

필드	정의
테이블	매핑할 서비스 또는 부서 테이블입니다.
이전 이유	작업이 이전될 때 주어지는 이유입니다. 선택할 옵션은 다음과 같습니다. 해결 있음 기본 작업이 처리되었으며 해결된 상태로 이전됩니다. 해결 없음 기본 작업이 완료되지 않았으며 해결되지 않은 상태로 이전됩니다.
활성	부서에 대한 구성이 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
필수 필드	티켓이 이전되기 전에 채워야 하는 필수 필드입니다.
이전 정보	
이전 상태	부서별 티켓의 상태입니다. 선택하는 부서 관련 테이블에 따라 상태가 나열됩니다.
이전 템플릿	상태 외에 다른 내용으로 채우고자 하는 필드를 선택합니다.
종결 처리 정보	
종결된 상태	UR이 종결 중인 경우 이미 이전된 부서 티켓에 대해 채우고자 하는 상태입니다. 선택하는 부서 관련 테이블에 따라 상태가 나열됩니다.
종결된 템플릿	상태 외에 다른 내용으로 채우고자 하는 필드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

매핑 구성 양식

매핑 구성 양식을 사용하여 부서 간 이전을 위한 필드와 필드 매핑을 구성합니다.

필드	설명
이름	매핑 구성의 이름을 입력합니다.
활성	매핑의 구성이 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
애플리케이션	서비스가 속한 애플리케이션 범위입니다.
테이블	매핑 대상이 될 서비스 또는 부서 테이블을 선택합니다.
이전 정보	
이전 템플릿	티켓 이전을 위해 채울 템플릿을 선택합니다.
관련된 티켓 정보	
관련 티켓 템플릿	연결된 티켓 생성을 위해 채울 템플릿을 선택합니다.
UR 정보 생성	
UR 템플릿 생성	부서 티켓이 생성되는 동안 Universal Request에 적용할 템플릿을 선택합니다.

서비스 구성 양식

서비스 구성 양식을 사용하여 서비스를 등록하면 범용 요청 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

서비스 구성 양식 필드

필드	정의
서비스 이름	서비스 이름을 입력합니다.
서비스 테이블	사용할 애플리케이션 테이블을 목록에서 선택합니다.
매핑 구성	서비스에 대해 정의된 매핑 구성을 선택합니다.
애플리케이션	서비스가 속한 애플리케이션 범위입니다.
서비스 세트	서비스가 속한 서비스 세트를 선택합니다.
요청 제한	서비스에 대해 생성된 모든 요청을 제한됨으로 표시하려는 경우 선택합니다.

Universal Request 양식

Universal Request 양식을 사용하여 Universal Request 작업 기록을 생성합니다.

Universal Request 양식 필드

필드	설명
번호	Universal Request에 대해 생성된 고유 번호입니다.
오픈됨	Universal Request가 생성된 날짜 및 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 양식 필드

필드	설명
시작한 사람	Universal Request를 생성한 에이전트입니다.
오픈 대상자	이 Universal Request를 요청한 사용자입니다.
기본 작업	작업 번호(예: Universal Request와 연결된 인시던트 또는 HR 케이스 번호)입니다.
제한함	요청이 중요한 데이터로 구성되어 있으며 알 필요가 있는 경우에 따라 사용이 제한됨을 나타냅니다.
연락 수단	Universal Request가 생성된 출발점이 된 매체입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 가리킵니다.
상태	Universal Request의 상태입니다. 기본적으로 상태는 새로 만들기입니다.
영향도	영향도 값은 인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 값입니다.
담당 그룹	Universal Request에 할당된 그룹입니다.
담당자	Universal Request에 할당된 사용자입니다.
해결 검토 필요	이 필드를 선택하면 부서 에이전트가 기본 티켓을 종결할 때 Universal Request가 종결되지 않습니다. Universal Request 상태가 진행 중으로 남아 있으며 상태 이유가 응답 확인으로 변경됩니다. 이렇게 되면 계층 1 에이전트(라우팅 에이전트)에게 요청자에 대해 Universal Request를 종결하기 전에 기본 티켓에서 제공된 해결을 수용하거나 거부하라는 알림이 전송됩니다.
간단한 설명	요청에 대한 간략한 설명입니다.
설명	요청에 대한 자세한 설명입니다.
관련 검색 결과 섹션	
입력한 간단한 설명을 토대로 지식 문서, 카탈로그 항목, 고정된 문서 또는 유사한 Universal Request의 목록이 표시됩니다.	
메모 섹션	
감시 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다. 주: 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Universal Request 양식 필드

필드	설명
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	변경에 대한 추가 정보입니다.
작업 메모	Universal Request를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 취한 단계에 대한 정보입니다(해당하는 경우). 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.
종결 처리 정보 섹션	
종결	Universal Request가 종결된 날짜 및 시간입니다.
종결한 사람	요청을 종결한 에이전트입니다.
종결 메모	Universal Request가 종결된 방법 또는 이유입니다.

다른 애플리케이션과 범용 요청의 통합

범용 요청의 기능을 확장하고 다른 부서와 연계하여 티켓 해결을 지원합니다. 다른 애플리케이션과의 통합을 통해 일관된 티켓팅 경험을 제공하고 부서 간 요청 이전 및 여러 부서의 사용 사례 활용을 촉진할 수 있습니다.

IT Service Management과 통합

범용 요청는 Universal Request 통합 - Incident Management 를 설치한 후 애플리케이션과의 인시던트 관리 통합을 제공합니다. 이 통합을 통해 직원 및 에이전트는 Universal Request에서 인시던트 기록을 생성할 수 있습니다. IT 라우팅 에이전트는 범용 요청 애플리케이션에서 이러한 기록을 볼 수 있습니다. 인시던트 관리 애플리케이션과의 통합을 수정하려면 범용 요청 안내 설정을 사용합니다. 안내 설정은 설정 및 구성 프로세스로 안내합니다.

HR Service Delivery과 통합

범용 요청는 Universal Request와 HR Service Delivery 통합을 설치한 후 애플리케이션과의 HR Service Delivery 통합을 제공합니다. 이 통합은 직원이 Now# Mobile 앱과 직원 센터를 사용하여 Universal Request 기록에서 HR 케이스를 생성할 수 있는 유연성을 제공합니다. HR 라우팅 에이전트는 범용 요청 애플리케이션에서 이러한 기록을 볼 수 있습니다. HR Service Delivery 애플리케이션과의 통합을 수정하려면 범용 요청 안내 설정을 사용합니다.

Request Management와 통합

카탈로그 항목 또는 기록 생성자로부터 요청이 제출되면 Universal Request를 생성하기 위해 범용 요청 애플리케이션에 Request Management를 통합합니다. 이 기능을 사용하려면 Universal Request 속성에서 *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* 속성을 활성화합니다. 통합 및 기능에 대한 자세한 내용은 Universal Request와 Request Management 통합을 참조하십시오.

Innovation Management과 통합

직원과 에이전트가 UR(Universal Request)에서 아이디어를 만들 수 있도록 범용 요청 애플리케이션에 Innovation Management를 통합합니다. 이러한 통합을 통해 해결 방안이 있거나 없는 아이디어를 다른 부서로 이전할 수 있습니다. 자세한 내용은 Universal Request와 Innovation Management 통합을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Workplace Service Delivery과 통합

범용 요청에 Workplace Service Delivery 서비스를 통합하면 직원들에게 편리한 직장 경험을 제공할 수 있습니다. 이러한 통합은 직원이 직장 서비스 카탈로그를 검색할 필요 없이 직장과 관련된 요청을 제출할 수 있도록 공통 지원 센터를 제공합니다. 자세한 내용은 Universal Request와 Workplace Service Delivery 통합을 참조하십시오.

범용 작업과 통합

범용 요청는 범용 작업 애플리케이션과의 통합을 제공합니다. 이러한 통합은 에이전트가 직원에게 작업 지시를 내리고, 작업 진행 상황을 추적하고, 신속한 해결을 제공할 수 있게 해 줍니다. 자세한 내용은 범용 작업에 대한 서비스 구성을 참조하십시오 .

Microsoft Teams과 통합

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 애플리케이션을 사용하여 범용 요청를 Microsoft Teams와 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 에이전트와 직원은 Microsoft Teams로 공동 작업을 진행하고 Universal Request를 보다 효과적으로 해결할 수 있습니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams와 Universal Request 통합을 참조하십시오 .

범용 요청에 대한 빠른 시작 테스트

업그레이드 적용 또는 애플리케이션 개발과 같이 구성 변경 후에도 범용 요청 앱이 계속 작동하는지 확인합니다. 인스턴스별 데이터를 사용할 때 통과하도록 이러한 빠른 시작 테스트를 복사하여 사용자 지정합니다.

범용 요청 빠른 시작 테스트를 하려면 범용 요청(com.snc.universal_request), 범용 요청: Integration for Incident management(com.snc.incident.universal_request), Human Resources Scoped App: Core(com.sn_hr_core) 플러그인을 활성화해야 합니다.

범용 요청 빠른 시작 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
UR: HR 케이스를 인시던트로 이전	HR 케이스가 인시던트로 이전되고 인시던트가 생성되는지 확인합니다.	Quebec
UR: Universal Request 제한 또는 제한 해제	다음을 확인합니다. • 라우팅 에이전트가 UR을 제한하면 필드가 제한되고 숨겨집니다. • *sensitiveinfo_agent* 역할을 보유한 에이전트만 요청의 제한을 해제할 수 있습니다. • 또한 요청의 제한이 해제된 후에 모든 필드를 볼 수 있습니다. • 에이전트가 sys-audit 로그 액세스를 사용할 수 있습니다.	Washington DC

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 요청 빠른 시작 테스트

테스트	설명	릴리스 버전
UR: RITM을 사용하여 Universal Request 만들기	Universal Request 인증을 사용할 때 셀프 서비스에서 항목에 대한 카탈로그 요청을 생성할 수 있는지 확인합니다.	San Diego

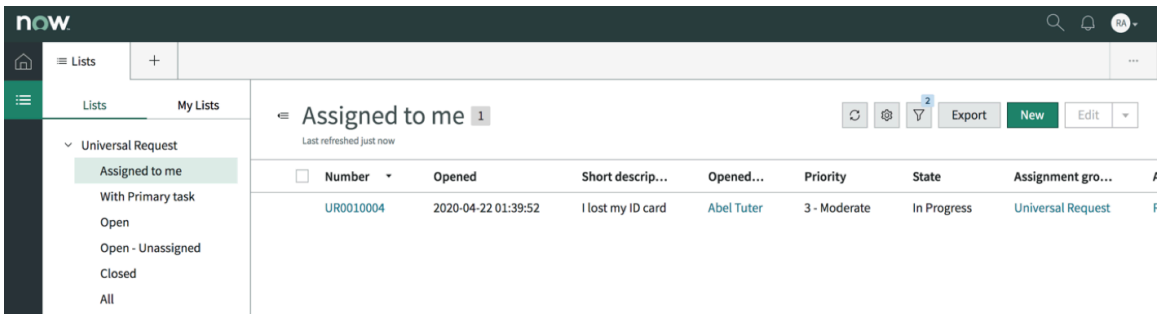
에이전트 작업 공간의 범용 요청

에이전트 작업 공간에서 범용 요청를 사용하여 Universal Request를 보고 처리할 수 있습니다.

에이전트는 에이전트 작업 공간에서 범용 요청를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- Universal Request 생성
- Universal Request 관리 및 분류
- Universal Request를 적절한 부서로 할당 및 라우팅

에이전트는 신규, 진행 중 또는 종결됨과 같은 상태에 따라 모든 Universal Request의 목록 뷰를 기본 티켓 연결과 함께 볼 수 있습니다.



에이전트가 Agent Workspace에서 수행할 수 있는 추가 작업에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 상호작용 기록에서 Universal Request 생성
- 에이전트 작업 공간에서 기본 티켓 이전

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성	사용
직원, 에이전트 및 관리자가 Agent Workspace에서 Universal Request를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.	구현을 계획하고 구성합니다.	Universal Request에 대해 작업을 수행하고 Agent Workspace에서 보안 및 이전을 관리합니다.

에이전트 작업 공간에서 범용 요청 탐색

Universal Request 생성에 대해 알아보고 에이전트 작업 공간에서 범용 요청의 사용자 요청이 해결되는 방식을 이해합니다.

사용자가 서비스 포털을 사용하여 채팅을 시작하면 라우팅 에이전트는 작업 공간을 사용하여 사용자와 상호작용할 수 있습니다.

라우팅 에이전트는 다음 동작을 수행할 수 있습니다.

- Universal Request를 수동으로 생성하거나 상호작용 기록에서 생성할 수 있습니다.
- Universal Request를 나에게 할당 버튼을 클릭하여 셀프 할당하거나 할당 그룹에 할당할 수 있습니다.
- 에이전트 지원 기능을 사용하여 도움이 될 수 있는 유사한 UR, 관련 지식 문서 또는 카탈로그 항목을 찾을 수 있습니다.
- 특정 부서의 라우팅 에이전트 역할을 가진 에이전트는 부서별 티켓을 생성할 수 있습니다. 예를 들어, IT 라우팅 에이전트 역할은 Universal Request에서 인스턴트를 생성할 수 있습니다.
- 부서의 상태 매핑 구성에 따라 해결하거나 해결책을 수용하거나 거부할 수 있습니다.
- 기본 작업을 해결된 상태 또는 해결되지 않은 상태로 UR로 다시 라우팅할 수 있습니다.

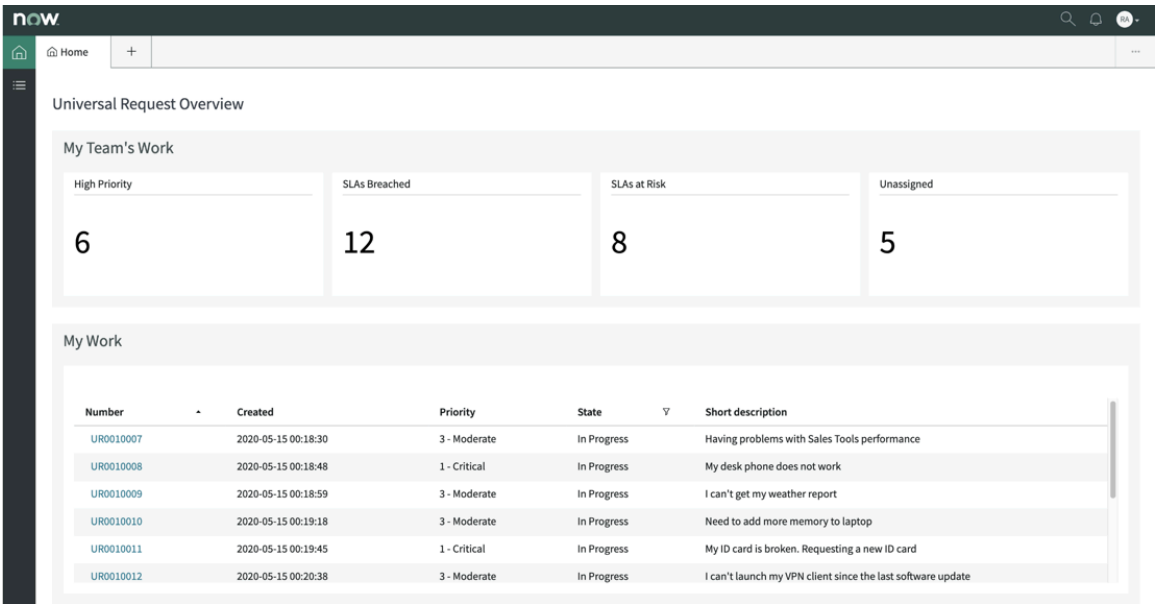
범용 요청 개요 대시보드

범용 요청 개요 대시보드는 Universal Request Agent Workspace의 기본 방문 페이지입니다. 이 대시보드에는 기본 점수 카드와 보고서가 포함되어 있습니다. 이 페이지에는 다음과 같은 정보가 제공됩니다.

- 나에게 할당된 모든 Universal Request 작업 목록(내 작업 섹션에 있음)
- 내 팀의 작업에 대한 보고서

Universal Request 번호를 클릭하여 Universal Request에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에이전트 작업 공간의 범용 요청 설정

Agent Workspace에서 범용 요청를 활성화하고 작업을 수행할 수 있는 역할을 설정합니다.

에이전트 작업 공간에서 범용 요청 활성화

Universal Request 플러그인(com.snc.universal_request) 또는 Universal Request: Advanced Work Assignment 플러그인(com.snc.universal_request.awa)을 사용 설정하면 범용 요청는 에이전트 작업 공간에서 활성화됩니다.

에이전트 작업 공간 **Agent** Workspace의 범용 요청에서 사용되는 역할

역할	설명
UR 관리자〔sn_uni_req.ur_admin〕	Agent Workspace에 사용할 범용 요청역할을 설정하고 구성합니다.
라우팅 에이전트〔sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read	Universal Request를 생성, 편집, 조회 및 해결합니다.
라우팅 에이전트〔sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent〕	상호작용을 처리하고 상호작용에서 Universal Request를 생성합니다.

에이전트 작업 공간에서의 범용 요청 사용

라우팅 에이전트는 에이전트 작업 공간에서 범용 요청를 사용하여 Universal Request를 조회, 생성, 편집 및 해결합니다.

다음 영역 중 하나에서 에이전트 작업 공간에서의 범용 요청 작업을 시작할 수 있습니다.

- 방문 페이지
- 목록 큐
- 글로벌 검색

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내 에이전트 작업 공간작업에 대한 자세한 내용은 작업 공간 사용을 참조하십시오.

에서 **Universal Request** 생성 에이전트 작업 공간

Universal Request는 요청자가 모바일 애플리케이션, 서비스 포털, Agent Workspace에서 또는 Virtual Agent 채팅을 사용하여 생성하는 작업입니다. 라우팅 에이전트는 문제를 추적 및 해결할 수 있도록 범용 요청 애플리케이션에서 요청자 대신 Universal Request를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_req.routing_agent 또는 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Universal Request 양식

필드	설명
번호	Universal Request에 대해 생성된 고유 번호입니다.
오픈됨	Universal Request가 생성된 날짜 및 시간입니다.
시작한 사람	Universal Request를 생성한 에이전트입니다.
오픈 대상	이 Universal Request를 요청한 사용자입니다.
기본 작업	작업 번호(예: Universal Request와 연결된 인시던트 또는 HR 케이스 번호)입니다.
연락 수단	Universal Request가 생성된 출발점이 된 매체입니다.
우선순위	서비스 데스크에서 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 식별합니다.
상태	Universal Request의 상태입니다. 기본적으로 상태는 새로 만들기입니다.
영향도	영향도 값은 인시던트, 문제 또는 변경이 비즈니스 프로세스에 미치는 영향을 측정한 값입니다.
담당 그룹	Universal Request에 할당된 그룹입니다.
담당자	Universal Request에 할당된 사용자입니다.
해결 검토 필요	이 필드를 선택하면 부서 에이전트가 기본 티켓을 종결할 때 Universal Request가 종결되지 않습니다. Universal Request 상태가 진행 중 상태로 남아 있으며 상태 이유가 응답 확인으로 변경됩니다. 이렇게 되면 계층 1 에이전트(라우팅 에이전트)에게 요청자에 대해 Universal Request를 종결하기 전에 기본 티켓에서 제공된 해결을 수용하거나 거부하라는 알림이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
간단한 설명	요청에 대한 간략한 설명입니다.
설명	요청에 대한 자세한 설명입니다.
메모 섹션	
감시 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모 목록	작업 메모가 추가될 때 알림을 받는 사용자입니다. 주: 관리자는 작업 메모 목록에 대한 이메일 알림을 만들어야 합니다.
추가 코멘트(고객이 볼 수 있음)	변경에 대한 추가 정보입니다.
작업 메모	Universal Request를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 취한 단계에 대한 정보입니다(해당하는 경우). 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.
종결 처리 정보 섹션	
종결	Universal Request가 종결된 날짜 및 시간입니다.
종결한 사람	요청을 종결한 에이전트입니다.
종결 메모	Universal Request가 종결된 방법 또는 이유입니다.

상호작용 기록에서 **Universal Request** 생성

Agent Workspace에서 Universal Request로 상호작용 범용 요청 기록을 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_req.routing_agent 또는 관리자

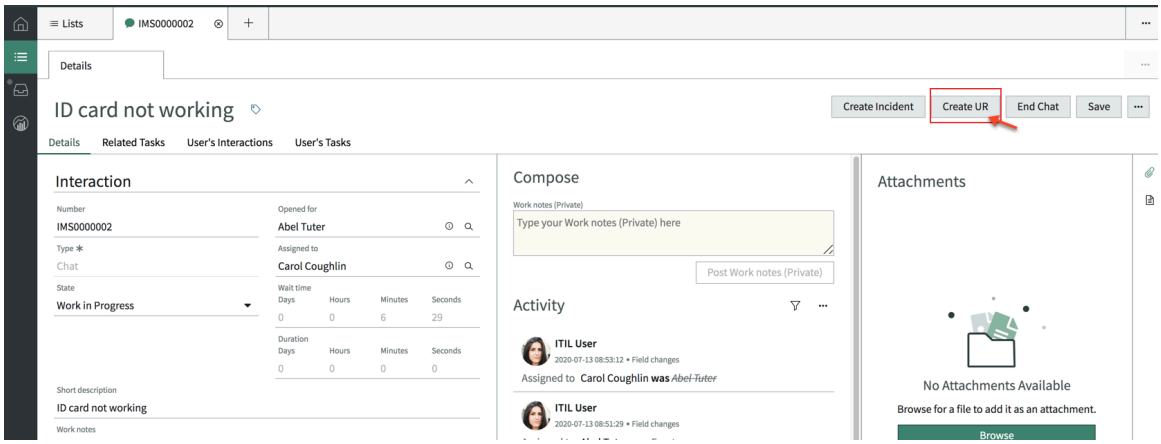
이 태스크 정보
다음과 같은 시나리오를 생각해 보겠습니다. 라우팅 에이전트 역할이 있는 IT 서비스 데스크 에이전트가 요청에 대한 전화를 받고 새로운 통화 기록 또는 상호작용 기록을 메모와 함께 생성합니다. 기록을 검토한 후 에이전트가 해당 요청이 IT가 아닌 HR에 속한 것임을 알게 됩니다. 이 경우 IT 에이전트는 상호작용 기록에서 범용 기록을 생성하고 이를 HR 할당 그룹에 할당할 수 있습니다.

주:
이행자가 상호작용 기록에서 부서 티켓을 생성하면 Universal Request가 자동으로 생성되지 않습니다. 이를 얻기 위해서는 몇 가지 수동 단계를 수행해야 합니다. 자세한 내용은 다른 채널을 통해 부서 티켓에 대한 Universal Request 자동 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 상호작용 〉 내 상호작용.
3. Universal Request를 생성하려는 대상이 되는 상호작용 기록을 엽니다.
4. **UR** 생성 버튼을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 저장을 클릭합니다.

에이전트 작업 공간에서 **Universal Request** 취소

문제가 이미 해결되었거나 요청이 필요하지 않게 된 경우에는 Universal Request 상태를 취소됨으로 변경하여 요청을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
활성 또는 종결된 기본 티켓이 첨부되어 있지 않은 경우에만 Universal Request를 취소할 수 있습니다. 또한 UR 상태는 신규 또는 진행 중이어야 합니다. UR이 취소되면 요청과 관련된 이해 관계자에게 이메일 알림이 전송됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.

2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈.

3. 열린 Universal Request의 목록에서 취소할 요청을 선택합니다.

4. 상태 필드에서 취소를 선택합니다.

> **주:**
> 오픈 대상의 사용자가 요청 취소를 시도하려면, 취소 사유를 입력해야 합니다.

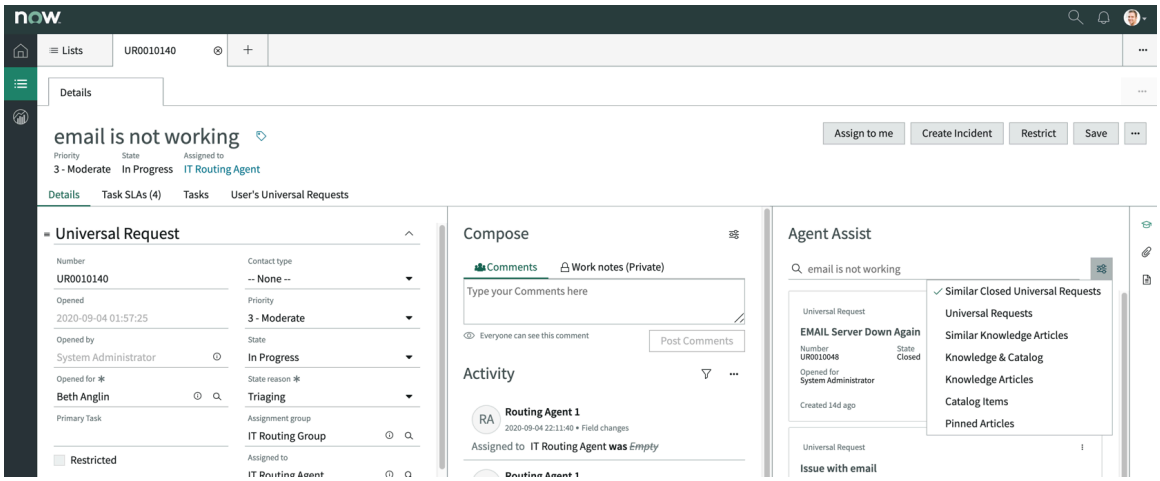
5. 업데이트를 클릭합니다.

Agent Workspace에서 에이전트 지원 사용

에이전트 작업 공간의 에이전트 지원 기능을 사용하여 오픈 및 종결 상태의 유사한 Universal Request, 지식 문서, 카탈로그 항목 및 고정된 문서를 찾을 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_req.routing_agent 또는 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈.
3. 목록에서 Universal Request를 클릭하거나 요청을 생성합니다.
4. 에이전트 지원에서 설정 아이콘( )을 클릭하고 목록에서 자원을 선택합니다.
   - 유사한 종결된 Universal Request: 종결된 상태의 유사한 Universal Request를 모두 표시합니다.
   - Universal Request: 사용할 수 있는 유사한 Universal Request를 모두 표시합니다.
   - 지식 및 카탈로그: 관련된 지식 문서와 카탈로그 항목을 모두 표시합니다.
   - 지식 문서: 관련된 지식 문서를 모두 표시합니다.
   - 카탈로그 항목: 관련된 카탈로그 항목을 모두 표시합니다.
   - 고정된 문서: 관련된 고정된 문서를 모두 표시합니다.

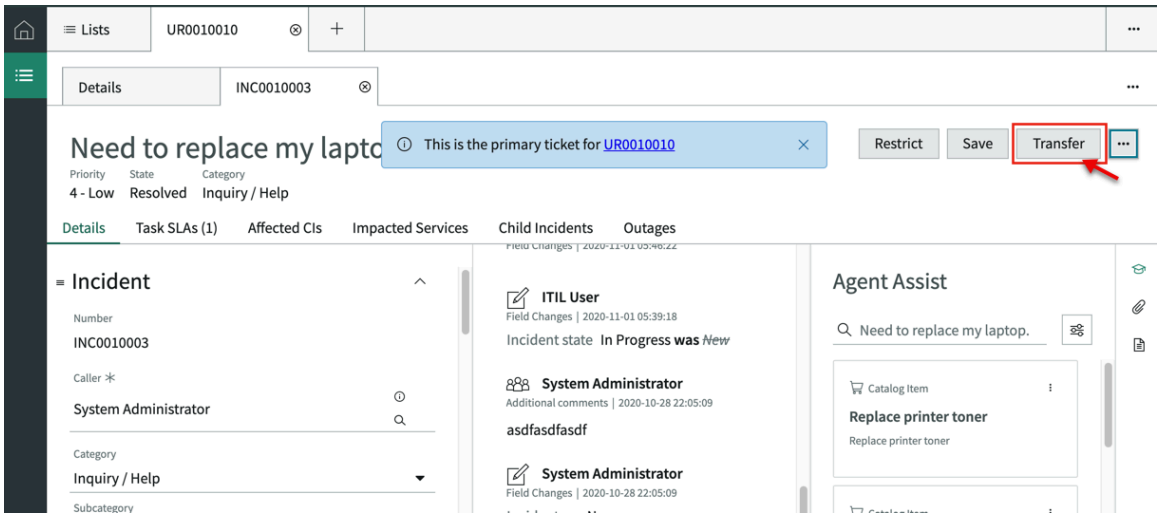
에이전트 작업 공간에서 기본 티켓 이전

기본 티켓을 해결된 상태 또는 해결되지 않은 상태로 다시 Universal Request로 이전하거나 서비스 세트(부서) 또는 서비스로 이전할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 특정 역할이 필요하지 않습니다. 할당 그룹에 속한 에이전트 또는 기본 티켓의 할당 대상 에이전트는 이 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



라우팅 에이전트는 기본 티켓을 해결 및 종결하거나, 다시 UR로 또는 다른 부서로 이전하여 검토 및 종결되도록 할 수 있습니다. 기본 작업이 다시 UR로 이전되면 해당 티켓은 더 이상 기본 티켓이 아니며 Universal Request의 기본 티켓 필드는 비어 있게 됩니다.

티켓을 이전할 때 라우팅 에이전트는 부서 및 부서 내의 특정 서비스를 선택하거나, 이전 대상이 되는 부서 또는 서비스를 확실히 모르는 경우 `#### ##`을 선택할 수 있습니다.

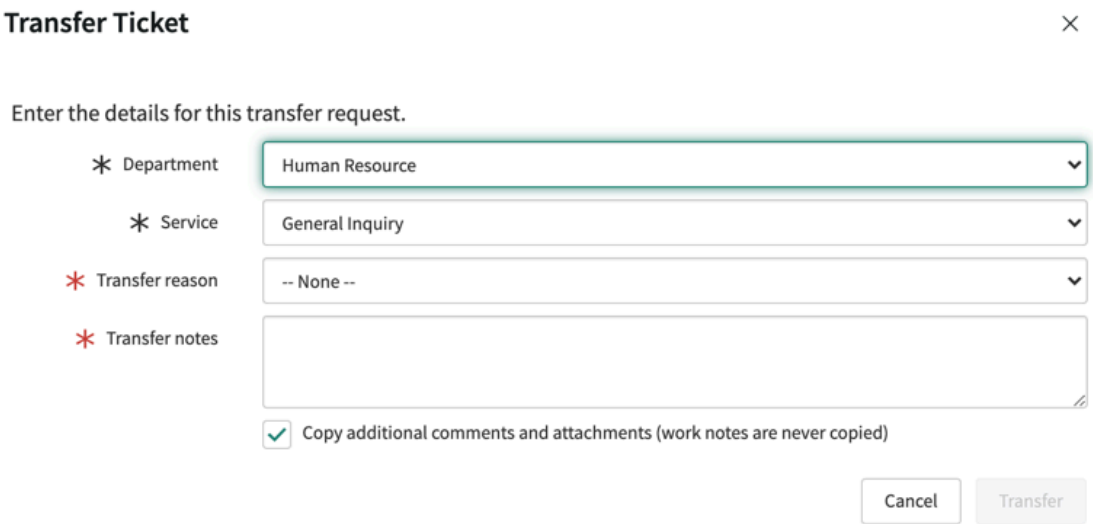
티켓을 Universal Request로 다시 이전할 때 다음 중 하나를 이유로 하여 이전할 수 있습니다.

해결하고 이전

요청이 해결되어 다시 UR로 이전되거나 특정 부서 또는 서비스로 이전됩니다. 에이전트는 요청을 이행하는 데 다른 부서의 도움이 필요한 경우 이 옵션을 선택할 수 있습니다.

해결하지 않고 이전

요청이 해결되지 않았거나 특정 부서에 속하지 않아 다시 UR로 이전됩니다.



Universal Request 속성 페이지에서 *sn_uni_req.transfer_type* 속성을 구성하여 기본 티켓 이전을 처리할 방법을 결정합니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. UR로 라우팅할 기본 작업을 엽니다.
3. 이전을 클릭합니다.
4. 티켓 이전 대화 상자에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

   주:
   이전 유형 구성에 따라 주어진 필드가 표시됩니다. 자세한 내용은 범용 요청 속성 문서를 참조하십시오.

   - 부서: 목록에서 부서를 선택합니다.
   - 서비스: 선택한 부서의 특정 서비스를 선택합니다.
   - 이전 이유: 목록에서 이유를 선택합니다.
   - 이전 메모: UR 라우팅 에이전트에게 전달하려는 기본 티켓 라우팅에 대한 간략한 설명입니다.
   - 추가 코멘트 및 첨부 파일 복사: 추가 코멘트나 첨부 파일 없이 티켓을 이전하려는 경우 선택을 해제합니다. 기본적으로 모든 첨부 파일과 코멘트가 이전됩니다.

     주:
     이전 시에 작업 메모는 복사되지 않습니다.

5. 이전을 클릭합니다.
   티켓은 이전 및 이전 유형 구성에 따라 이전됩니다. 자세한 내용은 이전 구성 문서를 참조하십시오.

에이전트 작업 공간에서 **Universal Request** 액세스 제한

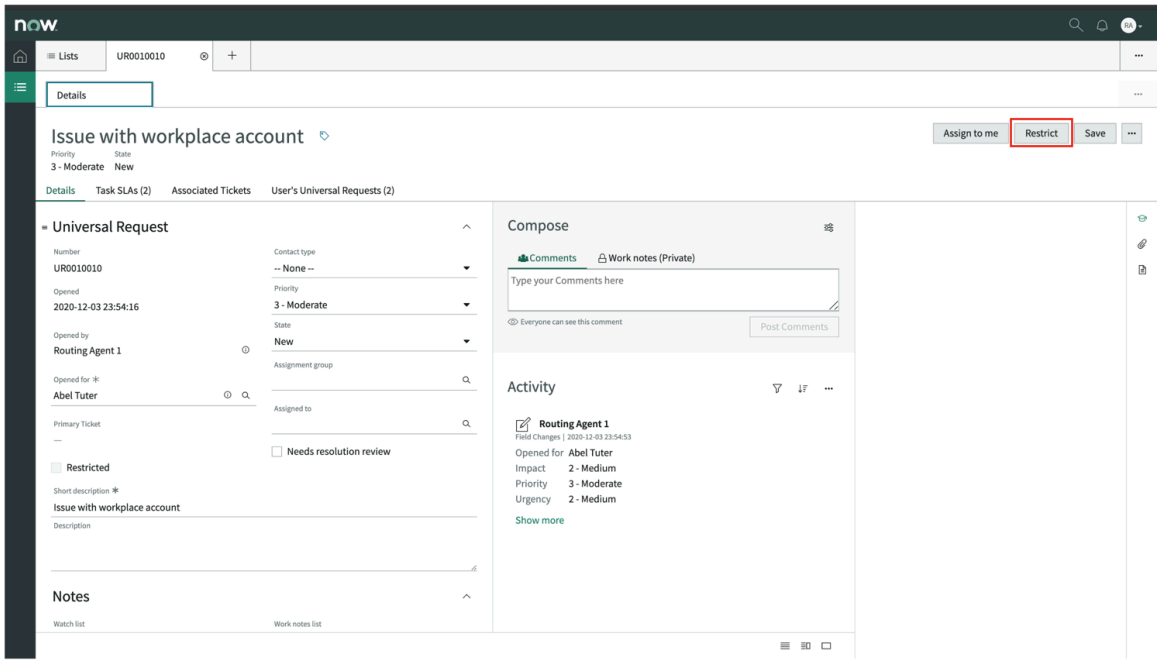
요청에 중요한 정보가 포함된 것으로 확인된 경우 Universal Request를 제한된 것으로 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 라우팅 에이전트, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 또는 서비스 관련 할당 그룹 구성원

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈.
3. 제한된 것으로 표시하려는 Universal Request로 이동합니다.
4. 양식에서 제한 버튼을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



제한된 필드는 숨겨지며 양식은 보기 목적으로만 사용됩니다.

주:
요청을 제한 해제된 것으로 표시하는 수정 작업은 액세스 역할이 있는 에이전트만 수행할 수 있습니다.

에이전트 작업 공간에서 **Universal** Request를 제한 해제된 것으로 표시

요청에 중요한 정보가 없는 것으로 확인되면 제한된 Universal Request를 제한 해제할 수 있습니다.

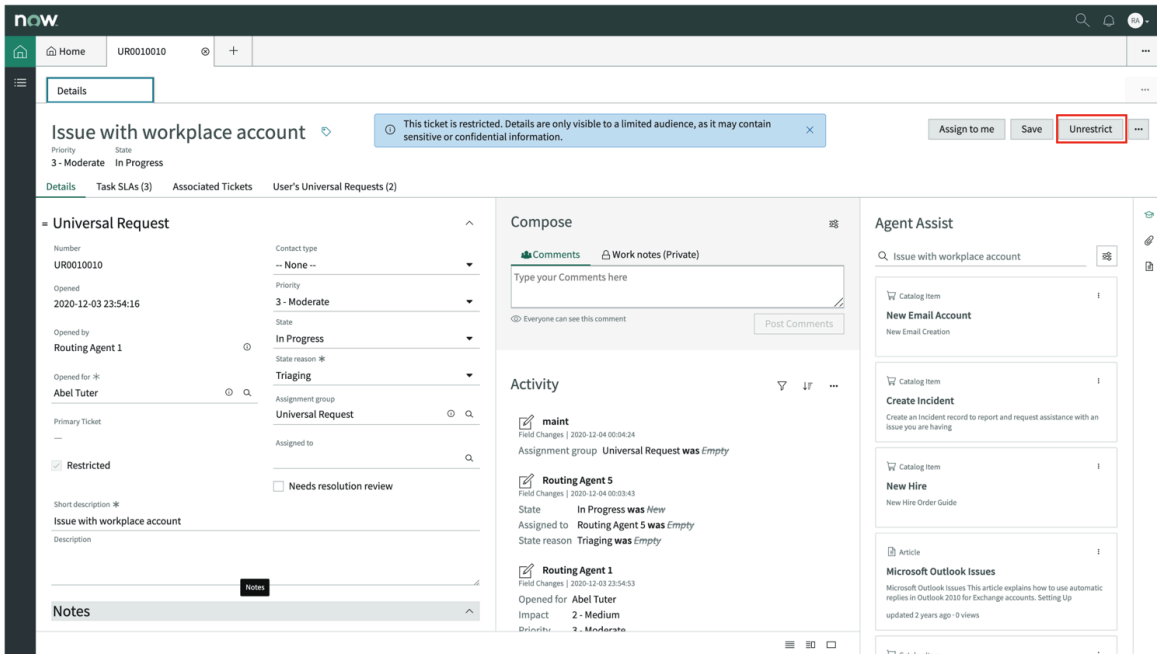
시작하기 전에

필요한 역할: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent 또는 서비스 관련 할당 그룹 구성원

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 오픈.
3. 제한 해제된 것으로 표시하려는 Universal Request로 이동합니다.
4. 양식에서 제한 해제 버튼을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이제 숨겨졌던 제한된 필드가 표시되고 모든 에이전트가 해당 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

주:
요청을 제한 해제된 것으로 표시하는 수정 작업은 액세스 역할이 있는 에이전트만 수행할 수 있습니다.

범용 작업

ServiceNow 범용 작업 애플리케이션은 에이전트가 티켓을 해결하기 위해 티켓을 제출하는 직원에게 추가 정보를 요청하거나 활동을 완료하도록 직원에게 작업을 지시할 수 있게 해주는 작업 지시 프레임워크입니다.

예를 들어 보겠습니다. 직원인 Aditi가 노트북을 분실하여 노트북 교체를 요청했습니다. 이 인시던트를 처리하는 에이전트인 Dan가 인시던트 해결을 진행하기 위해서는 Aditi의 분실 보고서가 필요합니다. Dan은 활동 스트림을 사용하여 분실 보고서를 요청할 수 있지만 이렇게 하면 Dan이 수행해야 할 추가 업무가 크게 늘어나게 됩니다. 보고서를 가져오는 활동 스트림을 사용하여, Dan은 인시던트를 종결하고 노트북에 대한 새 요청을 열어야 합니다. 이러한 프로세스에서는 Dan과 Aditi 모두의 경험이 분산됩니다.

범용 작업를 사용하면 Dan은 Aditi에게 인시던트 내에서 분실 보고서를 업로드하도록 지시할 수 있습니다. 보고서를 받으면 Dan은 Aditi에게 동일 인시던트 아래에서 카탈로그 항목 제출 작업을 사용하여 새 노트북을 주문하도록 지시를 내릴 수 있습니다.

직원 경험 개선

에이전트와 직원이 활동 스트림을 혼동할 수 있습니다. 범용 작업는 에이전트와 직원이 티켓 해결 프로세스 동안 모든 동작 항목과 각 항목의 상태를 인식할 수 있는 작업 안내 경험을 제공합니다.

여러 서비스에 걸쳐 직원 경험 표준화

범용 작업은 작업 테이블을 확장하는 모든 티켓 유형에 맞게 구성하여 직원에게 티켓 유형이나 서비스 유형에 관계없이 일관된 환경을 보장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이행 효율성 향상

사전 정의된 작업 유형은 에이전트가 직원에게 신속하게 작업 지시를 내리고 티켓을 가장 효율적인 방법으로 이행하는 데 필요한 정보를 얻을 수 있게 해 줍니다. 범용 작업에는 기한이 있어 에이전트가 이행 책임을 직원과 공유할 수 있습니다.

탐색

직원, 에이전트 및 관리자가 범용 작업을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성

구현을 계획하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용	참조
보편적인 작업을 수행합니다.	필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

범용 작업 탐색

에이전트는 ServiceNow 범용 작업 애플리케이션을 사용하여 직원의 작업을 생성할 수 있습니다. 에이전트는 추가 정보를 요청하거나 상위 티켓 또는 요청을 해결하기 위한 조치를 요청할 수 있습니다.

범용 작업은 에이전트가 사용할 수 있도록 미리 정의된 작업을 제공합니다. 범용 작업을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 테이블을 확장하는 모든 티켓 유형에서 직원 작업을 생성할 수 있습니다.
- 부서에서 해당 분야의 사용 사례를 해결하는 작업을 구성할 수 있습니다.
- 부서에서 일반적으로 사용되는 작업 양식에 대한 템플릿을 생성할 수 있습니다.
- 직원에게 주의가 필요한 작업을 알릴 수 있습니다.
- 직원이 표준 범용 작업 포털 위젯 및 Now Mobile 앱을 사용하여 작업을 완료할 수 있습니다.

요청자 경험

직원은 범용 작업를 통해 완료되어야 하는 동일한 요청 내에서 자신에게 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 직원은 생성된 작업 내에서 에이전트와 소통할 수도 있습니다. 예를 들어, 직원이 노트북에 대한 Universal Request를 만든다고 가정해 보겠습니다. 이 요청에 할당된 에이전트는 직원에게 노트북 주문을 위한 카탈로그 요청을 제출하도록 작업 지시를 내릴 수 있습니다. 직원은 직원 서비스 센터의 할 일 탭에서 해당 작업을 볼 수 있습니다. 각 서비스에 대해 탭이 표준 티켓 페이지에 작업 탭 추가에 표시된 것처럼 구성되어 있는 경우, 직원은 직원 서비스 센터 및 서비스 포털의 요청 페이지의 개별 요청 아래에 있는 작업 탭에서 해당 작업을 볼 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트 경험

에이전트는 직원의 조치에 대한 통찰력을 얻을 수 있으며 필요에 따라 직원에게 작업 지시를 내릴 수 있습니다. 에이전트는 단일 요청에 대해 여러 작업을 생성하고 관련 목록 섹션에서 티켓에 대해 생성된 모든 범용 작업을 볼 수 있습니다.

사용 가능한 작업 유형에 대한 자세한 내용은 범용 작업 유형 문서를 참조하십시오.

범용 작업 유형

에이전트는 범용 작업 애플리케이션의 작업 유형을 통해 직원에게 사전 정의된 작업을 할당할 수 있습니다. 에이전트는 이러한 사전 정의된 작업을 통해 직원에게 보다 빠르고 효율적으로 작업 지시를 내릴 수 있습니다. 조직의 에이전트가 사용할 수 있는 작업 유형을 결정할 수 있습니다.

조직에서 다음 작업 유형을 사용할 수 있도록 선택할 수 있습니다.

- 카탈로그 항목 제출: 에이전트가 직원에게 카탈로그 항목을 제출하라는 작업 지시를 내릴 수 있게 해 줍니다.
- 문서 업로드: 에이전트가 직원에게 요청을 이행하는 데 필요한 문서를 업로드하라는 작업 지시를 내릴 수 있게 해 줍니다.
- 검사 목록: 에이전트가 직원이 완료해야 하는 작업의 검사 목록을 생성할 수 있게 해 줍니다.
- 직원 입력 수집: 에이전트가 케이스 기록을 추가로 생성하거나 기존 테이블에 새 필드를 추가하지 않고도 직원으로부터 정보를 수집할 수 있게 해 줍니다.
- 완료 시 표시: 에이전트가 이행 지침을 포함하는 작업을 리치 텍스트 설명으로 할당할 수 있습니다. 직원은 완료 표시 버튼을 클릭하여 작업을 완료로 표시할 수 있습니다.

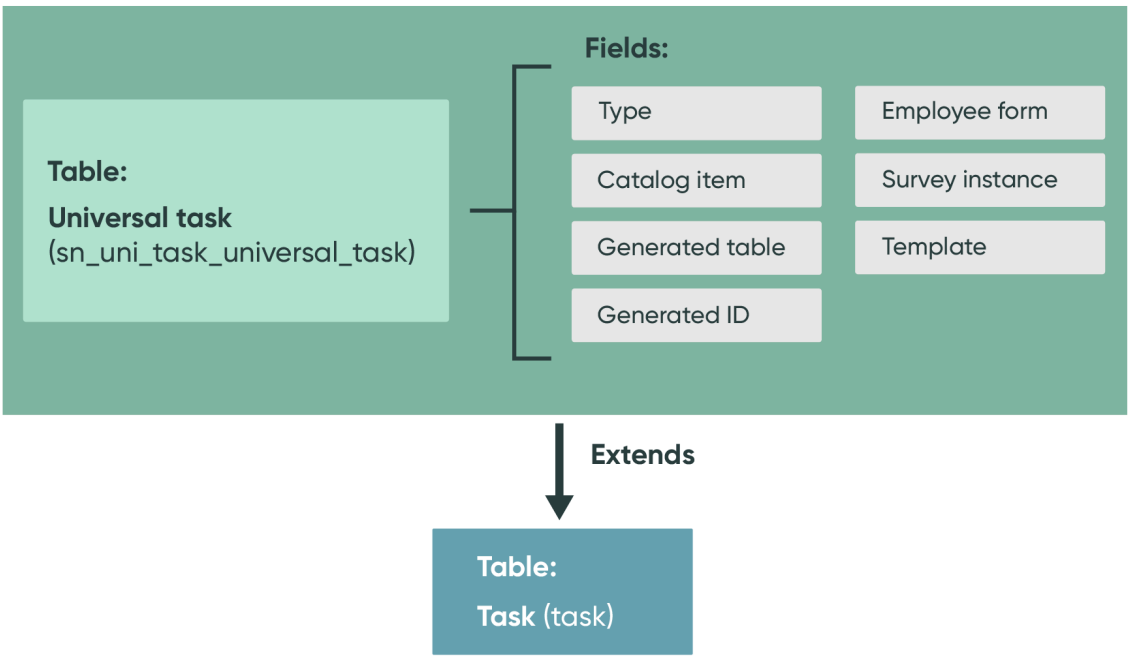
범용 작업 데이터 모델

범용 작업는 조직 내 모든 부서의 티켓팅 시스템에 추가할 수 있는 작업 지시 프레임워크입니다. 범용 작업 데이터 모델은 작업 지시 프레임워크와 해당 사용자 지정에 대해 설명합니다.

Universal Request, 인시던트, HR 케이스 또는 법무 사안 등 모든 부서 또는 서비스에 대해 범용 작업를 생성할 수 있습니다. 단일 요청에 대해 여러 범용 작업을 할당할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 범용 작업 데이터 모델에 대한 전체적인 개요입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



범용 작업 데이터 모델은 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- Now Platform 테이블
- 범용 작업 애플리케이션도 포함된 테이블입니다.

범용 작업 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블과 구성요소에 대한 자세한 내용은 범용 작업 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

범용 작업 [sn_uni_task_universal_task] 테이블은 다음 항목이 포함되도록 작업 [task] 테이블을 확장합니다.

- 현재 기록에 대한 작업 유형(예: 문서 업로드)입니다.
- 카탈로그 항목(작업 유형이 카탈로그 항목 제출인 경우)입니다.
- 생성된 테이블(요청한 카탈로그 항목이 포함된 테이블 이름을 저장)입니다.
- 생성된 ID(요청한 카탈로그 항목의 sys_id)입니다.

> **주:**
> 카탈로그 항목, 생성된 테이블 및 생성된 ID는 카탈로그 항목 제출 작업 유형에만 적용됩니다.

- 직원 입력 수집 작업 유형에 대한 정보를 요청하는 데 사용되는 직원 양식입니다.
- 직원 입력 수집 작업 유형에 대한 직원 양식의 인스턴스 ID를 저장하는 설문 조사 인스턴스입니다.
- Universal Task [universal-task] 양식에 정보를 자동으로 입력하기 위해 사용할 작업 템플릿입니다(있는 경우).

작업 [task] 테이블의 상태 및 우선순위 필드 값이 범용 작업에 맞게 수정되었습니다. 범용 작업의 유효한 상태는 다음과 같습니다.

- 1: 신규(초안 상태). 이 상태의 작업은 에이전트에게만 표시됩니다.
- 2: 진행 중. 이 상태의 작업이 직원에게 할당되고 표시됩니다.
- 3: 완료. 직원이 작업을 완료하면 작업이 완료 상태로 전환됩니다.
- 4: 취소됨. 이 상태의 작업은 작업이 완료되기 전에 에이전트가 취소할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 작업에 대한 유효한 우선순위 값은 다음과 같습니다.

- 1: 중요. 긴급하거나 시간에 민감하여 우선순위가 가장 높은 작업입니다.
- 2: 높음. 중요하지만 긴급하지 않은 작업입니다.
- 3: 보통. 완료해야 하는 작업입니다.
- 4: 낮음. 선택 사항인 작업입니다.

범용 작업 [sn_uni_task_universal_task] 테이블은 데이터 분리를 따릅니다.

범용 작업 구성 테이블

범용 작업 구성 테이블은 다음 상세 정보를 식별하도록 구성됩니다.

- 범용 작업를 사용하는 상위 테이블 또는 부서별 테이블입니다. 예를 들어 범용 작업가 HR 케이스에 사용되고 있는 경우 HR 케이스 테이블이 상위 테이블입니다. 범용 작업는 작업 테이블의 확장인 테이블에서만 생성될 수 있습니다.
- 에이전트가 요청자에게 작업을 지시하는 데 사용할 수 있는 작업 유형입니다. 자세한 내용은 범용 작업 유형 문서를 참조하십시오.
- 상위 테이블의 요청자 필드를 가리키는 기본 할당 대상 필드입니다. 작업을 생성할 때 할당 대상 필드에 피할당자가 자동으로 채워지도록 하려면 기본 할당 대상 필드를 구성합니다.

자세한 내용은 서비스를 위해 범용 작업 구성 문서를 참조하십시오.

특정 작업 유형에는 추가 구성 테이블이 있을 수 있습니다. 예를 들어 카탈로그 항목 제출 작업 유형의 경우 카탈로그 작업 구성 [sn_uni_task_catalog_task_config] 테이블에서 에이전트가 사용할 수 있는 카탈로그 항목에 적용할 필터를 결정합니다. 자세한 내용은 서비스에 대한 카탈로그 항목 구성 문서를 참조하십시오.

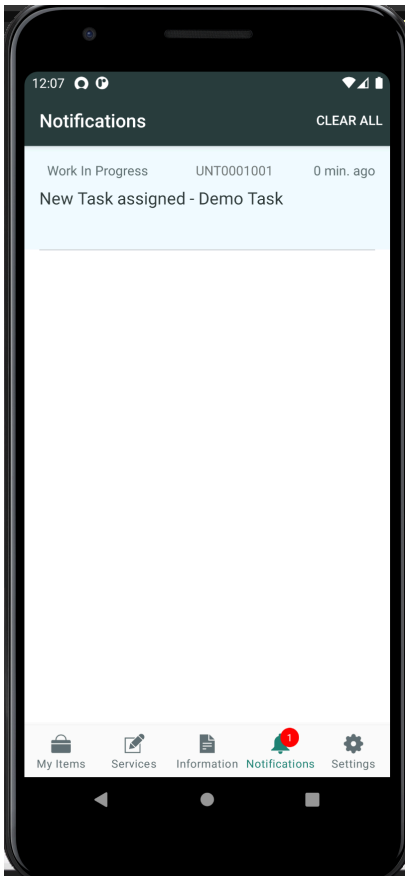
범용 작업 구성 [sn_uni_task_config] 테이블과 카탈로그 작업 구성 [sn_uni_task_catalog_task_config] 테이블은 프로세스 분리를 따릅니다.

Now Mobile의 범용 작업

Now Mobile 애플리케이션을 사용하여 모바일 장치에서 실시간으로 할당된 범용 작업을 수행할 수 있습니다.

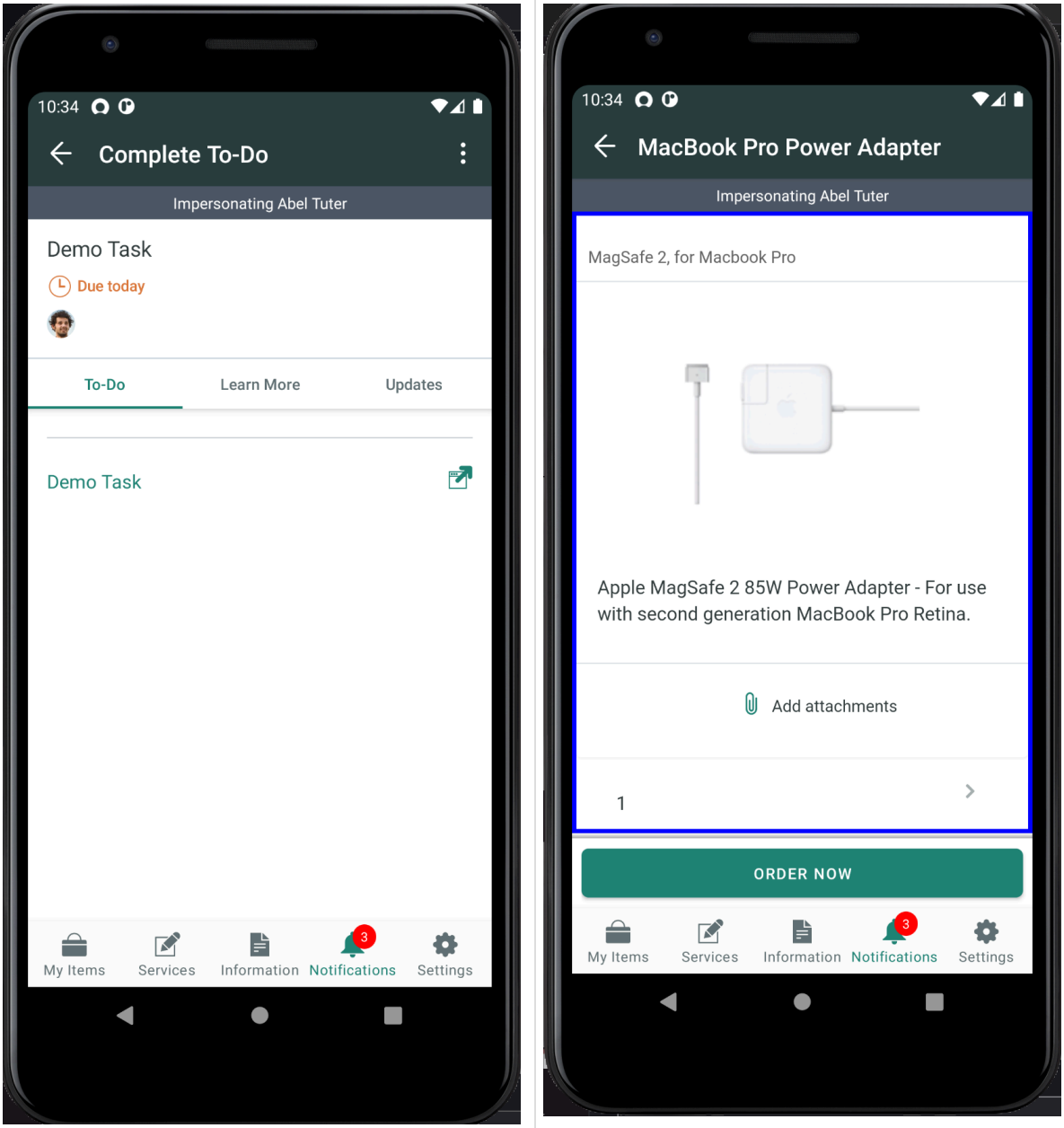
모바일 장치에서 범용 작업의 업데이트에 대한 알림을 받고, 새 작업이 할당되면 알 수 있으며 작업 중 하나에 추가되는 새로운 코멘트를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



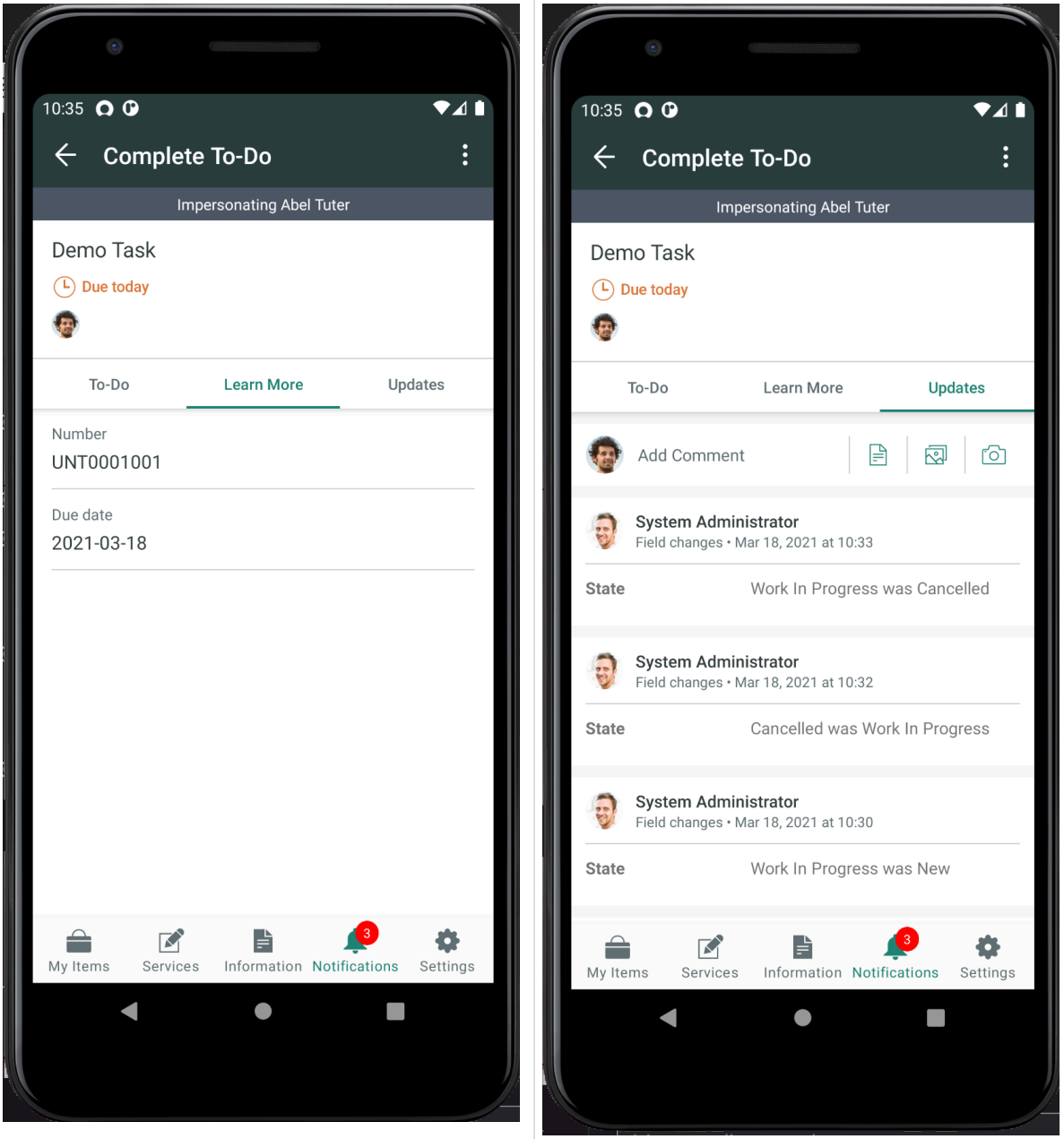
할 일 탭에서 할당된 범용 작업을 확인하고 수행합니다. 자세한 지침은 Now Mobile를 사용하여 범용 작업 보기 및 업데이트 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



자세히 알아보기 탭에서 작업 상세 정보를 찾아 범용 작업에 대한 모든 활동에 관한 최신 정보를 확인하십시오. 업데이트 탭에서 작업에 대한 코멘트를 추가하거나 그림과 문서를 첨부 파일로 추가할 수 있습니다. ⋮ 아이콘을 사용하여 가상 에이전트와 채팅 대화를 시작할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



범용 작업 설정 및 구성

에이전트가 요청을 이행하기 위해 직원에게 작업을 할당하려면 범용 작업 애플리케이션을 설정 및 구성해야 합니다.

범용 작업 설치

관리자 역할이 있는 경우 범용 작업 애플리케이션(sn_uni_task)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
범용 작업 앱과 함께 필요한 역할과 테이블이 설치됩니다. 전역 범위에서 glide.enforce_security_scope.sn_uni_task 속성이 true로 설정되어 있어야 합니다.

자세한 내용은 범용 작업 앱과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 범용 작업 애플리케이션(sn_uni_task)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 범용 작업 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

범용 작업 앱과 함께 설치되는 구성요소

범용 작업 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 〔sn_uni_task.admin〕	범용 작업 애플리케이션을 보고 구성합니다.	없음
보고서 뷰 〔sn_uni_task.report_view〕	범용 작업 보고서 액세스 및 보기	없음
직원 양식 관리자 〔sn_uni_task.emp_form_admin〕	직원 양식 작성 및 관리	survey_admin
직원 양식 작성기 〔sn_uni_task.emp_form_creator〕	직원 양식 작성 및 수정	survey_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
sn_uni_task.template_admin	범용 작업 템플릿 작성 및 관리	없음

설치되는 테이블

테이블	설명
범용 작업 [sn_uni_task_universal_task]	부서별 테이블의 Universal Task 기록 상세 정보를 저장합니다.
범용 작업 구성 [sn_uni_task_config]	각 부서별 테이블의 작업 유형 목록을 저장합니다.
카탈로그 작업 구성 [sn_uni_task_catalog_task_config]	부서별 테이블의 카탈로그 항목 상세 정보를 저장합니다.
기본 작업 구성 [sn_uni_task_base_task_config]	모든 작업 유형에 대해 구성 테이블의 기본 테이블 역할을 합니다.
직원 양식(sn_uni_task_employee_form)	직원 입력 수집 작업 유형에 대해 작성된 직원 양식 기록을 저장합니다.
직원 입력 작업 구성 (sn_uni_task_emp_input_task_config)	각 부서별 테이블에 대해 완료된 직원 양식의 응답을 볼 수 있는 역할을 저장합니다.
범용 작업 템플릿 (sn_uni_task_template)	범용 작업 양식에 적용할 수 있는 사전 정의된 필드 값으로 범용 작업 템플릿을 저장합니다.
범용 작업 동적 템플릿 매핑 (sn_uni_task_dynamic_template_mapping)	범용 작업 필드와 상위 테이블 필드 간의 동적 템플릿 매핑을 저장합니다.

범용 작업에 대한 서비스 구성

서비스에 대해 범용 작업을 보고 생성할 수 있도록 범용 작업 애플리케이션에 대해 UI 작업 및 관련 목록을 구성할 수 있습니다. 서비스는 조직의 다양한 부서입니다(예: IT, HR, 법무)

범용 작업 관리자 역할 할당

애플리케이션 관리자가 범용 작업를 통합하고 구성할 수 있도록 sn_uni_task.admin 역할을 할당합니다. 역할은 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_task.admin

이 태스크 정보
개별 사용자 또는 그룹에 역할을 할당할 수 있습니다. 그룹에 역할을 적용하면 해당 그룹의 구성원이 자신의 역할을 상속합니다.

특정 사용자에게 sn_uni_task.admin 역할을 할당하려면 로그인한 사용자에게 sn_uni_task.admin 역할이 있어야 합니다. 기본적으로 관리자 역할에는 sn_uni_task.admin 역할이 포함되어 있습니다. 관리자는 각 서비스의 범용 작업 구성을 작업하는 다른 에이전트에게 sn_uni_task.admin 역할을 할당할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 사용자 관리 〉 그룹.
2. sn_uni_task.admin 역할을 할당하려는 그룹을 엽니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 컬렉션 목록에서 **sn_uni_task.admin**을 선택합니다.
5. 추가를 클릭합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 *sn_uni_task.min_admin_count* 속성은 애플리케이션 관리를 위해 활성 상태에 있는 범위가 지정된 관리자가 언제든지 최소 인원 이상으로 유지되도록 해 줍니다. 범용 작업의 경우 범위가 지정된 관리자의 최소 인원은 기본적으로 2로 설정됩니다. 이 속성을 수정하여 최소 인원을 늘릴 수 있습니다.

주:
sn_uni_task.admin 역할을 가진 에이전트가 적어도 두 명은 있어야 합니다. 이 역할을 가진 에이전트를 한 명만 할당했는데 그 사람이 비활성화되면 범용 작업 관리 업무를 수행할 수 있는 에이전트가 더 이상 없게 됩니다.

범용 작업을 사용하여 서비스에 대한 **UI** 작업 생성

에이전트가 범용 작업을 생성할 수 있도록 서비스에 대한 UI 작업을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

관리자와 ui_action_admin 역할이 있는 사용자는 UI 작업을 정의할 수 있습니다. Now Platform 양식과 에이전트 작업 공간 양식 모두에 대해 UI 작업을 구성해야 합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 **UI** 작업.
2. UI 작업 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. UI 작업의 이름을 입력합니다.
   예를 들어 이름을 ## ##으로 입력합니다.
4. 범용 작업을 구성하는 대상이 되는 서비스별 테이블을 선택합니다.
   예를 들어 범용 작업 양식 보기 또는 작업 공간에 작업 할당 UI 작업을 배치하려면 Universal Request 〔universal_request〕 테이블을 선택합니다.

   주:
   모든 새 UI 작업에 대해 항상 적절한 서비스 테이블을 선택해야 합니다.

5. 옵션: 인서트 보기 확인란의 선택을 취소합니다.
   인서트 보기 확인란을 선택된 상태로 두면, 기본 티켓이 생성되는 경우에도 작업을 생성하기 위한 UI 작업이 표시됩니다.
6. 양식 버튼 확인란을 선택합니다.
7. 스크립트 필드에 다음 스크립트를 입력합니다.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. 작업 공간 탭에서 작업 공간 양식 버튼 확인란을 선택합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   For more information on fields and descriptions, see Create a UI action .
10. 제출을 클릭합니다.

범용 작업 관련 목록 추가

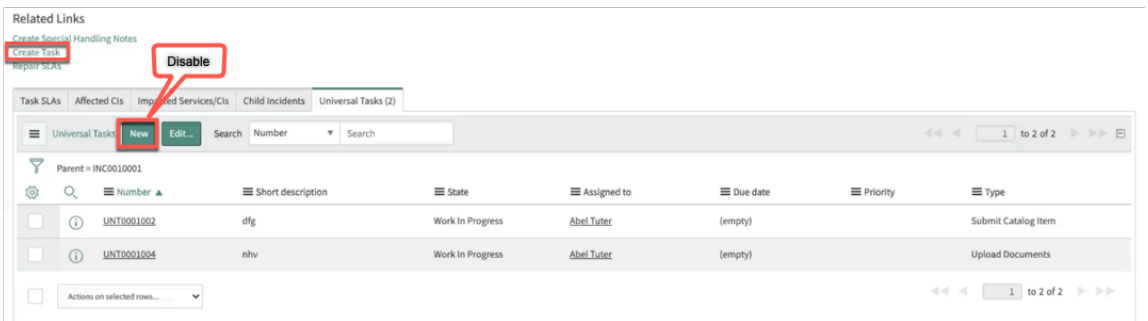
에이전트가 요청에 대한 범용 작업을 볼 수 있도록 Now Platform과 에이전트 작업 공간 모두에서 범용 작업 관련 목록을 서비스별 양식에 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 관련 목록을 추가해야 하는 테이블로 이동합니다.
2. 서비스별 양식을 엽니다.
3. 추가 작업 컨텍스트 메뉴 단추로 클릭합니다.
4. 다음으로 이동 구성 〉 관련 목록.
5. 양식에서 범용 작업-〉상위를 선택합니다.
6. 뷰 이름을 선택합니다.
   - 기본 뷰: Now Platform 양식에 범용 작업 관련 목록을 추가하기 위한 용도입니다.
   - 작업 공간: 에이전트 작업 공간 양식에 범용 작업 관련 목록을 추가하기 위한 용도입니다.
7. 저장을 클릭합니다.

> **주:**
> 접근 제어 목록(ACL) 제한으로 인해 작업을 생성하는 동안 새로 만들기 버튼이 작동하지 않을 수 있습니다. 관련 목록에서 새로 만들기 버튼을 숨기고 UI 작업을 사용하여 범용 작업을 생성할 수 있습니다.



관련 목록 추가에 대한 자세한 내용은 관련 목록을 참조하십시오.

표준 티켓 페이지에 작업 탭 추가

표준 티켓 페이지에 작업 탭을 추가하여 직원이 에이전트가 자신에게 할당한 작업을 볼 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.
2. 서비스별 테이블을 클릭하여 엽니다.
3. 탭 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 탭 구성 양식의 유형 필드에서 사용자 지정을 선택합니다.
5. 탭 이름을 입력합니다.
   예: ##/# #
6. 적절한 필터 조건을 추가하여 탭의 표시 여부를 제어합니다.
   예를 들어 **Sys ID**를 javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)로 설정하면 직원에게 할당된 작업이 있는 경우에만 작업 탭이 표시됩니다.

7. 위젯 필드에서 위젯을 추가합니다.

   주:
   Uni Task Parent는 범용 작업 탭을 표준 티켓에 추가하는 데 사용할 수 있는 기본 위젯입니다.

8. 제출을 클릭합니다.

범용 작업에 대한 에이전트 기준 정의

에이전트가 범용 작업의 상위 테이블에 액세스할 수 있도록 에이전트에 대한 기준을 정의합니다. 기본 기준은 에이전트가 상위 테이블에 대한 쓰기 권한이 있어야 한다는 것입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
확장점을 사용하면 에이전트가 범용 작업 에이전트의 자격을 갖추는 조건을 더 추가할 수 있습니다. 이 확장점이 구현되지 않은 경우 상위 테이블에 대한 쓰기 권한이 있는 에이전트는 기본적으로 상위 테이블의 UT 에이전트로 처리됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. API 이름 열에서 *sn_uni_task. UniversalTaskParentAccess*를 검색합니다.
3. 서비스에 대한 에이전트 기준을 정의하는 확장점 스크립트를 만들려면 관련 링크에서 구현 생성을 클릭합니다.
   To know more about extension points, see .
4. 에이전트가 상위 테이블에 액세스할 수 있는 기준을 지정합니다.
   예를 들어 에이전트가 상위 테이블에 대한 쓰기 액세스 권한을 갖는 것 외에도 특정 할당 그룹에 속하도록 해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스를 위해 범용 작업 구성

작업을 생성하여 직원에게 할당할 수 있도록 서비스에 대해 범용 작업 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_task.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 작업 〉 관리자 〉 범용 작업 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 범용 작업 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

서비스에 대한 카탈로그 항목 구성

서비스에 대한 카탈로그 항목 제출 작업에 나타날 카탈로그 항목을 필터링합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_task.admin

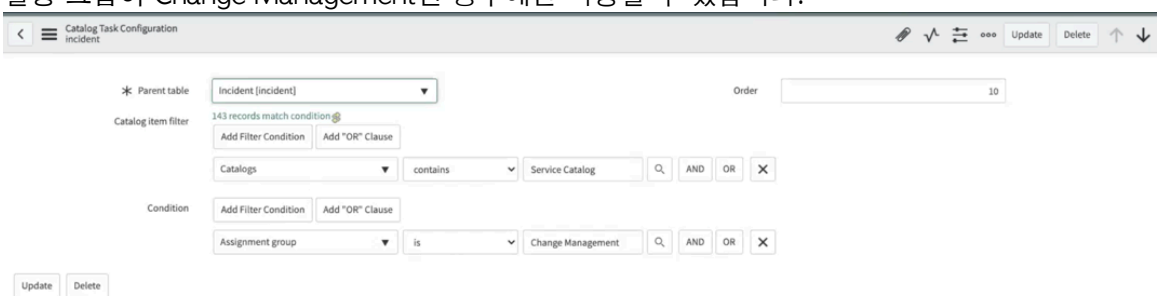
이 태스크 정보
필터를 추가하여 사용자가 사용할 수 있는 카탈로그 항목을 관리할 수 있습니다. 예를 들어 일부 카탈로그 항목은 요청의 위치 또는 서비스 유형에 따라 제한될 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 작업 〉 관리자 〉 카탈로그 작업 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 서비스별 테이블을 상위 테이블로 선택합니다.

   주:
   카탈로그 항목 제출 작업 유형으로 범용 작업에 구성된 서비스별 테이블만을 선택할 수 있습니다.

4. 카탈로그 항목 제출 작업에 표시할 항목을 필터링하려면 카탈로그 항목 필터 필드를 추가합니다.
5. 순서 값을 입력합니다.
6. 카탈로그 항목의 상위 테이블 조건을 추가합니다(있는 경우).
   예를 들어 다음 구성에서 카탈로그 항목 필터는 상위 테이블 [incident]의 할당 그룹이 Change Management인 경우에만 적용할 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

여러 조건을 생성하여 카탈로그 항목을 구성할 수 있습니다. 순서 값이 낮은 조건이 순서 값이 높은 조건보다 우선합니다.

7. 제출을 클릭합니다.

직원 양식을 볼 역할 구성

에이전트가 작성된 범용 작업 직원 양식의 직원 응답을 볼 수 있도록 역할을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_task.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 작업 〉 관리자 〉 직원 입력 작업 구성.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 직원 입력 작업 구성 양식 문서를 참조하십시오.
4. 상위 테이블 필드에서 상위 테이블을 선택합니다.

   주:
   범용 작업에 대해 구성된 테이블만 선택할 수 있습니다.

5. 응답 보기 역할 필드에서 에이전트의 역할을 선택합니다.
6. 조건 스크립트 필드에 조건 스크립트를 추가합니다(있는 경우).
7. 제출을 클릭합니다.

범용 작업에 확장점 구성

스크립팅된 확장점의 childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed에 구현을 제공하여 범용 작업이 취소, 완료 또는 종결되었을 때 서비스의 사용자 지정 논리가 실행되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 확장점 〉 스크립팅된 확장점.
2. sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents를 검색합니다.
3. 서비스별 확장점 스크립트를 생성하려면 관련 목록에서 구현 생성을 클릭합니다.
   자세한 내용은 확장점을 사용하여 애플리케이션 기능 확장 을 참조하십시오.
4. 업데이트를 클릭합니다.

Now Mobile에서 요청에 대한 범용 작업 표시

Now Mobile에서 작업 탭을 구성하기만 하면 특정 요청에 할당된 모든 범용 작업이 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 패널에서 sys_sg_form_segment.list를 입력합니다.
2. 양식 화면 세그먼트 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 서비스별 내 요청 양식 화면을 선택합니다.
   서비스별 내 요청 양식 화면을 찾으려면 내 요청 양식 화면을 선택한 다음 기록을 미리 봅니다.
4. 포함된 화면 필드에서 작업을 선택합니다.
5. 주문 필드에 탭을 나타낼 순서를 나타내는 숫자를 입력합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

범용 작업 양식에서 템플릿 바 숨기기

범용 작업 양식에 대한 템플릿 바에는 범용 작업 템플릿이 포함되어 있지 않기 때문에 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 패널에 sys_properties_list.do를 입력합니다.
2. 시스템 속성 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.

   주:
   애플리케이션이 전역 범위에 있도록 합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   시스템 속성 양식

필드	값
이름	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
유형	참 | 거짓
값	false

4. 제출을 클릭합니다.
5. 인스턴스의 캐시를 삭제하려면 브라우저에 <server_url/cache.do>를 입력합니다.

관리자 역할에서 범용 작업 관리자 역할 삭제

기본 관리자 역할이 있는 사용자가 모든 범용 작업 테이블을 볼 수 없도록 관리자 역할에서 sn_uni_task.admin 역할을 삭제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
기본적으로 시스템 관리자는 sn_uni_task.admin 역할도 가지며 범용 작업 정보에 액세스할 수 있습니다. 애플리케이션의 보안을 유지하려면 관리자 역할에서 sn_uni_task.admin을 삭제합니다. 이렇게 하면 기본 관리자 역할을 가진 사용자가 모든 범용 작업 정보를 보지 못하도록 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자 역할에서 sn_uni_task.admin 역할을 삭제하기 전에 범용 작업 설정을 완료해야 합니다.

프로시저

1. 관리자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 사용자 관리 〉 역할.
3. 관리자를 선택합니다.
4. 역할 포함 탭에서 편집을 클릭합니다.

   주:
   편집 버튼이 보이지 않는 경우 애플리케이션 범위를 ##으로 변경합니다.

5. 역할 포함 목록 열에서 **sn_uni_req.ur_admin**을 강조 표시하고 컬렉션 열로 옮깁니다.
6. 저장을 클릭합니다.

Universal Task 알림에 대한 이메일 알림 레이아웃

Universal Task 애플리케이션(sn_uni_task)과 함께 제공되는 이메일 알림 레이아웃과 템플릿을 사용하여 이메일 알림을 제공합니다. 레이아웃을 이메일 알림에 적용하여 모양과 느낌을 향상시키고, 브랜드 알림을 전달합니다.

다음 표에는 범용 작업와 함께 제공되는 이메일 알림이 나열되어 있습니다. 이메일 본문을 수정하거나 기본 버전을 유지하도록 선택할 수 있습니다.

범용 작업의 이메일 알림

알림 이름	용도	수신자가 식별되는 필드
하위 Universal Task 종결됨	상위의 모든 하위 Universal Task가 종결되면 이메일 알림을 보냅니다.	상위의 필드에 할당됨
할당 대상에 대한 Universal Task 할당	작업이 할당되고 할당 대상자가 변경되거나 상태가 진행 중으로 변경되면 이메일 알림을 보냅니다.	할당 대상, 감시 목록
그룹에 대한 Universal Task 할당	작업이 그룹에 할당되고 그룹이 변경되거나 상태가 진행 중으로 변경되면 이메일 알림을 보냅니다.	할당 그룹, 감시 목록
Universal Task 취소됨	작업이 취소되면 이메일 알림을 보냅니다.	시작한 사람, 상위의 할당 대상 필드
할당 대상에 대해 Universal Task 취소됨		할당 대상, 감시 목록
그룹에 대해 Universal Task 취소됨		할당 그룹, 감시 목록
할당 대상에 대해 Universal Task 변경됨	작업 유형, 간단한 설명 또는 설명이 업데이트되면 이메일 알림을 보냅니다.	할당 대상, 감시 목록
그룹에 대해 Universal Task 변경됨		할당 그룹, 감시 목록

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 작업의 이메일 알림

알림 이름	용도	수신자가 식별되는 필드
할당 대상에 대해 Universal Task 관련 의견이 추가됨	작업에 대한 새 추가 의견이 있으면 이메일 알림을 보냅니다.	할당 대상, 감시 목록, 시작한 사람, 상위 필드의 할당 대상 필드
그룹에 대해 Universal Task 관련 의견이 추가됨		할당 그룹, 감시 목록, 시작한 사람, 상위 필드의 할당 대상 필드
Universal Task 완료됨	작업이 완료되면 이메일 알림을 보냅니다.	시작한 사람, 상위의 할당 대상 필드
할당 대상에 대해 Universal Task 완료됨		할당 대상, 감시 목록
그룹에 대해 Universal Task 완료됨		할당 그룹, 감시 목록

중요사항:
이러한 이메일 알림은 새로운 범용 작업 사용자에 대해 자동으로 설정됩니다.

이전 릴리스의 범용 작업 기존 사용자인 경우 에서 Employee Experience Foundation 플러그인 ServiceNow Store 으로 직원 센터 업그레이드 또는 직원 센터 프로 설치하여 이러한 이메일 알림을 사용할 수 San Diego있습니다.

도메인 분리 및 범용 작업

ServiceNow 범용 작업에는 도메인 분리가 지원됩니다. 범용 작업은 에이전트가 티켓을 해결하기 위해 직원에게 추가 정보를 요청하거나 활동을 완료하도록 직원에게 작업을 지시할 수 있게 해주는 작업 지시 프레임워크입니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

범용 작업 프레임워크에서 모든 구성은 프로세스 도메인으로 분리되어 있으며 데이터 테이블(범용 작업 테이블, 직원 양식 테이블, 작업 템플릿 테이블 등)은 데이터 도메인 분리 서비스입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 작업에서 도메인 분리가 작동하는 방식

범용 작업의 구성 테이블은 프로세스 도메인으로 구분됩니다. 따라서 상위 도메인이 만든 구성도 하위 도메인에 구현됩니다. 그러나 필요한 경우 하위 도메인이 구성을 재정의할 수 있습니다. 예를 들어 조직에서 서비스는 하위 도메인이고 조직은 상위 도메인입니다. 특정 조직에서 범용 작업에 사용할 수 있는 작업 유형도 조직의 다양한 서비스에 제공됩니다. 그러나 특정 서비스는 필요한 경우 작업 유형을 재정의할 수 있습니다.

범용 작업의 데이터 테이블은 데이터 도메인으로 구분됩니다. 따라서 하위 도메인에 저장된 데이터는 상위 도메인에서 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 서비스가 작업 템플릿을 사용하는 경우 서비스 도메인에 대한 작업 템플릿 테이블에 캡처된 데이터는 조직 도메인에서 액세스할 수 있지만 구성되지 않은 한 다른 서비스의 도메인에서는 액세스할 수 없습니다.

테이블

다음 구성 테이블은 프로세스로 구분됩니다.

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

다음 데이터 테이블은 데이터로 구분됩니다.

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

범용 작업 사용

에이전트는 범용 작업 애플리케이션을 사용하여 직원 작업을 생성하고 요청 해결을 관리할 수 있습니다. 직원은 직원 서비스 센터 또는 Now# Mobile 앱을 사용하여 자신에게 할당된 작업을 보고 완료할 수 있습니다.

범용 작업 생성

범용 작업를 사용하여 요청에 대한 범용 작업을 생성하고 직원에게 할당하거나 요청에 여러 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 서비스별로 구성 가능

이 태스크 정보

범용 작업에 대한 에이전트 기준 정의에서 구성된 범용 작업 에이전트는 티켓 페이지에서 사용할 수 있는 UI 작업을 사용하여 새 범용 작업을 생성할 수 있습니다.

> **주:**
> 작업 생성에 대한 액세스를 제어하려면 범용 작업 생성에 대한 UI 작업의 표시 여부를 구성합니다. 자세한 내용은 범용 작업을 사용하여 서비스에 대한 UI 작업 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 작업이 생성되면 서비스를 위해 범용 작업 구성에 구성된 대로 직원에게 자동 할당됩니다. 직원은 알림을 받게 되며 ServiceNow 직원 서비스 센터에서 작업을 보거나 업데이트할 수 있습니다. Now Platform에서 작업에 액세스하는 직원은 의견을 추가하고 사람을 감시 목록에 추가할 수만 있습니다.

프로시저

1. 범용 작업을 생성하려는 티켓을 엽니다.
2. 범용 작업을 생성하는 UI 작업을 클릭합니다.

   주:
   UI 작업의 이름은 구성 가능하며 달라질 수 있습니다. 자세한 내용은 범용 작업을 사용하여 서비스에 대한 UI 작업 생성 문서를 참조하십시오.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 범용 작업 양식 문서를 참조하십시오.
4. 다음 중 하나를 선택하십시오.

결과

직원 경험: 직원의 요청에 대해 새 작업이 생성됩니다. 직원은 직원 서비스 센터의 할 일 탭에서 해당 작업을 보고 완료할 수 있습니다. 표준 티켓 구성에 구성된 경우 관련 요청의 작업 탭에서 작업을 보고 완료할 수 있습니다. 작업이 취소, 종결, 완료되거나 작업에 코멘트가 추가되는 경우 알림이 전송됩니다. 작업에 변경 사항이 발생하는 경우 이해 관계자에게 알림이 전송됩니다.

에이전트 경험: 에이전트는 이제 작업을 보거나 편집할 수 있습니다. 또한 동일한 요청에 작업을 더 추가할 수도 있습니다.

Now® Mobile를 사용하여 범용 작업 보기 및 업데이트

Now Mobile 앱을 사용하여 할당된 범용 작업을 보고 업데이트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 요청자

프로시저

1. 모바일 장치에서 Now Mobile 앱 아이콘( )을 탭합니다.
2. 나에게 할당된 모든 작업을 보려면 내 작업을 탭합니다.
   특정 요청에 대한 범용 작업을 보려면 내 요청을 탭하고, 해당 요청을 열고, 작업 탭으로 이동합니다.
3. 범용 작업을 탭하여 엽니다.
4. 각 탭으로 이동하여 다음을 수행합니다.

직원 양식 만들기

직원 입력을 수집하기 위해 직원 양식을 생성하거나 수정합니다. 직원 양식은 직원으로부터 정보를 수집하거나 업데이트하기 위해 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성된 질문서입니다.

시작하기 전에

이 작업을 사용하려면 먼저 직원 양식 기록을 생성합니다. 그런 다음 설문 조사 디자이너를 사용하여 직원에 대한 질문서를 디자인합니다.

필요한 역할: sn_uni_task.emp_form_admin 또는 sn_uni_task.emp_form_creator

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Universal tasks** 〉 직원 양식.
2. 새로 생성을 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 직원 양식 문서를 참조하십시오.
4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   양식 디자이너 버튼이 나타납니다.
5. 새 창에서 설문 조사 디자이너를 열려면 양식 디자이너를 클릭합니다.
6. 설문 조사 디자이너를 사용하여 직원 양식에 들어갈 질문을 작성합니다.
   For more information on the question types, see Survey designer elements .
7. 저장 및 게시를 클릭합니다.

결과
이제 직원 입력 수집 작업을 사용하여 직원에게 양식을 할당할 수 있습니다. 직원 응답을 보려면 작업이 완료로 표시된 후 응답 보기를 클릭하십시오.

주:
직원 응답을 볼 수 있는 특정 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 직원 양식을 볼 역할 구성 문서를 참조하십시오.

범용 작업 템플릿

작업 템플릿을 사용하면 에이전트가 템플릿의 필드를 자동으로 입력하여 범용 작업 기록을 생성할 수 있습니다.

작업 템플릿 [sn_uni_task_template] 테이블은 데이터 분리를 따릅니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 범용 작업 문서를 참조하십시오.

작업 템플릿을 사용하여 일반적인 사용 사례에 대한 템플릿을 만들 수 있습니다. 템플릿을 기반으로 정기적으로 기록을 생성하는 일정을 설정할 수도 있습니다.

작업 템플릿은 정적 매핑과 동적 매핑을 가질 수 있습니다. 정적 매핑에서는 필드 값이 개별적으로 지정 및 고정됩니다. 동적 매핑에서는 필드 값이 다른 테이블에서 업데이트 및 매핑됩니다. 범용 작업 테이블의 필드와 범용 작업를 사용하는 다른 상위 테이블 간에 동적 템플릿 매핑을 생성할 수 있습니다. 동적 템플릿 매핑을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 범용 작업 필드를 상위 테이블 필드에 매핑합니다.
- 상위 테이블의 필드에 대한 텍스트 템플릿을 생성합니다.
- 특정 기간별 오프셋 날짜 필드입니다.

범용 작업 템플릿 양식을 사용하여 템플릿 만들기

양식의 필드를 자동으로 채우는 서비스 테이블에 대한 템플릿을 만듭니다. 일반적인 사용 사례에 대한 템플릿을 생성하면 에이전트가 범용 작업을 신속하게 생성하고 필드 값의 정형성을 확보할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_uni_task.template_admin

이 태스크 정보
작업 템플릿은 정적 매핑과 동적 매핑을 가질 수 있습니다. 정적 매핑에서는 필드 값이 개별적으로 지정 및 고정됩니다. 다음 절차는 정적 템플릿 매핑을 만드는 것입니다. 정적 템플릿에 대한 자세한 내용은 동적 템플릿 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 범용 작업 〉 작업 템플릿 〉 새로 작성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   양식 필드와 설명에 대한 자세한 내용은 범용 작업 템플릿 양식 문서를 참조하십시오.
3. 옵션: 이 템플릿을 기반으로 기록을 생성하려면 예약된 작업을 생성하려면 예약을 선택합니다.
   자세한 지침은 템플릿을 기반으로 기록 만들기를 참조하십시오.
4. 제출을 클릭합니다.

양식을 저장하여 작업 템플릿 생성

채워진 범용 작업 양식을 템플릿으로 저장합니다. 이는 작업 템플릿을 만드는 또 다른 방법입니다.

시작하기 전에
사용할 범용 작업 양식이 있는지 확인합니다. 양식을 만들어야 하는 경우 범용 작업 생성를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_uni_task.template_admin

프로시저

1. 범용 작업 양식으로 이동합니다.
2. 사용자가 템플릿을 적용하면 나타나는 양식을 작성합니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
4. 범용 작업 템플릿 생성을 클릭합니다.
   채워진 양식이 있는 작업 템플릿이 나타납니다.
5. 이름에 템플릿의 설명적인 이름을 입력합니다.
6. 상위 테이블 필드를 서비스별 테이블로 설정합니다.
   테이블을 선택하지 않을 경우 구성이 모든 테이블에 적용됩니다.
7. 필요한 경우 추가적인 변경 사항을 적용합니다.
8. 제출을 클릭합니다.

동적 템플릿 매핑 생성

범용 작업 양식의 필드를 상위 테이블 양식의 해당 필드에 매핑하는 동적 템플릿을 만듭니다. 동적 템플릿을 사용하면 에이전트가 상위 테이블 필드를 범용 작업 필드에 매핑할 수 있습니다.

시작하기 전에
템플릿 매핑에 사용되는 상위 테이블에 대한 쓰기 권한이 있는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_uni_task.template_admin

이 태스크 정보
할당된 상위 테이블이 있는 템플릿에 대해 동적 템플릿 매핑을 만들 수 있습니다. 동적 매핑에서 필드 값은 상위 테이블에 매핑된 필드의 값으로 업데이트됩니다. 동적 템플릿 매핑은 정적 템플릿 매핑보다 우선합니다. 정적 템플릿 매핑에서 필드는 특정 값으로 설정됩니다. 정적 템플릿을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 범용 작업 템플릿 양식을 사용하여 템플릿 만들기을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 범용 작업 〉 작업 템플릿 〉 모두.
2. 매핑을 만들 템플릿을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 범용 작업 동적 템플릿 매핑 관리 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 범용 작업 필드 필드에서 매핑해야 하는 필드를 선택합니다.
5. 상위 테이블 필드 필드에서, 범용 작업 필드 필드에서 이전에 선택한 필드에 매핑해야 하는 필드를 선택합니다.
   범용 작업 필드 필드에서 선택한 필드의 유형에 따라 고급 옵션이 나타납니다. 고급 옵션을 선택하면 범용 작업 필드의 입력 유형에 따라 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.

결과
특정 범용 작업 필드에 대한 매핑이 생성되었습니다. 이 절차를 반복하여 더 많은 필드를 매핑할 수 있습니다.

작업 템플릿 사용

작업 템플릿을 사용하여 범용 작업 양식을 자동으로 작성합니다. 작업 템플릿을 사용하면 에이전트가 작업을 더 빠르게 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 템플릿 구성에 상위 테이블이 정의된 경우 상위 테이블에 대한 쓰기 액세스입니다. 상위 테이블이 정의되지 않은 경우 모든 에이전트가 작업 템플릿에 액세스하고 사용할 수 있습니다.

프로시저

1. 범용 작업을 생성하려는 티켓을 엽니다.
2. 범용 작업을 생성하는 UI 작업을 클릭합니다.
3. 범용 작업 양식의 템플릿 필드에서 사용할 템플릿을 선택합니다.
4. 템플릿에 의해 비어 있는 필드에 입력합니다.
   사용된 템플릿에 따라 일부 필드는 템플릿에 의해 사전에 입력됩니다. 나머지 필드를 직접 입력할 수 있습니다. 각 필드가 의미하는 내용에 대한 자세한 내용은 범용 작업 양식을 참조합니다.
5. 작업을 만들려면 다음 중 아무 버튼이나 클릭합니다.

Service Operations Workspace Core에 범용 작업 목록 범주 추가

범용 작업 에이전트가 새 작업 공간에서 직접 다양한 모듈에 액세스하고 탐색할 수 있도록 새 Service Operations Workspace 코어에 목록 범주를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이전 Service Operations Workspace 범용 작업 는 더 이상 사용되지 않으므로 범주 목록은 새 작업 공간에 표시되지 않습니다. 관련 모듈을 표시하기 위해 테이블 sys_ux_list_category에 기록을 수동으로 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 **UX** 목록 범주 〉 목록 표시.
   목록에 직접 액세스하려면 탐색 검색 창을 사용하고 테이블 이름 sys_ux_list_category.list를 사용하여 검색을 수행할 수 있습니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 sys_ux_list_category 테이블에 기록을 삽입합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 문서를 참조하십시오. .
4. 제출을 선택합니다.

결과
범용 작업 목록 범주가 Service Operations Workspace 코어에 추가됩니다.

목록 범주 아래에 목록을 추가합니다.범용 작업

에이전트가 새 작업 공간에서 이러한 모듈에 액세스할 수 있도록 Service Operations Workspace에서 새로 생성된 범용 작업 목록 범주 아래에 목록을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블 〉 **UX** 목록 〉 목록 표시.
   목록에 직접 액세스하려면 탐색 검색 창을 사용하고 테이블 이름 sys_ux_list.list를 사용하여 검색을 수행할 수 있습니다.
2. 새로 만들기를 선택하여 sys_ux_list 테이블에 기록을 추가합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 UX List form 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
목록 범주 아래의 범용 작업 목록이 추가됩니다.

UX 목록 양식 **SOW**

UX 목록 양식의 필드에 대해 알아봅니다. 이 양식을 사용하여 Service Operations Workspace의 목록 메뉴에서 목록을 추가적으로 생성합니다.

UX 목록 필드

필드	설명
제목	작업 공간에 목록 범주의 이름을 표시합니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위를 로 설정해야 범용 작업합니다.
주문	작업 공간에 목록 범주를 표시할 순서입니다.
범주	작업 공간에서 목록이 표시되는 범주입니다.
활성	작업 공간에서 이 범주의 표시를 활성화하는 옵션입니다.
테이블	목록의 소스 테이블입니다.
구성	기본적으로 이 필드는 **Default-SOW**로 설정됩니다.
조건	소스 테이블의 기록을 필터링하기 위한 조건입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
열	작업 공간의 목록에 표시되어야 하는 테이블의 열입니다.
열별 그룹	기록 목록을 그룹화하는 데 사용되는 속성입니다.
보기	보기를 통해 작업 공간의 목록에 표시할 열을 결정합니다. 주: 뷰를 선택하면 열 필드가 비활성화됩니다.

범용 작업 참조

참조 주제를 참조하여 목록 및 양식을 포함해 범용 작업에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

범용 작업 양식

작업 기록을 생성하는 범용 작업 양식입니다.

범용 작업 양식 필드

필드	설명	
번호	범용 작업에 대해 생성되는 고유 번호입니다. 범용 작업 번호는 UNT로 시작합니다.	
상위	상위 케이스 또는 요청의 수입니다.	
상위 할당 그룹	상위 케이스 또는 요청에 할당된 그룹입니다.	
상위 할당 대상	상위 케이스 또는 요청에 대한 처리를 기본 책무로 하는 에이전트입니다.	
유형	할당 중인 작업의 유형입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 카탈로그 항목 제출 • 문서 업로드 • 문서 업로드 • 완료 시 표시 • 검사 목록 • 직원 입력 수집	
	카탈로그 항목 제출	카탈로그 항목 필드에서 카탈로그 항목을 선택합니다.
	문서 업로드	설명 필드를 사용하여 업로드할 문서에 대한 지침 또는 상세 정보를 제공합니다.
	완료 시 표시	설명 필드를 사용하여 이 작업에 대한 상세 정보를 제공합니다. 주: 직원이 작업을 완료하면 해당 작업의 상태가 완료로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 작업 양식 필드

필드	설명	
	검사 목록	검사 목록 섹션에서 검사 목록 항목을 추가합니다. 자세한 내용은 검사 목록 만들기를 참조하세요
	직원 입력 수집	직원 양식 필드에서 사용자가 입력하거나 확인할 직원 양식을 선택합니다. 주: 직원 양식은 설문 조사 디자이너를 사용하여 작성할 수 있습니다. 자세한 내용은 직원 양식 만들기 문서를 참조하십시오.
	각 유형의 기능에 대한 자세한 내용은 범용 작업 유형 문서를 참조하십시오.	
직원 양식	필수 직원 양식입니다. 주: 이 필드는 유형 필드에서 직원 입력 수집 작업을 선택한 경우에만 나타납니다.	
설문 조사 인스턴스	완료된 직원 양식에 대한 링크입니다. 주: 이 필드는 유형 필드에서 직원 입력 수집 작업이 선택되고 상태 필드의 값이 완료인 경우에만 나타납니다.	
템플릿	작업 양식을 자동으로 채우는 작업 템플릿입니다.	
상태	범용 작업의 상태입니다. 사용 가능한 상태 설정은 다음과 같습니다. • 신규 • 작업 진행 중 • 완료 • 취소됨	
	신규	작업이 초안일 때의 기본 상태입니다. 이 상태의 작업은 에이전트에게만 표시됩니다.
	진행 중	작업이 직원에게 할당되고 표시됩니다.
	완료	직원이 작업을 완료했습니다.
	취소됨	작업이 완료되기 전에 취소되었습니다.
우선순위	서비스 데스크에서 요청을 얼마나 빨리 처리해야 하는지를 식별하는 값입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다. • 중요 • 높음	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

범용 작업 양식 필드

필드	설명	
	• 보통 • 낮음	
	중요	긴급하거나 시간에 민감하여 우선순위가 가장 높은 작업입니다.
	높음	중요하지만 긴급하지 않은 작업입니다.
	보통	특정 시점에 완료해야 하는 작업입니다.
	낮음	선택 사항인 작업입니다.
담당 그룹	범용 작업에 할당된 그룹입니다. 이 필드는 완료 시 표시 및 검사 목록 작업 유형에 사용할 수 있습니다. 다른 작업 유형의 경우 할당 그룹과 함께 할당 대상 필드를 필수로 업데이트해야 합니다. 주: 이메일 알림은 두 작업 유형에 대해서만 전송됩니다.	
담당자	범용 작업에 할당된 직원입니다.	
기한	직원이 작업을 완료할 것으로 예상되는 날짜입니다.	
감시 목록	작업 상태가 변경될 때 알림을 받는 사용자입니다.	
간단한 설명	요청에 대한 간략한 설명입니다.	
설명	요청에 대한 자세한 설명입니다.	
추가 의견 (고객에게 표시)	변경에 대한 추가 정보입니다. 이 필드의 정보는 고객에게 표시됩니다.	
작업 메모	범용 작업를 해결하는 방법 또는 변경 해결을 위해 수행한 단계 (해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 이 메모는 내부용입니다. 작업 메모 정보는 고객에게 표시되지 않습니다.	

범용 작업 구성 양식

범용 작업 구성 양식을 사용하여 범용 작업을 서비스에 연결합니다.

범용 작업 구성 양식

필드	설명
상위 테이블	범용 작업을 연결해야 하는 대상인 부서별 테이블입니다.
작업 유형	에이전트가 사용할 수 있는 작업 유형입니다.
기본 할당 대상	범용 작업 생성 시 이를 할당해야 하는 대상인 상위 테이블의 사용자 필드입니다. 주: 에이전트는 범용 작업을 생성할 때에도 할당 대상의 값을 변경할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 양식

직원 양식을 사용하여 범용 작업에 대한 새 직원 양식 기록을 생성합니다.

직원 양식

필드	설명
이름	직원 양식의 이름입니다.
설명	직원 양식에 대한 설명입니다.
상위 테이블	양식을 사용할 수 있게 되는 상위 테이블입니다. 직원 입력 수집 작업 유형으로 범용 작업에 구성된 테이블만 선택할 수 있습니다. 주: 상위 테이블에 대한 쓰기 권한이 있는 경우에만 상위 테이블을 선택할 수 있습니다.
활성	직원 양식을 사용할 수 있도록 활성화하는 옵션입니다.
상태	양식의 상태입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.

직원 입력 작업 구성 양식

직원 입력 작업 구성 양식을 사용하여 완료된 범용 작업 직원 양식을 볼 수 있는 역할을 구성합니다.

직원 입력 작업 구성

상위 테이블	범용 작업을 연결해야 하는 대상인 부서별 테이블입니다. 주: 범용 작업에 대해 구성된 테이블만 선택할 수 있습니다.
응답 보기 역할	응답 보기 역할을 포함하는 역할
조건 스크립트	역할에 조건을 추가하는 스크립트(있는 경우)
애플리케이션	애플리케이션 범위의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 선택됩니다.

범용 작업 템플릿 양식

범용 작업 템플릿 양식을 사용하여 범용 작업 템플릿을 생성합니다.

범용 작업 템플릿 양식

필드	설명
이름	이 템플릿의 이름입니다.
상위 테이블	이 템플릿이 적용되는 테이블입니다. 기본적으로 템플릿은 모든 테이블에 적용할 수 있습니다.
간단한 설명	템플릿에 대한 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

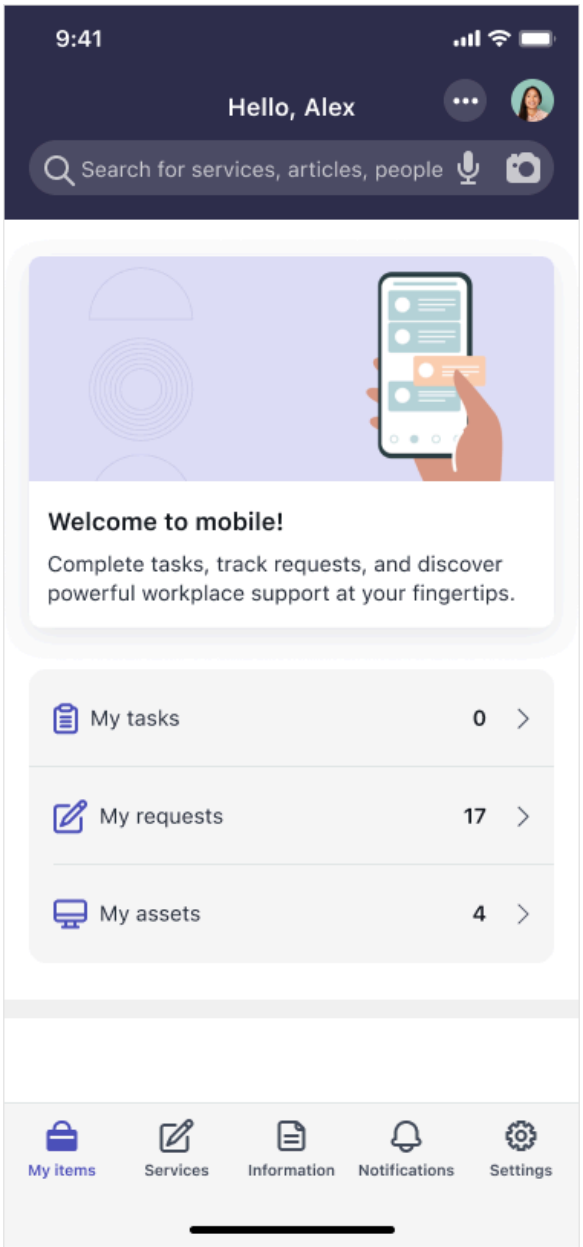
범용 작업 템플릿 양식

필드	설명
	주: 이 필드에 내용을 추가해도 이 템플릿을 사용하는 양식의 짧은 설명 필드에는 컨텐츠가 추가되지 않습니다.
템플릿	이 템플릿을 기반으로 기록을 자동으로 채우는 컨텐츠입니다. 왼쪽 열에 있는 지정된 테이블에서 필드를 선택합니다. 그런 다음 오른쪽 열에 자동으로 채울 데이터를 입력합니다.
애플리케이션	조직의 범위에 따라 자동으로 설정되는 필드입니다.
활성	템플릿을 사용할 수 있도록 설정하는 옵션입니다. 템플릿을 사용하려면 활성 상태여야 합니다.

Now Mobile 앱

사용자가 Now Mobile 앱을 사용하여 어디서나 인시던트 및 요청을 제출하고, 작업을 관리하고, 회사 자원에 액세스할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Now Mobile 앱 기능

Now Mobile 앱은 다운로드 가능한 앱으로 직원들이 다음 작업을 수행할 수 있도록 지원하기 위해 설계되었습니다.

- 요청 및 문제를 제출하여 지원을 받습니다.
- 전역 검색과 지식베이스를 활용하여 답을 찾습니다.
- 자산 관련 문제를 확인 및 보고
- 작업 보기 및 완료
- ServiceNow 기록에 이미지 및 첨부 파일 업로드
- 에이전트 채팅과 가상 에이전트에 도움 요청
- Now Mobile 앱에 미리 구성된 Siri 바로 가기를 사용하여 일반적인 작업을 완료합니다.

주: 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 용 기반 시스템 기능 ServiceNow Mobile.

앱 다운로드

Apple App Store 또는 Google Play 스토어에서 Apple iOS 또는 Google Android용 Now Mobile 앱을 다운로드하십시오.

데모 액세스

Now Mobile 앱 데모를 살펴봅니다. 이 데모는 직원들이 어디서든 작업을 수행할 수 있는 방법을 제시하기 위해 고안된 선별된 경험을 제공합니다. 앱에 대한 자세한 내용은 Now Mobile 앱 데모 문서를 참조하십시오.

Now Mobile 앱 데모

Now Mobile 앱에서 데모에 액세스하여 모바일 장치를 사용하여 어디에서나 사용자의 작업에 앱이 어떻게 도움을 줄 수 있는지를 알아보십시오.

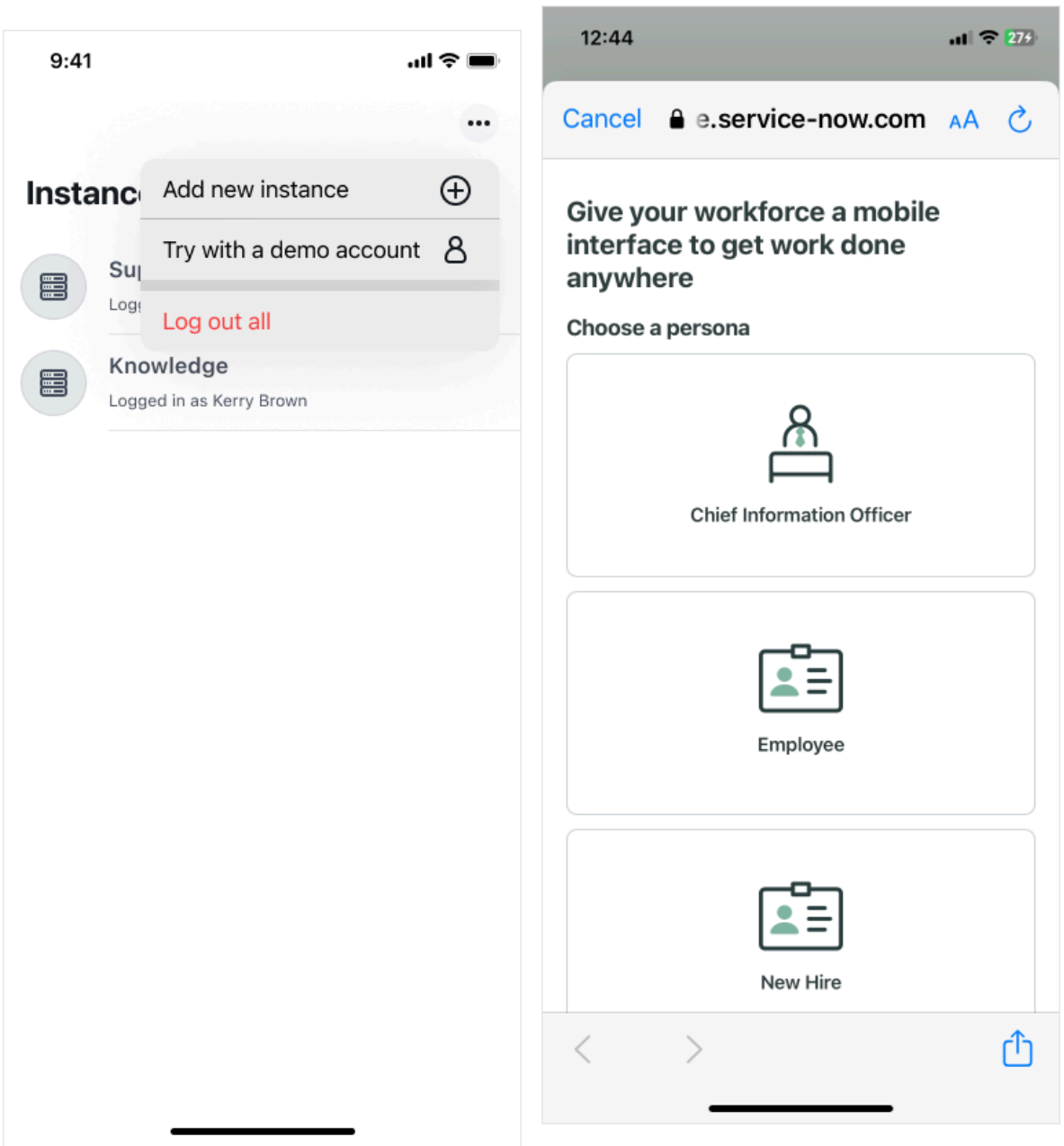
Now Mobile 데모에는 직원, 신입 직원 및 CIO(Chief Information Officer)가 모바일 장치에서 작업을 수행할 수 있는 방법을 보여 주기 위해 짜여진 데모가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데모 액세스

Now Mobile 앱에서 데모 계정으로 시도를 탭합니다. 그런 다음, 보고 싶은 데모와 일치하는 역할을 선택합니다.

- 직원 - 인시던트와 요청을 신속하게 제출하고, 작업을 관리하고, 회사 자원에 액세스합니다.
- CIO - 비즈니스 단위로 IT의 성과를 빠르게 측정하고, 주요 업데이트를 제공받고, 주요 이니셔티브의 진행 상황을 모니터링합니다.
- 신입 직원 - 새 작업을 성공적으로 시작하는 데 필요한 자원 및 정보에 대한 접근 권한을 얻습니다.



데모 하이라이트

데모에서는 Now Mobile UI 섹션으로 나누어진 시작 관리자 화면을 표시합니다. 아무 섹션에서나 항목을 눌러 엽니다. 모바일 환경에서 시작 관리자 화면, 기타 유형의 화면 및 작업이 함께 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 모바일 계층 구조를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원

캠페인

캐러셀 디스플레이는 위치, 직무 역할, 기타 주요 기준에 따라 직원에게 목표 정보를 쉽게 제시할 수 있는 방법을 보여줍니다. 앱 내 비디오 재생을 포함한 다양한 미디어는 다양한 중요 회사 통신을 다를 수 있습니다.

자주 사용하는 항목

이 디스플레이에는 기술 라운지 방문 예약 등 직원 사용자가 자주 액세스할 가능성이 큰 항목에 대한 바로 가기 예시가 포함되어 있습니다. 직원들이 바로 사용할 수 있도록 조직에서 이를 구성할 수 있습니다. 기술 라운지 예제에 대한 자세한 내용은 Walk-up Experience 이해를 참조하십시오. 사무실 항목 코드에 대한 자세한 내용은 상태 및 규정 준수 확인을 참조하세요.

내 항목

내 항목 섹션에는 활성 작업, 요청, 자산, 팀 구성원에 대한 링크가 제공됩니다.

- 작업

  완료를 위해 사용자에게 할당된 항목(예: 승인 또는 정책 알림)이 직원의 작업에 나타납니다. 승인 요청에 응답하기 위해 인라인 작업을 수행할 수 있습니다.

- 요청

  직원이 항목 또는 서비스에 대한 요청을 제출하면 개시된 티켓 또는 케이스를 여기에서 추적할 수 있습니다. 케이스 번호 시작 시 UR로 표시된 Universal Request는 필요한 경우 부서 간에 쉽게 이전될 수 있습니다. 서비스 및 요청에 대한 자세한 내용은 Now Mobile의 요청 환경을 참조하십시오.

- 자산

  사용자에게 할당된 항목은 쉽게 참조할 수 있도록 항목화되어, 문제를 보고하거나 체크아웃된 모든 자산을 검토하기 용이합니다. 자세한 내용은 Hardware Asset Management 를 참조하십시오.

- 팀

  탭 한 번으로 동료와 소통할 수 있습니다. 연락처 정보 외에도 프로파일은 딥링크가 Microsoft Teams 채팅이나 LinkedIn 프로파일과 같은 다른 앱을 직접 시작할 수 있는 방법의 예시를 보여줍니다. 전화를 걸거나 이메일을 보내는 데 사용되는 기능과 같은 기본 모바일 기능 구성에 대한 자세한 내용은 모바일 기능을 참조하십시오.

서비스

직원은 기업 전체에 걸쳐 부서의 항목 또는 지원을 요청할 수 있습니다. 자주 사용되는 서비스를 사용하면 가장 일반적으로 요청되는 서비스를 쉽게 찾을 수 있습니다. 다른 항목은 주제로 쉽게 찾아보거나 검색을 통해 찾을 수 있습니다.

저장됨

저장된 뷰를 사용하여 자주 사용하는 화면과 뷰에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 저장된 뷰를 사용하면 모바일 앱 내에 화면이나 웹 페이지를 저장할 수 있습니다. 모바일 저장된 뷰 에 대해 자세히 알아보세요.

건강

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원에게는 작업 공간 상태와 안전에 필요한 모든 것이 제공됩니다. 사용자는 건강을 확인하거나, 예약하거나, 백신 접종을 보고할 수 있습니다. 자세한 내용은 모바일용 Safe Workplace를 참조하십시오.

Virtual Agent 채팅

채팅 버튼을 사용하여 가상 에이전트에 연결합니다. Virtual Agent는 암호 재설정이나 이메일 계정 설정과 같은 일반적인 문제를 해결하는 데 사용할 수 있는 자동화된 대화형 인터페이스입니다. Now Mobile은 빠른 실행을 사용하여 채팅에 액세스합니다. Virtual Agent에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 를 참조하십시오. 데모 시작 페이지의 채팅 버튼은 빠른 실행입니다. 모바일 앱에 가상 에이전트를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Now Mobile 앱에서 Live Agent 활성화를 참조하십시오.

CIO(Chief Information Officer)

값

CIO는 항상 IT가 비즈니스에 제공되는 가치에 대한 의견을 제공해야 합니다. 이러한 핵심 가치의 구현은 다음 섹션에서 제공합니다.

- 대상

  설정된 대상에 대해 IT의 수행 방식을 빠르게 한눈에 알 수 있습니다. 이는 결국 CIO의 목표와 주요 결과(OKR)를 연결합니다. 가능한 대상은 다음이 될 수 있습니다.

  - YTD 계획을 위한 IT 지출
  - 직원 만족도
  - YTD를 달성한 프로젝트 수

- 투자

  IT에 투자하는 전략과 비즈니스 단위

- 비즈니스 지원

  현재 역량 격차를 검토 및 식별하고 해결하기 위한 조치를 취합니다.

- 비즈니스 소비

  구독 또는 라이센스 비용, 벤더, 계약 유형, 가장 중요한 계약 종료일에 관한 상세 정보를 확인합니다.

리스크 및 회복성

- 서비스 성과 저하

  CIO가 알고 있어야 하는 서비스 가용성 및 성능 문제입니다.

- 보안 및 규정 준수

  감사를 방지하기 위해 해결해야 하는 비즈니스 및 규정 준수 문제에 대한 가능한 리스크인 보안 취약성입니다.

실행

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 목표

  표준 준수 목표뿐만 아니라 중단된 애플리케이션 또는 클라우드 마이그레이션 비즈니스 목표입니다.

- 적자 프로젝트

  현재 및 과거 상태 보고서에 대한 액세스와 함께 프로젝트의 계획을 이해합니다. 이러한 보고서에는 프로젝트에 참여할지 여부를 결정하는 상태에 대한 실무 요약이 포함됩니다.

- 예정된 릴리스

  조직 전체에서 제공되는 모든 새로운 제품, 기능, 개선 사항을 추적하기 위한 단일 뷰입니다.

- 디지털 혁신

  모든 비즈니스 단위를 지원하여 IT 내에서 디지털 변환 작업의 실행을 측정하고 추적합니다.

- 저장된 항목

  카드나 그래프 또는 메트릭에는 드릴다운 기능이 있어 CIO가 ServiceNow의 특정 기록으로 이동할 수 있습니다. 또한 CIO 모바일의 모든 섹션에는 북마크로 사용할 수 있는 항목 저장 기능이 있으므로 CIO는 모바일의 특정 영역으로 이동하지 않고도 원하는 위치로 바로 이동할 수 있습니다.

  CIO는 모바일 앱 하단의 저장됨에서 한 번의 탭 또는 스와이프로 저장된 항목을 확인할 수 있습니다.

신규 채용

주:

Mobile Onboarding 앱 사용이 중지됩니다!

2021년 9월 Now Platform Rome 릴리스가 배포되면서 Mobile Onboarding 앱에 대한 지원을 중단하기 시작했습니다. 고객은 더 이상 해당 앱을 활성화할 수 없으며, 개선 사항이나 중요하지 않은 버그 수정을 제공하지 않습니다. Mobile Onboarding 기능은 HR Service Delivery용 Now Mobile 앱에서 사용할 수 있습니다.

환영 섹션

위치, 직무 역할, 기타 주요 기준에 따라 직원에게 목표 정보를 쉽게 제시합니다. 앱 내 비디오 재생을 포함한 다양한 미디어는 다양한 중요 회사 통신을 다를 수 있습니다.

준비하기

신입 직원이 온보딩 경험의 일부로 완료할 수 있는 전체 조직의 공통 작업 목록입니다. 이러한 작업은 Enterprise Onboarding and Transitions 애플리케이션의 일부인 수명주기 활동입니다. 수명주기 활동에 대한 자세한 내용은 수명주기 이벤트 활동 구성을 참조하십시오.

신입 사원 연락처

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 섹션의 연락처를 사용하여 모바일 장치에 내장된 기능을 통해 동료를 보고 동료와 연결합니다.

전화를 걸거나 이메일을 보내는 데 사용되는 기능과 같은 기능 구성에 대한 자세한 내용은 모바일 기능을 참조하십시오.

정보 받기

적시에 직원에게 관련 정보를 푸시하는 대상 지정 모바일 캠페인을 사용합니다. 이 섹션을 누르면 신입 직원 오리엔테이션에 대한 유용한 정보가 포함된 화면이 열립니다.

Now Mobile 앱에 대해 자세히 알아보기

다음 링크를 사용하여 Now Mobile 앱을 사용하고 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오.

- Now Mobile 앱
- ServiceNow 모바일 앱 구성

Now Mobile 구성

Now Mobile 앱에 대한 옵션을 구성합니다. 예를 들어, 앱을 서비스 카탈로그 및 지식베이스와 연결하고, 홈페이지의 인사말을 개인화하고, 내 작업 탭의 내 요청 아래에 나타나는 기록을 지정할 수 있습니다.

주:
오프라인 모드는 Now Mobile 앱에서 지원되지 않습니다.

내 작업

이 페이지는 다음 구성 옵션을 포함합니다.

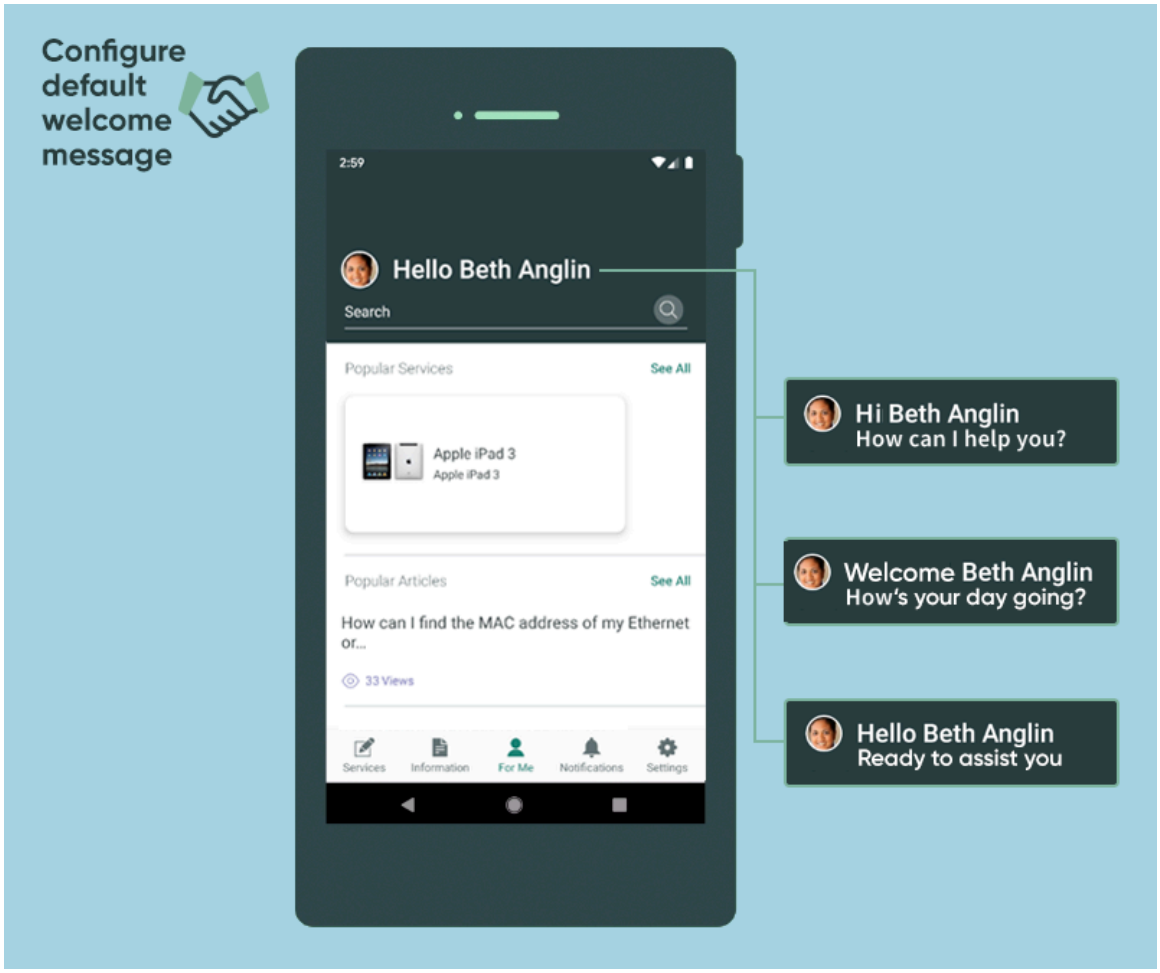
인사말

사용자가 Now Mobile 앱에 로그인할 때 표시되는 인사말을 구성합니다. 예를 들어, 사용자의 이름과 성을 포함하는 인사(hello) 메시지를 추가할 수 있습니다.

내 할 일

사용자는 자신들에게 할당된 항목을 보고 작업을 완료할 수 있습니다. 기본적으로 내 할 일은 요청 〔sc_request〕 및 요청된 항목 〔sc_req_item〕 테이블에서 승인하는 데 필요한 사용자 일을 나타냅니다. HR Service Delivery 같은 다른 애플리케이션에는 다른 유형의 작업이 포함될 수 있습니다. 에 대한 HR Service Delivery자세한 내용은 HR Service Delivery용 Now Mobile을 참조하십시오.

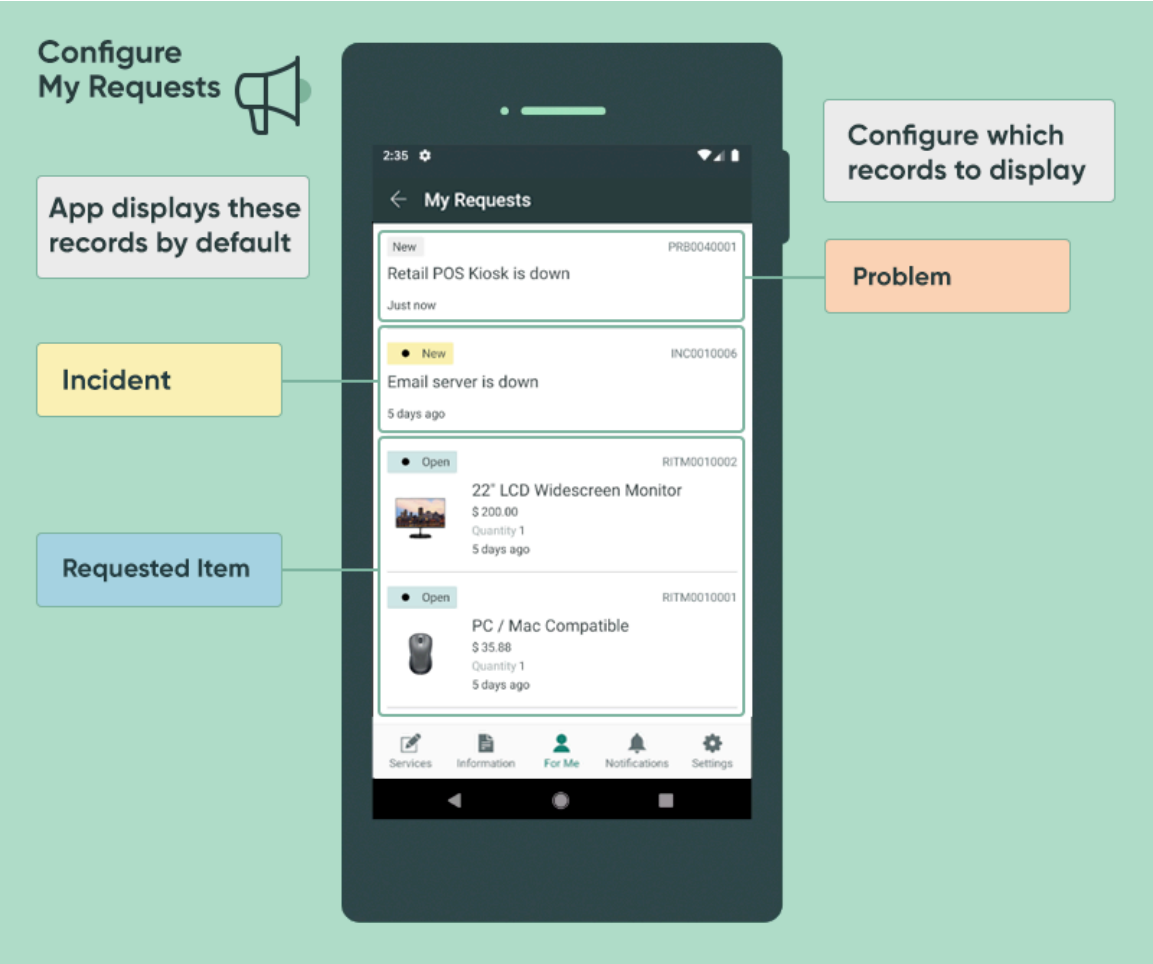
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



내 요청

사용자가 작업 할당을 추적할 수 있도록 내 요청 아래에 표시할 기록을 지정합니다. 예를 들어, 문제 테이블에서 사용자가 연 기록을 표시하는 필터를 추가할 수 있습니다. 기본적으로 앱은 인시던트 및 요청된 항목 테이블에서 사용자가 연 기록을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



검색

검색은 다음 구성 옵션을 포함합니다.

사용자 검색

사용자가 시스템에서 다른 사용자를 검색할 수 있는지 여부를 구성합니다. 기본적으로 사용자 검색은 활성화됩니다. 사용자 검색이 결과를 표시하려면 사용자에게 사용자 [sys_user] 테이블에 대한 읽기 전용 액세스 권한이 있어야 합니다. 아무런 역할도 없는 사용자로 로그인하고 다른 사용자를 검색하여 사용자 검색을 테스트할 수 있습니다. 검색 결과에 위치와 전화 번호와 같은 의미 있는 데이터가 포함되지 않으면, 사용자 테이블의 접근 제어 목록(ACL)을 업데이트하여 읽기 액세스를 허용하십시오. 자세한 내용은 접근 제어 목록 규칙 을 참조하십시오.

분석 및 제안

Now Mobile 앱은 검색 제안을 생성하는 검색 데이터와 분석을 수집합니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 검색 분석은 아직 어떤 데이터도 포함하지 않습니다. 사용자에게 즉시 제안을 제공하려면 다음을 사용하여 검색 엔진을 채울 수 있습니다. 텍스트 검색 [text_search] 테이블의 지식베이스, 카탈로그, 사용자 검색.

검색 제안은 Now Platform 기능입니다. 자세한 내용은 검색 제안을 참조하십시오.

항목 및 서비스

서비스 카탈로그 항목과 서비스는 다음 구성 옵션을 포함합니다.

카탈로그

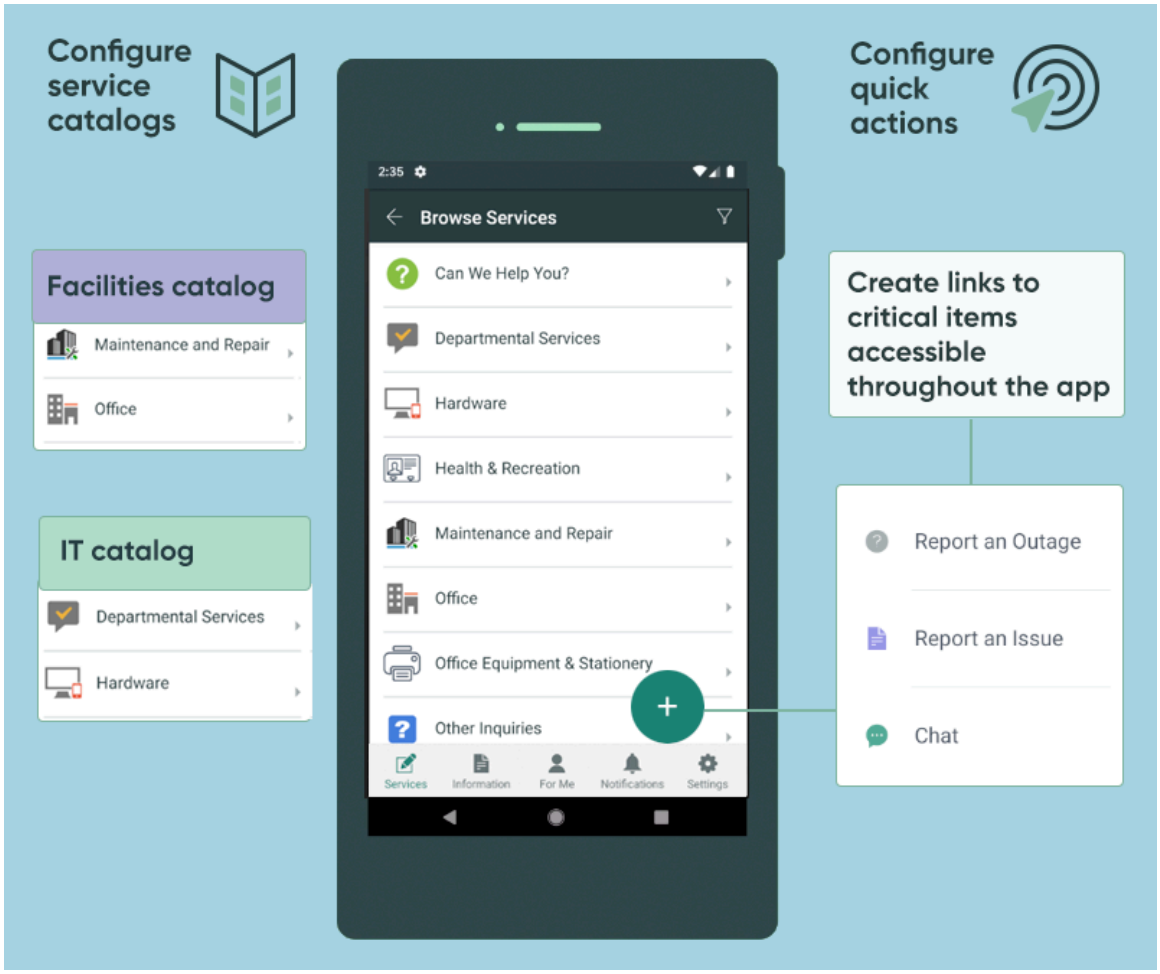
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자가 Now Mobile 앱에서 연결된 항목을 살펴보고 요청할 수 있게 합니다. 카탈로그를 선택하지 않으면 사용자는 시스템에 있는 모든 카탈로그의 항목을 살펴보고 요청할 수 있습니다. 기본적으로 앱은 서비스 카탈로그를 사용합니다.

자세한 내용은 Service Catalog용 Now Mobile을 참조하십시오.

빠른 실행

추가 사용자 메뉴 동작으로 표시할 카탈로그 항목을 선택합니다. 예를 들어, 인시던트 보고 카탈로그 항목을 추가하여 사용자가 양식으로 빨리 이동할 수 있도록 합니다. 사용자는 필요한 사용자 기준 권한을 가지고 있는 경우에만 항목을 볼 수 있습니다.

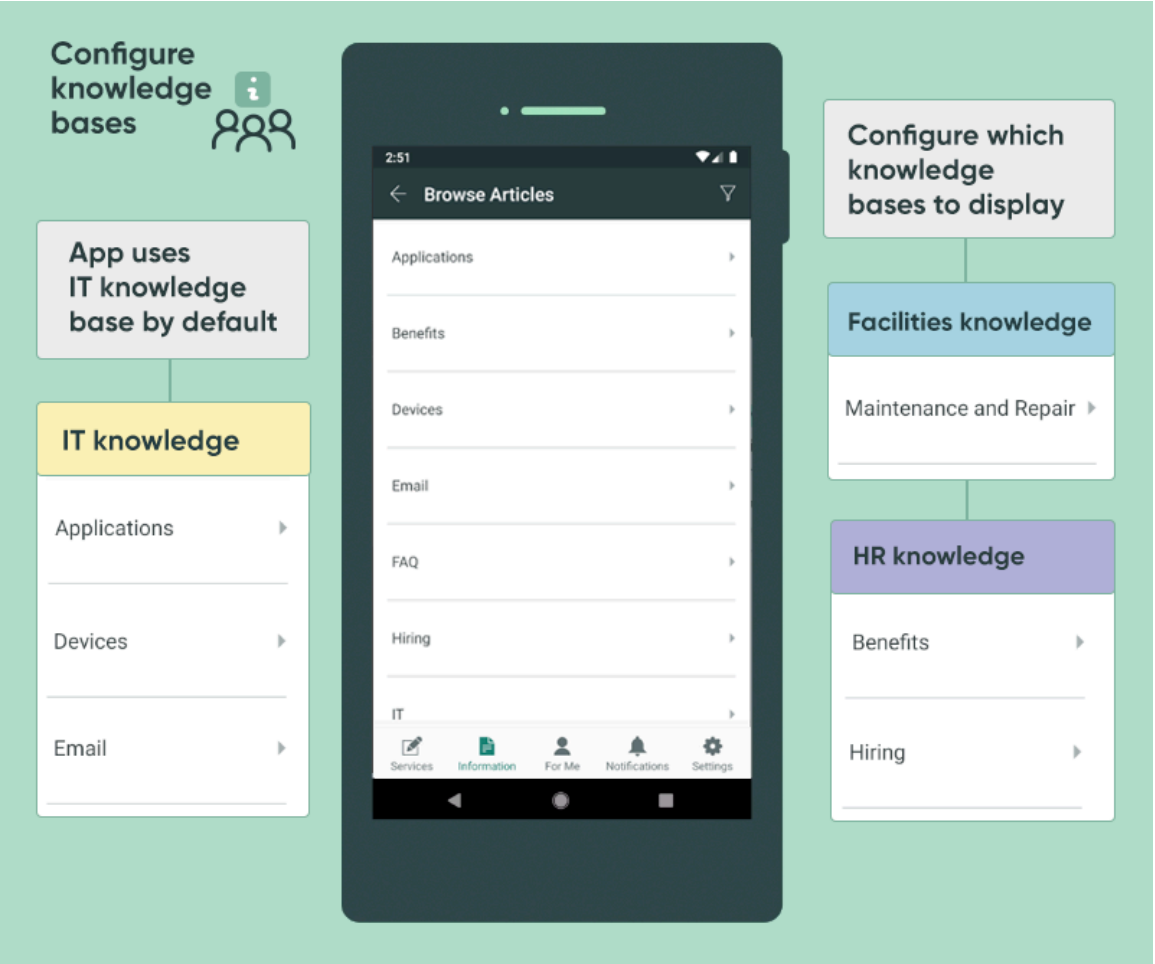


지식

사용자가 모바일 앱에서 지식 문서를 볼 수 있게 합니다. 지식베이스를 선택하지 않으면 사용자는 시스템에 있는 모든 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다. 기본적으로, 앱은 IT 지식베이스를 사용합니다.

자세한 내용은 Now Mobile for Knowledge Management를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Siri 바로 가기

기본 시스템에서 iOS 사용자는 Siri 바로 가기를 사용하여 앱에서 다음 페이지를 열 수 있습니다.

- 채팅 창을 엽니다.
- 항목과 서비스를 찾아봅니다.
- 내 작업을 엽니다.
- 내 요청을 엽니다.

개인화된 인사말 구성

사용자가 Now Mobile 앱에 로그인할 때 표시되는 인사말을 구성합니다. 예를 들어, 사용자의 이름과 성을 포함하는 인사(hello) 메시지를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 애플릿 시작 관리자 〔sys_sg_applet_launcher〕 테이블에서 홈페이지 기록을 엽니다.
3. 헤더 제목 필드를 양식에 추가합니다.
4. 헤더 제목 필드에서 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 필요에 따라 텍스트 필드를 업데이트합니다.
   이 텍스트는 Now Mobile 앱 제목에 표시됩니다.

   이 필드는 {{sys_id}} 구문을 사용하여 현재 로그인된 사용자의 이름과 성에 대한 변수를 참조합니다. 변수 변경은 지원되지 않습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

결과
사용자가 Now Mobile 앱에 로그인하면 개인화된 인사말이 표시됩니다.

열린 기록을 추적하도록 내 요청 구성

사용자가 작업 할당을 추적할 수 있도록 내 요청 아래에 표시할 기록을 지정합니다. 예를 들어, 문제 테이블에서 사용자가 연 기록을 표시하는 필터를 추가할 수 있습니다. 기본적으로 앱은 인시던트 및 요청된 항목 테이블에서 사용자가 연 기록을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Mobile 앱에서 Service Catalog, 지식베이스, 내 요청을 구성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 내 요청 필터.
2. 내 요청 필터 〔request_filter〕 테이블에서 특정 테이블의 기록을 표시하는 필터를 생성합니다.

   a. 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   요청 필터 양식

필드	설명
제목	필터의 이름입니다.
테이블	작업 테이블을 확장하는 테이블입니다. 앱은 내 요청 아래 이 테이블의 기록을 표시합니다.
필터	테이블에 대한 필터입니다. 예를 들어, 필터를 **[Opened by] [is (dynamic)] [Me]**로 설정하여 사용자가 자신의 요청을 볼 수 있게 할 수 있습니다.
활성	필터를 활성으로 설정하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다.
적용 대상	모바일 앱에 적용하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다.

   c. 제출을 클릭합니다.

   정의된 필터의 기록이 내 작업 탭의 내 요청 아래에 표시됩니다.

모바일의 AI 검색

Now Mobile 플랫폼의 AI 검색 검색 엔진을 사용하면 사용자가 문제에 대한 답변을 찾은 다음 작업을 빠르게 진행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 플랫폼은 애플릿 시작 관리자 내 Zing의 두 개의 검색 엔진, 즉 AI 검색와 Zing을 지원합니다.

AI 검색는 사용자 데이터 소스(사람), 카탈로그 항목(서비스), 지식 문서를 사용합니다. Zing 검색 엔진은 사용자 작업 및 요청과 같이 AI 검색와 연결되지 않은 추가 데이터 소스를 사용합니다.

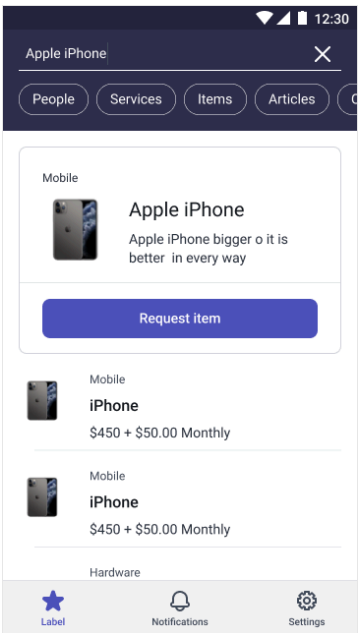
- AI Search 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. AI 검색.
- Zing 구성에 대한 자세한 내용은 모바일용 전역 검색을 참조하십시오.

주:
동일한 검색 필드 내에서 AI 검색와 Zing 검색 엔진을 동시에 사용할 수 없습니다. 그러나 애플릿마다 다른 검색 엔진을 호스팅하도록 개별 애플릿 시작 관리자를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 시작 관리자 화면에 추가 AI 검색 문서를 참조하십시오.

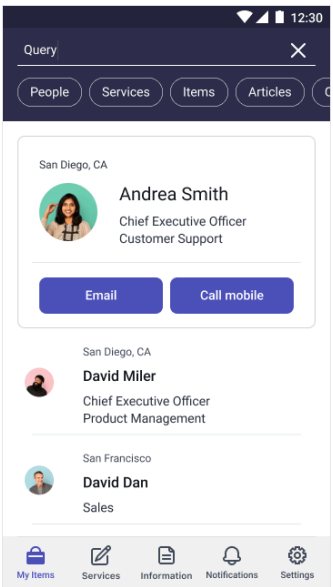
AI Search는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 탐색 탭 필터 - 사용자가 사이트에서 결과의 범위를 좁힐 수 있는 필터입니다.
- 자동 완성 - 사용자가 텍스트를 입력하면 AI 검색가 쿼리를 예측하고 사용자의 질문을 수식화하는 것을 지원합니다.
- 최근 및 인기 검색 - 사용자가 검색을 시작하면 두 가지 검색 답변 범주가 표시됩니다 (사용자의 개인 검색 이력과 인스턴스의 모든 사용자의 가장 일반적인 쿼리).
- 자동 수정 오타 - 인덱싱된 컨텐츠에 따라 오타가 자동으로 수정됩니다.
- 동의어 처리 - 검색 엔진은 검색어와 비슷한 단어도 검색합니다.
- Genius 카드와 작업 항목 - Genius 결과 카드는 가장 관련성 높은 답변을 표시하고 사용자에게 카드 내에서 작업을 수행할 수 있는 옵션을 제공합니다(예: 전화를 걸거나 이메일을 보내거나 장바구니에 추가하는 버튼 추가).

서비스 범주의 **AI Search** 결과



사람 범주의 **AI Search** 결과



Knowledge 범주의 **AI**

기계 번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 장치를 위한 AI 검색 구성

AI 검색 검색 엔진을 사용하도록 Now Mobile 검색창 구성

시작하기 전에

AI 검색 기능을 사용하여 사람과 고객을 검색할 수 있도록 설정하려면 직원 센터 프로 플러그인〔com.snc.employee_center_pro〕이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Employee Center Pro 설치를 참조하십시오. 플러그인을 활성화하려면 구독을 구입해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ServiceNow 플러그인 .

새 항목 구성을 추가할 수 있는 범위가 지정되어 있는 애플리케이션에서 작업하고 있는지 확인하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 검색 엔진을 Zing에서 AI 검색로 변경하고 관련 프로파일을 선택합니다.
   a. 웹 기반 UI의 필터 탐색기에 sys_sg_global_search.list를 입력하여 전역 검색 구성 목록을 엽니다.
   b. 기록 홈페이지 검색 - 카탈로그, **Knowledge,** 사람을 선택합니다.
   c. 기록을 편집하려면 페이지 상단에 있는 여기를 클릭을 선택합니다.
   d. 검색 애플리케이션 구성 필드에서 참조 조회 아이콘(.)을 선택하고 기록 열기를 선택하여 검색 컨텍스트 구성 양식을 엽니다.
   e. 검색 엔진 필드에서 AI 검색를 선택합니다.
   f. 검색 프로파일 필드에서 정보 아이콘( )을 선택하고 NowMobile 기본 검색 프로파일을 선택합니다.
   g. 확인 메시지에서 예를 선택합니다.
   h. 양식 헤더( )를 선택하고 저장을 선택합니다.
2. 항목 구성, 카탈로그 항목 주요 항목을 삭제합니다.
   a. 웹 기반 UI의 필터 탐색기에 sys_sg_global_search.list를 입력하여 전역 검색 구성 목록을 엽니다.
   b. 기록 홈페이지 검색 - 카탈로그, **Knowledge,** 사람을 선택합니다.
   c. 카탈로그 항목 주요 항목 행에서 정보 아이콘( )을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 새 탭에서 링크 열기를 선택합니다.
   d. 페이지의 오른쪽 상단에 있는 삭제를 선택하면 나타나는 확인 메시지에서 삭제를 선택합니다.
3. 전역 검색 M2M 항목 구성 관련 목록에서 주요 항목이 될 새 카탈로그 항목을 추가합니다.
   a. 새로 만들기를 선택합니다.
   b. 항목 구성 필드에서 참조 조회 아이콘( )을 선택합니다.
   c. 항목 구성 양식 검색창에서 #### ## ## ## ## ##을 검색한 다음 항목을 선택합니다.
   d. 제출을 선택합니다.
4. 전역 검색 M2M 항목 구성 관련 목록에서 두 개의 기존 Knowledge 항목 구성 기록을 삭제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 지식 문서 검색 주요 항목 행과 지식 문서 검색 주요 항목**(viewcount1)** 행을 선택합니다.

b. 선택한 행에 대해 수행할 작업을 선택하고 삭제를 선택합니다.

c. 나타나는 확인 메시지에서 삭제를 선택합니다.

5. 전역 검색 M2M 항목 구성 관련 목록에서 주요 항목이 될 새 Knowledge 항목을 추가합니다.

a. 새로 만들기를 선택합니다.

b. 항목 구성 필드에서 참조 조회 아이콘( )을 선택합니다.

c. 항목 구성 양식 검색창에서 Knowledge AIS ## ## ##을 검색한 다음 항목을 선택합니다.

d. 제출을 선택합니다.

6. 사용자 기반 기록에 대한 뷰 구성을 활성화합니다.

a. 웹 기반 UI의 필터 탐색기에 sys_sg_master_item.list를 입력하여 항목 구성 목록을 엽니다.

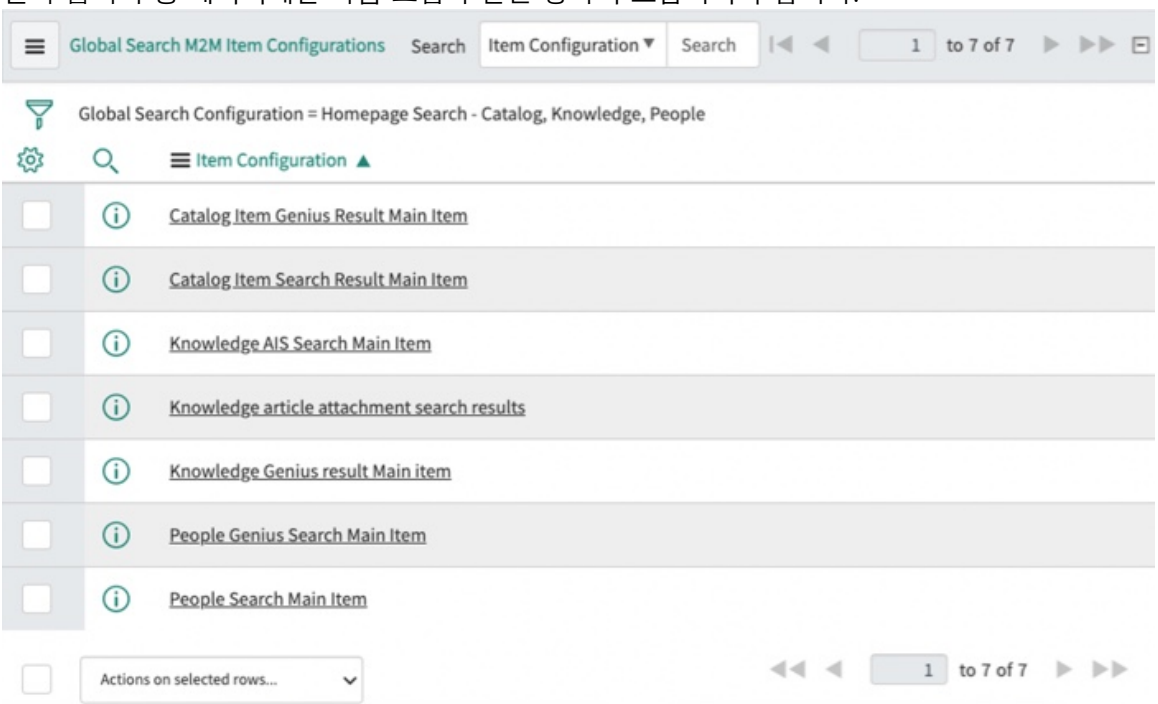
b. 이름 검색창에서 ## ## ## ##을 검색합니다.

c. 사람 검색 주요 항목 옆에 있는 정보 아이콘( )을 선택하고 기록 열기를 선택합니다.

d. 항목 구성 양식에서 카드 사용을 선택합니다.

e. 메뉴 아이콘( )을 선택하고 저장을 선택합니다.

결과
전역 검색 구성 페이지에는 다음 그림과 같은 항목이 포함되어야 합니다.



AI 검색 결과 사용자 지정

AI 검색 결과를 사용자 지정하여 사용자에게 맞춤형 검색 경험을 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 검색 〉 검색 구성..
2. 사용자 지정할 AI 검색 구성을 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

검색 컨텍스트 구성 양식

필드	값
이름	이 필드는 검색 컨텍스트 구성의 이름으로 자동 설정됩니다.
검색 엔진	이 필드는 선택한 검색 엔진으로 자동 설정됩니다. 이 구성에서는 값이 AI 검색입니다.
검색 프로파일	사용자에게 제공되는 검색 환경입니다. 이 필드는 **NowMobile** 기본 검색 프로파일로 자동 설정됩니다.
검색 결과 제한	Genius 결과를 제외한 페이지당 표시되는 표준 결과 수입니다. 기본값은 10입니다.
Genius 결과 제한	결과 맨 위에 나열되는 Genius 결과 수입니다. 기본값은 1, 최댓값은 3입니다.
오타 처리 사용	맞춤법이 틀린 검색 쿼리 용어를 인덱싱된 컨텐츠에서 파생된 자동 수정 용어로 바꾸는 옵션입니다.

4. 옵션: 사람, 서비스, 문서 범주의 표시 이름과 탐색 탭 필터를 수정합니다. 이러한 필터는 검색창 아래에 표시됩니다.

   a. 탐색 탭 탭을 선택합니다.

   b. 사람, 문서 또는서비스 옆에 있는 정보 아이콘을 선택하고 기록 열기를 선택하여 탐색 탭의 기록을 엽니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

탐색 탭 양식

이름	탐색 탭 범주의 이름입니다.
활성	탐색 탭 필터의 표시 여부를 결정하는 옵션입니다.
순서	탐색 탭이 표시되는 위치입니다. 순서 값이 낮을수록 왼쪽에 표시됩니다.
레이블	검색 애플리케이션에서 탐색 탭 필터에 표시할 레이블입니다.
검색 컨텍스트 구성	이 필드는 검색 컨텍스트 구성의 이름으로 자동 설정됩니다.

   d. 표시할 각 범주에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 옵션: 사용자가 텍스트를 입력할 때 관련 자동 완성 제안 표시와 관련된 자동 완성 제안 탭을 사용자 지정합니다.

> **주:**
> 모바일 애플리케이션에는 섹션 헤더, 최근 검색 및 인기 검색 옵션만을 사용할 수 있습니다.

a. 자동완성 제안 탭을 선택합니다.

b. 최근 검색 또는 인기 검색 옆에 있는 정보 아이콘( )을 선택하고 기록 열기를 선택하여 탐색 탭의 기록을 엽니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

제안 판독기 그룹 양식

제안 유형	(Optional) 자동 완성 제안 유형의 애플리케이션별 이름입니다. 이 필드는 자동으로 설정됩니다.
섹션 헤더	(Optional) 자동 완성 제안을 표시하는 레이블입니다. 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 인기 검색 - 이 인스턴스에서 검색하는 모든 사용자가 일반적으로 제출하는 검색 쿼리를 표시합니다. ▪ 최근 검색 - 검색 애플리케이션에 대한 사용자의 최근 개인 검색 기록에서 추출한 검색 쿼리를 표시합니다.
순서	섹션 헤더가 나타나는 위치입니다. 순서 값이 높을수록 제안 목록의 아래 섹션에 표시됩니다.
추천 제한	이 섹션에서 한 번에 표시되는 최대 제안 수입니다. 기본값은 5입니다.
클릭-인 모드	섹션 헤더 표시를 제어하는 옵션입니다. ▪ 이 옵션을 선택하면 사용자가 빈 애플리케이션 검색 필드를 처음 탭할 때 자동 완성 제안이 표시됩니다. ▪ 선택을 취소하면 사용자가 애플리케이션 검색 필드에 검색 쿼리 용어를 입력할 때 자동 완성 제안이 표시됩니다.

d. 표시할 각 섹션 헤더에 대해 이 프로세스를 반복합니다.

다음에 수행할 작업
검색 결과 표시를 사용자 지정한 후, 애플릿 시작 관리자에 표시할 AI 검색 결과를 선택합니다. 시작 관리자 화면에 추가 AI 검색 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 지정 빈 상태 표시를 구성하여 사용자의 검색에서 결과가 생성되지 않았음을 사용자에게 알릴 수 있습니다. 빈 상태를 사용자 지정하지 않은 경우 미리 구성된 기본 빈 상태가 표시됩니다. 빈 상태를 사용자 지정하려면 검색 결과에 대한 빈 상태 구성을 참조하세요.

시작 관리자 화면에 추가 AI 검색

검색 엔진을 사용하도록 AI 검색 시작 관리자 화면을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 모바일 〉 모바일 앱 작성기.
   새 브라우저 탭에 모바일 앱 작성기가 열리고 애플리케이션 범위 선택 화면이 표시됩니다.
2. 작업 중인 애플리케이션 범위를 검색한 다음 애플리케이션 범위의 이름을 선택합니다.
   모바일 앱 작성기 범주 홈 화면이 표시됩니다.
3. 화면 범주를 선택한 다음 업데이트할 시작 관리자를 선택합니다.
4. 검색 구성 섹션에서 검색 옵션과 연결할 검색 구성 기록을 선택합니다.
5. 저장을 선택합니다.

사용자 검색을 비활성으로 정의

사용자가 시스템에서 다른 사용자를 검색할 수 있는지 여부를 구성합니다. 기본적으로 사용자 검색은 활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 사용자 검색을 비활성화하려는 페이지를 엽니다.
3. 검색 구성 필드에서 홈페이지 검색 - 카탈로그 및 지식베이스를 선택합니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

결과
사용자는 더 이상 시스템의 다른 사용자에 대한 검색 결과를 볼 수 없습니다.

카탈로그 구성

사용자가 Now Mobile 앱에서 연결된 항목을 살펴보고 요청할 수 있게 합니다. 카탈로그를 선택하지 않으면 사용자는 시스템에 있는 모든 카탈로그의 항목을 살펴보고 요청할 수 있습니다. 기본적으로 앱은 서비스 카탈로그를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Mobile 앱에서 Service Catalog, 지식베이스, 내 요청을 구성하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 카탈로그레이블이 표시됩니다.
2. 옵션: 포털 카탈로그 〔m2m_sp_portal_catalog〕 테이블에서 기본 시스템 카탈로그 외에 카탈로그를 추가하거나 기본 시스템 기록에 연결된 카탈로그를 변경하십시오.

   a. 새로 만들기를 클릭하거나 기본 시스템 기록을 엽니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

포털 카탈로그 양식

필드	설명
포털	선택하는 포털입니다. **Employee Center**를 선택합니다.
카탈로그	앱과 연결할 카탈로그입니다.
순서	구성의 실행 순서를 나타내는 숫자입니다. 포털에 구성이 여러 개 있는 경우 시스템은 사용자가 선택한 가장 낮은 값에서 가장 높은 값 순서로 구성을 실행합니다.

결과
사용자는 추가 된 모든 카탈로그의 항목을 보고 요청할 수 있습니다.

지식베이스 구성

사용자가 모바일 앱에서 지식 문서를 볼 수 있게 합니다. 지식베이스를 선택하지 않으면 사용자는 시스템에 있는 모든 지식베이스의 문서를 볼 수 있습니다. 기본적으로, 앱은 IT 지식베이스를 사용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Mobile 앱에서 Service Catalog, 지식베이스, 내 요청을 구성하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 지식베이스.
2. 옵션: 포털 지식베이스 〔m2m_sp_portal_knowledge_base〕 테이블에서 IT 지식베이스 외 지식베이스를 추가합니다.

   a. 새로 만들기를 클릭합니다.

   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

포털 지식베이스 양식

필드	설명
활성	구성을 활성으로 설정하기 위해 선택할 수 있는 옵션입니다.
포털	선택하는 포털입니다. **Mobile Employee Service Portal**을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
지식베이스	앱과 연결할 지식베이스입니다.
순서	구성의 실행 순서를 나타내는 숫자입니다. 포털에 구성이 여러 개 있는 경우 시스템은 사용자가 선택한 가장 낮은 값에서 가장 높은 값 순서로 구성을 실행합니다.

3. 옵션: Now Mobile 앱과 연결된 기본 지식베이스를 변경합니다.
   a. 포털 필드에서 **Mobile Employee Service Portal**을 사용하여 기록을 엽니다.
   b. 지식베이스 필드에서 앱과 연결할 지식베이스를 선택합니다.
   c. 업데이트를 클릭합니다.

결과

사용자는 애플릿 시작 관리자 페이지에서 + 아이콘을 선택하여 빠른 실행을 열 수 있습니다.

Now Mobile용 Siri 바로 가기 구성

iOS 모바일 장치에서 일반 기능에 빠르게 액세스하기 위한 Siri 바로 가기를 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

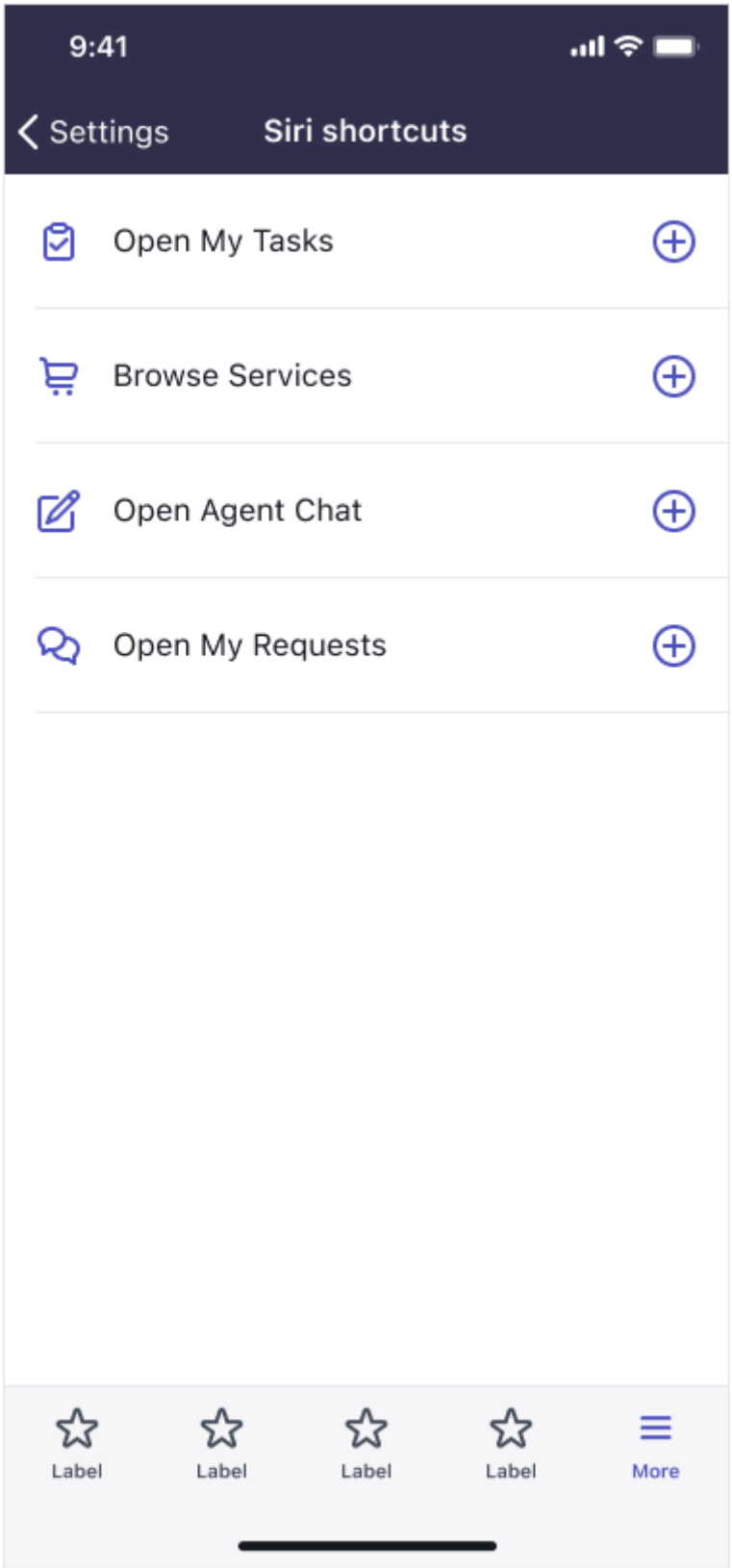
프로시저

1. ServiceNow Mobile 앱에 로그인합니다.
2. 탐색 모음에서 설정을 탭합니다.
3. 설정 페이지에서 **Siri** 바로 가기를 탭합니다.

4. Siri 바로 가기 섹션에서 더하기 버튼( )을 눌러 Siri 바로 가기를 구성합니다.

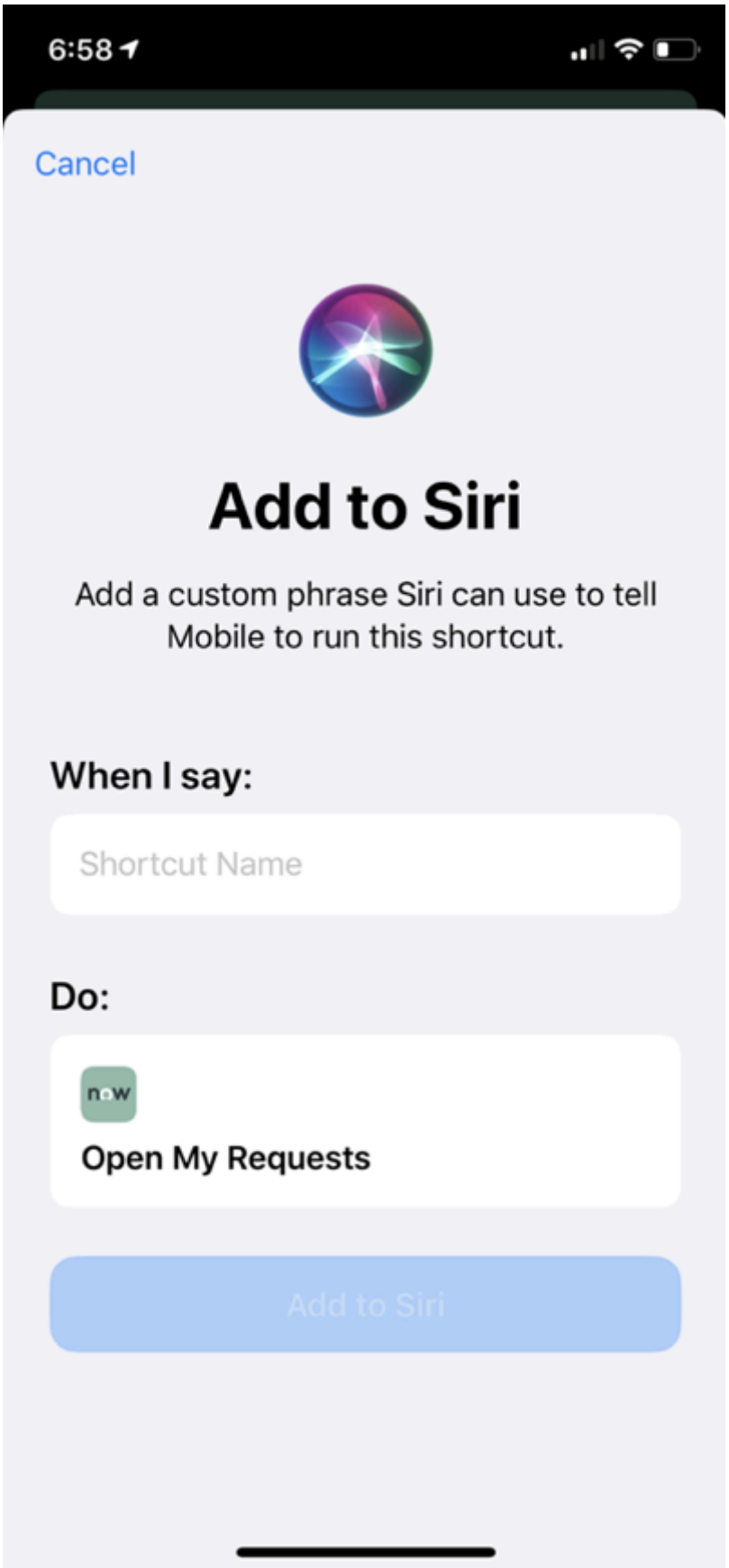
> 주:
> 사용할 수 있는 바로 가기는 현재 내 작업 열기, 서비스 찾아보기, 내 요청 열기로 제한되어 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. **When I say**(내가 말할 때) 필드에서 앱을 열고 선택한 바로 가기를 사용하려 할 때 Siri에게 말하고 싶은 문구를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. **Add to Siri**(Siri에 추가)를 탭합니다.

> 주:
> 이 프로세스를 반복하여 나머지 바로 가기들을 구성하거나, 이전에 구성한 바로 가기를 활성화하는 데 사용하는 문구를 변경할 수 있습니다.

모바일 애플리케이션에서 빠른 실행 추가

사용자에게 빠른 실행으로도 알려진, 모바일 앱의 항목 또는 동작에 대한 바로 가기를 제공합니다. 빠른 실행은 애플릿 시작 관리자 페이지에 나타납니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Now Mobile 앱에서 애플릿 시작 관리자 페이지에 빠른 실행이라고 하는 바로 가기를 추가하는 방법을 보여줍니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 애플릿 시작 관리자 〔sys_sg_applet_launcher〕 테이블에서 카탈로그 항목을 추가할 애플릿 시작 관리자 기록을 엽니다.

   예를 들어, 홈페이지 기록을 열어 아이콘 아래에 카탈로그 항목을 추가합니다.
3. 본문 탭을 선택합니다.
4. 빠른 실행 메뉴 맵 관련 목록 아래에 기록을 추가합니다.
   행을 삽입할 수 없는 경우 **ServiceNow Now Mobile** 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.
5. 목록에서 빠른 실행 중 하나를 추가합니다.

빠른 실행	설명
문제 보고	인시던트 생성 카탈로그 항목을 엽니다.
채팅	에이전트 채팅을 엽니다.

결과
사용자는 애플릿 시작 관리자 페이지에서 아이콘을 선택하여 빠른 실행을 열 수 있습니다.

모바일 애플리케이션에서 빠른 실행 만들기

빠른 실행을 만들어 중요한 항목에 쉽게 접근할 수 있습니다. 예를 들어 서비스 카탈로그 항목을 여는 빠른 실행을 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 빠른 실행을 위한 함수를 만듭니다.

   a. 다음으로 이동 시스템 모바일 〉 함수레이블이 표시됩니다.
   함수 〔sys_sg_button〕 테이블이 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

b. 새로 만들기를 클릭합니다.

c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

버튼 필드 양식

필드	설명
이름	함수 기록의 이름입니다.
설명	다른 사용자가 함수의 용도를 쉽게 이해할 수 있도록 도와주는 설명입니다.
유형	만들려는 빠른 실행의 유형입니다. 서비스 카탈로그 항목을 여는 빠른 실행을 만들려면 **URL**을 선택합니다. 함수 유형에 대한 자세한 내용은 스마트 버튼 구성을 참조하십시오.
컨텍스트	함수를 기록 수준에서 적용할 것인지 아니면 테이블 수준에서 적용할 것인지 여부를 지정합니다. ▪ 기록: 동작은 레코드 수준에서만 적용됩니다. 필드 업데이트를 예로 들 수 있습니다. ▪ 전역: 동작이 테이블 수준에서만 적용됩니다. 기록을 만들거나 삭제하는 경우를 예로 들 수 있습니다. 이 예에서는 전역을 선택합니다.
링크 레이블	링크의 레이블입니다. 이 값은 사용자 인터페이스에 표시되지 않습니다.
링크 URL	사용자가 함수를 클릭할 때 열 항목의 상대 URL입니다. 예를 들어 Now Mobile 포털에서 서비스 카탈로그 항목을 열려면 `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`를 입력합니다. 이 필드는 유형 필드가 **URL**인 경우에만 표시됩니다.
관련 URL	URL이 상대 URL인지 확인하기 위해 선택하는 옵션입니다. 이 예에서는 선택됨을 선택합니다. 이 필드는 유형 필드가 **URL**인 경우에만 표시됩니다.
조건	
테이블	조건이 실행되는 테이블입니다.
조건	동작이 성공하려면 충족해야 하는 조건입니다. 카탈로그 항목의 경우, `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();`을 입력하여 최종 사용자가 항목을 볼 권한이 있는 경우에만 빠른 실행을 표시합니다.
역할	사용자가 빠른 실행을 보려면 필요한 역할입니다.

2. 작성한 함수의 인스턴스를 페이지에 추가하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 네이티브 UI에서 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자레이블이 표시됩니다.

b. 빠른 실행을 추가할 애플릿 시작 관리자 기록을 엽니다.

c. 본문 탭을 선택합니다.

d. 빠른 실행 메뉴 맵 관련 목록에 새 행을 삽입합니다.
행을 삽입할 수 없는 경우 **ServiceNow Now Mobile** 앱 화면 및 애플릿 시작 관리자 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

e. 항목을 조회하려면 돋보기를 클릭합니다.
함수 인스턴스〔sys_sg_button_instance〕테이블이 열립니다.

f. 새로 만들기를 클릭합니다.

g. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

함수 인스턴스 양식

필드	설명
이름	함수 인스턴스의 이름입니다.
설명	다른 사용자가 함수 인스턴스의 용도를 쉽게 이해할 수 있도록 도와주는 설명입니다.
상위	빠른 실행을 추가할 페이지입니다. 예를 들어 애플릿 시작 관리자: 홈페이지를 선택하여 해당 홈페이지에 빠른 실행을 추가합니다. 먼저 상위 테이블 필드에서 값을 선택합니다.
애플리케이션	애플리케이션 범위입니다.
상위 테이블	버튼이 표시되는 기록 유형이 들어 있는 테이블입니다. 이 예에서는 애플릿 시작 관리자 **[sys_sg_applet_launcher]**를 선택하여 애플릿 시작 관리자 페이지에 빠른 실행을 추가합니다.
함수	앞에서 만든 함수 기록입니다.
레이블	빠른 실행이 무엇을 여는지 사용자가 이해할 수 있도록 도와주는 레이블입니다. ## ##가 그 예입니다.
위치	UI에서 버튼이 나타나는 위치입니다. 이 예에서는 빠른 실행을 선택합니다.
아이콘	레이블 옆에 표시할 아이콘입니다. 모바일 아이콘에 대한 자세한 내용은 모바일 아이콘을 참조하십시오. 주: 나열된 아이콘 중 일부는 빠른 실행에서 작동하지 않습니다. 호환되는 아이콘 목록을 보려면 아이콘 필드에 Now Mobile ### ### 포함된 목록을 필터링합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 아이콘 필드는 기본적으로 아이콘 목록에 없습니다. 목록에 아이콘 필드를 추가하려면 목록 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 목록 레이아웃레이블이 표시됩니다. 그런 다음, 선택한 목록에 아이콘 필드를 추가합니다. 그러면 참조 필드 목록에 아이콘 필드가 표시됩니다.
순서	함수가 나열되는 순서를 나타내는 숫자입니다. 동일한 위치에 인스턴스가 여러 개 있는 경우 앱은 가장 낮은 숫자에서 가장 높은 숫자 순서로 표시합니다.

h. 제출을 클릭합니다.

i. 애플릿 시작 관리자 기록을 저장합니다.

결과

사용자는 애플릿 시작 관리자 페이지에서 + 아이콘을 선택하여 빠른 실행을 열 수 있습니다.

Now Mobile 앱에서 Live Agent 활성화

사용자가 Now Mobile 홈페이지에서 가상 또는 라이브 에이전트의 도움말을 요청할 수 있도록 하려면 빠른 채팅 실행을 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

에이전트 채팅 플러그인이 활성화되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 에이전트 채팅을 참조하십시오.

이 태스크 정보

채팅은 기본적으로 요청 및 기술 자료 페이지에서 활성화됩니다.

주:
커넥트 채팅 앱은 지원되지 Now Mobile 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Mobile** 앱 〉 애플릿 시작 관리자.
2. 애플릿 시작 관리자 〔sys_sg_applet_launcher〕 테이블에서 홈페이지 기록을 열고 본문 탭을 선택합니다.
3. 빠른 실행 메뉴 맵 관련 목록에서 채팅 기록을 엽니다.
4. 활성을 선택하여 기록을 활성화합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

결과

사용자는 홈페이지 빠른 실행 메뉴에서 채팅을 선택하여 라이브 또는 가상 에이전트에서 도움말을 요청할 수 있습니다.

관련 정보

ITSM Virtual Agent Conversations

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모바일 앱에서 검색 제안 채우기

이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우, 스크립트를 실행하여 플랫폼 검색 테이블의 데이터로 검색 제안을 채워 사용자에게 검색 제안을 제공합니다. 또는 이 스크립트를 실행하는 대신 사용자가 키워드를 검색할 때까지 기다릴 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin
새 인스턴스에서는 검색 제안이 기본적으로 활성화됩니다. 업그레이드된 인스턴스에서는 검색 제안을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 검색 제안 활성화 를 참조하십시오.

이 태스크 정보

Now Platform에서는 검색 제안을 생성하는 검색 데이터와 분석을 수집합니다. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 검색 분석은 아직 어떤 데이터도 포함하지 않습니다. 사용자에게 즉시 제안을 제공하려면 다음을 사용하여 검색 엔진을 채울 수 있습니다. 텍스트 검색 [text_search] 테이블의 지식베이스, 카탈로그, 사용자 검색 기록.

검색 제안은 앱을 사용하는 사람이 많을수록 시간이 지남에 따라 향상됩니다. 검색 제안은 Now Platform 기능입니다. 자세한 내용은 검색 제안을 참조하십시오.

> **경고:**
> 검색 제안을 채우는 작업은 완료하는 데 시간이 조금 걸릴 수 있는 자원 집약적 작업일 수 있습니다. 사용량이 가장 많은 시간에 이 스크립트를 실행하지 마십시오. 검색 제안 채우기는 도메인 분리 인스턴스에서 지원되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 예약된 작업레이블이 표시됩니다.
2. 콜드 시작을 방지하는 제안 채우기 **- NowMobile** 앱 예약된 작업을 엽니다.
3. 기록을 활성화하고 지금 실행을 선택합니다.
   이 예약된 작업을 실행하면 검색 이벤트〔sys_search_event〕, 검색 소스 이벤트〔sys_search_source_event〕, 검색 제안〔sys_search_suggestion〕 테이블에 텍스트 검색〔text_search〕 테이블의 기록이 채워집니다.

결과

Now Mobile 앱의 검색 필드에 입력을 시작하면 검색 제안이 표시됩니다.

Microsoft Outlook용 ServiceNow®

ServiceNow# 와의 Microsoft Outlook 통합을 통해 사용자에게 더 나은 연결 환경을 만들 수 있습니다. 직원은 Outlook 클라이언트를 종료하지 않고도 원활한 셀프 서비스를 사용할 수 있으며 에이전트는 케이스를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.

for Microsoft Outlook 의 ServiceNow# 주요 기능은 다음과 같습니다.

- 직원과 에이전트는 요청 제출, 업데이트 및 완료에 대한 알림을 받으므로 문제를 보다 쉽게 추적, 계획 및 공동 작업할 수 있습니다.
- 관리자와 승인자는 요청을 승인하거나 거부하기 위한 실행 가능한 메시지와 함께 승인 요청에 대한 요약 및 상세 보고서를 받습니다.
- 직원은 이메일에 포함된 피드백 카드를 사용하여 자신의 경험에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Outlook용 ServiceNow® 사용

ServiceNow# 와의 Microsoft Outlook 통합을 사용하여 보고서를 보고, 요청을 승인하고, 이메일 메시지 내에서 피드백을 제공합니다.

전자 메일 메시지에서 Microsoft Outlook 경비 보고서 승인 또는 거부 Concur

전자 메일 메시지에서 경비 보고서를 승인하거나 거부 Concur 합니다 Microsoft Outlook .

시작하기 전에

Approvals hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) 플러그인을 설치해야 합니다.

필요한 역할: approver_user

프로시저

1. Microsoft Outlook 애플리케이션을 시작합니다.
2. Concur 보류 중인 승인 보고서 이메일 메시지를 엽니다.
3. 옵션: 비용 및 영수증을 선택하여 비용 및 영수증 항목을 봅니다.
   보고서에는 최대 12개의 경비 항목이 표시됩니다. 모든 항목을 보려면 전체 보고서 보기를 선택합니다.
4. 보고서를 승인 또는 거부합니다.

> **주:**
> 할당된 승인자가 수정되었거나 보고서가 업데이트 또는 종결된 경우에는 보고서를 수락하거나 거부할 수 없습니다.

이메일 메시지에서 Microsoft Outlook 피드백 제출

서비스 요청 또는 피드백 카드 사용 경험에 대한 피드백을 이메일 메시지로 제출합니다 Microsoft Outlook .

시작하기 전에

피드백 카드를 사용하려면 이메일 알림 에 include_feedback_actionable 스크립트를 추가하고 필요한 워크플로우에 대한 피드백 정의를 만들어야 합니다.

경험 피드백에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 직원 경험 피드백.

> **주:**
> 피드백 카드는 이메일 메시지의 맨 위에만 나타납니다.

필요한 역할: 없음

프로시저

1. Microsoft Outlook 애플리케이션을 시작합니다.
2. 전자 메일 메시지를 열고 피드백 제공을 선택합니다.
3. 피드백 카드에서 경험에 따라 등급을 선택합니다.
4. 옵션: 텍스트 상자에 추가 피드백을 입력합니다.
5. 옵션: 내 개인 정보를 공유하지 않음을 선택하여 피드백을 익명으로 만듭니다.
6. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams 및 Microsoft 365용 ServiceNow

사용자 ServiceNow 와의 통합을 Microsoft TeamsMicrosoft 365 통해 사용자를 위해 더 나은 연결 환경을 만들 수 있습니다. 직원들이 원활한 셀프 서비스를 받고 에이전트가 케이스를 신속하게 해결할 수 있으므로 전체 기업의 생산성이 향상됩니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

ServiceNow는 Microsoft Teams 직원이 내에서 Microsoft Teams효과적으로 서비스를 요청하고 받을 수 있도록 (VA) 통합을 Microsoft Teams 확장합니다 Now 가상 에이전트 .

Microsoft 365용 ServiceNow

를 사용하면 ServiceNow 에서 사용할 수 있으며 앱Microsoft Teams에서도 사용할 수 Microsoft 365Microsoft OutlookMicrosoft 365있습니다.

목표	요구 사항	기능에는 다음이 포함됩니다.
ServiceNow를 Microsoft Teams 및 Microsoft 365와 통합하여 직원 경험 향상	• IT Service Management Pro 또는 • IT Service Management Standard IT Service Management Integration with Microsoft Teams를 구현하려면 와 IT Service Management 통합 Microsoft Teams 및 Microsoft 365 문서를 참조하십시오.	• 직원이 실행 가능한 알림을 보고 조치를 취할 수 있습니다. • 를 통해 Microsoft Teams직접 모든 가상 에이전트 기능에 액세스합니다. • 에 Microsoft TeamsEmployee Center를 포함시킵니다. 직원은 포털에 머무르 Microsoft Teams면서 포털에 접근할 수 있습니다.
	HR Service Delivery 전체를 위한 프로 가상 에이전트 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams를 구현하려면 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 및 Microsoft 365 문서를 참조하십시오.	• 직원이 실행 가능한 알림을 보고 조치를 취할 수 있습니다. • 를 통해 Microsoft Teams직접 모든 가상 에이전트 기능에 액세스합니다. • 에 Microsoft TeamsEmployee Center를

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목표	요구 사항	기능에는 다음이 포함됩니다.
		포함시킵니다. 직원은 포털에 머무르 Microsoft Teams면서 포털에 접근할 수 있습니다.
	기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.	사용자가 , Outlook 및 에서 Employee Center Microsoft Teams에 직접 액세스할 수 있도록 Microsoft 365합니다. **주:** 이 단계는 다음의 Employee Experience에만 사용할 수 있습니다. • Microsoft 365용 IT Service Management • Microsoft 365용 HR Service Delivery

Microsoft Teams용 ServiceNow

ServiceNow for Microsoft Teams integration은 다양한 사용 사례에 대해 다음과 같은 통합을 제공합니다.

목표	요구 사항	기능에는 다음이 포함됩니다.
와 함께 사용 ServiceNow 가상 에이전트Microsoft Teams	• IT Service Management Pro 또는 • IT Service Management 표준 또는 • HR Service Delivery 전체를 위한 프로 가상 에이전트 를 사용하여 구현 ServiceNow 가상 에이전트 하려면 Conversational Integration with Microsoft Teams를 Microsoft Teams 참조하십시오.	• 다음을 활성화합니다 ServiceNow 가상 에이전트Microsoft Teams. • 대화를 생성하기 위한 디자이너 컨트롤, 알림, AI Search 결과 등의 기능을 가상 에이전트 지원합니다가상 에이전트.
중요 인시던트 관리 워크벤치를 Microsoft Teams와 통합하여 에이전트 경험 향상	• Notify 플러그인 • 중요 인시던트 관리 • 호출할 채팅 용 Microsoft TeamsNotify 커넥터를 구현하려면 을 참조하십시오 Microsoft Teams용 Notify 커넥터.	• 에이전트는 티켓에서 직원과 Microsoft Teams 채팅을 시작할 수 있으며 채팅 기록을 다시 티켓의 설명으로 임포트할 수 있습니다. • 에이전트는 MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 를 통해

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목표	요구 사항	기능에는 다음이 포함됩니다.
	를 사용하여 Meeting Extensions를 Microsoft Teams구현하려면 을 참조하십시오 용 Meeting Extensions Microsoft Teams.	Microsoft Teams중요 인시던트를 작업하고 관리할 수 있습니다.
정부 커뮤니티 클라우드 - High(GCC-H) 및 미국 국방부(DoD)와의 Microsoft Teams 통합을 ServiceNow 통해 직원 및 에이전트 경험 향상	GCC-H(Government Community Cloud - High) 또는 DoD(US Department of Defense)와 Microsoft Teams 통합 ServiceNow 하려면 을 참조하십시오GCC-H 또는 DoD와의 Microsoft Teams 통합 ServiceNow.	• 사용자에게 GCC-H 또는 DoD용 Employee Center Microsoft Teams 를 설치할 수 있는 기능을 제공합니다. • GCC-H 또는 DoD용 Employee Center 및 Virtual Agent를 Microsoft Teams 설치합니다. • GCC-H 또는 DoD용 요청 기반 채팅을 Microsoft Teams 설치합니다.
사용자 지정 통합	자세한 내용은 Microsoft Teams Graph 스포크 및 Microsoft Teams Communications 스포크 를 참조하세요.	Graph 스포크 및 Microsoft Teams Communications 스포크를 사용하여 Microsoft Teams 사용자 지정 통합을 생성합니다.
Universal Request 통합	범용 요청 와의 범용 요청 통합을 Microsoft Teams구현하려면 을 참조하십시오 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합.	직원이 를 통해 Microsoft TeamsServiceNow 가상 에이전트에서 직접 Universal Request를 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색

에이전트와 직원이 ServiceNow for Microsoft Teams를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

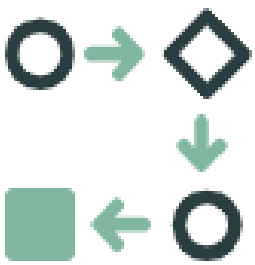
통합

구현을 계획하고 구성합니다.

구성

다른 애플리케이션으로 Teams 통합 기능을 확장합니다.

관리



Microsoft Teams 채팅 메시지를 관리하고 사용자 지정합니다.

사용

다양한 애플리케이션과 Microsoft 통합을 사용합니다.

참조

Microsoft Teams 통합에 재사용 가능한 참조 컨텐츠를 참조하십시오.

기계번역

에 대한 **Microsoft Teams ServiceNow** 탐색 **Microsoft 365**

ServiceNow# for Microsoft Teams or Microsoft 365 애플리케이션은 애플리케이션의 통합을 다른 비즈니스 단위로 확장합니다. 이 통합을 사용하여 직원이 내부에서 Microsoft Teams 서비스를 보다 효과적으로 요청하고 받도록 지원할 수 있습니다.

ServiceNowfor Microsoft Teams 는 , , HR Service Delivery와 범용 요청함께 IT Service Management사용할 수 있습니다. Meeting Extensions와 같은 다양한 에이전트 경험 플랫폼에서도 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow for Microsoft 365 는 및 와 함께 IT Service Management 사용할 수 있습니다 HR Service Delivery.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

ServiceNow통합의 경우 Microsoft Teams

ServiceNowMicrosoft Teams 통합 기능은 다음과 같습니다.

- 에이전트와 직원이 티켓을 해결하기 위해 공동 작업을 수행할 수 있습니다.
- 에이전트가 작업 기록에서 직원과 채팅을 시작할 Microsoft Teams 수 있습니다.
- 에이전트가 채팅 기록을 작업 기록에 Microsoft Teams 설명으로 다시 임포트할 수 있습니다.
- 특정 권한을 가진 직원이 작업 기록에서 채팅을 볼 Microsoft Teams 수 있도록 합니다.

Microsoft Teams 및 Microsoft 365 Employee Experience용 통합 살펴보기

직원들이 또는 Microsoft 365를 통해 Microsoft Teams IT, HR 및 UR 관련 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 직원은 내부에서 Microsoft Teams 에이전트와 상호작용하거나 Microsoft 365 문제를 해결할 수 있습니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

와 IT Service Management 통합 Microsoft Teams 및 Microsoft 365

IT Service Management Integration with Microsoft Teams는 Now Virtual Agent와 Microsoft Teams의 통합을 확장하며, 이에 따라 직원은 Microsoft Teams 내에서 더 효과적으로 서비스를 요청하고 받을 수 있습니다.

와 IT Service Management 통합의 기능 Microsoft Teams

IT Service Management Integration with Microsoft Teams 애플리케이션에는 다음과 같은 추가 기능이 포함되어 있습니다.

- 실행 가능한 알림: F또는 티켓에 대한 승인 및 코멘트입니다. 사용자는 Microsoft Teams 내에서 알림에 회신할 수 있습니다.
  - 승인 – 요청(단일 요청된 항목), 변경 요청의 경우
  - 티켓 코멘트: 직원은 인시던트, 요청된 항목 및 변경 요청 내에서 Microsoft Teams티켓에 대한 알림에 응답할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 젠트는 인시던트, 변경 요청 또는 요청 항목에서 직원과 채팅을 시작할 Microsoft Teams 수 있습니다. 그런 다음 상담원은 채팅 기록을 다시 티켓에 댓글로 복사할 수 있습니다.
- 다음에 대한 추가 정보 알림:
  - 인시던트: 해결됨, 업데이트됨
  - 요청된 항목: 완료됨, 승인됨, 거부됨, 업데이트됨
  - 승인(요청(단일 요청된 항목 포함) 및 변경 요청을 제외한 모든 승인의 경우)

주:
IT Service Management Integration with Microsoft Teams에 대해 전자 서명을 통한 승인은 아직 지원되지 않습니다.

기능 매핑

기능	라이센스 요구사항
실행 가능한 알림	ITSM Pro
채팅 - 에이전트가 직원에게/에이전트가 에이전트에게	ITSM Standard 이상
Employee Center	ITSM Standard 이상

와 **IT Service Management** 통합 사용 **Microsoft Teams**

인스턴스와 Microsoft Teams통합 IT Service Management 하려면 다음 활동을 수행해야 합니다ServiceNow.

1. IT Service Management Integration with Microsoft Teams 애플리케이션 설치
2. 통합을 위한 Microsoft Teams 인스턴스 설정 ServiceNow

인스턴스에서 와의 통합을 ServiceNowMicrosoft Teams 구성하려면 IT Service Management 을 참조하십시오.IT Service Management Integration with Microsoft Teams 구성

인스턴스에서 통합을 Microsoft TeamsServiceNow 관리 IT Service Management하려면 을 참조하십시오.IT Service Management Integration with ServiceNow 사용자 지정

인스턴스에서 통합을 Microsoft TeamsServiceNow 사용하려면 IT Service Management을 참조하십시오.와 ITSM 및 HRSD 통합 사용 Microsoft Teams

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 및 **Microsoft 365**

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams는 Now Virtual Agent와 Microsoft Teams의 통합을 확장하며, 이에 따라 직원은 Microsoft Teams 내에서 더 효과적으로 서비스를 요청하고 받을 수 있습니다.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션에는 다음과 같은 추가 기능이 포함되어 있습니다.

- 실행 가능한 알림 – 티켓에 대한 승인과 코멘트에 사용합니다. 사용자는 Microsoft Teams 내에서 알림에 대한 조치를 취할 수 있습니다.

  티켓 코멘트: 직원은 Microsoft Teams 내에서 티켓에 대한 알림에 응답할 수 있습니다.

  이 `respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` 속성은 코멘트에 응답 알림이 트리거되는 HR 테이블을 지정합니다. <HR services>

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- sn_hr_core_case_total_rewards
- sn_hr_core_case_global_mobility
- sn_hr_core_case_operations
- sn_hr_core_case_performance
- sn_hr_core_case_benefits
- sn_hr_core_case_workforce_admin
- sn_hr_core_case_talent_management
- sn_hr_core_case_corporate_communication
- sn_hr_core_case_payroll
- sn_hr_core_case_compensation

- 에이전트는 HR 케이스에서 직원과 Microsoft Teams 채팅을 시작할 수 있으며 채팅 기록을 다시 티켓에 코멘트로 복사할 수 있습니다.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    이 시스템 속성에는 "채팅 시작" 기능에 권장 참가자로 표시되는 HR 케이스 테이블 필드의 목록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 권장 참가자에는 "opened_for", "subject_person", "공동 작업자" 필드로 구성된 참가자가 포함되어 있습니다.

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    이 시스템 속성에는 "채팅 시작" 기능에 권장 참가자로 표시되는 HR 작업 테이블 필드의 목록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 권장 참가자에는 "assigned_to" 필드에 정의된 참가자가 포함되어 있습니다.

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    이 시스템 속성에는 "채팅 시작" 및 "메시지 가져오기" UI 작업이 사용되는 HR 케이스 테이블의 목록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 이 목록에는 "Employee Relations", "조사" 및 "윤리" 케이스와 같은 매우 민감한 HR 케이스가 포함되어 있지 않습니다.

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    이 시스템 속성에는 실행 가능한 알림인 "의견에 응답" 알림이 전송되는 이유가 되는 HR 케이스 테이블의 목록이 포함되어 있습니다. 기본적으로 이 목록에는 "Employee Relations", "조사" 및 "윤리" 케이스와 같은 매우 민감한 HR 케이스가 포함되어 있지 않습니다.

주:
HR Service Delivery with Microsoft Teams에서는 HR 케이스 승인 및 전자 서명을 통한 승인이 아직 지원되지 않습니다.

기능 매핑

기능	라이센스 요구사항
실행 가능한 알림	HR Pro 이상
채팅 - 에이전트가 직원에게/에이전트가 에이전트에게	HR Pro 이상
직원 센터	HR Standard 이상

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스와 Microsoft Teams 통합 HR Service Delivery 하려면 다음 활동을 수행해야 합니다.

1. HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션 설치
2. 통합을 위한 Microsoft Teams 인스턴스 설정 ServiceNow

ServiceNow 인스턴스와의 통합을 Microsoft Teams 구성하려면 HR Service Delivery 을 참조하십시오HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 구성.

ServiceNow 인스턴스와의 통합을 Microsoft Teams 관리 HR Service Delivery 하려면 을 참조하십시오HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 사용자 지정.

ServiceNow 인스턴스에서 통합을 Microsoft Teams 사용하려면 HR Service Delivery 을 참조하십시오와 ITSM 및 HRSD 통합 사용 Microsoft Teams.

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합

ServiceNow# Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 애플리케이션은 Microsoft Teams와 ServiceNow의 통합을 확장합니다. 직원이 이 애플리케이션을 사용하여 Microsoft Teams 내에서 서비스를 효과적으로 요청하고 받도록 지원할 수 있습니다.

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합에는 다음 기능이 포함됩니다.

- 에이전트와 직원이 Microsoft Teams를 통해 Universal Request에 대해 공동 작업하고 토론할 수 있습니다.
- 에이전트가 관련 Universal Request의 활동 스트림에 추가 의견 또는 작업 메모로 대화를 저장할 수 있습니다.
- 직원이 Microsoft Teams를 통해 Universal Request를 만들 수 있습니다.
- 직원이 Microsoft Teams를 통해 Universal Request를 추적, 업데이트하거나 취소할 수 있습니다.

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합는 Universal Request Pro 애플리케이션과 함께 제공됩니다.

ServiceNow 인스턴스에 대한 자세한 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 내용은 를 참조하십시오와의 통합 ServiceNowMicrosoft Teams 및 Microsoft 365.

ServiceNow 인스턴스에서 구성하려면 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 를 참조하십시오 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 구성.

ServiceNow 인스턴스에서 관리 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 하려면 를 참조하십시오 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합용 UI 작업 사용자 지정.

ServiceNow 인스턴스에서 사용하려면 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 를 참조하십시오 범용 요청에 Microsoft Teams 사용.

에이전트 경험을 위한 **Microsoft Teams** 통합 탐색

Microsoft Teams를 통해 MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 에이전트가 주요 인시던트를 작업하고 관리하도록 허용합니다.

Microsoft Teams용 **Notify** 커넥터

Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 사용하면 인시던트 또는 작업과 같은 모든 기록에서 Microsoft Teams 모임을 직접 관리하고 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주요 기능

- 인시던트나 작업과 같은 기록이나 중요 인시던트 워크벤치에서 직접 Microsoft Teams 모임을 시작하고 종료합니다.
- 참가자를 추가하거나 제거하여 Microsoft Teams 모임을 관리합니다.

시스템 요구 사항

ServiceNow IntegrationHub Installer(com.glide.hub.integrations) 플러그인을 설치하여 Flow Designer 애플리케이션에서 통합 플로우를 설계합니다. 자세한 내용은 IntegrationHub 요청을 참조하십시오.

다음 절차

ServiceNow용 Notify 커넥터를 통합하려면 다음 활동을 수행해야 합니다.Microsoft Teams

1. Microsoft Teams용 Notify 커넥터 설치
2. 통합을 위한 Microsoft Teams 인스턴스 설정 ServiceNow
   - Notify 커넥터 사전 게시된 앱을 Microsoft Teams와 통합
   - Notify커넥터 자체 구성된 앱을 다음과 통합합니다. Microsoft Teams

에이전트가 MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치 Microsoft Teams에서 주요 인시던트를 작업하고 관리할 수 있도록 하려면 을 참조하십시오 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 구성.

ServiceNow 인스턴스에서 Notify 커넥터를 Microsoft Teams 사용하려면 를 참조하십시오 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 사용.

용 **Meeting Extensions Microsoft Teams**

Meeting Extentions for Microsoft Teams 를 사용하면 중요 인시던트 관리자와 참가자가 활성 전화 회의 중에 내부에서 Microsoft Teams 통신 작업을 볼 수 있습니다.

회의 확장 기능은 중요 인시던트 워크벤치의 인시던트 상세 정보와 통신 작업을 표시합니다.

인시던트 상세 정보 탭 및 통신 작업 탭의 데이터는 에서 중요 인시던트가 업데이트ServiceNow#될 때마다 자동으로 업데이트됩니다.

다음 절차

인스턴스에 Meeting Extensions 앱을 ServiceNow 통합하려면 다음 활동을 수행해야 합니다.

1. 관련 절차에 대한 Microsoft Teams Notify 커넥터를 완료해야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 문서를 참조하십시오.
2. Meeting Extensions for Microsoft Teams
3. 통합을 위한 Microsoft Teams 인스턴스 설정 ServiceNow
   - Meeting Extensions 사전 게시된 앱을 Microsoft Teams와 통합
   - Meeting Extensions 자체 구성된 앱을 와 통합 Microsoft Teams

와 함께 ServiceNowMeeting Extensions를 Microsoft Teams 사용하려면 을 참조하십시오Microsoft Teams Meeting Extensions 사용.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

와의 통합 ServiceNowMicrosoft Teams 및 Microsoft 365

ServiceNow 또는 애플리케이션을 통합할 Microsoft TeamsMicrosoft 365 인스턴스를 설정합니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Office 365 테넌트에 연결하고 애플리케이션을 승인하려면 Microsoft Office 365에서 external_app_install_admin 역할과 애플리케이션 관리자 역할이 모두 있어야 합니다. Microsoft 역할에 대한 자세한 내용은 Azure AD 기본 제공 역할 에 대한 Microsoft 설명서를 참조하십시오.

Azure Active Directory(Azure AD)는 사용자 및 앱과 같은 객체를 테넌트라는 그룹으로 구성합니다.

자체 구성된 앱(이전에는 단일 테넌트라고 함)은 등록된 테넌트(홈 테넌트라고도 함)에서만 사용할 수 있습니다. 여기서 단일 Microsoft Teams 테넌트는 여러 ServiceNow 인스턴스에 연결됩니다.

미리 게시된 앱 앱(이전에는 다중 테넌트라고 함)은 홈 테넌트와 다른 테넌트 모두에서 사용자가 사용할 수 있습니다. 여기서 단일 테넌트는 단일 Microsoft TeamsServiceNow 인스턴스에 연결됩니다.

자체 구성된 앱과 미리 게시된 앱 구성 중에서 선택

사전 게시된 앱	자체 구성된 앱
• 설정하기 쉽습니다. • *ServiceNow*에서 관련 *Microsoft Azure* 앱을 제공하므로 직접 생성할 필요가 없습니다. *Microsoft Azure*포털에서 앱을 생성할 필요가 없습니다. 중간 수준의 *Microsoft Azure* 전문 지식이 필요합니다. • 관리자가 동의하면 앱을 *ServiceNow* 자동으로 업데이트합니다 *Microsoft Azure* .	• *Microsoft Azure* 포털에서 직접 앱을 생성해야 합니다. *Microsoft Azure* 포털에 대한 높은 전문 지식이 필요합니다. • *Microsoft Azure* 앱을 완전히 소유하고 제어합니다.

앱이 필요한 권한을 사용하는 데 동의하면 *Microsoft Azure* 앱을 나타내는 SP(서비스 주체)가 생성됩니다. 관리자 동의 이해에 대한 자세한 내용은 사용자 및 관리자 동의 이해 를 참조하십시오.

자체 구성된 앱 구성에서는 인스턴스에서 앱 ID와 클라이언트 ID 값을 매핑하여 포털에서 앱을 *Microsoft Azure* 생성하고 *Microsoft Azure* 인스턴스를 앱과 연결해야 *ServiceNow* 합니다*ServiceNow*.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치 계획

에 대한 ServiceNow#Microsoft Teams필요성을 식별하고 설치를 계획합니다.

IT Service Management Integration with Microsoft Teams 애플리케이션 설치

에이전트와 직원 사이의 공동 작업을 위해 IT Service Management **Integration with** Microsoft Teams 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
IT Service Management Integration with Microsoft Teams 앱을 설치하면 Conversational Integration with Microsoft Teams를 별도로 다운로드할 필요가 없습니다.

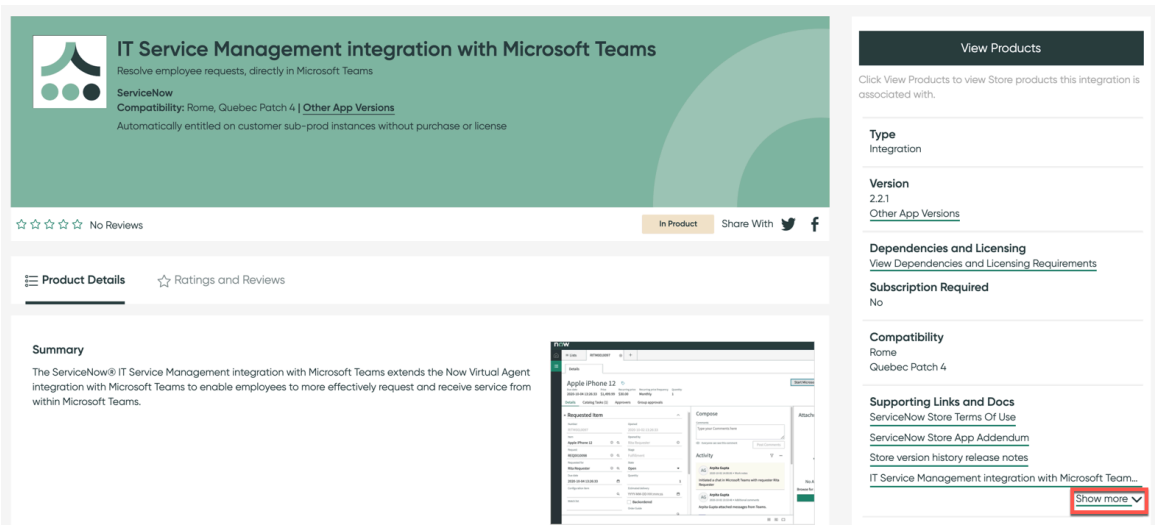
프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 검색 필드에 IT Service Management Integration with Microsoft Teams를 입력합니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow 앱 스토어를 방문하여 IT Service Management Integration with Microsoft Teams 를 확인합니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 설치 버튼을 클릭합니다.

   주:
   모든 종속 플러그인이 이 프로세스에서 자동으로 설치됩니다.

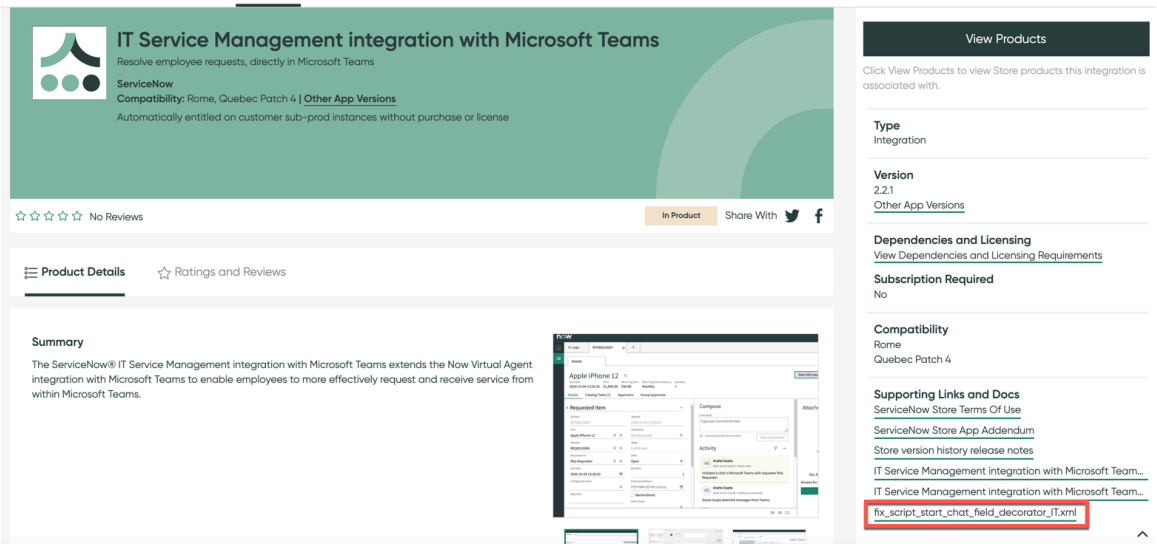
   또한 티켓에 요청자와 채팅을 시작할 수 있는 필드 데코레이터가 표시되도록 *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* 업데이트 세트를 설치해야 합니다.
4. 앱 스토어에서 *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* 업데이트 세트를 다운로드합니다.

   수정 스크립트를 찾을 수 없으면 추가 표시를 클릭하여 지원 링크 및 문서 목록을 봅니다.

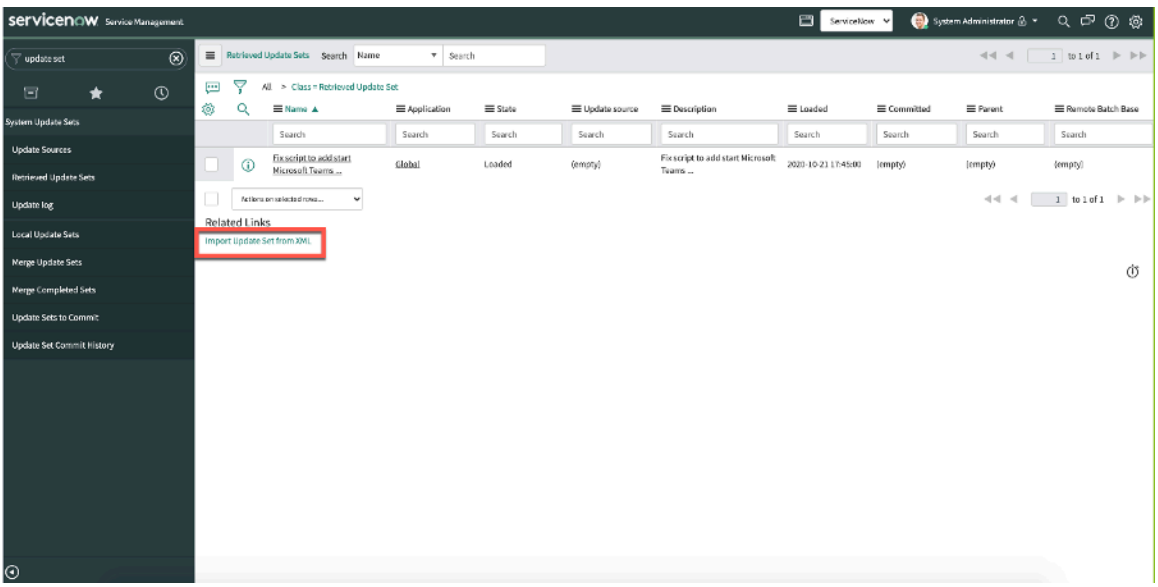


*fix_script_start_chat_field_decorator_IT*를 클릭하여 XML 파일을 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

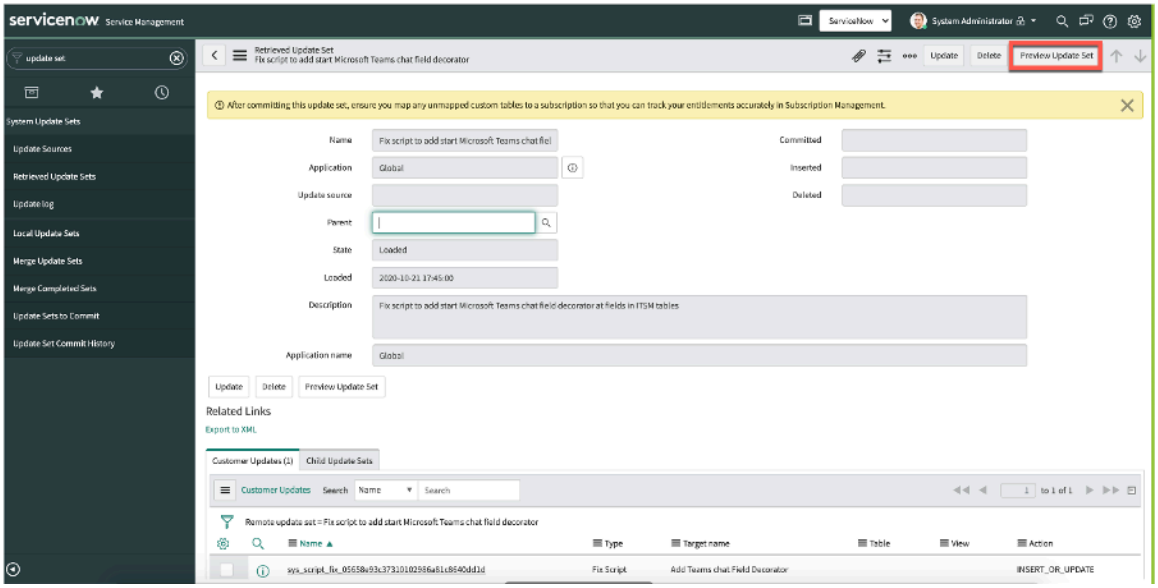


5. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트 〉 관련 링크 〉 XML로부터 업데이트 세트 임포트.

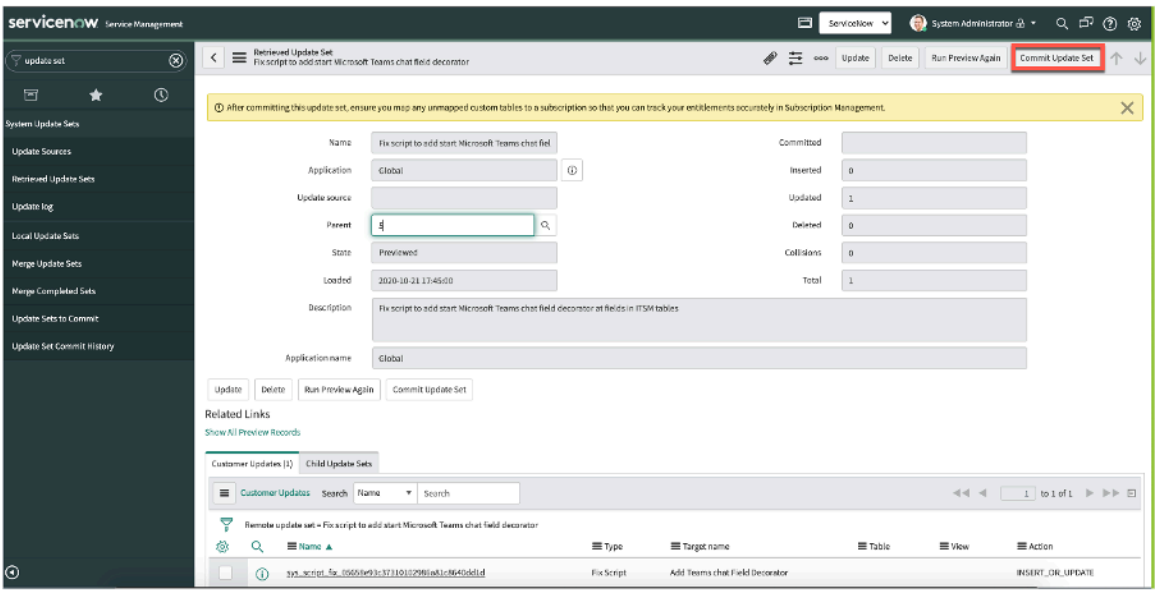


6. XML 파일 필드에서 파일 선택 버튼을 클릭하고 *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* XML 파일을 선택하고 XML 파일을 업로드합니다.
7. **Microsoft Teams** 채팅 필드 데코레이터를 추가하는 수정 스크립트를 클릭합니다.
8. 업데이트 세트 미리 보기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

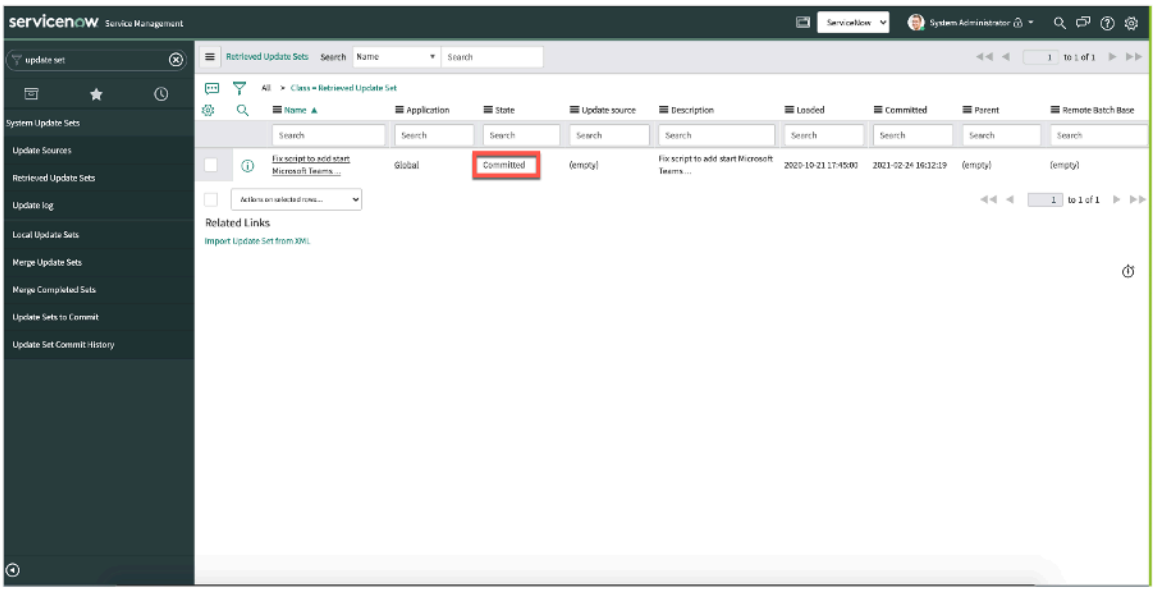


9. 업데이트 세트 커밋을 클릭합니다.



Microsoft Teams 채팅 시작 필드 데코레이터를 추가하는 수정 스크립트가 커밋됨 상태가 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



10. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
11. 이름 검색 필드에 Add Teams chat Field Decorator(Teams 채팅 추가 필드 데코레이터)를 입력합니다.
12. **Teams** 채팅 추가 필드 데코레이터 수정 스크립트를 클릭합니다.
13. 수정 스크립트 실행을 클릭합니다.

아이콘이 기록에 필드 데코레이터로 표시됩니다.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션 설치

에이전트와 직원 사이의 공동 작업을 위해 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션을 설치하여 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 앱을 설치하면 Conversational Integration with Microsoft Teams를 별도로 다운로드할 필요가 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 검색 필드에 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams를 입력합니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow 앱 스토어를 방문하여 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 를 확인합니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 설치를 클릭합니다.

주:
모든 종속 플러그인이 이 프로세스에서 자동으로 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

또한 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams를 위해 앱 스토어에서 다음 업데이트 세트를 설치해야 합니다.

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

모든 제한된 호출자 접근(RCA) 권한이 애플리케이션 제한된 호출자 접근 권한 목록에 표시됩니다.

*fix_script_start_chat_field_decorator_HR*을 다운로드 및 실행하여 요청자와 채팅을 시작하기 위해 티켓에 필드 데코레이터를 표시합니다.

애플리케이션 제한된 호출자 접근**(RCA)** 권한 검증

구성 문제를 수정하기 위해 RCA 데이터 세트를 업로드하기 전에 제한된 호출자 접근(RCA) 기록에 중복 항목이 없는지 검증합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 제한된 호출자 접근 권한.
2. 소스 범위 검색에서 ServiceNow for Microsoft Teams를 입력합니다.
3. 원본 범위 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본 범위로 그룹화를 선택합니다.
4. **ServiceNow for Microsoft Teams**를 확장한 다음 공동 작업 서비스 소스 범위를 확장합니다.
5. **ServiceNow for Microsoft Teams**의 모든 항목을 삭제한 다음 공동 작업 서비스 소스 범위를 삭제합니다.

XML에서 업데이트 세트 임포트 및 수정 스크립트 설치

XML에서 업데이트 세트를 임포트하여 HR Service Delivery 애플리케이션에 대한 교차 범위 액세스를 제공하고 수정 스크립트를 실행하여 티켓에 필드 데코레이터를 표시합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 테이블에서는 해당 기능에 대한 RCA 기록 매핑을 보여줍니다.

RCA 기록 매핑

RCA 기록	플러그인	플러그인 이름
content_automation_rca_records.xml	{콘텐츠 자동화}	{com.sn_content_automation}
document_templates_rca_records.xml	{문서 템플릿}	{com. snc document_templates}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

RCA 기록 매핑

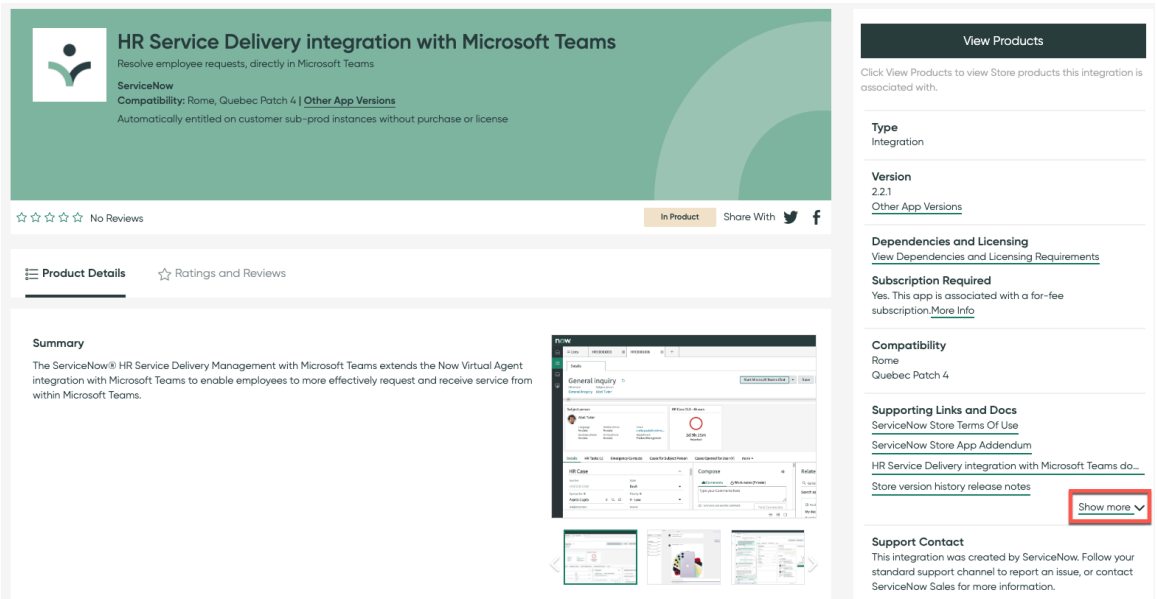
RCA 기록	플러그인	플러그인 이름
human_resources_core_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: 통합}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Lifecycle Events}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{자원 센터}	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Workspace}	[com.sn_hr_agent_workspace]

업데이트 세트에 대한 자세한 내용은 업데이트 세트 이전을 참조하십시오.

프로시저

1. 앱 스토어에서 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 용 업데이트 세트를 다운로드합니다.

   XML 파일을 찾을 수 없으면 추가 표시를 클릭하여 지원 링크 및 문서 목록을 봅니다.

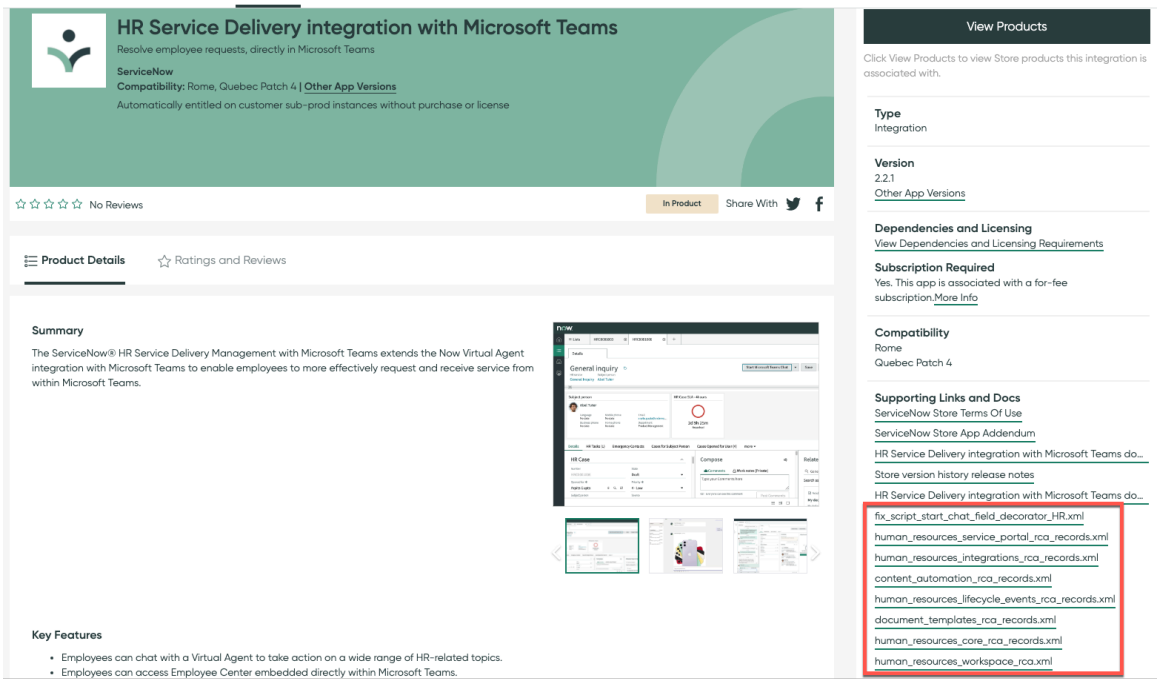


2. 컴퓨터에 다운로드할 각 XML 파일을 클릭합니다.

   - human_resources_integrations_rca_records
   - human_resources_service_portal_rca_records
   - human_resources_lifecycle_events_rca_records
   - human_resources_core_rca_records
   - content_automation_rca_records
   - document_templates_rca_records.xml

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



3. XML 파일을 업로드하려면 탐색하십시오.
   - 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 로컬 업데이트 세트 RCA 스크립트 XML 업로드의 경우.
   - 다음으로 이동 모두 〉 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트 수정 스크립트 XML 업로드의 경우.
4. 이름 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **XML** 임포트 메뉴를 선택합니다.
5. XML 임포트 양식에서 찾아보기 를 선택하고 업데이트 세트 XML 파일을 선택합니다.
6. 업로드를 선택합니다.
7. RCA 스크립트 유형에 대해서는 검색된 업데이트 세트 양식에서, 수정 스크립트 유형에 대해서는 로컬 업데이트 세트 양식에서 XML 파일 이름을 기준으로 XML 파일을 선택합니다.
8. 업데이트 세트 미리 보기를 선택합니다.
9. 업데이트 세트 커밋을 선택합니다.

   XML 스크립트는 커밋됨 상태가 됩니다.

결과
RCA 및 수정 스크립트 XML이 업로드됩니다.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams용 수정 스크립트 설치

ServiceNow 인스턴스에서 를 실행하여 티켓에 **Microsoft Teams** 채팅 시작 필드 데코레이터를 *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`* 표시하여 요청자와 채팅을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
2. 이름 열 검색에 Add Teams chat Field Decorator를 입력합니다.
3. **Teams** 채팅 필드 데코레이터 수정 스크립트 추가를 선택합니다.
4. 활성 확인란을 선택합니다.
5. 수정 스크립트 실행을 선택합니다.

Microsoft Teams 데코레이터 아이콘이 기록에 필드 로 표시됩니다.

Universal Request Integration with Microsoft Teams 애플리케이션 설치

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 애플리케이션을 설치합니다(sn_uni_req_msteams). 이 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow 인스턴스 내에서 Microsoft Teams 대화를 시작할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- Microsoft Teams와의 범용 요청 통합에는 다음 플러그인이 필요합니다. Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 설치 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인하십시오.

  필요한 ServiceNow 플러그인

  Universal Request: Virtual Agent Conversations(com.snc.universal_request.va)

  가상 에이전트 기능을 활성화하려면 Universal Request Virtual Agent Conversations 플러그인이 필요합니다.

- Microsoft Teams와의 범용 요청 통합에는 다음 ServiceNow Store 애플리케이션이 필요합니다. Microsoft Teams와의 범용 요청 통합를 설치하기 전에 이 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다.

  필요한 ServiceNow Store 애플리케이션

  ServiceNow for Microsoft Teams(sn_now_teams)

  Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 애플리케이션이 작동하려면 ServiceNow for Microsoft Teams 애플리케이션을 활성화해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 애플리케이션(sn_uni_req_msteams)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없는 경우 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 앱을 설치할 수 있습니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항:
   설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

애플리케이션 제한된 호출자 접근 권한 승인

범위 액세스 권한을 제공할 수 있도록 대상 범위에서 RCA(제한된 호출자 접근) 권한을 승인합니다. RCA 권한을 승인하면 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합범위에서 범용 요청 범위 내의 스크립트 포함에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

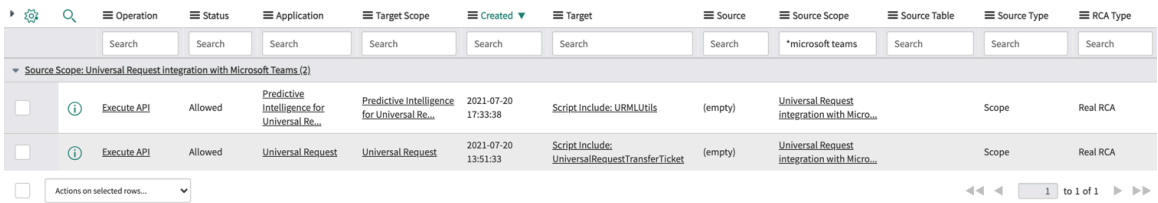
이 태스크 정보
RCA 권한은 애플리케이션, 이벤트 또는 애플리케이션 자원에 대한 교차 범위 액세스를 정의합니다. 애플리케이션 자원에는 접근 제어 역할, 비즈니스 규칙, UI 작업 및 스크립트 포함이 포함됩니다. 또한 RCA 권한을 사용하여 액세스 요청을 허용하거나 거부할 수 있습니다. 제한된 호출자 접근 [sys_restricted_caller_access] 기록은 애플리케이션, 애플리케이션 자원 또는 이벤트에 대한 접근을 요청하는 교차 범위 애플리케이션 혹은 스크립트를 추적합니다. 자세한 내용은 요청된 RCA(제한된 호출자 액세스)를 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 애플리케이션 제한된 호출자 접근 〉 제한된 호출자 접근 권한.
2. 소스 범위 검색에서 Universal Request Integration with Microsoft Teams를 입력합니다.
3. 원본 범위 열 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 원본 범위로 그룹화를 선택합니다.
4. **Universal Request Integration with Microsoft Teams** 소스 범위를 확장합니다.
5. 기록을 엽니다.
6. 상태를 허용됨으로 변경합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
RCA가 승인되었습니다. 다음 그림과 같이 기록이 업데이트됩니다. 이제 애플리케이션 열과 대상 범위 열의 값이 동일하며, 상태 열이 허용됨으로 변경되었습니다.



Microsoft Teams용 Notify 커넥터 설치

작업 기록에서 직접 또는 중요 인시던트 워크벤치를 통해 회의를 시작할 Microsoft Teams 수 있도록 플러그인용 Microsoft Teams Notify 커넥터를 설치하고 활성화합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 다음 플러그인을 설치했는지 확인합니다 ServiceNow .

- Notify 플러그인 com.snc.notify.
- Microsoft Teams Communications 스포크 플러그인 sn_msteams_com_spk.
- Azure Active Directory 사용자 매핑 플러그 # sn_now_azure.

Communications 스포크에 대한 Microsoft Teams 자세한 내용은 Microsoft Teams Communications 스포크를 참조하세요.

알림에 관한 자세한 내용은 Notify 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. 검색 필드에 Microsoft Teams 또는 sn_notify_msteams# Notify #### 입력합니다. 애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다. 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에서 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하십시오.
3. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
인스턴스에 대한 커넥터를 통합 알림 합니다 ServiceNowMicrosoft Teams.

- 미리 게시된 앱(단일 Microsoft Teams 테넌트에서 단일 ServiceNow 인스턴스로)을 설정하려면 을 참조하십시오 Notify 커넥터 사전 게시된 앱을 Microsoft Teams와 통합.
- 자체 구성된 앱(단일 Microsoft Teams 테넌트에서 여러 ServiceNow 인스턴스로)을 설정하려면 을 참조하십시오 Notify커넥터 자체 구성된 앱을 다음과 통합합니다. Microsoft Teams.

Meeting Extensions for Microsoft Teams

인시던트 기록에서 직접 회의를 시작할 Microsoft Teams 수 있도록 Meeting Extensions for Microsoft Teams 플러그인을 설치하고 활성화합니다.

시작하기 전에
용 Microsoft TeamsNotify 커넥터를 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 설치 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 플러그인.
2. ## ### Meeting Extensions for Microsoft Teams 또는 sn_now_teams_ext를 입력합니다.
   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow 스토어에서 요청해야 할 수도 있습니다. 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에서 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
3. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Meeting Extensions for Microsoft Teams 를 와 통합합니다 ServiceNow.

- 미리 게시된 앱(단일 Microsoft Teams 테넌트에서 단일 ServiceNow 인스턴스로)을 설정하려면 을 참조하십시오 Meeting Extensions 사전 게시된 앱을 Microsoft Teams와 통합.
- 자체 구성된 앱(단일 Microsoft Teams 테넌트에서 여러 ServiceNow 인스턴스로)을 설정하려면 을 참조하십시오 Meeting Extensions 자체 구성된 앱을 와 통합 Microsoft Teams.

통합을 위한 **Microsoft Teams** 인스턴스 설정 **ServiceNow**

ServiceNow# 통합을 위한 Microsoft Teams 인스턴스를 설정합니다.

사전 게시된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합하기 위한 설정

미리 게시된 앱 구성을 사용하여 통합을 위한 Microsoft Teams 인스턴스를 설정하고 구성 ServiceNow 하도록 환경을 준비합니다.

직원 경험을 위해 미리 게시된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합하기 위한 설정

를 통해 Microsoft TeamsIT, HR 및 Universal Request와 통합할 미리 게시된 앱을 설정합니다. 직원은 Microsoft Teams 내에서 에이전트와 상호작용하여 문제를 해결할 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결

사용자가 Microsoft Teams 내에서 요청을 생성할 수 있도록 ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Teams 테넌트에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin)

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.
2. 설치를 클릭합니다.

   클릭하면 테넌트가 ServiceNow 인스턴스에 연결됩니다.

3. 조직을 대신하여 동의 옵션을 선택하여 모든 사용자에 대한 동의/권한을 제공하고 수락 버튼을 클릭하여 관리자 동의를 제공합니다.
   이러한 권한을 사용하면 앱이 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 액세스 권한을 부여한 데이터에 대한 액세스 유지
- 로그인하고 사용자 프로파일 읽기
- 모든 사용자에게 팀 작업 활동 전송

앱이 성공적으로 설치되면 페이지에 테넌트 및 권한을 부여할 수 있는 Azure 앱에 대한 세부 정보가 표시됩니다.

필요한 **Microsoft Azure** 앱에 대한 권한 부여

ServiceNow for Teams 애플리케이션 워크플로우를 활성화하기 위해 Microsoft Azure 인스턴스에서 API 호출을 수행할 수 있도록 ServiceNow 미리 게시된 필수 앱에 권한을 부여합니다.

시작하기 전에

Virtual Agent Lite 또는 Virtual Agent를 설치합니다. 자세한 정보는 메시징 앱과 Virtual Agent 통합을 참조하십시오.

필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin) 이 역할은 채널 프록시 플러그인 설치의 일부로 기본 시스템에 설치됩니다.

ServiceNow 인스턴스를 Microsoft 365 테넌트에 연결하고 앱을 승인하려면 Microsoft 365에서 external_app_install_admin 역할과 애플리케이션 관리자 역할이 모두 있어야 합니다. 관련 Microsoft 역할에 대한 자세한 내용은 Azure AD 기본 제공 역할을 참조하십시오.

이 태스크 정보

ServiceNow for Teams의 사전 게시된 앱은 다음과 같습니다.

- Notify 커넥터: Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 설치하여 채팅을 활성화하여 기능을 호출합니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 참조하세요.
- 요청 기반 채팅
- SSO 및 활동 알림

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.
2. 관련 앱을 승인합니다.
   a. 앱 항목 행에서 승인을 클릭합니다.
   b. 수락을 선택하여 관리자 동의를 제공합니다.

      통합을 위해 Microsoft Teams ServiceNow에서 사용되는 API 권한에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ServiceNow 요청 Microsoft Teams 기반 채팅 및 SSO에 대한 통합 API 권한.

   권한 부여에 성공하면 앱 이름 옆에 녹색 확인 표시가 나타나고 권한 부여 버튼이 설치됨으로 변경됩니다.

다음에 수행할 작업

upn이 사용자 환경의 이메일 ID와 다른 경우 Microsoft Teams에서 회의에 연결 사용 문서로 이동합니다. upn이 이메일 ID와 동일하면 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서로 이동합니다.

Microsoft Teams에서 회의에 연결 사용

사용자가 Microsoft Teams 애플리케이션에서 회의에 연결할 수 있도록 지원하는 OIDC 제공자 구성 기록을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

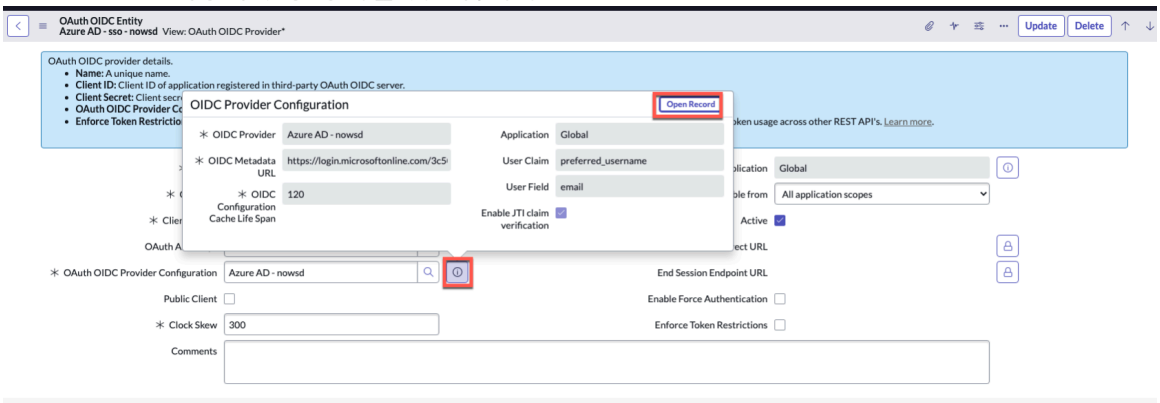
시작하기 전에
필요한 역할: admin

사용자 환경에 Azure 앱을 설치해야 합니다.

이 태스크 정보
이 단계는 upn이 이메일 ID와 다른 경우에만 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. **Azure AD – sso -**〈tenantname〉 형식으로 OIDC 기록을 선택합니다. 여기서 〈tenantname〉은 테넌트의 이름입니다.
3. **OAuth OIDC** 제공자 구성 항목을 검토합니다.



4. 기록 열기를 클릭합니다.
5. 사용자 클레임 필드에 ###을 입력합니다.
6. 업데이트를 클릭합니다.

사전 게시된 앱을 구성하도록 테넌트 변경

사용자 환경에서 미리 게시된 앱을 사용하도록 테넌트를 변경합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin)

이 태스크 정보
다른 Microsoft Teams 테넌트에 이미 연결을 설정한 경우 새 테넌트로 변경하면 통합이 원래 구성된 테넌트에 대한 작업을 할 수 없습니다. 원래 테넌트의 통합을 사용하는 모든 사용자는 더 이상 통합을 사용할 수 없습니다. 자체 구성된 Azure 앱에서 미리 게시된 Azure 앱으로만 변경하고 동일한 Microsoft Teams 테넌트에 대한 통합을 유지하면 사용자에게 아무런 영향이 없습니다.

원래/등록된 ServiceNow 인스턴스에서 연결된 Microsoft Teams 테넌트를 제거합니다. 그런 다음, 새/필수 ServiceNow 인스턴스에 동일한 Microsoft Teams 테넌트를 설치합니다.

프로시저

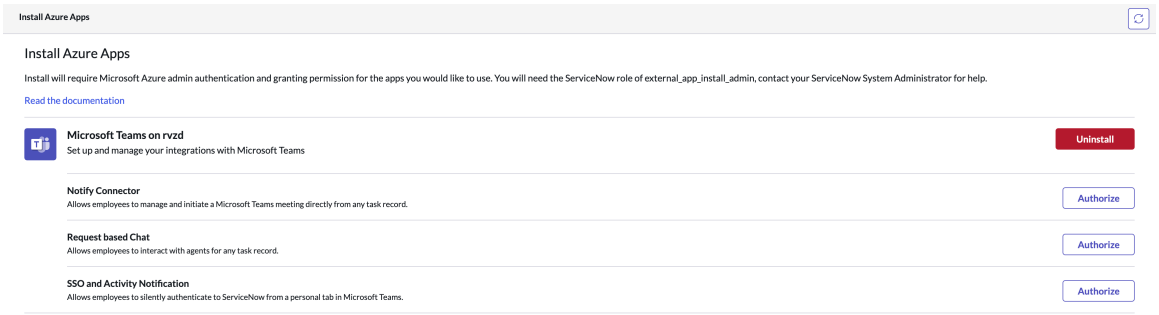
1. 원래 ServiceNow 인스턴스에서 연결된 Microsoft Teams 테넌트를 제거합니다.

   a. 현재/원본/등록된 ServiceNow 인스턴스를 엽니다.

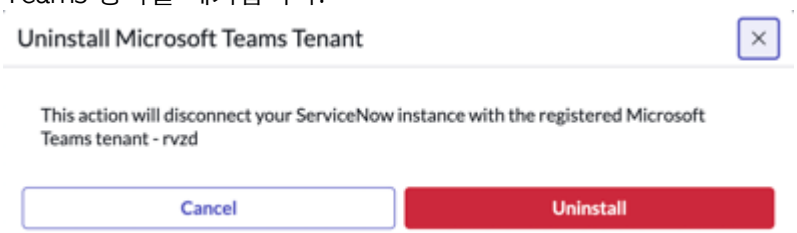
   b. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 제거를 선택합니다.



d. Microsoft Teams 테넌트 제거 대화 상자에서 제거 를 선택하여 인스턴스에서 연결된 Microsoft Teams 항목을 제거합니다.



Microsoft Teams 테넌트가 원본/등록된 ServiceNow 인스턴스에서 연결이 끊어졌습니다.

2. 새/필수 ServiceNow 인스턴스에 동일한 Microsoft Teams 테넌트를 설치합니다.

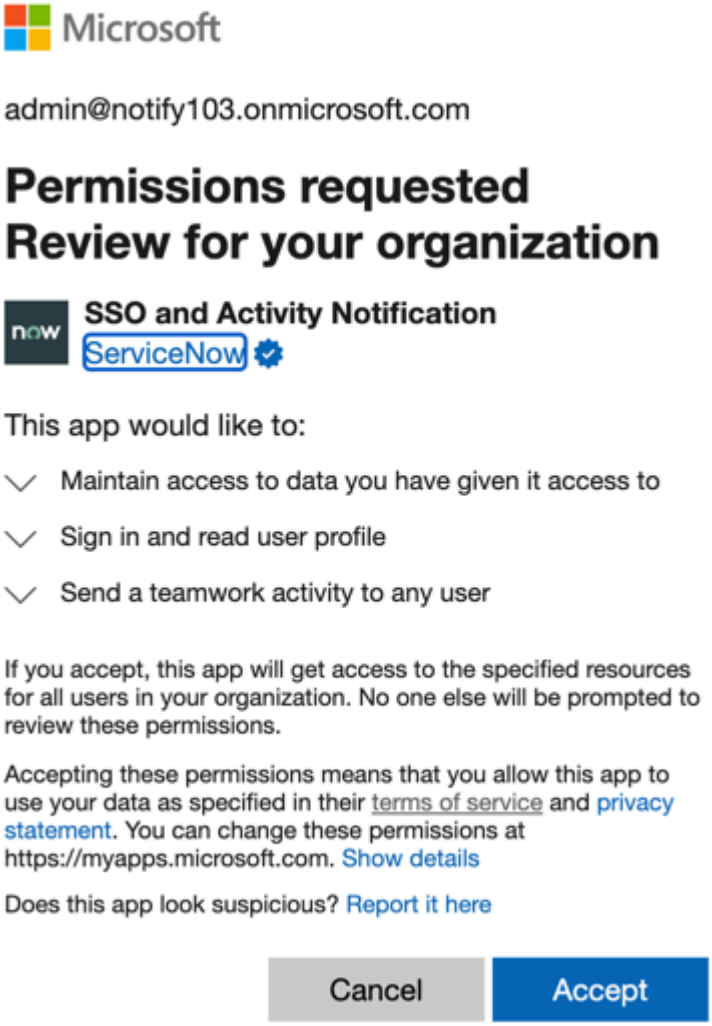
a. 새/대상 ServiceNow 인스턴스를 엽니다.

b. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.

c. Install(설치)을 클릭하여 새/대상 인스턴스에 동일하게 Microsoft Teams 설치합니다.

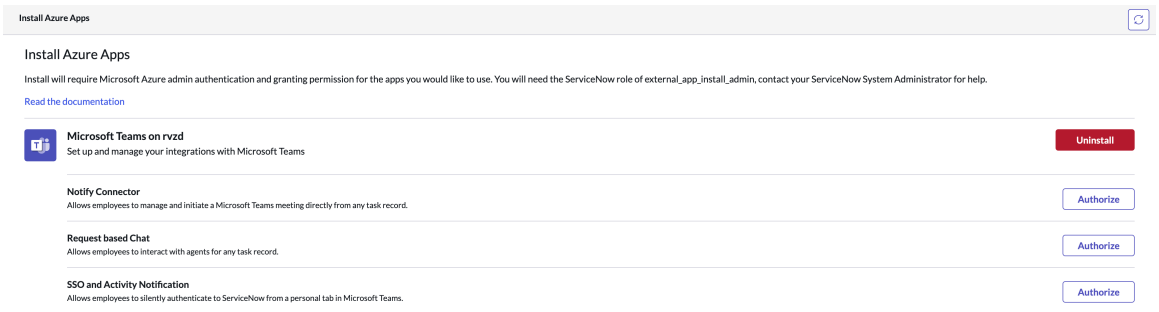
d. 조직을 대신하여 동의 옵션을 선택하여 모든 사용자에 대한 동의를 제공하고 수락 버튼을 클릭하여 관리자 동의를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



e. 테넌트가 ServiceNow 인스턴스로 매핑되면 관리자 동의를 제공하여 앱에 권한을 부여해야 합니다.

인스턴스에 Notify 플러그인을 설치한 사용자에게만 Notify 커넥터 및 Import Chat 앱이 나타납니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **SSO** 및 활동 알림: 이 앱을 승인하면 Microsoft Teams 앱에 **Employee Center** 탭이 표시됩니다.
- **Notify** 커넥터: 에이전트가 작업 기록에서 Microsoft Teams 미팅을 시작할 수 있도록 이 앱에 권한을 부여합니다.
- 요청 기반 채팅: 에이전트가 Microsoft Teams에서 채팅을 시작하고 개별 기록으로 채팅 메시지를 가져올 수 있도록 이 앱에 권한을 부여합니다.

f. 필요한 경우 앱에 권한을 부여합니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams에서 매니페스트 파일을 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams 테넌트 연결 재정의

어떤 이유로든 원래 ServiceNow 인스턴스에서 연결된 Microsoft Teams 테넌트를 제거할 수 없는 경우에만 기존 테넌트 연결을 재정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin)

이 태스크 정보
sn_now_azure.allow_tenant_override 시스템 속성을 생성하고 이를 True로 설정합니다. 그런 다음, Azure 앱 설치 페이지에서 기존 Microsoft Teams 테넌트 연결을 재정의합니다.

주:
ServiceNow 재정의 방법을 권장하지 않습니다.

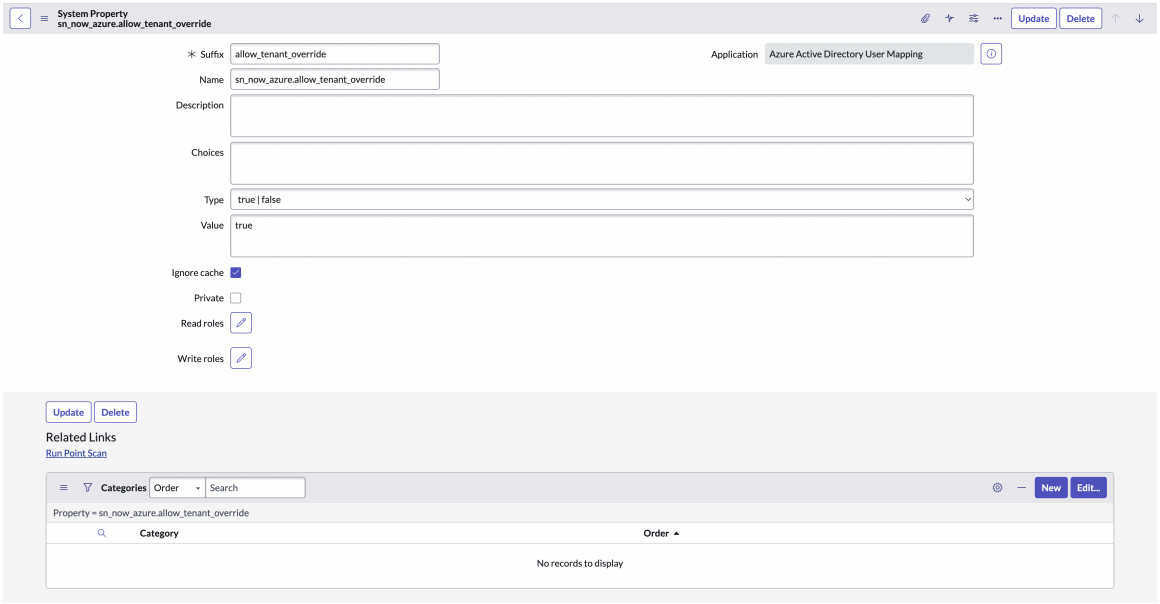
프로시저

1. 새/대상 ServiceNow 인스턴스를 엽니다.
2. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
3. 시스템 속성 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 시스템 속성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - **Azure Active Directory** 사용자 매핑을애플리케이션으로 검색하여 선택합니다.
   - 접미사에 **allow_tenant_override** 입력합니다.
   - 이름 값 **sn_now_azure.allow_tenant_override** 가 이름에 자동으로 채워집니다.
   - 유형으로 **true | false**를 선택합니다.
   - 값에**true**를 입력합니다.
5. 제출을 선택합니다.

주:

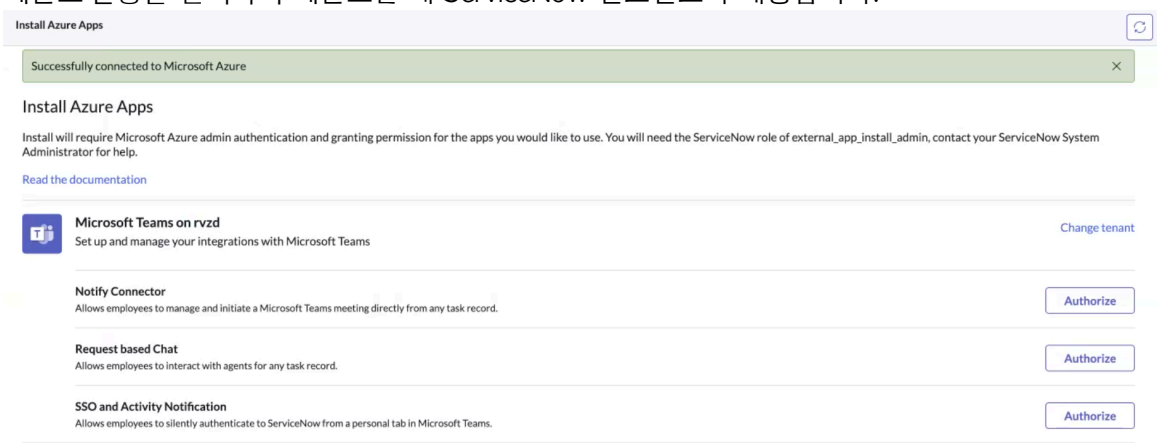
값 필드 항목이 **false**이면 원래 ServiceNow 인스턴스에서 연결된 Microsoft Teams 테넌트를 제거하는 방법을 따라야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



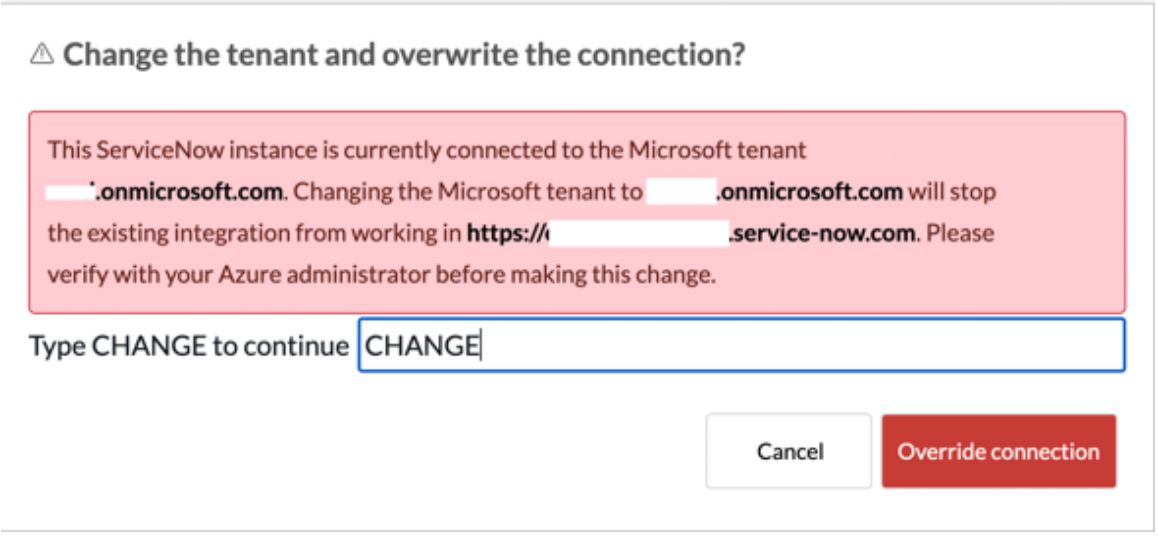
이렇게 하면 테넌트 변경 옵션을 사용하도록 설정하여 Azure 앱 설치 페이지에서 테넌트 연결을 재정의 Microsoft Teams 하는 방법이 활성화됩니다.

6. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.
7. 테넌트 변경을 선택하여 테넌트를 새 ServiceNow 인스턴스와 매핑합니다.



8. **CHANGE**를 입력하고 연결 재정의를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 테넌트가 새 ServiceNow 인스턴스에 매핑된 후 관리자 동의를 제공하여 앱에 권한을 부여합니다.

미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드

인스턴스에서 ServiceNow for Microsoft Teams 매니페스트 파일을 생성하고 다운로드하여 Microsoft Teams에서 ServiceNow for Teams 앱을 사용할 수 있도록 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin

이 태스크 정보
여러 ServiceNow 인스턴스를 하나의 Microsoft Teams 테넌트에 연결할 수 있습니다.

미리 게시된 앱 설정은 하나만 테넌트에 연결할 수 있지만, 자체 구성된 각 앱 환경에 대해 별도의 Azure 앱을 만들 수 있으므로 자체 구성된 여러 앱 환경을 테넌트에 Microsoft TeamsMicrosoft Teams 연결할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 **ServiceNow for Teams**.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.
일반 정보 탭이 나타납니다.

3. 일반 정보 섹션에 상세 정보를 입력합니다.

a. 짧은 이름: 매니페스트 파일에 짧은 이름을 제공하는 옵션입니다.

b. 전체 이름: 매니페스트 파일에 전체 이름을 제공하는 옵션입니다.

c. 버전: 매니페스트 파일의 버전입니다.
예를 들면 1.0.0입니다.

d. 링크 펼치기: Microsoft Teams에서 링크를 펼치는 옵션입니다.

Microsoft Teams 사용자와의 대화에 지원 링크가 공유될 때 링크 펼치기는 컨텐츠가 풍부한 미리보기(적응형 카드)를 생성합니다. 링크 펼치기에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams 채팅에서 웹 링크 펼치기 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

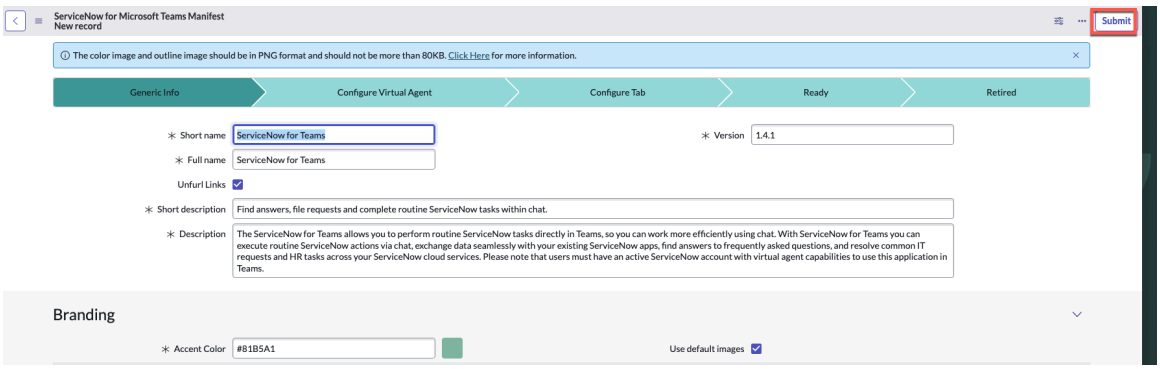
e. 간단한 설명: 매니페스트 파일에 대한 간단한 설명입니다.

f. 설명: 매니페스트 파일에 대한 자세한 설명입니다.

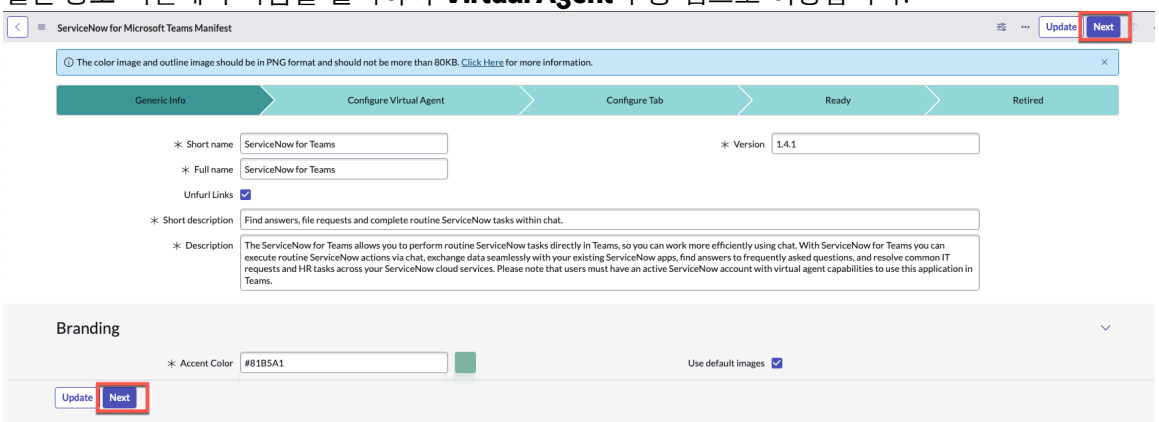
g. 강조 색: 회사 브랜딩에 따라 대화 Microsoft Teams 에 대한 사용자 지정 색을 선택하는 옵션이며 강조 색은 HTML 색상 코드 형식이어야 합니다.

> **주:**
> 회사 브랜딩을 사용자 지정하려면 기본 이미지 사용 옵션을 삭제한 다음 아이콘을 업로드합니다. 아이콘의 크기에 대한 자세한 내용은 앱 아이콘 및 매니페스트 구성표 아이콘을 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.

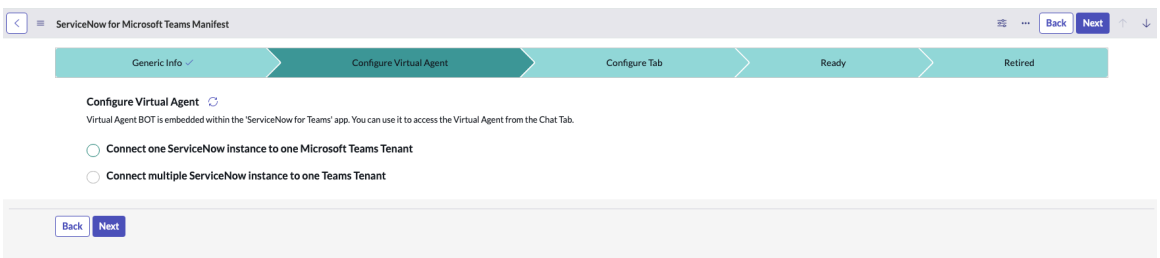


5. 일반 정보 섹션에서 다음을 클릭하여 **Virtual Agent** 구성 탭으로 이동합니다.



6. Virtual Agent 구성 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.

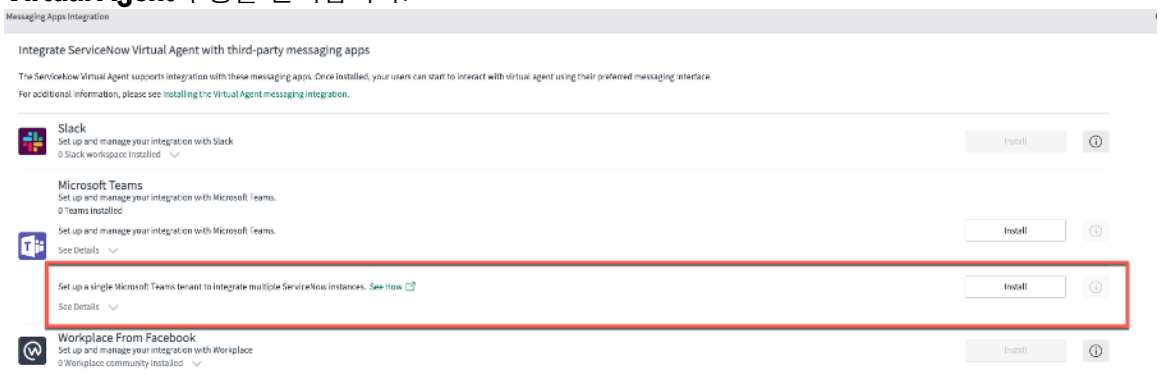
인스턴스에서 Virtual Agent를 구성하려면 **Virtual Agent** 구성을 클릭합니다. 자세한 내용은 Conversational Integration with Microsoft Teams를 참조하세요.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 하나의 ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Teams 테넌트에 연결하려면 하나의 **ServiceNow** 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 Virtual Agent 봇 ID가 자동으로 채워집니다.
- 여러 ServiceNow 인스턴스를 하나의 Microsoft Teams 테넌트에 연결하려면 여러 **ServiceNow** 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결을 선택합니다.

a. Virtual Agent 구성을 클릭합니다.



b. 양식에서 필드를 채웁니다.

i. 테넌트 **ID**: 테넌트 ID를 입력하는 옵션입니다. Azure 포털에서 Azure 앱의 테넌트 ID를 캡처합니다.

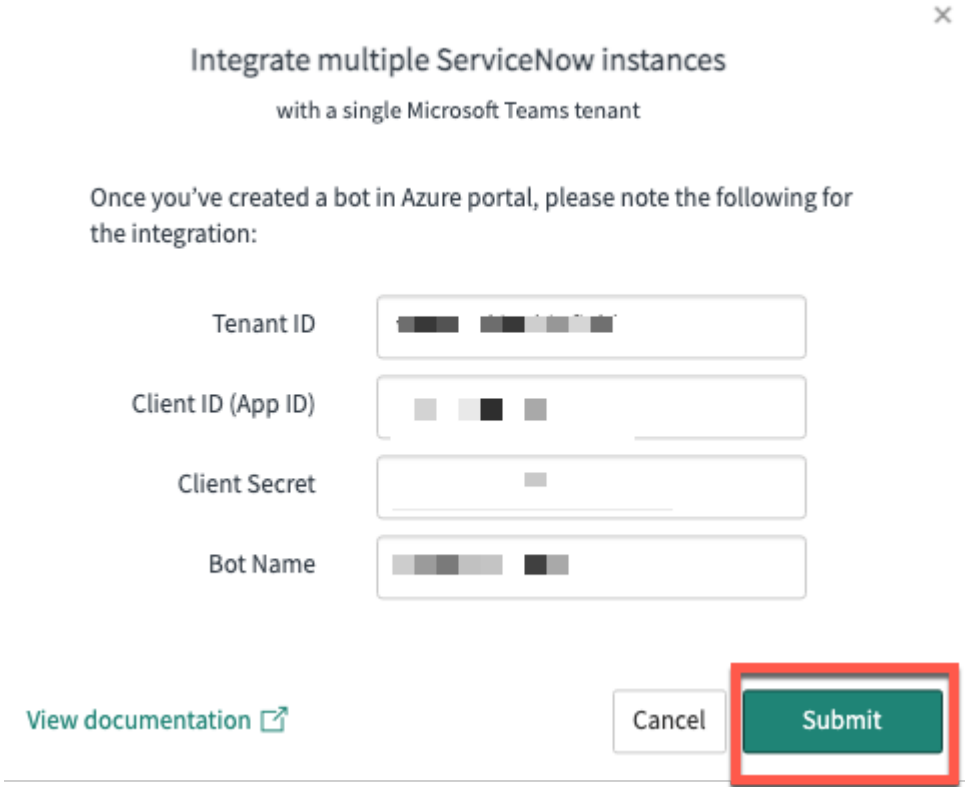
ii. 클라이언트 ID(앱 **ID)**: 클라이언트 ID를 입력하는 옵션입니다. Azure 포털에서 Azure 앱의 클라이언트 ID를 캡처합니다.

iii. 클라이언트 비밀: 클라이언트 비밀을 입력하는 옵션입니다. Azure 포털에서 Azure 앱의 클라이언트 비밀을 캡처합니다.

iv. 봇 이름: 봇 이름을 제공하는 옵션입니다.

v. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



애플리케이션이 매니페스트 구성 페이지로 리디렉션됩니다.

7. 구성 탭 섹션에서 다음을 입력합니다.

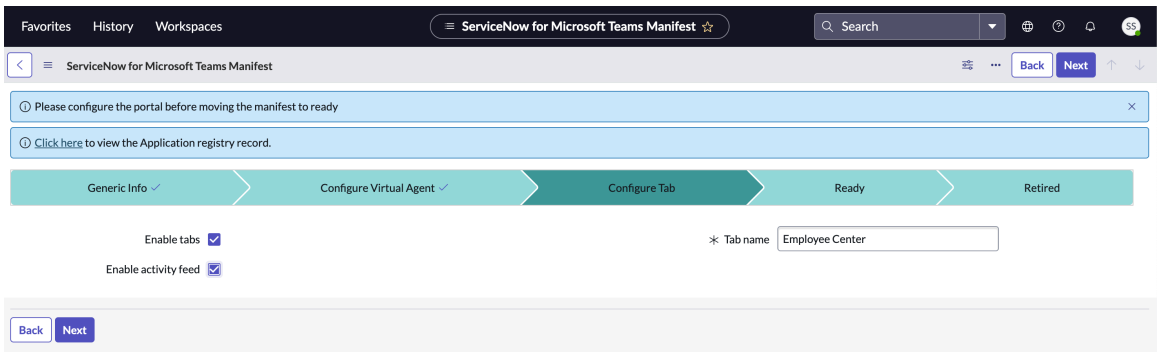
a. 탭 사용: 애플리케이션에서 탭을 Microsoft Teams 추가하는 옵션이며 기본적으로 선택됩니다.

b. 탭 이름: Microsoft Teams에 표시되는 서비스 포털 탭의 이름을 제공하는 옵션입니다.

c. 활동 피드 사용: Microsoft Teams에서 활동 피드가 캠페인 알림을 받을 수 있도록 하는 옵션이며 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.

d. 다음을 클릭합니다.

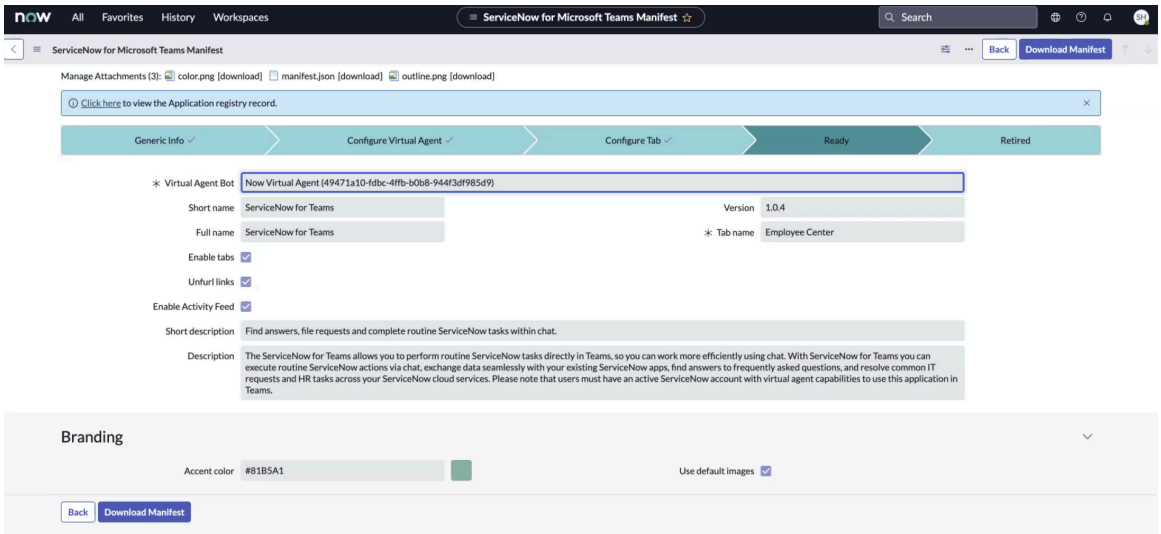
자체 구성된 앱의 경우 탭 구성 섹션에서 애플리케이션(클라이언트) ID와 디렉터리(테넌트) ID를 제공해야 합니다.



8. 준비 섹션에서 활동 피드 사용 옵션을 선택하여 캠페인에 대한 알림을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제공된 상세 정보를 확인하고 매니페스트 다운로드를 클릭하여 매니페스트 파일을 다운로드합니다.



매니페스트 파일은 zip 형식으로 다운로드됩니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams에서 매니페스트 파일을 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드

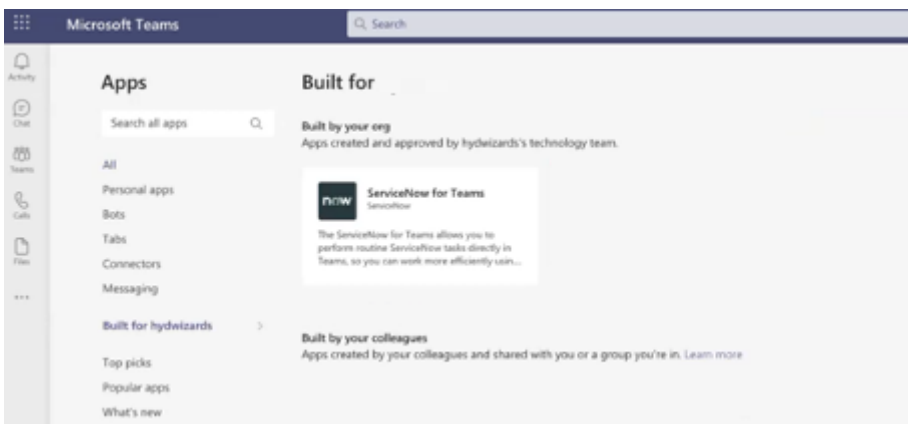
Microsoft Teams에 매니페스트 파일을 업로드하여 Microsoft Teams를 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 다음으로 이동 앱 〉 사용자 지정 앱 업로드.
3. 매니페스트 파일이 다운로드되는 위치로 이동하여 zip 파일을 선택합니다.
4. 열기를 클릭합니다.

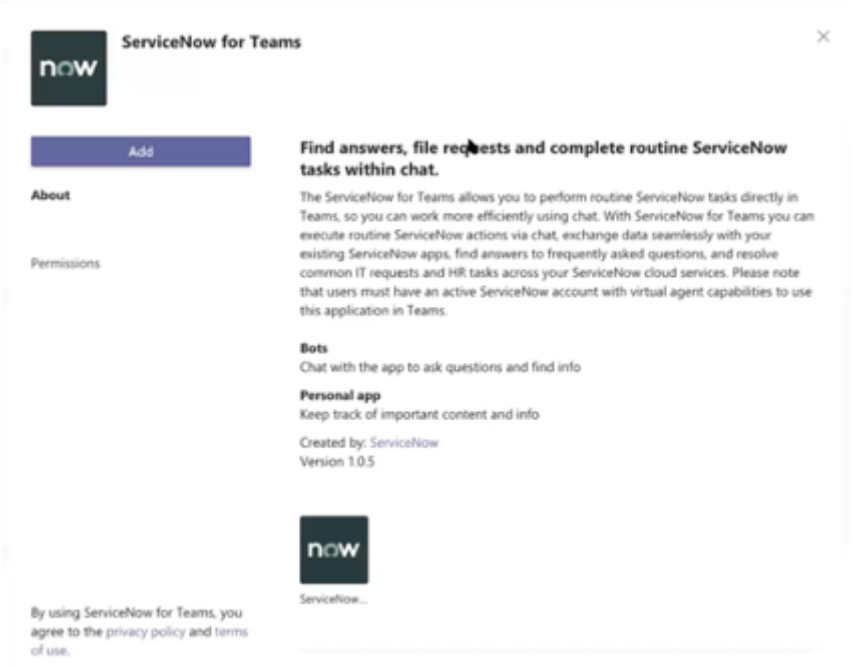
앱 화면에 **ServiceNow for Teams**가 표시됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

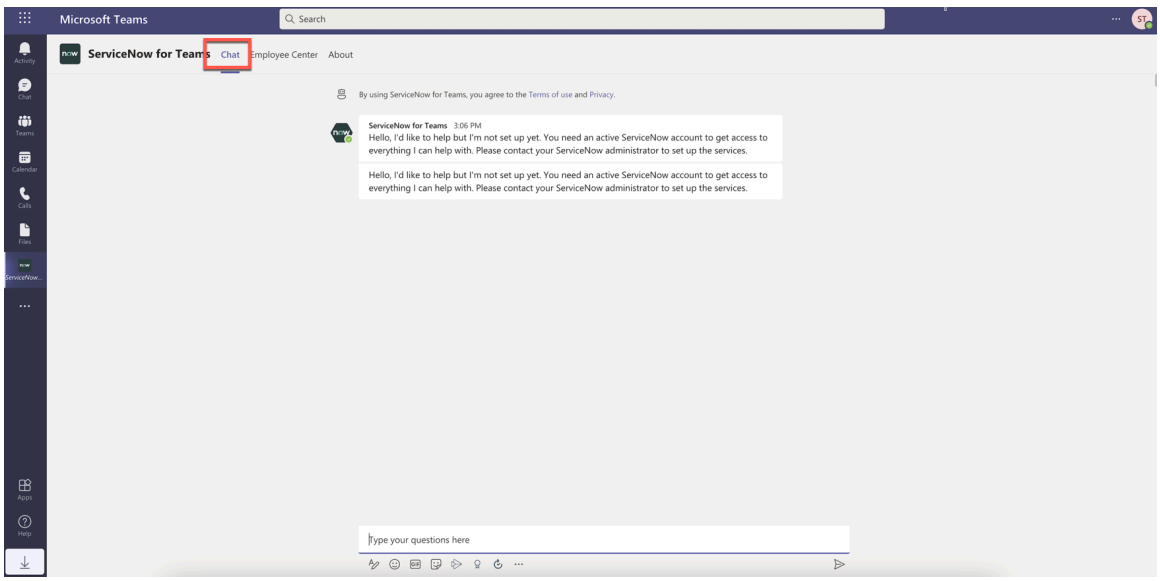
5. ServiceNow for Teams 앱을 클릭합니다.

6. 추가를 클릭합니다.



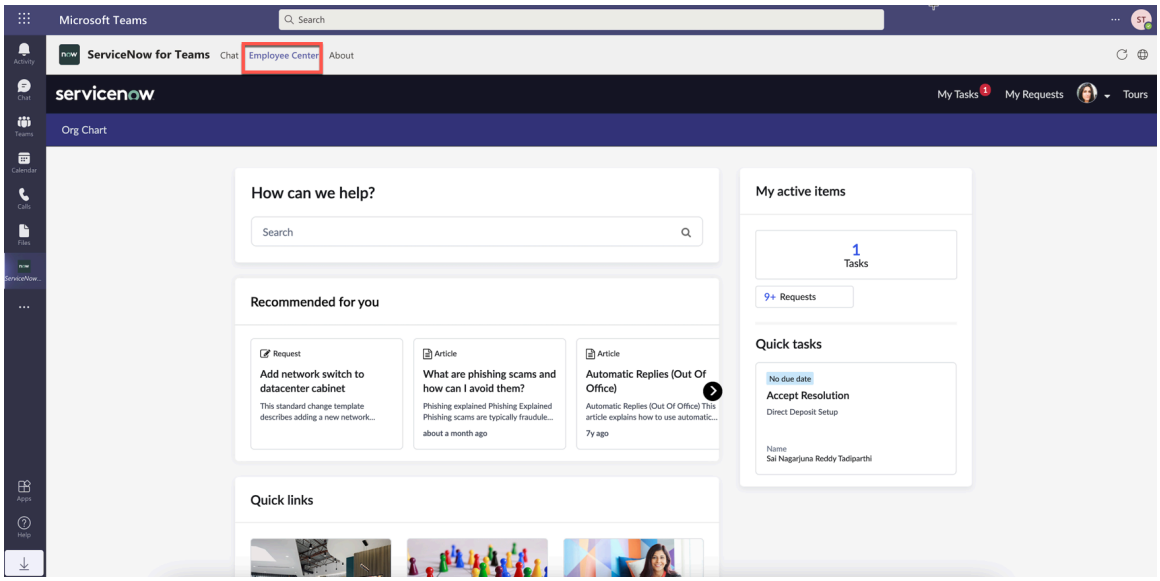
Microsoft Teams에 ServiceNow for Teams 앱이 나타납니다.

- 채팅: Virtual Agent와 대화를 시작하여 지원을 받습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- **Employee Center**: **Employee Center** 탭을 클릭하여 조직 업데이트와 작업 및 요청의 상태를 확인합니다.



> **주:**
> 매니페스트 파일을 생성하지 않으려는 경우 필요에 따라 기존 매니페스트 파일을 편집할 수 있습니다. 기존 매니페스트 파일을 업데이트하면 Microsoft Teams에서 매니페스트 파일을 다운로드 및 업로드하여 변경 내용을 적용할 수 있습니다.

Now 가상 에이전트 권한 정책 관리

ServiceNow for Microsoft Teams 앱을 설치하고 ServiceNow 인스턴스와 통합할 때 NOW Virtual Agent 앱을 비활성화하여 Microsoft Teams의 중복 알림을 방지합니다.

시작하기 전에

> **주:**
> 직원은 Now Virtual Agent 앱을 보거나 사용할 수 없습니다.

필요한 역할: Microsoft Teams 관리자

이 태스크 정보

ServiceNow에는 Microsoft Teams에 사용할 수 있는 두 개의 앱이 있습니다.

- **Now Virtual Agent**

  이 앱은 Microsoft Teams 내에 Virtual Agent를 표시하며, 2019년부터 Microsoft Teams 앱 내에서 지원되기 시작했습니다.

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  ServiceNow for Microsoft Teams는 **Employee Center**라는 포함된 포털 경험과 Microsoft Teams에서 에이전트가 직원과 소통하여 신속하게 티켓을 해결할 수 있는 기능을 통해 Virtual Agent를 넘어서 확장하는 등 더욱 광범위한 직원 경험을 제공하는 새로운 앱입니다.

두 앱에서 동일한 봇(Virtual Agent)이 공유되기 때문에 Now Virtual Agent 앱을 차단하면 ServiceNow for Microsoft Teams 앱에 대해 동일한 봇 ID가 차단되어 ServiceNow for Microsoft Teams 앱에서 Virtual Agent를 사용할 수 없습니다. 이 문제를 해결하기 위해서는 Now Virtual Agent 앱이 허용된 앱 목록에 있는지 확인해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

먼저 **Now Virtual Agent** 앱을 차단하여 직원에게 표시가 중지된 다음 허용된 목록에 앱을 추가해야 합니다. 이 구성 후에 직원들은 Now Virtual Agent 앱을 보거나 사용하지 않지만 **ServiceNow for Microsoft Teams** 앱 내에서 Virtual Agent를 사용할 수 있습니다.

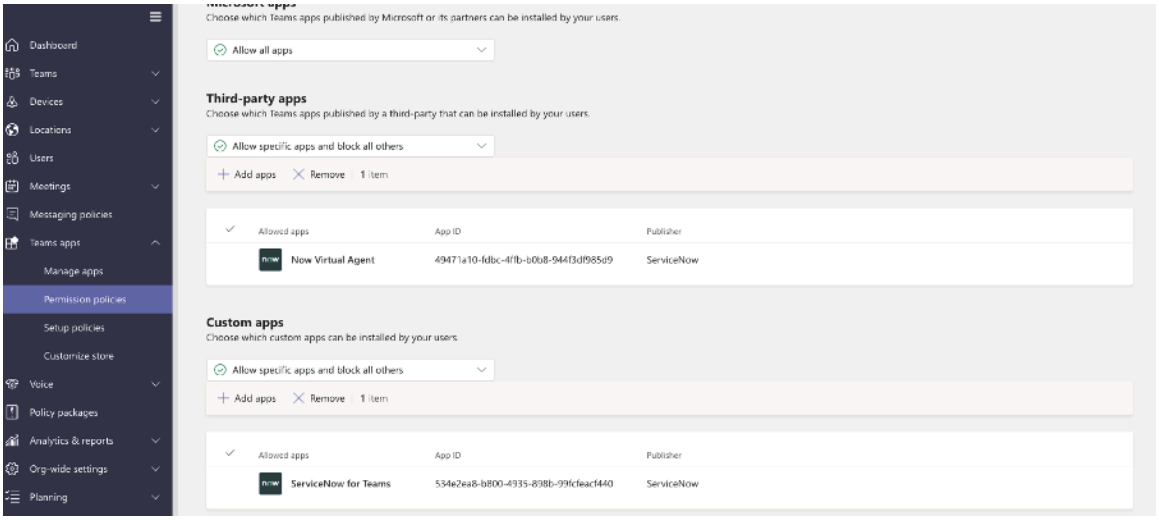
주:
권한 변경 내용이 전파되려면 최대 24시간이 걸릴 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Teams 관리자 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 권한 정책.
3. 외부 공급업체 앱 및 사용자 지정 앱에 대해 특정 앱 허용 및 다른 앱 차단을 선택합니다.

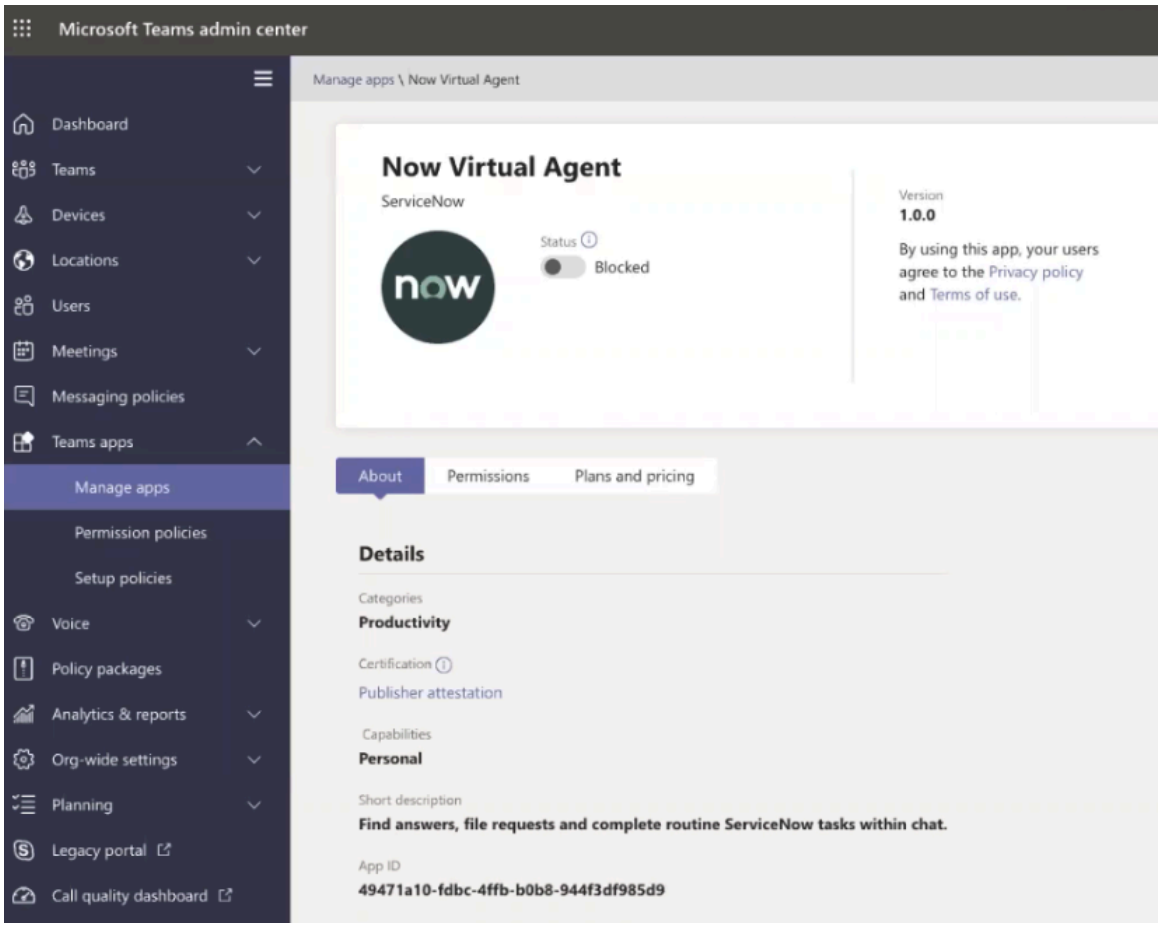
   a. **NOW Virtual Agent** 앱이 외부 공급업체 앱에 허용되도록 합니다.

   b. **ServiceNow for Teams** 앱이 사용자 지정 앱에 허용되도록 합니다.



4. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.
5. 검색 필드에 NOW Virtual Agent를 입력합니다.
6. **NOW Virtual Agent** 앱을 클릭합니다.
7. 상태를 스와이프하여 앱을 차단합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



8. 저장을 클릭합니다.

Microsoft Teams 매니페스트 파일 번역

ServiceNow for Microsoft Teams는 국제 문자에 UTF-8을 사용하여 여러 언어로의 현지화를 지원합니다.

인스턴스에서 현지화된 플러그인을 활성화해야 합니다. 언어 플러그인을 설치하려면 언어 활성화를 참조하십시오.

언어 플러그인을 설치한 후에 매니페스트 파일을 생성 및 다운로드하고 파일을 Microsoft Teams에 업로드해야 합니다. 매니페스트 파일을 다운로드하려면 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

게스트 사용자에 대한 요청 기반 채팅 액세스

요청 기반의 사전 게시된 앱 채팅 액세스를 통해 게스트 사용자는 단일 인스턴스에서 채팅을 시작하고 임포트할 수 있습니다 ServiceNow#Microsoft Teams .

Microsoft Azure AD 및 ServiceNow for Microsoft Teams에서 게스트 공유는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 따라서 사용자는 IT 부서의 지원을 요청할 필요 없이 팀 및 사이트에 게스트를 초대하고 게스트와 파일을 공유할 수 있습니다.

게스트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 조직 외부의 사람들과 채팅을 시작합니다.
- 조직 외부 사람들과의 채팅 대화를 임포트합니다.

게스트 사용자용 액세스 구성에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams의 게스트 액세스 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게스트 액세스 구성은 IT Service Management Integration with Microsoft Teams 및 HR Service Delivery Intergration with Microsoft Teams 두 애플리케이션의 다음 테이블에 적용할 수 있습니다.

- HR Core 작업(sn_hr_core_task)
- HR 생활 이벤트 케이스(sn_hr_le_case)
- HR Core 케이스(sn_hr_core_case)
- 요청 항목(sc_req_item)
- 작업(sc_task)
- 인시던트(incident)
- 요청(sc_request)
- 변경 요청(change_request)

ServiceNow 시스템 관리자는 게스트 액세스를 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용

미리 게시된 앱에 대한 Microsoft Teams 설정을 구성하는 ServiceNow# 동안 게스트 사용자에 대한 채팅 액세스를 활성화합니다.

시작하기 전에

사전 게시된 앱의 업그레이드 시나리오에서 업그레이드 프로세스가 끝나면 요청 기반 채팅과 SSO 및 활동 알림 애플리케이션을 다시 승인해야 합니다. 재승인을 통해 ServiceNow 인스턴스가 Microsoft Azure에 API를 호출할 수 있습니다. 그 결과, ServiceNow for Microsoft Teams 애플리케이션 워크플로우가 활성화되고 새 API 권한에 대한 동의가 보장됩니다. 자세한 내용은 필요한 Microsoft Azure 앱에 대한 권한 부여 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Teams 미리 게시된 앱에 연결하면 Teams 게스트 사용자 채팅 구성 양식의 테넌트 ID, 테넌트 전체 이름 및 소스 필드가 자동으로 채워집니다. 게스트 사용자 액세스 권한을 부여하려면 Teams 게스트 사용자 채팅 구성 양식에서 게스트 액세스를 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Teams** 게스트 사용자 채팅 구성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Teams 게스트 사용자 채팅 구성 양식

필드	설명
테넌트 ID	사전 게시된 앱 설치 중에 자동으로 채워집니다. Microsoft Azure 포털에서 애플리케이션 개요 페이지의 디렉터리(테넌트) ID는 ServiceNow 인스턴스의 상세 정보를 업데이트합니다.
테넌트 전체 이름	사전 게시된 앱 설치 중에 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	테넌트 또는 호스트의 전체 도메인 이름입니다. 예를 들어, account1.onmicrosoft.com입니다.
게스트 접근 활성화	클라이언트 자격 증명 토큰을 활성화하여 사용자 유형 상세 정보를 가져오는 옵션입니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 게스트가 Microsoft Teams 채팅을 시작하거나 임포트하려고 할 때 오류가 발생합니다. **주:** 게스트 액세스가 활성화되면 연결 및 자격 증명 별칭에 구성된 sys_alias 테이블의 sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 값이 Azure 사용자 상세 정보를 가져옵니다. 게스트 액세스가 비활성화되면 연결 및 자격 증명 별칭에 구성된 sys_alias 테이블의 sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 값이 Azure 사용자 상세 정보를 가져옵니다.
허용된 게스트 도메인	초대된 게스트가 채팅을 시작하거나 임포트할 수 있는 게스트 사용자 도메인입니다. 이러한 도메인의 테넌트만 채팅을 시작하거나 임포트할 수 있습니다. 여러 게스트 도메인 이름을 쉼표로 구분된 값으로 나열합니다.
소스	사전 게시된 앱 설치 중에 자동으로 채워집니다. 이 필드는 테넌트 연결 모듈과 연결됩니다.

3. 제출을 선택합니다.

결과
선택한 게스트 도메인에 속한 게스트는 이제 채팅을 시작하거나 임포트할 수 있습니다.

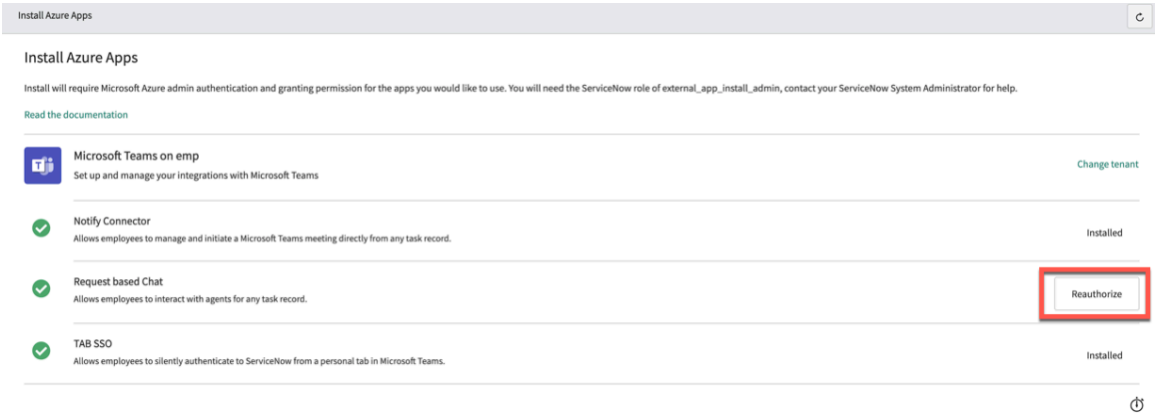
사용자 현재 상태 표시기

사용자 현재 상태 표시기를 사용하면 에이전트가 *Microsoft Teams*를 사용하여 채팅을 시작하기 전에 에이전트가 *Microsoft Teams*에서 사용자의 상태를 알 수 있습니다.

기본적으로 에이전트는 ServiceNow 인스턴스에서 채팅 시작 모달을 시작할 때 사용자의 상태를 볼 수 있습니다.

애플리케이션을 업그레이드할 때 **Azure** 앱 설치 페이지에서 요청 기반 채팅을 다시 승인해야 합니다. Azure 앱 설치에 대한 자세한 내용은 필요한 Microsoft Azure 앱에 대한 권한 부여 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 또는 Collaboration Services v3.5 애플리케이션으로 업그레이드할 때, 첫 사용 시에는 시스템이 채팅 시작 모달에 사용자 현재 상태를 표시하는 데 60분이 걸립니다.

*Microsoft Teams*에서 사용자의 상태는 테이블에 표시된 대로 ServiceNow 인스턴스에 매핑됩니다.

사용자 상태 매핑

Microsoft Teams의 사용자 상태	채팅 시작 모달에 표시되는 상태
'Available', 'AvailableIdle'	사용 가능
'Busy', 'BusyIdle', 'DoNotDisturb'	통화 중
'Offline', 'PresenceUnknown'	오프라인
'Away', 'BeRightBack'	자리 비움

사용자 현재 상태는 180초 동안 캐시됩니다. 이는 사용자가 *Microsoft Teams*에서 '온라인' 인 경우를 의미하며, 채팅 시작 모달은 180초 동안 사용자 상태를 '온라인'으로 표시합니다. 사용자 상태가 수정되면 시스템은 180초 간격 이후에 사용자 상태를 가져오고 채팅 시작 모달의 상태를 업데이트합니다.

사용자 상태를 캐시하는 시간 간격은 sn_tcm_collab_hook.presence_status_cache_invalidate_duration 시스템 속성으로 구성할 수 있습니다. 시간 간격을 수정하여 사용자 현재 상태를 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 현재 상태에 대한 캐시 기간 구성 문서를 참조하십시오.

사용자 현재 상태에 대한 캐시 기간 구성

시스템 속성을 수정하여 *Microsoft Teams* 사용자의 사용자 현재 상태를 유지하도록 캐시 기간을 구성할 수 있습니다.

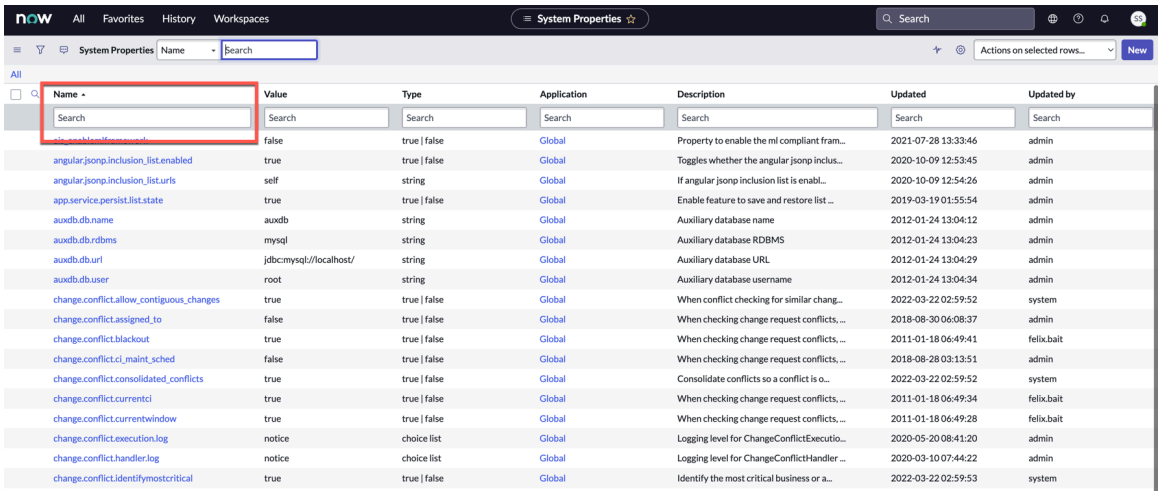
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

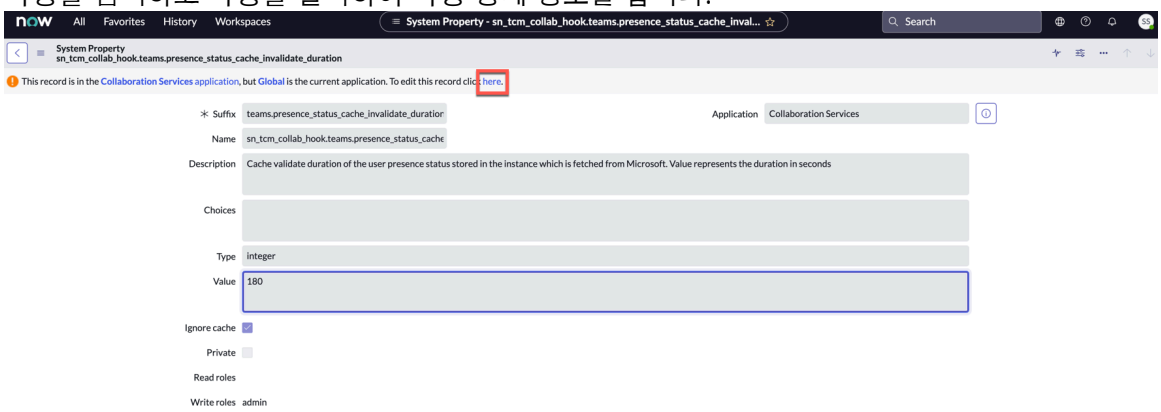
1. 탐색 필터에서 sys_properties.list를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 이름 열에서 sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration 시스템 속성을 검색하고 속성을 클릭하여 속성 상세 정보를 봅니다.



3. 속성 상세 정보를 편집하려면 여기를 클릭하십시오.
4. 값 필드에서 사용자 현재 상태를 유지하려면 캐시 기간을 초 단위로 정의합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

Microsoft Teams에서 캠페인 작업

Microsoft Teams의 캠페인을 통해 컨텐츠를 설정하고 캠페인에 패키징하여 적절한 시기에 필요한 대상에게 적절한 메시지를 전달할 수 있습니다.

컨텐츠 경험 작성기에서 또는 컨텐츠를 직접 게시하여 Microsoft Teams용 캠페인을 생성할 수 있습니다. 캠페인 경험 빌더는 컨텐츠를 관리하고 캠페인을 어셈블할 수 있는 간단한 단일 페이지 뷰를 제공합니다.

환경에 다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

- Employee Center Pro(com.snc.employee_center_pro) 플러그인 - 컨텐츠 경험용 캠페인 기능을 활성화합니다.
- 컨텐츠 경험 [com.sn_content_automation] 플러그인

캠페인에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인을 참조하십시오.

에서 자동 캠페인 알림 전송 Microsoft Teams

더 나은 공동 작업과 효율적인 통신을 위해 Microsoft Teams에서 캠페인 알림을 자동으로 보냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
사전 게시된 앱 구성에 대한 업그레이드 프로세스 후, 인스턴스가 에 대해 Microsoft AzureAPI를 호출할 수 있도록 ServiceNow SSO 및 활동 알림 애플리케이션을 재승인해야 합니다. 그러면 애플리케이션 작업 플로우가 활성화되고 새 API 권한에 ServiceNowMicrosoft Teams 대한 동의가 보장됩니다. 자세한 내용은 필요한 Microsoft Azure 앱에 대한 권한 부여 문서를 참조하십시오.

*Microsoft Teams*에 캠페인 알림 표시를 활성화하는 매니페스트 파일이 있어야 합니다.

구성된 직원 센터 버전이 v.24 이상인 경우 *Microsoft Teams* 애플리케이션에 기본적으로 Employee Center 탭이 있습니다. 직원 센터 버전이 v.24보다 낮은 경우 sn_now_teams.portal.suffix ### 포털 값을 esc로 업데이트해야 합니다. 이 값을 사용하면 인스턴스에서 Employee Center를 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 **ServiceNow for Teams**.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 일반 정보 섹션에 상세 정보를 입력합니다.
   제출을 선택한 후 다음을 선택합니다.
4. **Virtual Agent** 구성 섹션에 상세 정보를 입력하고 다음을 선택합니다.
5. 탭 구성 섹션에서 활동 피드 사용이 선택되었는지 확인하고 다음을 선택합니다.

   주:
   기본 시스템 매니페스트 파일을 수정하는 경우 활동 피드 사용을 선택하여 캠페인에 대한 알림을 받습니다.

6. 준비 섹션에서 상세 정보를 확인하고 매니페스트 다운로드를 선택합니다.
   매니페스트 파일은 zip 형식으로 다운로드됩니다.
7. Microsoft Teams에 매니페스트 파일을 업로드합니다.
   매니페스트 파일 생성에 대한 자세한 내용은 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오. 매니페스트 파일 업로드에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드 문서를 참조하십시오.

Content Publishing으로 **Microsoft Teams** 캠페인 생성

관리자 역할이 있는 경우 직접 컨텐츠 게시를 사용하여 Microsoft Teams 캠페인을 생성하고 배포합니다.

Microsoft Teams에 대한 알림 컨텐츠 생성

Microsoft Teams에서 캠페인을 통해 알림을 생성하여 직원에게 직접 메시지를 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 기존 컨텐츠 기록을 사용하거나 알림을 생성합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	알림의 제목입니다. 제목은 동일할 수 있지만 알림의 주제는 아닙니다. 기본값은 매니페스트 파일에 제공된 앱 이름입니다. 값은 '새 캠페인 게시됨'이라는 문구와 함께 추가됩니다.
제목	이메일의 제목 라인과 비슷한 알림 제목입니다.
설명	알림에 대한 짧은 설명입니다.
직원 센터 URL	알림이 사용자에게 안내하는 직원 센터 URL입니다.
컨텐츠 유형	전송할 알림의 유형을 선택하는 옵션입니다. 이 필드는 Microsoft Teams로 자동 설정됩니다.
활성	알림이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.

4. 설정을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.
   - 새 컨텐츠와 설정을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 컨텐츠 설정을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams 알림 컨텐츠 제공 예약.

Microsoft Teams 알림 컨텐츠 제공 예약

Microsoft Teams 채널에 알림 게시를 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 일정 컨텐츠.
2. 예약할 컨텐츠를 선택합니다.
3. 컨텐츠 예약 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 컨텐츠 예약 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 Microsoft Teams 알림에 대한 컨텐츠 예약 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

Microsoft Teams 알림에 대한 컨텐츠 예약 양식

컨텐츠 예약 양식을 작성하여 Microsoft Teams 채널에 알림 게시를 예약합니다.

컨텐츠 예약 양식

필드	설명
컨텐츠	직원에게 제공할 컨텐츠 또는 정보입니다.
제목	컨텐츠 예약 기록의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 예약 양식

필드	설명
	이 필드는 컨텐츠 필드에서 선택한 컨텐츠의 이름으로 자동 설정됩니다.
활성	컨텐츠 일정이 활성 상태이며 직원이 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
사용자 추가	컨텐츠를 볼 특정 사용자를 추가하기를 원하는지 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 대상 필드의 값이 지워집니다.
대상	목록에서 컨텐츠를 보려는 사용자의 이름입니다.
승인자	컨텐츠를 공개하기 전에 승인할 사용자의 이름입니다. 주: 이 필드에는 컨텐츠 승인자 〔sn_ca.content_approver〕 역할이 있는 사용자만 포함될 수 있습니다.
처리 시기	컨텐츠를 전송, 생성 또는 게시할 날짜와 시간입니다.
컨텐츠 상태	할 일 컨텐츠의 상태입니다. • 보류 중: Content Publishing 예약된 작업에서 컨텐츠를 처리하지 않았습니다. • 예약됨: 컨텐츠가 예약되었고 처리되기 위해 대기 상태입니다. • 최대치 초과: 예약된 컨텐츠가 허용 시간을 초과했습니다. *sn_cd.todo.max_run_time* 속성에 최대 값이 구성됩니다. • 오류: 컨텐츠를 예약 또는 게시하는 중에 오류가 발생했습니다.
완료 날짜	Content Publishing: 할 일 생성 예약된 작업이 완료된 날짜와 시간입니다.

컨텐츠 경험 작성기로 캠페인 생성 **Microsoft Teams**

관리자 역할이 있는 경우 컨텐츠 경험 작성기를 사용해 캠페인을 생성하고 직원에게 컨텐츠를 배포할 수 있습니다.

캠페인 및 캠페인 번들과 스테이지에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.

컨텐츠 경험 작성기로 알림 컨텐츠 생성 **Microsoft Teams**

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 Microsoft Teams 캠페인의 번들 또는 스테이지에 알림 컨텐츠를 생성하거나 배치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager or sn_cd.content_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 캠페인 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 컨텐츠 경험 작성기의 캠페인 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
모든 캠페인의 목록이 표시됩니다.

컨텐츠 경험 작성기의 캠페인 양식

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 Microsoft Teams 알림 컨텐츠를 생성하는 캠페인 양식입니다.

캠페인 양식

필드	설명
제목	캠페인의 고유 이름입니다.
상태	캠페인의 상태입니다. • 초안: 캠페인을 생성하는 중입니다. 컨텐츠 및 번들이 캠페인에 연결되면 게시 버튼이 양식 헤더에 나타납니다. • 게시됨: 대상에게 모든 컨텐츠를 활성화합니다. • 편집 중: 캠페인을 편집하는 중입니다.
대상 그룹	목록에서 컨텐츠를 보려는 사용자의 이름입니다.
승인자	캠페인 승인을 담당하는 사용자입니다.
시작 시간	캠페인을 시작할 날짜와 시간입니다.
종료 시간	캠페인을 종료할 날짜와 시간입니다.
캠페인 재평가	캠페인 대상을 검토하기 위한 옵션입니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업이 한 번 실행된 후 대상을 다시 평가하거나 변경하지 않습니다. *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업을 실행할 빈도를 정의할 수 있도록 재평가 빈도 필드를 표시하는 옵션입니다. 캠페인을 재평가하면 현재 대상 기준에 따라 사용자가 제거되거나 추가됩니다.
재평가 빈도	대상을 재평가하려는 빈도(단위: 일)입니다. 여기에 입력한 값을 기준으로 *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업이 실행된 후 대상은 재평가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠페인 양식

필드	설명
	이 필드는 캠페인 재평가 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다. 이 필드 값은 컨텐츠 경험 시스템 속성의 캠페인 재평가 필드에 설정된 기본값(7일)을 재정의합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성을 참조하십시오.
설명	캠페인에 대한 설명이 포함된 정보입니다.

캠페인 빌더 경험을 사용하여 **Microsoft Teams** 캠페인 스테이지 생성

캠페인 경험 빌더를 사용하여 캠페인의 스테이지를 생성합니다. 캠페인 빌더는 컨텐츠를 관리하고 캠페인을 어셈블하기 위한 단순한 단일 페이지 뷰를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager or sn_cd.content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
캠페인 및 캠페인 번들과 스테이지에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 캠페인을 선택합니다.
3. 캠페인 번들 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캠페인 번들 양식

필드	설명
제목	캠페인 번들의 이름입니다.
캠페인	캠페인 번들과 연관된 캠페인을 선택하는 옵션입니다.
트리거 유형	캠페인 번들이 시작 또는 종료되는 방식을 결정하는 트리거 유형을 선택하는 옵션입니다.
오프셋 트리거 시작	트리거 유형 필드의 값에서 종료 날짜를 앞이나 뒤로 이동할 수 있습니다.
종료 지정	캠페인 번들에 특정 종료 시점이 있는지 여부를 나타냅니다.
설명	캠페인 번들에 대한 짧은 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 캠페인 컨텐츠 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠페인 컨텐츠 양식

필드	설명
컨텐츠	컨텐츠 기록의 설명입니다.
캠페인 번들	컨텐츠를 연결할 캠페인 번들입니다.
제목	캠페인 컨텐츠의 제목입니다. 이 값은 컨텐츠 필드의 값에 따라 자동으로 업데이트됩니다.
활성	컨텐츠 일정이 활성 상태이며 직원이 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
설명	캠페인 번들에 대한 짧은 설명입니다.

8. 제출을 선택합니다.
9. 캠페인 양식에서 게시를 선택합니다.

결과
캠페인은 예약된 작업 일정에 따라 직원에게 전달됩니다.

Microsoft Teams 알림 캠페인에 대한 번역 지원

ServiceNow for Microsoft Teams는 ServiceNow에서 지원되는 언어로 캠페인에 대한 현지화를 지원합니다.

ServiceNow는 캠페인 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 설정된 사용자별 언어로 번역합니다. 사용자별 언어를 설정하지 않은 경우 Microsoft Teams 애플리케이션은 시스템에 설정된 기본 전역 언어로 캠페인 컨텐츠를 제공합니다.

이 기능을 사용하려면 인스턴스에서 현지화된 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인 및 지원되는 언어에 대한 ServiceNow 언어 플러그인 설치에 대한 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

인스턴스의 언어 설정에 대한 자세한 내용은 인스턴스의 기본 언어 설정 및 사용자별 언어 단원을 참조하십시오.

캠페인 생성에 대한 자세한 내용은 Content Publishing으로 Microsoft Teams 캠페인 생성 및 컨텐츠 경험 작성기로 캠페인 생성 Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

작업 예약 및 실행에 대한 자세한 정보는 예약된 작업의 내용을 참조하십시오.

> **주:**
> 알림 컨텐츠 양식의 제목, 주제 및 설명 필드 레이블이 번역됩니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams에 대한 알림 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

에이전트 경험을 위해 사전 게시된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합하기 위한 설정

에이전트가 미리 게시된 앱 환경을 통해 Microsoft Teams MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 주요 인시던트를 작업하고 관리할 수 있도록 허용합니다.

Notify 커넥터 사전 게시된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합

미리 게시된 앱을 사용하여 Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 설정합니다. 통합을 위해 별도의 Microsoft Azure 앱을 만드는 대신 Microsoft Azure 앱을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결

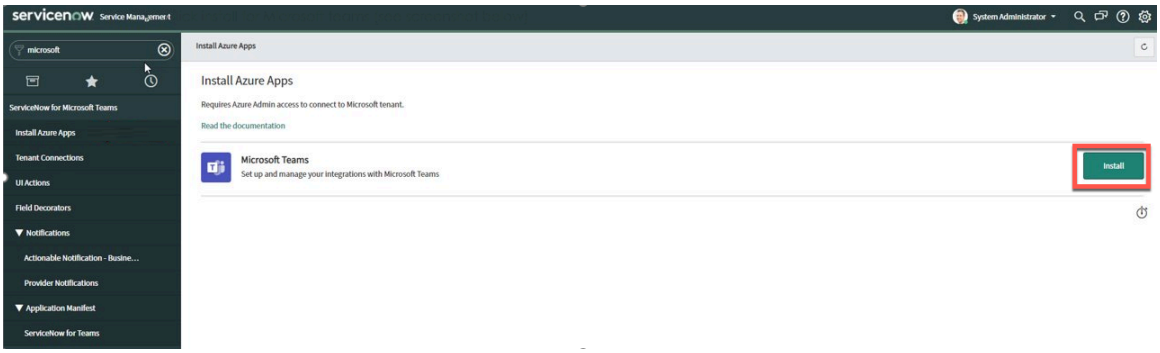
사용자가 Microsoft Teams 내에서 요청을 생성할 수 있도록 ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Teams 테넌트에 연결합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin)

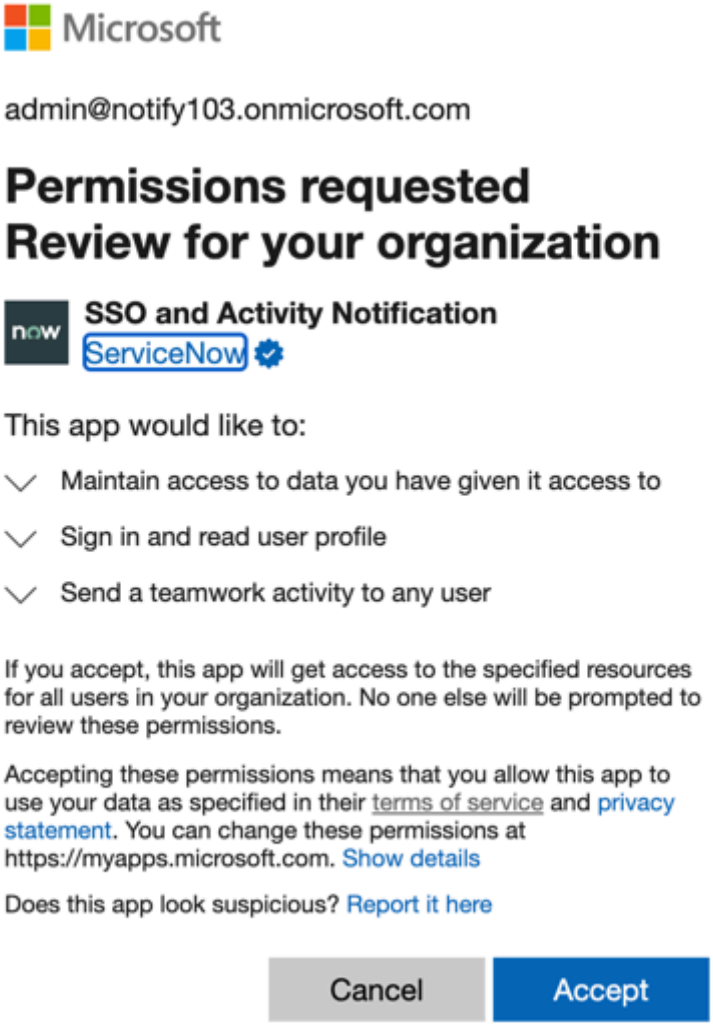
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.
2. 연결을 클릭하여 인스턴스에 Microsoft Teams를 설치합니다.



3. 조직을 대신하여 동의 옵션을 선택하여 모든 사용자에 대한 동의를 제공하고 수락 버튼을 클릭하여 관리자 동의를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



SSO 및 활동 알림은 사용자를 확인하고 Microsoft 테넌트를 ServiceNow 인스턴스에 연결하는 앱 중 하나입니다. ServiceNow 인스턴스에 연결할 Microsoft 테넌트의 상세 정보를 제공합니다.

조직을 대신하여 동의 옵션을 선택하여 모든 사용자에 대한 동의를 제공합니다.

> **주:**
> 또한 모든 사용자는 권한을 수락해야 합니다. 권한을 수락하지 않으면 ServiceNow를 Microsoft Teams와 함께 사용할 수 없습니다.

미리 게시된 **Azure** 앱에 필요한 권한 부여

ServiceNow가 Microsoft에 API를 호출하여 각 ServiceNow for Teams 애플리케이션 워크플로우를 사용할 수 있도록 미리 게시된 앱에 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin)

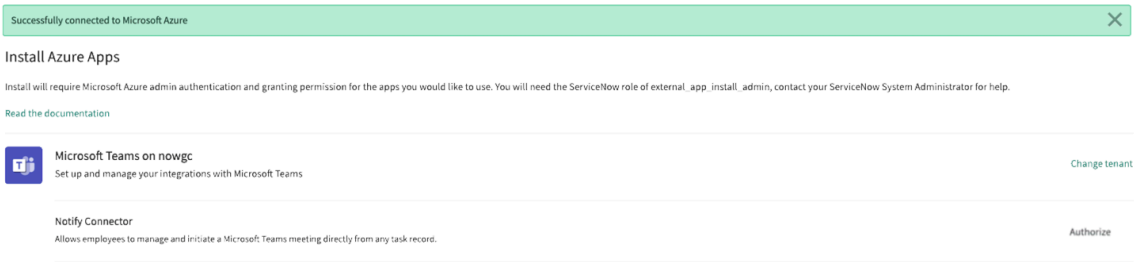
이 태스크 정보
ServiceNow 인스턴스를 M365 테넌트에 연결하고 앱을 승인하려면 사용자에게 M365에서 external_app_install_admin 역할과 애플리케이션 관리자 역할이 모두 있어야 합니다. 애플리케이션

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 Microsoft 기반 역할입니다. 역할에 대한 자세한 내용은 Azure AD 기본 제공 역할 을 참조하십시오.

프로시저

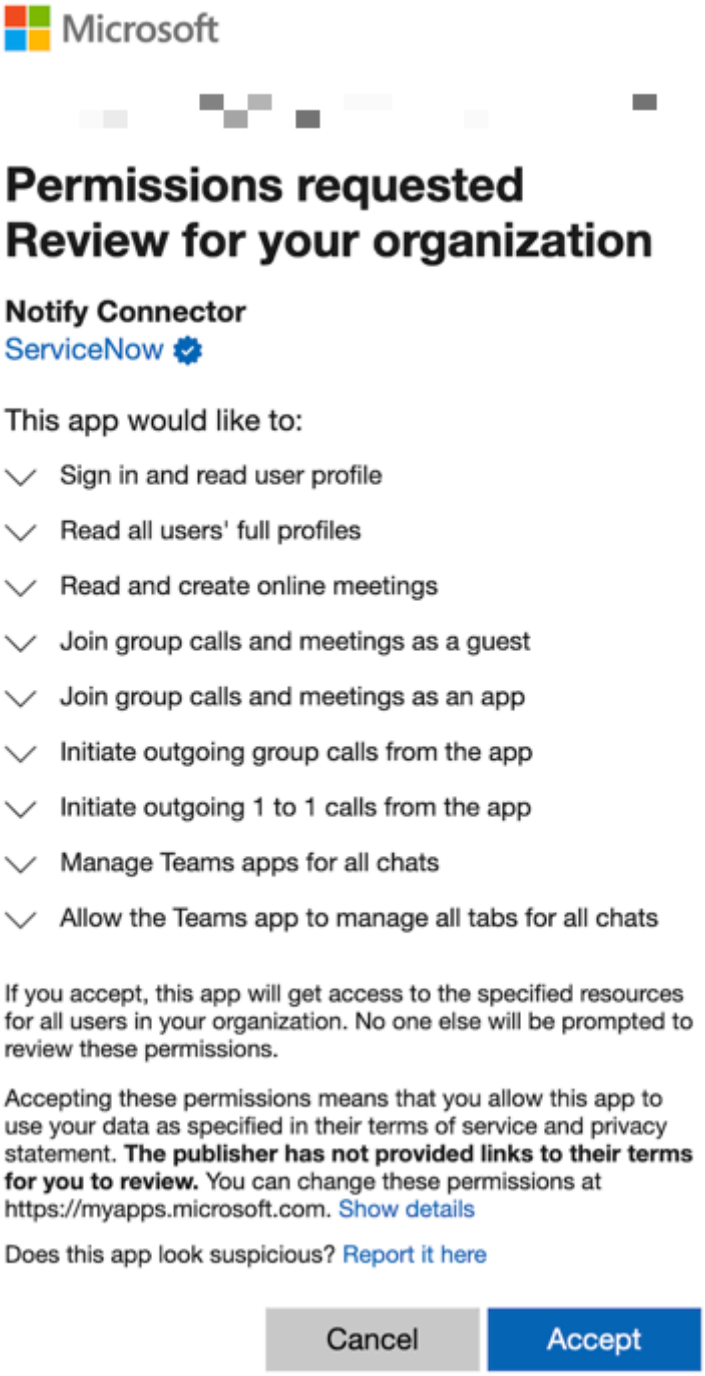
1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.



2. Notify 커넥터에 대한 권한 부여를 클릭합니다.
3. 수락을 선택하여 관리자 동의를 제공합니다.

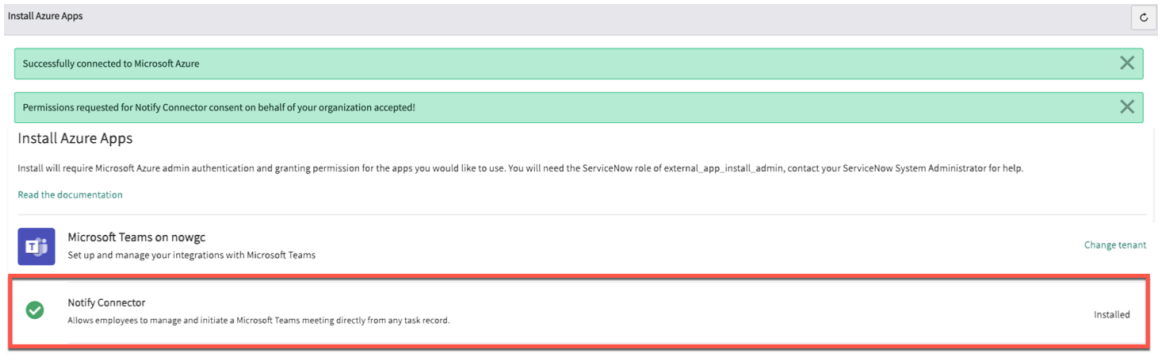
> **주:**
> 모임 확장성을 위한 앱을 만들고 Microsoft Teams의 중요 인시던트 워크벤치에서 중요 인시던트 모임에 대한 새 탭을 만들려면 '모든 채팅에 대한 Teams 앱 관리' 및 'Teams 앱이 모든 채팅에 대한 모든 탭을 관리하도록 허용'과 같은 추가 권한이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인증에 성공하면 앱이 설치됨으로 표시됩니다.



전화를 걸 서비스 사용자 작성 **Microsoft Teams**

에서 원활한 전화 회의 환경을 Microsoft Teams갖도록 서비스 사용자를 생성하여 사용자 환경에서 Notify 커넥터를 Microsoft Teams 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

주:
사용자를 대신하여 온라인 모임을 시작할 수 있는 서비스 사용자 역할을 만들어야 합니다.

프로시저

1. Microsoft Azure 포털 에 로그인합니다.

2. 서비스 사용자를 생성합니다.

a. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 사용자.

b. 새 사용자를 선택합니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

새 사용자

필드	설명
사용자 이름	사용자에게 사용자 이름을 제공하는 옵션입니다.
이름	사용자의 이름을 제공하는 옵션입니다.

d. 생성을 선택합니다.

e. 생성된 사용자를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

주:
서비스 사용자에게 필요한 라이센스/구독이 있고 에서 전화 회의를 Microsoft Teams할 수 있도록 유효한 사용 위치가 설정되어 있는지 확인합니다.

3. macOS의 터미널 또는 Windows OS의 명령 프롬프트에서 PowerShell 명령을 실행합니다.

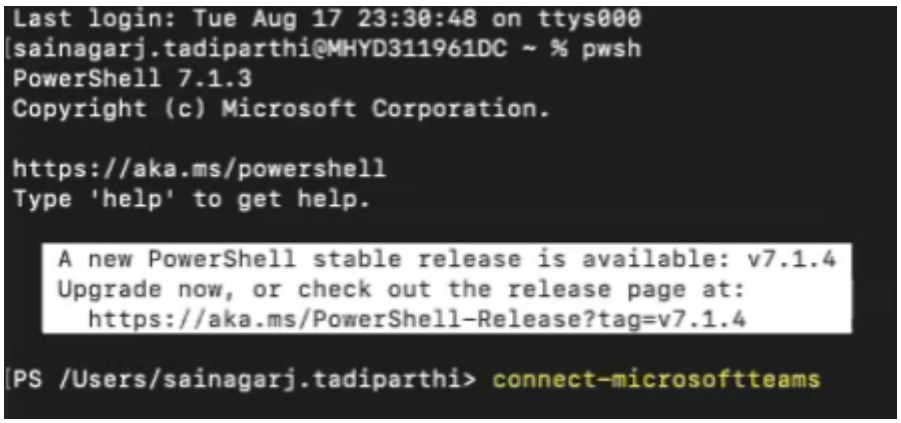
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. `pwsh` 명령을 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

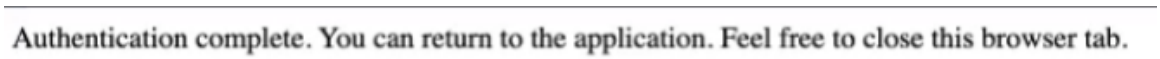
b. Microsoft 테넌트를 PowerShell과 연결합니다.

c. PowerShell에서 다음 명령을 실행합니다.

```
connect-microsoftteams
```



연결이 성공하면 브라우저에 확인 메시지가 표시됩니다.



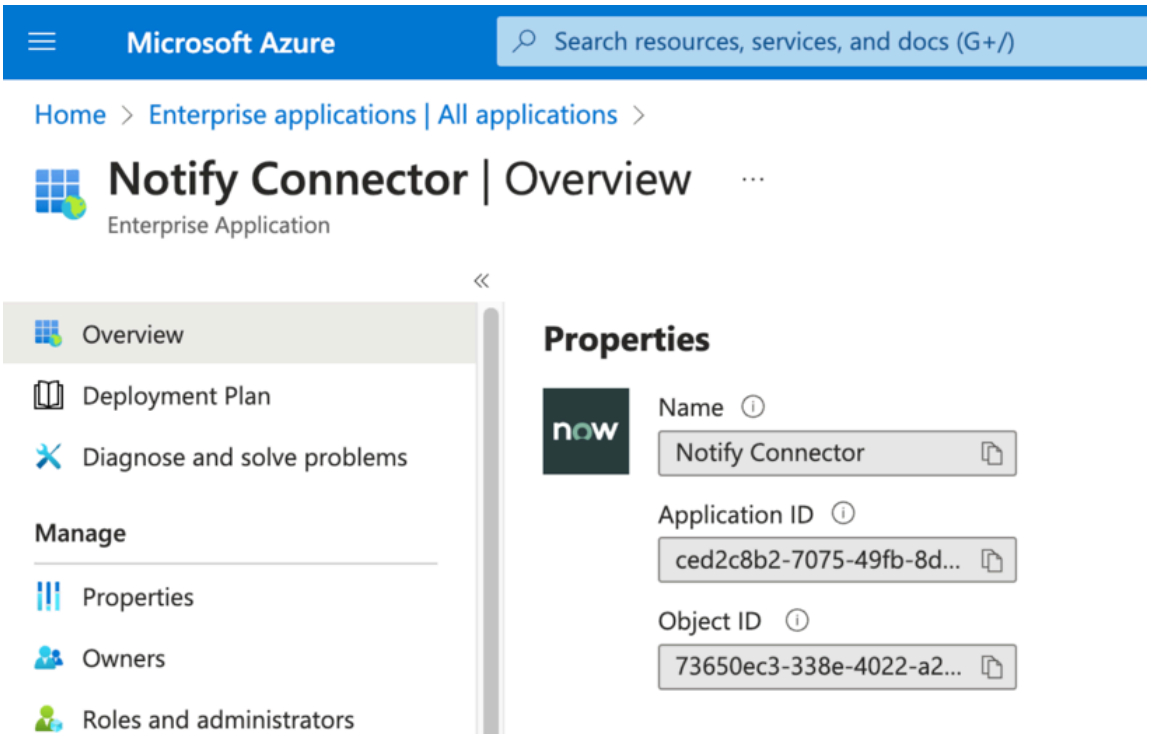
PowerShell에는 테넌트 세부 정보도 표시됩니다.

4. PowerShell에서 애플리케이션 액세스 정책을 실행합니다.
응용 프로그램 액세스 정책에 대한 자세한 내용은 온라인 모임에 대한 응용 프로그램 액세스 구성을 참조하세요.

PowerShell에서 다음 명령을 실행합니다.

앱 ID `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` 를 사용하여 Notify 커넥터 앱에 권한을 부여합니다. 다음 경로에서 Microsoft Azure Portal의 앱 ID를 찾을 수 있습니다. 홈 〉 엔터프라이즈 애플리케이션 〉 모든 애플리케이션. Microsoft Teams용 Notify 커넥터에 대해 생성된 앱을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"

권한을 성공적으로 부여하면 상세 정보가 PowerShell에 표시됩니다.

5. PowerShell에서 사용자 권한 정책을 실행합니다.

a. Microsoft Azure 포털 로 이동합니다.

b. 다음으로 이동 홈 〉 사용자.

c. 생성한 사용자를 선택합니다.

d. 사용자의 객체 **ID** 를 메모장에 복사합니다.

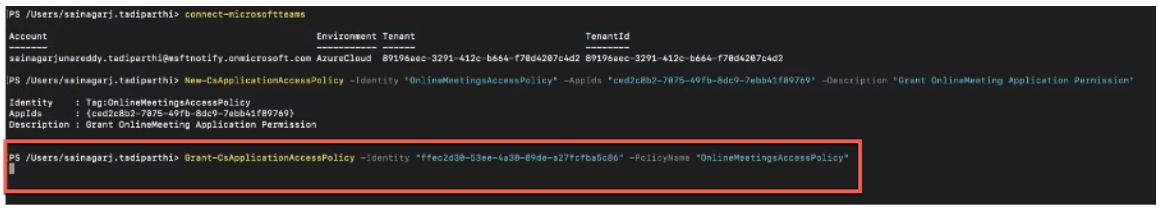
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 이전 단계에서 만든 것과 동일한 PolicyName을 사용하여 PowerShell에서 사용자 정책 명령을 실행합니다.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

UserAzureID 필드에 사용자 ID를 제공하고 PowerShell에서 명령을 실행해야 합니다.

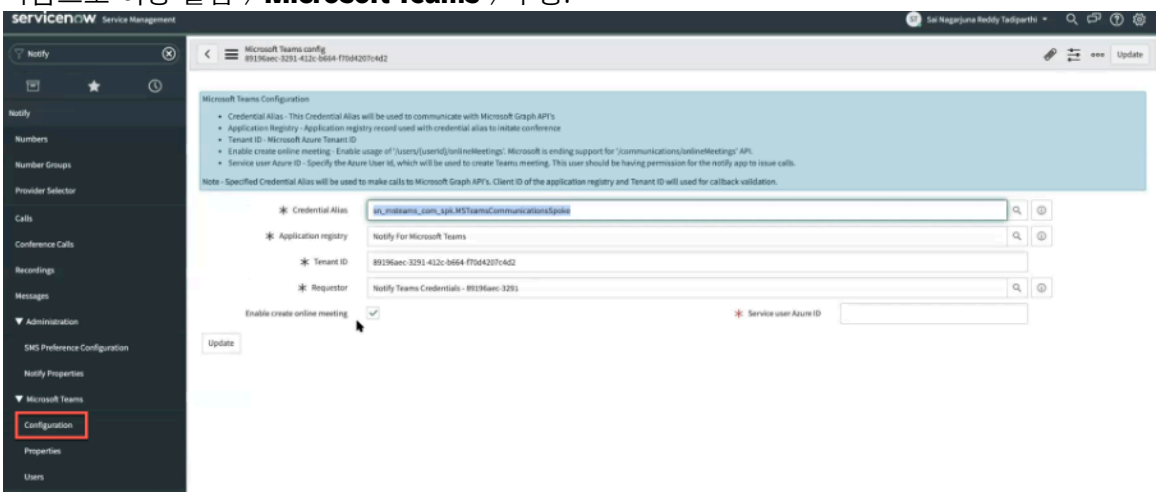
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Microsoft Teams 항목을 구성합니다.

a. ServiceNow 인스턴스를 엽니다.

b. 다음으로 이동 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 구성.



c. 서비스 사용자 **Azure ID** 필드에 사용자의 객체 **ID**를 붙여넣습니다.

용 Notify 커넥터 Microsoft Teams로 업그레이드를 수행한 경우에는 온라인 모임 생성 활성화 옵션을 수동으로 활성화해야 합니다. 그런 다음 서비스 사용자 Azure ID 필드의 값을 업데이트할 수 있습니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

Meeting Extensions 사전 게시된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합

미리 게시된 앱을 사용하여 Meeting Extentions for Microsoft Teams를 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams용 Notify 커넥터는 Meeting Extensions 앱이 작동하기 위한 필수 구성요소입니다. 따라서 Microsoft Teams용 Notify 커넥터와 관련된 통합 설정을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 Notify 커넥터 사전 게시된 앱을 Microsoft Teams와 통합 문서를 참조하십시오.

사전 게시된 **SSO** 및 활동 알림 **Azure** 앱에 필요한 권한 부여

의 개인 탭에서 Microsoft TeamsAPI를 호출할 수 ServiceNow# 있도록 사전 게시된 SSO 및 활동 알림 앱에 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 관리자(external_app_install_admin)

이 태스크 정보
인스턴스를 테넌트에 Microsoft 365 연결하고 ServiceNow 앱을 승인하려면 사용자에게 에서 external_app_install_admin 역할과 애플리케이션 관리자 역할이 Microsoft 365모두 있어야 합니다. 애플리케이션 관리자는 구동 역할이며 Microsoft , 역할에 대한 자세한 내용은 Azure AD 기본 제공 역할을 참조하세요.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Azure** 앱 설치.
2. SSO 및 활동 알림에 대해 권한 부여 를 선택합니다.
3. 수락을 선택하여 관리자 동의를 제공합니다.

> **주:**
> 모임 확장성을 위한 앱을 만들고 의 중요 인시던트 워크벤치 Microsoft Teams에서 중요 인시던트 모임에 대한 새 탭을 만들려면 '모든 채팅에 대한 Teams 앱 관리' 및 'Teams 앱이 모든 채팅에 대한 모든 탭을 관리하도록 허용'과 같은 추가 권한이 필요합니다.

인증에 성공하면 앱 상태가 설치됨으로 표시됩니다.

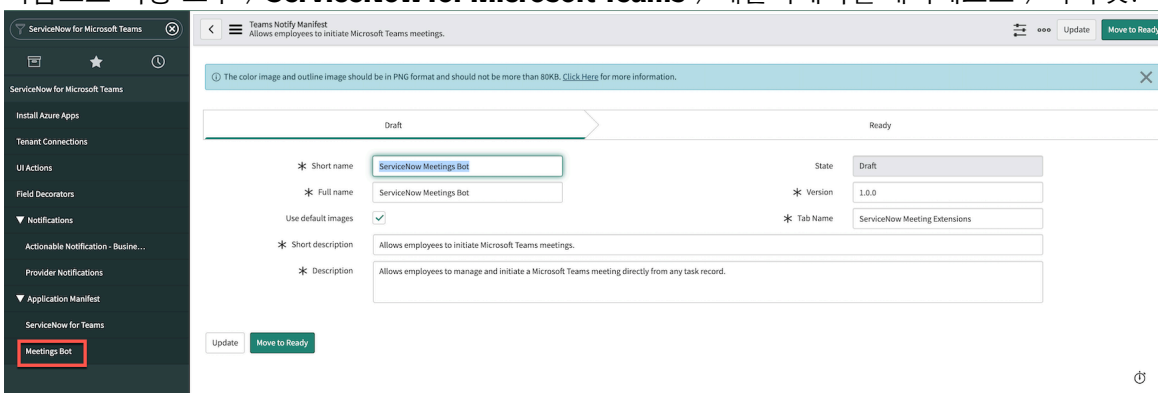
매니페스트 파일 다운로드

인스턴스에서 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 매니페스트 파일을 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 회의 봇.



ServiceNow for Teams 사전 게시 앱을 설치하면 클라이언트 ID와 앱 ID 항목이 매니페스트 화면에 표시되지 않습니다.

2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams용 **Notify** 커넥터에 대한 매니페스트

필드	설명
짧은 이름	모임 봇의 짧은 이름입니다.
상태	매니페스트 파일의 상태입니다.
전체 이름	모임 봇의 전체 이름입니다.
버전	모임 봇의 버전입니다.
기본 이미지 사용	모임 봇에 대한 기본 이미지를 사용하는 옵션입니다. 주: 회사 브랜딩을 사용자 지정하려면 기본 이미지 사용 옵션을 삭제한 다음 아이콘을 업로드합니다. 아이콘의 크기에 대한 자세한 내용은 앱 아이콘 및 매니페스트 구성표 아이콘을 참조하십시오. 색상 이미지 및 윤곽선 이미지 옵션에 대한 이미지를 업로드할 수 있습니다.
간단한 설명	매니페스트 파일에 대한 짧은 설명입니다.
설명	매니페스트 파일에 대한 자세한 설명입니다.

3. 준비로 이동을 선택합니다.
4. 매니페스트 다운로드를 선택합니다.

   매니페스트 파일이 시스템에 다운로드됩니다.

에서 앱에 대한 **Microsoft Teams Notify** 커넥터 구성 **Microsoft Teams**

앱용 Notify 커넥터를 Microsoft Teams 사용하도록 클라이언트 또는 관리 센터에서 매니페스트 파일을 Microsoft Teams 구성합니다.

다음 절차 중 하나를 사용하여 매니페스트 파일을 Microsoft Teams 업로드할 수 있습니다.

- 에서 앱용 Microsoft Teams Notify 커넥터 구성 Microsoft Teams
- 에서 앱용 Microsoft Teams Notify 커넥터 구성 Microsoft Teams

에서 앱용 **Microsoft Teams Notify** 커넥터 구성 **Microsoft Teams**

앱에 Notify 커넥터를 Microsoft Teams 사용하도록 클라이언트에서 매니페스트 파일을 Microsoft Teams 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin, admin

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 다음으로 이동 앱 〉 앱 관리 〉 앱 업로드.
3. 다음 절차 중 하나를 사용하여 Microsoft Teams 클라이언트에 매니페스트 파일을 업로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리자인 경우 **Upload an app to your org's app catalog** (조직의 앱 카탈로그에 앱 업로드)를 선택합니다.
- 관리자가 아닌 경우 조직에 앱 제출 을 선택하고 Microsoft Teams 관리자가 승인할 수 있습니다.

a. 다운로드한 앱 매니페스트 파일을 검색, 선택 및 엽니다. 관리자에게 요청 제출에 대한 확인이 표시됩니다.

b. Microsoft Teams 관리자로 Microsoft Teams 관리자 포털 에 로그인합니다.

c. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.

d. 이름으로 앱을 검색하고 선택하여 엽니다. 앱 기본 상태는 차단됨입니다.

e. Publish(게시)를 선택하고 Publish your custom app(사용자 지정 앱을 게시하시겠습니까?)에서 **Publish**(게시)를 선택합니다. 팝업 페이지. 앱 상태가 허용됨으로 변경됩니다.

업로드된 앱이 Microsoft Teams 관리 센터에 표시되는 데 다소 시간이 걸릴 수 있습니다.

결과
Microsoft Teams에 **ServiceNow** 모임 봇 카드가 나타납니다.

에서 앱용 **Microsoft Teams Notify** 커넥터 구성 **Microsoft Teams**

앱용 Notify 커넥터를 Microsoft Teams 사용하도록 관리 센터에서 매니페스트 파일을 Microsoft Teams 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin, admin

프로시저

1. Microsoft Teams 관리자 포털 에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리 〉 새 앱 업로드 〉 업로드.
3. 다운로드한 매니페스트 파일을 검색하고, 선택하고, (Upload a custom app) 대화 상자에서 엽니다.

결과
Microsoft Teams에 **ServiceNow** 모임 봇 카드가 나타납니다.

ServiceNow에서 **ServiceNow Meeting Extensions** 앱 **ID** 매핑

ServiceNow 인스턴스에 ServiceNow Meeting Extensions 앱 ID를 매핑하여 전화 회의를 위해 Microsoft Teams의 모임 확장 탭을 자동으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Teams 관리자

프로시저

1. Meeting Extensions 앱 ID를 복사합니다.

a. Microsoft Teams 관리자 포털 에 로그인합니다.

b. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.

c. ServiceNow 모임 봇을 검색하여 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. **ServiceNow** 회의 봇을 선택합니다.

e. 메모장에서 앱 ID를 복사합니다.

> 주:
> 외부 앱 **ID**가 아닌 앱 **ID** 값을 복사하고 있는지 확인합니다.

ServiceNow 인스턴스의 시스템 속성에서 이 앱 **ID** 를 업데이트해야 합니다.

2. Meeting Extensions 앱 ID를 붙여넣습니다.

a. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.

b. 다음으로 이동 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 속성.

c. 위의 앱 ID로 **Meeting Extensibility Teams** 앱 필드의 애플리케이션 **ID** 를 업데이트합니다.

d. 저장을 클릭합니다.

> 주:
> 앱에서 Microsoft Teams 포털 에 로그인하고 **ServiceNow** 모임 봇 앱을 한 번 이상 검색하여 열어 Meeting Extensions 앱이 작동합니다.

Meeting Extensions 앱이 설정되었습니다.

다음에 수행할 작업
와의 Meeting Extensions 통합을 Microsoft Teams완료한 후 섹션을 용 Meeting Extensions Microsoft Teams참조하십시오.

자체 구성된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합하기 위한 설정

자체 구성된 앱을 사용하여 통합을 위해 ServiceNow Microsoft Teams 를 설정하고 구성하도록 환경을 준비합니다.

자체 구성된 앱 환경 또는 미리 게시된 앱 환경에서 지침을 따를 수 있습니다. 절차에 따라 사용자 환경을 기준으로 기능을 구현합니다.

직원 경험을 위해 자체 구성된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합하기 위한 설정

를 통해 Microsoft TeamsIT, HR 및 Universal Request와 통합할 자체 구성된 앱을 설정합니다. 직원은 Microsoft Teams 내에서 에이전트와 상호작용하여 문제를 해결할 수 있습니다.

Microsoft Azure 애플리케이션을 생성하고 에서 **Employee** Center에 액세스할 수 있는 사용자를 인증합니다. **Microsoft Teams**

에이전트가 채팅 대화를 시작하고 임포트할 수 있도록 Microsoft Azure 포털에 Microsoft Azure 애플리케이션을 생성하고, 사용자에게 애플리케이션에서 Employee Center 대시보드 Microsoft Teams 를 볼 수 있는 권한을 할당합니다.

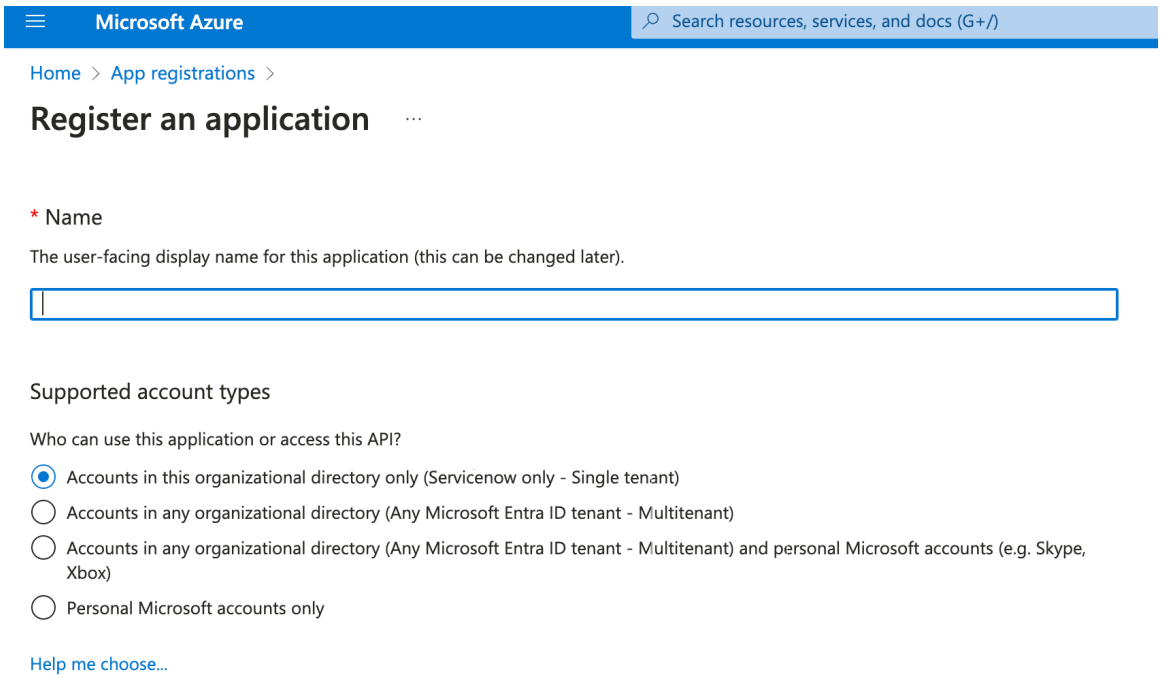
시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Azure 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
3. 새 등록을 선택합니다.

   애플리케이션 등록 양식이 나타납니다.

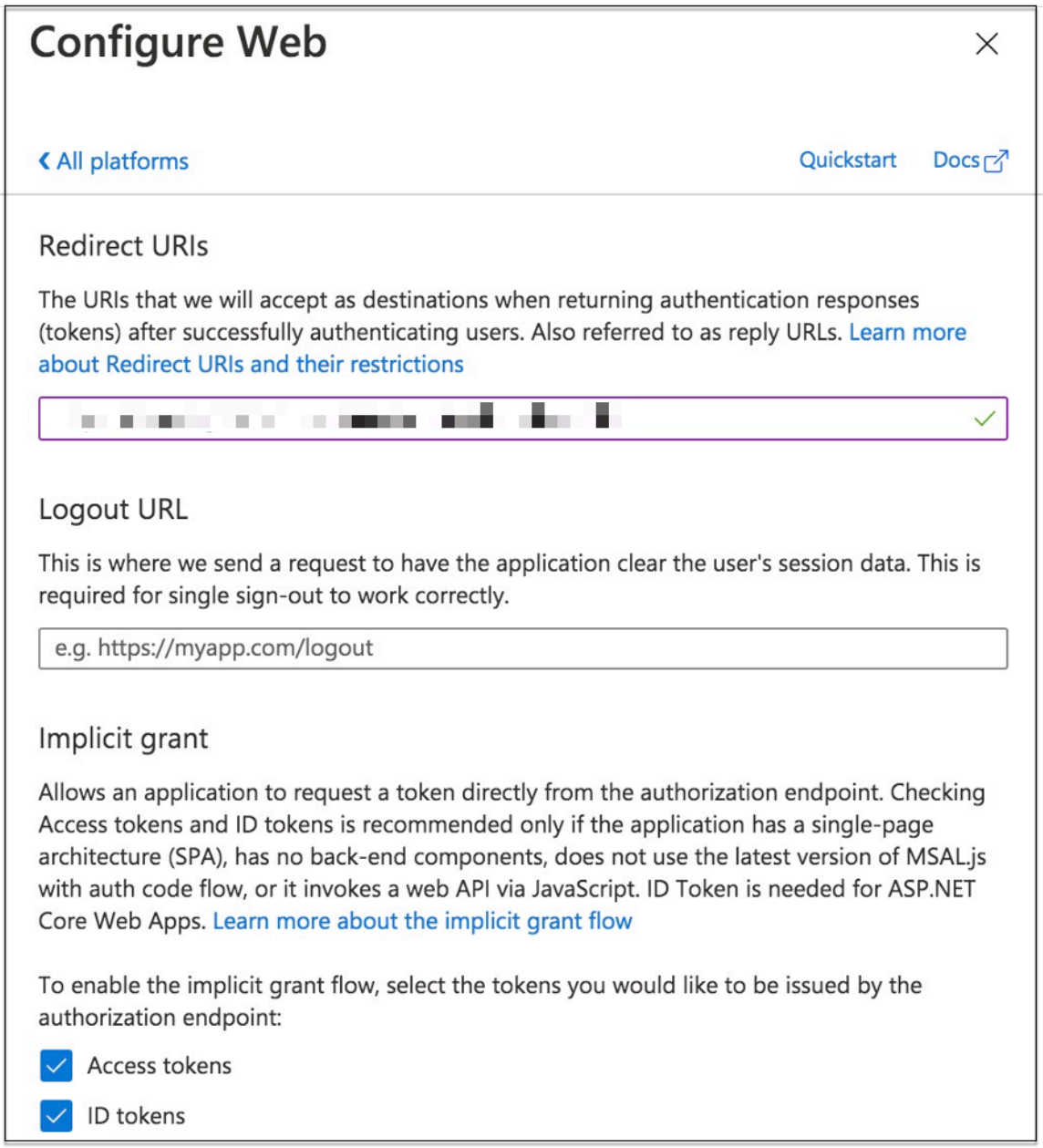


4. 애플리케이션 등록 페이지에서 애플리케이션의 이름(예: ServiceNow ## #)을 입력합니다.
5. 이 조직 디렉터리의 계정만(ServiceNow만 - 단일 테넌트)을 선택합니다.
   이 옵션을 선택한 이유에 대한 자세한 내용은 단일 및 다중 테넌트 앱의 ID 및 계정 유형을 참조하세요.
6. 등록을 선택합니다.
   새 Microsoft Azure 앱이 등록됩니다.
7. 다음으로 이동 관리 〉 웹 애플리케이션 〉 인증.
8. 선택 플랫폼 추가 〉 웹.
9. 웹 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹 구성 양식

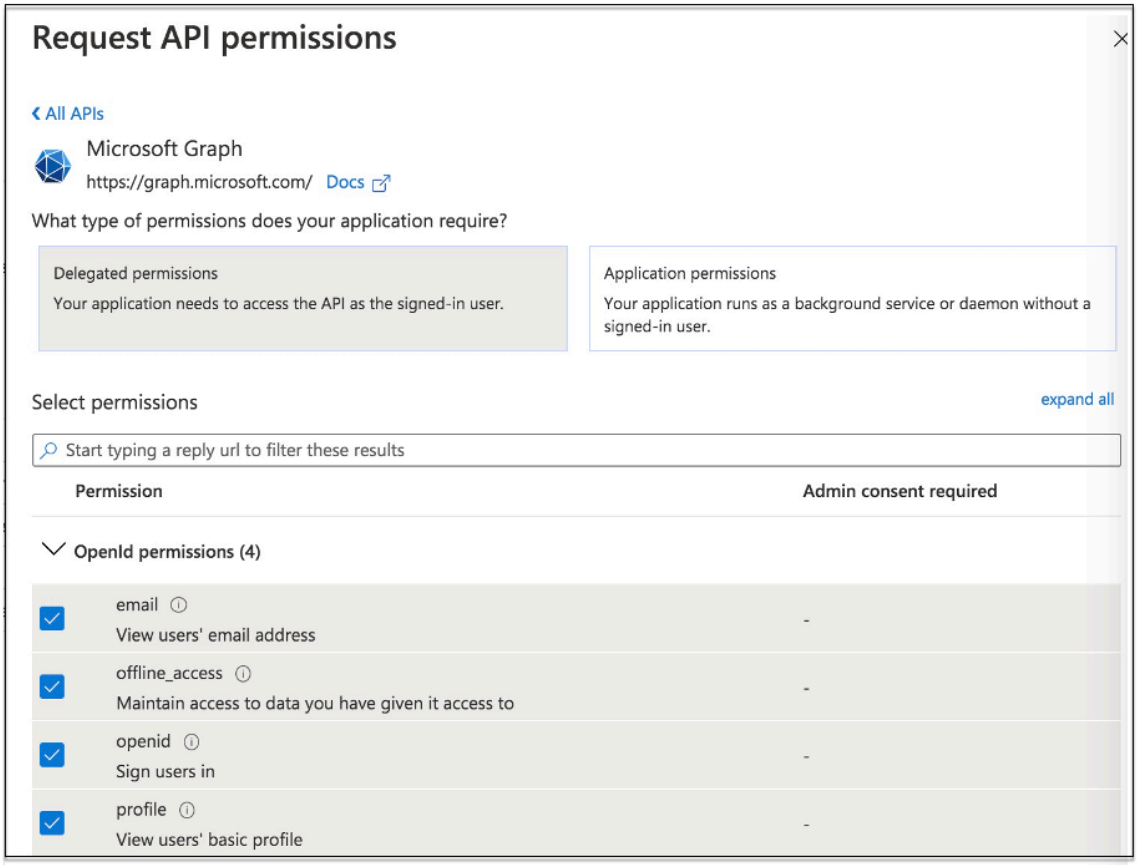
필드	설명
리디렉션 URI	리디렉션 URI를 제공합니다. 리디렉션 URI의 형식은 다음과 같아야 합니다. https://<####-url>/sn_now_teams_ms_login.do 여기서 <instance-url〉은 ServiceNow 인스턴스 URL입니다.
암시적 허용	액세스 토큰 및 **ID** 토큰을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



10. 구성을 선택합니다.
11. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한 〉 권한 추가 〉 **Microsoft Graph**.
12. 위임된 권한을 선택합니다.
13. **Openid** 권한 아코디언을 선택하고 전자 메일, **offline_access**, **openid** 및 프로필 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



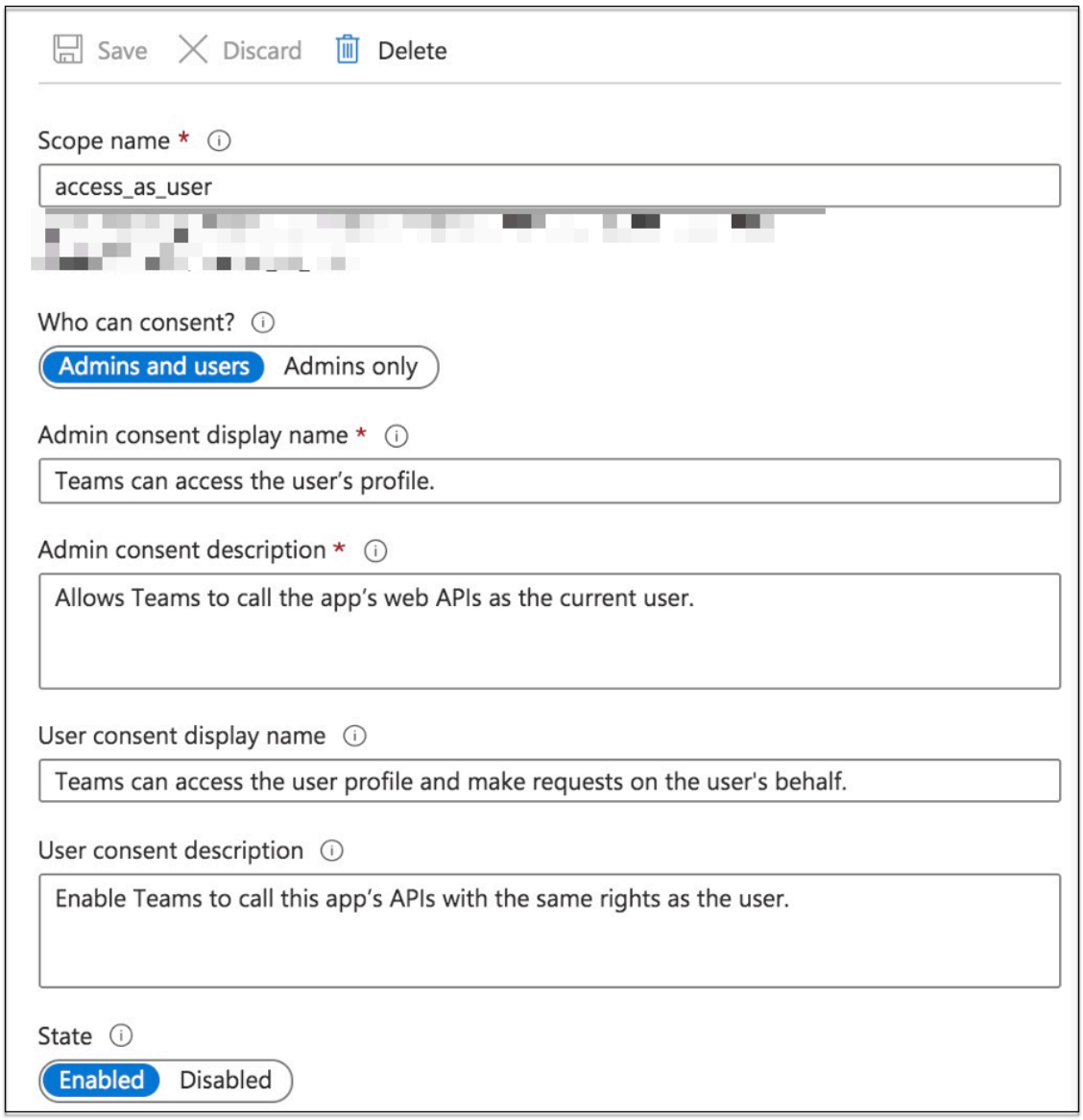
14. 권한 추가를 선택합니다.
15. **API** 권한 화면에서 {tenant}에 대한 관리자 동의 부여 링크를 선택합니다.
16. 팝업 대화 상자에서 예를 선택합니다.
17. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 노출.
18. 애플리케이션 **ID** URI에 대해 설정을 선택하고 애플리케이션 **URI**를 `api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id>` 형식으로 입력합니다.
19. 저장을 선택합니다.
20. 범위 추가를 선택합니다.
    범위 추가 양식에서 다음 필드를 채웁니다.

범위 추가 양식

필드	설명
범위 이름	access_as_user
동의할 수 있는 사람	관리자 및 사용자
관리자 동의 표시 이름	Teams가 사용자의 프로파일에 액세스할 수 있습니다.
관리자 동의 설명	Teams가 앱의 웹 API를 현재 사용자로 호출할 수 있도록 허용합니다.
사용자 동의 표시 이름	Teams가 사용자 프로파일에 액세스하여 사용자를 대신하여 요청할 수 있습니다.
사용자 동의 설명	Teams가 사용자와 동일한 권한을 사용하여 이 앱의 API를 호출할 수 있도록 허용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
상태	사용



21. 범위 추가 단추를 선택합니다.
22. 다음으로 이동 권한이 부여된 클라이언트 애플리케이션 〉 클라이언트 응용 프로그램 추가**Add a client application**.
23. 클라이언트 애플리케이션 추가 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

클라이언트 애플리케이션 추가 양식

필드	설명
클라이언트 ID	◦ Microsoft Teams 모바일/데스크톱 애플리케이션: **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

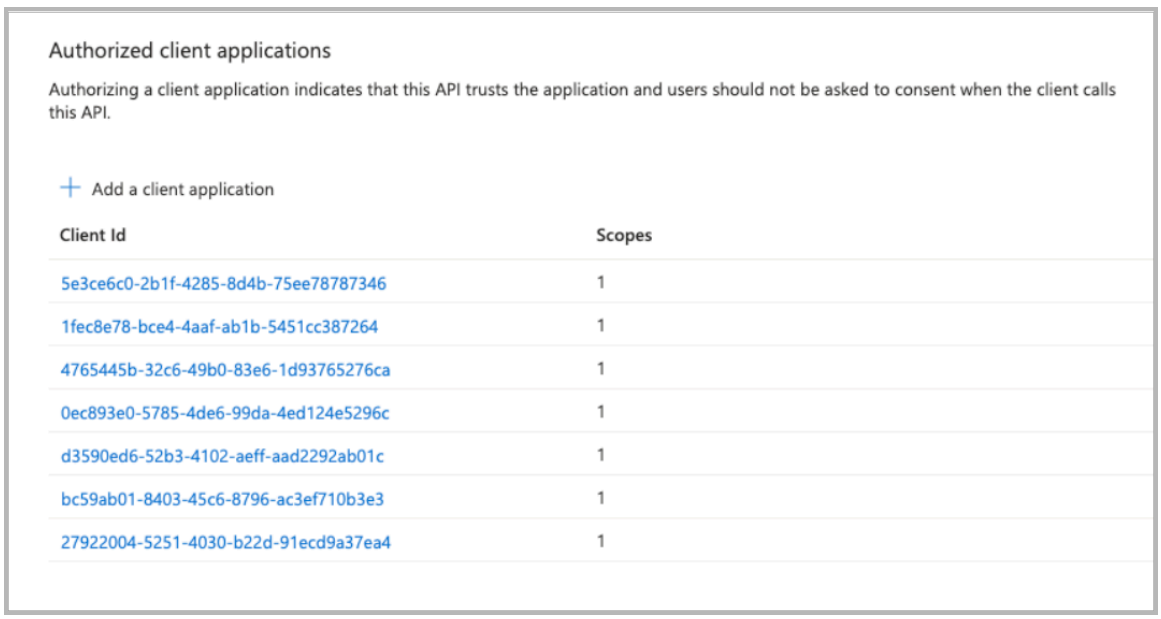
필드	설명
	○ Microsoft Teams 웹 애플리케이션의 값: **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
승인된 범위	승인된 범위 확인

주:
Microsoft 365 애플리케이션에서 Employee Center를 사용하려면 다음 클라이언트 ID를 추가합니다.

Microsoft 365 애플리케이션 클라이언트 **ID**

클라이언트 **ID**	설명
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	Microsoft 365 웹 애플리케이션의 클라이언트 ID
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	Microsoft 365 데스크톱 애플리케이션의 클라이언트 ID
D3590ED6-52B3-4102-AEFF-AAD2292AB01C	Outlook 데스크톱 응용 프로그램 웹 응용 프로그램의 클라이언트 ID
BC59AB01-8403-45C6-8796-AC3EF710B3E3	Outlook 웹 응용 프로그램의 클라이언트 ID
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	Outlook 모바일 응용 프로그램의 클라이언트 ID

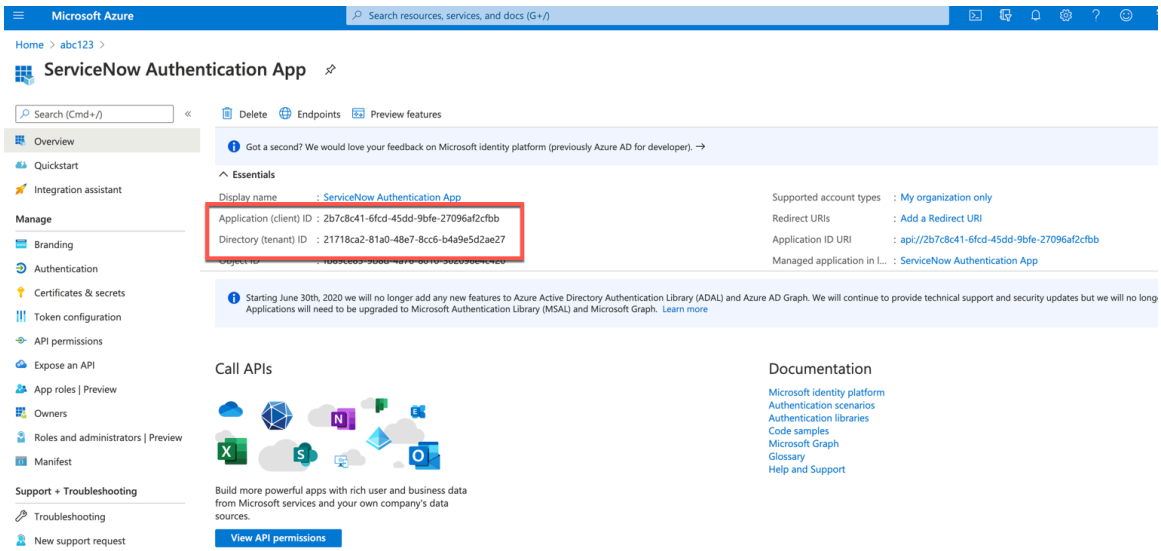
클라이언트 ID에 대한 자세한 내용은 탭에 대한 SSO(Single Sign-On) 지원 을 참조하십시오.



24. 애플리케이션 추가 단추를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Azure 포털의 애플리케이션 개요 페이지에서 애플리케이션(클라이언트) ID와 디렉터리(테넌트) ID를 복사하여 ServiceNow 인스턴스의 상세 정보를 업데이트합니다.



자체 구성된 앱에 대한 매니페스트 파일 만들기 및 다운로드**Create and download the manifest file for self-configured apps**

인스턴스에서 ServiceNow for Microsoft Teams 매니페스트 파일을 생성하고 다운로드하여 Microsoft Teams에서 ServiceNow for Teams 앱을 사용할 수 있도록 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin

이 태스크 정보
여러 ServiceNow 인스턴스를 하나의 Microsoft Teams 테넌트에 연결할 수 있습니다.

언제든지 새 매니페스트를 생성하여 에 업로드할 수 있습니다 Microsoft Teams.

미리 게시된 앱 설정은 하나만 테넌트에 연결할 수 있지만, 자체 구성된 각 앱 환경에 대해 별도의 Azure 앱을 만들 수 있으므로 자체 구성된 여러 앱 환경을 테넌트에 Microsoft TeamsMicrosoft Teams 연결할 수 있습니다.

주:
이 프로세스는 에서 애플리케이션이 동작Microsoft Teams하는 방식을 나타내는 매니페스트 파일을 구성 Microsoft Teams 하기 위한 것입니다. ITSM/HR에서 제공하는 매니페스트 생성에 대해서는 사용 가능한 구성이 더 많이 포함된 을 참조하십시오 Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 **ServiceNow for Teams**.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   일반 정보 탭이 나타납니다.
3. 일반 정보 섹션에 상세 정보를 입력합니다.

   a. 짧은 이름: 매니페스트 파일에 짧은 이름을 제공하는 옵션입니다.

   b. 전체 이름: 매니페스트 파일에 전체 이름을 제공하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 버전: 매니페스트 파일의 버전입니다.
예: 1.0.0

d. 링크 펼치기: Microsoft Teams에서 링크를 펼치는 옵션입니다.

Microsoft Teams 사용자와의 대화에 지원 링크가 공유될 때 링크 펼치기는 컨텐츠가 풍부한 미리보기(적응형 카드)를 생성합니다. 링크 펼치기에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams 채팅에서 웹 링크 펼치기 문서를 참조하십시오.

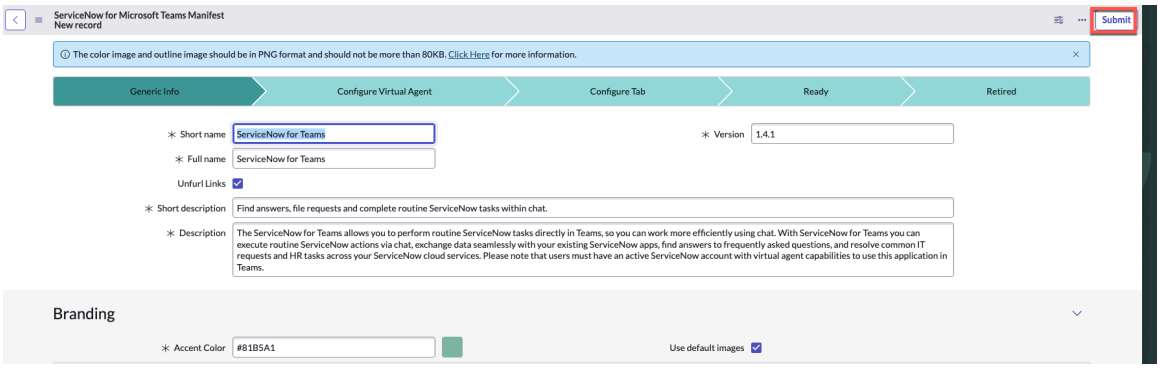
e. 간단한 설명: 매니페스트 파일에 대한 간단한 설명입니다.

f. 설명: 매니페스트 파일에 대한 자세한 설명입니다.

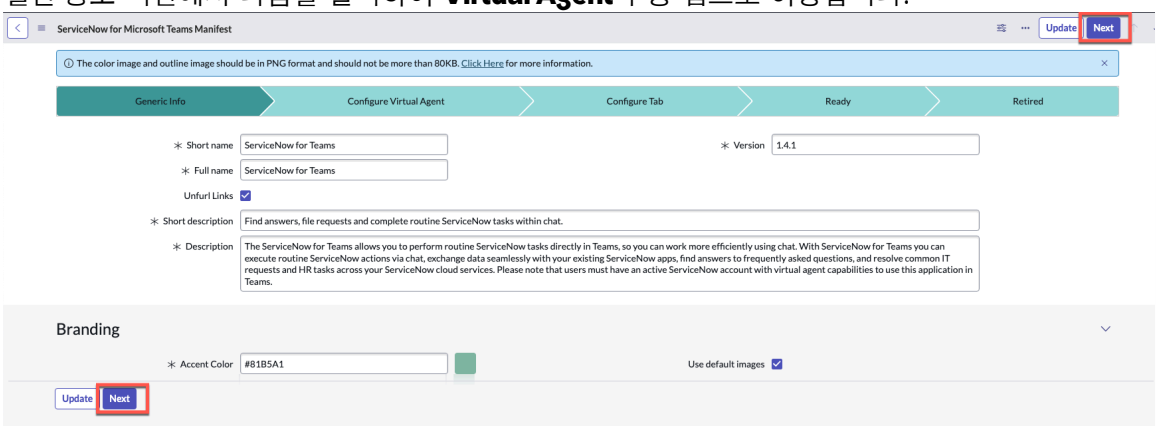
g. 강조 색: 회사 브랜딩에 따라 Microsoft Teams 대화에 대한 사용자 지정 색을 선택하는 옵션입니다.
강조 색은 HTML 색상 코드 형식이어야 합니다.

> **주:**
> 회사 브랜딩을 사용자 지정하려면 기본 이미지 사용 옵션을 삭제한 다음 아이콘을 업로드합니다. 아이콘의 크기에 대한 자세한 내용은 앱 아이콘 및 매니페스트 구성표 아이콘을 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.



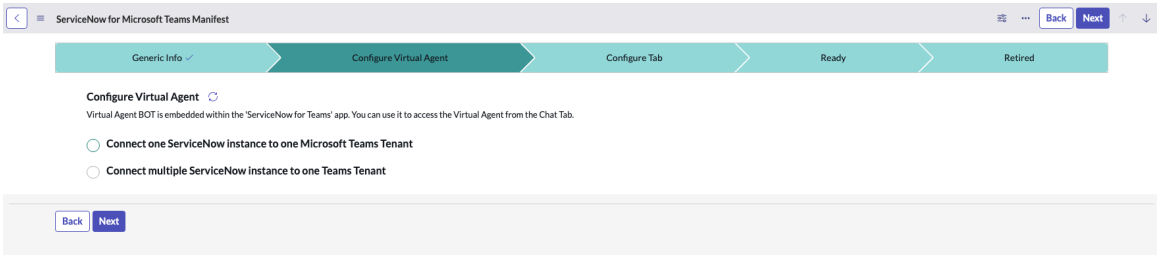
5. 일반 정보 섹션에서 다음을 클릭하여 **Virtual Agent** 구성 탭으로 이동합니다.



6. Virtual Agent 구성 섹션에서 다음 중 하나를 수행합니다.

인스턴스에서 Virtual Agent를 구성하려면 **Virtual Agent** 구성을 클릭합니다. 자세한 내용은 Conversational Integration with Microsoft Teams를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 하나의 ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Teams 테넌트에 연결하려면 하나의 **ServiceNow** 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 Virtual Agent 봇 ID가 자동으로 채워집니다.
- 여러 ServiceNow 인스턴스를 하나의 Microsoft Teams 테넌트에 연결하려면 여러 **ServiceNow** 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결을 선택합니다.

자체 봇을 구성하여 Virtual Agent를 Microsoft Teams와 통합하려면 자체 구성된 봇을 사용하여 Microsoft Teams와 Virtual Agent 통합을 참조하십시오.

7. 구성 탭 섹션에서 다음을 입력합니다.

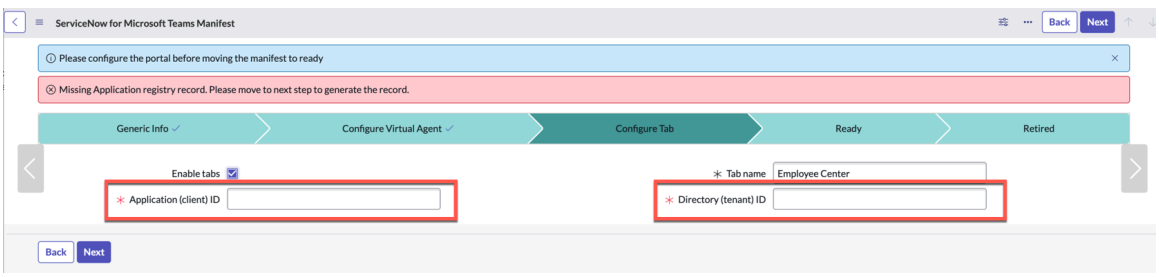
a. 탭 사용: Microsoft Teams 애플리케이션에서 탭을 추가하는 옵션입니다.
이 옵션이 기본적으로 선택됩니다.

b. 탭 이름: Microsoft Teams에 표시되는 서비스 포털 탭의 이름을 제공하는 옵션입니다.

c. 활동 피드 사용: Microsoft Teams에서 활동 피드가 캠페인 알림을 받을 수 있도록 하는 옵션입니다.
이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.

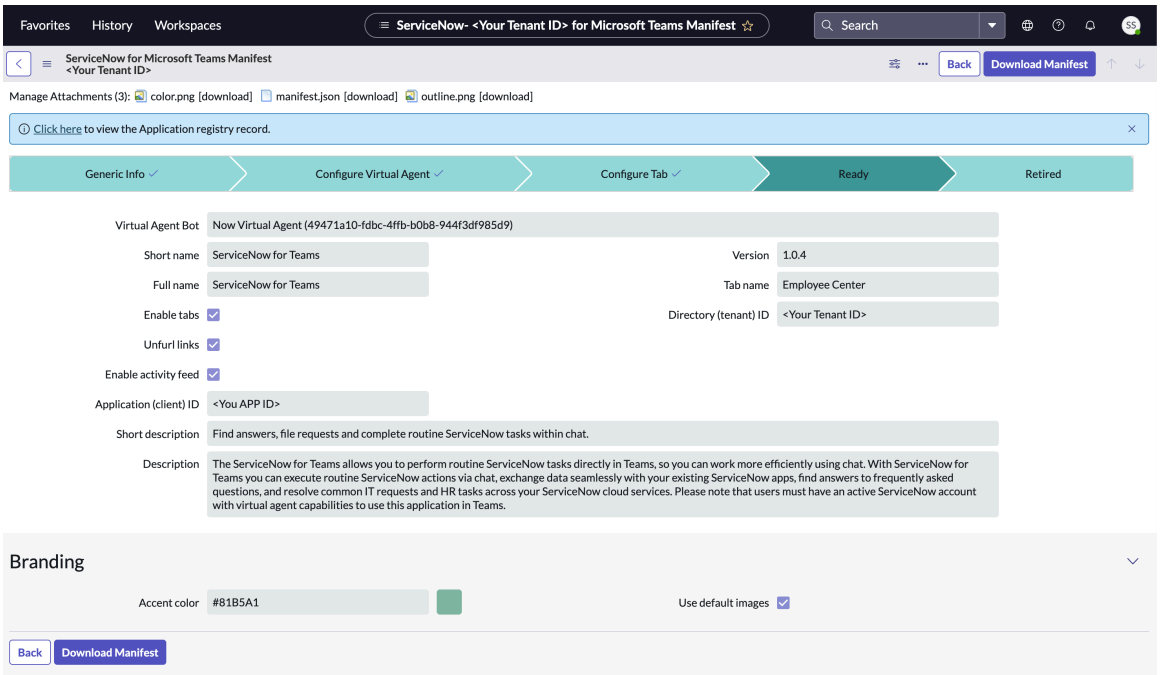
d. 다음을 클릭합니다.

자체 구성된 앱의 경우 탭 구성 섹션에서 애플리케이션(클라이언트) ID와 디렉터리(테넌트) ID를 제공해야 합니다.



8. 준비 섹션에서 활동 피드 사용 옵션을 선택하여 캠페인에 대한 알림을 받습니다.
제공된 상세 정보를 확인하고 매니페스트 다운로드를 클릭하여 매니페스트 파일을 다운로드합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



매니페스트 파일은 zip 형식으로 다운로드됩니다.

애플리케이션 레지스트리가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams에서 매니페스트 파일을 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드

Microsoft Teams에 매니페스트 파일을 업로드하여 Microsoft Teams를 ServiceNow 인스턴스와 통합합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

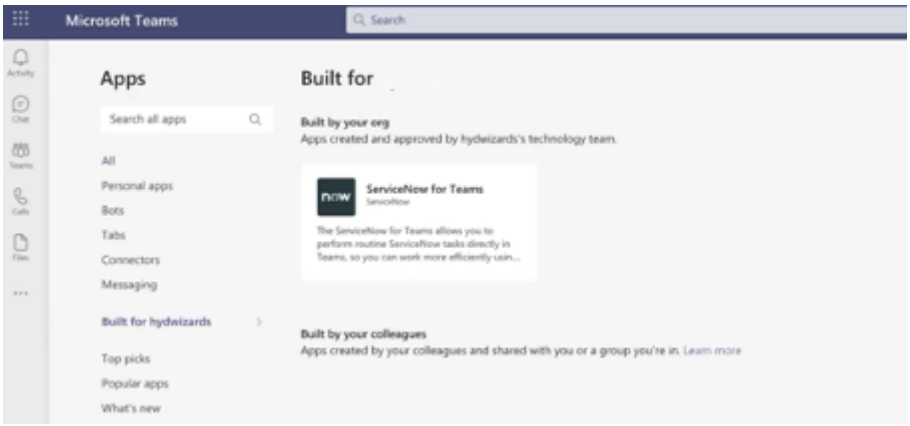
1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 다음으로 이동 앱 〉 사용자 지정 앱 업로드.

   주:

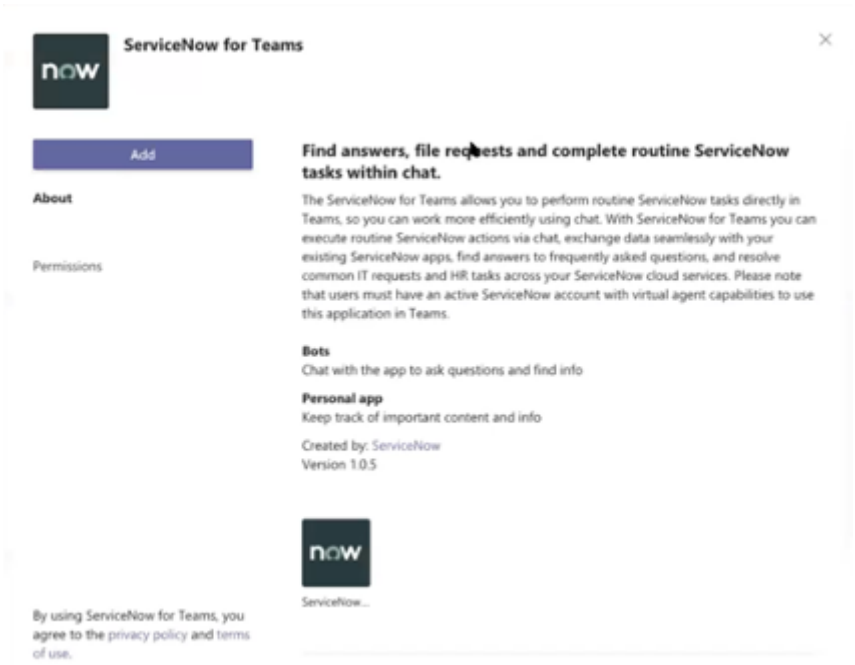
   에서 for Microsoft Teams 가 외부 공급업체 앱으로 Microsoft Teams허용되는지 ServiceNow 확인합니다. 에서 Microsoft Teams앱을 허용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams 문서 .
3. 매니페스트 파일이 다운로드되는 위치로 이동하여 zip 파일을 선택합니다.
4. 열기를 클릭합니다.

   앱 화면에 **ServiceNow for Teams**가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



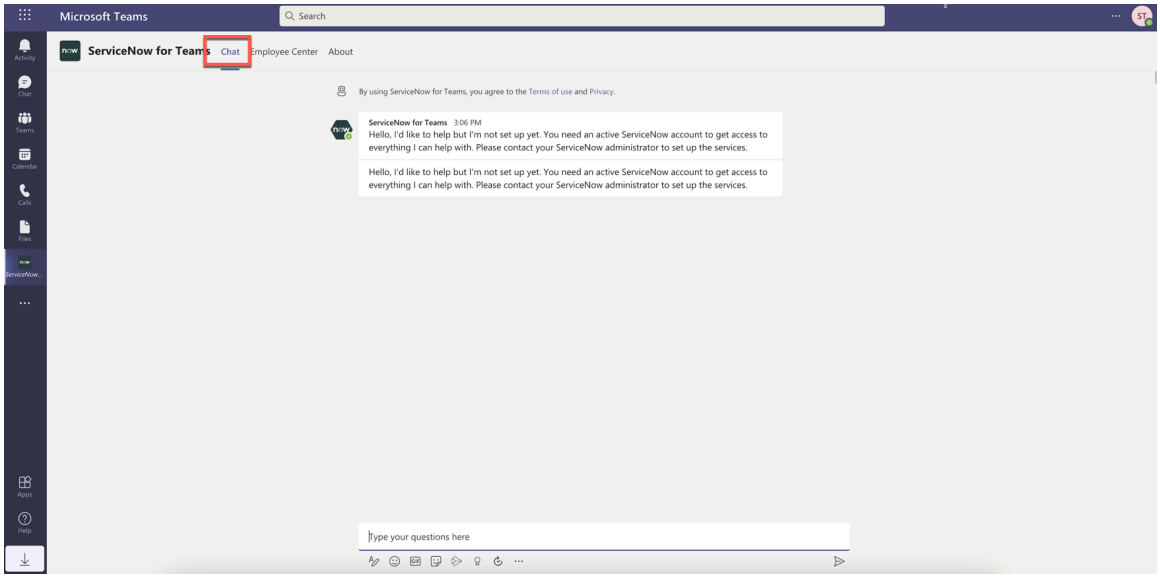
5. **ServiceNow for Teams** 앱을 클릭합니다.
6. 추가를 클릭합니다.



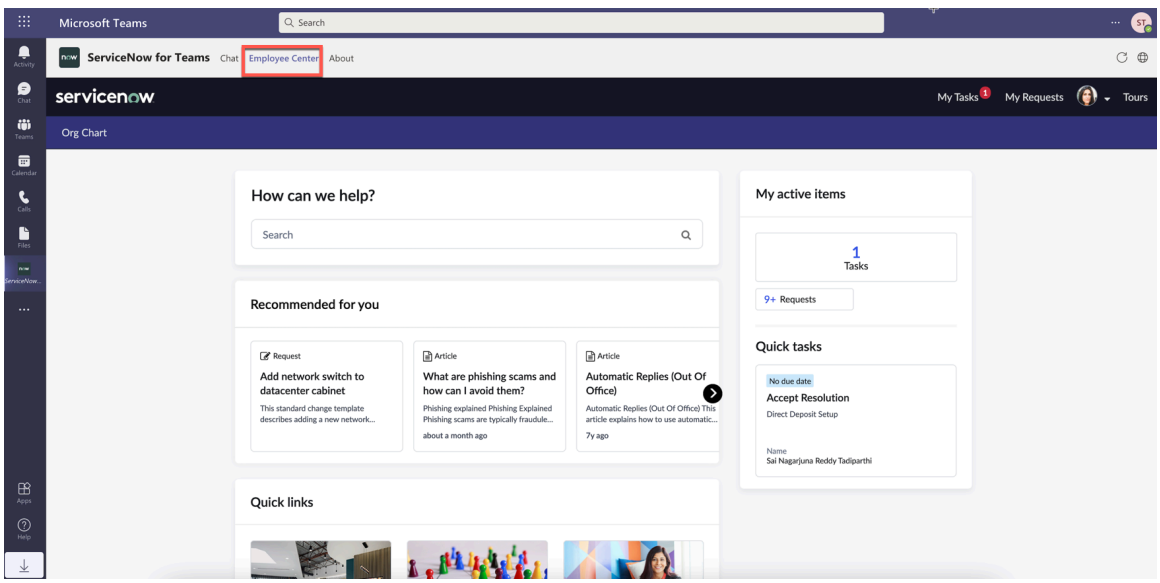
Microsoft Teams에 ServiceNow for Teams 앱이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 채팅: Virtual Agent와 대화를 시작하여 지원을 받습니다.



- **Employee Center**: **Employee Center** 탭을 클릭하여 조직 업데이트와 작업 및 요청의 상태를 확인합니다.



> **주:**
> 매니페스트 파일을 생성하지 않으려는 경우 필요에 따라 기존 매니페스트 파일을 편집할 수 있습니다. 기존 매니페스트 파일을 업데이트하면 Microsoft Teams에서 매니페스트 파일을 다운로드 및 업로드하여 변경 내용을 적용할 수 있습니다.

Now 가상 에이전트 권한 정책 관리

ServiceNow for Microsoft Teams 앱을 설치하고 ServiceNow 인스턴스와 통합할 때 NOW Virtual Agent 앱을 비활성화하여 Microsoft Teams의 중복 알림을 방지합니다.

시작하기 전에

> **주:**
> 직원은 Now Virtual Agent 앱을 보거나 사용할 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: Microsoft Teams 관리자

이 태스크 정보
ServiceNow에는 Microsoft Teams에 사용할 수 있는 두 개의 앱이 있습니다.

- **Now Virtual Agent**

  이 앱은 Microsoft Teams 내에 Virtual Agent를 표시하며, 2019년부터 Microsoft Teams 앱 내에서 지원되기 시작했습니다.

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  ServiceNow for Microsoft Teams는 **Employee Center**라는 포함된 포털 경험과 Microsoft Teams에서 에이전트가 직원과 소통하여 신속하게 티켓을 해결할 수 있는 기능을 통해 Virtual Agent를 넘어서 확장하는 등 더욱 광범위한 직원 경험을 제공하는 새로운 앱입니다.

두 앱에서 동일한 봇(Virtual Agent)이 공유되기 때문에 Now Virtual Agent 앱을 차단하면 ServiceNow for Microsoft Teams 앱에 대해 동일한 봇 ID가 차단되어 ServiceNow for Microsoft Teams 앱에서 Virtual Agent를 사용할 수 없습니다. 이 문제를 해결하기 위해서는 Now Virtual Agent 앱이 허용된 앱 목록에 있는지 확인해야 합니다.

먼저 **Now Virtual Agent** 앱을 차단하여 직원에게 표시가 중지된 다음 허용된 목록에 앱을 추가해야 합니다. 이 구성 후에 직원들은 Now Virtual Agent 앱을 보거나 사용하지 않지만 **ServiceNow for Microsoft Teams** 앱 내에서 Virtual Agent를 사용할 수 있습니다.

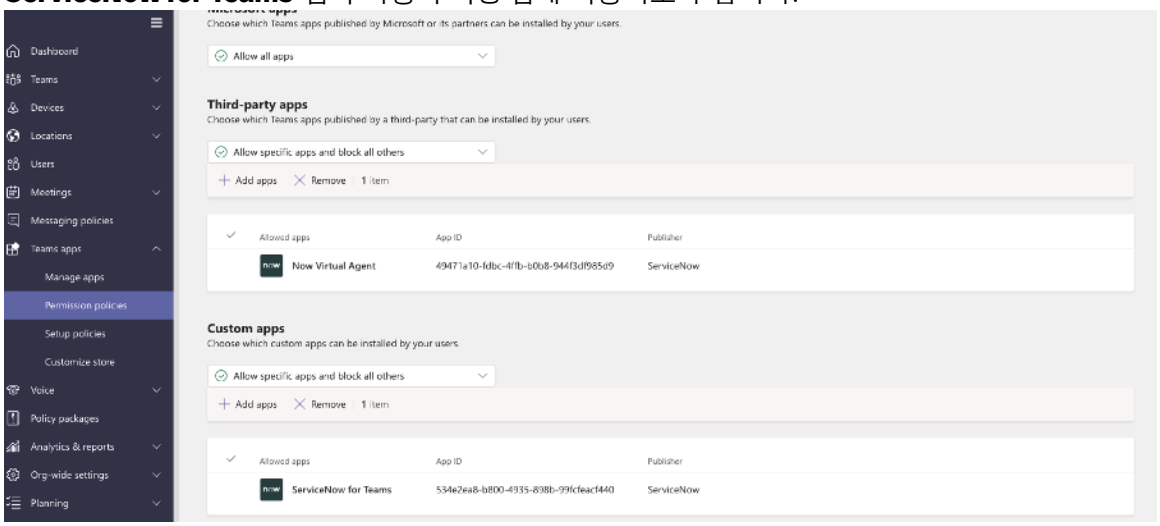
주:
권한 변경 내용이 전파되려면 최대 24시간이 걸릴 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Teams 관리자 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 권한 정책.
3. 외부 공급업체 앱 및 사용자 지정 앱에 대해 특정 앱 허용 및 다른 앱 차단을 선택합니다.

   a. **NOW Virtual Agent** 앱이 외부 공급업체 앱에 허용되도록 합니다.

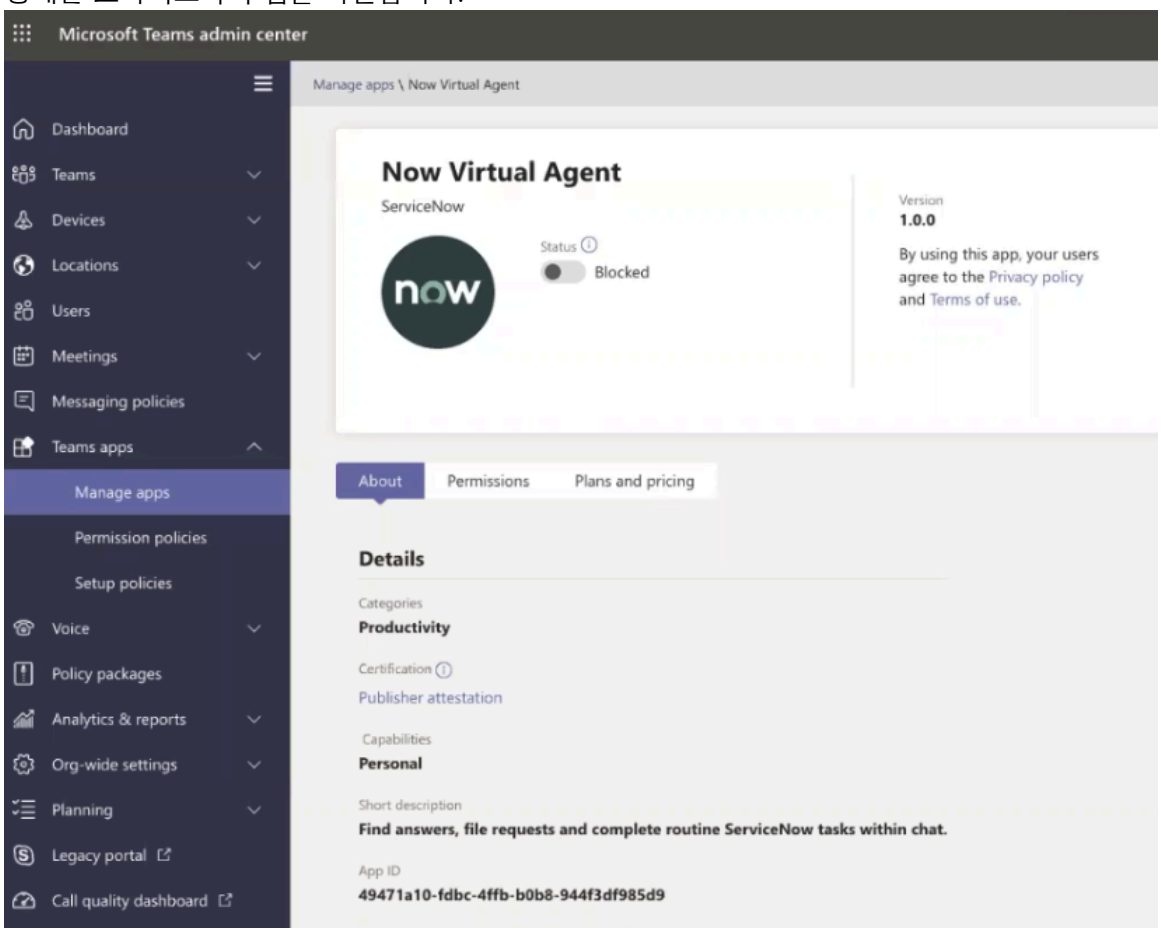
   b. **ServiceNow for Teams** 앱이 사용자 지정 앱에 허용되도록 합니다.



4. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 검색 필드에 NOW Virtual Agent를 입력합니다.
6. **NOW Virtual Agent** 앱을 클릭합니다.
7. 상태를 스와이프하여 앱을 차단합니다.



8. 저장을 클릭합니다.

Microsoft Teams 매니페스트 파일 번역

ServiceNow for Microsoft Teams는 국제 문자에 UTF-8을 사용하여 여러 언어로의 현지화를 지원합니다.

인스턴스에서 현지화된 플러그인을 활성화해야 합니다. 언어 플러그인을 설치하려면 언어 활성화를 참조하십시오.

언어 플러그인을 설치한 후에 매니페스트 파일을 생성 및 다운로드하고 파일을 Microsoft Teams에 업로드해야 합니다. 매니페스트 파일을 다운로드하려면 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams에서 캠페인 작업

Microsoft Teams의 캠페인을 통해 컨텐츠를 설정하고 캠페인에 패키징하여 적절한 시기에 필요한 대상에게 적절한 메시지를 전달할 수 있습니다.

컨텐츠 경험 작성기에서 또는 컨텐츠를 직접 게시하여 Microsoft Teams용 캠페인을 생성할 수 있습니다. 캠페인 경험 빌더는 컨텐츠를 관리하고 캠페인을 어셈블할 수 있는 간단한 단일 페이지 뷰를 제공합니다.

환경에 다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Employee Center Pro(com.snc.employee_center_pro) 플러그인. 컨텐츠 경험용 캠페인 기능을 활성화합니다.
- 컨텐츠 경험 [com.sn_content_automation] 플러그인

캠페인에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인을 참조하십시오.

Microsoft Teams에서 캠페인 알림을 보낼 수 있는 추가 권한이 있는 사용자를 인증합니다.

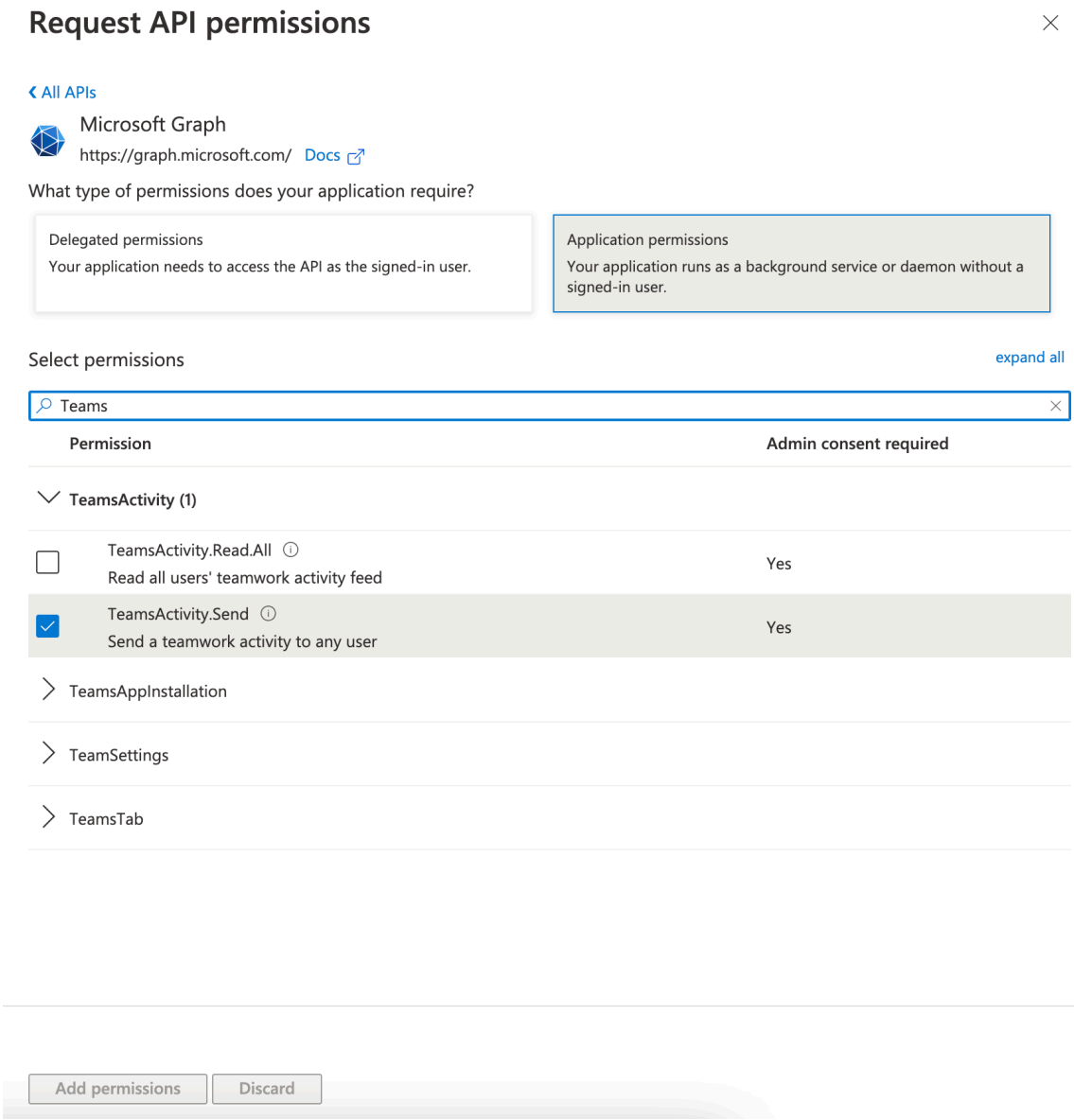
팀 작업 활동 피드에서 사용자를 대신하여 Microsoft Teams에서 새 캠페인 알림을 생성하고 보낼 수 있도록 사용자에게 추가 Microsoft Azure 권한을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 앱 등록.
3. Microsoft Azure 자체 구성된 앱에 대한 애플리케이션이 이미 생성된 경우 애플리케이션을 열고, 그렇지 않으면 생성합니다.
4. 다음으로 이동 **API** 권한 〉 권한 추가 〉 **Microsoft Graph**를 클릭하고 응용 프로그램 사용 권한을 클릭합니다.
5. **TeamsActivity** 아코디언을 선택하고 **TeamsActivity.Send** 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 권한 추가를 선택합니다.
7. API 권한 화면에서 {tenant}에 대한 관리자 동의 부여 링크를 선택한 다음 팝업 대화 상자에서 예를 선택합니다.
8. 매니페스트 파일을 재생성하고 Microsoft Teams에 업로드합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Teams에서 캠페인 알림 자동 전송 문서를 참조하십시오.
9. 인스턴스에 요청 기반 채팅 앱을 등록하면 자체 구성된 앱 환경에서 채팅을 사용할 Microsoft Teams 수 있습니다.
   자세한 내용은 인스턴스에 애플리케이션 레지스트리 ServiceNow 구성 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams에서 캠페인 알림 자동 전송

더 나은 공동 작업과 효율적인 통신을 위해 Microsoft Teams에서 캠페인 알림을 자동으로 보냅니다.

시작하기 전에
*`Microsoft Teams`*에 캠페인 알림 표시를 활성화하는 매니페스트 파일이 있어야 합니다.

구성된 직원 센터 버전이 v.24 이상인 경우 *`Microsoft Teams`* 애플리케이션에 기본적으로 Employee Center 탭이 있습니다. 직원 센터 버전이 v.24보다 낮은 경우

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

sn_now_teams.portal.suffix ### 포털 값을 esc로 업데이트해야 합니다. 이 값을 사용하면 인스턴스에서 Employee Center를 사용할 수 있습니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 **ServiceNow for Teams**.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 일반 정보 섹션에 상세 정보를 입력합니다.
   제출을 선택한 후 다음을 선택합니다.
4. **Virtual Agent** 구성 섹션에 상세 정보를 입력하고 다음을 선택합니다.
5. 탭 구성 섹션에서 활동 피드 사용이 선택되었는지 확인하고 다음을 선택합니다.

   > **주:**
   > 기본 시스템 매니페스트 파일을 수정하는 경우 활동 피드 사용을 선택하여 캠페인에 대한 알림을 받습니다.

6. 준비 섹션에서 상세 정보를 확인하고 매니페스트 다운로드를 선택합니다.

   매니페스트 파일은 zip 형식으로 다운로드됩니다.

7. Microsoft Teams에 매니페스트 파일을 업로드합니다.

   매니페스트 파일 생성에 대한 자세한 내용은 자체 구성된 앱에 대한 매니페스트 파일 만들기 및 다운로드Create and download the manifest file for self-configured apps 문서를 참조하십시오. 매니페스트 파일 업로드에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드 문서를 참조하십시오.

직접 컨텐츠 게시를 사용하여 **Microsoft Teams** 캠페인 생성

관리자 역할이 있는 경우 직접 컨텐츠 게시를 사용하여 Microsoft Teams 캠페인을 생성하고 배포합니다.

Microsoft Teams에 대한 알림 컨텐츠 생성

Microsoft Teams에서 캠페인을 통해 알림을 생성하여 직원에게 직접 메시지를 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.campaign_manager, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 콘텐츠 라이브러리.
2. 기존 컨텐츠 기록을 사용하거나 알림을 생성합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

알림 컨텐츠 양식

필드	설명
제목	알림의 제목입니다. 제목은 동일할 수 있지만 알림의 주제는 아닙니다. 기본값은 매니페스트 파일에 제공된 앱 이름입니다. 값은 '새 캠페인 게시됨'이라는 문구와 함께 추가됩니다.
제목	이메일의 제목 라인과 비슷한 알림 제목입니다.
설명	알림에 대한 짧은 설명입니다.
직원 센터 URL	알림이 사용자에게 안내하는 직원 센터 URL입니다.
컨텐츠 유형	전송할 알림의 유형을 선택하는 옵션입니다. 이 필드는 Microsoft Teams로 자동 설정됩니다.
활성	알림이 활성 상태이며 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.

4. 설정을 저장하고 컨텐츠 목록으로 돌아갑니다.
   - 새 컨텐츠와 설정을 저장하려면 제출을 선택합니다.
   - 기존 컨텐츠 설정을 저장하려면 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams 알림 컨텐츠 제공 예약.

Microsoft Teams 알림 컨텐츠 제공 예약

Microsoft Teams 채널에 알림 게시를 예약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_cd.content_manager, admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 게시 〉 일정 컨텐츠.
2. 예약할 컨텐츠를 선택합니다.
3. 컨텐츠 예약 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 Microsoft Teams 알림에 대한 컨텐츠 예약 양식 문서를 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

Microsoft Teams 알림에 대한 컨텐츠 예약 양식

컨텐츠 예약 양식을 작성하여 Microsoft Teams 채널에 알림 게시를 예약합니다.

컨텐츠 예약 양식

필드	설명
컨텐츠	직원에게 제공할 컨텐츠 또는 정보입니다.
제목	컨텐츠 예약 기록의 이름입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

컨텐츠 예약 양식

필드	설명
	이 필드는 컨텐츠 필드에서 선택한 컨텐츠의 이름으로 자동 설정됩니다.
활성	컨텐츠 일정이 활성 상태이며 직원이 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
사용자 추가	컨텐츠를 볼 특정 사용자를 추가하기를 원하는지 나타내는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 대상 필드의 값이 지워집니다.
대상	목록에서 컨텐츠를 보려는 사용자의 이름입니다.
승인자	컨텐츠를 공개하기 전에 승인할 사용자의 이름입니다. 주: 이 필드에는 컨텐츠 승인자 〔sn_ca.content_approver〕 역할이 있는 사용자만 포함될 수 있습니다.
처리 시기	컨텐츠를 전송, 생성 또는 게시할 날짜와 시간입니다.
컨텐츠 상태	할 일 컨텐츠의 상태입니다. • 보류 중: Content Publishing 예약된 작업에서 컨텐츠를 처리하지 않았습니다. • 예약됨: 컨텐츠가 예약되었고 처리되기 위해 대기 상태입니다. • 최대치 초과: 예약된 컨텐츠가 허용 시간을 초과했습니다. *sn_cd.todo.max_run_time* 속성에 최대 값이 구성됩니다. • 오류: 컨텐츠를 예약 또는 게시하는 중에 오류가 발생했습니다.
완료 날짜	Content Publishing: 할 일 생성 예약된 작업이 완료된 날짜와 시간입니다.

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 **Microsoft Teams** 캠페인 생성

직원에게 컨텐츠를 배포할 관리자 역할이 있는 경우 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 캠페인을 생성합니다.

컨텐츠 경험 작성기에서 **Microsoft Teams** 알림 컨텐츠 생성

컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 Microsoft Teams 캠페인의 번들 또는 스테이지에 알림 컨텐츠를 생성하거나 배치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager or sn_cd.content_admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 내용은 컨텐츠 경험 작성기의 캠페인 양식 문서를 참조하십시오.
4. 제출을 선택합니다.

결과
모든 캠페인의 목록이 표시됩니다.

컨텐츠 경험 작성기의 캠페인 양식

컨텐츠 경험 작성기를 사용해 캠페인 양식을 작성하고 Microsoft Teams 알림 컨텐츠를 생성합니다.

캠페인 양식

필드	설명
제목	캠페인의 고유 이름입니다.
상태	캠페인의 상태입니다. • 초안: 캠페인을 생성하는 중입니다. 컨텐츠 및 번들이 캠페인에 연결되면 게시 버튼이 양식 헤더에 나타납니다. • 게시됨: 대상에게 모든 컨텐츠를 활성화합니다. • 편집 중: 캠페인을 편집하는 중입니다.
대상 그룹	목록에서 컨텐츠를 보려는 사용자의 이름입니다.
승인자	캠페인 승인을 담당하는 사용자입니다.
시작 시간	캠페인을 시작할 날짜와 시간입니다.
종료 시간	캠페인을 종료할 날짜와 시간입니다.
캠페인 재평가	캠페인 대상을 검토하기 위한 옵션입니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업이 한 번 실행된 후 대상을 다시 평가하거나 변경하지 않습니다. *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업을 실행할 빈도를 정의할 수 있도록 재평가 빈도 필드를 표시하는 옵션입니다. 캠페인을 재평가하면 현재 대상 기준에 따라 사용자가 제거되거나 추가됩니다.
재평가 빈도	대상을 재평가하려는 빈도(단위: 일)입니다. 여기에 입력한 값을 기준으로 *Content Experiences: Update Campaign Audience* 예약된 작업이 실행된 후 대상은 재평가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

캠페인 양식

필드	설명
	이 필드는 캠페인 재평가 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다. 이 필드 값은 컨텐츠 경험 시스템 속성의 캠페인 재평가 필드에 설정된 기본값(7일)을 재정의합니다. 자세한 내용은 컨텐츠 경험과 함께 설치되는 속성 문서를 참조하십시오.
설명	캠페인에 대한 설명이 포함된 정보입니다.

캠페인 빌더 경험을 사용하여 **Microsoft Teams** 캠페인 스테이지 생성

캠페인 경험 빌더를 사용하여 캠페인의 스테이지를 생성합니다. 캠페인 빌더는 컨텐츠를 관리하고 캠페인을 어셈블하기 위한 단순한 단일 페이지 뷰를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ca.campaign_manager or sn_cd.content_admin 또는 admin

이 태스크 정보
캠페인 및 캠페인 번들/스테이지에 대한 자세한 내용은 컨텐츠 경험용 캠페인 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 콘텐츠 경험 〉 콘텐츠 경험 작성기.
2. 캠페인을 선택합니다.
3. 캠페인 번들 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캠페인 번들 양식

필드	설명
제목	캠페인 번들의 이름입니다.
캠페인	캠페인 번들과 연관된 캠페인을 선택하는 옵션입니다.
트리거 유형	캠페인 번들이 시작 또는 종료되는 방식을 결정하는 트리거 유형을 선택하는 옵션입니다.
오프셋 트리거 시작	트리거 유형 필드의 값에서 종료 날짜를 앞이나 뒤로 이동할 수 있습니다.
종료 지정	캠페인 번들에 특정 종료 시점이 있는지 여부를 나타냅니다.
설명	캠페인 번들에 대한 짧은 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.
6. 캠페인 컨텐츠 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

캠페인 컨텐츠

필드	설명
컨텐츠	컨텐츠 기록의 설명입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
캠페인 번들	컨텐츠를 연결할 캠페인 번들입니다.
제목	캠페인 컨텐츠의 제목입니다. 이 값은 컨텐츠 필드의 값에 따라 자동으로 업데이트됩니다.
활성	컨텐츠 일정이 활성 상태이며 직원이 사용할 수 있음을 나타내는 옵션입니다.
설명	캠페인 번들에 대한 짧은 설명입니다.

8. 제출을 선택합니다.
9. 캠페인 양식에서 게시를 선택합니다.

결과
캠페인은 예약된 작업 일정에 따라 직원에게 전달됩니다.

Microsoft Teams 알림 캠페인에 대한 번역 지원

ServiceNow for Microsoft Teams는 ServiceNow에서 지원되는 언어로 캠페인에 대한 현지화를 지원합니다.

ServiceNow는 캠페인 컨텐츠를 ServiceNow 인스턴스에 설정된 사용자별 언어로 번역합니다. 사용자별 언어를 설정하지 않은 경우 Microsoft Teams 애플리케이션은 시스템에 설정된 기본 전역 언어로 캠페인 컨텐츠를 제공합니다.

이 기능을 사용하려면 인스턴스에서 현지화된 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인 및 지원되는 언어에 대한 ServiceNow 언어 플러그인 설치에 대한 자세한 내용은 언어 활성화를 참조하십시오.

인스턴스의 언어 설정에 대한 자세한 내용은 인스턴스의 기본 언어 설정 및 사용자별 언어 단원을 참조하십시오.

캠페인 생성에 대한 자세한 내용은 직접 컨텐츠 게시를 사용하여 Microsoft Teams 캠페인 생성 및 컨텐츠 경험 작성기를 사용하여 Microsoft Teams 캠페인 생성 문서를 참조하십시오.

작업 예약 및 실행에 대한 자세한 정보는 예약된 작업의 내용을 참조하십시오.

주:
알림 컨텐츠 양식의 제목, 주제 및 설명 필드 레이블이 번역됩니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams에 대한 알림 컨텐츠 생성 문서를 참조하십시오.

포털에서 요청 기반 채팅 애플리케이션 **Microsoft Azure** 등록 및 구성

Microsoft Azure 에이전트가 Microsoft Teams에서 ServiceNow로 대화를 임포트할 수 있도록 포털에서 애플리케이션을 Microsoft Azure 생성합니다.

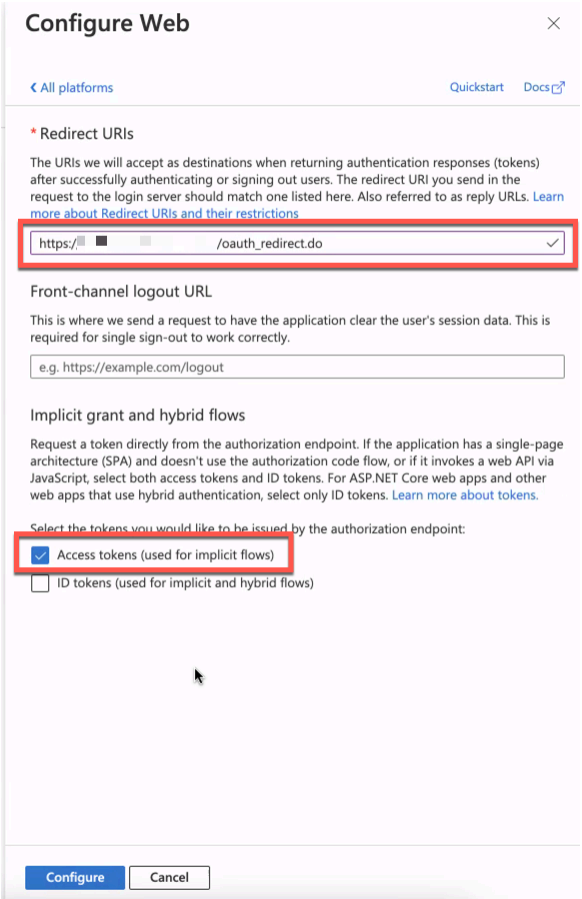
시작하기 전에
필요한 역할: admin

주:
IT Service Management Integration with Microsoft Teams 및 **HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams** 애플리케이션을 모두 사용하는 경우에는 단일 Microsoft Azure 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

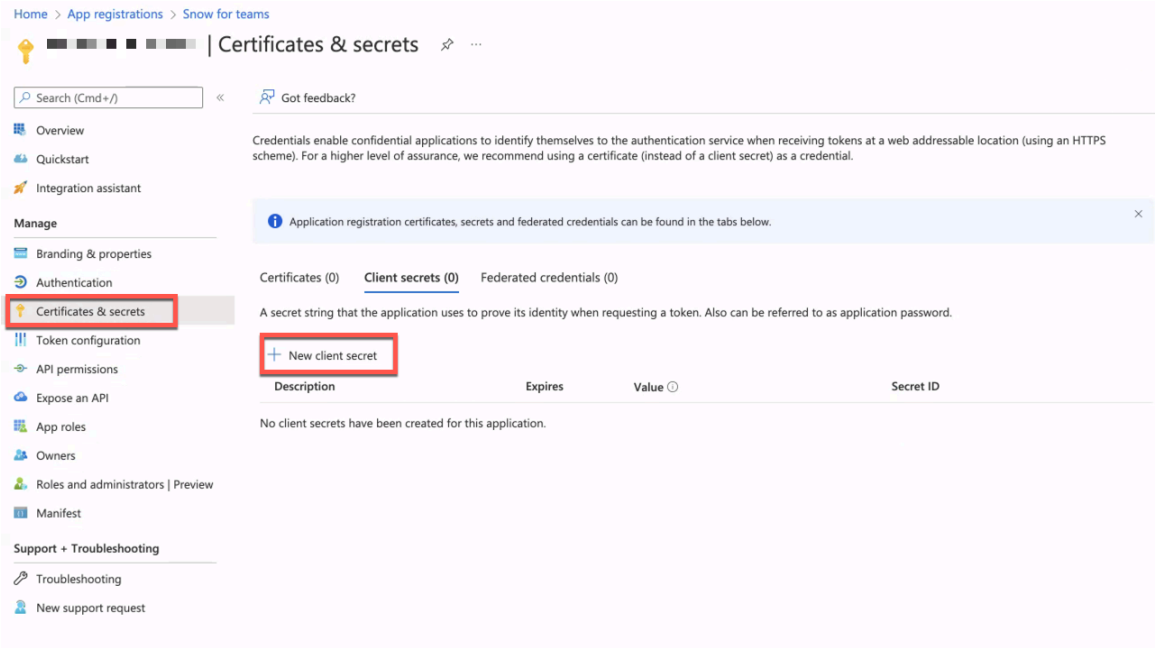
프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
3. 신규 등록을 클릭합니다.
   신규 등록 페이지가 표시됩니다.
4. 신규 등록 양식에서 다음 작업을 수행합니다.
   a. 이름: 애플리케이션의 이름을 입력합니다. #: ## ## ## #.
   b. 리디렉션 URI: https://<instance-name>/oauth_redirect.do를 입력합니다. 여기에서 <instance-name>은 ServiceNow 인스턴스의 이름입니다.
5. 등록을 클릭합니다.
6. 리디렉션 **URI**를 클릭합니다.



7. 액세스 토큰 확인란을 선택합니다.
8. 구성을 클릭합니다.
9. 다음으로 이동 관리 〉 인증서 및 비밀.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



10. 새 클라이언트 비밀 을 클릭합니다.

11. 클라이언트 비밀 추가 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

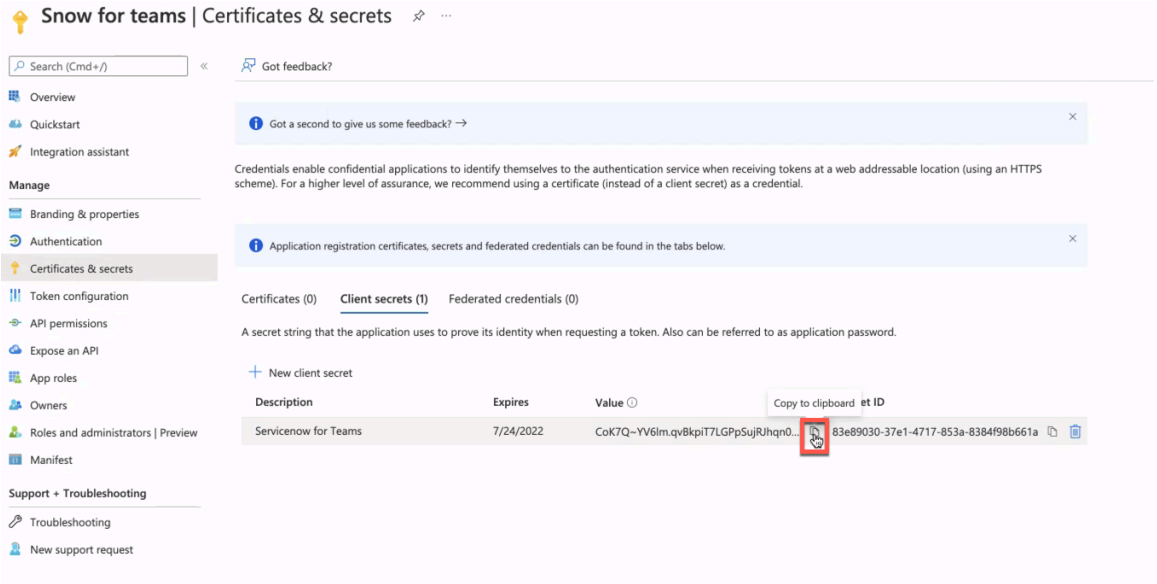
a. 설명: 클라이언트 비밀에 대한 설명을 제공합니다.

b. 만료: 드롭다운 메뉴를 사용하여 클라이언트 비밀의 만료 날짜를 선택합니다.

c. 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 클라이언트 비밀을 메모장에 복사하고 저장합니다.



애플리케이션에 권한 **Microsoft Azure** 추가

사용자에게 채팅을 시작하고 직원 Microsoft Teams 과의 채팅 대화를 인스턴스에서 임포트할 수 있는 ServiceNow# 권한을 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.

2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.

3. Microsoft Teams에서 ServiceNow 인스턴스로 대화를 임포트하는 기능을 에이전트에게 제공하려면 앱을 클릭합니다.
예: ## ## ## #.

4. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한 〉 권한 추가 〉 **Microsoft Graph**.

5. 위임된 권한을 클릭합니다.

6. 권한 선택 검색 필드에 다음 권한을 입력하고 권한을 선택합니다.

- Offline_access(위임됨): ServiceNow는 로그인 프롬프트를 거치지 않고도 Microsoft Teams 내에서 ServiceNow로 재인증할 수 있는 각 사용자에 대한 접근 토큰을 저장합니다. 오프라인 액세스를 통해 접근 토큰을 자동으로 새로 고칠 수 있습니다.
- Chat.ReadWrite(위임됨): Chat.ReadWrite 권한의 읽기 파트를 사용하면 Microsoft Teams에서 요청 기반 채팅을 임포트할 수 있습니다. Chat.ReadWrite 권한의 쓰기 파트는 에이전트를 대신하여 오픈 메시지가 제공되는 "채팅 시작" 화면에서 사용됩니다.
- User.Read(위임됨): 이 권한은 이름, 이메일 ID와 같은 사용자의 기본 정보를 읽기 위해 앱이 생성될 때마다 자동으로 추가됩니다.
- User.ReadBasic.All(위임됨): 이 권한은 사용자의 이름과 Azure ID를 얻는 데 필요합니다. ServiceNow는 사용자를 대신하여 채팅을 생성하고 사용자를 대신하여 채팅을 임포트하기 위해 Azure ID를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Files.Read.All(위임됨): 이 권한은 Microsoft Teams에서 요청 기반 채팅을 임포트할 때 사용됩니다. Teams 채팅의 일부로 첨부 파일을 임포트할 수 있습니다.
- ChatMember.ReadWrite(위임됨): Teams 채팅에 대한 요청이 비활성으로 설정되면 해당 채팅에서 참가자가 자동으로 제거됩니다. 채팅 참가자를 제거하려면 이 권한이 필요합니다.
- Chat.Create(위임됨): 이 권한은 요청 기반 채팅 생성에 사용됩니다.
- Chat.ReadBasic(위임됨): 이 권한은 요청 기반 채팅을 임포트할 때 사용됩니다. 이를 통해 채팅에서 각 메시지를 보낸 참가자를 표시할 수 있습니다.
- Presence.Read.All(위임됨): 이 권한은 Microsoft Teams에서 사용자의 현재 상태를 가져오는 데 사용됩니다.

7. 권한 추가를 클릭합니다.

8. **API** 권한 화면에서 {테넌트}에 대한 관리자 동의 부여 링크를 클릭합니다.

9. 팝업 대화 상자에서 예를 클릭합니다.

인스턴스에 애플리케이션 레지스트리 **ServiceNow** 구성

인스턴스에 요청 기반 채팅 앱을 등록하면 자체 구성된 앱 환경에 채팅을 사용할 Microsoft Teams 수 있습니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 인스턴스에 요청 기반 채팅 앱을 등록하여 자체 구성된 앱 환경에 채팅을 사용할 Microsoft Teams 수 있습니다.

- 기존 Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱 애플리케이션 레지스트리 편집 (권장)
- Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱에 대한 애플리케이션 레지스트리 생성

기존 **Microsoft Teams** 채팅 자체 구성된 앱 애플리케이션 레지스트리 편집

기존 Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱 애플리케이션 레지스트리를 편집하여 자체 구성된 앱 환경에서 채팅을 사용하려면 Microsoft Teams 인스턴스에 요청 기반 채팅 앱을 등록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.

2. **Microsoft Teams** 채팅 단일 테넌트 애플리케이션 레지스트리를 검색하여 선택합니다.

3. 폼에 세부 정보 클라이언트 **ID** 및 클라이언트 비밀 을 입력합니다.

4. 저장을 선택합니다.

5. 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 속성

6. ServiceNow for Microsoft Teams 속성 양식에서 채팅 시작/채팅 플로우 임포트에 통합 허브 작업을 사용하려면 이 속성을 true로 설정 옵션 활성화
단일 테넌트 설정에 대한 **OAuth** 프로파일의 **OAuth** 프로파일 속성 시스템 **ID** 는 애플리케이션 레지스트리와 함께 제공될 때 기본값(OOB)으로 설정됩니다.

7. 저장을 선택합니다.

Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱에 대한 애플리케이션 레지스트리 생성

Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱 애플리케이션 레지스트리를 생성하여 자체 구성된 앱 환경에서 채팅을 사용하려면 Microsoft Teams 인스턴스에 요청 기반 채팅 앱을 등록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

주:
반드시 필요한 경우에만 이 절차를 사용하십시오.

필요한 역할: 관리자

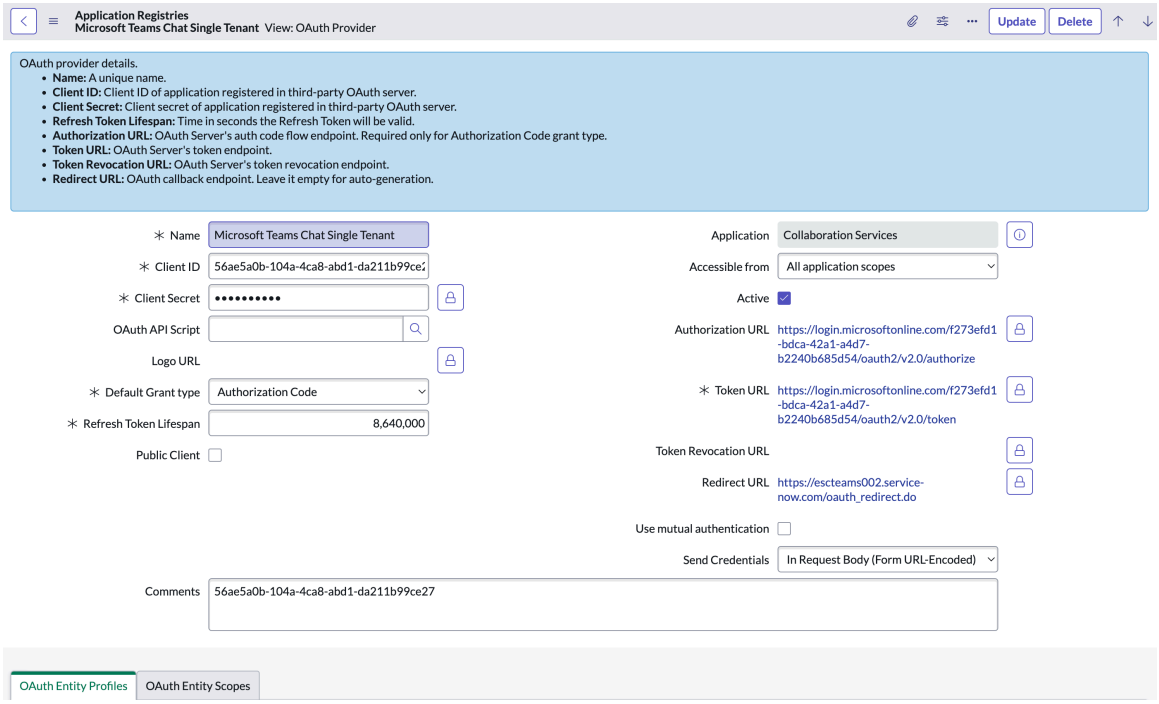
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

애플리케이션 레지스트리 - 단일 테넌트용 **Microsoft Teams** 채팅

필드	설명
이름	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어 'Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱'이라고 입력합니다.
클라이언트 ID	Azure 포털에서 생성된 클라이언트 ID입니다. 이 필드에 Azure 애플리케이션 ID의 값을 입력합니다.
클라이언트 비밀	Microsoft Teams에서 앱을 생성할 때 생성한 암호입니다. 자세한 내용은 포털에서 요청 기반 채팅 애플리케이션 Microsoft Azure 등록 및 구성 문서를 참조하십시오.
인증 URL	앱의 테넌트 ID를 포함하는 인증 URL이며 다음 형식으로 되어 있습니다. https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize 이 URL에서 Microsoft Teams의 앱 생성 시에 테넌트 ID가 생성됩니다.
토큰 URL	앱의 테넌트 ID를 포함하는 토큰 URL이며 다음 형식으로 되어 있습니다. https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token 이 URL에서 Microsoft Teams의 앱 생성 시에 테넌트 ID가 생성됩니다.
리디렉션 URL	인스턴스 URL을 포함하는 리디렉션 URL이며 다음 형식으로 되어 있습니다. https://<instanceURL>/oauth_redirect.do 인스턴스 URL로 <instanceURL> 값을 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. **OAuth** 엔터티 범위 관련 목록을 선택합니다.
6. 다음 범위를 추가합니다.
   - 이름에Default를 입력하고 **OAuthscope**에 .default를 입력합니다.
   - 이름에#### #### 입력하고 **OAuthscope**에 offline_access 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   시스템에서 OAuth 엔터티 프로파일을 생성합니다.
8. 관련 목록 OAuth 엔터티 프로파일에서 **OAuth** 엔터티 프로파일 상세 정보를 참조하십시오.
9. OAuth 엔터티 프로파일 기록을 열고 Sys ID를 복사합니다.
10. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 속성.
11. ServiceNow for Microsoft Teams 속성 양식에서 채팅 시작/채팅 플로우 임포트에 통합 허브 작업을 사용하려면 이 속성을 true로 설정 옵션을 활성화합니다.
12. 단일 테넌트 설정에 대한 OAuth 프로파일의 시스템 ID 필드에 복사한 **OAuth** 엔터티 프로파일 값을 입력합니다. "sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant"를 **true**로 설정하는 경우 이를 설정해야 합니다.
13. 저장을 선택합니다.

게스트 사용자에 대한 요청 기반 채팅 액세스

요청 기반의 자체 구성된 앱 채팅 액세스를 통해 게스트 사용자는 예를 들어 Microsoft Teams 단일 ServiceNow# 채팅을 시작하고 임포트할 수 있습니다.

Microsoft Azure AD 및 ServiceNow for Microsoft Teams에서 게스트 공유는 기본적으로 활성화되어 있습니다. 따라서 사용자는 IT 부서의 지원을 요청할 필요 없이 팀 및 사이트에 게스트를 초대하고 게스트와 파일을 공유할 수 있습니다.

게스트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 조직 외부의 사람들과 채팅을 시작합니다.
- 조직 외부 사람들과의 채팅 대화를 임포트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게스트 사용자용 액세스 구성에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams의 게스트 액세스 를 참조하십시오.

게스트 액세스 구성은 IT Service Management Integration with Microsoft Teams 및 HR Service Delivery Intergration with Microsoft Teams 두 애플리케이션의 다음 테이블에 적용할 수 있습니다.

- HR Core 작업(sn_hr_core_task)
- HR 생활 이벤트 케이스(sn_hr_le_case)
- HR Core 케이스(sn_hr_core_case)
- 요청 항목(sc_req_item)
- 작업(sc_task)
- 인시던트(incident)
- 요청(sc_request)
- 변경 요청(change_request)

ServiceNow 시스템 관리자는 게스트 액세스를 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

게스트 사용자가 **Microsoft Teams**에서 채팅을 시작하고 임포트할 수 있도록 승인

직원과의 채팅 대화를 시작하고 자체 구성된 앱의 인스턴스로 Microsoft TeamsServiceNow# 임포트할 수 있는 권한을 게스트 사용자에게 할당합니다.

시작하기 전에

자체 구성된 앱에 대한 요청 기반 채팅 앱 구성을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

1. 포털에서 요청 기반 채팅 애플리케이션 Microsoft Azure 등록 및 구성
2. 인스턴스에 애플리케이션 레지스트리 ServiceNow 구성
3. 애플리케이션에 권한 Microsoft Azure 추가

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 > **Azure Active Directory** > 관리 > 앱 등록.
3. 에이전트가 대화를 시작하고 Microsoft Teams에서 ServiceNow 인스턴스로 임포트할 수 있도록 요청 기반 채팅 앱을 선택합니다.
4. 다음으로 이동 관리 > **API** 권한 > 권한 추가 > **Microsoft Graph**.
5. 애플리케이션 권한을 선택합니다.
6. 권한 선택 검색 필드에 User.Read.All을 입력하고 해당 권한을 선택합니다.

   이 권한은 Microsoft Azure 사용자 유형 값을 얻습니다. 이 값은 사용자를 대신하여 채팅을 생성하고 임포트할 수 있도록 ServiceNow 인스턴스에 저장됩니다.
7. 권한 추가를 선택합니다.
8. **API** 권한 화면에서 {tenant}에 대한 관리자 동의 부여 링크를 선택합니다.
9. 팝업 대화 상자에서 예를 선택하여 설정을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

게스트 사용자 인증 사용

애플리케이션 레지스트리 값을 확인 및 업데이트하여 자체 구성된 앱에 대한 채팅을 시작하고 임포트할 수 있도록 애플리케이션에서 게스트 사용자를 Microsoft Teams 인증합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. Microsoft Teams 채팅 단일 테넌트 애플리케이션 레지스트리를 선택합니다.
3. 양식의 필드를 확인하고 업데이트합니다.

애플리케이션 레지스트리 양식

필드	설명
이름	기록을 식별하는 이름입니다. 예를 들어 Microsoft Teams 채팅 자체 구성된 앱, Microsoft Teams 채팅 앱 권한 ST 등입니다.
클라이언트 ID	Microsoft Azure 포털에서 생성된 애플리케이션 ID입니다.
클라이언트 비밀	ServiceNow for Microsoft Teams에서 앱 생성 프로세스 중에 생성된 암호입니다.
인증 URL	ServiceNow for Microsoft Teams에서 앱을 생성하는 동안 생성된 테넌트 ID를 포함하는 인증 URL은 다음 형식을 따릅니다. https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize
토큰 URL	ServiceNow for Microsoft Teams에서 생성 중에 생성된 앱의 테넌트 ID를 포함하는 토큰 URL은 다음 형식을 따릅니다. https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token
리디렉션 URL	ServiceNow for Microsoft Teams 인스턴스 URL을 포함하는 리디렉션 URL은 다음 형식을 따릅니다. https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. 저장을 선택합니다.
5. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 속성.
6. 이 속성을 true로 설정하여 채팅 시작/채팅 플로우 임포트에 통합 허브 작업 사용 옵션을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.
8. Microsoft Teams 채팅 앱 권한 ST 애플리케이션 레지스트리에 대해 이 절차를 반복합니다.

게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용

자체 구성된 앱에 대한 설정을 구성하는 ServiceNow# 동안 게스트 사용자에 대한 Microsoft Teams 채팅 액세스를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **Teams** 게스트 사용자 채팅 구성.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Teams 게스트 사용자 채팅 구성 양식

필드	설명
테넌트 ID	Microsoft Azure 포털의 애플리케이션 개요 페이지의 디렉터리(테넌트) ID입니다. ID 값을 사용하여 ServiceNow 인스턴스의 상세 정보를 업데이트합니다.
테넌트 전체 이름	테넌트 또는 호스트의 전체 도메인 이름입니다. 예를 들어, account1.onmicrosoft.com입니다.
게스트 접근 활성화	클라이언트 자격 증명 토큰이 게스트 사용자 인증 사용 프로세스 중에 설정된 사용자 유형 상세 정보를 가져올 수 있도록 하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 게스트가 Microsoft Teams 채팅을 시작하거나 임포트하려고 할 때 오류가 발생합니다. 주: 게스트 액세스가 활성화되면 연결 및 자격 증명 별칭에 구성된 sys_alias 테이블의 sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 값이 Azure 사용자 상세 정보를 가져옵니다. 게스트 액세스가 비활성화되면 연결 및 자격 증명 별칭에 구성된 sys_alias 테이블의 sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 값이 Azure 사용자 상세 정보를 가져옵니다.
허용된 게스트 도메인	초대된 게스트가 채팅을 시작하거나 임포트할 수 있는 게스트 사용자 도메인입니다. 이러한 도메인의 테넌트만 채팅을 시작하거나 임포트할 수 있습니다. 여러 게스트 도메인 이름을 쉼표로 구분된 값으로 나열합니다.

3. 제출을 선택합니다.

결과
선택한 게스트 도메인에 속한 게스트는 채팅을 시작하거나 임포트할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자 현재 상태 표시기

사용자 현재 상태 표시기를 사용하면 에이전트가 *Microsoft Teams*를 사용하여 채팅을 시작하기 전에 에이전트가 *Microsoft Teams*에서 사용자의 상태를 알 수 있습니다.

기본적으로 에이전트는 ServiceNow 인스턴스에서 채팅 시작 모달을 시작할 때 사용자의 상태를 볼 수 있습니다.

애플리케이션을 업그레이드할 때 Azure Portal에서 이미 생성된 요청 기반 채팅 애플리케이션에 API 권한이 추가되었는지 확인합니다. 요청 기반 채팅에 필요한 권한에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션에 권한 Microsoft Azure 추가.

IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 또는 Collaboration Services v3.5 애플리케이션으로 업그레이드할 때, 첫 사용 시에는 시스템이 채팅 시작 모달에 사용자 현재 상태를 표시하는 데 60분이 걸립니다.

*Microsoft Teams*에서 사용자의 상태는 테이블에 표시된 대로 ServiceNow 인스턴스에 매핑됩니다.

사용자 상태 매핑

Microsoft Teams의 사용자 상태	채팅 시작 모달에 표시되는 상태
'Available', 'AvailableIdle'	사용 가능
'Busy', 'BusyIdle', 'DoNotDisturb'	통화 중
'Offline', 'PresenceUnknown'	오프라인
'Away', 'BeRightBack'	자리 비움

사용자 현재 상태는 180초 동안 캐시됩니다. 이는 사용자가 *Microsoft Teams*에서 '온라인' 인 경우를 의미하며, 채팅 시작 모달은 180초 동안 사용자 상태를 '온라인'으로 표시합니다. 사용자 상태가 수정되면 시스템은 180초 간격 이후에 사용자 상태를 가져오고 채팅 시작 모달의 상태를 업데이트합니다.

사용자 상태를 캐시하는 시간 간격은 sn_tcm_collab_hook.presence_status_cache_invalidate_duration 시스템 속성으로 구성할 수 있습니다. 시간 간격을 수정하여 사용자 현재 상태를 유지할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자 현재 상태에 대한 캐시 기간 구성 문서를 참조하십시오.

사용자 현재 상태에 대한 캐시 기간 구성

시스템 속성을 수정하여 *Microsoft Teams* 사용자의 사용자 현재 상태를 유지하도록 캐시 기간을 구성할 수 있습니다.

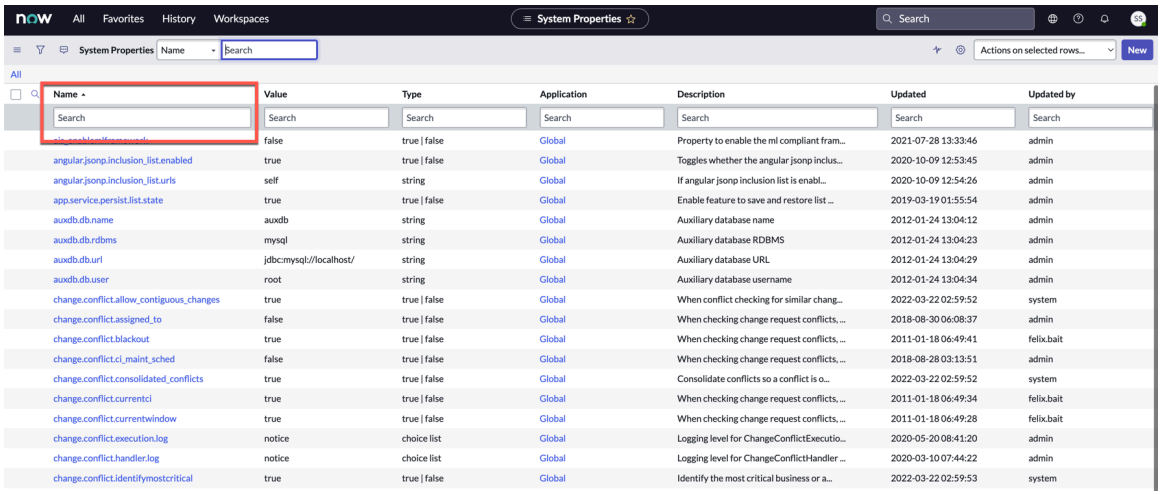
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

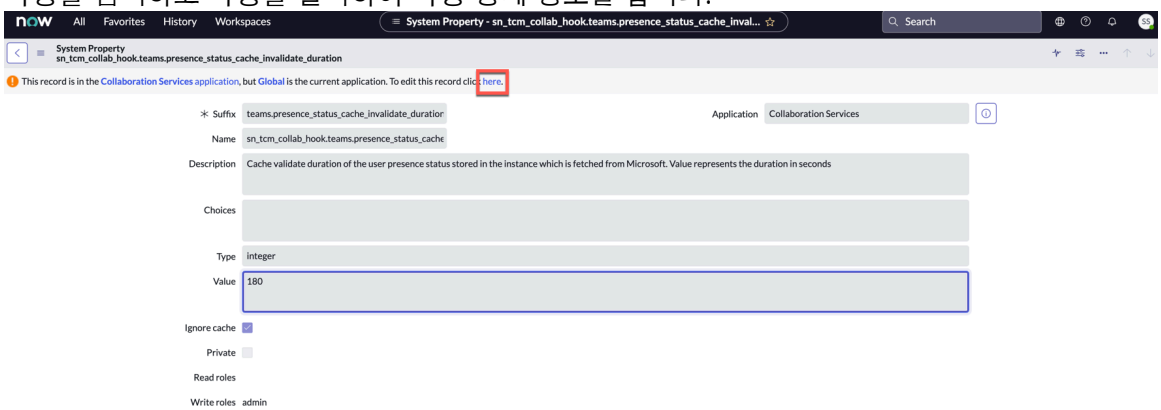
1. 탐색 필터에서 sys_properties.list를 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 이름 열에서 sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration 시스템 속성을 검색하고 속성을 클릭하여 속성 상세 정보를 봅니다.



3. 속성 상세 정보를 편집하려면 여기를 클릭하십시오.
4. 값 필드에서 사용자 현재 상태를 유지하려면 캐시 기간을 초 단위로 정의합니다.
5. 업데이트를 클릭합니다.

에이전트 경험을 위해 자체 구성된 앱을 **Microsoft** Teams와 통합하기 위한 설정

에이전트가 자체 구성된 앱 환경을 통해 Microsoft Teams MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 주요 인시던트를 작업하고 관리할 수 있도록 허용합니다.

Notify커넥터 자체 구성된 앱을 다음과 통합합니다. **Microsoft Teams**

자체 구성된 앱을 사용하도록 Notify 커넥터를 Microsoft Teams 설정합니다.

회사 또는 규제 요구 사항으로 인해 자체 구성된 앱 설정을 사용해야 할 수 있습니다.

호출을 수행할 수 있도록 **Microsoft Teams**에서 앱 생성

Microsoft Teams에서 아웃바운드 호출을 수행할 앱을 생성합니다.

시작하기 전에
인스턴스에 Notify 커넥터 및 기타 필수 플러그인을 설치했는지 확인합니다 ServiceNow# . 자세한 내용은 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin, admin, Microsoft TeamsMicrosoft Azure admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에서 Microsoft Teams 개발자 포털https://dev.teams.microsoft.com 에 로그인합니다.
2. 앱을 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 앱 〉 새 앱.
   b. 앱 추가 팝업 페이지에 앱의 유효한 이름을 입력하고 추가를 선택합니다.
   c. 앱 상세 정보 페이지의 필드에 내용을 입력합니다.

앱 상세 정보 페이지

필드	설명
짧은 이름	애플리케이션의 이름입니다. 예를 들면 ServiceNow Notify Microsoft Teams의 경우입니다.
전체 이름	애플리케이션의 전체 이름입니다.
앱 ID	앱의 고유 식별 번호입니다. 주: 이 앱 ID는 생성될 봇 ID/앱 ID와 다릅니다.
간단한 설명	앱에 대한 간략한 설명입니다.
긴 설명	앱에 대한 자세한 설명입니다.
버전	앱의 버전입니다. 예: 1.0.
개발자 또는 회사 이름	회사의 이름입니다.
웹 사이트	회사 웹 사이트에 대한 링크입니다.
개인정보 보호 정책	앱의 개인정보 보호 선언문에 대한 링크입니다.
이용 약관	앱의 사용 약관에 대한 링크입니다.

   d. 저장을 선택합니다.
   에서 앱이 생성됩니다 Microsoft Teams.
3. 새 앱에 대한 봇(Notify 커넥터)을 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 구성 〉 앱 기능.
   b. 봇을 선택합니다.
   c. 새 봇 만들기를 선택합니다.
   d. 새 봇을 선택합니다.
   e. 봇 추가 대화 상자에서 봇의 이름을 입력하고 추가를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

f. 다음 방법 중 하나를 통해 앱 클라이언트 ID로 사용할 새 Notify 커넥터의 봇 ID 값을 기록해 둡니다.
   - 브라우저 URL에서 ID를 복사합니다.
   - (으)로 다시 이동 봇 〉 도구을 클릭하고 봇 ID를 복사합니다.

g. 채널로 이동하여**Microsoft Teams**를 사용하도록 설정하고 저장을 선택합니다.

h. 클라이언트 비밀을 선택하고 봇에 대한 클라이언트 비밀을 입력합니다.
클라이언트 암호가 생성됩니다.

   주:
   생성된 클라이언트 비밀은 다시 나타나지 않으므로 기록해 두십시오.

4. Notify 커넥터의 클라이언트 ID/봇 ID를 애플리케이션(클라이언트 ID)에 복사합니다.
   a. Apps(앱)로 이동하고 만든 앱을 선택합니다.
   b. 다음으로 이동 구성 〉 기본 정보.
   c. 복사한 클라이언트 ID/봇 ID를 애플리케이션(클라이언트) **ID** 필드에 붙여넣고 저장을 선택합니다.
5. 새 봇에 대한 추가 앱 기능을 구성합니다.
   a. Apps(앱)로 이동하고 만든 앱을 선택합니다.
   b. 다음으로 이동 구성 〉 앱 기능 〉 봇 〉 기존 봇 선택 을 클릭하고 생성한 봇을 선택합니다.
   c. 봇이 수행할 수 있는 작업 섹션에서 오디오 통화 지원 및 비디오 통화 지원을 선택합니다.
   d. '사용자가 이 명령을 사용할 수 있는 범위 선택'에서 개인, 팀 및 그룹 채팅을 선택합니다.
6. 새 앱 속성을 검색하고 저장합니다 .
   a. 포털에서 https://portal.azure.com/ Microsoft Azure 관리자로 로그인합니다.Microsoft Azure
   b. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
   c. 이름 또는 애플리케이션(클라이언트) ID로 새 봇을 검색하고 엽니다.
   d. 클라이언트 ID/애플리케이션(클라이언트) ID, 개체 ID 및 테넌트 ID를 입력합니다.

      인스턴스에 이러한 ServiceNow 값이 필요합니다

      주:
      Microsoft Teams 개발자 포털에서 생성된 봇 ID와 Microsoft Azure 포털의 애플리케이션(클라이언트) ID는 동일합니다.

다음에 수행할 작업
사용자가 포털에서 Notify 커넥터 앱/봇 Microsoft Azure 에 액세스할 수 있도록 설정.

사용자가 포털에서 **Notify** 커넥터 앱/봇 **Microsoft Azure** 에 액세스할 수 있도록 설정

사용자가 권한을 관리하여 성공적으로 인증하고 전화 회의 Microsoft Teams 에 참여할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Azure admin

프로시저

1. Microsoft Azure 포털 에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
3. 섹션의 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성 3단계에서 생성된 Notify 커넥터 봇을 이름 또는 애플리케이션(클라이언트) ID로 검색하고 엽니다.
4. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한 〉 권한 추가 〉 **Microsoft Graph** 을 클릭하고 응용 프로그램 권한을 선택합니다.
5. 사용 권한 선택을 사용하여 다음 값을 선택하고 선택하여 사용 권한을 부여한 다음, 사용 권한 추가를 선택하여 사용 권한을 부여합니다.
   - 사용자 목록의 **User.Read.All**
   - OnlineMeetings 목록의 **OnlineMeetings.ReadWrite.All**
   - 호출 목록의 **Calls.InitiateGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCallAsGuest.All**
6. 관리자 승인이 Microsoft Azure 필요한 애플리케이션에 관리자 액세스 권한을 부여합니다.
   a. API 권한 페이지에서 <테넌트〉에 대한 관리자 동의 부여를 선택합니다.
   b. 관리자 동의 부여 확인 팝업 페이지에서 예를 선택합니다.

에서 전화를 걸 수 있는 사용자 역할 만들기**Microsoft Teams**

사용자가 온라인 회의를 시작할 수 있도록 사용자 환경에서 Notify 커넥터 구성에 대한 Microsoft Teams서비스 사용자 역할을 생성합니다. Microsoft Teams

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

주:
사용자를 대신하여 온라인 모임을 시작할 수 있는 서비스 사용자 역할을 만들어야 합니다.

프로시저

1. Microsoft Azure Portal 에서 Microsoft Azure 포털에 로그인합니다.
2. 서비스 사용자를 생성합니다.
   a. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 사용자.
   b. 새 사용자를 선택합니다.
   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새 사용자 양식

필드	설명
사용자 이름	사용자에게 사용자 이름을 제공하는 옵션입니다.
이름	사용자의 이름을 제공하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 생성을 선택합니다.

e. 생성된 사용자를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

> 주:
> 서비스 사용자에게 필요한 라이센스/구독이 있고 에서 전화 회의를 Microsoft Teams할 수 있도록 유효한 사용 위치가 설정되어 있는지 확인합니다.

3. macOS의 터미널 또는 Windows OS의 명령 프롬프트에서 PowerShell 명령을 실행합니다.

a. PowerShell 명령을 실행합니다.

- MacOS: 터미널 창을 엽니다.
- Microsoft Windows: 명령 프롬프트에 액세스합니다.

b. `pwsh` 명령을 입력하고 **Enter** 키를 누릅니다.

c. Microsoft 테넌트를 PowerShell과 연결합니다.

d. PowerShell에서 `connect-microsoftteams`명령을 실행합니다.

연결에 성공하면 브라우저에 ## ## ## #### #####. ######## ### # ####. # #### ## ### ###.

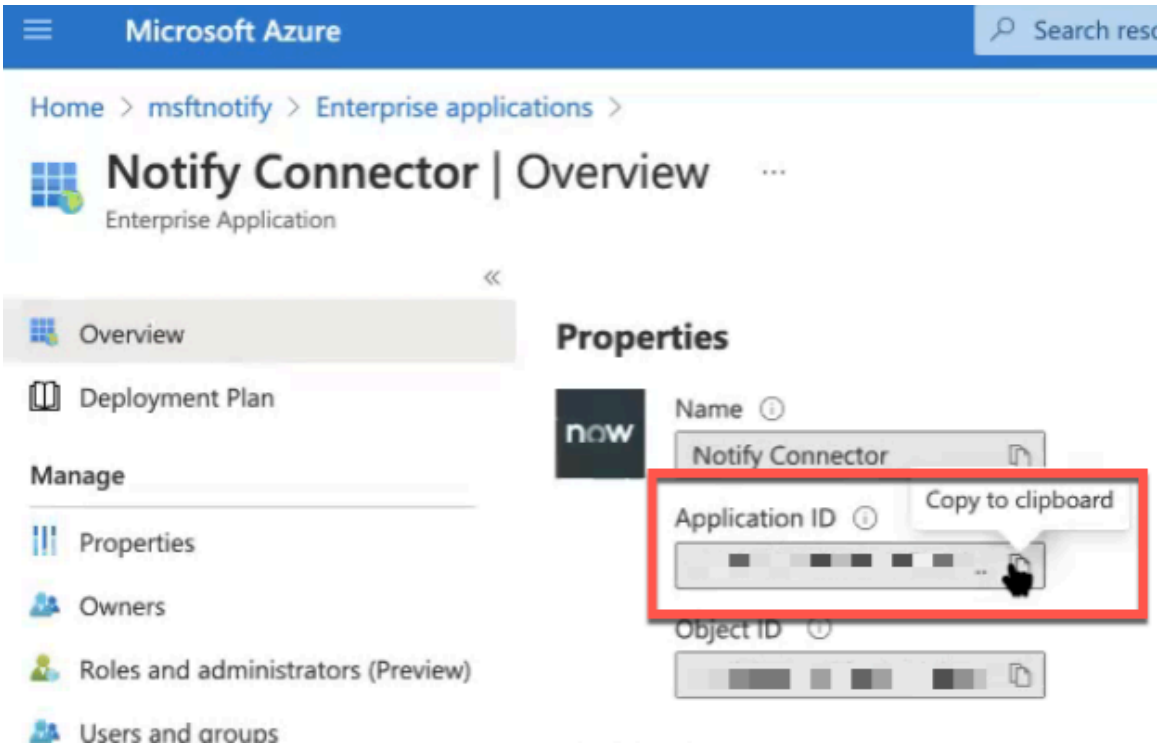
PowerShell에는 테넌트 세부 정보도 표시됩니다.

4. 다음으로 이동 **Azure Active Directory** 〉 엔터프라이즈 애플리케이션.

5. 생성한 Notify 커넥터 앱을 선택합니다.

6. 애플리케이션 ID를 복사합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. PowerShell에서 애플리케이션 액세스 정책을 실행합니다.
   응용 프로그램 액세스 정책에 대한 자세한 내용은 온라인 모임에 대한 응용 프로그램 액세스 구성을 참조하세요.

   PowerShell에서 다음 명령을 실행합니다.

   New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<CustomPolicyName>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

   예를 들어 독립된(단일 테넌트) 설정이 있는 경우 Azure Portal의 애플리케이션 ID를 사용합니다.

   ```
   New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"
   ```

   권한을 성공적으로 부여하면 상세 정보가 PowerShell에 표시됩니다.

8. PowerShell에서 사용자 권한 정책을 실행합니다.

   a. Microsoft Azure 포털로 이동합니다.

   b. 다음으로 이동 홈 〉 사용자.

   c. 만든 사용자를 선택합니다.

   d. 사용자의개체 **ID**를 복사합니다.

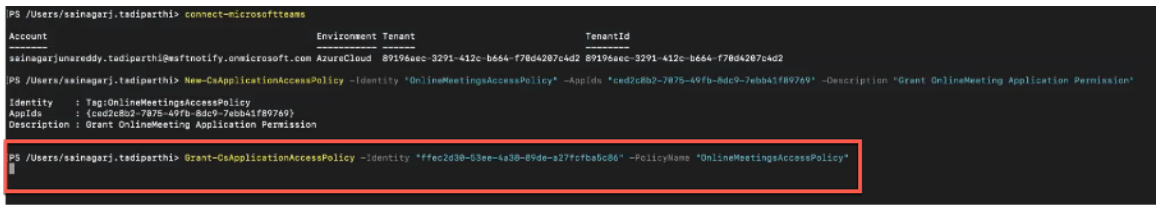
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. PowerShell에서 다음 명령을 실행하고 기록해 둔 정책 이름과 사용자 ID를 포함합니다.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

예를 들어;

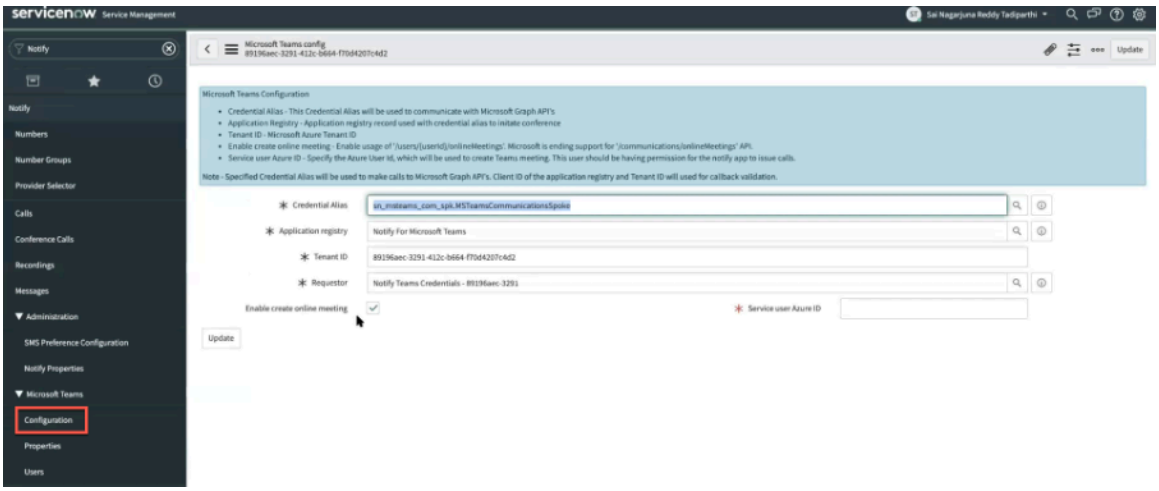
```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



9. Microsoft Teams 항목을 구성합니다.

a. ServiceNow 인스턴스를 엽니다.

b. 다음으로 이동 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 구성.



c. 서비스 사용자 **Azure** ID 필드에 사용자의 개체 **ID**를 붙여넣습니다.

용 Notify 커넥터 Microsoft Teams로 업그레이드를 수행한 경우에는 온라인 모임 생성 활성화 옵션을 수동으로 활성화해야 합니다.

d. 업데이트를 선택합니다.

애플리케이션을 **ServiceNow** 인스턴스에 연결 **Microsoft Teams**

Microsoft Teams OAuth 인증을 위해 레지스트리 항목을 생성하여 애플리케이션을 인스턴스와 ServiceNow 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 이름: 기록을 고유하게 식별하는 이름입니다(예 Microsoft Teams : 자체 구성된 알림 앱).
   - 클라이언트 ID: Microsoft Teams에서 앱 생성 중에 생성 및 복사된 애플리케이션(클라이언트) ID 또는 봇 ID입니다.

     포털에서 애플리케이션(클라이언트) ID를 Microsoft Azure 복사합니다. Microsoft Teams 개발자 포털에서 생성된 봇 ID와 Microsoft Azure 포털의 애플리케이션(클라이언트) ID는 동일합니다. 애플리케이션(클라이언트) ID 또는 봇 ID 정보는 을 참조하십시오 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.

     Microsoft Teams 개발자 포털에서 생성한 앱의 앱 ID Microsoft Teams 를 복사하지 마십시오.
   - 클라이언트 비밀: 개발자 포털에서 봇을 Microsoft Teams 만들 때 생성한 암호입니다(3h단계).

     포털의 클라이언트 암호에 Microsoft Azure 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.
   - 기본 부여 유형: ##### ## ##.
   - 토큰 URL: 구조가 https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token인 앱의 디렉터리 ID를 포함하는 토큰 엔드포인트 URL이며, 여기서 <#### ID> 는 개발자 포털에서 앱/봇을 만드는 Microsoft Teams 동안 생성된 테넌트 ID입니다. Microsoft Azure 포털의 테넌트 ID 정보는 를 참조하십시오 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.

     또는 다음 절차를 따릅니다.

     a. 에서 https://portal.azure.com/ 포털에 Microsoft Azure 로그인합니다.
     b. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
     c. 이름 또는 애플리케이션(클라이언트) ID로 Notify 커넥터에 대해 생성된 새 봇을 검색하고 엽니다.
     d. 디렉터리(테넌트) ID 값을 복사합니다.
     e. 이동 엔드포인트 〉 **OAuth 2.0** 토큰 엔드포인트 가져오기**(v2)**.
     f. "공통" 기본값을 복사한 디렉터리(테넌트) ID 값으로 바꿉니다.
6. 기록 작성... .
7. OAuth 엔터티 프로파일의 값을 설정합니다.

   주:
   기본적으로 OAuth 엔터티 프로파일 기록이 생성됩니다. 없는 경우 다음 하위 단계에 따라 하나를 생성할 수 있습니다.

   사용할 수 있는 프로파일이 없으면 프로파일을 생성합니다.

   a. 관련 목록에서 **OAuth** 엔터티 프로파일을 선택합니다.
   b. <>default_profile 기록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 관련 목록에서 **OAuth** 엔터티 프로파일 범위를 선택합니다.

d. 다음 값을 사용하여 기록을 추가합니다.

- 이름: ###
- **OAuthscope**:

e. 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

결과
이제 OAuth 프로파일 인증으로 Microsoft Teams 앱이 등록되었습니다.

Microsoft Teams에 대한 연결 및 자격 증명 별칭 생성

에서 애플리케이션 통합을Microsoft Teams완료하는 데 필요한 자격 증명 데이터와 연결 정보를 연결하는 별칭을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
자세한 내용은 Introduction to credentials, connections, and aliases(자격 증명, 연결 및 별칭 소개)를 참조하십시오 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명 별칭.
2. MSTeamsCommunicationsSpoke를 선택합니다.
3. 자격 증명 관련 목록에서 새로 만들기를선택합니다.
4. **OAuth 2.0** 자격 증명을 선택합니다.
5. 자격 증명 값을 설정합니다.

   a. 이름 필드에 자격 증명의 이름을 입력합니다(예: ## ### ## ## Microsoft Teams ## ## ##).

   b. **OAuth** 엔터티 프로파일 필드에 OAuth 엔터티 프로파일 정보(예: <application-registry-name>_default_profile)를 입력합니다.
   애플리케이션 레지스트리 항목을 생성하면 프로파일 ID가 설정됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

구성에서**ServiceNow** 애플리케이션 레지스트리 및 자격 증명 별칭 매핑

애플리케이션 레지스트리를 매핑하고 구성에서 LIA를 자격 증명합니다Microsoft Teams. ServiceNow

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 구성.
2. 구성 양식의 Microsoft Teams 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션 레지스트리: 섹션에서 애플리케이션을 ServiceNow 인스턴스에 연결 Microsoft Teams생성된 애플리케이션 레지스트리 기록을 선택합니다 .
- 테넌트 **ID**: 앱 생성 중에 생성된 테넌트 ID를 Microsoft Teams에 입력합니다.

  Microsoft Azure 포털의 테넌트 ID 정보는 를 참조하십시오 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.
- 요청자: 섹션에서 Microsoft Teams에 대한 연결 및 자격 증명 별칭 생성생성된 자격 증명 별칭 기록을 선택합니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

결과
OIDC 애플리케이션 레지스트리가 생성됩니다.

자체 구성된 앱 설정에 대한 **OIDC** 애플리케이션 레지스트리 생성 검증

자체 구성된 앱 설치 프로세스 중에 애플리케이션 레지스트리가 생성되고 구성에 매핑될 때 Microsoft Teams OIDC 애플리케이션 레지스트리가 생성되었는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
애플리케이션 레지스트리를 Microsoft Teams 생성 후 매핑하면 자체 구성된 앱 설정의 일부로 OIDC 애플리케이션 레지스트리가 자동으로 생성됩니다 . 자동 생성에 실패하면 콜백 처리 시 미팅 정보가 실시간으로 업데이트되지 않을 수 있는 문제가 발생합니다.

자세한 내용은 애플리케이션을 ServiceNow 인스턴스에 연결 Microsoft Teams 및 구성에서 ServiceNow 애플리케이션 레지스트리 및 자격 증명 별칭 매핑 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.

2. 에서 앱 생성 시 생성된 클라이언트 ID로 목록을 필터링합니다Microsoft Teams.

작성된 OAuth 제공자 유형과 함께 동일한 클라이언트 ID에 대한 외부 OIDC 제공자 유형 애플리케이션 레지스트리도 있는지 확인합니다. 외부 OIDC 제공자 유형 애플리케이션 레지스트리 정보는 을 참조하십시오 구성에서ServiceNow 애플리케이션 레지스트리 및 자격 증명 별칭 매핑. Microsoft Azure 포털의 클라이언트 ID 정보는 를 참조하십시오 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.

3. 클라이언트 ID에 대한 외부 OIDC 제공자 유형이 있는 애플리케이션 레지스트리가 없는 경우 수동으로 생성합니다.

a. 애플리케이션 레지스트리 페이지에서 새로 만들기를선택합니다.

b. ID 토큰을 확인하도록 **OIDC** 공급자 구성을 선택합니다.

c. 이름 필드에 OAuth 제공자 이름을 입력하고 OIDC를 추가합니다.

예를 들어, OAuth 제공자 이름이 MS Teams SC Config인 경우 OIDC의 이름을 MS Teams SC Config OIDC로 지정합니다.

d. OAuth 제공자 값과 동일한 클라이언트 **ID** 를 선택하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

e. 클라이언트 암호 값으로 **invalid_value**를 선택합니다. (이 값은 관련이 없습니다.)

f. OAuth OIDC 제공자 구성 값으로 **Notify Teams OIDC Config**를 선택합니다.

g. **invalid_value** 리디렉션 **URL** 값의경우(이 값은 관련이 없습니다.)

h. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

기본적으로 OAuth 엔터티 프로파일이 생성됩니다. 부여 유형이클라이언트 자격 증명인지 확인합니다.

4. OAuth 엔터티 범위를 생성합니다.

a. 애플리케이션 레지스트리 페이지에서 **OAuth** 엔터티 범위 탭을 선택합니다.

b. 새 행 삽입을 두 번 클릭하고 ## ###이 추가된 MS Teams SC OIDC ### 입력합니다.
예를 들어 OIDC 구성 이름이 MS Teams SC 구성 OIDC인 경우 ### MS Teams SC ## OIDC ## ###로 입력할 수 있습니다.

c. OAuth 범위로 https://api.botframework.com/.default 를 입력합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams용 Notify 커넥터 구성.

Meeting Extensions 자체 구성된 앱을 와 통합 **Microsoft Teams**

자체 구성된 앱 환경을 사용하도록 Meeting Extensions Microsoft Teams 를 구성합니다.

Microsoft Teams용 Notify 커넥터 통합을 완료해야 합니다. 자세한 내용은 Notify커넥터 자체 구성된 앱을 다음과 통합합니다. Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

개발자 포털에서 **Meeting Extensions Microsoft Teams**용 앱 생성 및 구성

개발자 포털에서 Meeting Extensions Microsoft Teams 용 앱을 생성 및 구성하여 에서 전화 회의 Microsoft Teams중에 인시던트 상세 정보를 가져옵니다.

시작하기 전에
인스턴스에 Notify 커넥터 및 기타 필수 플러그인을 설치했는지 확인합니다 ServiceNow# . 자세한 내용은 Meeting Extensions for Microsoft Teams 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: Microsoft Teams admin

프로시저

1. 에서 https://dev.teams.microsoft.com 포털에 Microsoft Teams 로그인합니다.
2. 앱을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 앱 〉 새 앱.

b. 앱 추가 대화 상자에서 앱의 유효한 이름을 입력하고 추가를 선택합니다.

c. 앱 상세 정보 페이지의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱 상세 정보 페이지

필드	설명
짧은 이름	애플리케이션의 이름입니다. 예를 들어, ServiceNow Meeting Extensions for Microsoft Teams.
전체 이름	애플리케이션의 전체 이름입니다.
애플리케이션(클라이언트) ID	앱의 고유 식별 번호입니다. 주: 이 앱 ID는 생성된 봇 ID/앱 ID와 다릅니다.
간단한 설명	앱에 대한 간략한 설명입니다.
긴 설명	앱에 대한 자세한 설명입니다.
버전	앱의 버전입니다. 예: 1.0.
개발자 또는 회사 이름	회사의 이름입니다.
웹 사이트	회사 웹 사이트에 대한 링크입니다.
개인정보 보호 정책	앱의 개인정보 보호 선언문에 대한 링크입니다.
이용 약관	앱의 사용 약관에 대한 링크입니다.

d. 저장을 선택합니다.

3. 그룹 및 채널 앱을 구성합니다.

a. 다음으로 이동 구성 〉 앱 기능 〉 그룹 및 채널 앱.

b. 그룹 및 채널 앱 세부 정보 페이지에서 필드를 채웁니다.

그룹 및 채널 앱 상세 정보 페이지

필드	설명
구성 URL	다음형식의 구성 URL입니다. https://<instance_name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
범위	사용자가 앱을 사용할 수 있는 위치에 따라 팀 또는 그룹 채팅 회의 유형입니다.
컨텍스트	목록에서 모든 컨텍스트 항목을 선택합니다.
사용자가 앱을 재구성할 수 있습니다.	사용자가 Meeting Extensions 앱을 재구성할 수 있도록 허용하는 옵션입니다 .

c. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. **Single Sign-On**으로 이동하여 응용 프로그램 ID URI를 Microsoft Azure># api://<instance_name>.service-now.com/<client ID 형식으로 입력합니다.
   클라이언트 ID에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.
5. 도메인을 추가합니다.
   a. 다음으로 이동 도메인 〉 첫 번째 도메인 만들기.
   b. 도메인 추가 대화 상자에 *.service-now.com 를 입력하여 URL에 대한 ServiceNow 권한 부여를 허용합니다.
6. 게시를 선택합니다.
7. 앱 패키지 다운로드를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
사용자가 에서 에이전트와 상호작용할 수 있도록 설정 Microsoft Teams.

사용자가 에서 에이전트와 상호작용할 수 있도록 설정 **Microsoft Teams**

Notify 커넥터 앱 ID 값을 복사하여 사용자가 애플리케이션에서 에이전트 Microsoft Teams 와 상호작용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Teams admin

프로시저

1. 에서 관리 포털에 Microsoft Teamshttps://admin.teams.microsoft.com/ 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리 〉 새 앱 업로드 〉 업로드.
3. 섹션에서 개발자 포털에서 Meeting Extensions Microsoft Teams용 앱 생성 및 구성다운로드한 앱 패키지를 검색하고, 선택하고, (Upload a custom app 대화 상자에서) 엽니다.
4. 앱 관리로 이동하고, 업로드된 앱을 검색하고, 앱 세부 정보 페이지의 메모장에서 앱 **ID** 값을 열고 복사합니다.
   이 앱 ID는 Meeting Extensions에 사용되므로 인스턴스의 시스템 속성 ServiceNow# 에서 이 앱 ID를 업데이트해야 합니다.

에서 모임 확장 탭 추가 **Microsoft Teams**

ServiceNow# 인스턴스에 Meeting Extensions 앱 ID ServiceNow 를 매핑하여 전화 회의를 위해 Microsoft Teams의 모임 확장 탭을 자동으로 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스에 로그인합니다 ServiceNow .
2. 다음으로 이동 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 속성.
3. 복사한 앱 ID 값을 **Meeting Extensibility Teams** 앱의 애플리케이션 ID에 붙여넣고(앱 ID는 **Teams** 관리 포털의 "앱 관리**"** 페이지에서 찾을 수 있음) 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
Microsoft Teams 포털 에 로그인하고 Meeting Extensions 앱이 작동하려면 **Microsoft** Teams용 **Notify** 커넥터 앱을 한 번 이상 검색하여 엽니다.

Meeting Extensions 앱이 설정되었습니다.

포털에서 **Meeting Extensions Microsoft Azure** 를 사용하도록 **Notify** 커넥터 앱 구성

포털에서 Meeting Extensions를 Microsoft Azure 사용하여 에서 전화 회의 중에 인시던트 상세 정보를 가져오도록 기존 Notify 커넥터 앱/봇을 Microsoft Teams구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Azure admin

이 태스크 정보
주:
포털에서 앱 Microsoft Azure 용 Microsoft Teams Notify 커넥터에 대해 API 권한이 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 사용자가 포털에서 Notify 커넥터 앱/봇 Microsoft Azure 에 액세스할 수 있도록 설정 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 포털에서 관리자로 로그인합니다 Microsoft Azurehttps://portal.azure.com/ Microsoft Azure.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
3. 섹션에서 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성Notify 커넥터 Microsoft Teams 용으로 생성된 앱을 엽니다.
4. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 권한 〉 권한 추가 〉 **Microsoft Graph** 을 클릭하고 응용 프로그램 사용 권한을 선택합니다.
5. 사용 권한 선택을 사용하여 다음 값을 검색하고 선택한 다음, 사용 권한 추가를 선택합니다.
   - **TeamsTab** 목록의 **TeamsTab.ReadWriteForChat.All.**
   - **TeamsAppInstallation** 목록의 **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All.**
6. 관리자 승인이 Microsoft Azure 필요한 애플리케이션에 대한 관리자 액세스 권한을 부여합니다.
   a. API 권한 페이지에서 <테넌트〉에 대한 관리자 동의 부여 를 선택합니다.
   b. 관리자 동의 부여 확인 대화 상자에서예를 선택합니다.
7. 인스턴스에서 들어오는 요청을 Microsoft Teams 수신하도록 앱을 인증합니다ServiceNow#.
   a. 다음으로 이동 플랫폼 추가 〉 웹 애플리케이션 〉 웹.
   b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

웹 구성 양식

필드	값
리디렉션 URI	다음 형식을 사용하여 회의 로그인 URL 을 입력합니다. https://<#### ##>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
암시적 허용	접근 토큰 및 **ID** 토큰을 선택합니다

c. 구성을 선택합니다.

Meeting Extensions용 **Notify** 커넥터 봇 구성

포털에서 Meeting Extensions에 대해 Notify 커넥터 봇을 Microsoft Azure 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Microsoft Azure admin

프로시저

1. 포털에서 관리자로 로그인합니다 Microsoft Azurehttps://portal.azure.com/ Microsoft Azure.
2. 다음으로 이동 **Azure** 서비스 〉 **Azure Active Directory** 〉 관리 〉 앱 등록.
3. 이름 또는 애플리케이션(클라이언트) ID로 Notify 커넥터에 대해 생성된 새 봇을 검색하고 엽니다.
   이 섹션에서 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성앱이 생성되었습니다.
4. API를 노출합니다.

   a. 다음으로 이동 관리 〉 **API** 노출 〉 애플리케이션 **ID URI** 〉 설정.

   b. 섹션에서 Single Sign-On에 대해 설정된 애플리케이션 ID URI `api://<instance_name>.service-now.com/<client-id-in-azure>`를 붙여넣고 저장을 선택합니다.개발자 포털에서 Meeting Extensions Microsoft Teams용 앱 생성 및 구성

   c. 범위 추가를 선택합니다.

   d. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   범위 추가 양식

필드	값
범위 이름	access_as_user
누가 동의할 수 있습니까?	관리자 및 사용자를 선택합니다.
관리자 동의 표시 이름	올바른 이름을 입력하십시오. 예를 들어 Teams# #### #### #### # ####.
관리자 동의 설명	올바른 설명을 입력합니다. 예를 들어 Teams## ## # API# ## #### ### # ####.
사용자 동의 표시 이름	올바른 이름을 입력하십시오. 예를 들어 Teams# ### #### ##### #### #### ### # ####.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	값
사용자 동의 설명	올바른 설명을 입력합니다. 예를 들어 Teams# #### ### #### # ## API# ### # ### #####.
상태	사용으로 설정

e. 범위 추가를 선택합니다.

f. 클라이언트 애플리케이션 추가를 선택하고, 클라이언트 **ID**에 데스크톱 및 모바일 애플리케이션에 대한 Microsoft Teams 값 1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264를 입력한 다음, 권한 있는 범위를 선택하고, 애플리케이션 추가를 선택합니다.
자세한 내용은 Microsoft 365 앱 페이지에서 Teams 개인 탭 확장 의 'SSO에 대한 Azure AD 앱 등록 업데이트' 섹션을 참조하세요.

g. 클라이언트 애플리케이션 추가를 선택하고, 클라이언트 **ID**에 데스크톱 및 모바일 애플리케이션에 대한 Microsoft Teams 값 5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346을 입력한 다음, 권한 있는 범위를 선택합니다.
자세한 내용은 Microsoft 365 앱 페이지에서 Teams 개인 탭 확장 의 "SSO에 대한 Azure AD 앱 등록 업데이트" 섹션을 참조하세요.

h. 애플리케이션 추가를 선택합니다.

인스턴스에 애플리케이션 레지스트리 항목 **ServiceNow** 생성

OAuth 인증에 참여할 인스턴스에 애플리케이션을 등록합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 어떤 종류의 **OAuth** 애플리케이션 필드에 대해 **ID** 토큰을 확인하도록 **OIDC** 제공자 구성을 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   - 이름: 기록을 고유하게 식별하는 이름을 입력합니다. 예를 들어, Microsoft Teams.
   - 클라이언트 ID: 섹션에서 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성이 필드에 봇의 클라이언트 ID를 입력합니다.
   - 클라이언트 비밀: 임의의 값을 클라이언트 암호로 입력하고 기록해 둡니다.
   - OAuth OIDC 제공자 구성 기록을 추가합니다.
     a. **OAuth OIDC** 공급자 구성 조회를 선택하여 새 레코드를 만들고 새로 만들기를 선택합니다.
     b. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

OIDC 제공자 구성 새 기록 양식

필드	설명
OIDC 제공자	기록을 고유하게 식별하는 이름입니다. 예를 들어, Microsoft Teams 회의 확장입니다.
OIDC 메타데이터 URL	다음 형식으로 값을 입력합니다. `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` 테넌트 ID를 복사하려면 를 참조하십시오 호출을 수행할 수 있도록 Microsoft Teams에서 앱 생성.
사용자 클레임	값을 `preferred_username`로 입력합니다.

c. OIDC 제공자 구성 새 기록 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.

d. 제출을 선택합니다.

- OAuth 엔터티 범위 기록을 추가합니다.

  a. OAuth 엔터티 범위 관련 목록을 선택합니다.

  b. 이름에###이 있고 OAuth범위에 .default 값이 있는 레코드를 추가합니다.

5. OAuth OIDC 엔터티 양식에서 저장을 선택합니다.

6. 새 OAuth 토큰을 생성합니다.

a. 다음으로 이동 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 구성.

b. 이 기록 미리 보기 아이콘을 선택한 다음 기록 열기를 선택하여 요청자와 연결된 기록을 엽니다.

c. OAuth 토큰 가져오기 관련 링크를 선택하여 토큰을 새로 고칩니다.

d. OAuth 2.0 자격 증명 양식에서 업데이트를 선택합니다.

e. 구성 양식에서 Microsoft Teams업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
와의 Meeting Extensions 통합을 Microsoft Teams완료한 후 섹션을 용 Meeting Extensions Microsoft Teams참조하십시오.

GCC-H 또는 DoD와의 Microsoft Teams 통합 ServiceNow

애플리케이션과 Microsoft Teams 통합할 인스턴스를 ServiceNow 설정합니다.

정부 커뮤니티 클라우드 - 높음(GCC-H) 또는 미국 국방부(DoD) 고객을 위해 , 가상 에이전트및 요청 기반 챗봇을 Microsoft Teams 통합할 직원 센터수 있습니다.

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

자체 앱을 구성하여 GCC-H 고객을 위해 Virtual Agent를 Microsoft Teams와 통합할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

GCC-H 또는 DoD와의 Microsoft Teams 통합 직원 센터

와의 Microsoft Teams 통합을 직원 센터 통해 GCC-H(Government Community Cloud High) 및 DoD(미국 국방부) 고객이 의 첨부 파일에 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다직원 센터.

필수 구성요소

테넌트와 Microsoft Teams 통합 직원 센터 하기 전에 다음 필수 구성 요소가 충족되는지 확인합니다.

- ServiceNow 인스턴스가 릴리스로 Vancouver 업그레이드되었습니다.
- 이전에 인스턴스에 앱을 설치 Conversational Integration with Microsoft Teams 하려고 시도한 적이 없습니다.
- 인스턴스와 Microsoft Azure 인스턴스에 대한 ServiceNow 관리자 권한이 있습니다.

통합 프로세스

테넌트와 Microsoft Teams 통합하는 직원 센터 전체 프로세스에는 다음 작업이 포함됩니다.

1. IT Service Management Integration with Microsoft Teams 플러그인(sn_now_teams_it)을 활성화합니다.

   주:
   플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Activate a plugin.

2. Microsoft Azure 애플리케이션을 생성하고 에서 Employee Center에 액세스할 수 있는 사용자를 인증합니다. Microsoft Teams.
3. OIDC 엔터티 테이블 업데이트.
4. GCC-H 또는 DoD에 Microsoft Teams 대한 테넌트 URL 업데이트.
5. GCC-H 또는 DoD용 Employee Center에 대한 매니페스트 파일 다운로드 및 수정.
6. Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드.

OIDC 엔터티 테이블 업데이트

OIDC 엔터티 테이블을 업데이트하여 레지스트리 파일에서 만든 더미 값을 테넌트 Microsoft Teams 값으로 바꿉니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 oauth_oidc_entity_list.do를 입력합니다.
2. ServiceNow for Microsoft Teams 앱 기록을 선택합니다.
3. OAuth OIDC 엔터티 테이블의 클라이언트 ID 필드에 api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ ######(#####) ID를 입력합니다.
4. **OAuth OIDC** 제공자 구성 필드 옆에 있는 참조 선택합니다.
5. 기록 열기를 선택합니다.
6. OIDC 제공자 구성 테이블의 **OIDC** 메타데이터 **URL** 필드에 디렉터리(테넌트) ID를 입력합니다.
7. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

GCC-H 또는 DoD용 Employee Center에 대한 매니페스트 파일 다운로드 및 수정

패키지 파일을 다운로드하고 수정하여 조직에서 Employee Center를 사용하는 데 필요한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
매니페스트 파일을 다운로드, 편집 및 업로드하려면 이 기술 자료 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 이 지식베이스 문서에서 Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip 파일을 다운로드하고 내용을 추출합니다.
   기술 자료 문서에서 다운로드한 매니페스트 zip 파일에는 다음 파일이 포함되어 있습니다.
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png
2. manifest.json 파일을 열고 INSERT_CLIENT_ID ## 아래의 id, webApplicationInfo 아래의 id 및 composeExtensions 아래의 botId 옆에 있는 애플리케이션(클라이언트) ID로 바꿉니다.
3. **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL**를 contentUrl 옆에 있는 URL로 바꾸고 staticTabs에서 websiteUrl 옆에 **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL**.
4. 옵션: 매니페스트 파일에서 packageName, ## 이름, ## 이름 및 테마 컬러 의 값을 사용자 지정하여 자체 구성된 봇을 다시 브랜딩합니다.
   봇 아이콘과 윤곽선 아이콘을 변경하려면 color.png 및 outline.png 파일을 원하는 이미지로 바꿀 수 있습니다.

   주:
   업로드하는 동안 이러한 파일의 이름을 변경하지 않았는지 확인합니다.

   이미지 요구 사항에 대한 자세한 내용은 Microsoft 설명서를 참조하십시오.
5. 옵션: 매니페스트 파일에 추가 도메인 추가 작업 모듈을 사용하여 콘텐츠를 미리 보려면 기본 ServiceNow 도메인 외부 콘텐츠의 경우 매니페스트 파일에 도메인을 더 추가할 수 있습니다.

   주:
   기본적으로 매니페스트 파일에는 validDomains 아래에 도메인이 ServiceNow 이미 포함되어 있습니다. 또한 "supportsFiles" 옆에 true 속성이 포함되어 있어 Virtual Agent 대화에 파일 첨부 아이콘을 추가합니다. 컨텐츠 미리 보기 기능에 대한 추가 도메인을 포함하지 않으려면 이 단계를 건너뛸 수 있습니다.
6. 업데이트된 파일을 저장하고 세 개의 파일(manifest.json, color.png 및 outline.png)을 새 zip 파일로 압축합니다.
   세 파일을 모두 선택하고 폴더 자체를 압축하는 대신 압축을 클릭합니다.

GCC-H 또는 DoD에 Microsoft Teams 대한 테넌트 URL 업데이트

GCC-H(Government Community Cloud High) 또는 DoD(US Department of Defense)에 대한 테넌트 URL을 Microsoft Teams 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: security_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_response_header_list.do를 입력합니다.
2. HTTP 응답 헤더 테이블에서 다음 기록의 값 필드에 적절한 URL을 추가합니다.
   - 전역
   - Microsoft 통합 – 코어/UI 페이지: ms_login
   - Employee Center Core/Service Portal: Employee Center

   다음 URL을 사용합니다.
   - GCC-H: https://gov.teams.microsoft.us
   - 국방부: https://dod.teams.microsoft.us
3. 업데이트를 선택합니다.

GCC-H 또는 DoD와의 Microsoft Teams 통합 직원 센터가상 에이전트

GCC-H(Government Community Cloud High) 및 DoD(미국 국방부) 고객이 를 통해 가상 에이전트 에이전트와 상호작용하고 첨부 파일에 직원 센터액세스할 수 있도록 봇 Microsoft Teams 을 통합할 직원 센터가상 에이전트 수 있습니다.

필수 구성요소

테넌트와 Microsoft Teams 통합 직원 센터 하기 전에 다음 필수 구성 요소가 충족되는지 확인합니다.

- ServiceNow 인스턴스가 릴리스로 Vancouver 업그레이드되었습니다.
- 이전에 인스턴스에 앱을 설치 Conversational Integration with Microsoft Teams 하려고 시도한 적이 없습니다.
- 인스턴스에 Microsoft Azure 대한 ServiceNow 관리자 권한이 있습니다.

통합 프로세스

테넌트와 Microsoft Teams 통합하는 직원 센터 전체 프로세스에는 다음 작업이 포함됩니다.

1. IT Service Management Integration with Microsoft Teams 플러그인(sn_now_teams_it) 및 Glide Virtual Agent 플러그인(com.glide.cs.chatbot)을 활성화합니다.

   주:
   플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Activate a plugin.

2. Microsoft Azure 애플리케이션을 생성하고 에서 Employee Center에 액세스할 수 있는 사용자를 인증합니다. Microsoft Teams.
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD.
4. Integrate your Self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD.
5. GCC-H 또는 DoD에 Microsoft Teams 대한 테넌트 URL 업데이트.
6. GCC-H 또는 DoD에 대한 매니페스트 파일 수정 및 다운로드.
7. Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드.

GCC-H 또는 DoD에 대한 매니페스트 파일 수정 및 다운로드

인스턴스에서 ServiceNow for Microsoft Teams 매니페스트 파일을 생성하고 다운로드하여 Microsoft Teams에서 ServiceNow for Teams 앱을 사용할 수 있도록 지원합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 **ServiceNow for Teams**.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   일반 정보 탭이 나타납니다.
3. 일반 정보 섹션에 상세 정보를 입력합니다.

   a. 짧은 이름: 매니페스트 파일에 짧은 이름을 제공하는 옵션입니다.

   b. 전체 이름: 매니페스트 파일에 전체 이름을 제공하는 옵션입니다.

   c. 버전: 매니페스트 파일의 버전입니다.
   예를 들면 1.0.0입니다.

   d. 링크 펼치기: Microsoft Teams에서 링크를 펼치는 옵션입니다.

   Microsoft Teams 사용자와의 대화에 지원 링크가 공유될 때 링크 펼치기는 컨텐츠가 풍부한 미리보기(적응형 카드)를 생성합니다. 링크 펼치기에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams 채팅에서 웹 링크 펼치기 문서를 참조하십시오.

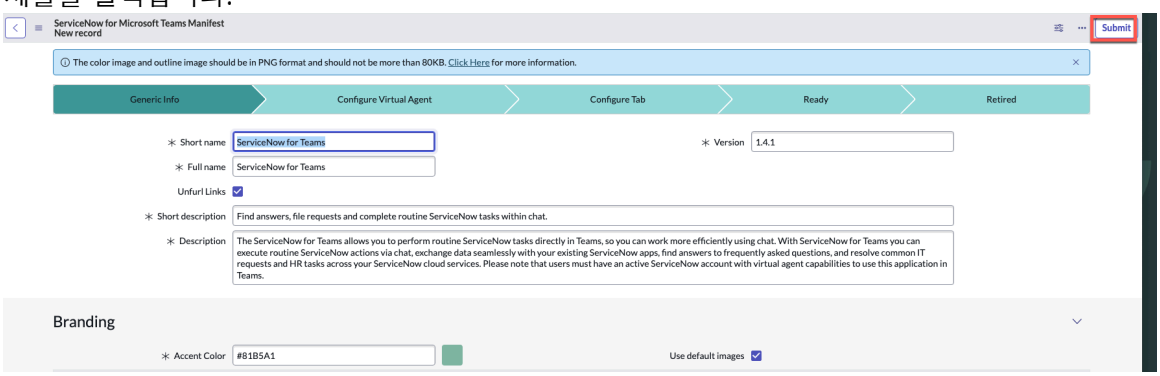
   e. 간단한 설명: 매니페스트 파일에 대한 간단한 설명입니다.

   f. 설명: 매니페스트 파일에 대한 자세한 설명입니다.

   g. 강조 색: 회사 브랜딩에 따라 대화 Microsoft Teams 에 대한 사용자 지정 색을 선택하는 옵션이며 강조 색은 HTML 색상 코드 형식이어야 합니다.

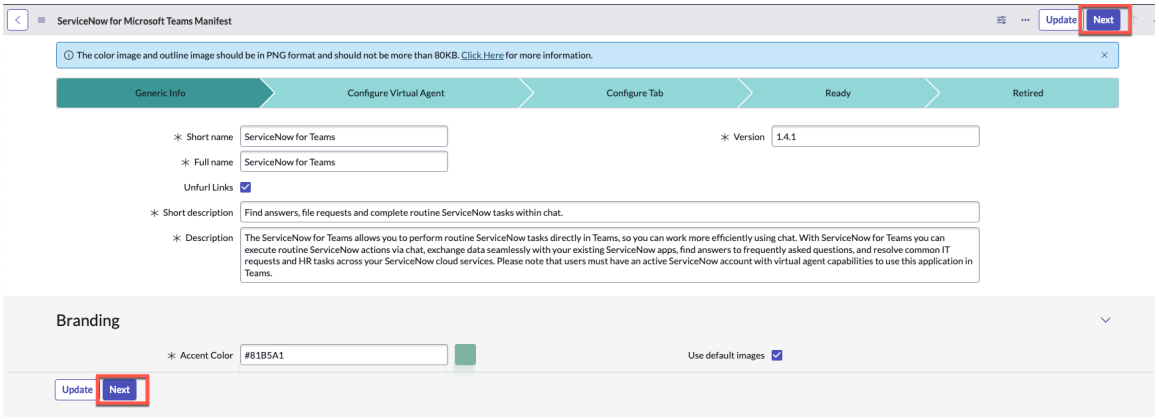
   > **주:**
   > 회사 브랜딩을 사용자 지정하려면 기본 이미지 사용 옵션을 삭제한 다음 아이콘을 업로드합니다. 아이콘의 크기에 대한 자세한 내용은 앱 아이콘 및 매니페스트 구성표 아이콘을 참조하십시오.

4. 제출을 클릭합니다.



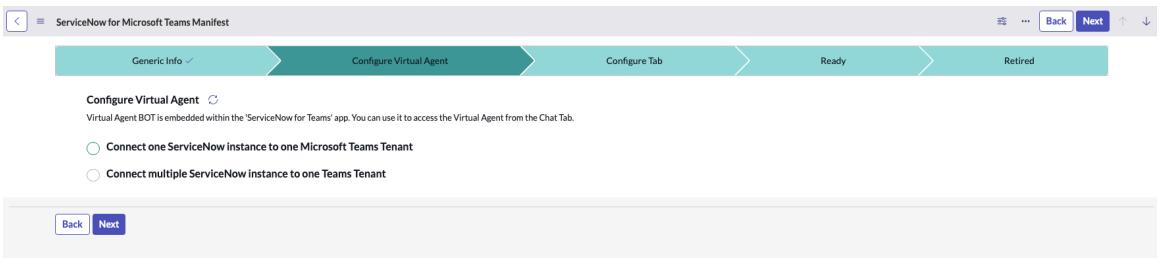
5. 일반 정보 섹션에서 다음을 클릭하여 **Virtual Agent** 구성 탭으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. **Virtual Agent** 구성 섹션에서 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

   인스턴스에서 Virtual Agent를 구성하려면 **Virtual Agent** 구성을 클릭합니다. 자세한 내용은 Conversational Integration with Microsoft Teams를 참조하세요.



   여러 **ServiceNow** 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에 연결을선택하고 5단계에서 설치한 Virtual Agent를 선택합니다.

7. 구성 탭 섹션에서 다음을 입력합니다.

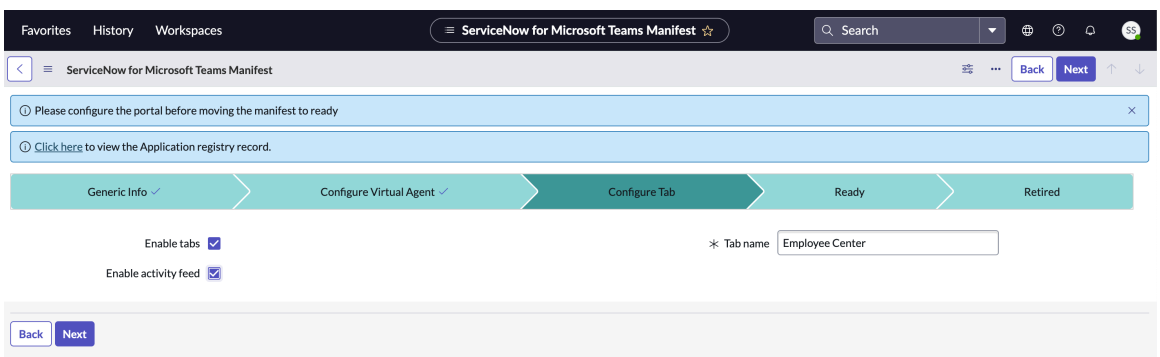
   a. 탭 사용: 애플리케이션에서 탭을 Microsoft Teams 추가하는 옵션이며 기본적으로 선택됩니다.

   b. 탭 이름: Microsoft Teams에 표시되는 서비스 포털 탭의 이름을 제공하는 옵션입니다.

   c. 활동 피드 사용: Microsoft Teams에서 활동 피드가 캠페인 알림을 받을 수 있도록 하는 옵션이며 이 옵션은 기본적으로 선택됩니다.

   d. 다음을 클릭합니다.

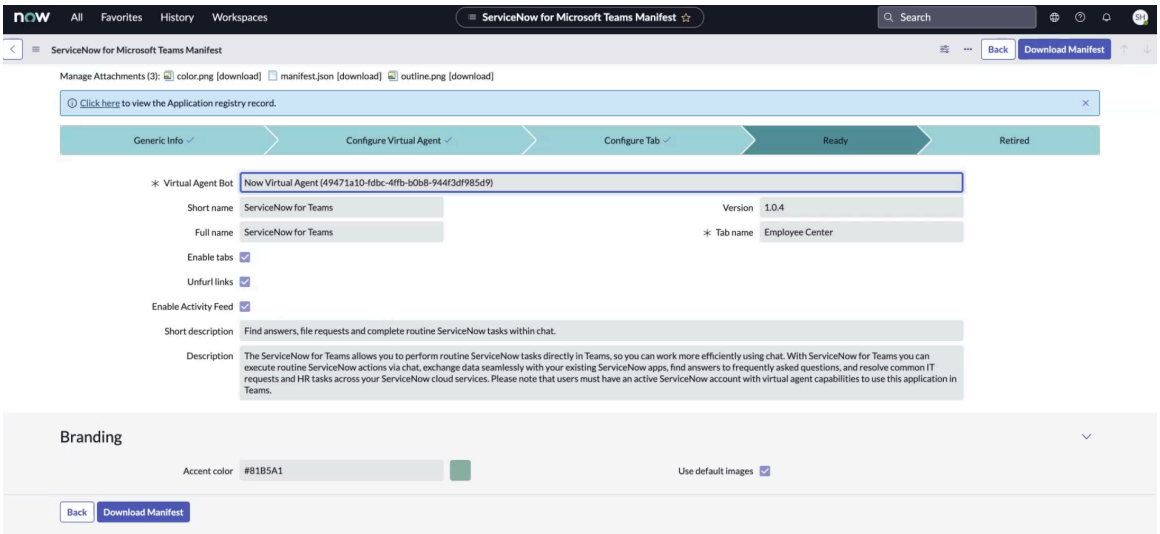
      자체 구성된 앱의 경우 탭 구성 섹션에서 애플리케이션(클라이언트) ID와 디렉터리(테넌트) ID를 제공해야 합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 준비 섹션에서 활동 피드 사용 옵션을 선택하여 캠페인에 대한 알림을 받습니다.

   제공된 상세 정보를 확인하고 매니페스트 다운로드를 클릭하여 매니페스트 파일을 다운로드합니다.



   매니페스트 파일은 zip 형식으로 다운로드됩니다.

다음에 수행할 작업
Microsoft Teams에서 매니페스트 파일을 업로드해야 합니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams에 매니페스트 파일 업로드 문서를 참조하십시오.

GCC-H 또는 DoD에 Microsoft Teams 대한 요청 기반 채팅 통합

GCC-H(Government Community Cloud - High) 또는 DoD(미국 국방부) 고객과 요청 기반 채팅을 통합하여 에이전트와 직원 간의 채팅 Microsoft Teams 대화를 자동으로 임포트할 수 있습니다.

필수 구성요소

테넌트와 Microsoft Teams 통합 직원 센터 하기 전에 다음 필수 구성 요소가 충족되는지 확인합니다.

- ServiceNow 인스턴스가 릴리스로 Vancouver 업그레이드되었습니다.
- 이전에 인스턴스에 앱을 설치 Conversational Integration with Microsoft Teams 하려고 시도한 적이 없습니다.
- 인스턴스에 Microsoft Azure 대한 ServiceNow 관리자 권한이 있습니다.

통합 프로세스

1. IT Service Management Integration with Microsoft Teams 플러그인(sn_now_teams_it)을 활성화합니다.

   주:
   플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Activate a plugin.

2. 포털에서 요청 기반 채팅 애플리케이션 Microsoft Azure 등록 및 구성.
3. 애플리케이션에 권한 Microsoft Azure 추가.
4. 인스턴스에 애플리케이션 레지스트리 ServiceNow 구성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

> 주:
> GCC-H 및 DoD의 경우 애플리케이션 레지스트리 페이지에서 토큰 및 권한 부여 URL에 https://login.microsoftonline.us/ 도메인을 사용합니다.

5. Azure GCC URL로 채팅 자격 증명 업데이트.
6. Azure GCC 상세 정보를 사용하여 레코드 만들기.

Azure GCC URL로 채팅 자격 증명 업데이트

GCC 고객의 채팅 자격 증명에서 Azure URL을 업데이트합니다. GCC 고객이 채팅을 시작하고 인스턴스에서 채팅 대화를 Microsoft Teams 임포트할 수 있도록 ServiceNow 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 http_connection_list.do를 입력합니다.
   HTTP(s) 연결 [http_connection_list.do] 테이블이 나타납니다.
2. 연결 별칭이 *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials*인 채팅 자격 증명 기록을 엽니다.
3. **Connection_URL** 필드에 URL https://graph.microsoft.us/ 입력합니다.

> 주:
> DoD 고객의 경우 URL https://dod-graph.microsoft.us 입력합니다.

4. 업데이트를 선택합니다.

Azure GCC 상세 정보를 사용하여 레코드 만들기

GCC 고객의 Azure 계정에 대한 세부 정보를 사용하여 sys_properties.list 테이블에 새 레코드를 만들고 업데이트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블이 나타납니다.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 이름 필드에 *sn_now_teams.teams_url*을 입력합니다.
4. 값 필드에 URL https://graph.microsoft.us 입력합니다.

> 주:
> DoD 고객의 경우 URL https://dod-graph.microsoft.us 입력합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

Employee Experience용 애플리케이션과 **Microsoft 365** 통합 **ServiceNow**

ServiceNow 직원 센터 애플리케이션을 통합 Microsoft 365 하도록 인스턴스를 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 Microsoft 365 애플리케이션으로 업그레이드하려면 여기에 제공된 단계를 수행합니다.

와의 통합은 ServiceNow 직원 센터 다른 Microsoft 365 애플리케이션과의 통합을 가능하게 하는 기능을 확장하여 직원 경험을 , , Microsoft Office 365및 Microsoft Teams 하나로 결합합니다 ServiceNowMicrosoft Outlook.Microsoft Teams

필수 구성요소

테넌트와 Microsoft 365 통합 직원 센터 하기 전에 다음 필수 구성 요소가 충족되는지 확인합니다.

- 에 대한 ServiceNow외부 앱 설치 관리자(external_app_install_admin) 권한이 있습니다.
- 다음 중 하나를 설치하고 배포했습니다.
  - Microsoft 365용 IT Service Management
  - Microsoft 365용 HR Service Delivery

  와 HR Service DeliveryMicrosoft 365 함께 Microsoft 365설치하는 IT Service Management 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오와의 통합 ServiceNowMicrosoft Teams 및 Microsoft 365.

사전 게시된 앱에 대한 통합 프로세스

1. IT Service Management 최신 for / with 플러그인을 설치하여 for Microsoft 365Microsoft 365 / HR Service DeliveryHR Service Delivery with Microsoft 365Microsoft 365 로 업그레이드하십시오.IT Service Management

   주:
   플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Activate a plugin.

2. 에 대한 Microsoft 365새 매니페스트 파일을 재생성하고 다운로드합니다.

   매니페스트 파일을 생성하고 다운로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 통합 및 매니페스트 파일 직원 센터Microsoft 365 생성 및 다운로드.

3. 에 Microsoft Teams 매니페스트 파일 업로드 Microsoft 365.

자체 구성된 앱에 대한 통합 프로세스

1. IT Service Management 최신 for / with 플러그인을 설치하여 for Microsoft 365Microsoft 365 / HR Service DeliveryHR Service Delivery with Microsoft 365Microsoft 365 로 업그레이드하십시오.IT Service Management

   주:
   플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Activate a plugin.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 애플리케이션에서 클라이언트 ID를 업데이트하여 애플리케이션에서 액세스할 직원 센터Microsoft 365 수 있도록 사용자를 인증합니다 *Microsoft Azure* .

   클라이언트 **ID**

애플리케이션	클라이언트 **ID**
Microsoft Teams 모바일/데스크톱 애플리케이션	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams 웹 애플리케이션	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 웹 애플리케이션	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 데스크톱 애플리케이션	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook 데스크톱 애플리케이션	**D3590ED6-52B3-4102-AEFF-AAD2292AB01C**
Microsoft Outlook 웹 애플리케이션	**BC59AB01-8403-45C6-8796-AC3EF710B3E3**
Microsoft Outlook 모바일 애플리케이션	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

   응용 프로그램 업데이트 및 사용자 인증에 *Microsoft Azure* 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft Azure 애플리케이션을 생성하고 에서 Employee Center에 액세스할 수 있는 사용자를 인증합니다. Microsoft Teams.

3. 에 대한 Microsoft 365새 매니페스트 파일을 재생성하고 다운로드합니다.

   매니페스트 파일을 생성하고 다운로드하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 통합 및 매니페스트 파일 직원 센터Microsoft 365 생성 및 다운로드.

4. 에 Microsoft Teams 매니페스트 파일 업로드 Microsoft 365.

통합 및 매니페스트 파일 직원 센터**Microsoft 365** 생성 및 다운로드

애플리케이션에서 사용할 수 Microsoft 365 있도록 직원 센터 인스턴스에서 매니페스트 파일을 생성하고 다운로드합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 외부 앱 설치 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

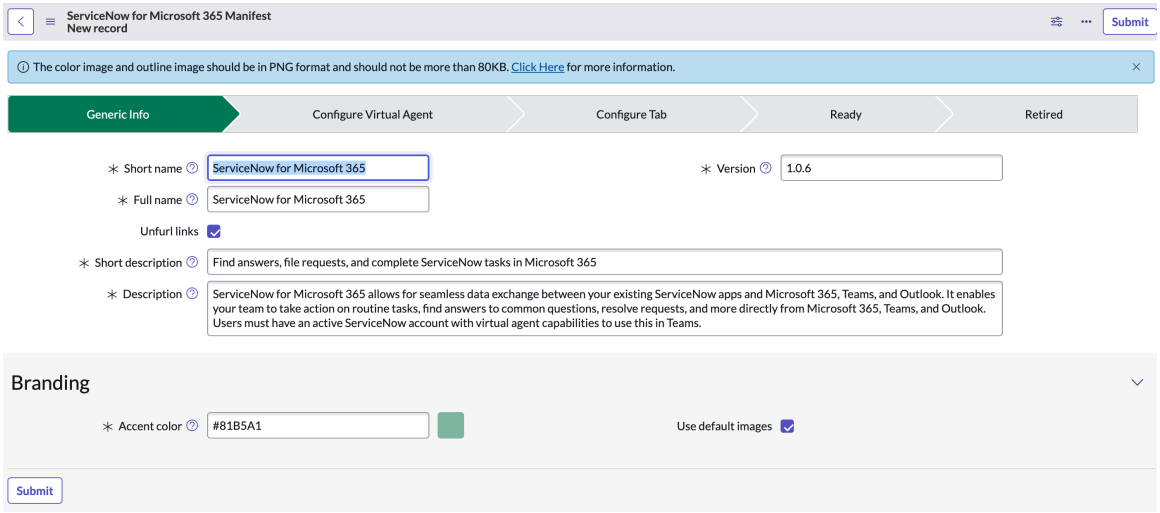
1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft 365** 〉 애플리케이션 매니페스트 〉 **ServiceNow for Teams**.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
   일반 정보 탭이 나타납니다.
3. 일반 정보 섹션에서 다음 필드를 채웁니다.

일반 정보 섹션

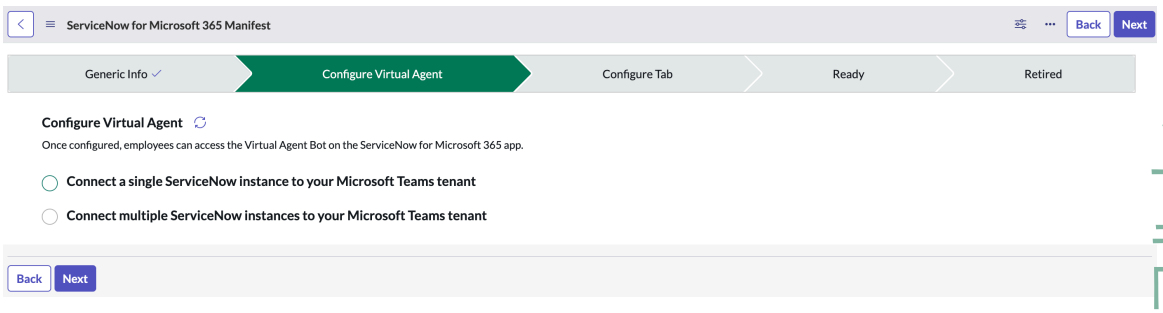
필드	설명
짧은 이름	매니페스트 파일에 짧은 이름을 제공하는 옵션입니다.
전체 이름	매니페스트 파일의 전체 이름을 제공하는 옵션입니다.
버전	매니페스트 파일의 버전입니다. 예: 1.0.0
링크 펼치기	에서 Microsoft Teams링크를 펼치는 옵션입니다. 링크 펼치기는 지원되는 링크가 의 사용자 Microsoft Teams와의 대화에서 공유될 때 컨텐츠가 풍부한 미리 보기(적응형 카드)를 생성합니다. 링크 펼치기에 대한 자세한 내용은 Microsoft Teams 채팅에서 웹 링크 펼치기 문서를 참조하십시오.
간단한 설명	매니페스트 파일에 대한 짧은 설명입니다.
설명	매니페스트 파일에 대한 자세한 설명입니다.
강조 색	회사 브랜딩에 따라 대화 Microsoft Teams 에 대한 사용자 지정 색상을 선택하는 옵션입니다. 강조 색은 HTML 색상 코드 형식이어야 합니다. **주:** 회사 브랜딩을 사용자 지정하려면 기본 이미지 사용 옵션을 삭제한 다음 아이콘을 업로드합니다. 아이콘의 크기에 대한 자세한 내용은 앱 아이콘 및 매니페스트 구성표 아이콘을 참조하십시오.

4. 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 일반 정보 섹션에서 다음을 선택하여 **Virtual Agent** 구성 탭으로 이동합니다.
6. 가상 에이전트**Virtual Agent** 구성을 선택하여 인스턴스에서 구성합니다.
   자세한 내용은 Conversational Integration with Microsoft Teams를 참조하세요.



7. Virtual Agent 구성 섹션에서 하나 또는 여러 ServiceNow 인스턴스에 연결합니다.
   - 하나의 ServiceNow 인스턴스를 테넌트에 연결하려면 단일 **ServiceNow** 인스턴스를 **Microsoft Teams** 테넌트에Microsoft Teams 연결을 선택합니다.

     이 옵션을 선택하면 Virtual Agent 봇 ID가 자동으로 채워집니다.
   - 여러 인스턴스를 하나의 Microsoft Teams 테넌트에 연결하려면 **Microsoft Teams** 테넌트에 여러ServiceNow ServiceNow 인스턴스 연결을 선택합니다.

   자체 봇을 구성하여 통합 가상 에이전트Microsoft Teams 하려면 자체 구성된 봇을 사용하여 Virtual Agent와 Microsoft Teams 통합을 참조하십시오.
8. 탭 구성 섹션에서 다음 필드를 채우고 다음을 선택합니다.

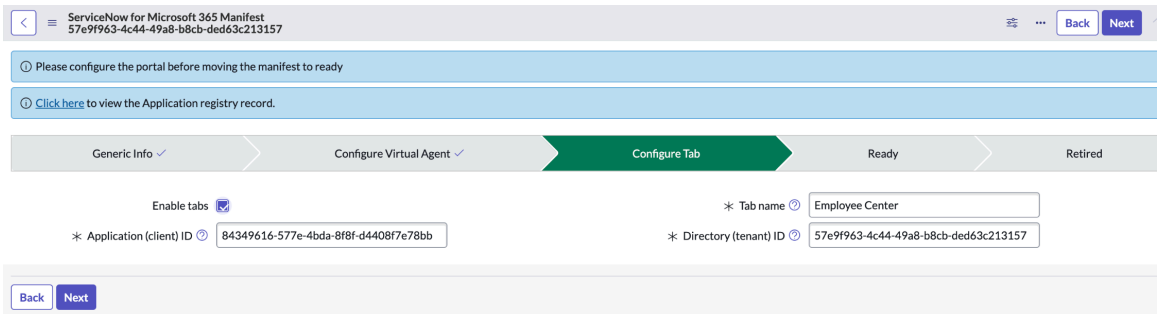
탭 섹션 구성

필드	설명
탭 사용	애플리케이션에서 탭을 Microsoft Teams 추가하는 옵션입니다. 이 필드는 자동으로 선택됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

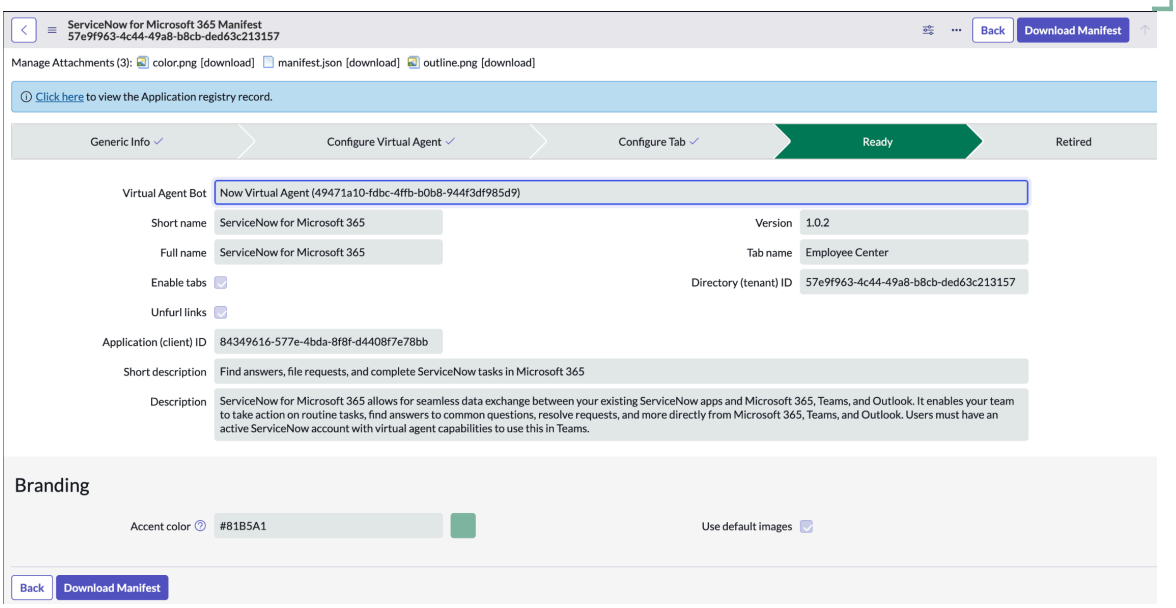
필드	설명
탭 이름	에 Microsoft Teams표시되는 서비스 포털 탭의 이름을 제공하는 옵션입니다.
활동 피드 사용	활동 피드가 Microsoft Teams에서 캠페인 알림을 받을 수 있도록 하는 옵션입니다. 이 옵션은 자동으로 선택됩니다.

9. 자체 구성된 앱의 경우 구성 탭 섹션에서 애플리케이션(클라이언트) ID와 디렉터리(테넌트) ID를 제공합니다.



중요사항:
위 단계는 사전 게시된 앱에는 적용되지 않습니다.

10. 준비 섹션에서 활동 피드 사용 옵션을 선택하여 캠페인에 대한 알림을 받습니다.
11. 제공된 세부 정보를 확인하고 매니페스트 다운로드를 선택하여 매니페스트 파일을 다운로드합니다.



매니페스트 파일은 zip 형식으로 다운로드됩니다.

결과
애플리케이션 레지스트리가 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 **Microsoft Teams** 매니페스트 파일 업로드 **Microsoft 365**

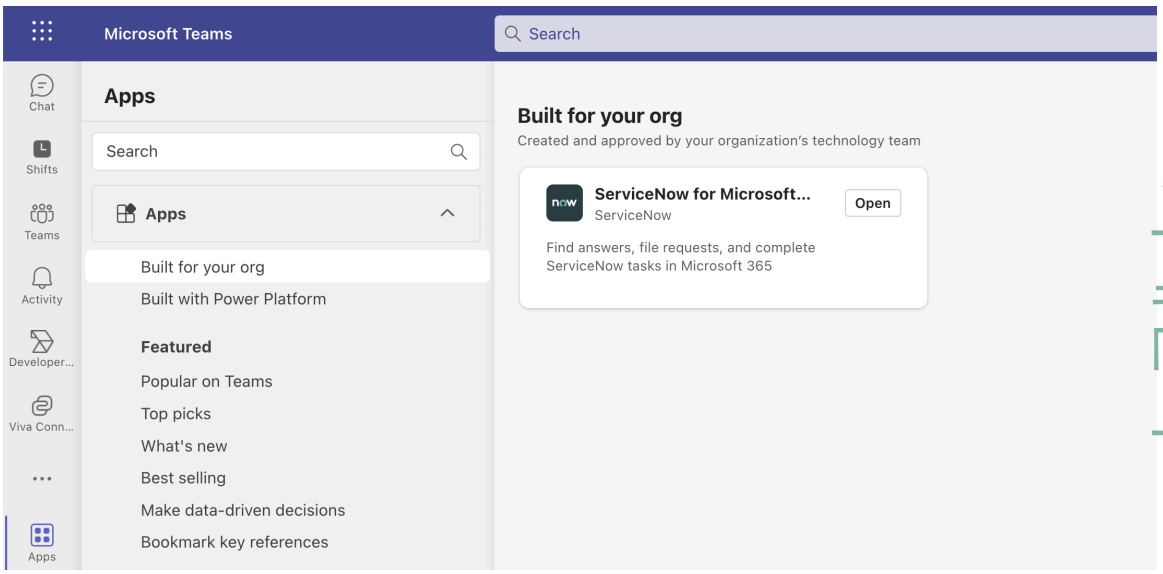
매니페스트 파일을 Microsoft Teams 업로드하여 인스턴스와 통합 Microsoft 365 합니다 ServiceNow .

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 다음으로 이동 앱 〉 앱 관리 〉 앱 업로드.
3. 사용자 지정 앱 업로드 옵션을 선택합니다.
4. 매니페스트 파일이 다운로드되는 위치로 이동하여 zip 파일을 선택합니다.
5. 열기를 선택합니다.

   앱 Microsoft 365 용 앱이 ServiceNow 앱 화면에 나타납니다.



6. 앱 Microsoft 365 용을 ServiceNow 선택합니다.
7. 추가를 선택합니다.

구성 **ServiceNowMicrosoft Teams** 및 **Microsoft 365** 통합

ServiceNow# 를 Microsoft Teams 사용하면 에이전트가 직원과 채팅을 시작하고 채팅을 임포트할 수 있으며, 직원은 애플리케이션 내에서 Microsoft Teams 채팅 서비스를 보고 받을 수 있습니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 경험을 위한 **Microsoft Teams** 통합 구성

Microsoft Teams를 통해 직원이 IT, HR 및 UR 관련 문제를 해결할 수 있도록 도움을 제공합니다. 직원은 Microsoft Teams 내에서 에이전트와 상호작용하여 문제를 해결할 수 있습니다.

IT Service Management Integration with Microsoft Teams 구성

설명된 절차를 완료하여 IT Service Management Integration with Microsoft Teams를 구성합니다.

Microsoft Teams에 대한 활성 알림 검토

ServiceNow for Microsoft Teams에서 추가된 알림이 인스턴스의 기존 알림과 중복될 수 있습니다. 중복 알림을 검토하고 사용하지 않도록 설정하여 사용자에게 같은 이벤트에 대한 알림이 여러 번 전송되는 경우를 방지하십시오.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

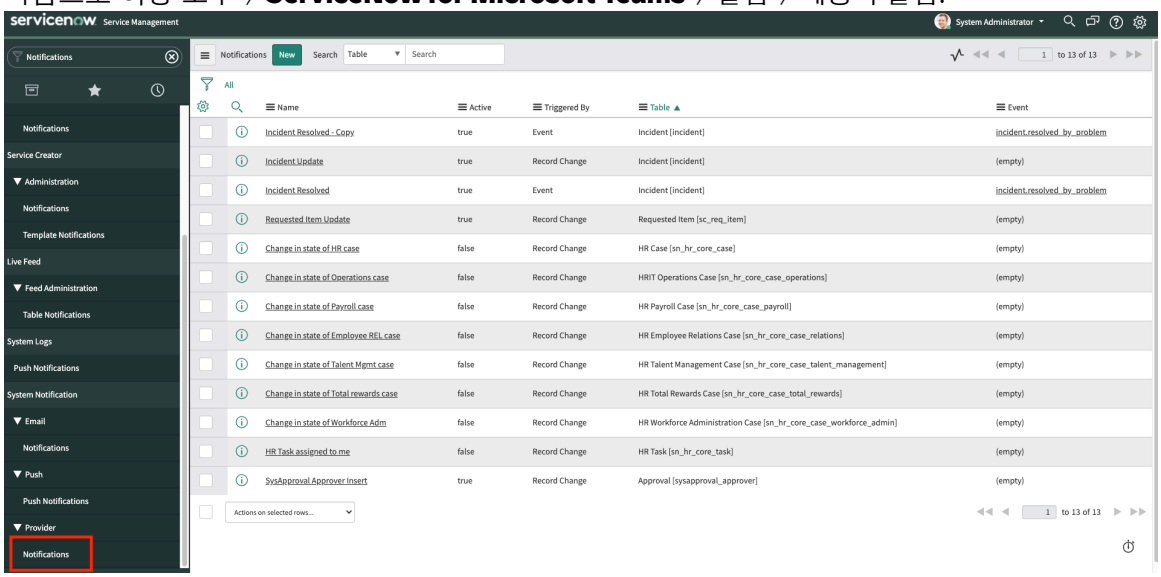
이 태스크 정보

IT Service Management Integration with Microsoft Teams 애플리케이션을 설치한 후 다음과 같은 중복 알림이 표시됩니다.

- 인시던트 업데이트
- MS Teams 실행 불가능한 승인
- 요청된 항목 업데이트

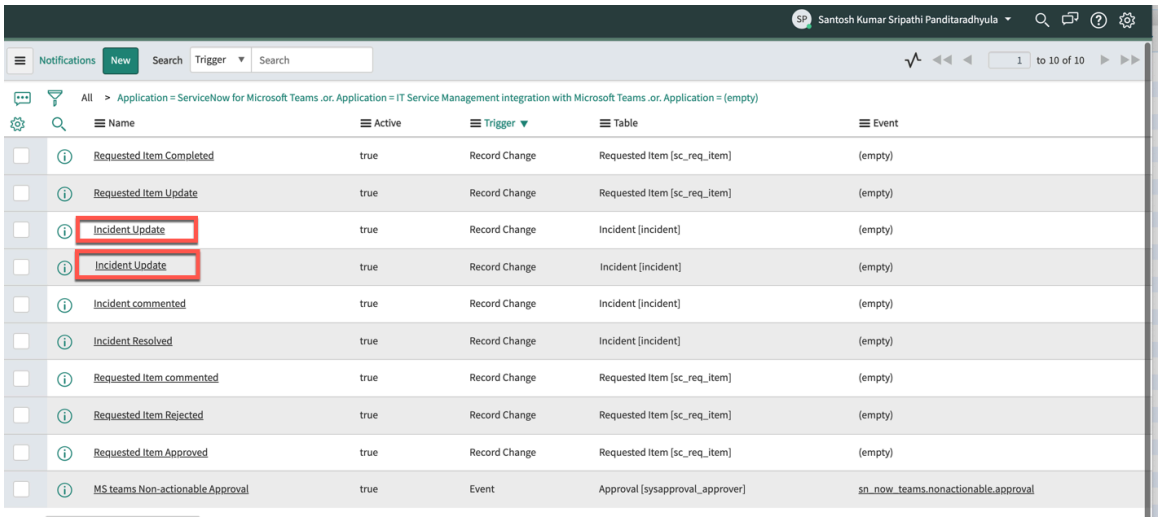
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 알림 〉 제공자 알림.

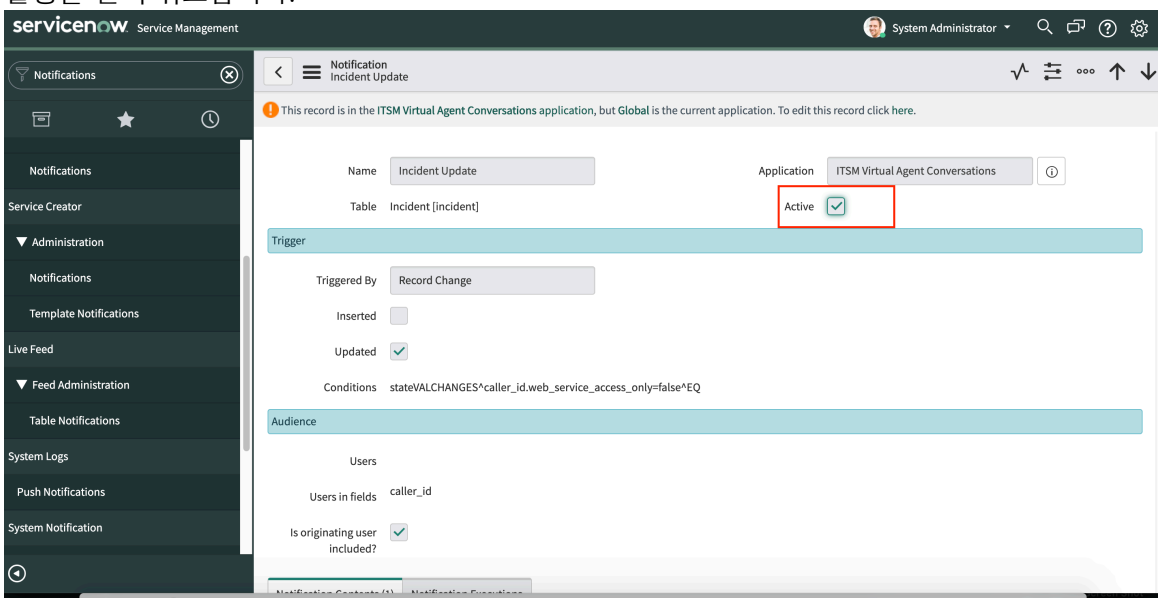


2. 이름 열을 클릭하고 목록을 알파벳 순으로 정렬합니다.
   이렇게 하면 모든 중복 알림이 정렬됩니다.
3. 인시던트 업데이트 알림을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



4. 인시던트 업데이트 알림을 엽니다.
5. 활성을 선택 취소합니다.



6. 업데이트를 클릭합니다.
7. 다음 알림에 대해 이 프로세스를 반복합니다.
   - MS Teams 실행 불가능한 승인
   - 요청된 항목 업데이트

결과
인시던트 기록에 의견을 남기면 Microsoft Teams에는 해당 의견에 대한 알림이 한 개만 표시됩니다.

Microsoft Teams에서 ServiceNow로 메시지를 임포트하는 요청 기반 채팅 구성

IT Service Management Integration with Microsoft Teams를 위한 요청 기반 채팅을 구성하고 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션을 사용하면 시스템에서 에이전트와 직원 간의 채팅 대화를 자동으로 임포트할 수 있습니다.

사용자 환경에서 ServiceNow for Microsoft Teams를 설치하는 경우 자동 임포트 기능은 기본적으로 다음 테이블에 적용 가능합니다.

- HR Core 작업(sn_hr_core_task)
- HR 생활 이벤트 케이스(sn_hr_le_case)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- HR Core 케이스(sn_hr_core_case)
- 요청 항목(sc_req_item)
- 작업(sc_task)
- 인시던트(incident)
- 요청(sc_request)
- 변경 요청(change_request)

관리자는 필요에 따라 자동 임포트 기능을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 요청자 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 인스턴스를 IT Service Management Integration with Microsoft Teams 2.2.0 또는 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 2.2.0으로 업그레이드하는 경우 자동 임포트 기능을 수동으로 활성화해야 합니다.

메시지 자동 임포트 기능

Microsoft Teams의 모든 채팅 메시지는 30분 간격으로 ServiceNow 인스턴스로 자동으로 임포트됩니다. 시스템은 모든 채팅에서 모든 새 메시지를 검색하고 ServiceNow 인스턴스로 메시지를 임포트합니다.

비활성 대화에서 폴링이 무한정으로 실행되지 않도록 하기 위해 새 메시지가 없는 경우 폴링 간격이 점차적으로 길어지며, 결국에는 폴링이 중지됩니다.

시스템은 30분마다 새 메시지에 대한 기록을 검증합니다. 새 메시지가 없으면 시스템은 1시간, 2시간, 4시간, 8시간 간격으로 새 메시지를 확인합니다. 7일 동안 8시간 간격으로 새 메시지가 없으면 자동 임포트 폴링 기능이 비활성화됩니다.

검색이 진행되는 도중에 새 메시지가 검색되는 경우 자동 임포트 타이머가 다음 검색 시기에 새 메시지를 찾고, 메시지를 임포트합니다. 이때 타이머는 30분 간격으로 재설정됩니다.

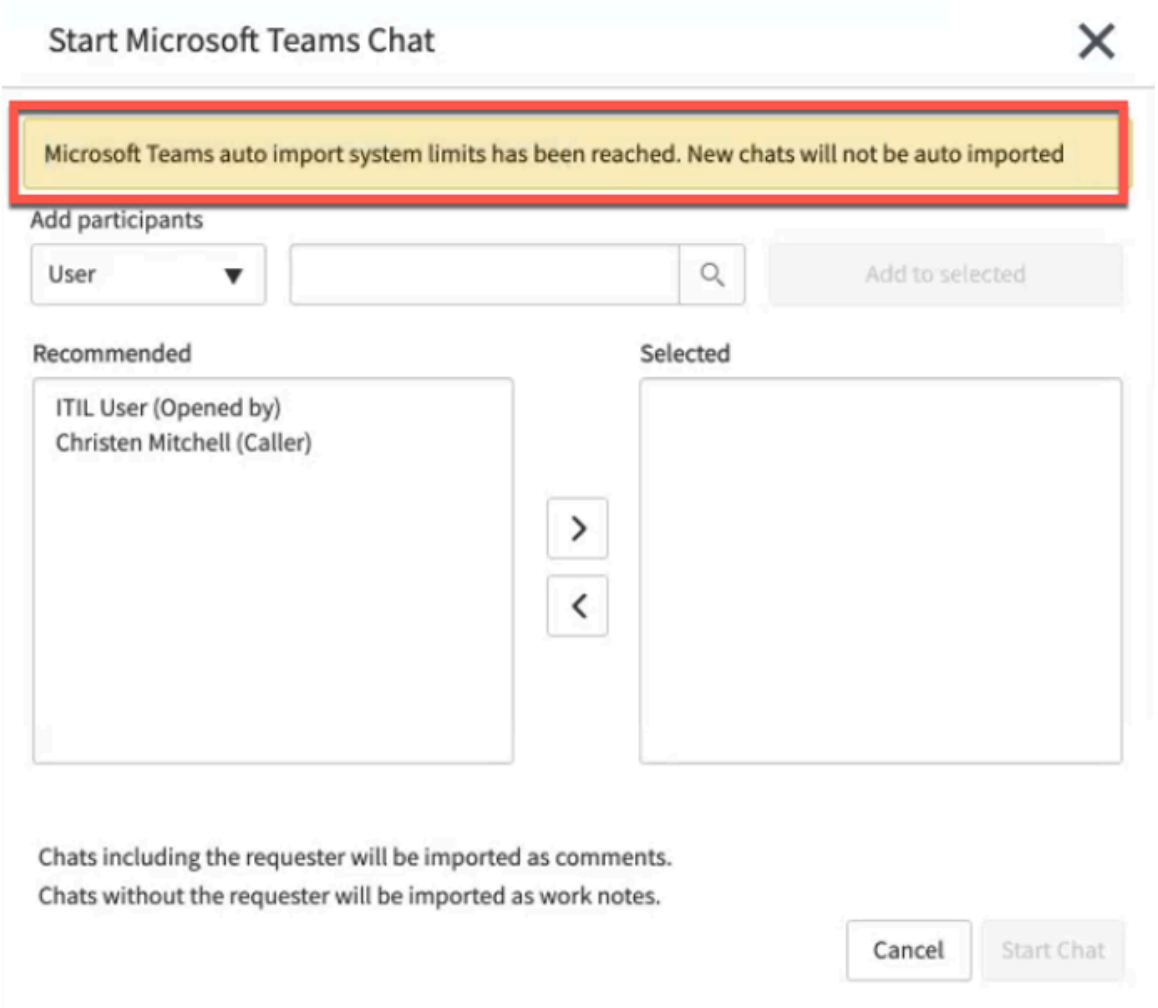
시스템 한도

시스템은 30분 간격으로 최대 500개의 활성 채팅을 임포트합니다. 500개 이상의 활성 채팅이 있는 경우 시스템에서 30분 간격으로 새 채팅 기록을 자동으로 임포트하지 않습니다.

시스템은 최대 10,000개의 하위 플로우를 실행하여 30분, 1시간, 2시간, 4시간, 8시간 간격으로 채팅을 임포트합니다. 이 수는 메시지를 ServiceNow로 자동 임포트하는 모든 활성 하위 플로우를 집계한 수입니다.

시스템이 한도에 도달하면 에이전트에게 시스템이 한도에 도달했으며 **Microsoft Teams** 채팅 시작 모달에서 채팅을 자동으로 임포트할 수 없다는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



티켓이 종결되면 시스템은 작업 메모(채팅 이력)에 새 메시지를 게시할 때 마지막으로 자동 임포트를 트리거합니다.

상위 기록과 연결된 상호작용 기록이 있는 경우 상호작용 기록도 종결됩니다. 채팅 기록도 이 플로우의 일부로서 종결됩니다.

기본 구성을 계속 사용하려면 다음 절차를 건너뛰고 자동 임포트 기능을 확장할 수 있습니다. 그러나 자동 임포트 기능을 다른 테이블로 확장하려면 아래 주제에 언급된 단계를 수행하십시오.

자동 임포트를 사용하도록 채팅 구성

채팅 구성을 생성하여 추가 테이블에 에이전트와 요청자 간의 채팅을 자동으로 임포트함으로써 자동 임포트 기능을 확장합니다.

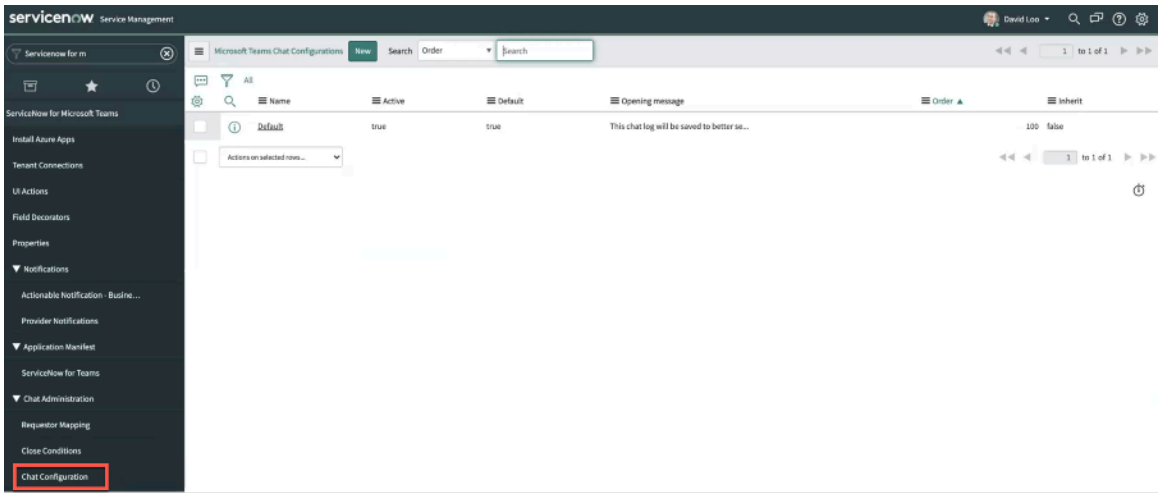
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

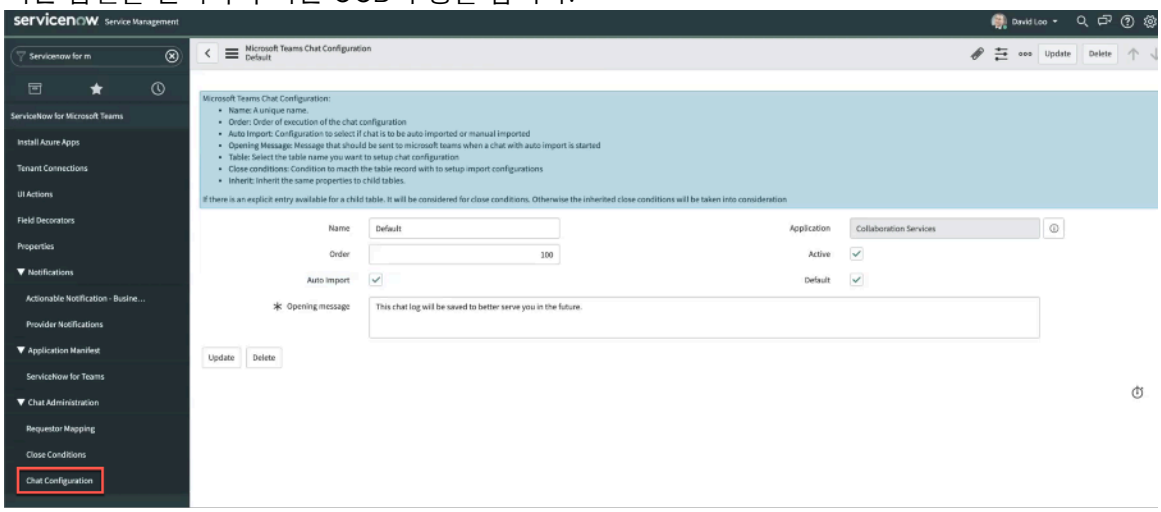
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 채팅 구성.

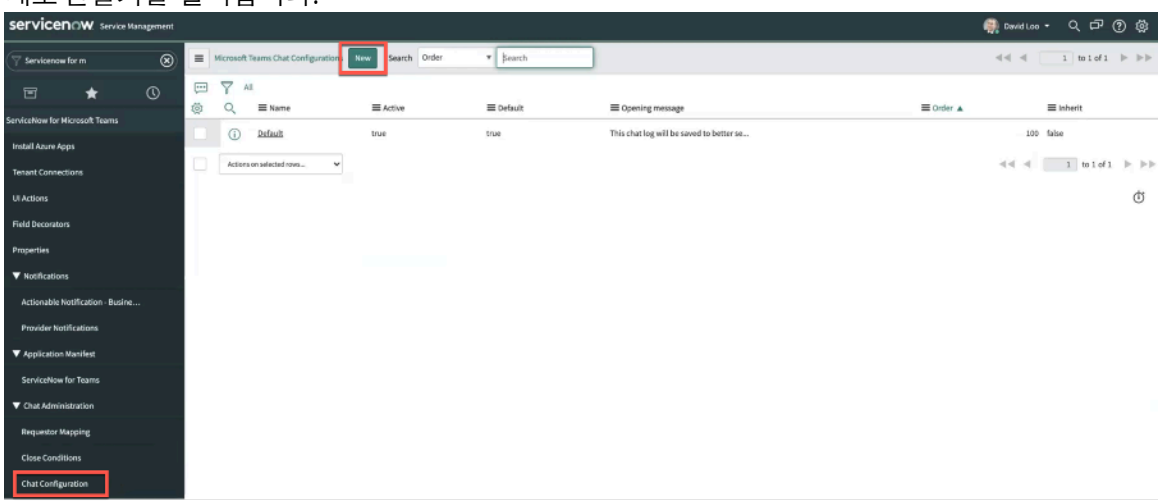


2. 기본 옵션을 클릭하여 기본 OOB 구성을 봅니다.



> **주:**
> 특정 조건에 대한 채팅을 자동으로 임포트하려면 조건을 생성합니다.

3. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 채팅 구성.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.

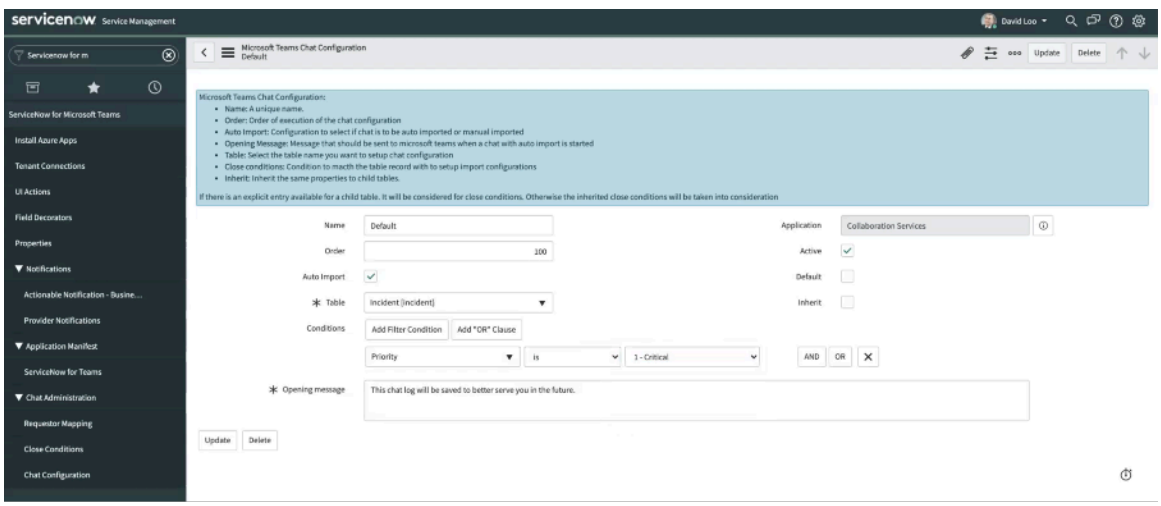


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

채팅 구성

필드	설명
이름	구성의 값입니다.
순서	구성에 대한 순서입니다. 단일 테이블에 대해 여러 채팅 구성을 정의할 수 있습니다. 시스템은 내림차순에 따라 쿼리를 실행합니다.
활성	구성을 활성화하는 옵션입니다. 확인란을 선택하여 구성을 활성화합니다.
자동 임포트	채팅을 자동으로 임포트하는 옵션입니다. 확인란을 선택하여 채팅을 자동으로 임포트합니다.
기본값	구성을 기본값으로 유지하는 옵션입니다. 주: 이 옵션을 사용하면 채팅 구성에 대한 여러 기본값을 정의할 수 없습니다.
테이블	테이블에 대해 자동 임포트를 선택하는 옵션입니다.
상속	하위 테이블에 확장하고 적용합니다.
조건	채팅을 자동으로 임포트하는 조건을 정의하는 옵션입니다.
오픈 메시지	에이전트가 채팅을 시작할 때 에이전트에게 표시되는 텍스트 메시지를 제공하는 옵션입니다. 이 필드는 자동 임포트 옵션을 선택한 경우에만 활성화됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

정의된 채팅 구성은 선택한 테이블에만 적용할 수 있습니다. 다른 채팅 구성 기록을 만들어 채팅 구성을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

요청자 매핑 생성

요청자 매핑을 생성하여 자동 임포트 기능을 다른 테이블로 확장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

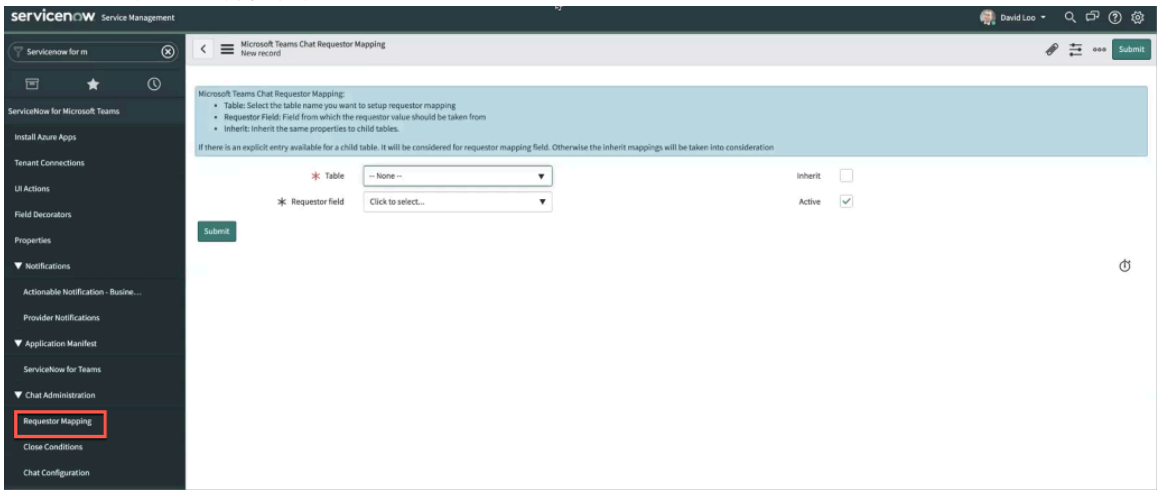
주:

테이블에 대해 정의된 요청자 매핑이 없으면 상호작용 기록이 생성되지 않습니다. 관리자에게 테이블에 대한 요청자 매핑이 정의되지 않았음을 알리는 오류 로그가 생성됩니다.

요청자 매핑 기록은 지정된 테이블에서 티켓 요청자를 나타내는 필드를 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 요청자 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

요청자 매핑

필드	설명
테이블	요청자 매핑(자동 임포트 기능)을 적용할 수 있는 테이블입니다.
요청자 필드	기록의 요청자를 선택하는 필드입니다.
상속	하위 테이블에 자동 임포트 기능을 확장하고 적용합니다.
활성	요청자 매핑 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

종결 조건 구성

자동 임포트에서 채팅 대화를 제외하는 조건을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

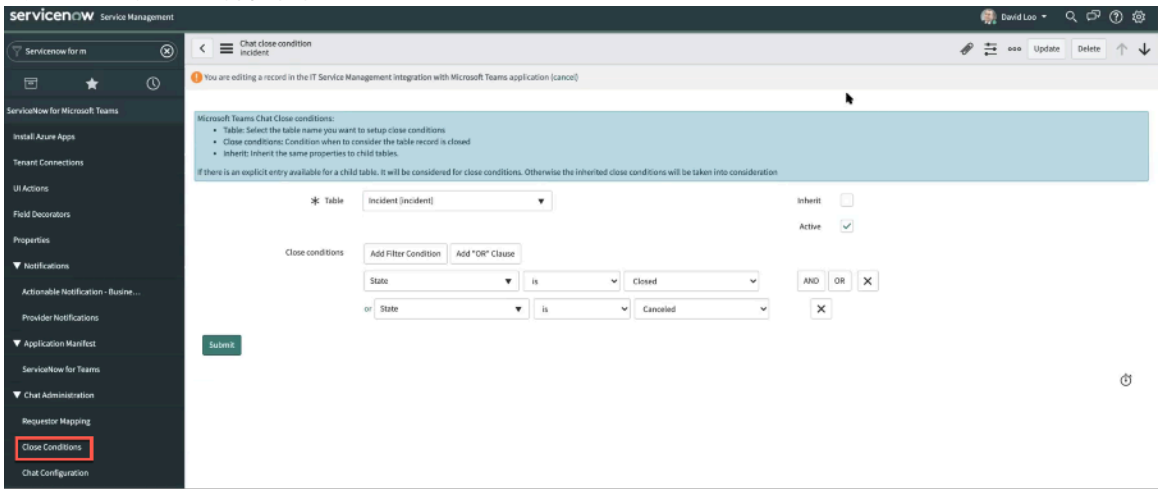
이 태스크 정보
티켓이 비활성으로 설정되면 시스템은 채팅의 메시지에 대해 마지막 폴링을 시행하고, 채팅에서 티켓에 대해 더 이상 메시지를 교환할 수 없도록 참가자를 제거한 다음, 해당 채팅에 대한 폴링을 중지합니다. 이는 테이블의 "활성" 필드가 "false"로 설정된 테이블에 적용됩니다.

활성 필드가 있는 모든 테이블의 경우 이 동작이 자동으로 이루어집니다. 사용자 지정 애플리케이션이 티켓의 활성 상태 여부를 판단하는 데 "활성" 필드를 사용하지 않는 경우, 티켓을 종결 또는 비활성으로 나타내는 데 사용할 수 있는 대체 조건을 정의합니다.

또는 플랫폼 표준을 준수하려면 사용자 지정 애플리케이션에 활성 필드를 추가하고 애플리케이션의 비즈니스 논리에 따라 해당 필드의 상태를 유지하는 것이 좋습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 종결 조건.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

종결 조건

필드	설명
테이블	요청자 매핑(자동 임포트 기능)을 적용할 수 있는 테이블을 선택하는 옵션입니다.
상속	하위 테이블에 자동 임포트 기능을 확장하고 적용합니다.
활성	요청자 매핑 기록을 활성화하는 옵션입니다.
종결 조건	기록이 종결되는 조건을 정의하는 조건 작성기입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

주:

새 테이블에 대한 종결 조건을 생성하는 경우 종결 조건을 위한 비즈니스 규칙을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 종결 조건을 위한 비즈니스 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Center 구성

Rome 릴리스부터 Microsoft Teams 내에서 Employee Center를 사용할 수 있습니다.

사용자 환경에 Employee Center Pro가 설치되어 있는 경우 Employee Center Pro를 Microsoft Teams에서 사용할 수 있습니다.

Employee Center는 사용자 환경에서 Employee Center v23.0.5 이상 버전을 설치하고 구성한 경우에만 나타납니다 Microsoft Teams . Employee Center에 대한 자세한 내용은 Employee Center 직원 센터를 참조하십시오.

사용자 환경에서 Employee Center를 설치하지 않은 경우 Employee Service Portal이 Microsoft Teams 애플리케이션에 표시됩니다. 또는 Microsoft Teams에 사용자 지정 포털을 포함할 수도 있습니다.

이후 단계는 다음과 같습니다.

사용자 지정 포털 포함시키기

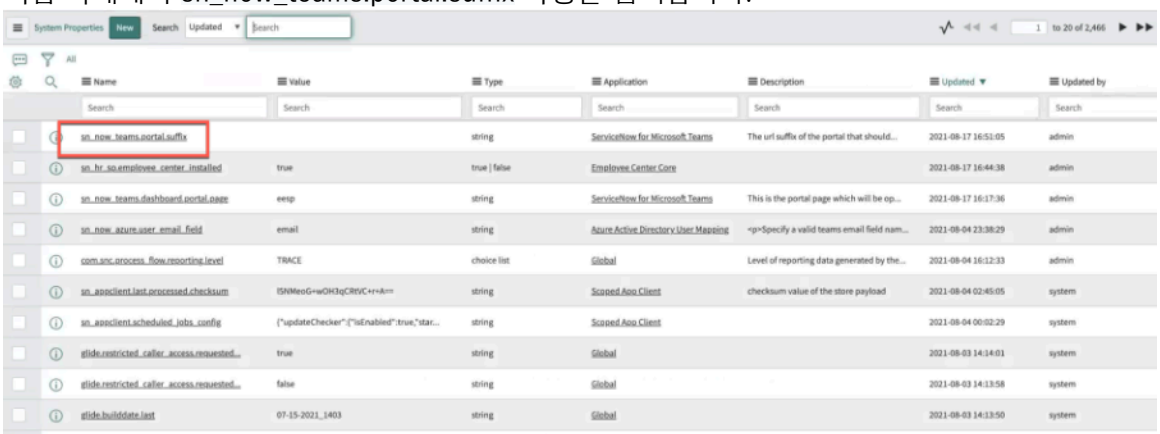
시스템 속성을 구성하여 Microsoft Teams의 Employee Center 탭을 대체할 사용자 지정 포털을 포함시킵니다. 사용자 지정 포털이 Microsoft Teams의 Employee Center 탭에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Employee Center가 아닌 사용자 지정 포털을 사용하는 경우 포함된 Employee Center를 사용자 지정 포털로 대체하여 Microsoft Teams 내에서 액세스하도록 할 수 있습니다. 다음 단계에서는 포털을 포함시키기 위한 구성을 안내합니다.

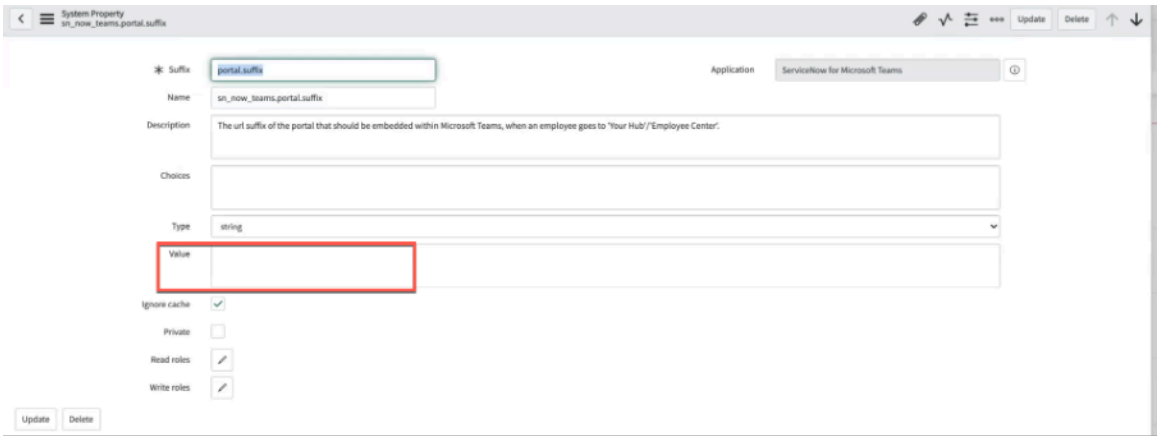
프로시저

1. 탐색 창에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 아래에서 sn_now_teams.portal.suffix 속성을 검색합니다.



3. sn_now_teams.portal.suffix를 클릭합니다.
4. 값 필드에 사용자 지정 포털의 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 사용자 지정 포털을 구성한 후 포함된 포털에 대한 사용자 지정 헤더를 생성합니다.

   a. 탐색기 창에서 sys_response_header.list를 입력합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. HTTP 응답 헤더 양식에서 필드를 채웁니다.

HTTP 응답 헤더 - 사용자 지정 포털 값

필드	설명
활성	이 HTTP 응답 헤더 구성의 활성 여부를 지정하는 확인란입니다.
애플리케이션	사용자 지정 포털 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	유형을 지정합니다.
유형	Service Portal (sp_portal)
기록	사용자 지정 포털의 기록을 선택하는 옵션입니다.
이름	컨텐츠-보안-정책
값	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 설명입니다.

   d. 제출을 선택합니다.

헤더 추가에 대한 자세한 내용은 HTTP 응답 헤더 구성을 참조하십시오.

사용자 지정 포털에서 채팅 버튼 숨기기

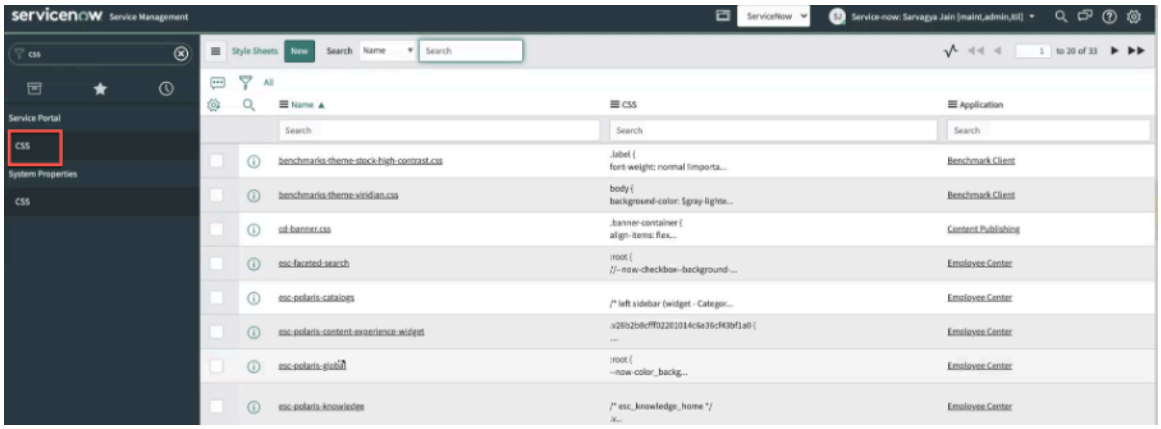
Microsoft Teams의 Employee Center 탭에 표시되는 사용자 지정 포털의 채팅 옵션을 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

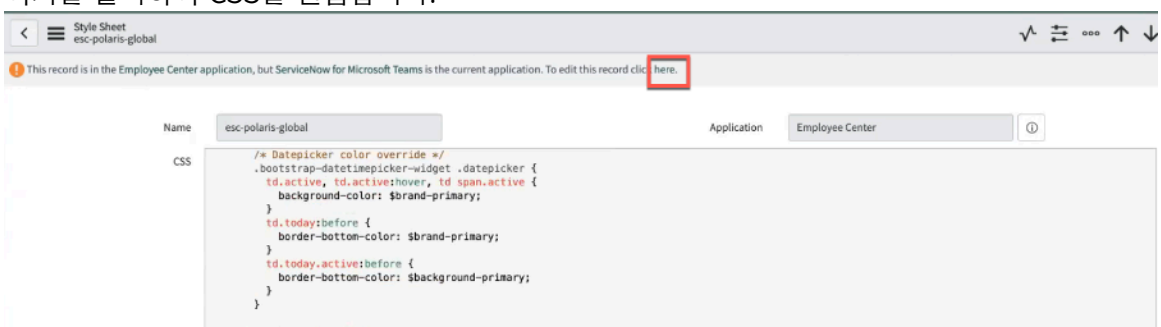
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 **CSS**.



2. 사용자 지정 CSS를 클릭합니다.
3. 여기를 클릭하여 CSS를 편집합니다.



4. 필요에 따라 다음 코드를 사용자 지정하고 CSS에 붙여넣습니다.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. 업데이트를 클릭합니다.
6. Microsoft Teams에서 사용자 지정 포털 탭을 새로 고칩니다.

사용자 지정 포털에서 로그아웃 버튼 숨기기

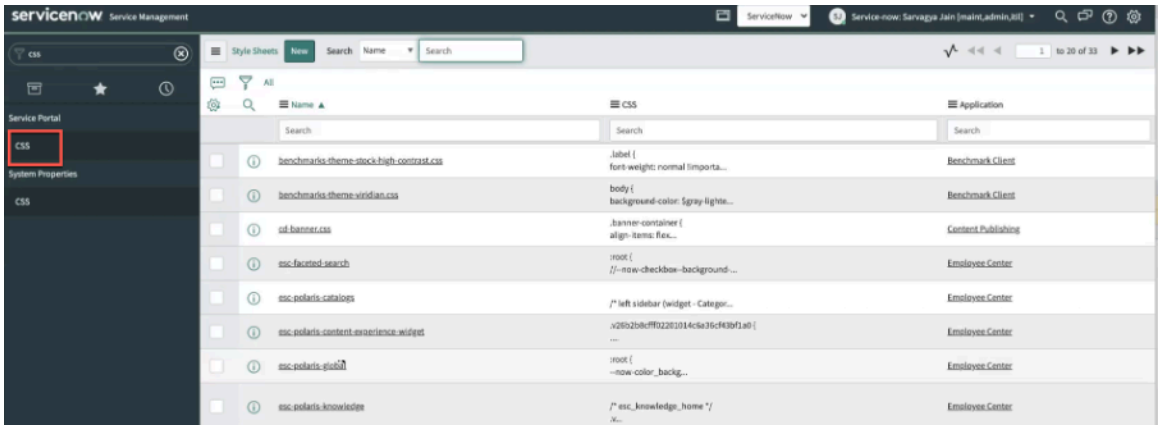
Microsoft Teams의 Employee Center 탭에 표시되는 사용자 지정 포털의 로그아웃 옵션을 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

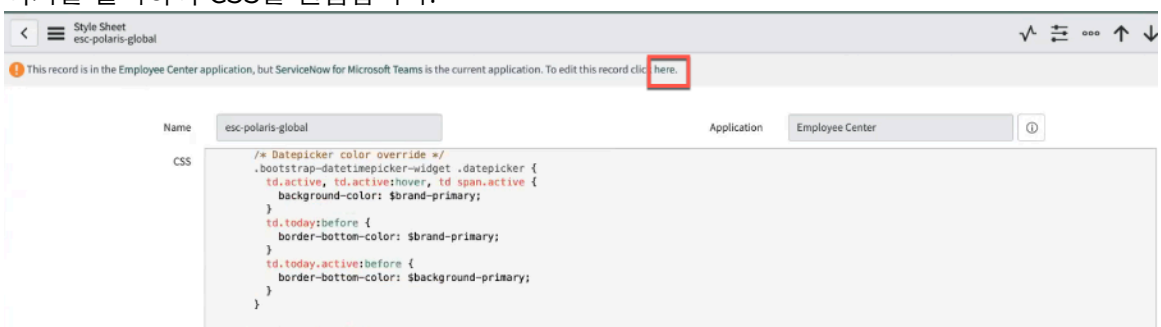
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 **CSS**.



2. 사용자 지정 CSS를 클릭합니다.
3. 여기를 클릭하여 CSS를 편집합니다.



4. Microsoft Teams 데스크톱 애플리케이션에서 로그아웃 버튼을 비활성화하려면

   필요에 따라 다음 코드를 사용자 지정하고 CSS에 붙여넣습니다.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams 모바일 애플리케이션에서 로그아웃 버튼을 비활성화하려면

   필요에 따라 다음 코드를 사용자 지정하고 CSS에 붙여넣습니다.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.
7. Microsoft Teams에서 사용자 지정 포털 탭을 새로 고칩니다.

의 **Microsoft Teams** 채팅 위젯 직원 센터

Teams 채팅 위젯을 사용하면 직원이 에이전트와의 채팅을 보거나 계속 진행하며, 직원 센터에서 첨부된 파일의 내용을 보고 액세스할 수 있습니다. 이 위젯은 Microsoft Teams 애플리케이션과의 IT Service Management 통합을 통해 사용할 수 있습니다.

직원은 Teams 채팅 위젯을 사용하여 직원 센터에서 티켓별 Microsoft Teams 채팅 대화에 액세스할 수 있습니다. 사용자 환경에 ServiceNow for Microsoft Teams를 설치하는 경우, Teams 채팅 위젯 기능은 다음 테이블에 적용할 수 있습니다.

- 요청 항목(sc_req_item)
- 인시던트(incident)
- 변경 요청(change_request)

관리자는 Teams 채팅 위젯 기능을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

직원은 티켓과 관련된 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트와의 채팅 대화를 봅니다.
- 에이전트와 공유된 첨부 파일의 내용을 보고 액세스합니다.
- 직원 센터에서 나가지 않고도 Microsoft Teams 애플리케이션을 사용하여 티켓을 처리하는 에이전트와 채팅 대화를 계속 진행합니다.
- 채팅 대화에 포함된 사람들의 목록을 봅니다.

Microsoft Teams 채팅 추가 위젯

Teams 채팅 추가 위젯을 사용하면 직원이 에이전트와의 채팅을 보거나 계속 진행하며, 직원 센터에서 첨부된 파일의 내용을 보고 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.
2. 티켓 구성 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 티켓 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하십시오.
4. 헤더 메뉴를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 탭 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 탭 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   일부 필드에는 이 작업과 관련된 값이 필요합니다.

   - 유형 필드의 경우 사용자 지정을 선택합니다.
   - 탭 이름 필드에 Teams ##을 입력합니다.
   - 위젯 필드의 경우 **Teams** 채팅을 검색하고 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭 구성 양식

필드	설명
유형	위젯이 표시되는 기준이 되는 탭 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 활동 ○ 연결된 요청 ○ 첨부 파일 ○ 사용자 지정 ○ 변수 편집기(읽기 전용) ○ 변수 요약자
탭 이름	탭의 이름입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
순서	탭 섹션에 탭을 표시할 순서입니다. 순서가 가장 낮은 탭이 페이지 로드 시 선택됩니다.
고급	탭 표시 여부에 대해 스크립트 추가를 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있지 않습니다.
표시 (스크립트)	탭 표시 여부에 대한 스크립트입니다. ○ 스크립트가 true를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시됩니다. ○ 스크립트가 false를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시되지 않습니다. 주: 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
표시	탭 가시성에 대한 조건입니다. 고급 확인란이 선택되어 있는 경우에는 표시되지 않습니다.
위젯	탭 섹션에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.
위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 탭 위젯 매개 변수 목록입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.

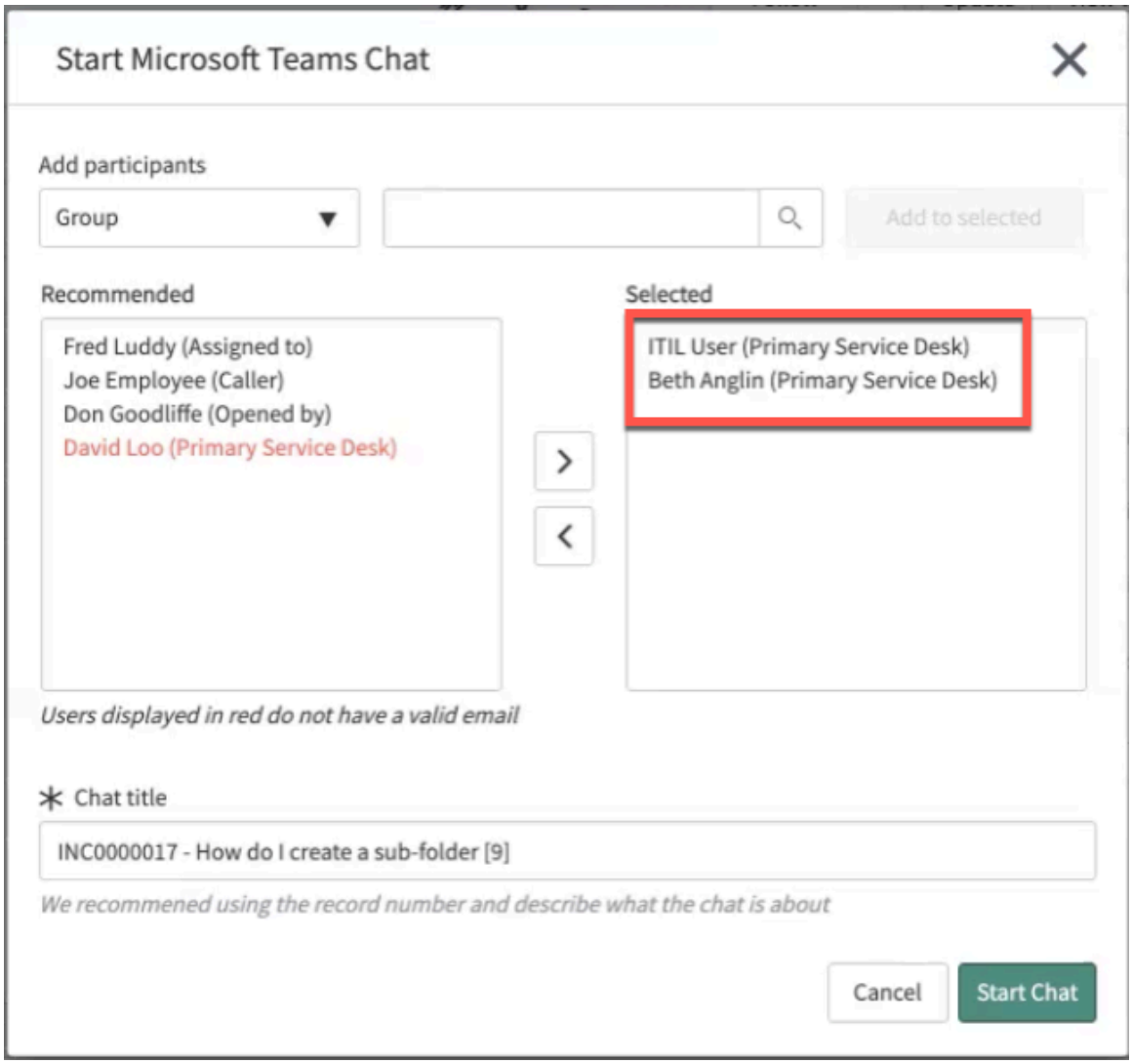
7. 제출을 선택합니다.
8. 티켓 구성 양식에서 업데이트를 선택합니다.

결과
구성된 티켓 유형 또는 테이블에 대한 직원 센터 내 요청 페이지의 각 기록에 Teams 채팅 탭이 추가됩니다.

On-Call Scheduling 사용자를 포함하여 **Microsoft Teams** 채팅 시작

On-Call Scheduling과 연결된 사용자는 **Microsoft Teams** 채팅 시작 모달의 선택됨 열에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 기능을 지원하기 위해 *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* 시스템 속성이 생성됩니다. 이 기능을 확장하여 테이블을 변경하고 요청할 수 있습니다.

On-Call Scheduling에 대한 자세한 내용은 On-Call Scheduling 을 참조하십시오. On-Call Scheduling .

On-Call Scheduling 사용자를 확장하여 **Microsoft Teams** 채팅 시작

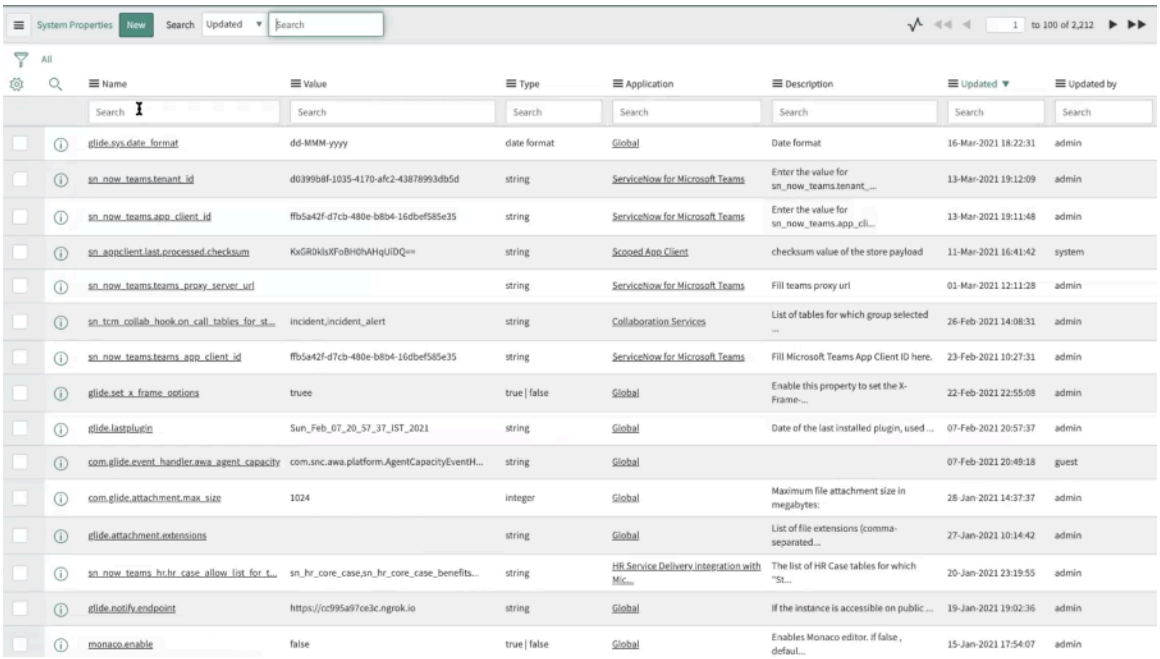
변경, 요청 또는 요청 항목에 대한 Microsoft Teams 채팅의 On-Call Scheduling 사용자 목록을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

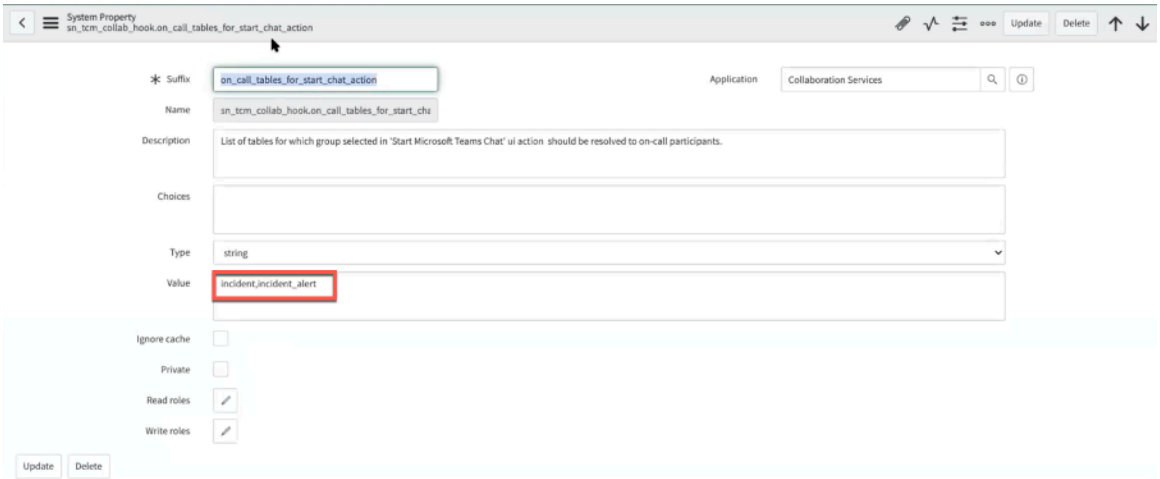
프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 이름 검색 필드에 sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action을 입력합니다.
3. **sn_tcm_collab_hook._call_tables_for_start_chat_action** 시스템 속성을 클릭합니다.



4. 값 필드에 기능을 확장하는 데 필요한 테이블을 입력합니다.
   예: 변경, 요청.
5. 업데이트를 클릭합니다.

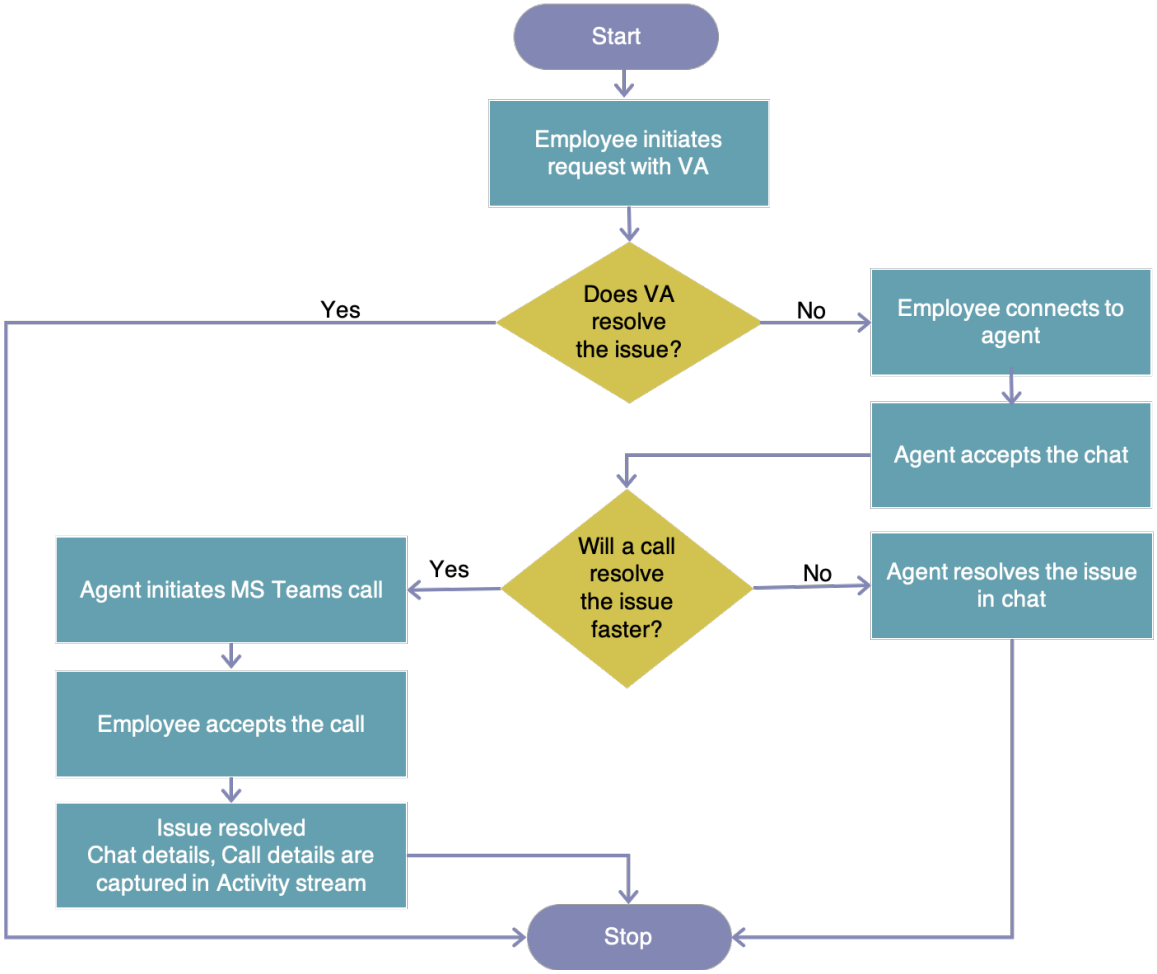
채팅을 통한 호출 설정

에이전트가 요청자와 공동 작업하여 문제를 해결할 수 있도록 인스턴스에서 기능을 호출하도록 채팅을 설정합니다.

요청자는 채팅을 통한 호출 기능을 통해 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

채팅을 통한 호출 기능의 플로우 다이어그램은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



채팅을 통한 호출 기능을 사용하려면 인스턴스에 Workspace Agent 채팅, Notify, Microsoft Teams용 Notify 커넥터 플러그인을 설치해야 합니다. 또한 Virtual Agent 또는 Virtual Agent Lite와 함께 설치된 ServiceNow for Teams도 설치해야 합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 에이전트 채팅 설정
- Notify 활성화
- Microsoft Teams용 Notify 커넥터

채팅을 통한 호출 플로우를 위한 워크플로우에 대한 자세한 내용은 Workspace에서 채팅을 통한 호출 시작을 참조하십시오.

ServiceNow for Microsoft Teams 앱 액세스

사용자가 Microsoft Teams 애플리케이션에서 에이전트와 상호작용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Virtual Agent에서 알림을 받으려면 사용자가 자신의 계정을 Microsoft Teams에 연결해야 합니다. 게스트 사용자는 알림을 받을 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 앱을 클릭합니다.
3. 앱 검색 필드에 ServiceNow for Microsoft Teams를 입력합니다.
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** 앱을 클릭합니다.
5. 열기를 클릭합니다.

결과

ServiceNow for Microsoft Teams 앱이 Microsoft Teams 애플리케이션에 성공적으로 설치되었습니다.

Microsoft Teams 채팅을 시작하는 사용자 지정 이메일 필드 생성

Microsoft Teams 앱을 사용하여 에이전트가 채팅 대화를 시작하고 사용자의 IT 및 HR 관련 문제를 해결할 수 있도록 사용자 지정 이메일 필드를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

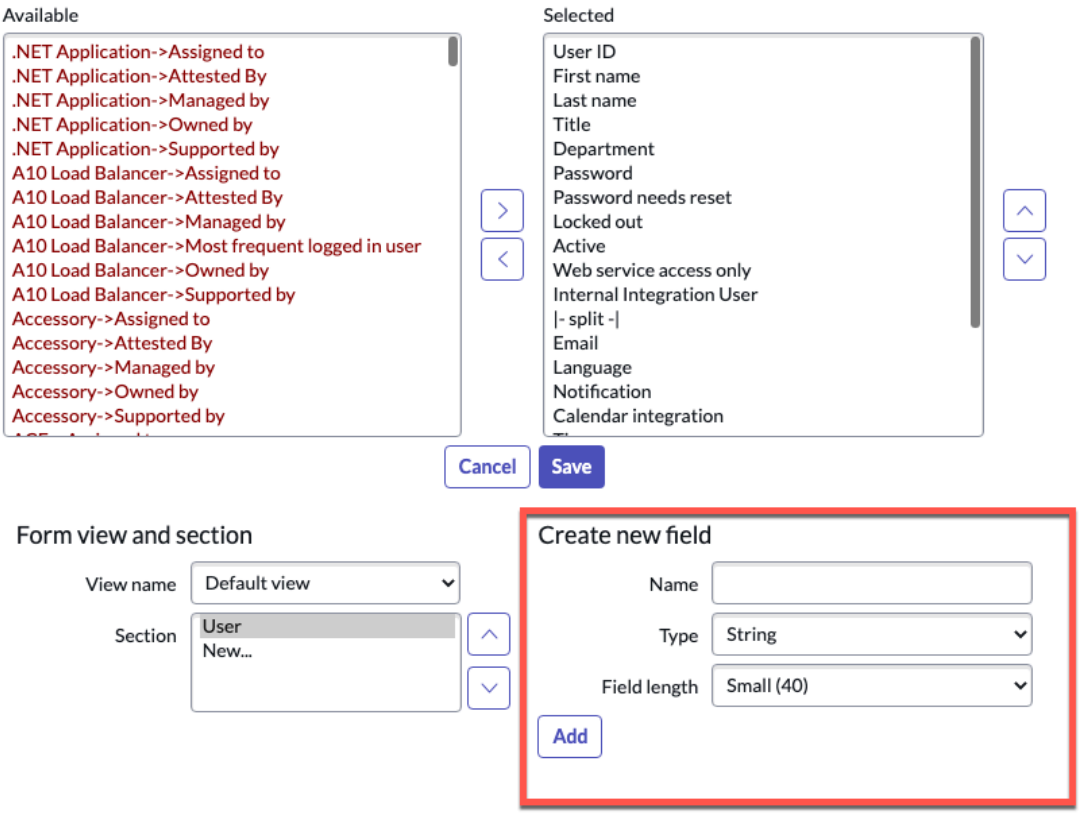
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 사용자.
2. 사용자를 클릭합니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
4. 새 필드 생성 섹션에 내용을 입력합니다.

새 필드 생성

필드	설명
이름	양식 및 목록에 표시할 필드의 이름을 입력합니다. 예를 들면 사용자 계정 이름입니다.
유형	필드 유형을 문자열로 선택합니다.
필드 길이	필드 길이를 선택합니다. 이 필드는 특정 필드 유형에 대해서만 표시됩니다.

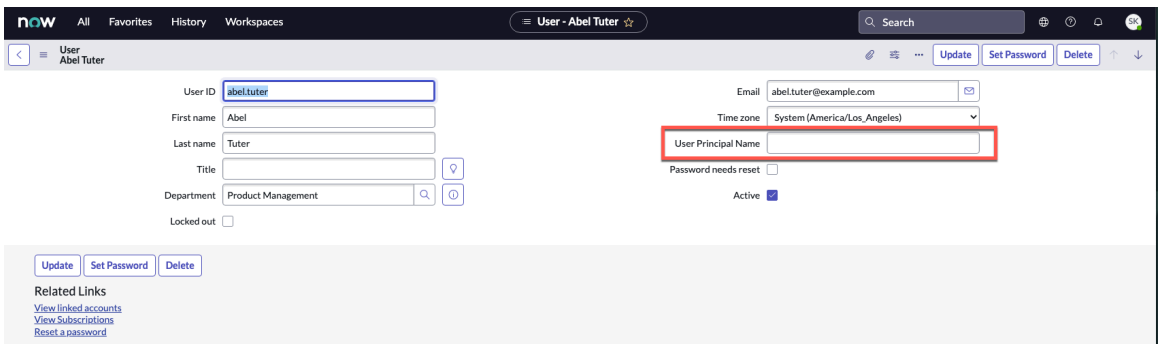
5. 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 선택한 슬러시 버킷 열에서 필드를 양식의 원하는 위치로 이동합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

   이제 지정된 위치의 양식에 필드가 나타납니다.

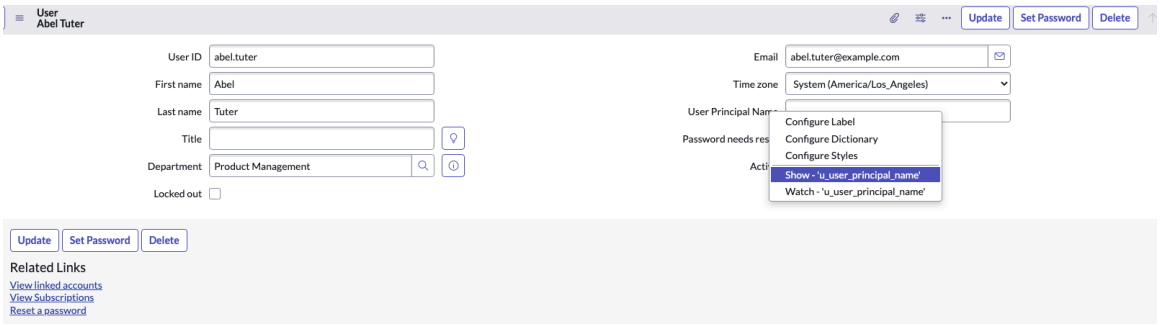


   관리자는 Microsoft Teams에 사용되는 이메일을 이 필드에 입력해야 합니다.

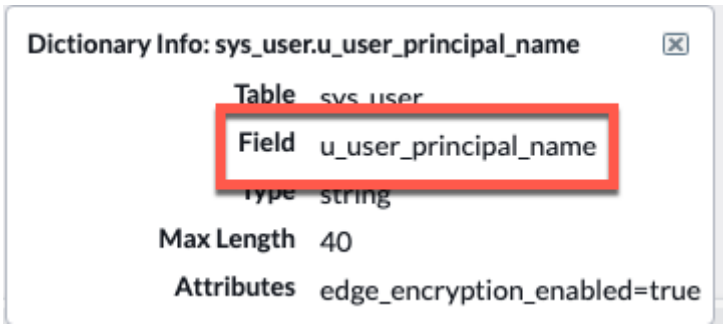
   Microsoft Teams에서 직원과 채팅을 시작하기 위한 기본 필드로 새로 만든 필드 값을 구성해야 합니다.

8. 마우스 오른쪽 버튼으로 필드를 클릭하고 〈필드 이름의 값> 표시를 클릭합니다.

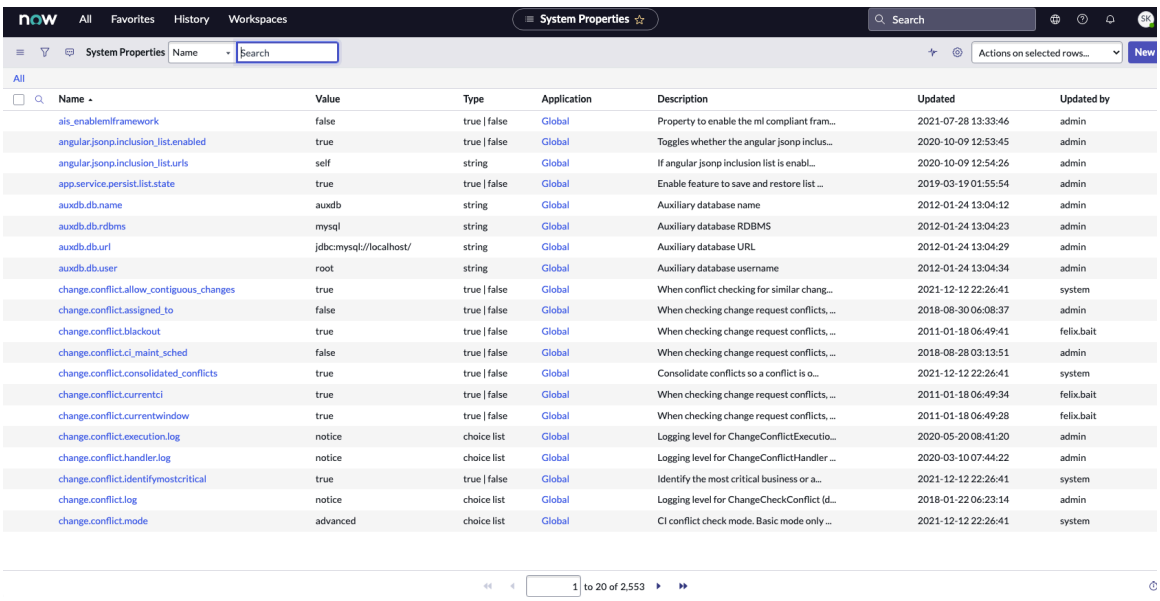
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



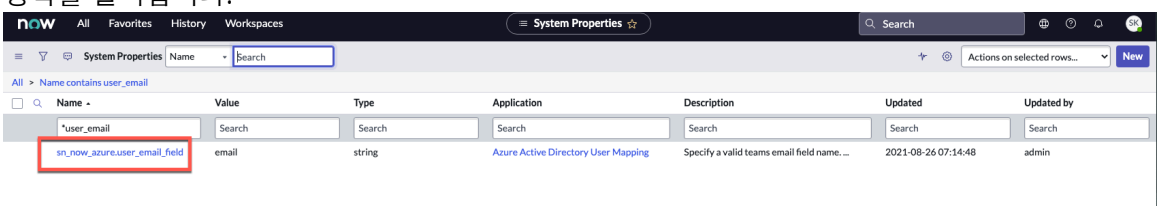
필드 이름의 딕셔너리 정보를 볼 수 있습니다.



9. 마우스 오른쪽 버튼으로 필드를 클릭하고 값을 복사합니다.
10. 검색 필드에 sys_properties.LIST를 입력하여 시스템 속성을 확인합니다.



11. 이름 열에서 *user_email 속성을 검색합니다.
12. 항목을 클릭합니다.

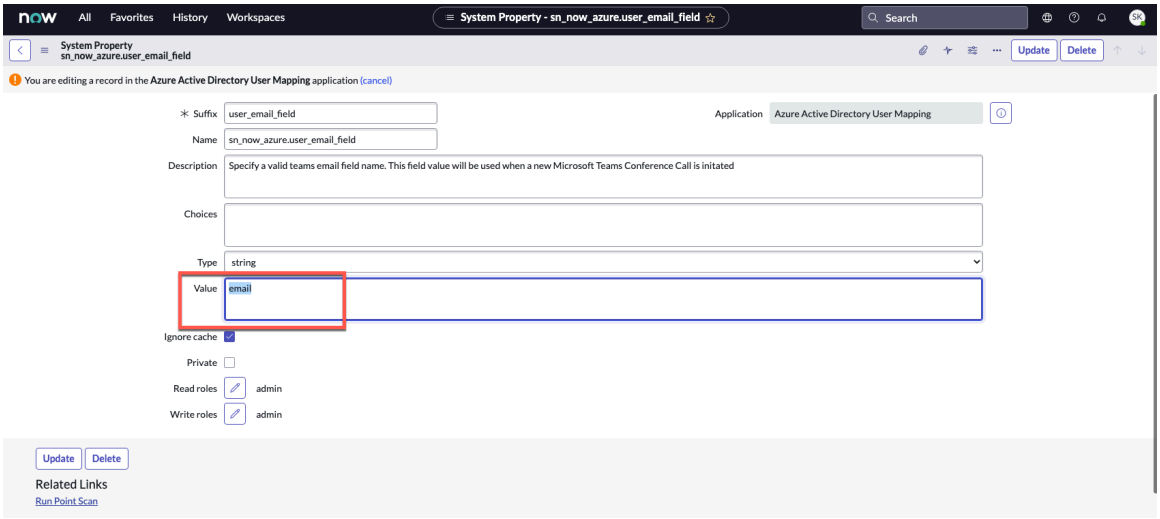


기록이 편집 불가능한 경우 헤더의 편집을 클릭하여 기록을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

13. 생성된 새 필드 이름으로 값 필드를 업데이트합니다.

    기본값은 이메일입니다.



14. 업데이트를 클릭합니다.

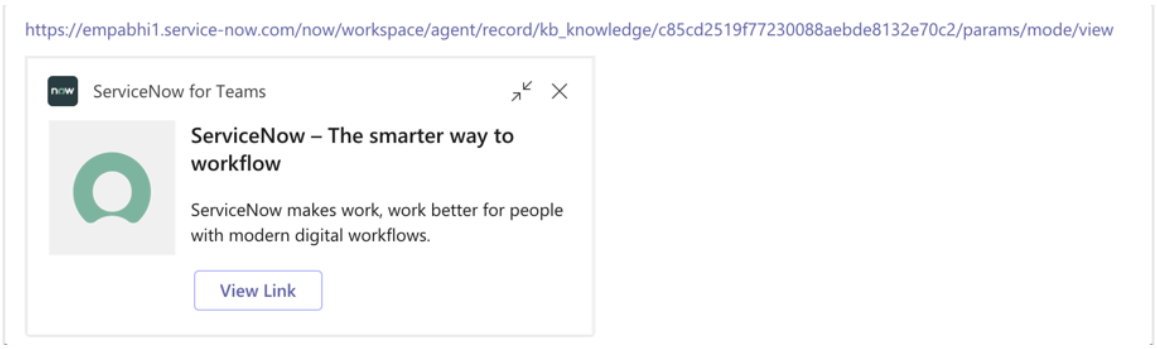
> **주:**
> 새로 생성된 필드에 대한 모든 사용자의 이메일 주소가 Microsoft Teams 앱과 연결된 이메일로 업데이트되었는지 확인합니다.

Microsoft Teams 채팅에서 웹 링크 펼치기

Microsoft Teams용 ServiceNow는 링크 펼치기를 지원합니다. Microsoft Teams에서 사용자와의 대화에 지원 링크가 공유되면 링크 펼치기는 컨텐츠가 풍부한 미리 보기를 생성합니다.

링크 펼치기를 사용하려면 매니페스트 파일을 생성 및 다운로드하고 파일을 Microsoft Teams에 업로드해야 합니다. 매니페스트 파일을 다운로드하려면 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams 애플리케이션의 대화에서 URL의 컨텐츠는 적응형 카드 형태로 사용자에게 미리 보기로 나타납니다. 미리 보기는 URL에서 공유된 컨텐츠를 기반으로 생성됩니다.



적응형 카드의 컨텐츠는 공용 지식 문서 및 카탈로그 항목에 대해서만 표시됩니다. 그러나 적응형 카드는 채팅 대화의 모든 개인 링크에 대한 일반 컨텐츠를 표시합니다.

링크 펼치기 사용

매니페스트 파일에서 링크 펼치기를 사용하여 채팅 대화에서 공유된 링크의 컨텐츠를 미리 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

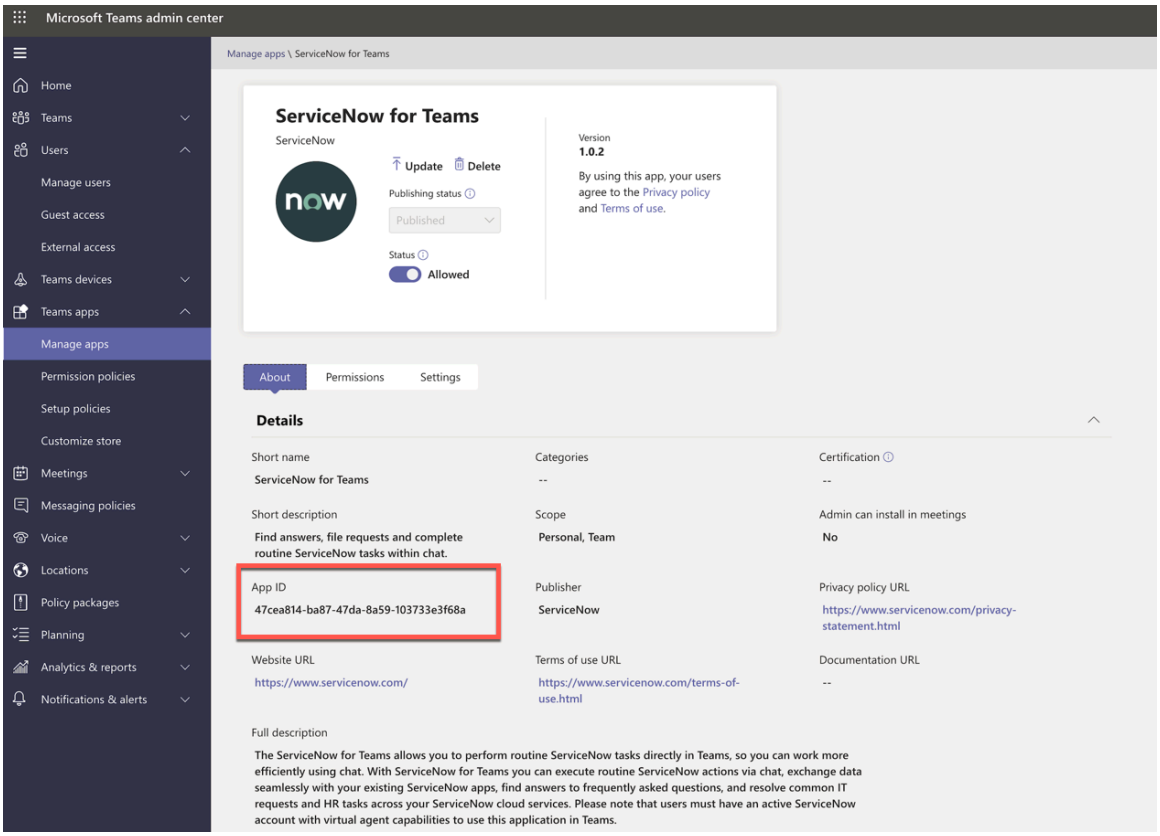
1. 매니페스트 파일을 생성하고 다운로드합니다.

   자세한 내용은 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

   매니페스트 파일에서 작업하는 동안 일반 정보 탭에서 링크 펼치기 옵션을 활성화합니다.

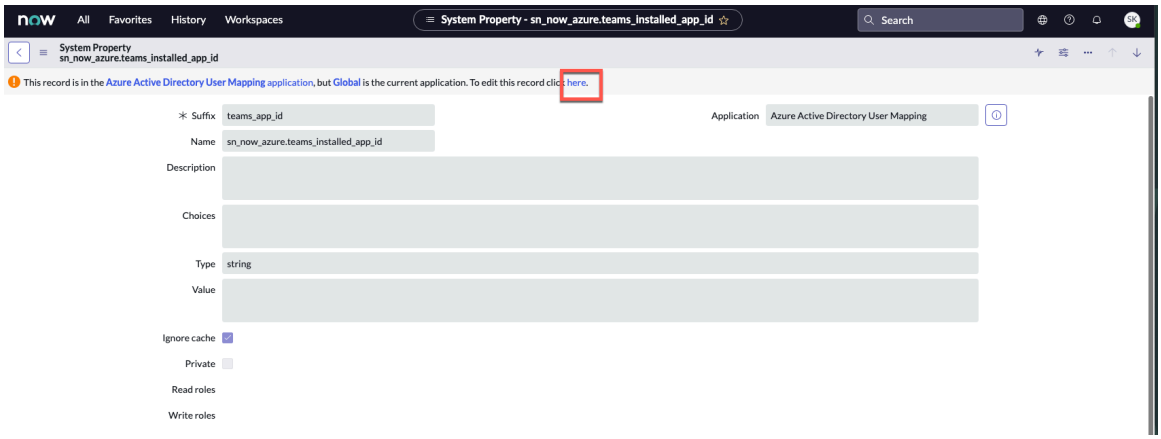
   Microsoft Teams 앱에서 매니페스트 파일을 업로드한 후에는 ServiceNow 인스턴스의 Microsoft Teams 관리 센터에서 ServiceNow for Teams 앱 ID의 값을 업데이트해야 합니다.

2. Microsoft Teams 관리 센터에 로그인합니다.
3. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.
4. **ServiceNow for Teams** 앱을 검색하여 클릭합니다.
5. 앱 ID 값을 복사합니다.

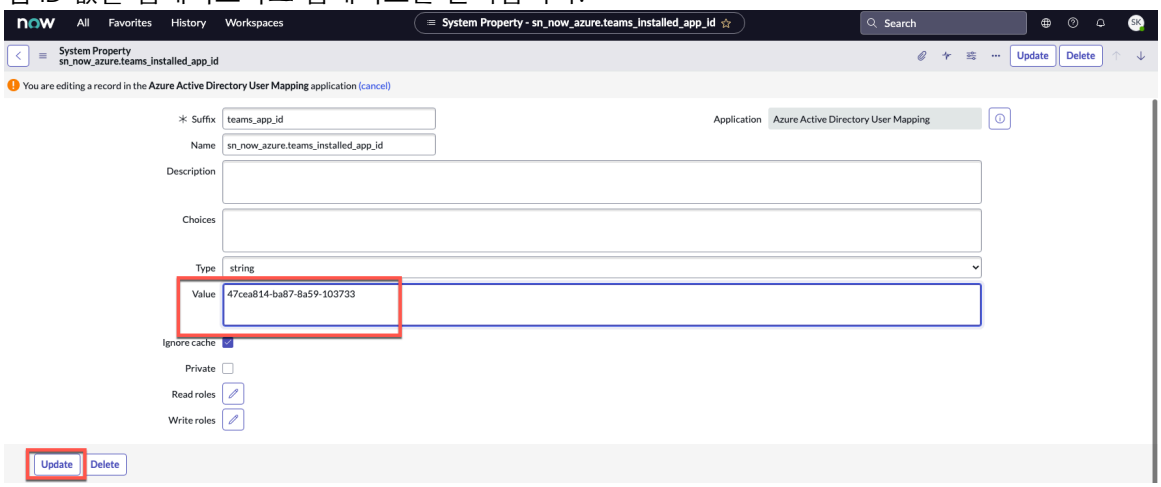


6. ServiceNow 인스턴스에서 sys_properties.LIST를 검색합니다.
7. 이름 필드에서 sn_now_azure.teams_installed_app_id 값을 검색합니다.
8. 항목을 클릭하여 속성을 봅니다.
   기록이 편집 불가능한 경우 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 앱 ID 값을 업데이트하고 업데이트를 클릭합니다.



펼쳐진 링크를 열도록 시스템 속성 구성

사용자가 Microsoft Teams 채팅 대화에서 공유된 적응식 카드를 클릭할 때 컨텐츠를 볼 수 있도록 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

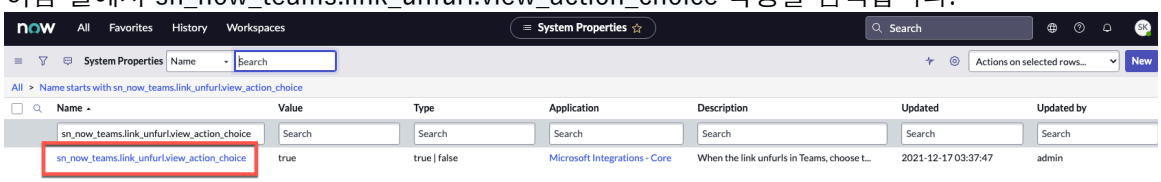
이 태스크 정보
속성을 True로 설정하면 애플리케이션 내에서 구성된 모든 포털 관련 링크가 열립니다. 모든 비포털 링크가 브라우저에서 열립니다.

기본적으로 이 속성은 True로 설정됩니다. 속성을 false로 설정하면 채팅 대화에서 공유되는 모든 링크가 브라우저에서 열립니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 sys_properties.list를 검색합니다.

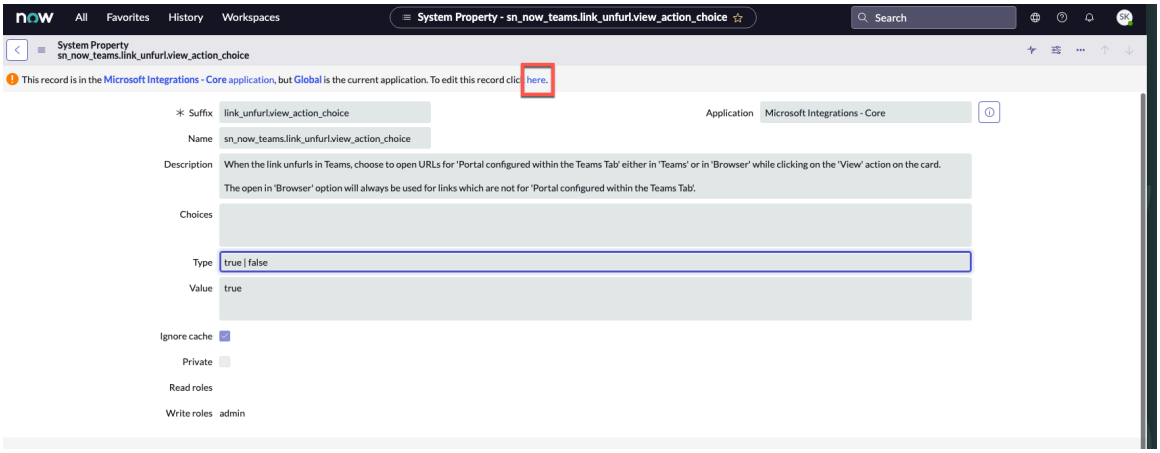
2. 이름 열에서 sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice 속성을 검색합니다.



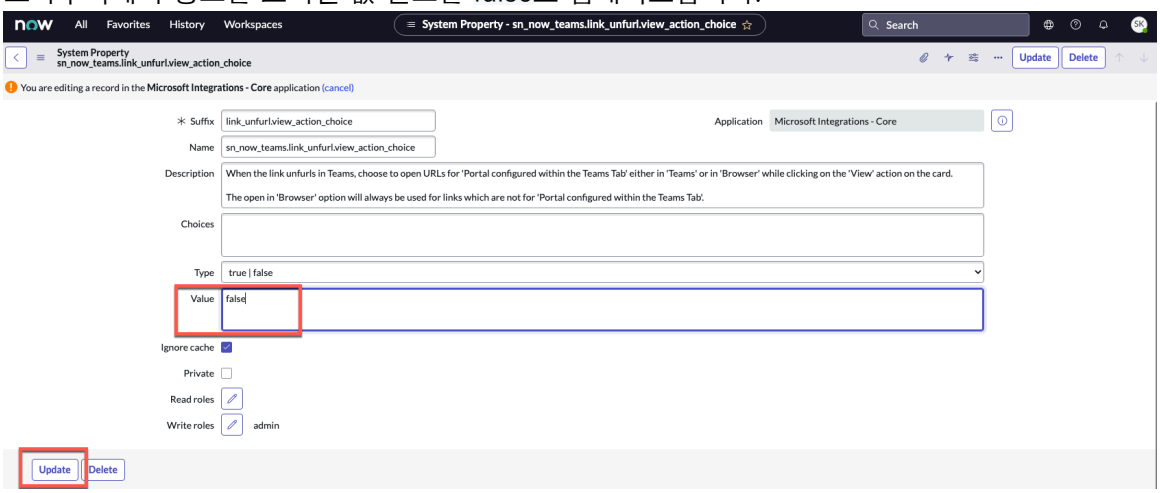
3. 속성을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록이 편집 불가능한 경우 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.



4. 브라우저에서 링크를 보려면 값 필드를 false로 업데이트합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 구성

다음 절차를 완료하여 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams를 구성합니다.

Microsoft Teams에 대한 활성 알림 검토

ServiceNow for Microsoft Teams에서 추가된 알림이 인스턴스의 기존 알림과 중복될 수 있습니다. 중복 알림을 검토하고 사용하지 않도록 설정하여 사용자에게 같은 이벤트에 대한 알림이 여러 번 전송되는 경우를 방지하십시오.

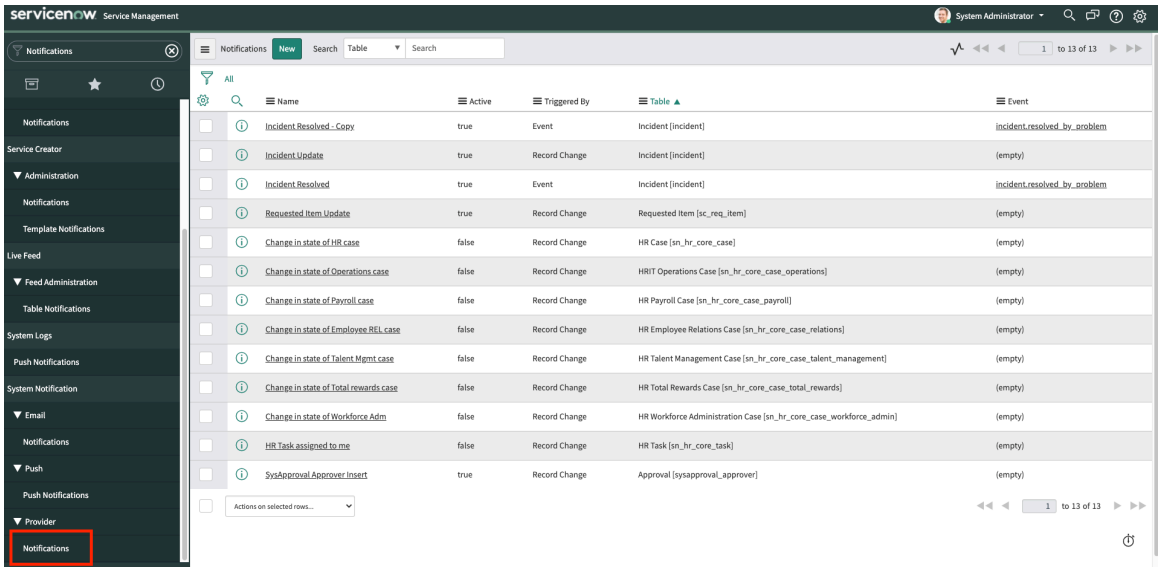
시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 애플리케이션을 설치한 후 중복 알림이 된 HR 케이스를 찾습니다.

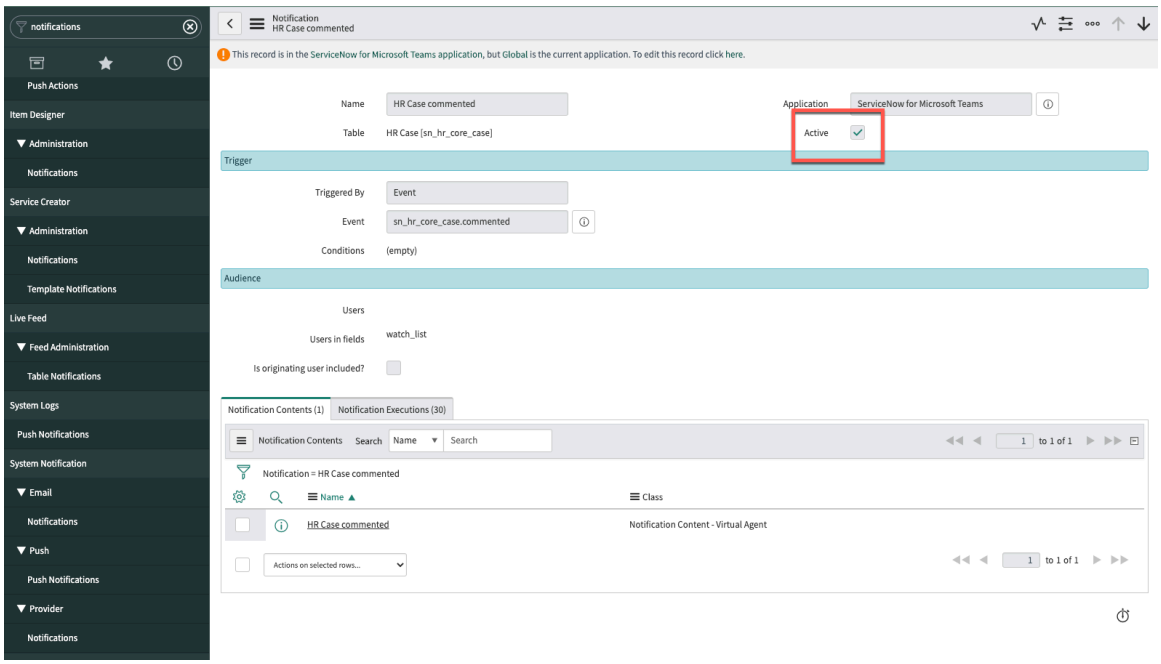
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 알림 〉 제공자 알림.



2. **HR** 케이스 알림을 검색합니다.
3. **HR** 케이스 알림을 클릭합니다.
4. 활성을 선택 취소합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

Microsoft Teams에서 ServiceNow로 메시지를 임포트하는 요청 기반 채팅 구성

IT Service Management **Integration with** Microsoft Teams를 위한 요청 기반 채팅을 구성하고 HR Service Delivery **Integration with** Microsoft Teams 애플리케이션을 사용하면 시스템에서 에이전트와 직원 간의 채팅 대화를 자동으로 임포트할 수 있습니다.

사용자 환경에서 **ServiceNow for** Microsoft Teams를 설치하는 경우 자동 임포트 기능은 기본적으로 다음 테이블에 적용 가능합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- HR Core 작업(sn_hr_core_task)
- HR 생활 이벤트 케이스(sn_hr_le_case)
- HR Core 케이스(sn_hr_core_case)
- 요청 항목(sc_req_item)
- 작업(sc_task)
- 인시던트(incident)
- 요청(sc_request)
- 변경 요청(change_request)

관리자는 필요에 따라 자동 임포트 기능을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다. 자세한 내용은 요청자 매핑 생성 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 인스턴스를 IT Service Management Integration with Microsoft Teams 2.2.0 또는 HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 2.2.0으로 업그레이드하는 경우 자동 임포트 기능을 수동으로 활성화해야 합니다.

메시지 자동 임포트 기능

Microsoft Teams의 모든 채팅 메시지는 30분 간격으로 ServiceNow 인스턴스로 자동으로 임포트됩니다. 시스템은 모든 채팅에서 모든 새 메시지를 검색하고 ServiceNow 인스턴스로 메시지를 임포트합니다.

비활성 대화에서 폴링이 무한정으로 실행되지 않도록 하기 위해 새 메시지가 없는 경우 폴링 간격이 점차적으로 길어지며, 결국에는 폴링이 중지됩니다.

시스템은 30분마다 새 메시지에 대한 기록을 검증합니다. 새 메시지가 없으면 시스템은 1시간, 2시간, 4시간, 8시간 간격으로 새 메시지를 확인합니다. 7일 동안 8시간 간격으로 새 메시지가 없으면 자동 임포트 폴링 기능이 비활성화됩니다.

검색이 진행되는 도중에 새 메시지가 검색되는 경우 자동 임포트 타이머가 다음 검색 시기에 새 메시지를 찾고, 메시지를 임포트합니다. 이때 타이머는 30분 간격으로 재설정됩니다.

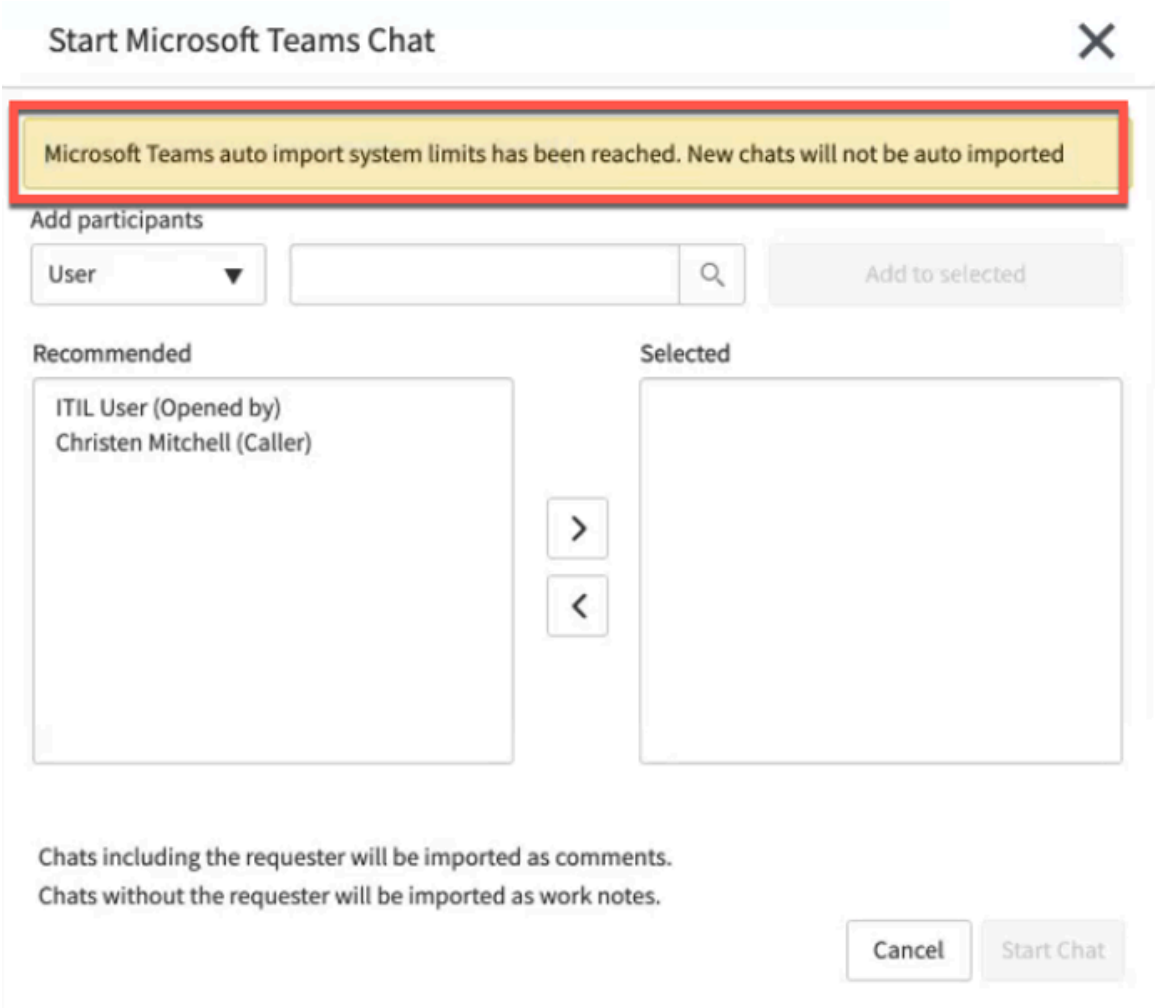
시스템 한도

시스템은 30분 간격으로 최대 500개의 활성 채팅을 임포트합니다. 500개 이상의 활성 채팅이 있는 경우 시스템에서 30분 간격으로 새 채팅 기록을 자동으로 임포트하지 않습니다.

시스템은 최대 10,000개의 하위 플로우를 실행하여 30분, 1시간, 2시간, 4시간, 8시간 간격으로 채팅을 임포트합니다. 이 수는 메시지를 ServiceNow로 자동 임포트하는 모든 활성 하위 플로우를 집계한 수입니다.

시스템이 한도에 도달하면 에이전트에게 시스템이 한도에 도달했으며 **Microsoft Teams** 채팅 시작 모달에서 채팅을 자동으로 임포트할 수 없다는 메시지가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



티켓이 종결되면 시스템은 작업 메모(채팅 이력)에 새 메시지를 게시할 때 마지막으로 자동 임포트를 트리거합니다.

상위 기록과 연결된 상호작용 기록이 있는 경우 상호작용 기록도 종결됩니다. 채팅 기록도 이 플로우의 일부로서 종결됩니다.

기본 구성을 계속 사용하려면 다음 절차를 건너뛰고 자동 임포트 기능을 확장할 수 있습니다. 그러나 자동 임포트 기능을 다른 테이블로 확장하려면 아래 주제에 언급된 단계를 수행하십시오.

자동 임포트를 사용하도록 채팅 구성

채팅 구성을 생성하여 추가 테이블에 에이전트와 요청자 간의 채팅을 자동으로 임포트함으로써 자동 임포트 기능을 확장합니다.

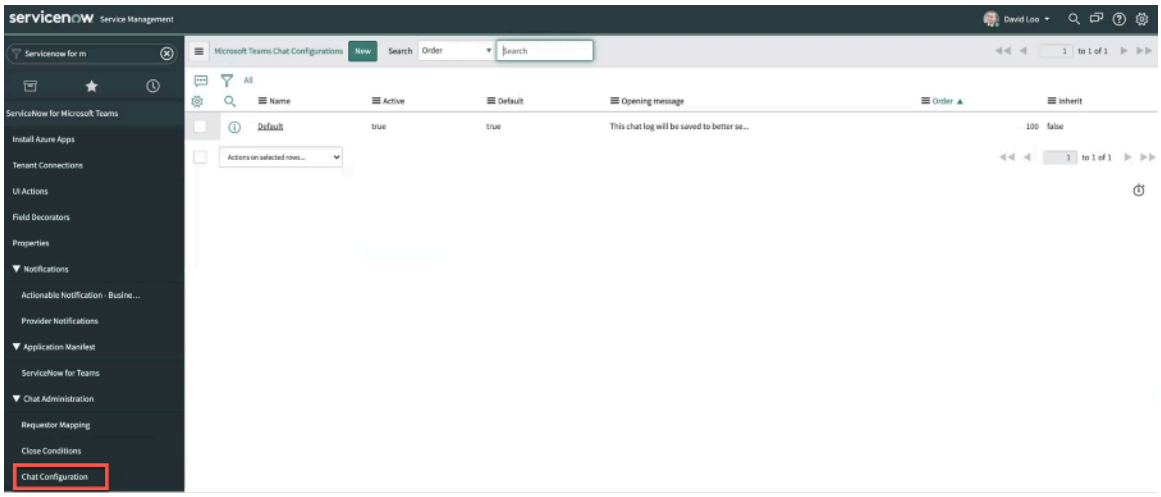
시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

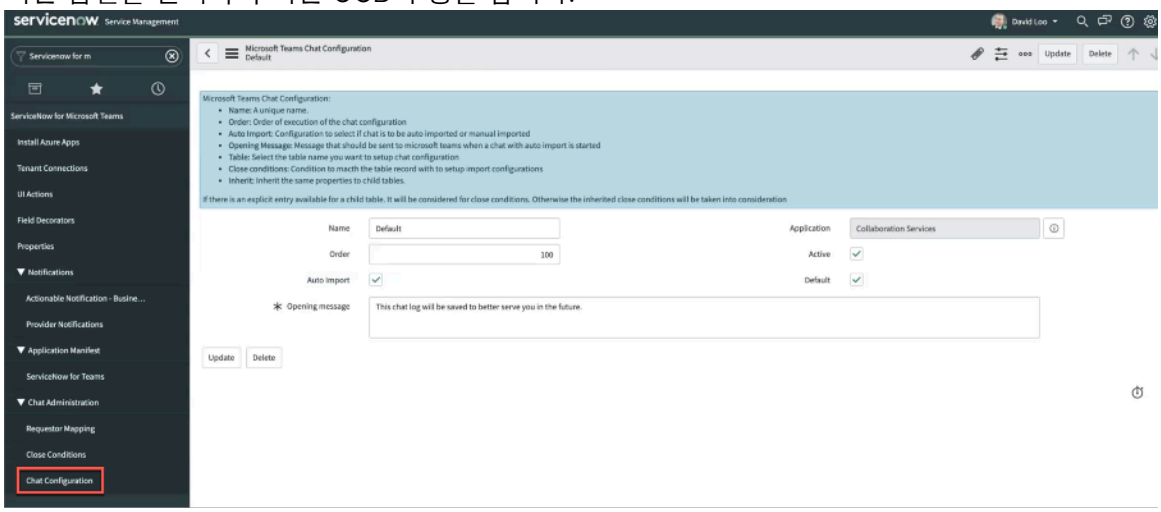
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 채팅 구성.

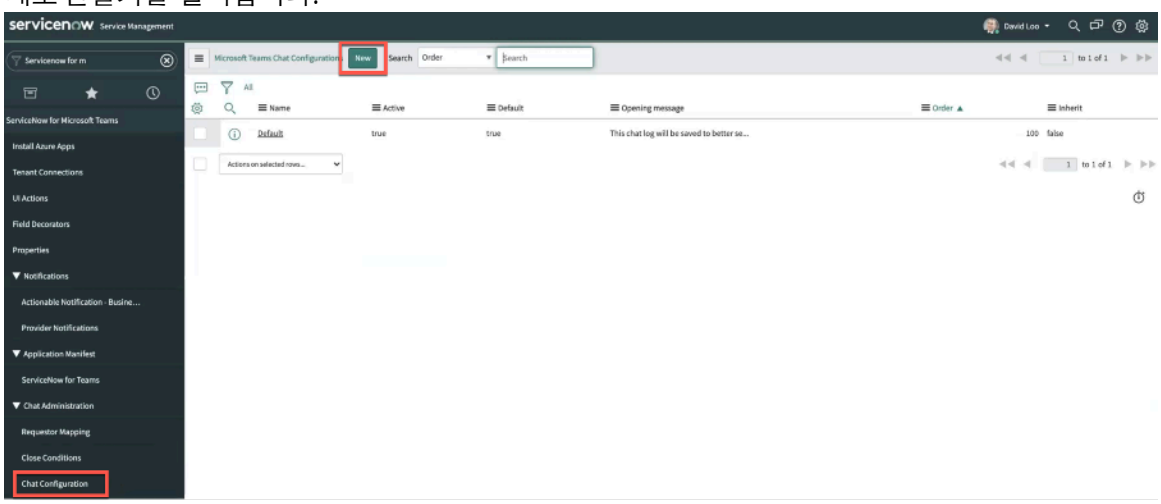


2. 기본 옵션을 클릭하여 기본 OOB 구성을 봅니다.



> **주:**
> 특정 조건에 대한 채팅을 자동으로 임포트하려면 조건을 생성합니다.

3. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 채팅 구성.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.

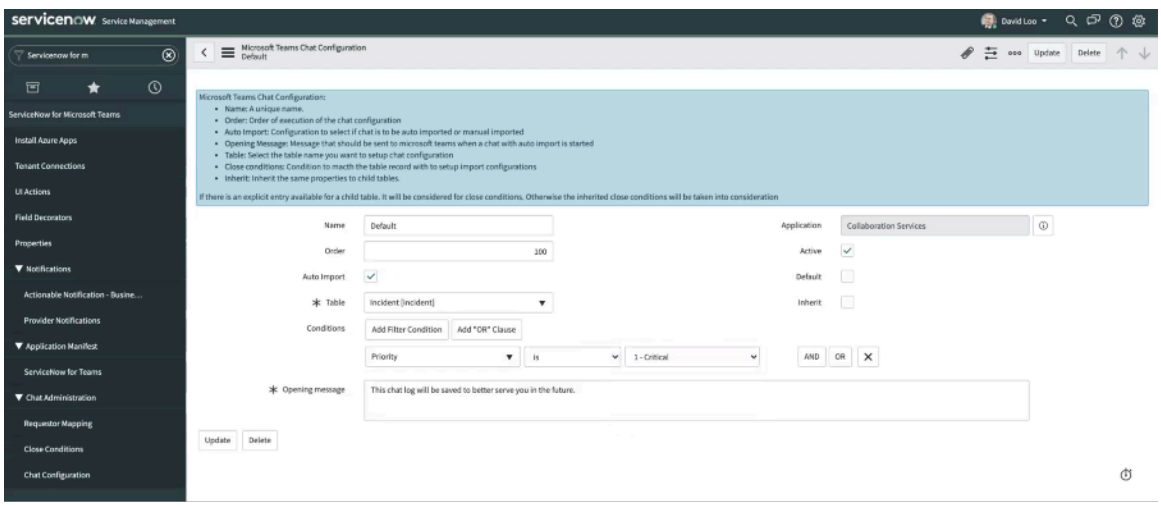


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

채팅 구성

필드	설명
이름	구성의 값입니다.
순서	구성에 대한 순서입니다. 단일 테이블에 대해 여러 채팅 구성을 정의할 수 있습니다. 시스템은 내림차순에 따라 쿼리를 실행합니다.
활성	구성을 활성화하는 옵션입니다. 확인란을 선택하여 구성을 활성화합니다.
자동 임포트	채팅을 자동으로 임포트하는 옵션입니다. 확인란을 선택하여 채팅을 자동으로 임포트합니다.
기본값	구성을 기본값으로 유지하는 옵션입니다. 주: 이 옵션을 사용하면 채팅 구성에 대한 여러 기본값을 정의할 수 없습니다.
테이블	테이블에 대해 자동 임포트를 선택하는 옵션입니다.
상속	하위 테이블에 확장하고 적용합니다.
조건	채팅을 자동으로 임포트하는 조건을 정의하는 옵션입니다.
오픈 메시지	에이전트가 채팅을 시작할 때 에이전트에게 표시되는 텍스트 메시지를 제공하는 옵션입니다. 이 필드는 자동 임포트 옵션을 선택한 경우에만 활성화됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 제출을 클릭합니다.

정의된 채팅 구성은 선택한 테이블에만 적용할 수 있습니다. 다른 채팅 구성 기록을 만들어 채팅 구성을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

요청자 매핑 생성

요청자 매핑을 생성하여 자동 임포트 기능을 다른 테이블로 확장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

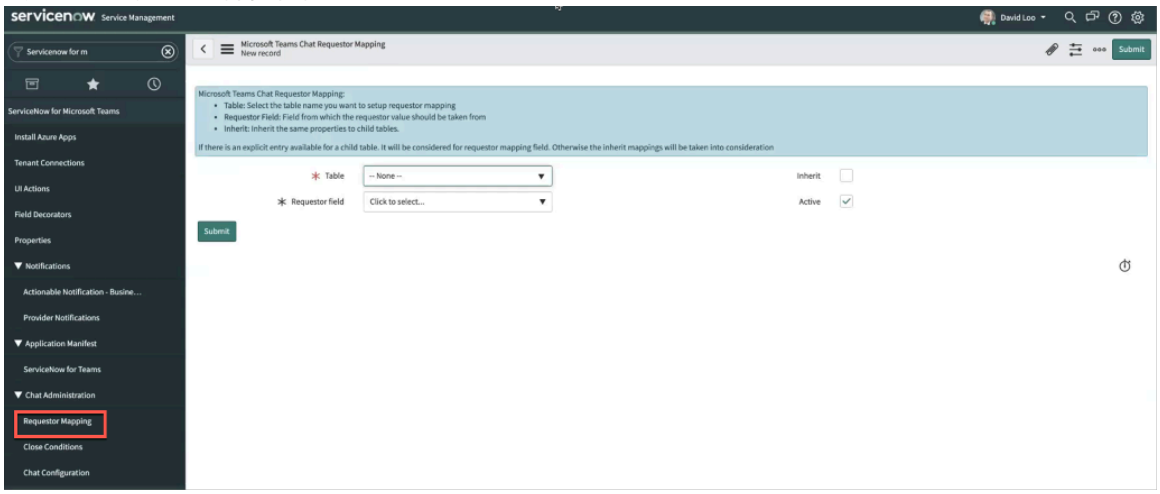
주:

테이블에 대해 정의된 요청자 매핑이 없으면 상호작용 기록이 생성되지 않습니다. 관리자에게 테이블에 대한 요청자 매핑이 정의되지 않았음을 알리는 오류 로그가 생성됩니다.

요청자 매핑 기록은 지정된 테이블에서 티켓 요청자를 나타내는 필드를 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 요청자 매핑.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

요청자 매핑

필드	설명
테이블	요청자 매핑(자동 임포트 기능)을 적용할 수 있는 테이블입니다.
요청자 필드	기록의 요청자를 선택하는 필드입니다.
상속	하위 테이블에 자동 임포트 기능을 확장하고 적용합니다.
활성	요청자 매핑 기록을 활성화하는 옵션입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

종결 조건 구성

자동 임포트에서 채팅 대화를 제외하는 조건을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
티켓이 비활성으로 설정되면 시스템은 채팅의 메시지에 대해 마지막 폴링을 시행하고, 채팅에서 티켓에 대해 더 이상 메시지를 교환할 수 없도록 참가자를 제거한 다음, 해당 채팅에 대한 폴링을 중지합니다. 이는 테이블의 "활성" 필드가 "false"로 설정된 테이블에 적용됩니다.

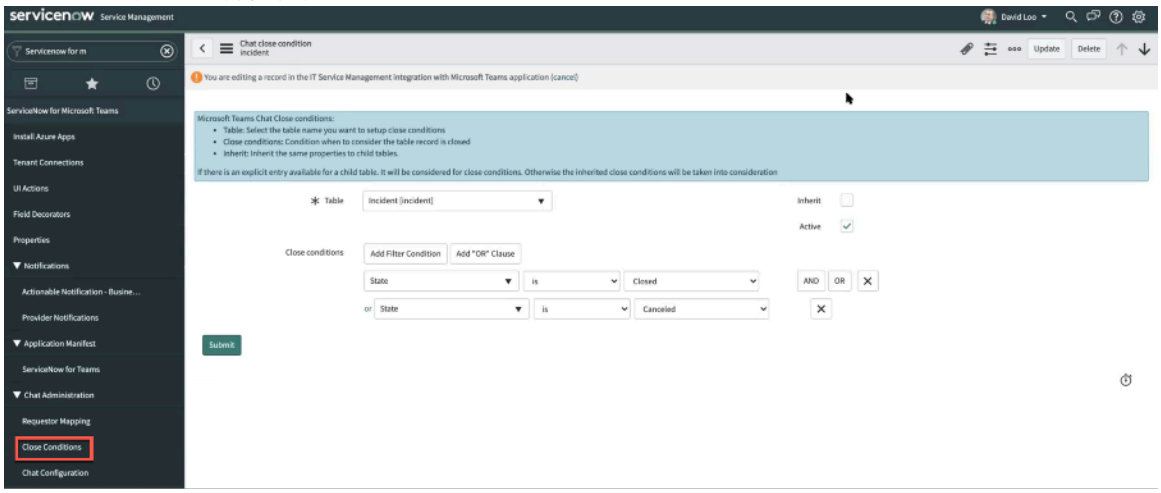
활성 필드가 있는 모든 테이블의 경우 이 동작이 자동으로 이루어집니다. 사용자 지정 애플리케이션이 티켓의 활성 상태 여부를 판단하는 데 "활성" 필드를 사용하지 않는 경우, 티켓을 종결 또는 비활성으로 나타내는 데 사용할 수 있는 대체 조건을 정의합니다.

또는 플랫폼 표준을 준수하려면 사용자 지정 애플리케이션에 활성 필드를 추가하고 애플리케이션의 비즈니스 논리에 따라 해당 필드의 상태를 유지하는 것이 좋습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 채팅 관리 〉 종결 조건.

2. 새로 만들기를 클릭합니다.



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

종결 조건

필드	설명
테이블	요청자 매핑(자동 임포트 기능)을 적용할 수 있는 테이블을 선택하는 옵션입니다.
상속	하위 테이블에 자동 임포트 기능을 확장하고 적용합니다.
활성	요청자 매핑 기록을 활성화하는 옵션입니다.
종결 조건	기록이 종결되는 조건을 정의하는 조건 작성기입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

주:

새 테이블에 대한 종결 조건을 생성하는 경우 종결 조건을 위한 비즈니스 규칙을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 종결 조건을 위한 비즈니스 규칙 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Employee Center 구성

Rome 릴리스부터 Microsoft Teams 내에서 Employee Center를 사용할 수 있습니다.

사용자 환경에 Employee Center Pro가 설치되어 있는 경우 Employee Center Pro를 Microsoft Teams에서 사용할 수 있습니다.

Employee Center는 사용자 환경에서 Employee Center v23.0.5 버전을 설치하고 구성한 경우에만 Microsoft Teams에 나타납니다. Employee Center에 대한 자세한 내용은 Employee Center 직원 센터를 참조하십시오.

사용자 환경에서 Employee Center를 설치하지 않은 경우 Employee Service Portal이 Microsoft Teams 애플리케이션에 표시됩니다. 또는 Microsoft Teams에 사용자 지정 포털을 포함할 수도 있습니다.

이후 단계는 다음과 같습니다.

사용자 지정 포털 포함시키기

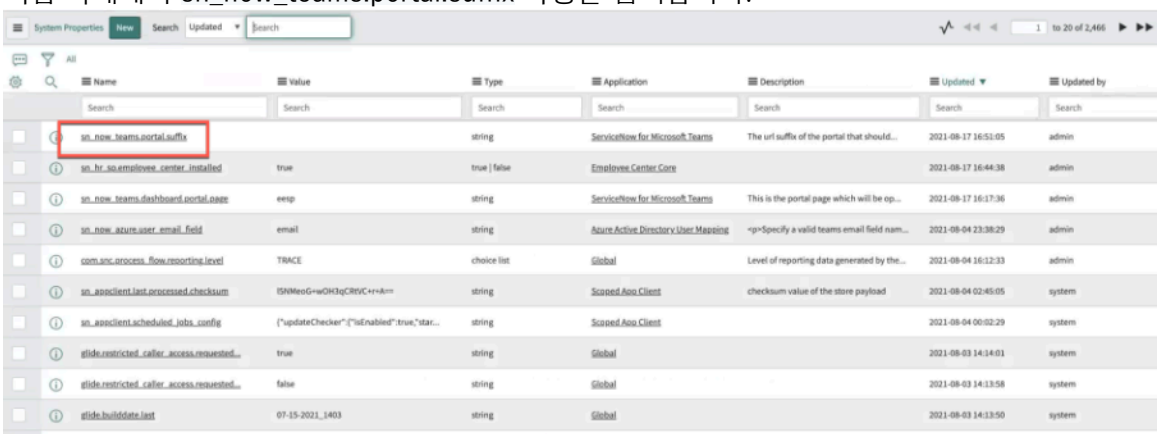
시스템 속성을 구성하여 Microsoft Teams의 Employee Center 탭을 대체할 사용자 지정 포털을 포함시킵니다. 사용자 지정 포털이 Microsoft Teams의 Employee Center 탭에 표시됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

Employee Center가 아닌 사용자 지정 포털을 사용하는 경우 포함된 Employee Center를 사용자 지정 포털로 대체하여 Microsoft Teams 내에서 액세스하도록 할 수 있습니다. 다음 단계에서는 포털을 포함시키기 위한 구성을 안내합니다.

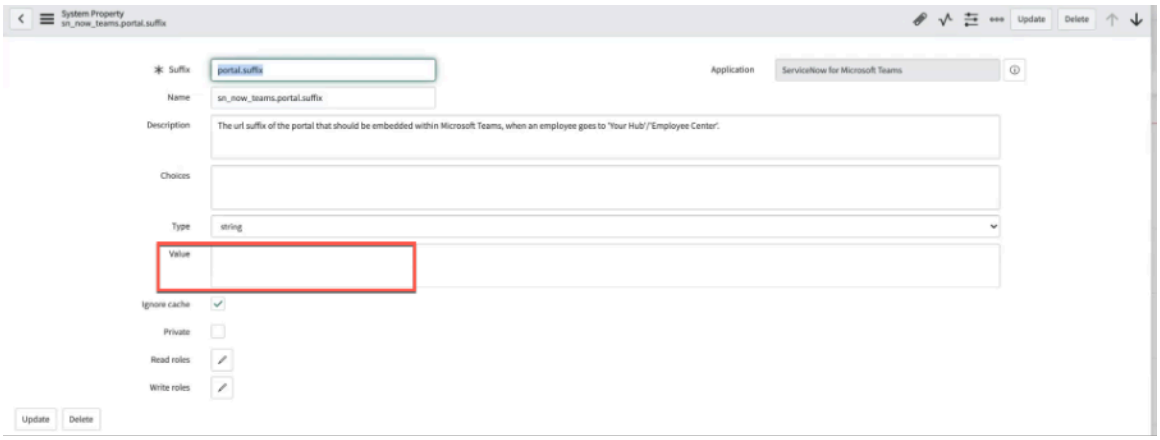
프로시저

1. 탐색 창에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 이름 아래에서 sn_now_teams.portal.suffix 속성을 검색합니다.



3. sn_now_teams.portal.suffix를 클릭합니다.
4. 값 필드에 사용자 지정 포털의 값을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.
6. 사용자 지정 포털을 구성한 후 포함된 포털에 대한 사용자 지정 헤더를 생성합니다.

   a. 탐색기 창에서 sys_response_header.list를 입력합니다.

   b. 새로 만들기를 선택합니다.

   c. HTTP 응답 헤더 양식에서 필드를 채웁니다.

HTTP 응답 헤더 - 사용자 지정 포털 값

필드	설명
활성	이 HTTP 응답 헤더 구성의 활성 여부를 지정하는 확인란입니다.
애플리케이션	사용자 지정 포털 기록에 대한 애플리케이션 범위입니다.
적용 대상	유형을 지정합니다.
유형	Service Portal (sp_portal)
기록	사용자 지정 포털의 기록을 선택하는 옵션입니다.
이름	컨텐츠-보안-정책
값	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com
설명	HTTP 응답 헤더에 대한 설명입니다.

   d. 제출을 선택합니다.

   헤더 추가에 대한 자세한 내용은 HTTP 응답 헤더 구성을 참조하십시오.

사용자 지정 포털에서 채팅 버튼 숨기기

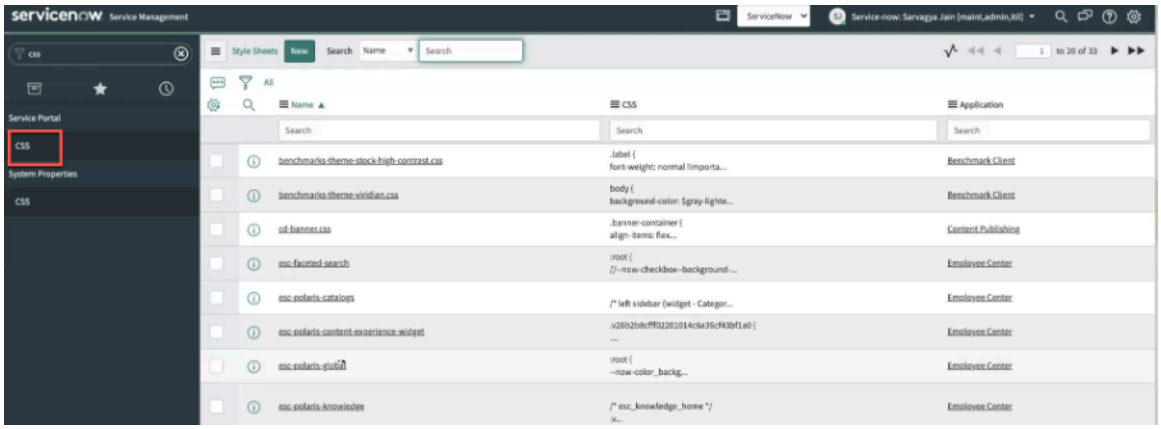
Microsoft Teams의 Employee Center 탭에 표시되는 사용자 지정 포털의 채팅 옵션을 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

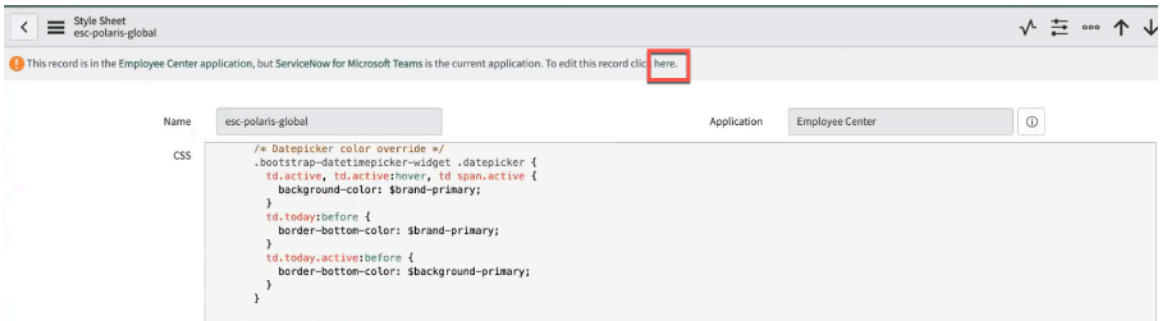
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 **CSS**.



2. 사용자 지정 CSS를 클릭합니다.
3. 여기를 클릭하여 CSS를 편집합니다.



4. 필요에 따라 다음 코드를 사용자 지정하고 CSS에 붙여넣습니다.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. 업데이트를 클릭합니다.
6. Microsoft Teams에서 사용자 지정 포털 탭을 새로 고칩니다.

사용자 지정 포털에서 로그아웃 버튼 숨기기

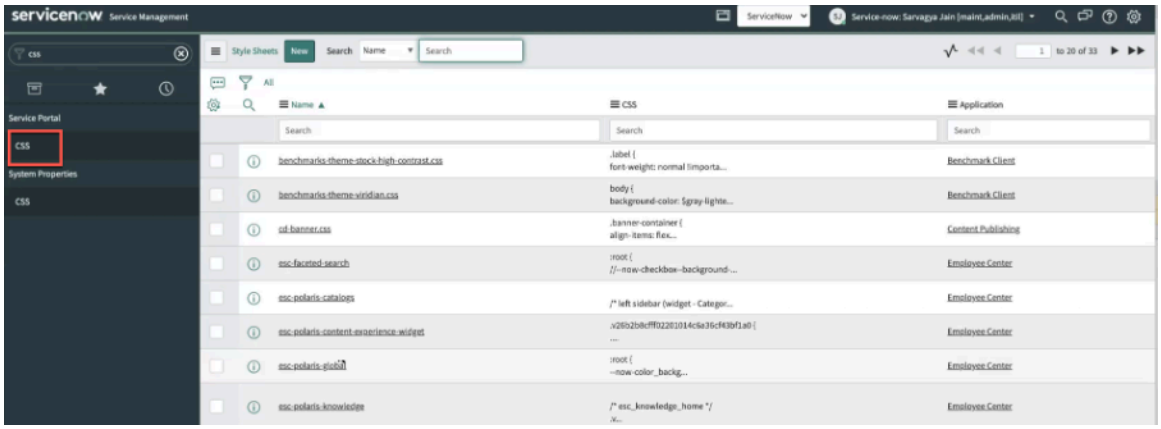
Microsoft Teams의 Employee Center 탭에 표시되는 사용자 지정 포털의 로그아웃 옵션을 숨길 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

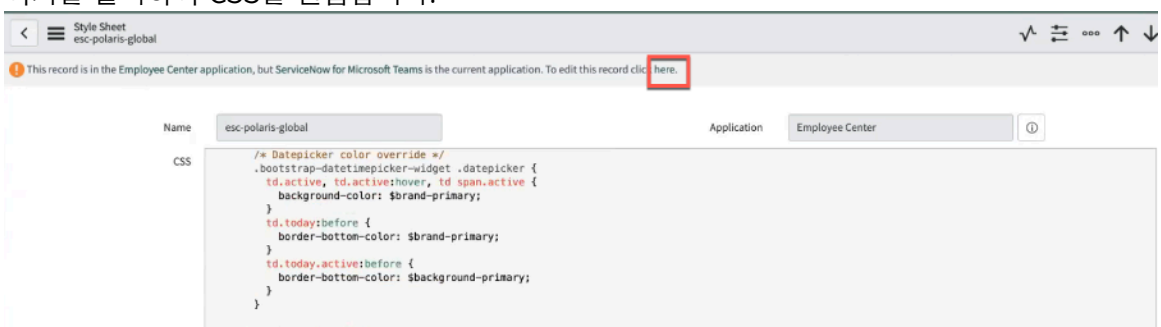
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 서비스 포털 〉 **CSS**.



2. 사용자 지정 CSS를 클릭합니다.
3. 여기를 클릭하여 CSS를 편집합니다.



4. Microsoft Teams 데스크톱 애플리케이션에서 로그아웃 버튼을 비활성화하려면

   필요에 따라 다음 코드를 사용자 지정하고 CSS에 붙여넣습니다.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams 모바일 애플리케이션에서 로그아웃 버튼을 비활성화하려면

   필요에 따라 다음 코드를 사용자 지정하고 CSS에 붙여넣습니다.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 업데이트를 클릭합니다.
7. Microsoft Teams에서 사용자 지정 포털 탭을 새로 고칩니다.

의 **Microsoft Teams** 채팅 위젯 직원 센터

Teams 채팅 위젯을 사용하면 직원이 에이전트와의 채팅을 보거나 계속 진행하며, 직원 센터에서 첨부된 파일의 내용을 보고 액세스할 수 있습니다. 이 위젯은 Microsoft Teams 애플리케이션과의 HR Service Delivery 통합을 통해 사용할 수 있습니다.

직원은 Teams 채팅 위젯을 사용하여 직원 센터에서 티켓별 Microsoft Teams 채팅 대화에 액세스할 수 있습니다. 사용자 환경에 ServiceNow for Microsoft Teams를 설치하는 경우, Teams 채팅 위젯 기능은 다음 테이블에 적용할 수 있습니다.

- HR Core 작업(sn_hr_core_task)
- HR 생활 이벤트 케이스(sn_hr_le_case)
- HR Core 케이스(sn_hr_core_case)

관리자는 Teams 채팅 위젯 기능을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

직원은 티켓과 관련된 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 에이전트와의 채팅 대화를 봅니다.
- 에이전트와 공유된 첨부 파일의 내용을 보고 액세스합니다.
- 직원 센터에서 나가지 않고도 Microsoft Teams 애플리케이션을 사용하여 티켓을 처리하는 에이전트와 채팅 대화를 계속 진행합니다.
- 채팅 대화에 포함된 사람들의 목록을 봅니다.

Teams 채팅 추가 위젯

Teams 채팅 추가 위젯을 사용하면 직원이 에이전트와의 채팅을 보거나 계속 진행하며, 직원 센터에서 첨부된 파일의 내용을 보고 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sp_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 표준 티켓 〉 표준 티켓 구성.
2. 티켓 구성 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 티켓 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 표준 티켓 페이지 구성을 참조하십시오.
4. 페이지 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
5. 탭 구성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 탭 구성 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   일부 필드에는 이 작업과 관련된 값이 필요합니다.

   - 유형 필드의 경우 사용자 지정을 선택합니다.
   - 탭 이름 필드에 Teams ##을 입력합니다.
   - 위젯 필드의 경우 **Teams** 채팅을 검색하고 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탭 구성 양식

필드	설명
유형	위젯이 표시되는 기준이 되는 탭 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. ○ 활동 ○ 연결된 요청 ○ 첨부 파일 ○ 사용자 지정 ○ 변수 편집기(읽기 전용) ○ 변수 요약자
탭 이름	탭의 이름입니다.
애플리케이션	티켓 구성과 관련된 애플리케이션입니다.
순서	탭 섹션에 탭을 표시할 순서입니다. 순서가 가장 낮은 탭이 페이지 로드 시 선택됩니다.
고급	탭 표시 여부에 대해 스크립트 추가를 활성화하는 옵션입니다. 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있지 않습니다.
표시 (스크립트)	탭 표시 여부에 대한 스크립트입니다. ○ 스크립트가 true를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시됩니다. ○ 스크립트가 false를 반환하면 표준 티켓 페이지에 탭이 표시되지 않습니다. 주: 이 필드는 고급 확인란이 선택된 경우에만 나타납니다.
표시	탭 가시성에 대한 조건입니다. 고급 확인란이 선택되어 있는 경우에는 표시되지 않습니다.
위젯	탭 섹션에 표시되어야 하는 위젯입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.
위젯 매개 변수	쉼표로 구분된 탭 위젯 매개 변수 목록입니다. 이 필드는 유형에서 사용자 지정을 선택한 경우에만 나타납니다.

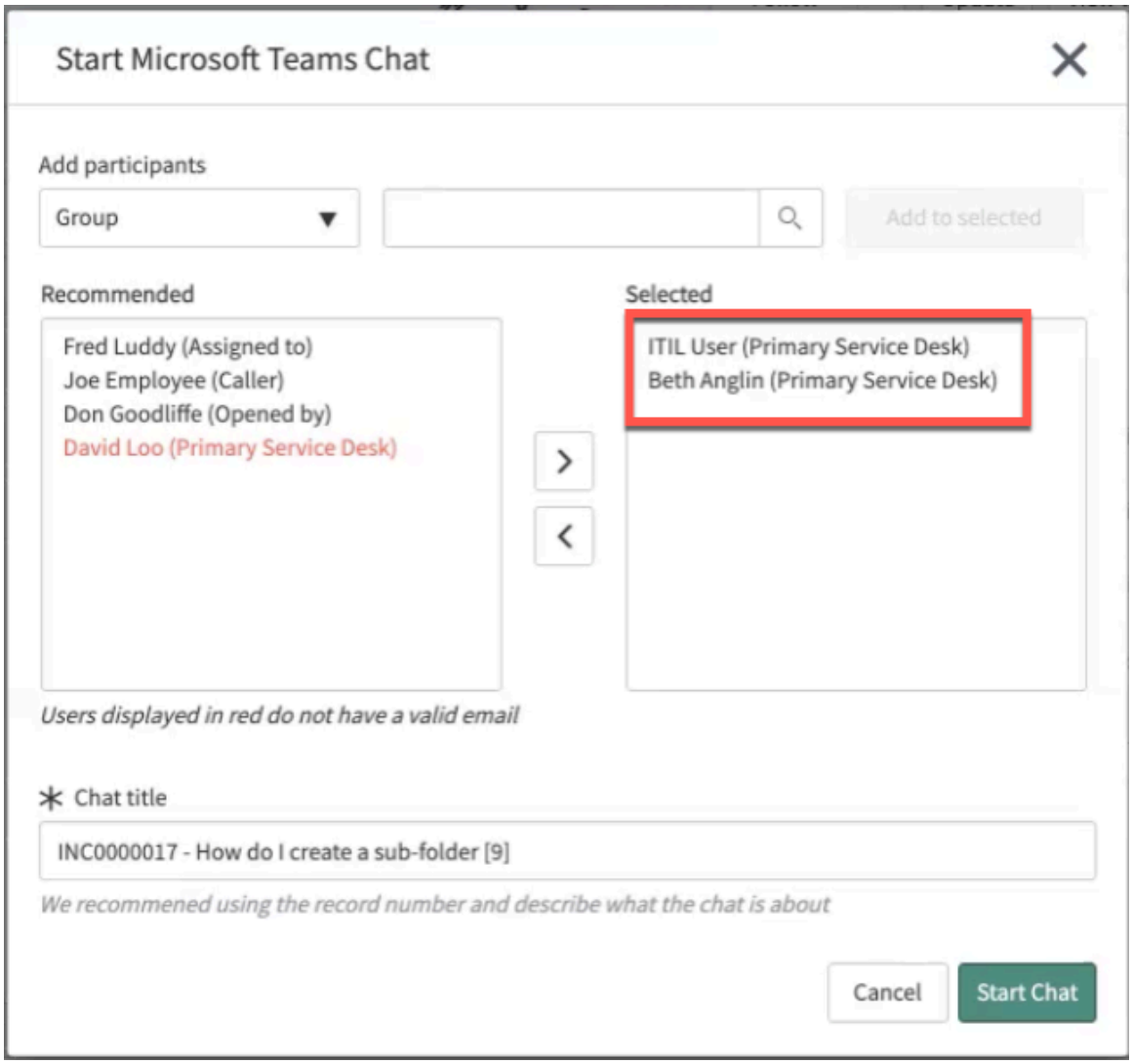
7. 제출을 선택합니다.
8. 티켓 구성 양식에서 업데이트를 선택합니다.

결과
구성된 티켓 유형 또는 테이블에 대한 직원 센터 내 요청 페이지의 각 기록에 Teams 채팅 탭이 추가됩니다.

On-Call Scheduling 사용자를 포함하여 **Microsoft Teams** 채팅 시작

On-Call Scheduling과 연결된 사용자는 **Microsoft Teams** 채팅 시작 모달의 선택됨 열에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



이 기능을 지원하기 위해 *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* 시스템 속성이 생성됩니다. 이 기능을 확장하여 테이블을 변경하고 요청할 수 있습니다.

On-Call Scheduling에 대한 자세한 내용은 On-Call Scheduling 을 참조하십시오. On-Call Scheduling .

On-Call Scheduling 사용자를 확장하여 **Microsoft Teams** 채팅 시작

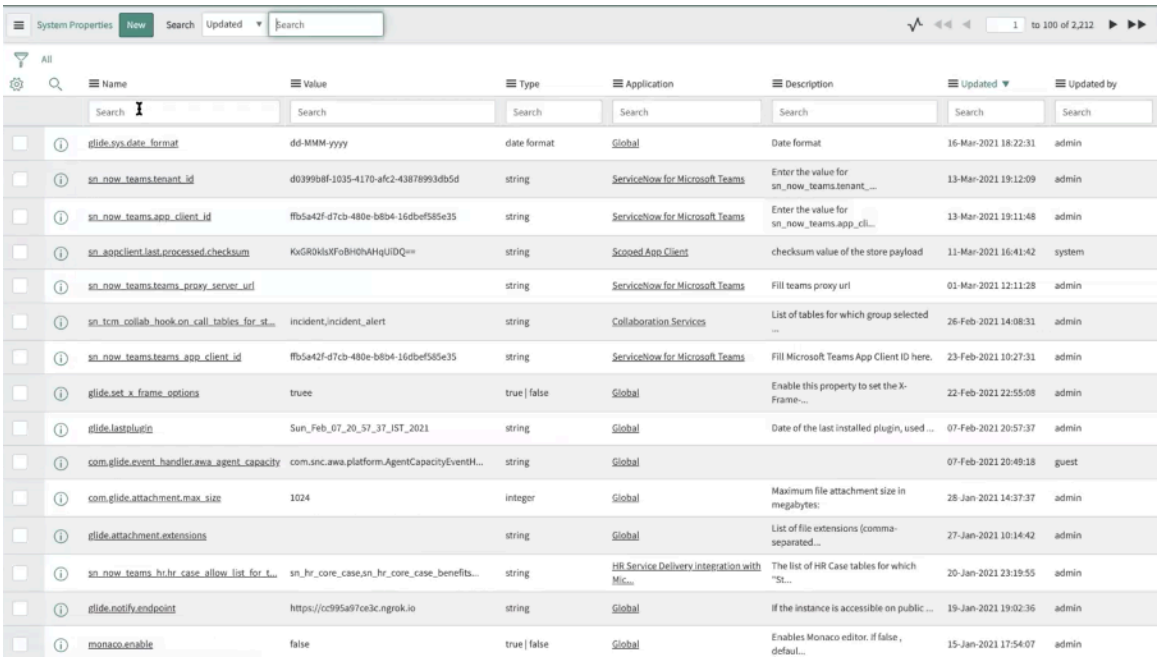
변경, 요청 또는 요청 항목에 대한 Microsoft Teams 채팅의 On-Call Scheduling 사용자 목록을 보여줍니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

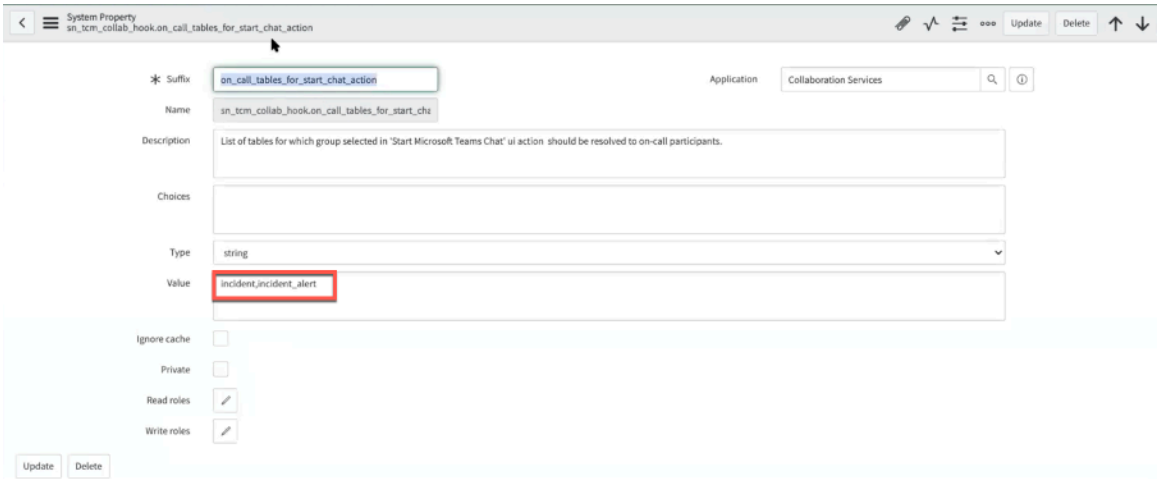
프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



2. 이름 검색 필드에 sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action을 입력합니다.
3. **sn_tcm_collab_hook._call_tables_for_start_chat_action** 시스템 속성을 클릭합니다.



4. 값 필드에 기능을 확장하는 데 필요한 테이블을 입력합니다.
   예: 변경, 요청.
5. 업데이트를 클릭합니다.

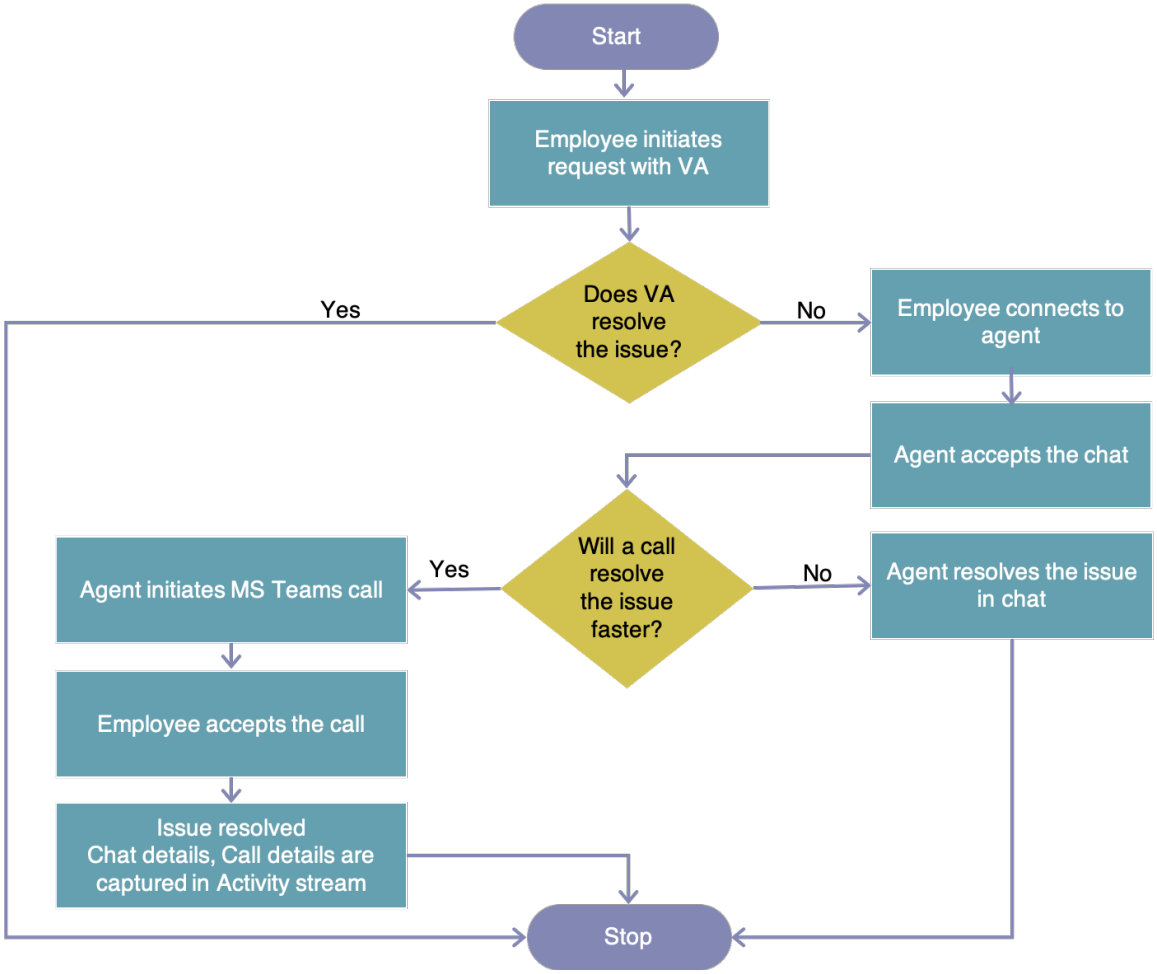
채팅을 통한 호출 설정

에이전트가 요청자와 공동 작업하여 문제를 해결할 수 있도록 인스턴스에서 기능을 호출하도록 채팅을 설정합니다.

요청자는 채팅을 통한 호출 기능을 통해 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

채팅을 통한 호출 기능의 플로우 다이어그램은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



채팅을 통한 호출 기능을 사용하려면 인스턴스에 Workspace Agent 채팅, Notify, Microsoft Teams용 Notify 커넥터 플러그인을 설치해야 합니다. 또한 Virtual Agent 또는 Virtual Agent Lite와 함께 설치된 ServiceNow for Teams도 설치해야 합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 에이전트 채팅 설정
- Notify 활성화
- Microsoft Teams용 Notify 커넥터

채팅을 통한 호출 플로우를 위한 워크플로우에 대한 자세한 내용은 Workspace에서 채팅을 통한 호출 시작을 참조하십시오.

ServiceNow for Microsoft Teams 앱 액세스

사용자가 Microsoft Teams 애플리케이션에서 에이전트와 상호작용할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
Virtual Agent에서 알림을 받으려면 사용자가 자신의 계정을 Microsoft Teams에 연결해야 합니다. 게스트 사용자는 알림을 받을 수 없습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 앱을 클릭합니다.
3. 앱 검색 필드에 ServiceNow for Microsoft Teams를 입력합니다.
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** 앱을 클릭합니다.
5. 열기를 클릭합니다.

결과

ServiceNow for Microsoft Teams 앱이 Microsoft Teams 애플리케이션에 성공적으로 설치되었습니다.

Microsoft Teams 채팅을 시작하는 사용자 지정 이메일 필드 생성

Microsoft Teams 앱을 사용하여 에이전트가 채팅 대화를 시작하고 사용자의 IT 및 HR 관련 문제를 해결할 수 있도록 사용자 지정 이메일 필드를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

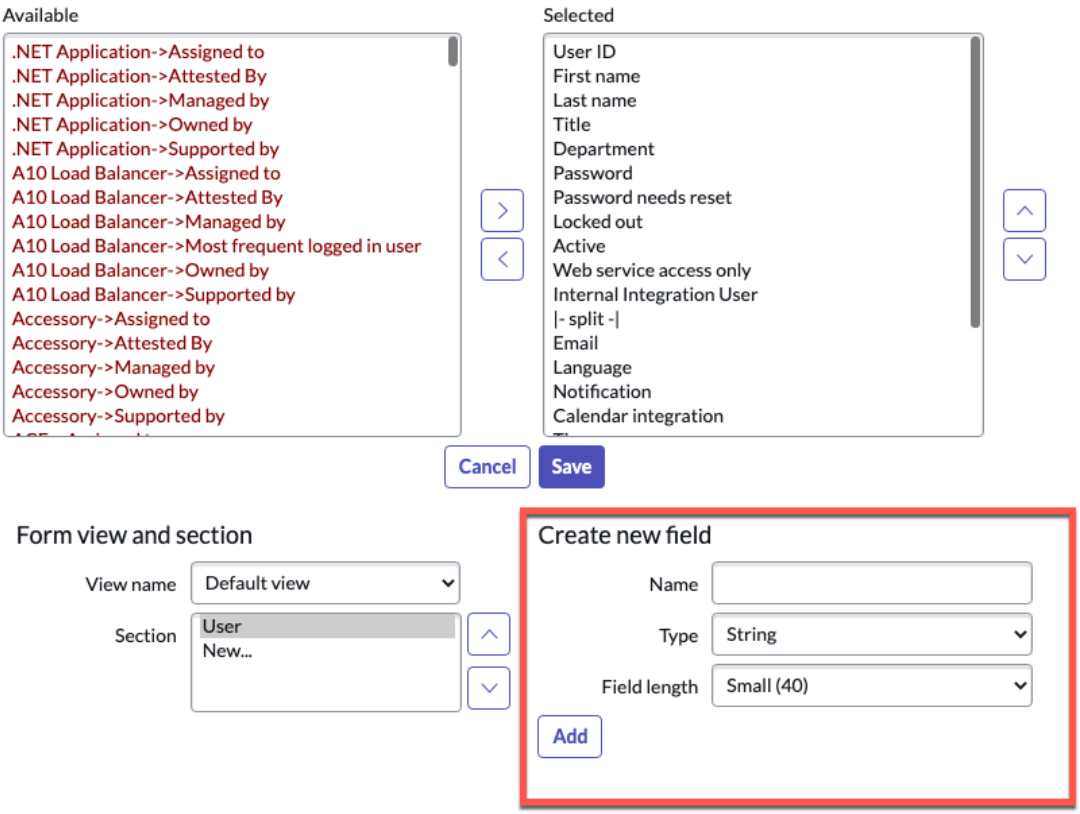
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 사용자.
2. 사용자를 클릭합니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.
4. 새 필드 생성 섹션에 내용을 입력합니다.

새 필드 생성

필드	설명
이름	양식 및 목록에 표시할 필드의 이름을 입력합니다. 예를 들면 사용자 계정 이름입니다.
유형	필드 유형을 문자열로 선택합니다.
필드 길이	필드 길이를 선택합니다. 이 필드는 특정 필드 유형에 대해서만 표시됩니다.

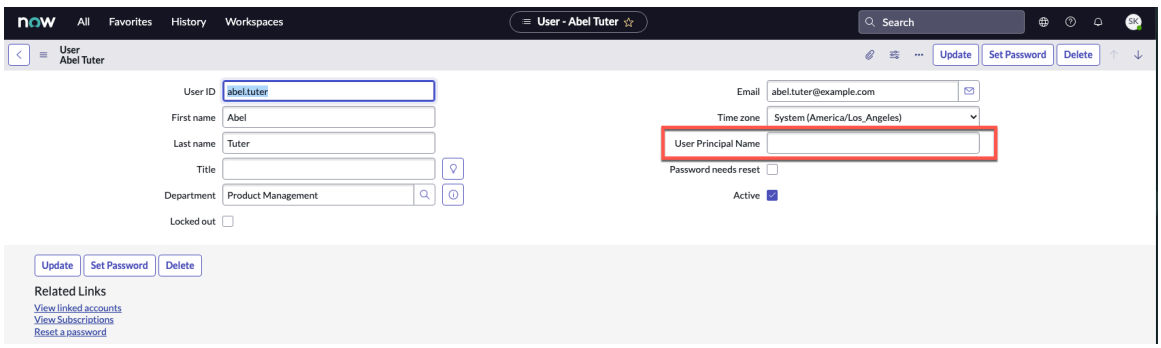
5. 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 선택한 슬러시 버킷 열에서 필드를 양식의 원하는 위치로 이동합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

   이제 지정된 위치의 양식에 필드가 나타납니다.

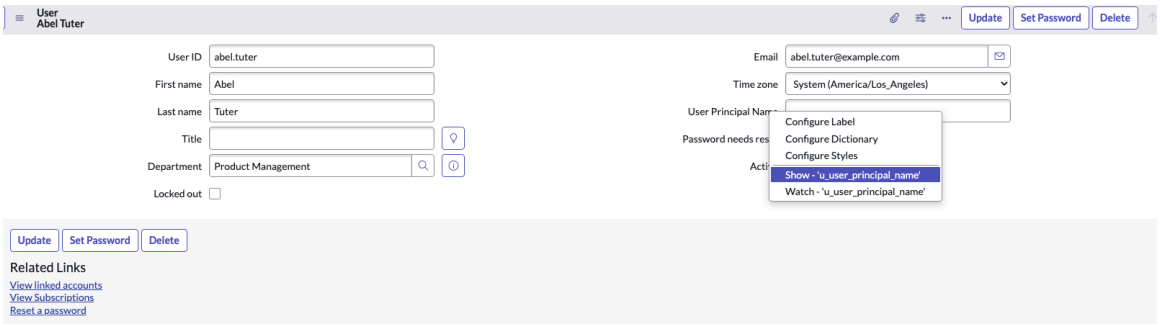


   관리자는 Microsoft Teams에 사용되는 이메일을 이 필드에 입력해야 합니다.

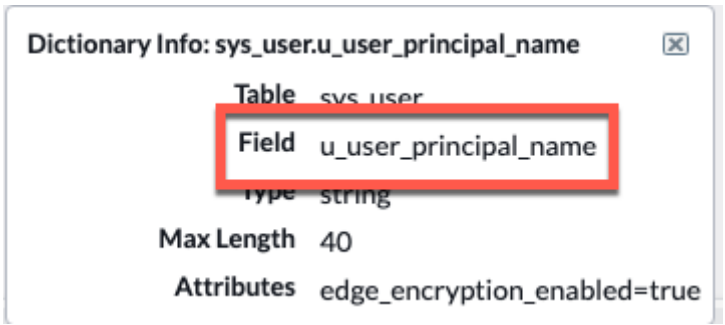
   Microsoft Teams에서 직원과 채팅을 시작하기 위한 기본 필드로 새로 만든 필드 값을 구성해야 합니다.

8. 마우스 오른쪽 버튼으로 필드를 클릭하고 〈필드 이름의 값> 표시를 클릭합니다.

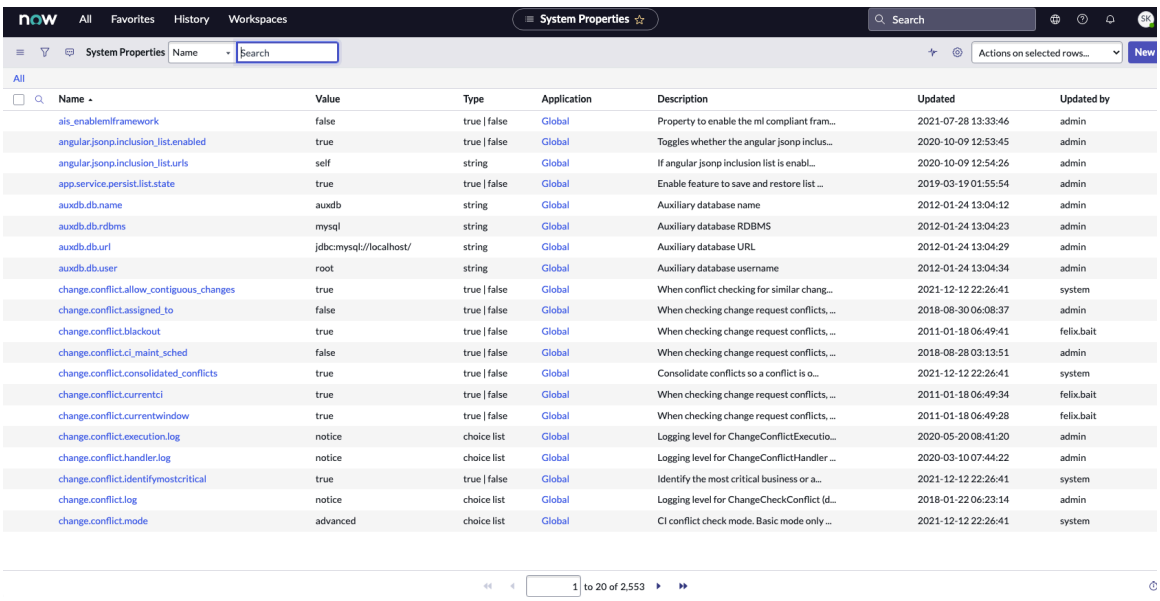
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



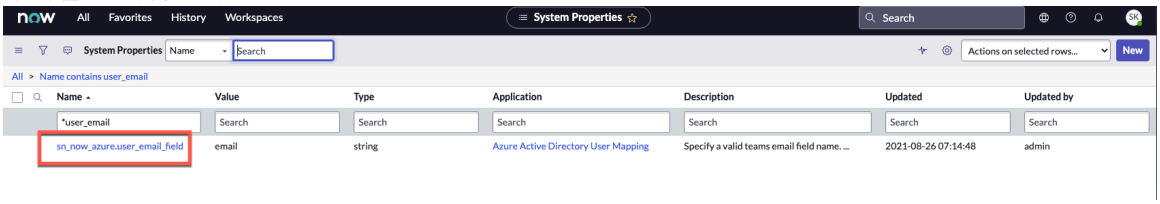
필드 이름의 딕셔너리 정보를 볼 수 있습니다.



9. 마우스 오른쪽 버튼으로 필드를 클릭하고 값을 복사합니다.
10. 검색 필드에 sys_properties.LIST를 입력하여 시스템 속성을 확인합니다.



11. 이름 열에서 *user_email 속성을 검색합니다.
12. 항목을 클릭합니다.

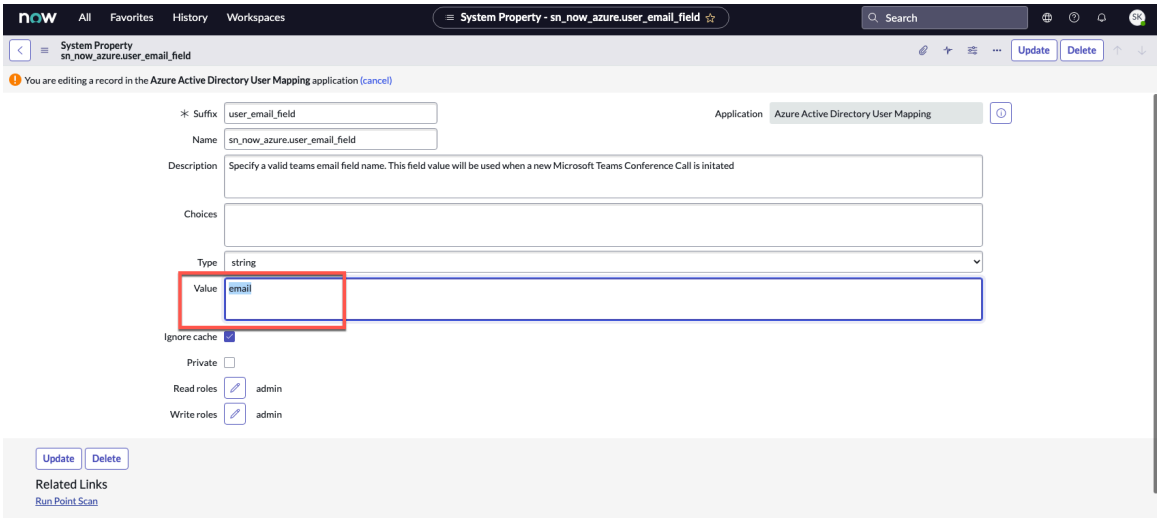


기록이 편집 불가능한 경우 헤더의 편집을 클릭하여 기록을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

13. 생성된 새 필드 이름으로 값 필드를 업데이트합니다.

    기본값은 이메일입니다.



14. 업데이트를 클릭합니다.

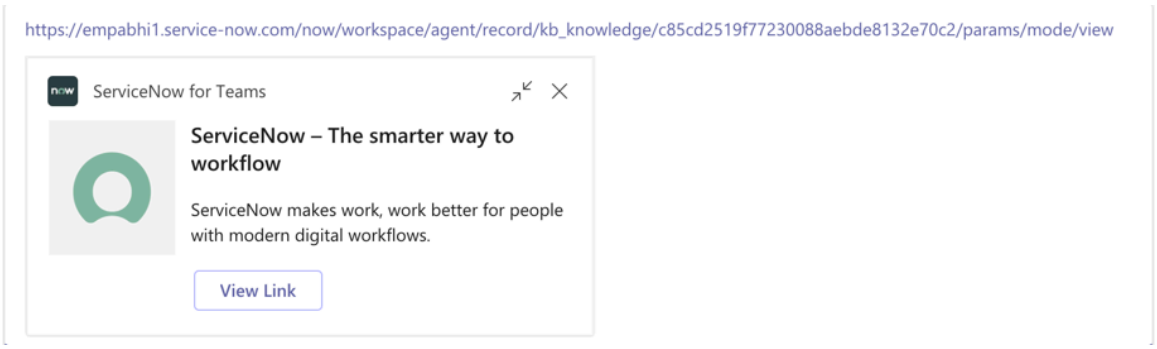
> **주:**
> 새로 생성된 필드에 대한 모든 사용자의 이메일 주소가 Microsoft Teams 앱과 연결된 이메일로 업데이트되었는지 확인합니다.

Microsoft Teams 채팅에서 웹 링크 펼치기

Microsoft Teams용 ServiceNow는 링크 펼치기를 지원합니다. Microsoft Teams에서 사용자와의 대화에 지원 링크가 공유되면 링크 펼치기는 컨텐츠가 풍부한 미리 보기를 생성합니다.

링크 펼치기를 사용하려면 매니페스트 파일을 생성 및 다운로드하고 파일을 Microsoft Teams에 업로드해야 합니다. 매니페스트 파일을 다운로드하려면 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

Microsoft Teams 애플리케이션의 대화에서 URL의 컨텐츠는 적응형 카드 형태로 사용자에게 미리 보기로 나타납니다. 미리 보기는 URL에서 공유된 컨텐츠를 기반으로 생성됩니다.



적응형 카드의 컨텐츠는 공용 지식 문서 및 카탈로그 항목에 대해서만 표시됩니다. 그러나 적응형 카드는 채팅 대화의 모든 개인 링크에 대한 일반 컨텐츠를 표시합니다.

링크 펼치기 사용

매니페스트 파일에서 링크 펼치기를 사용하여 채팅 대화에서 공유된 링크의 컨텐츠를 미리 봅니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

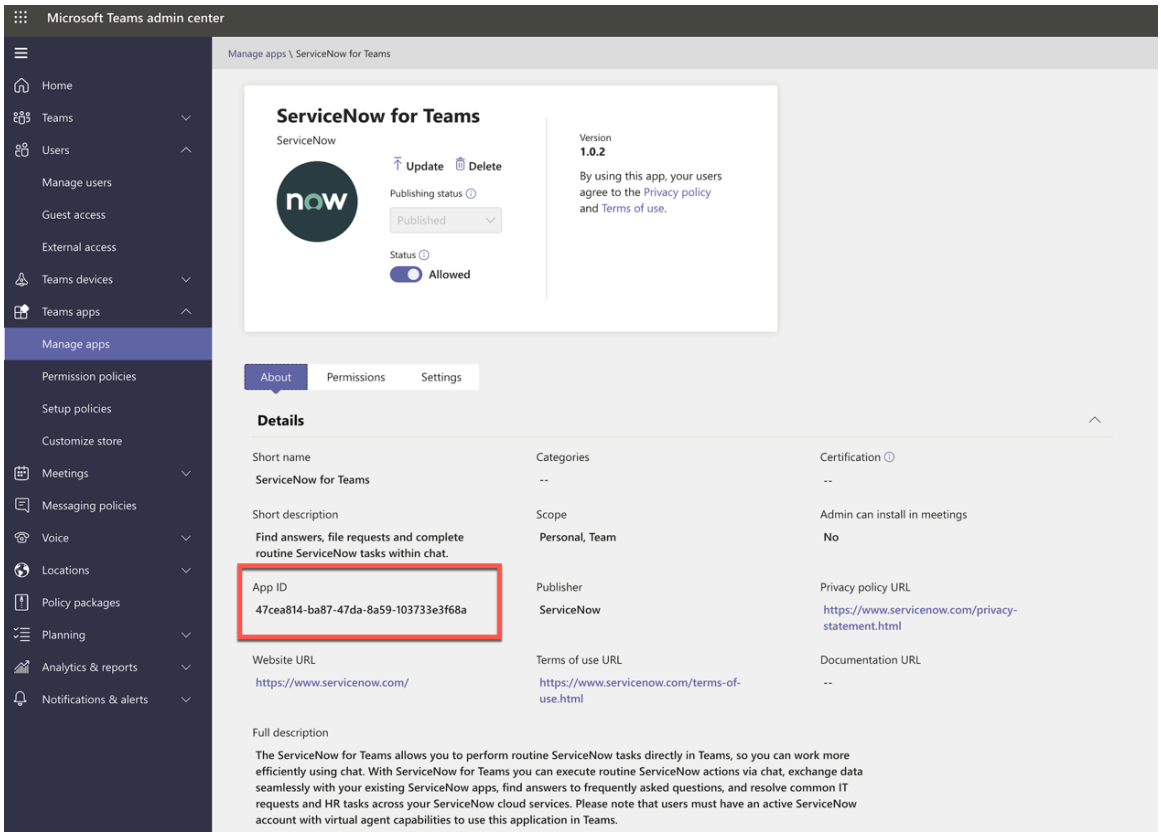
1. 매니페스트 파일을 생성하고 다운로드합니다.

   자세한 내용은 미리 게시된 앱에 대한 매니페스트 파일 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

   매니페스트 파일에서 작업하는 동안 일반 정보 탭에서 링크 펼치기 옵션을 활성화합니다.

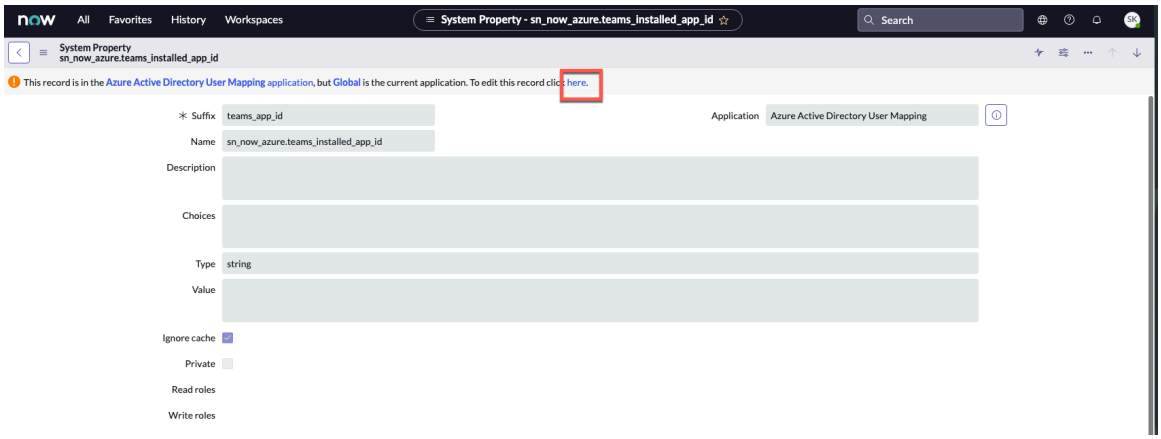
   Microsoft Teams 앱에서 매니페스트 파일을 업로드한 후에는 ServiceNow 인스턴스의 Microsoft Teams 관리 센터에서 ServiceNow for Teams 앱 ID의 값을 업데이트해야 합니다.

2. Microsoft Teams 관리 센터에 로그인합니다.
3. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.
4. **ServiceNow for Teams** 앱을 검색하여 클릭합니다.
5. 앱 ID 값을 복사합니다.

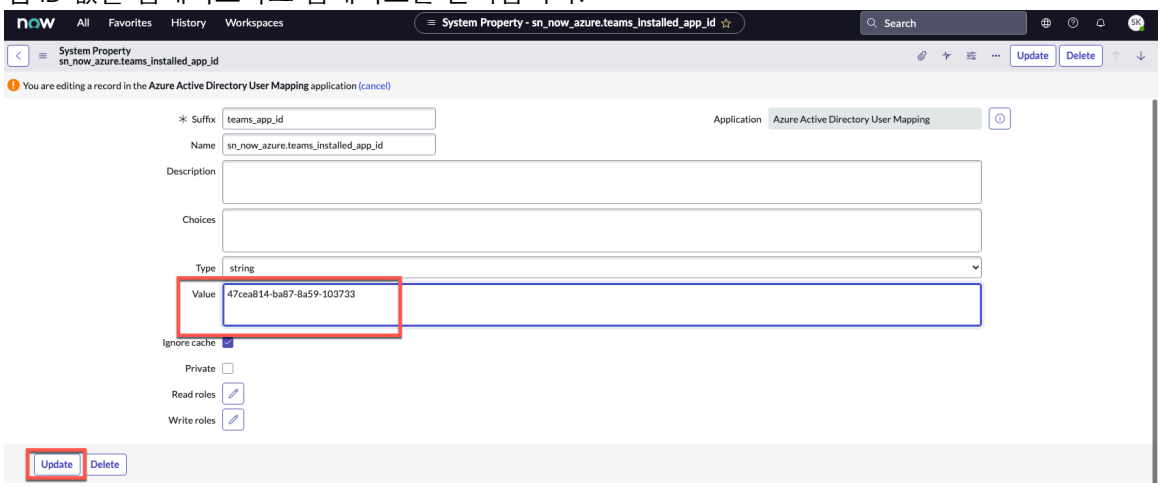


6. ServiceNow 인스턴스에서 sys_properties.LIST를 검색합니다.
7. 이름 필드에서 sn_now_azure.teams_installed_app_id 값을 검색합니다.
8. 항목을 클릭하여 속성을 봅니다.
   기록이 편집 불가능한 경우 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



9. 앱 ID 값을 업데이트하고 업데이트를 클릭합니다.



펼쳐진 링크를 열도록 시스템 속성 구성

사용자가 Microsoft Teams 채팅 대화에서 공유된 적응식 카드를 클릭할 때 컨텐츠를 볼 수 있도록 속성을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

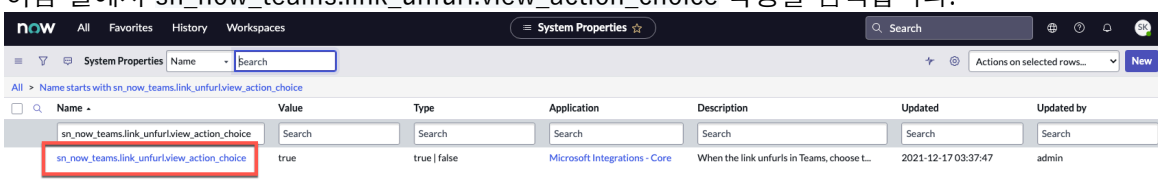
이 태스크 정보
속성을 True로 설정하면 애플리케이션 내에서 구성된 모든 포털 관련 링크가 열립니다. 모든 비포털 링크가 브라우저에서 열립니다.

기본적으로 이 속성은 True로 설정됩니다. 속성을 false로 설정하면 채팅 대화에서 공유되는 모든 링크가 브라우저에서 열립니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 sys_properties.list를 검색합니다.

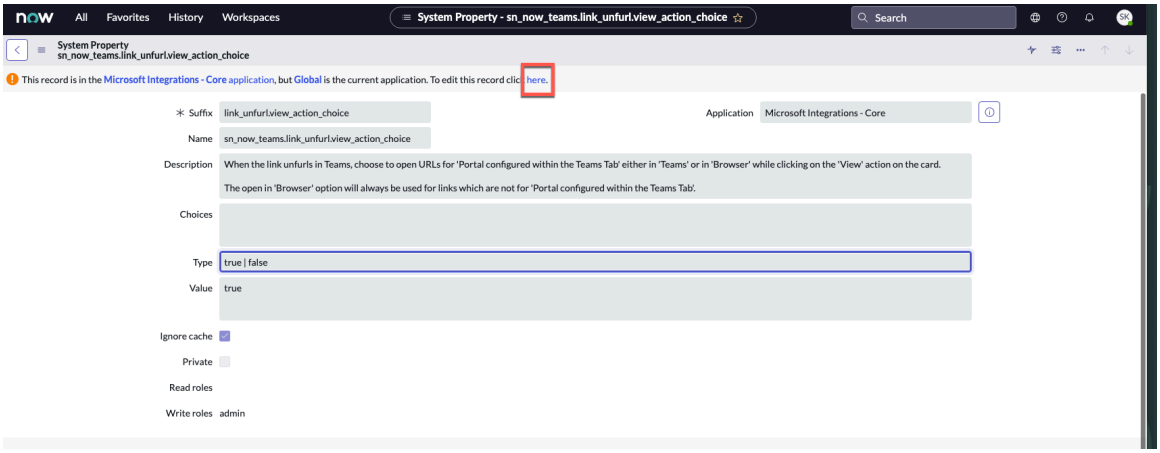
2. 이름 열에서 sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice 속성을 검색합니다.



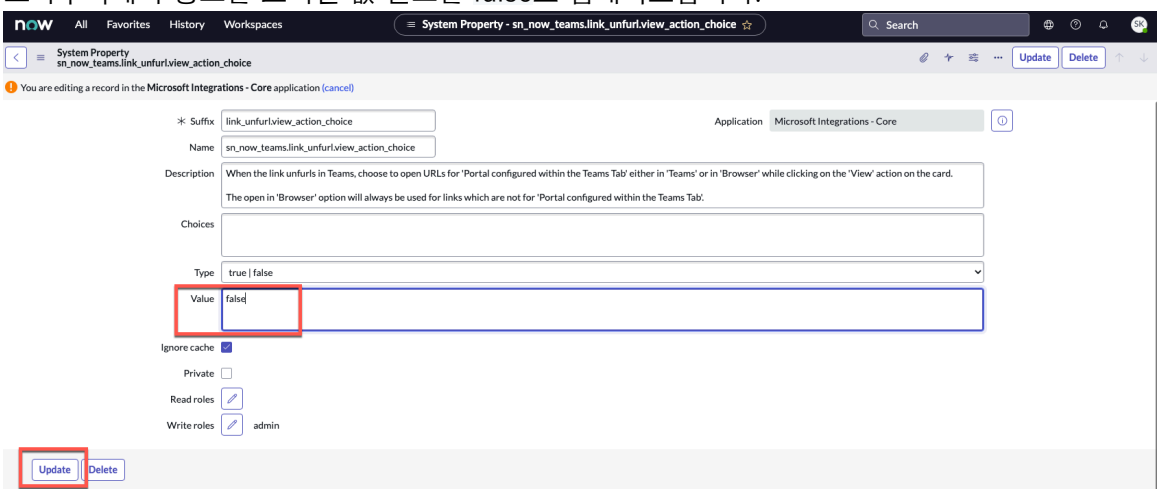
3. 속성을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록이 편집 불가능한 경우 여기를 클릭하여 기록을 편집합니다.



4. 브라우저에서 링크를 보려면 값 필드를 false로 업데이트합니다.



5. 업데이트를 클릭합니다.

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 구성

다음 절차를 완료하여 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합를 구성합니다.

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합용 가상 에이전트 설정

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합 애플리케이션에서 사용할 수 있도록 기본 가상 에이전트 주제(대화 플로우)를 게시합니다.

시작하기 전에

가상 에이전트 기능을 사용하려면 다음 플러그인을 활성화해야 합니다.

- Universal Request: Virtual Agent Conversations 플러그인(com.snc.universal_request.va)을 설정하여 범용 요청에서 가상 에이전트를 사용합니다. 이 플러그인은 활성화되어야 하는 가상 에이전트 주제를 설치합니다. 주제는 기본적으로 비활성으로 설정되어 있습니다.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations 플러그인(com.snc.universal_request.nlu)을 설정하여 가상 에이전트 대화에 NLU 모델을 설정하고 사용합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

범용 요청에 대한 가상 에이전트 주제를 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기본 주제를 클론하고 수정하거나 챗봇 대화 중에 사용할 자신만의 주제를 생성할 수 있습니다. 주제 생성에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 주제 생성을 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. ## 필드에 **Universal Request**를 입력합니다.
   다음과 같은 주제 및 주제 블록이 표시됩니다.
   - 직원 지원 요청(템플릿)
   - 직원 지원 요청(Teams 템플릿)
   - Universal Request 상태 추적(템플릿)
   - UR 업데이트(템플릿)
3. 직원 지원 요청**(Teams** 템플릿) 주제를 클릭하여 엽니다.
4. 헤더 섹션에서 게시를 선택합니다.
   채팅 창에서 해당 주제가 사용 가능하게 되고 활성 상태가 됩니다.

   주:
   이 주제는 직원 도움말 요청(템플릿) 주제와 동일한 기능을 가지고 있지만 Microsoft Teams를 위해 특별히 구성되었습니다.

5. 이 절차를 반복하여 **Universal Request** 상태 추적(템플릿) 주제를 열고 게시합니다.

   주:
   범용 요청용 **Universal Request** 상태 추적(템플릿) 주제를 이미 게시한 경우에는 이 단계를 생략해도 됩니다.

에이전트 경험을 위한 **Microsoft Teams** 통합 구성

Microsoft Teams를 통해 MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 에이전트가 주요 인시던트를 작업하고 관리하도록 허용합니다.

Microsoft Teams용 **Notify** 커넥터 구성

Microsoft Teams를 사용하여 전화를 걸 수 있도록 ServiceNow 인스턴스에 Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 구성합니다.

구성 후 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 사용.

Microsoft Teams를 기본 통신 채널로 만들기

티켓을 해결하는 전화 회의를 시작하기 위해 Microsoft Teams를 기본 통신 채널로 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 제공자 선택기.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제공자 선택기 양식

필드	설명
이름	추가할 제공자의 이름입니다(예: Microsoft Teams).
순서	여러 제공자가 구성된 경우 이 제공자가 표시되는 순서입니다.
소스 테이블	Microsoft Teams를 추가해야 하는 테이블입니다.
조건	필터 조건을 추가할 필드입니다.
활성	Microsoft Teams가 제공자로서 활성 상태인지를 표시하는 옵션입니다.
기본값	Zoom 또는 Twilio와 같은 다른 알림 제공자가 구성된 경우 Microsoft Teams를 기본 제공자로 만드는 옵션입니다.
수동 선택	이 제공자의 자동 선택을 사용하지 않도록 설정하기 위한 옵션입니다.

4. 제출을 선택합니다.
   서비스 제공자 목록이 표시됩니다.
5. 생성한 서비스 제공자를 선택해 주십시오.
6. **Provider Selector** Choices(공급자 선택기 선택) 섹션에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.

   a. 알림 번호 그룹을 선택하여 필요한 알림 그룹을 선택하거나 회의 제공자 를 선택하여 선택합니다 Microsoft Teams.

      주:
      두 값을 모두 선택하면 오류가 발생합니다.

   b. 제출을 선택합니다.

Microsoft Teams용 **Notify** 커넥터 속성 관리

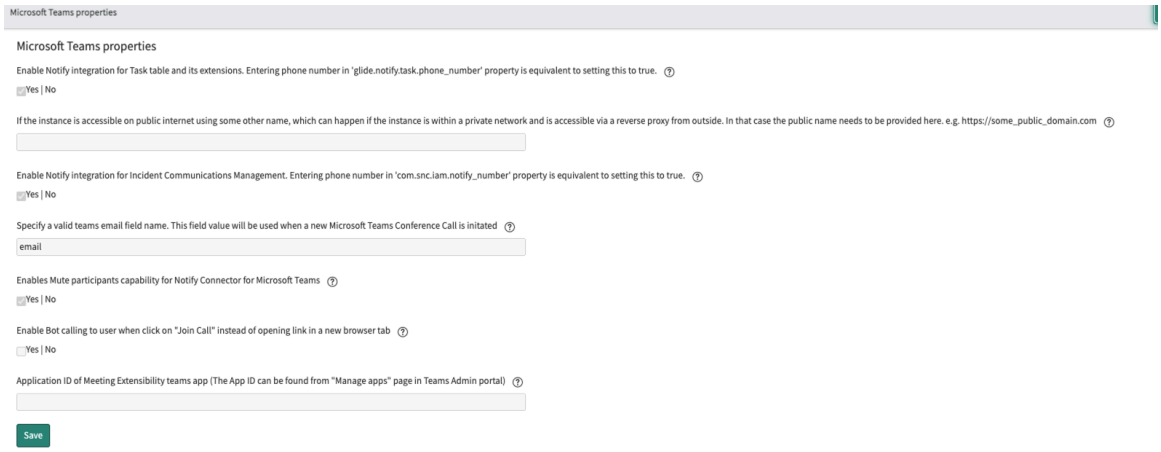
통화 기능을 구성하기 위해 Microsoft Teams용 Notify 커넥터 애플리케이션 속성을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: Notify 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 속성.



2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Microsoft Teams용 **Notify** 커넥터 속성

필드	설명
작업 테이블 및 확장에 대해 Notify 통합 사용	작업 테이블 및 확장에 대해 Notify 통합을 사용하는 옵션입니다.
Incident Communications Management에 대해 Notify 통합 사용	인시던트 및 중요 인시던트 관련 기록에 대해 Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 사용하는 옵션입니다.
유효한 팀 이메일 필드 이름 지정	이 필드에 정의된 사용자와의 통화를 시작하기 위한 필드 이름을 제공하는 옵션입니다. 주: 사용자 지정 필드 이름은 sys_user 테이블에서 정의해야 합니다.
Microsoft Teams용 Notify 커넥터에 대해 참가자 음소거 기능 사용	전화 회의 중 참가자를 음소거하는 옵션입니다.
통화 참가를 클릭했을 때 새 브라우저 탭에서 링크를 여는 대신 사용자에게 봇 통화 사용	전화 회의 중 봇이 사용자에게 전화를 걸도록 하는 옵션입니다.
Meeting Extensibility 앱의 애플리케이션 ID	Meeting Extensibility 앱의 앱 ID를 제공하는 옵션입니다. 환경에서 Meeting Extensibility를 사용하려면 Meeting Extensibility 앱 ID 상세 정보를 제공합니다.

3. 저장을 선택합니다.

전화기를 통해 통화에 참가하도록 회의 브리지 번호 구성

회의 브리지 번호를 구성하여 참가자가 공동 작업을 진행하고 회의 브리지 번호를 통해 인시던트를 해결할 수 있도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
이는 선택 사항이며 필요한 경우 사용할 수 있는 추가 구성입니다.

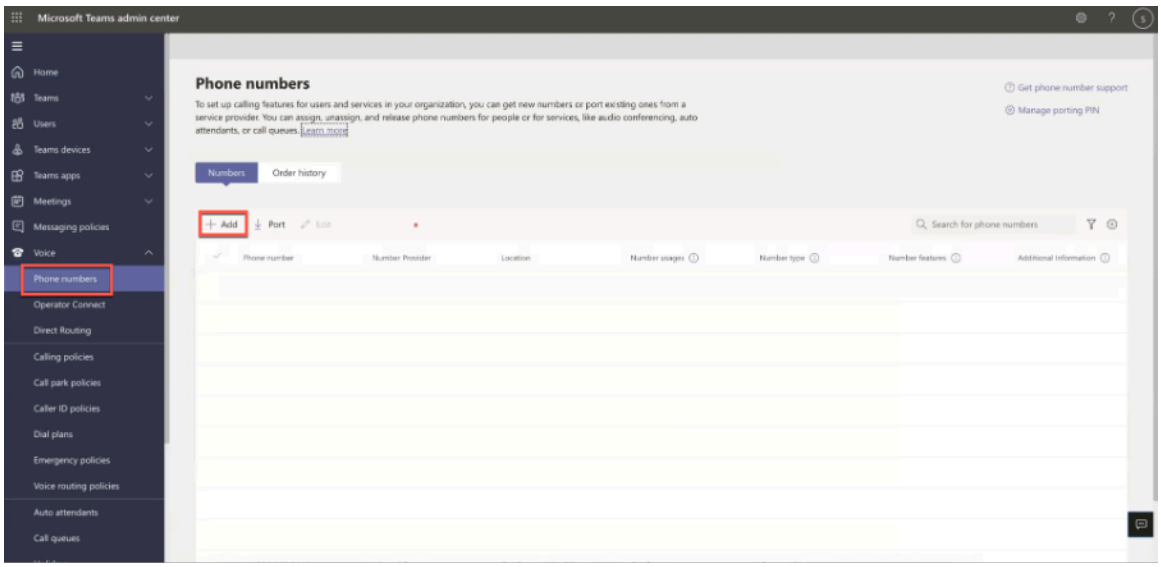
회의 브리지 번호 예약

회의 브리지 번호를 예약하여 회의 브리지 번호를 통해 인시던트를 해결할 수 있도록 전화 회의를 호스팅합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Teams 관리 센터에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 음성 〉 전화 번호.



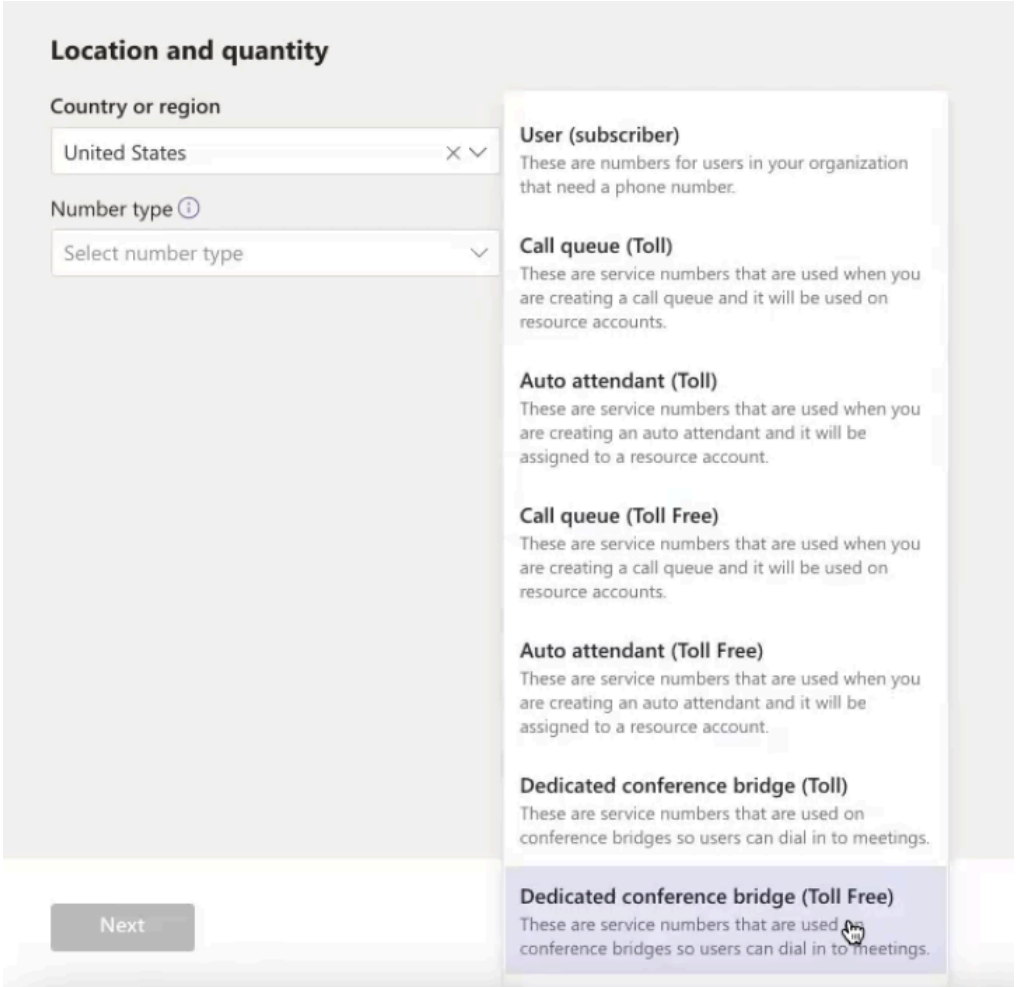
3. 추가를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   a. 주문의 이름 추가: 오디오 서비스의 이름을 입력합니다.

   b. 국가 또는 지역: 국가를 선택하는 옵션입니다.

   c. 번호 유형: 번호 유형을 선택하는 옵션입니다.

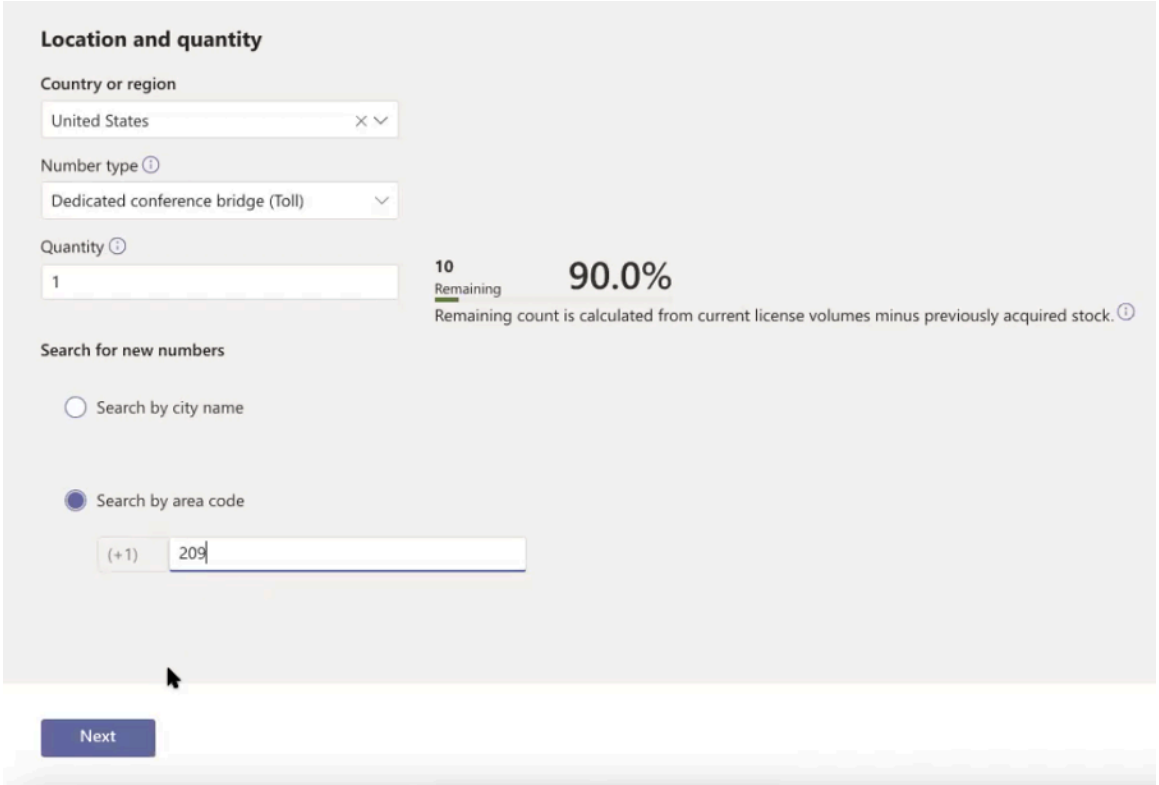
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



d. 수량: 회의 번호 수를 선택하는 옵션입니다.

e. 새 번호 검색: 도시 이름 또는 지역 코드에 따라 회의 번호를 선택하는 옵션입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



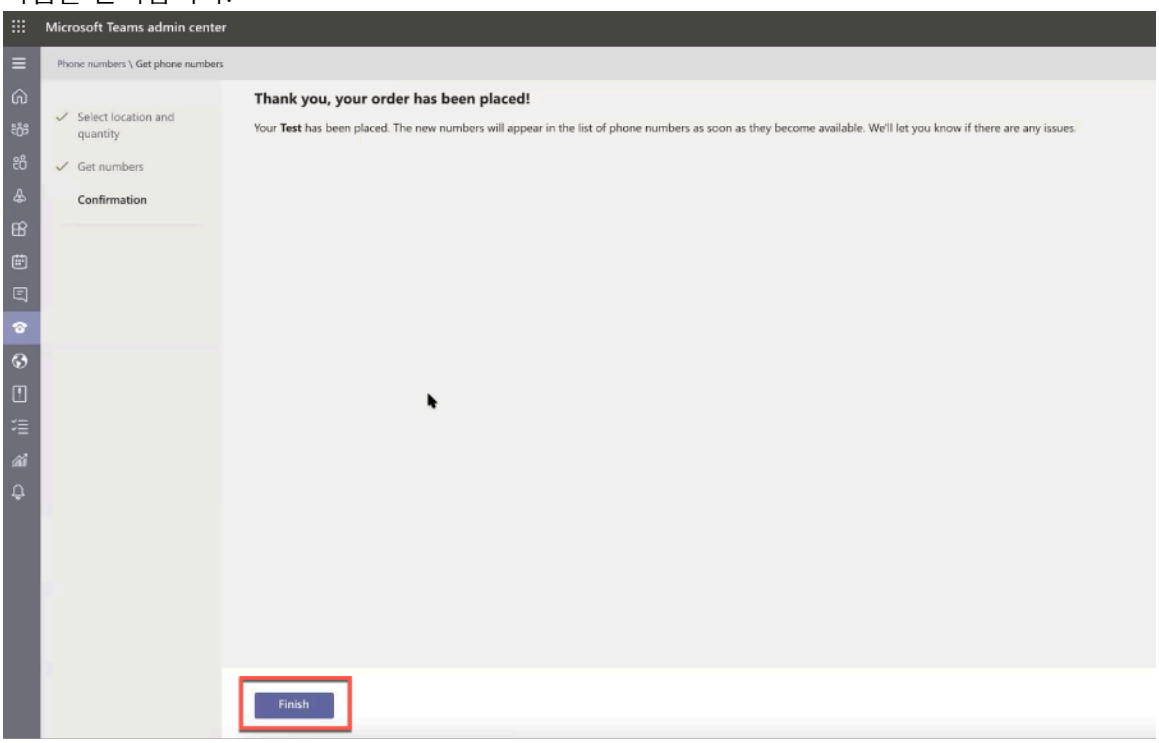
f. 다음을 클릭합니다.

예약된 번호가 표시됩니다.

g. 주문을 클릭합니다.

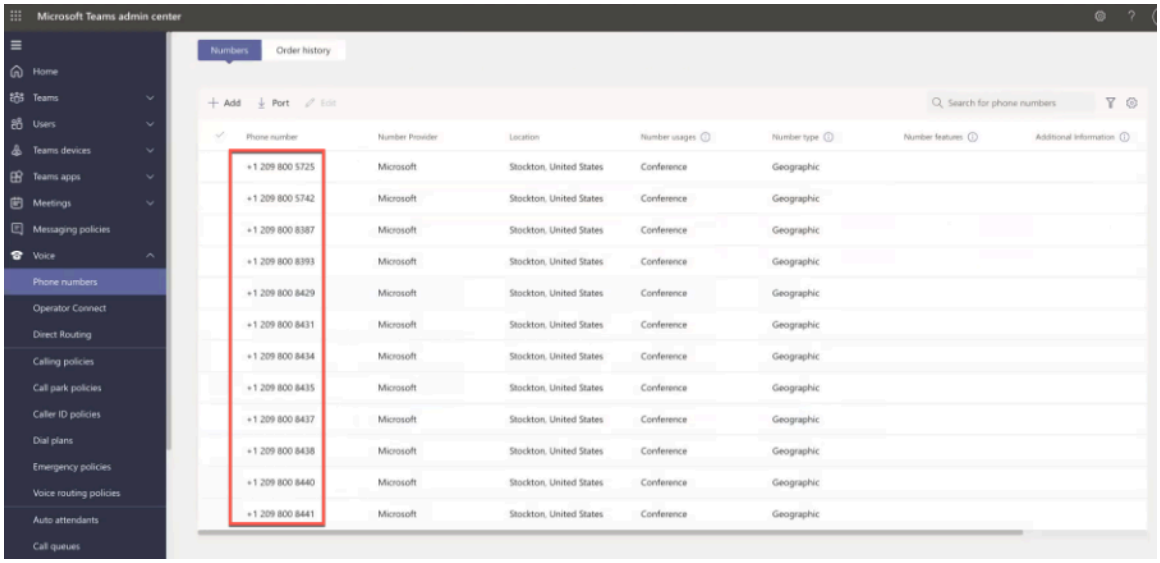
순서를 정하면 테넌트의 전화 번호에 회의 번호가 표시됩니다.

h. 마침을 클릭합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 번호는 표시된 대로 전화 번호 섹션 아래에 표시됩니다.



모임에 대한 회의 브리지 번호 구성

중요 인시던트를 해결하기 위해 참가자와 공동 작업하는 데 사용할 회의 브리지 번호를 구성합니다.

시작하기 전에

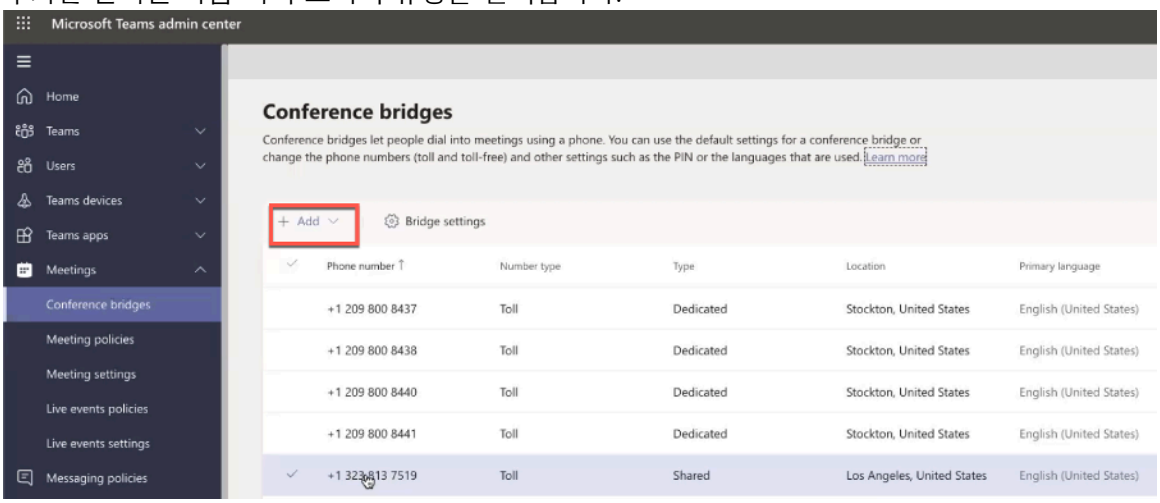
필요한 역할: admin

프로시저

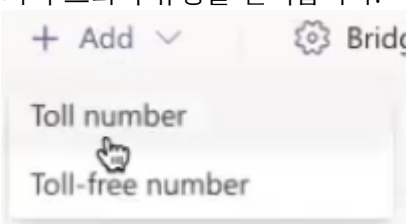
1. Microsoft Teams 관리 센터에 로그인합니다.

2. 다음으로 이동 회의 〉 회의 브리지.

3. 추가를 클릭한 다음 회의 브리지 유형을 선택합니다.



4. 회의 브리지 유형을 선택합니다.

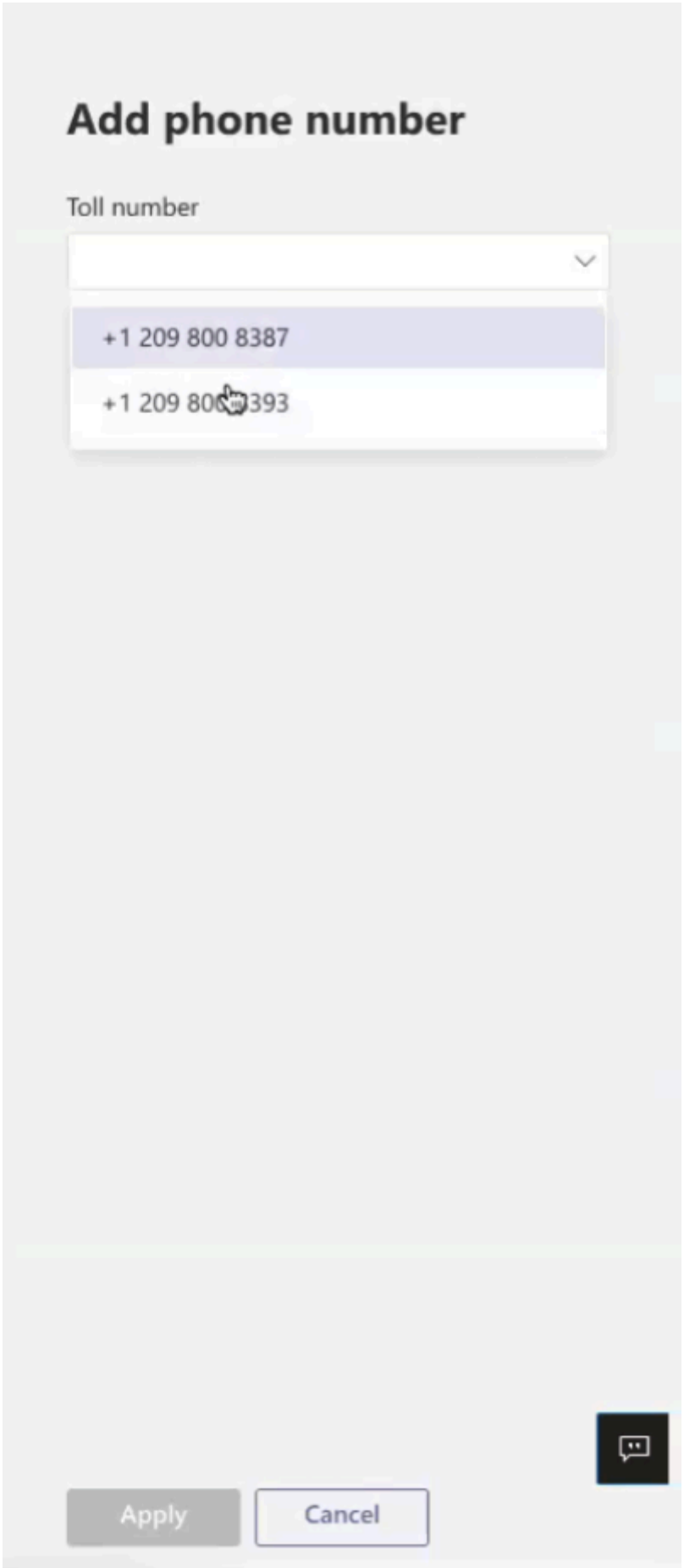


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 드롭다운 옵션에서 번호를 선택합니다.

   전화 회의를 위해 테넌트에 대해 예약된 번호입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 적용을 클릭합니다.

   선택한 번호가 회의 브리지 번호 목록에 추가됩니다.

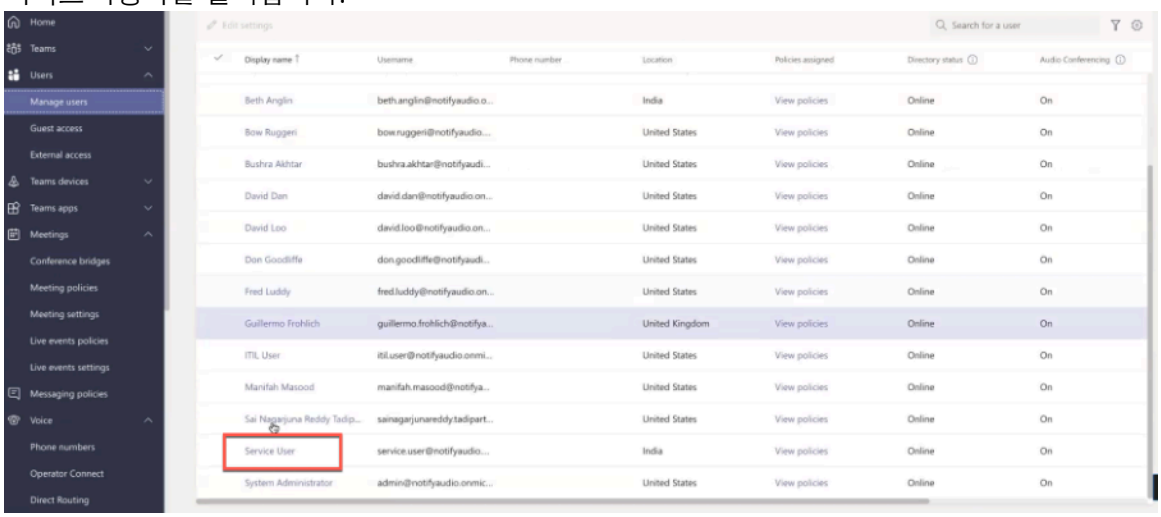
사용자를 위해 회의 브리지 설정

참가자가 브리지 번호를 통해 전화 회의에 참가할 수 있도록 회의 브리지 번호를 제공합니다.

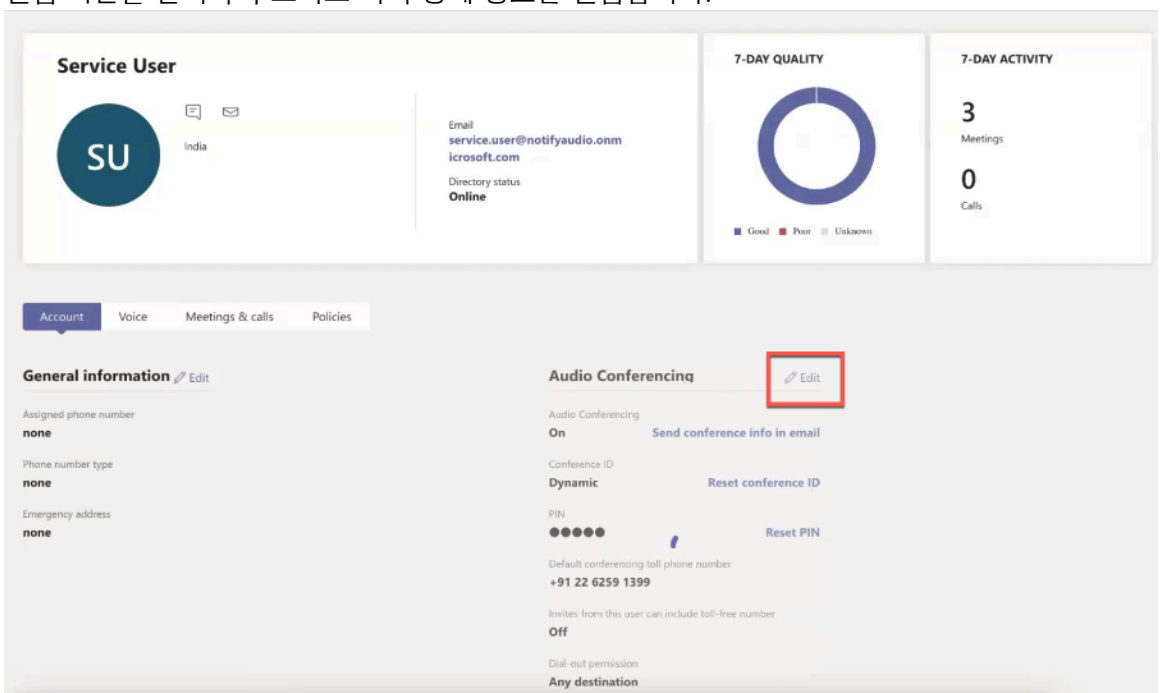
시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. Microsoft Teams 관리 센터에 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 사용자 〉 사용자 관리.
3. 서비스 사용자를 클릭합니다.

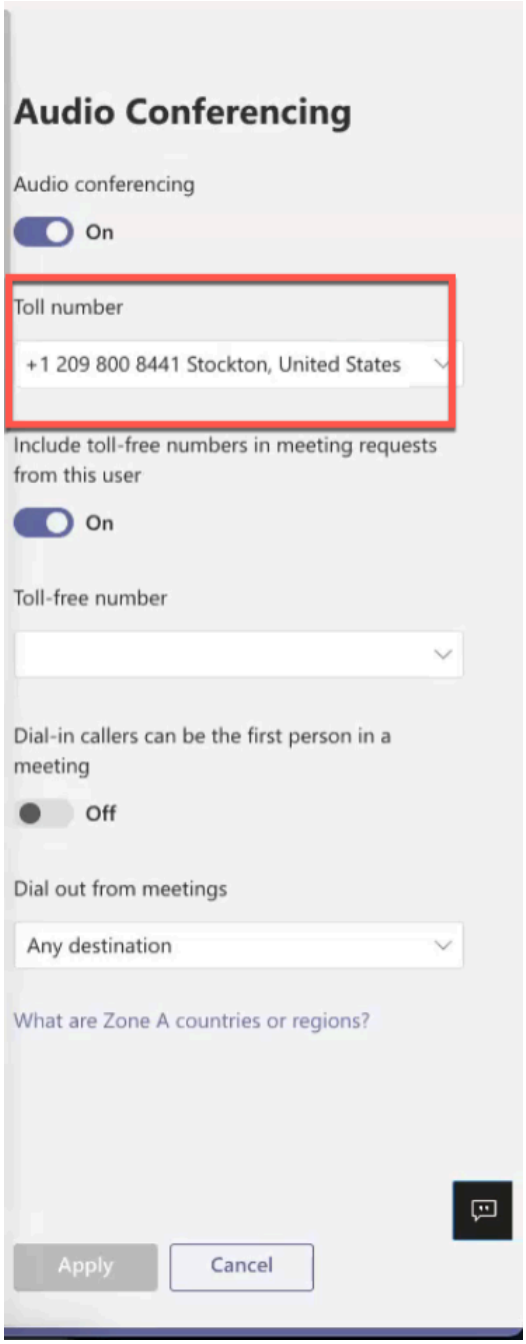


4. 편집 버튼을 클릭하여 오디오 회의 상세 정보를 편집합니다.



5. 전화 번호를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 적용을 클릭합니다.

오디오 회의 활성화

사용자가 회의 브리지 번호로 전화를 걸면 전화 회의에 참석할 수 있도록 오디오 회의를 활성화합니다.

시작하기 전에

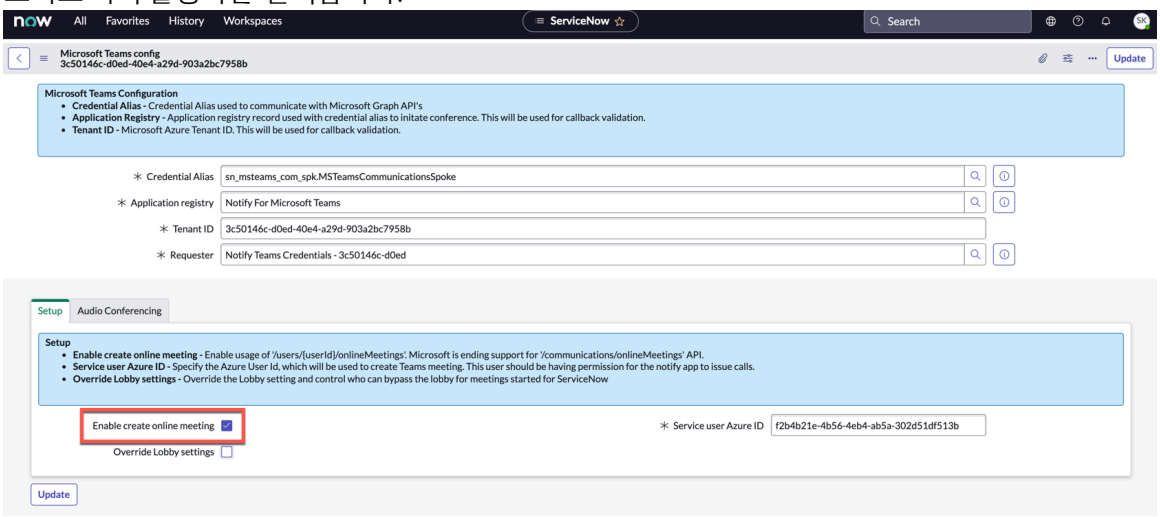
주:
이는 선택 사항이며 필요한 경우 사용할 수 있는 추가 구성입니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 모두 〉 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 구성.
2. 오디오 회의 활성화를 선택합니다.



3. 저장을 선택합니다.

로비 설정 구성

인스턴스의 로비 설정을 재정의하여 참가자가 로비에서 기다리지 않고 전화 회의에 참가할 수 있도록 할 수 있습니다.

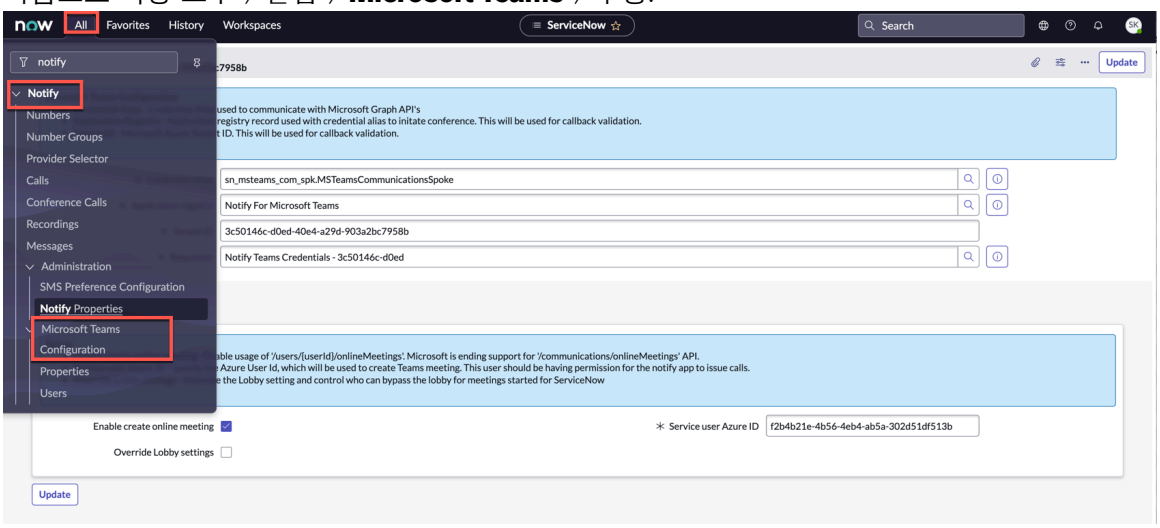
시작하기 전에

주:
이는 선택 사항이며 필요한 경우 사용할 수 있는 추가 구성입니다.

필요한 역할: 관리자

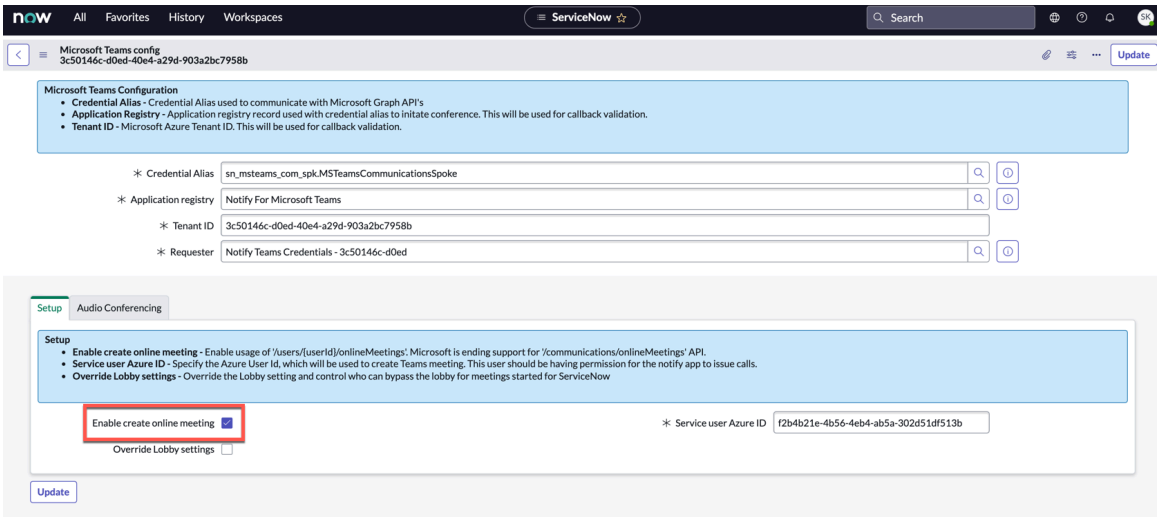
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 구성.

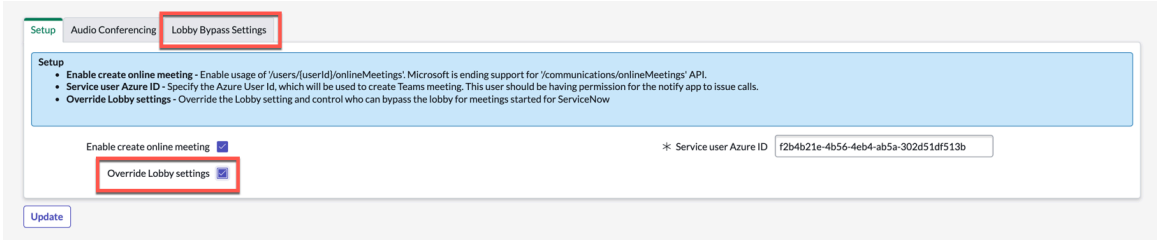


주:
설정 탭에서 온라인 모임 생성 활성화 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



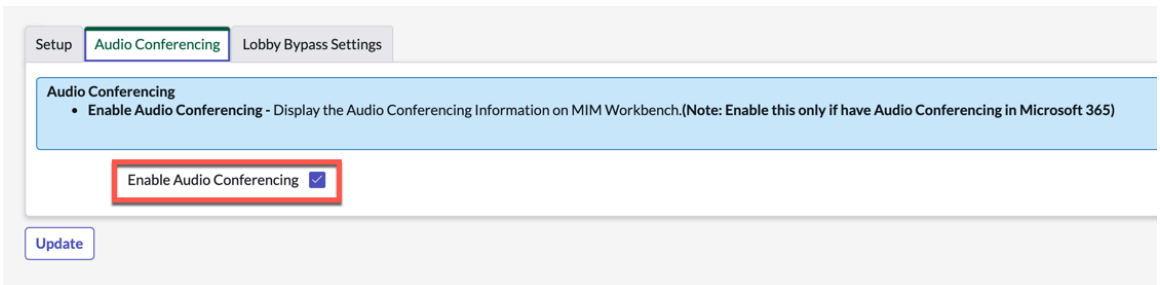
2. 로비 설정 재정의 옵션을 선택합니다.



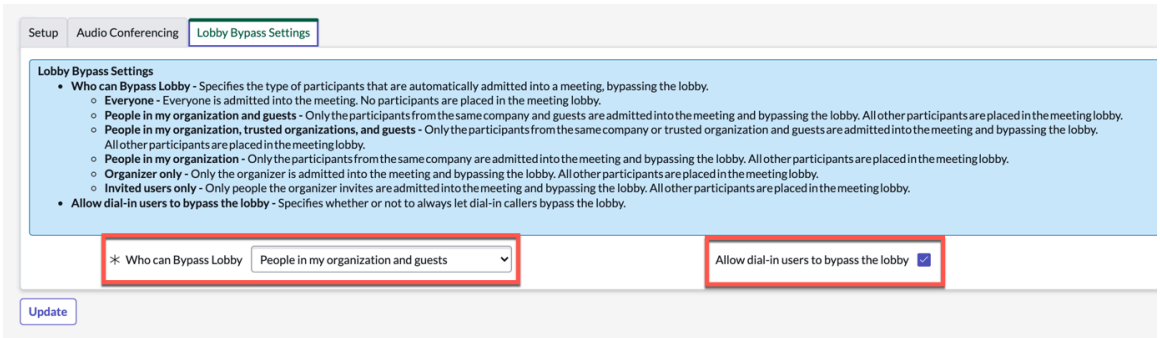
로비 설정 재정의 옵션을 선택하면 로비 바이패스 설정 탭이 나타납니다.

3. 오디오 회의 탭을 선택한 다음 오디오 회의 사용옵션을 선택합니다.

> **주:**
> Microsoft Azure 오디오 회의 구독이 있는 경우 사용자가 전화 번호를 통해 전화 회의에 참가할 수 있도록 이 옵션을 활성화해야 합니다.



4. 로비 바이패스 설정 탭을 선택합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 로비를 바이패스할 수 있는 사람: 전화 회의에 자동으로 참가할 수 있는 참가자를 선택합니다.

b. 전화 접속 사용자가 로비를 바이패스할 수 있도록 허용: 이 옵션은 오디오 회의 탭에서 오디오 회의 활성화 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다. 참가자가 회의 브리지 번호를 사용하여 참가한 경우 자동으로 전화 회의에 참가할 수 있도록 하려면 이 옵션을 선택합니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

Microsoft Azure 이메일을 **ServiceNow** 인스턴스에 매핑

앱을 사용하여 Microsoft Teams 에이전트가 통화를 시작하고 사용자가 제기한 티켓을 해결하는 사용자 지정 이메일 필드를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
인스턴스의 sys_user 테이블에 ServiceNow# 있는 이메일 필드가 사용자에 대한 테넌트의 Microsoft Azure 이메일과 일치하지 않으면 매핑이 필요합니다. 기본 매핑은 이메일 필드로 이루어지며 시스템 속성 필드sn_now_azure.user_email_field에 저장됩니다. 이 절차를 사용하여 필요에 따라 이메일 필드 값을 변경합니다.

프로시저

1. user_email_field 값을 복사합니다.

a. ServiceNow 인스턴스를 엽니다.

b. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 사용자.

c. 사용자를 선택합니다.

d. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 양식 레이아웃.

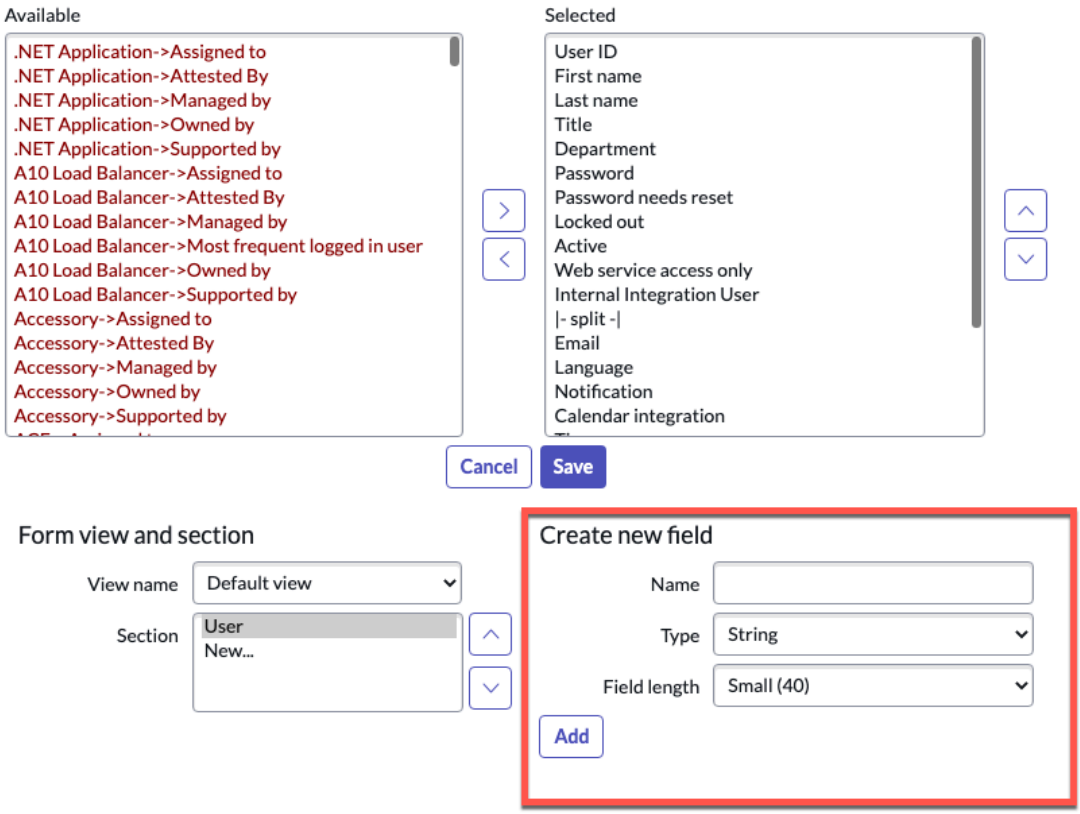
e. 새 필드 생성 섹션에 내용을 입력합니다.

새 필드 생성

필드	설명
이름	양식 및 목록에 표시할 필드의 이름을 입력합니다. 예를 들면 사용자 계정 이름입니다.
유형	필드 유형을 문자열로 선택합니다.
필드 길이	필드 길이를 선택합니다. 이 필드는 특정 필드 유형에 대해서만 표시됩니다.

f. 추가를 선택합니다.

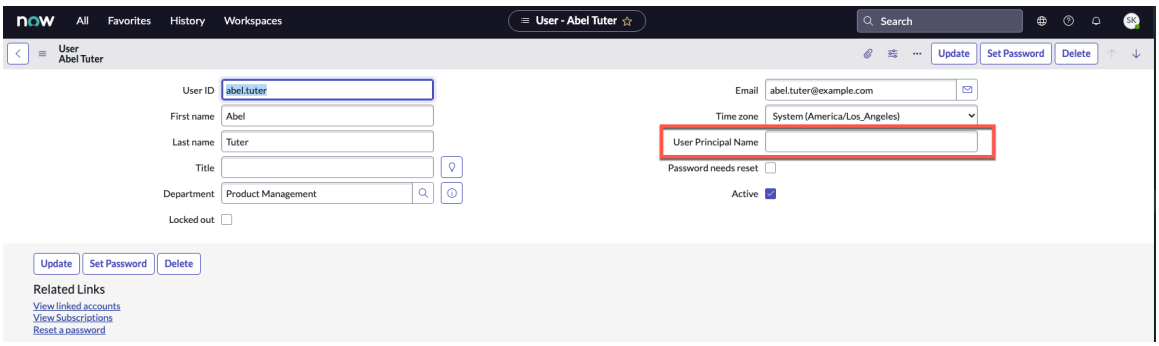
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



g. 선택한 슬러시 버킷 열에서 필드를 양식의 원하는 위치로 이동합니다.

h. 저장을 선택합니다.

이제 지정된 위치의 양식에 필드가 나타납니다.

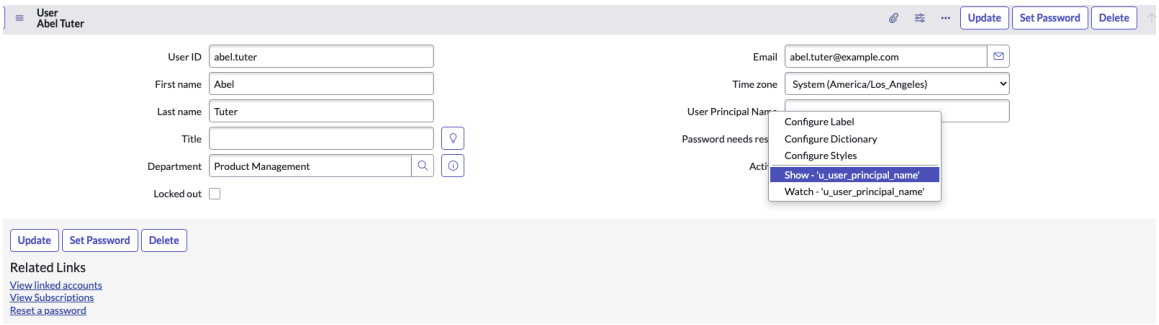


관리자는 Microsoft Teams에 사용되는 이메일을 이 필드에 입력해야 합니다.

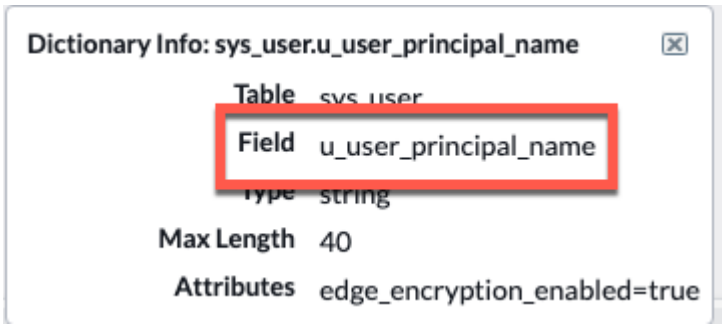
Microsoft Teams에서 직원과 채팅을 시작하기 위한 기본 필드로 새로 만든 필드 값을 구성해야 합니다.

i. 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 <필드 이름의 값**>** 표시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



필드 이름의 딕셔너리 정보를 볼 수 있습니다.



j. 필드를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 값을 복사합니다.

2. 이메일 필드 값을 변경합니다.

a. 다음으로 이동 알림 〉 **Microsoft Teams** 〉 속성.

b. 복사한 이메일 필드 값을 필드에 붙여넣습니다. 유효한 **Teams** 이메일 필드 값을 지정합니다. 이 필드 값은 속성 양식에서 Microsoft Teams 새 **Microsoft Teams** 전화 회의가 시작될 때 사용됩니다.

기본값은 ###입니다.

c. 저장을 선택합니다.

주:
새로 생성된 필드에 대한 모든 사용자의 이메일 주소가 Microsoft Teams 앱과 연결된 이메일로 업데이트되었는지 확인합니다.

및 **Microsoft Teams** 관리 **ServiceNowMicrosoft 365**

필요에 따라 직원 경험 및 에이전트 경험 모두에 대한 다양한 ServiceNow# for Microsoft Teams 또는 Microsoft 365 통합을 사용자 지정하고 관리합니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

직원 경험을 위한 **Microsoft Teams** 통합 관리

를 통해 Microsoft Teams직원이 IT, HR 및 UR 관련 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 직원은 Microsoft Teams 내에서 에이전트와 상호작용하여 문제를 해결할 수 있습니다.

IT Service Management Integration with ServiceNow 사용자 지정

조직의 필요에 맞게 인스턴스의 기능을 사용자 지정합니다.

다음을 사용자 지정할 수 있습니다.

- UI 작업
- 비즈니스 규칙

IT Service Management with Microsoft Teams의 **UI** 작업 사용자 지정

필요한 테이블로 UI 작업을 확장할 수 있도록 합니다.

다음 UI 작업을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

- Microsoft Teams 채팅 시작
- Microsoft Teams에서 메시지 임포트

Microsoft Teams 채팅 시작 **UI** 작업 사용자 지정

Microsoft Teams 채팅 시작 UI 작업을 필요한 테이블로 확장할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **UI** 작업.
2. 새 창에서 **Microsoft Teams** 채팅 시작 UI 작업을 엽니다.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. **UI** 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업 양식

필드	설명
이름	UI 작업의 이름입니다. 예: Microsoft Teams 채팅 시작
테이블	Microsoft Teams 채팅 시작 UI 작업을 사용할 수 있는 대상 테이블
양식 버튼	이 상자 선택
삽입 표시	이 상자의 선택 취소
클라이언트	이 상자 선택
목록 V3 호환	이 상자 선택
클릭시	initChatWithGroup()# #####.
조건	기존 Microsoft Teams 채팅 시작 조건을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
스크립트	기존 Microsoft Teams 채팅 시작 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
작업 공간 양식 버튼	이 상자를 선택합니다. 기존 Microsoft Teams 채팅 시작의 작업 공간 클라이언트 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

Microsoft Teams UI 작업에서 임포트 메시지 사용자 지정

Microsoft Teams에서 메시지 임포트 UI 작업을 필요한 테이블로 확장할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **UI** 작업.

2. 새 창에서 기존 **Microsoft** Teams에서 메시지 임포트 UI 작업을 엽니다.

3. UI 작업 화면에서 새로 만들기를 클릭합니다.

4. UI 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업 양식

필드	설명
이름	UI 작업의 이름입니다. 예: Microsoft Team에서 메시지 임포트
테이블	Microsoft Teams에서 메시지 임포트 UI 작업을 사용할 수 있는 대상 테이블
양식 버튼	이 옵션 확인
삽입 표시	이 옵션 지우기
클라이언트	이 옵션 확인
조건	기존 Microsoft Teams에서 메시지 임포트 조건을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
스크립트	기존 Microsoft Teams에서 메시지 임포트 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
작업 공간 양식 버튼	이 상자를 선택합니다. Microsoft Teams에서 기존 메시지 임포트의 작업 공간 클라이언트 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

실행 가능한 알림에 대한 비즈니스 규칙 사용자 지정

실행 가능한 알림에 대한 비즈니스 규칙을 사용자 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 알림 〉 실행 가능한 알림 **- Business Rules**.
2. 다른 테이블로 확장하려는 비즈니스 규칙을 엽니다.
   예: 호출자에게 코멘트 전송.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. **UI** 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비즈니스 규칙 양식의 **UI** 작업

필드	설명
이름	비즈니스 규칙의 이름입니다.
테이블	호출자에게 코멘트 전송을 할당할 대상 테이블입니다.
활성	이 상자 선택
고급	이 상자 선택
실행 위치	○ 시기: 이후 ○ 삽입: 이 상자를 선택합니다. ○ 업데이트: 이 상자를 선택합니다. ○ 필터 조건: 호출자에게 코멘트 전송 비즈니스 규칙의 필터 조건을 적용합니다.
고급	○ 조건: 기존 호출자에게 코멘트 전송 비즈니스 규칙에서 조건을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다. ○ 스크립트: 기존 호출자에게 코멘트 전송 비즈니스 규칙에서 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

티켓 재할당을 위한 비즈니스 규칙 구성

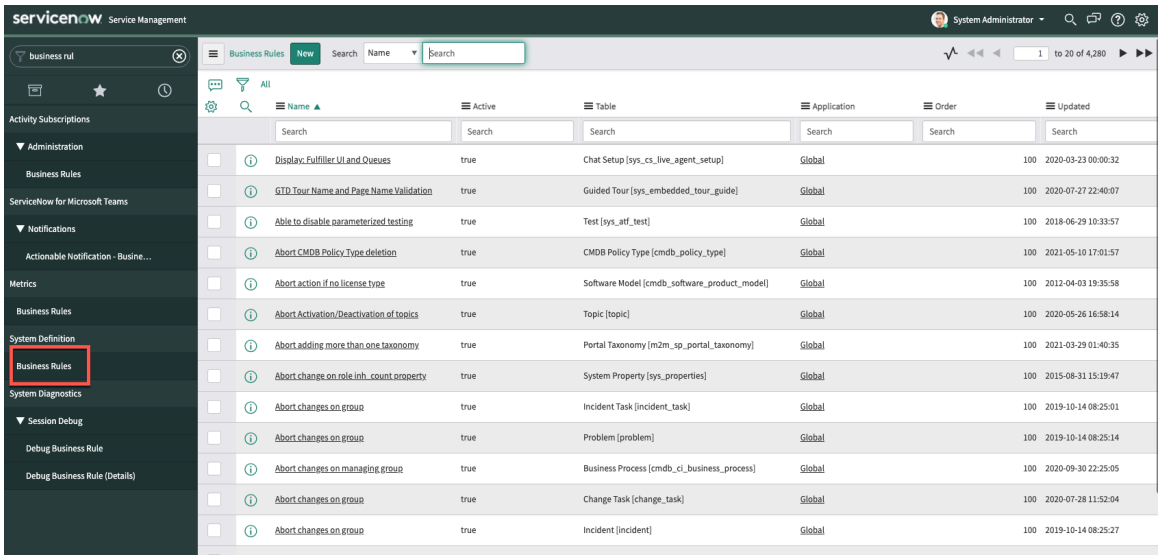
티켓 재할당을 위해 비즈니스 규칙을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

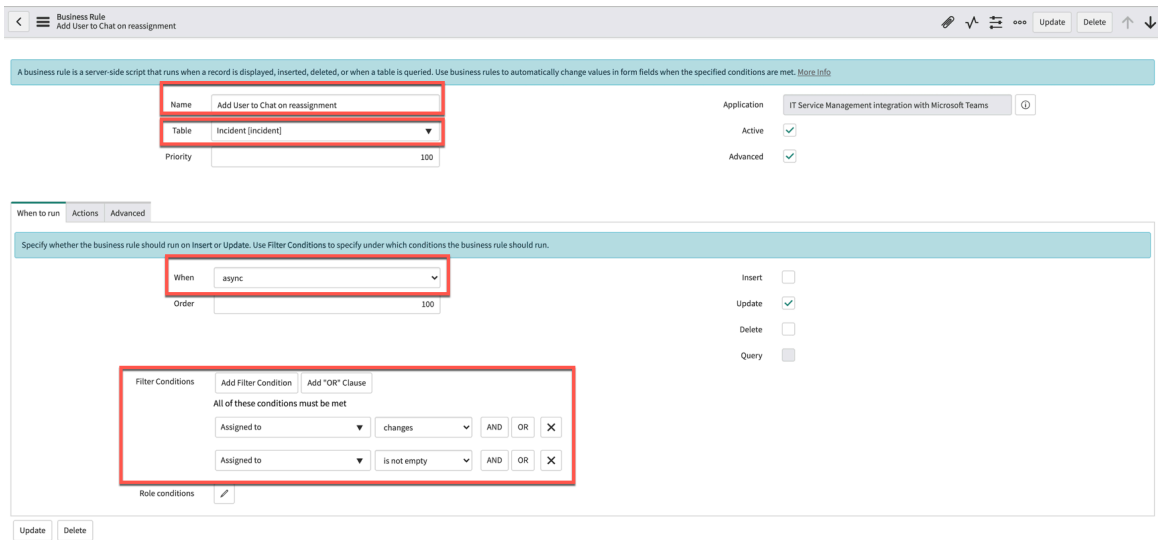
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

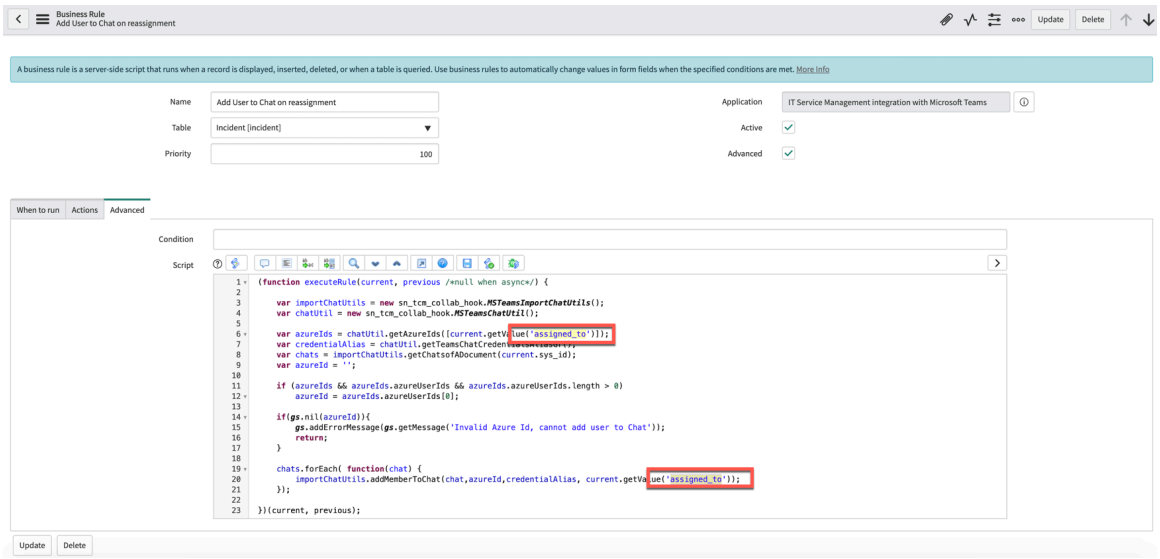


2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.



고급 탭에서 스크립트 필드를 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



티켓 재할당을 위한 비즈니스 규칙

필드	설명
이름	비즈니스 규칙의 이름입니다.
테이블	티켓을 재할당해야 하는 테이블입니다.
활성	이 상자 선택
고급	이 상자 선택
실행 위치	○ 시기: 비동기 ○ 업데이트: 이 상자를 선택합니다. ○ 필터 조건: 티켓 재할당 비즈니스 규칙의 필터 조건을 적용합니다. 티켓을 재할당해야 하는 필드를 선택합니다. 예: 필드에 할당

고급	스크립트: 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다.
	다른 값을 사용하는 경우 assigned_to의 필드 이름을 업데이트합니다.
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명

	if (azureIds && azureIds.azureUserIds &&
	azureIds.azureUserIds.length > 0)
	azureId = azureIds.azureUserIds[0];
	
	if(gs.nil(azureId)){
	gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id,
	cannot add user to Chat'));
	return;
	}
	
	chats.forEach(function(chat) {
	importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credential
	Alias, current.getValue('assigned_to')); //Update the
	assigned_to field if required
	});

4. 제출을 클릭합니다.

종결 조건을 위한 비즈니스 규칙 구성

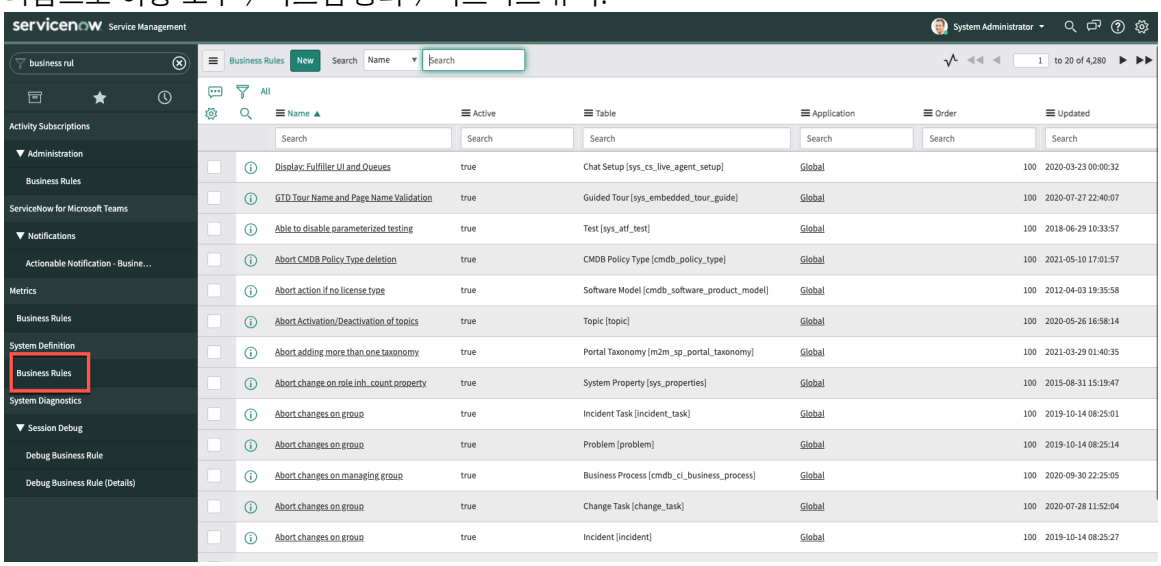
종결 조건을 위한 비즈니스 규칙을 구성하여 차트를 자동으로 임포트합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

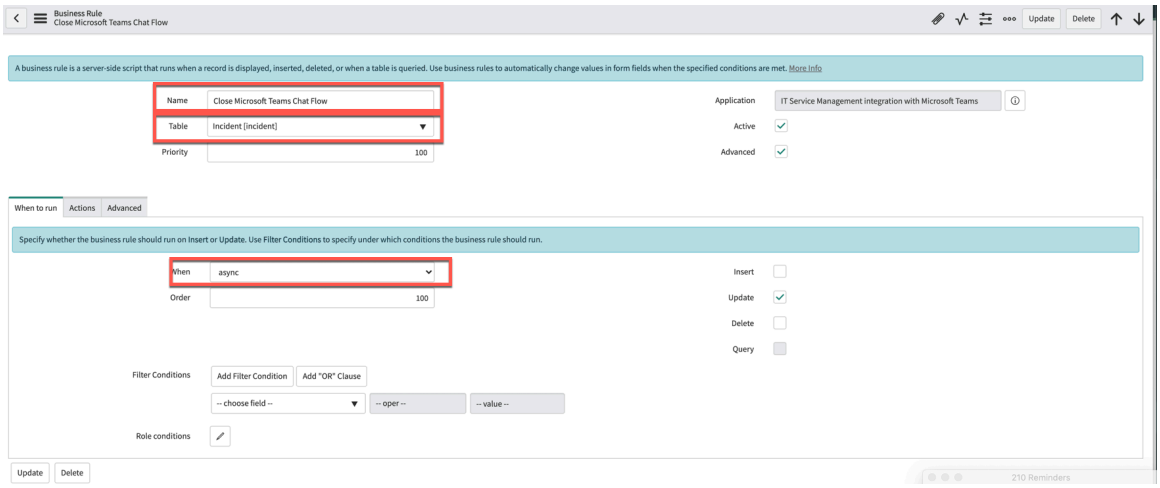
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 비즈니스 규칙.

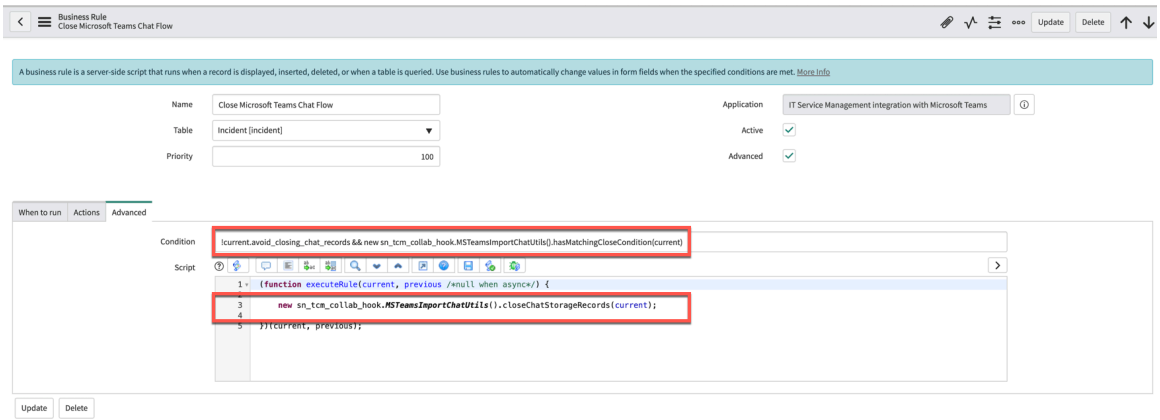


2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



고급 탭에서 조건과 스크립트 필드를 업데이트합니다.



종결 조건을 위한 비즈니스 규칙

필드	설명
이름	비즈니스 규칙의 이름입니다.
테이블	종결 조건이 할당될 테이블입니다.
활성	이 상자 선택
고급	이 상자 선택
실행 위치	○ 시기: 비동기 ○ 업데이트: 이 상자를 선택합니다. ○ 필터 조건: 종결 조건 비즈니스 규칙의 필터 조건을 적용합니다.
고급	○ 조건: 조건 값을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다. `!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	○ 스크립트: 스크립트의 값을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다. `new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. 제출을 클릭합니다.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 사용자 지정

조직의 필요에 맞게 인스턴스의 기능을 사용자 지정합니다.

다음을 사용자 지정할 수 있습니다.

- UI 작업
- 비즈니스 규칙

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams용 UI 작업 사용자 지정

필요한 테이블로 UI 작업을 확장할 수 있도록 합니다.

다음 UI 작업을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

- Microsoft Teams 채팅 시작
- Microsoft Teams에서 메시지 임포트

Microsoft Teams 채팅 시작 UI 작업 사용자 지정

Microsoft Teams 채팅 시작 UI 작업을 필요한 테이블로 확장할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **UI** 작업.
2. 새 창에서 **Microsoft Teams** 채팅 시작 UI 작업을 엽니다.
3. **UI** 작업 화면에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. UI 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업

필드	설명
이름	UI 작업의 이름입니다. 예: Microsoft Teams 채팅 시작
테이블	Microsoft Teams 채팅 시작 UI 작업을 사용할 수 있는 대상 테이블
애플리케이션	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
양식 버튼	이 상자 선택
삽입 표시	이 상자의 선택 취소

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
클라이언트	이 상자 선택
조건	기존 Microsoft Teams 채팅 시작 조건을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
스크립트	기존 Microsoft Teams 채팅 시작 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
작업 공간 양식 버튼	이 상자를 선택합니다. 기존 Microsoft Teams 채팅 시작의 작업 공간 클라이언트 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

Microsoft Teams UI 작업에서 임포트 메시지 사용자 지정

Microsoft Teams에서 메시지 임포트 UI 작업을 필요한 테이블로 확장할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 **UI** 작업.
2. 새 창에서 기존 **Microsoft** Teams에서 메시지 임포트 UI 작업을 엽니다.
3. **UI** 작업 화면에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. **UI** 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

UI 작업

필드	설명
이름	UI 작업의 이름입니다. 예: Microsoft Team에서 메시지 임포트
테이블	Microsoft Teams에서 메시지 임포트 UI 작업을 사용할 수 있는 대상 테이블
애플리케이션	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
양식 버튼	이 옵션 확인
삽입 표시	이 옵션 지우기
클라이언트	이 옵션 확인
조건	기존 Microsoft Teams에서 메시지 임포트 조건을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
스크립트	기존 Microsoft Teams에서 메시지 임포트 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.
작업 공간 양식 버튼	이 옵션을 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	Microsoft Teams에서 기존 메시지 임포트의 작업 공간 클라이언트 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 열 이름을 수정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

실행 가능한 알림에 대한 비즈니스 규칙 사용자 지정

실행 가능한 알림에 대한 비즈니스 규칙을 사용자 지정할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 알림 〉 실행 가능한 알림 **- Business Rules**.
2. 다른 테이블로 확장하려는 비즈니스 규칙을 엽니다.
   예: 호출자에게 코멘트 전송.
3. **UI** 작업 화면에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. **UI** 작업 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

비즈니스 규칙에 대한 **UI** 작업

필드	설명
이름	비즈니스 규칙의 이름입니다.
테이블	호출자에게 코멘트 전송을 할당할 대상 테이블입니다.
애플리케이션	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
활성	이 옵션 확인
고급	이 옵션 확인
실행 위치	○ 시기: 이후 ○ 삽입: 이 옵션 확인 ○ 업데이트: 이 옵션 확인 ○ 필터 조건: 호출자에게 코멘트 전송 비즈니스 규칙의 필터 조건을 적용합니다.
고급	○ 조건: 기존 호출자에게 코멘트 전송 비즈니스 규칙에서 조건을 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다. ○ 스크립트: 기존 호출자에게 코멘트 전송 비즈니스 규칙에서 스크립트를 복사하여 붙여넣습니다. 필요에 따라 값을 수정합니다.

5. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams와의 범용 요청 통합용 UI 작업 사용자 지정

UI 작업을 사용자 지정하고 필요한 테이블로 확장합니다. UniversalRequestMSTeamsUtils 스크립트 포함은 UI 작업의 가시성을 제어합니다.

기본적으로 다음 UI 작업을 사용할 수 있으며 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

- Microsoft Teams 채팅 시작
- Microsoft Teams에서 메시지 임포트

UI 작업을 사용자 지정하려면 양식 필드를 수정해야 합니다. 양식 필드에 대한 자세한 내용은 UI 작업을 참조하십시오

에 ServiceNow 사용 Microsoft TeamsMicrosoft 365

직원과 에이전트는 Microsoft Teams 내에서 IT Service Management, HR Service Delivery 및 Universal Request에 대한 문제를 해결하기 위해 함께 작업할 수 있습니다.

중요사항:

- 보낸 사람 IT Service Management - 대상 Microsoft 365 (버전 2.6.7) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드되었습니다Microsoft 365ServiceNow.
- 보낸 사람 HR Service Delivery - 대상 Microsoft 365 (버전 3.3.6) ServiceNow 에서 for Microsoft Teams 로 업그레이드 ServiceNowMicrosoft 365되었습니다.

기존 Microsoft Teams 기능을 애플리케이션으로 업그레이드하려면 Microsoft 365 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

직원 경험을 위해 Microsoft Teams 통합 사용

를 통해 Microsoft Teams직원이 IT, HR 및 UR 관련 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 직원은 Microsoft Teams 내에서 에이전트와 상호작용하여 문제를 해결할 수 있습니다.

와 ITSM 및 HRSD 통합 사용 Microsoft Teams

직원 및 에이전트가 Microsoft Teams에서 효과적으로 협업하여 서비스를 받고 문제를 해결할 수 있습니다.

직원 동작

서비스 관련 티켓에 대한 승인 알림과 코멘트에 응답합니다.

Microsoft Teams에서 Virtual Agent를 통해 전송되는 실행 가능한 알림입니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

- 실행 가능한 알림에 대한 응답으로 승인을 수락 또는 거부
- 실행 가능한 알림에서 에이전트의 코멘트에 응답

ServiceNow 사용자 계정을 가상 에이전트용 Microsoft Teams 애플리케이션에 연결하기

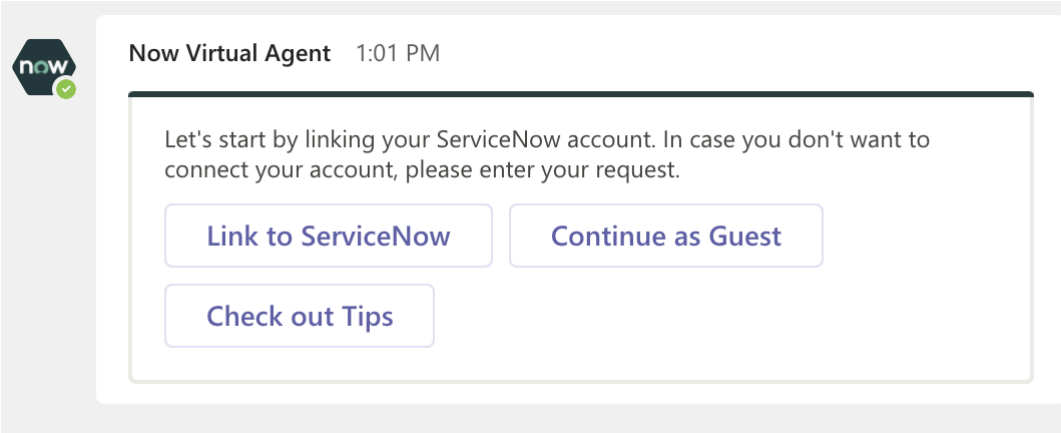
ServiceNow 기록을 사용하는 비공개 가상 에이전트 주제에 액세스하려면 ServiceNow 계정을 Microsoft Teams 애플리케이션에 연결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user
관리자가 설정한 경우 인스턴스 또는 특정 서비스 포털에서 인증 단계가 발생합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 엽니다.
2. 가상 에이전트 봇을 찾습니다.
3. 가상 에이전트 봇으로 대화를 시작합니다.
   그러면 봇은 ServiceNow에 연결을 인증하고, 게스트 사용자로 계속하고, 도움말 메뉴 팁 확인을 보는 옵션을 제공하는 프롬프트를 표시합니다.



4. 인증을 위해 ServiceNow에 연결을 클릭합니다.
   인증하면 인스턴스 또는 관리자가 지정한 특정 서비스 포털로 이동합니다. 인스턴스 또는 서비스 포털에 아직 로그인하지 않은 경우에는 로그인 자격 증명을 입력하라는 안내 메시지가 표시됩니다.

   주:

   시스템 관리자는 ServiceNow 사용자 계정을 Quebec에서 Microsoft Teams에 자동으로 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 사전 구축된 메시징 통합의 계정 연결을 참조하십시오.

5. 확인 대화 상자에서 확인을 클릭하여 계정을 연결합니다.

가상 에이전트용 **Microsoft Teams**에서 **ServiceNow** 사용자 계정 연결 해제

Microsoft Teams에서 계정 연결을 해제하면 사용자의 ServiceNow 계정과 Microsoft Teams 애플리케이션 간의 연결이 비활성화됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user
계정 연결을 해제한 후에는 더 이상 ServiceNow 데이터베이스의 기록을 쿼리하거나 변경하는 Virtual Agent Conversations에 참여할 수 없습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 셀프 서비스 > 내 프로필.
2. 연결된 계정 보기 관련 링크를 클릭합니다.
3. 연결된 계정 페이지에서 연결을 해제할 메시징 통합 확인란을 선택합니다.
4. 선택한 행에 대해 수행할 작업을 선택한 다음 계정 연결 해제를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow 계정과 가상 에이전트 메시징 통합 간의 링크가 비활성화됩니다.

주:
계정의 연결을 해제했어도 공개 가상 에이전트 대화는 계속 실행할 수 있습니다. 계정을 다시 연결하려면 연결된 메시징 통합에서 1~3단계를 반복하고 선택한 행에 대해 수행할 작업...에서 계정 연결을 클릭하십시오.

정보 알림 보기

티켓 수명주기의 특정 이벤트 중에 전송된 알림을 봅니다. 이러한 알림은 티켓과 관련된 요청자에게 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

이 태스크 정보
다음 정보 알림은 ServiceNow for Microsoft Teams 애플리케이션에 포함되어 있습니다.

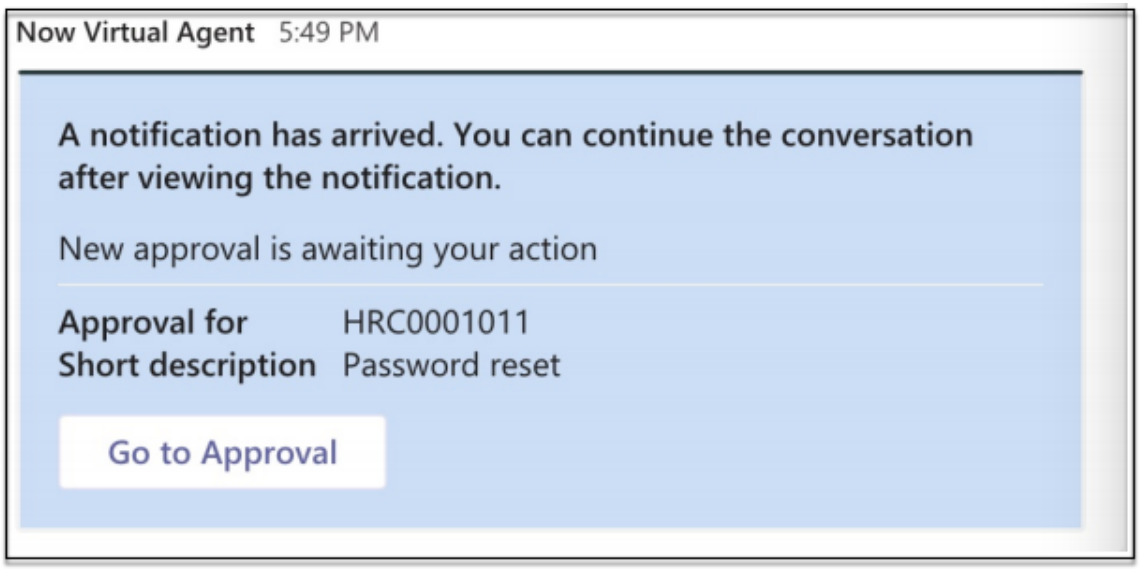
- 인시던트 해결됨
- 인시던트 상태 업데이트
- 요청된 항목 완료
- 요청된 항목 승인됨
- 요청 항목 거부됨
- 요청 항목 업데이트

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 활동을 클릭합니다.
3. 다음에 대한 알림 피드 목록을 봅니다.
   - 인시던트
   - HR 케이스
   - 변경 요청
   - 요청된 항목

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 알림 이름을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.



승인 알림

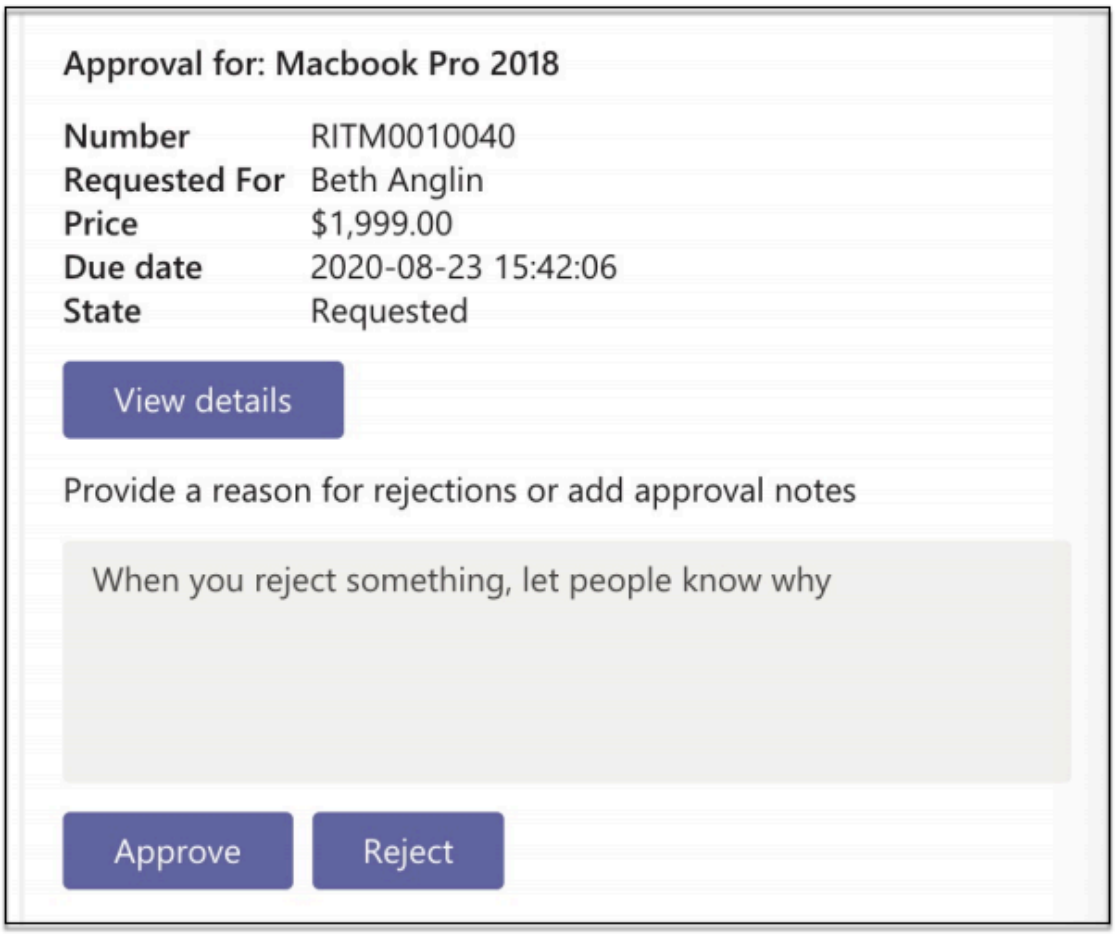
사용자는 승인 또는 거부 동작으로 알림을 받습니다. 거부할 경우 의견을 제공해야 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. 활동을 클릭합니다.
3. 다음에 대한 알림 피드 목록을 봅니다.
   - 요청
   - 변경 요청
4. 알림 이름을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 필요한 경우 의견을 입력합니다.

6. 요청 승인 또는거부를 클릭합니다.

7. 상세 정보 보기를 클릭하여 티켓의 전체 상세 정보를 봅니다.

알림에서 의견에 응답

활동 스트림의 의견은 사용자가 Microsoft Teams를 종료하지 않고도 직접 응답할 수 있는 알림을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

이 태스크 정보
사용자가 문서 첨부와 같은 추가 작업을 수행해야 하는 경우 해당 사용자는 티켓 상세 정보 보기를 클릭하여 Service Portal의 티켓으로 이동해야 합니다.

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.

2. 활동을 클릭합니다.

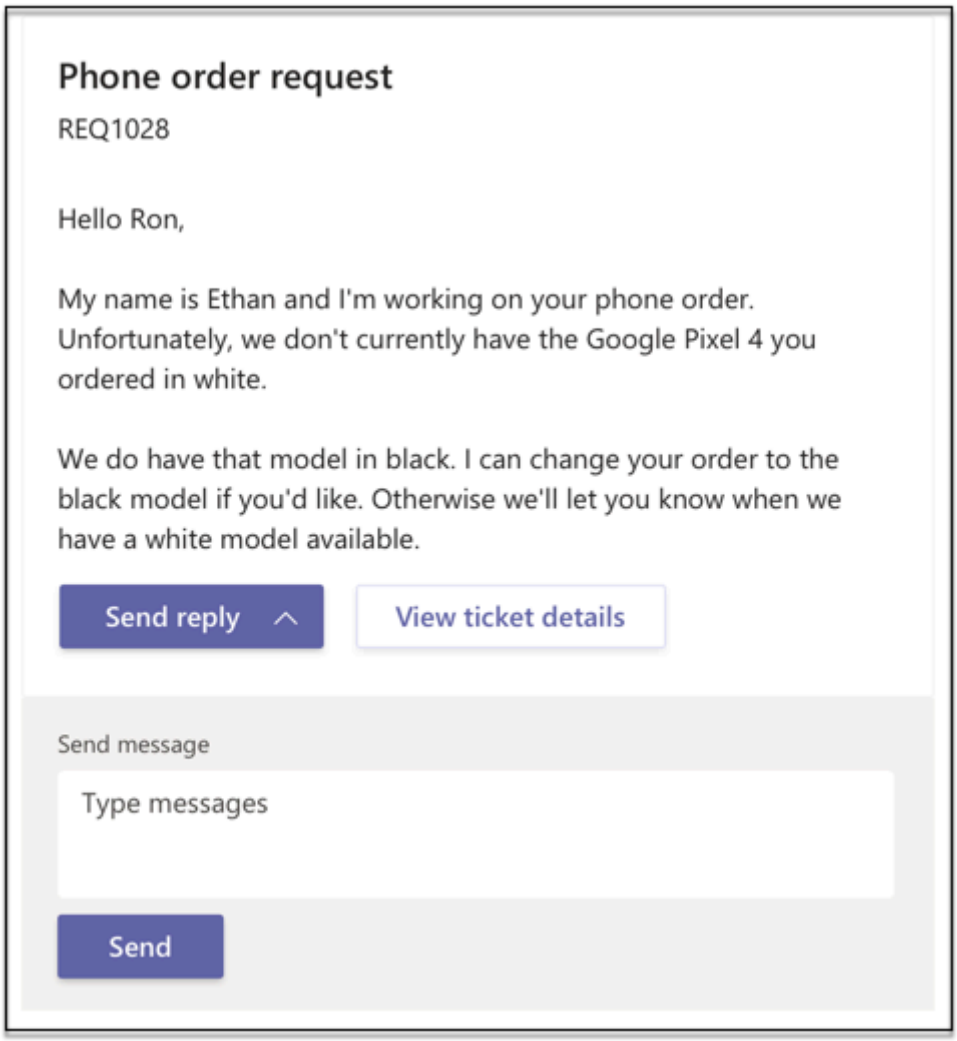
3. 다음에 대한 알림 피드 목록을 봅니다.

- 인시던트
- HR 케이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 변경 요청
- 요청된 항목

4. 알림 이름을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.



5. 회신 보내기를 클릭합니다.
6. 의견을 입력합니다.
7. 보내기를 클릭합니다.
8. 티켓 상세 정보 보기를 클릭하여 티켓의 전체 상세 정보를 봅니다.

중요 인시던트에 대한 알림 보기

중요 인시던트의 특정 이벤트 중에 전송된 알림을 봅니다. 이러한 알림은 중요 인시던트와 관련된 모든 이해 관계자에게 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, 에이전트

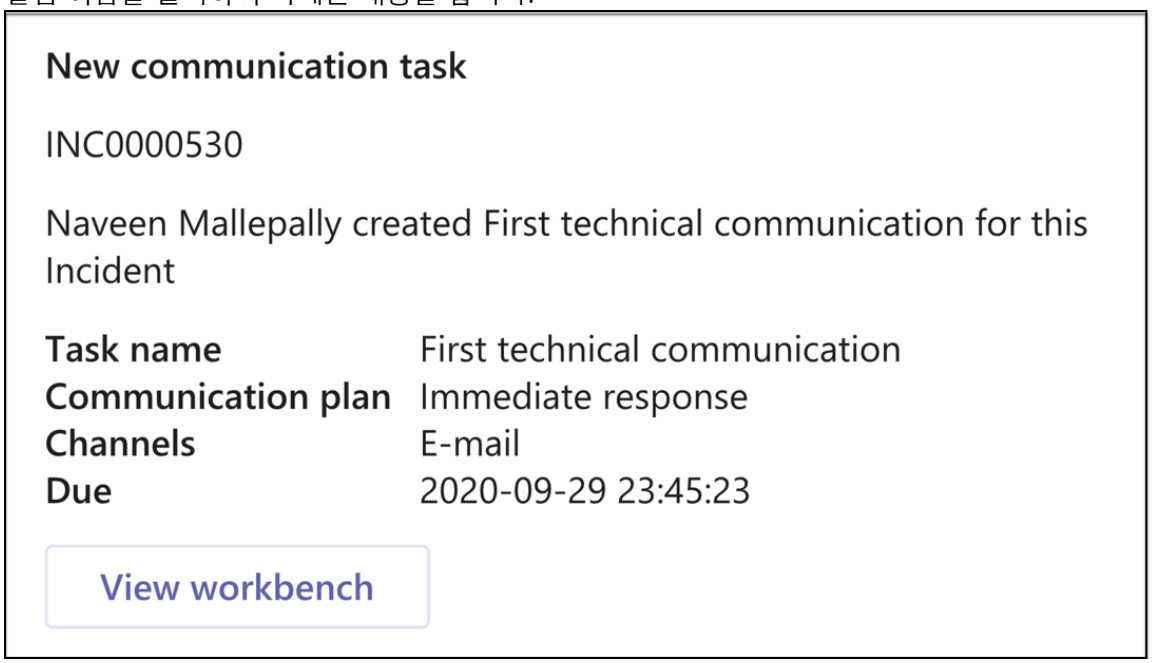
이 태스크 정보
다음 경우에 중요 인시던트에 대한 정보성 알림이 트리거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 중요 인시던트에 대해 통신 작업이 생성된 경우
- SLA가 75%에 도달한 경우
- SLA를 위반한 경우

프로시저

1. **Microsoft Teams** 애플리케이션을 시작합니다.
2. 활동을 클릭합니다.
3. 중요 인시던트에 대한 알림 피드 목록을 봅니다.
4. 알림 이름을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.



5. 워크벤치 보기를 클릭하여 ServiceNow에서 티켓 상세 정보를 봅니다.

Employee Center 대시보드

Microsoft Teams에서 Employee Center 대시보드를 사용하여 보류 중인 작업, 요청, 내부 회사 공지를 표시하는 위젯을 볼 수 있습니다.

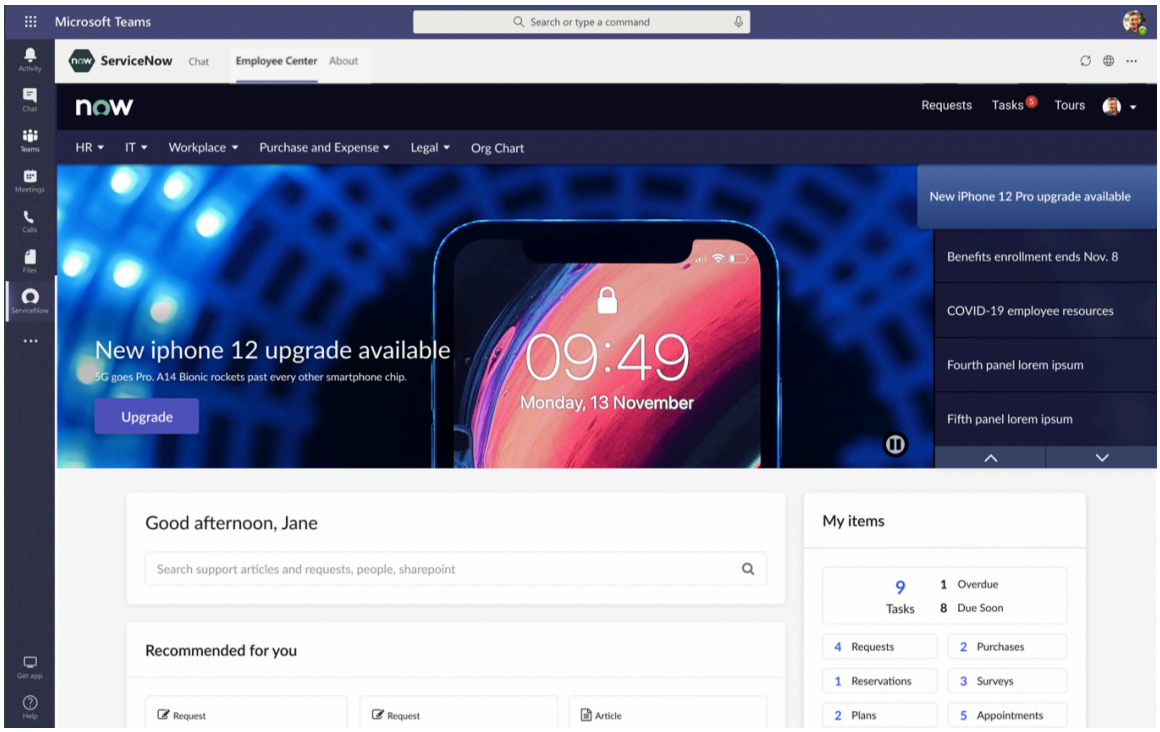
Your Hub 대시보드는 Rome 릴리스부터 **Employee Center** 대시보드로 대체됩니다.

포함된 Employee Center를 사용하면 Microsoft Teams 내에서 도움을 요청하고, 셀프 서비스 컨텐츠를 검색하고, 작업을 수행할 수 있습니다.

Employee Center 고객, 컨텐츠 관리자 및 커뮤니케이션 전문가는 Microsoft Teams를 추가 채널로 활용하여 시기 적절한 맞춤형 커뮤니케이션을 통해 직원과 연락할 수 있습니다.

Microsoft Teams를 실행합니다. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 직원 센터.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Employee Center에서 **Microsoft Teams** 채팅에 액세스

Employee Center에서 티켓의 Microsoft Teams 채팅에 액세스합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: user

이 태스크 정보

에이전트가 사용자를 해당 채팅 대화에 추가하고 사용자가 연결된 티켓에 접근할 수 있는 경우에만 Teams 채팅 위젯에서 채팅을 볼 수 있습니다. 사용자가 인시던트의 감시 목록에 있고 ServiceNow 포털에서 티켓을 볼 수 있는 경우 연결된 채팅을 볼 수 있습니다.

메시지는 동적으로 로드됩니다. Teams 채팅 위젯은 메시지 반응을 표시하지 않지만 메시지에 포함된 이모티콘을 표시합니다.

프로시저

1. Microsoft Teams를 실행합니다.
2. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 직원 센터 〉 내 요청.
3. 티켓을 엽니다.
4. **Teams** 채팅을 선택합니다.
5. 채팅을 선택하여 상세 정보를 봅니다.
   티켓에 두 개 이상의 채팅이 있는 경우, 왼쪽에 표시되는 목록에서 원하는 채팅을 선택합니다.
6. 데스크톱 버전 또는 모바일 버전에서 채팅을 계속 진행합니다.
   - 데스크톱 버전의 경우 **Microsoft Teams** 데스크톱에서 열기를 선택합니다.
   - 모바일 버전의 경우 **Microsoft Teams** 브라우저에서 열기를 선택합니다.

에서 경비 보고서 승인 또는 거부 **ConcurMicrosoft Teams**

에서 실행 가능한 알림을 Microsoft Teams 사용하여 가상 에이전트 경비 승인을 관리 Concur 하여 라이브 에이전트가 참여하지 않고 대화에서 가상 에이전트 직접 승인을 해결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 통합은 가상 에이전트 인스턴스에 사용자 기록 ServiceNow 이 있는 사용자에게만 지원됩니다. 사용자는 자신의 계정을 Microsoft Teams 계정에 연결하고 알림을 사용 설정해야 가상 에이전트 합니다.
- SAP Concur (sn_ex_cnc) 플러그인과 승인 허브 통합을 설치합니다.

알림 수신에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 참조하십시오 Conversational Integration with Microsoft Teams Enable Virtual Agent notifications . 가상 에이전트에 대한 자세한 내용은 Virtual Agent 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: approver_user

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. **Now Virtual Agent** 채팅 창을 엽니다.
3. 채팅 창에 ## ### 입력합니다.
4. 옵션: 보고서 보기를 선택하여 보고서를 봅니다.
   건너뛰기를 선택하고 채팅 창에 ## ### 입력하여 나중에 보고서를 볼 수도 있습니다.
5. 옵션: 비용 및 영수증을 선택하여 비용 및 영수증 항목을 봅니다.
   보고서에는 최대 12개의 경비 항목이 표시됩니다. 모든 항목을 보려면 전체 보고서 보기를 선택합니다.
6. 보고서를 승인 또는 거부합니다.

> **주:**
> 할당된 승인자가 수정되었거나 보고서가 업데이트 또는 종결된 경우에는 보고서를 수락하거나 거부할 수 없습니다.

에이전트 작업

에이전트가 직원들이 만든 서비스 관련 티켓에 대해 작업합니다.

요청 기반 채팅 - 클래식 뷰에서 채팅 시작 및 임포트

티켓을 해결하기 위해 요청자와 대화를 시작합니다.

인시던트, 요청, 변경 요청 및 카탈로그 작업에 대해 **Microsoft Teams** 채팅 시작 및 **Microsoft** Teams에서 메시지 임포트 기능을 사용하려면 "쓰기" 역할이 있어야 합니다. 이 역할은 ITSM 역할 플러그인을 활성화할 때 또는 Madrid 릴리스부터 모든 인스턴스에 대해 사용할 수 있습니다.

기록 및 역할

기록	역할	플러그인
인시던트	sn_incident_write	ITSM 역할 - Incident Management(com.snc.itsm.roles.incident_management) 플러그인
변경 요청	sn_change_write	ITSM 역할 — Change Management(com.snc.itsm.roles.change_management) 플러그인

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 및 역할

기록	역할	플러그인
요청	sn_request_write	ITSM 역할 — Request Management(com.snc.itsm.roles.request_management) 플러그인
HR 케이스	sn_hr_core.case_writer	Human Resources Scoped App: Employee Relations〔com.sn_hr_employee_relations〕 플러그인

요청 기반 채팅 - 필드 데코레이터에서 채팅 시작 및 임포트

Workspace의 채팅 아이콘을 통해 Microsoft Teams에서 요청자와 상호작용하여 티켓을 신속하게 해결합니다.

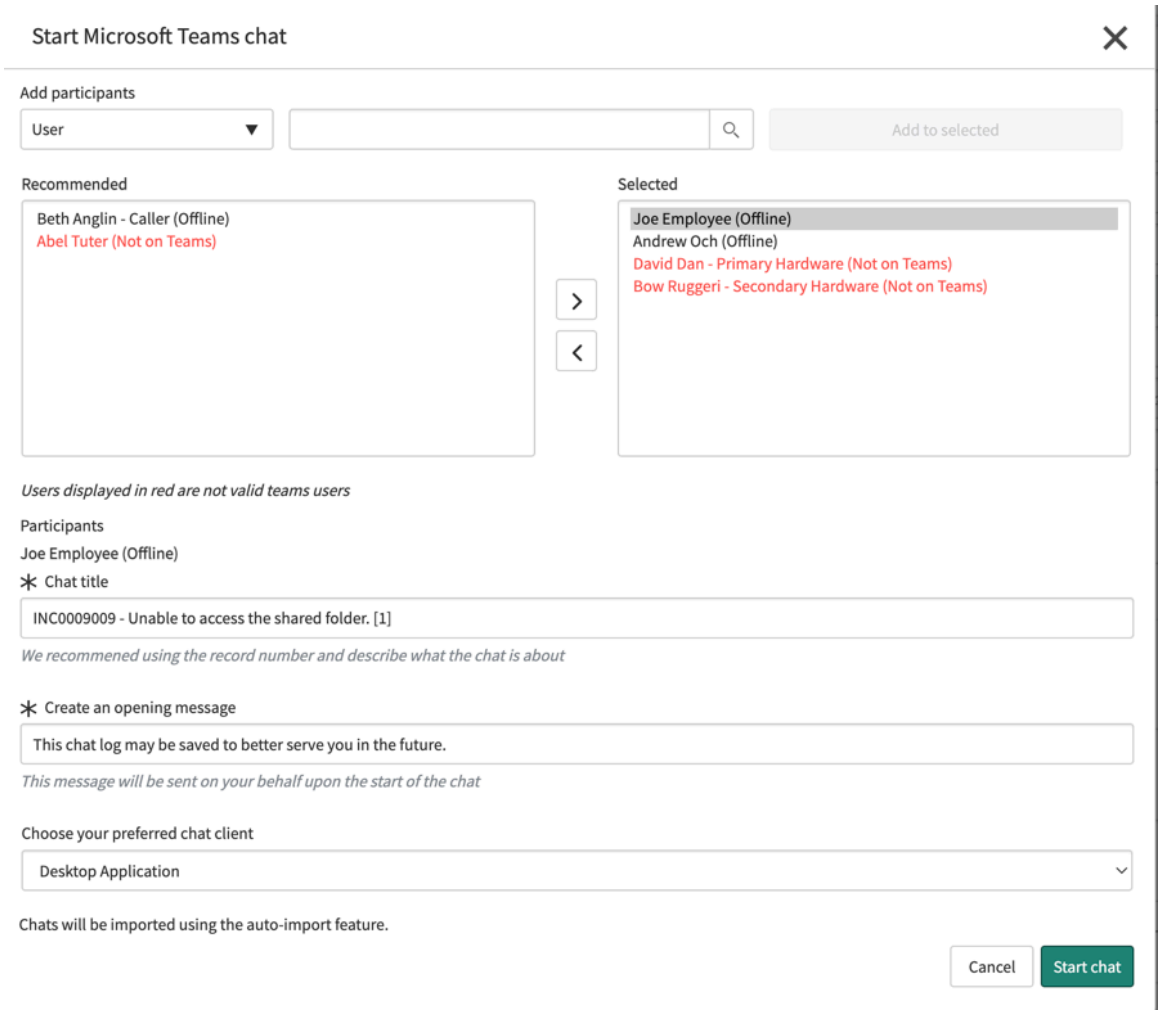
시작하기 전에

필요한 역할: 해당 기록에 액세스할 수 있는 사용자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 오픈된 티켓(인시던트, 변경 요청, 요청 항목, HR 케이스 또는 카탈로그 작업)으로 이동합니다.
2. 호출자 필드 옆의 를 가리킵니다.
3. 표시되는 대화 상자 내에서 채팅 참가자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



대화 상자에는 권장 및 선택된 참가자가 Microsoft Teams에서 이들의 현재 상태와 함께 표시됩니다.

티켓에 할당된 그룹의 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다. 채팅을 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

채팅 시작 모달 필드

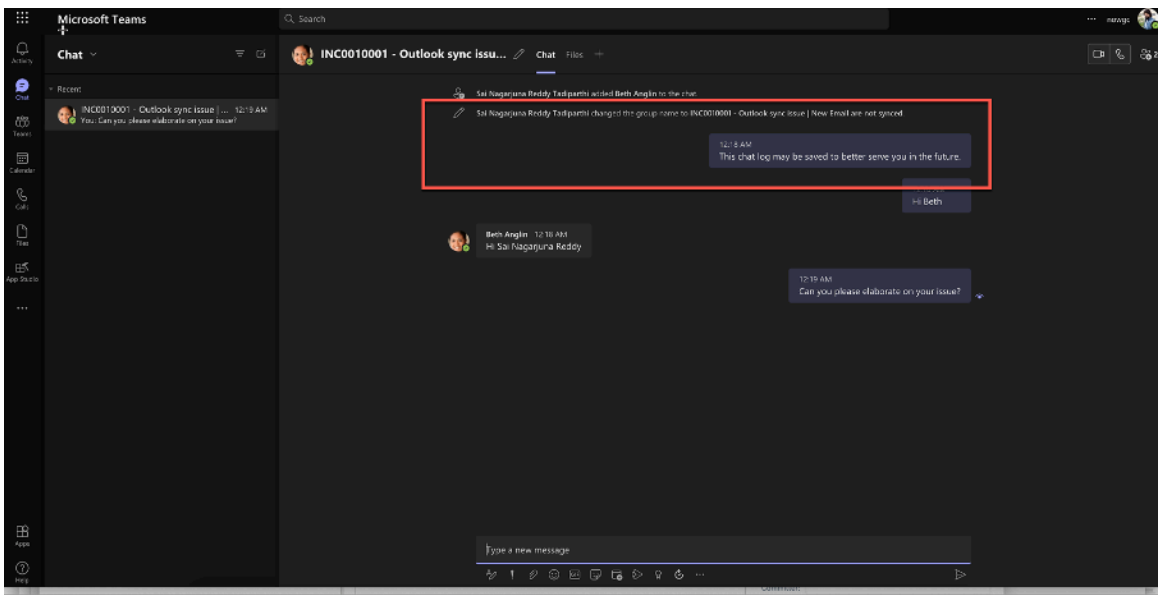
필드	설명
참가자 추가	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다. ○ 사용자: 채팅에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다. ○ 그룹: 채팅에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되면 그룹을 선택할 때 On-Call Scheduling 사용자가 추가됩니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	활성화되지 않으면 선택한 그룹으로부터 모든 사용자를 추가합니다. ○ 이메일: 채팅에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다. 필요한 이해 관계자를 추가한 후 선택한 대상에 추가를 클릭합니다.
채팅 제목	지정된 채팅 제목이 Microsoft Teams에서 채팅의 제목으로 표시됩니다. 기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다. 채팅 제목을 수정할 수 있습니다.
오픈 메시지 생성	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.
선호하는 채팅 클라이언트 선택	기본 채팅 클라이언트를 선택하는 옵션입니다. ○ 데스크톱 애플리케이션 – Microsoft Teams 데스크톱 애플리케이션에서 채팅 상호작용을 엽니다. ○ 웹 클라이언트 – Microsoft Teams 웹 클라이언트에서 채팅 상호작용을 엽니다. 시스템이 선택한 옵션을 기억하고 추가 채팅 상호작용을 위해 기본 채팅 클라이언트에서 채팅을 엽니다.

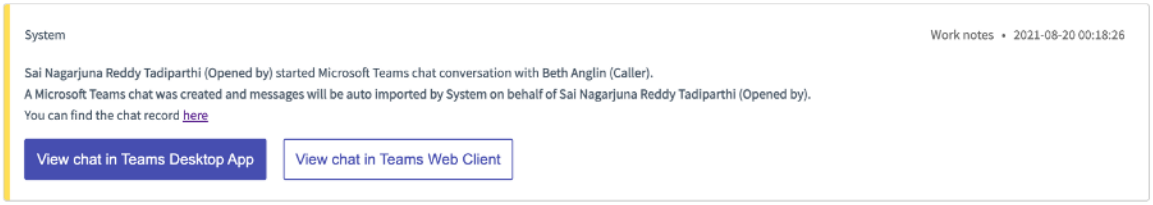
5. 채팅 시작을 클릭합니다.

Microsoft Teams 앱이 에이전트가 제공한 채팅 제목과 오픈 메시지를 표시합니다.

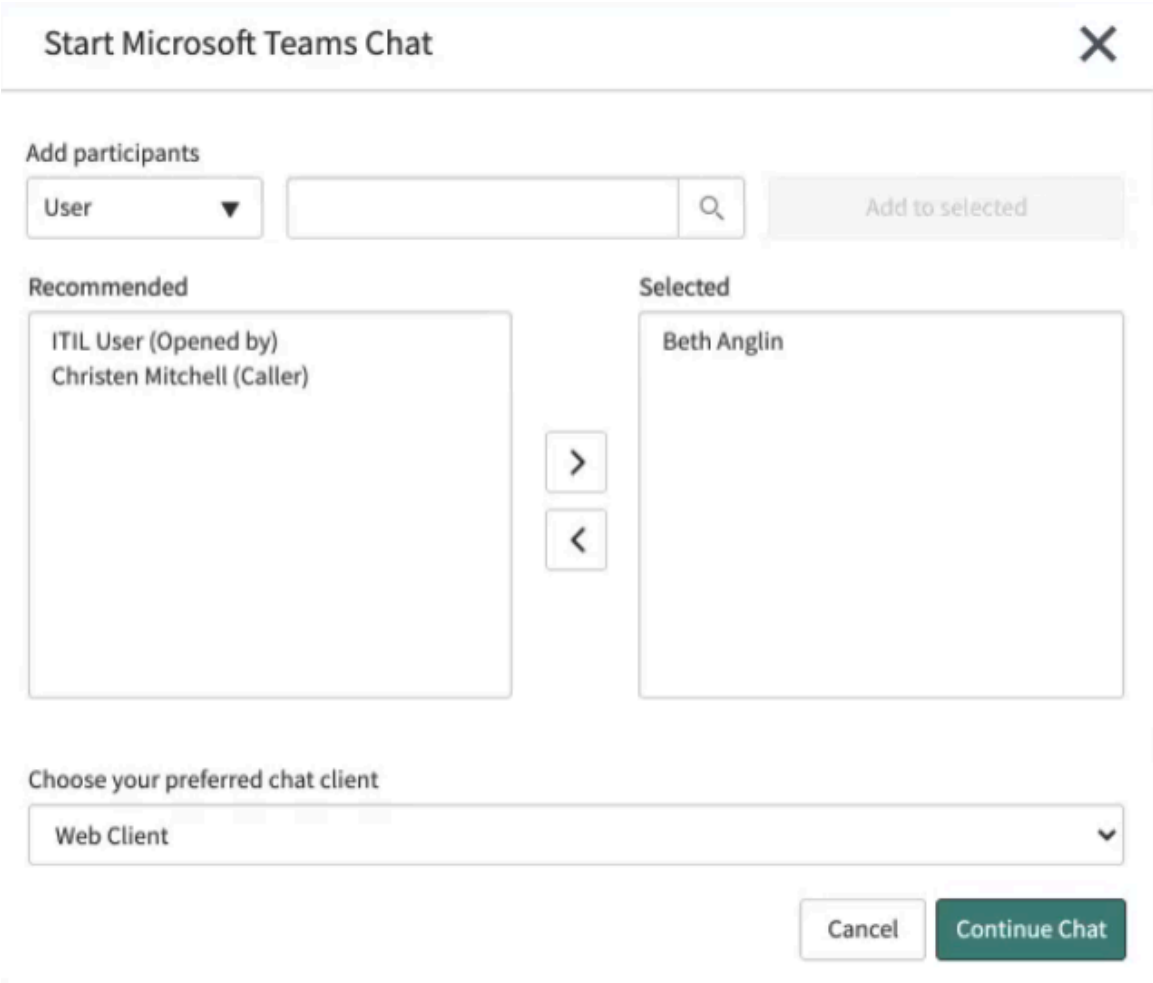


시스템은 채팅 상세 정보에 대한 작업 메모를 캡처합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에이전트가 동일한 사용자에 대해 기록에서 채팅을 시작하면 표시된 대로 **Microsoft Teams** 채팅 시작이 나타납니다.



대화를 재개하기 위한 채팅 계속하기 버튼이 시스템에 표시됩니다. 그러나 다른 사용자가 추가되면 채팅 모달에 채팅 제목과 오픈 메시지 생성 필드가 표시됩니다.

상호작용은 요청자와의 대화가 있을 때만 생성됩니다. 에이전트와 공동 작업자 간의 대화같이 요청자가 대화에 포함되지 않은 대화의 경우에는 상호작용이 생성되지 않지만 Microsoft Teams 채팅 기록은 여전히 생성됩니다.

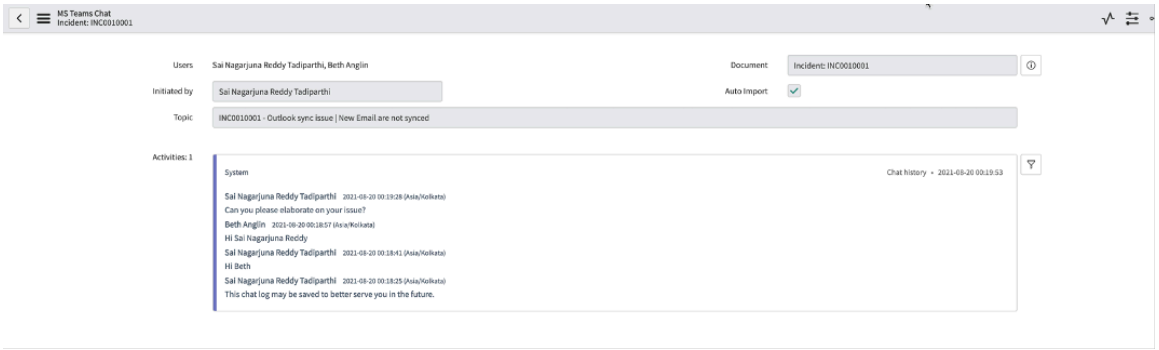
Microsoft Teams 채팅 상호작용이 자동으로 생성되며 활동 로그에서 채팅 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

a. 기록의 활동 로그에서 채팅 상호작용에 액세스할 수 있는 링크가 있는 설명을 찾습니다.

b. 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 기록은 활동 섹션에 저장됩니다.



채팅 활동 테이블

필드	설명
사용자	채팅과 연결된 사용자
문서	소스 기록 번호
개시자	채팅 상호작용을 시작한 에이전트입니다.
자동 임포트	자동 임포트 메시지의 상태입니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 기록과 관련된 메시지를 자동으로 임포트하지 않습니다.
주제	채팅 제목
활동	채팅 기록

요청 기반 채팅 - **Microsoft Teams** 채팅 시작 동작에서 채팅 시작 및 임포트

Microsoft Teams에서 인시던트, 요청 항목, 변경 요청 및 HR 케이스 기록과 관련된 문제에 대해 요청자와 상호작용하여 티켓을 신속하게 해결합니다.

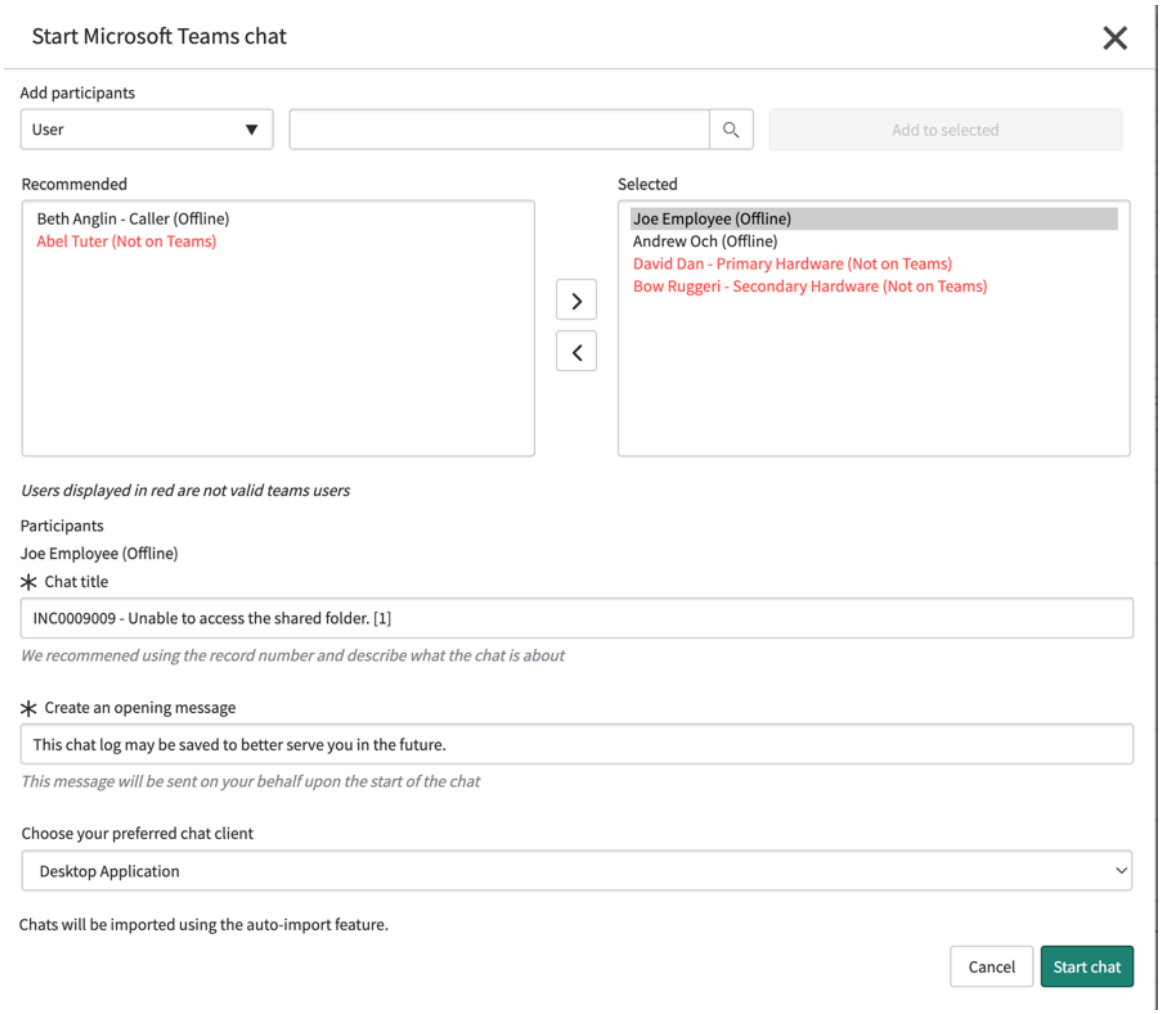
시작하기 전에

필요한 역할: 해당 기록에 액세스할 수 있는 사용자

프로시저

1. ServiceNow 인스턴스에서 오픈된 티켓(인시던트, 변경 요청, 요청 항목, HR 케이스 또는 카탈로그 작업)으로 이동합니다.
2. **Microsoft Teams** 채팅 시작을 클릭합니다.
3. 표시되는 대화 상자 내에서 채팅 참가자를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



대화 상자에는 권장 및 선택된 참가자가 Microsoft Teams에서 이들의 현재 상태와 함께 표시됩니다.

티켓에 할당된 그룹의 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다. 채팅을 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

채팅 시작 모달 필드

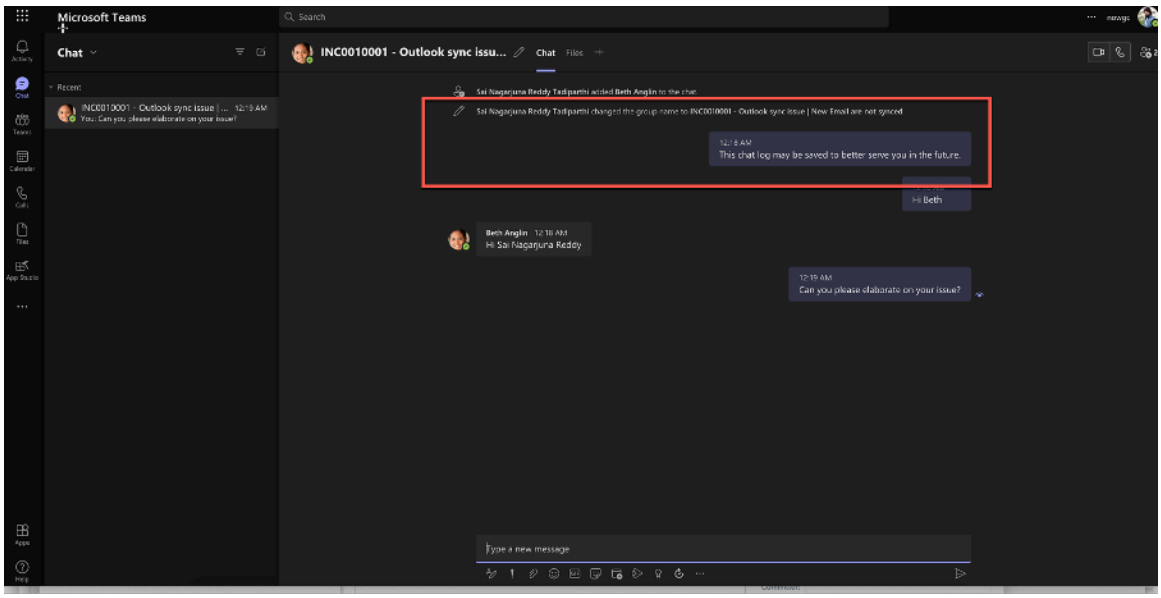
필드	설명
참가자 추가	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다. ○ 사용자: 채팅에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다. ○ 그룹: 채팅에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되면 그룹을 선택할 때 On-Call Scheduling 사용자가 추가됩니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	활성화되지 않으면 선택한 그룹으로부터 모든 사용자를 추가합니다. ○ 이메일: 채팅에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다. 필요한 이해 관계자를 추가한 후 선택한 대상에 추가를 클릭합니다.
채팅 제목	지정된 채팅 제목이 Microsoft Teams에서 채팅의 제목으로 표시됩니다. 기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다. 채팅 제목을 수정할 수 있습니다.
오픈 메시지 생성	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.
선호하는 채팅 클라이언트 선택	기본 채팅 클라이언트를 선택하는 옵션입니다. ○ 데스크톱 애플리케이션 – Microsoft Teams 데스크톱 애플리케이션에서 채팅 상호작용을 엽니다. ○ 웹 클라이언트 – Microsoft Teams 웹 클라이언트에서 채팅 상호작용을 엽니다. 시스템이 선택한 옵션을 기억하고 추가 채팅 상호작용을 위해 기본 채팅 클라이언트에서 채팅을 엽니다.

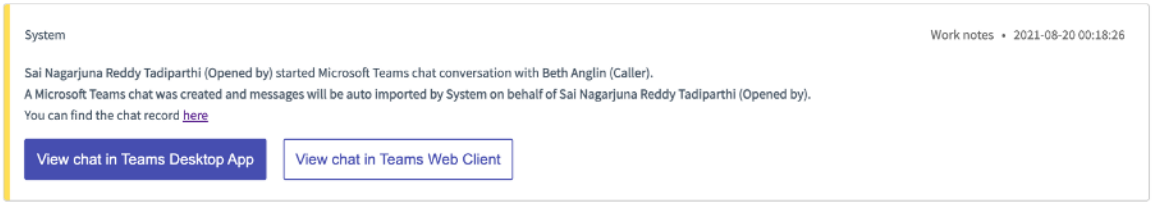
5. 채팅 시작을 클릭합니다.

Microsoft Teams 앱이 에이전트가 제공한 채팅 제목과 오픈 메시지를 표시합니다.

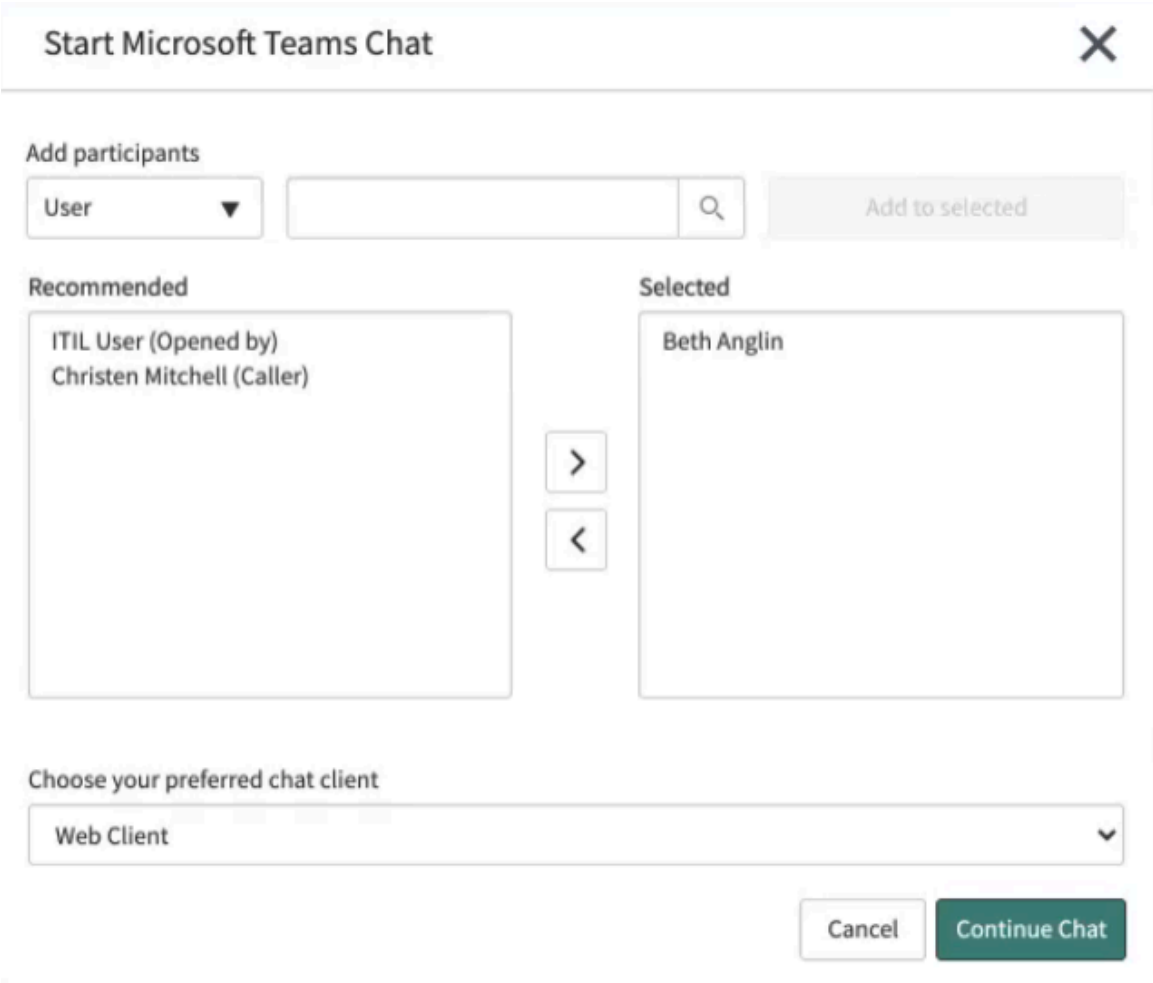


시스템은 채팅 상세 정보에 대한 작업 메모를 캡처합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



에이전트가 동일한 사용자에 대해 기록에서 채팅을 시작하면 표시된 대로 **Microsoft Teams** 채팅 시작이 나타납니다.



대화를 재개하기 위한 채팅 계속하기 버튼이 시스템에 표시됩니다. 그러나 다른 사용자가 추가되면 채팅 모달에 채팅 제목과 오픈 메시지 생성 필드가 표시됩니다.

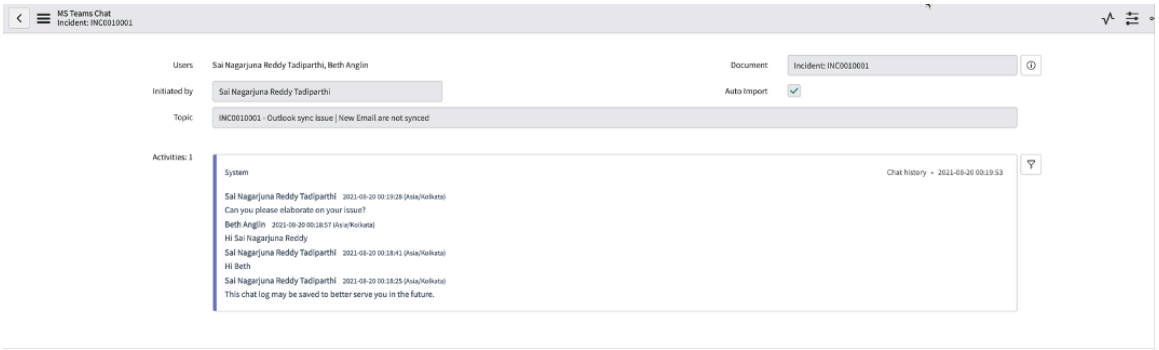
Microsoft Teams 채팅 상호작용이 자동으로 생성되며 활동 로그에서 채팅 상세 정보에 액세스할 수 있습니다.

a. 기록의 활동 로그에서 채팅 상호작용에 액세스할 수 있는 링크가 있는 설명을 찾습니다.

b. 링크를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 기록은 활동 섹션에 저장됩니다.



채팅 활동 테이블

필드	설명
사용자	채팅과 연결된 사용자
문서	소스 기록 번호
개시자	채팅 상호작용을 시작한 에이전트입니다.
자동 임포트	자동 임포트 메시지의 상태입니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 기록과 관련된 메시지를 자동으로 임포트하지 않습니다.
주제	채팅 제목
활동	채팅 기록

티켓에서 수동으로 메시지 임포트

Microsoft Teams에서 사용자와의 대화를 임포트한 후 이를 주석에 추가하면 ServiceNow에 있는 모든 중요 메시지를 저장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

이 태스크 정보
메시지를 임포트하면 에이전트가 티켓 기록을 볼 수 있으며, 요청자는 한 곳에서 티켓에 대한 모든 토론을 볼 수 있습니다. 이는 티켓 사후 검토 및 지속적인 개선 프로세스에 필요한 정보를 캡처하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

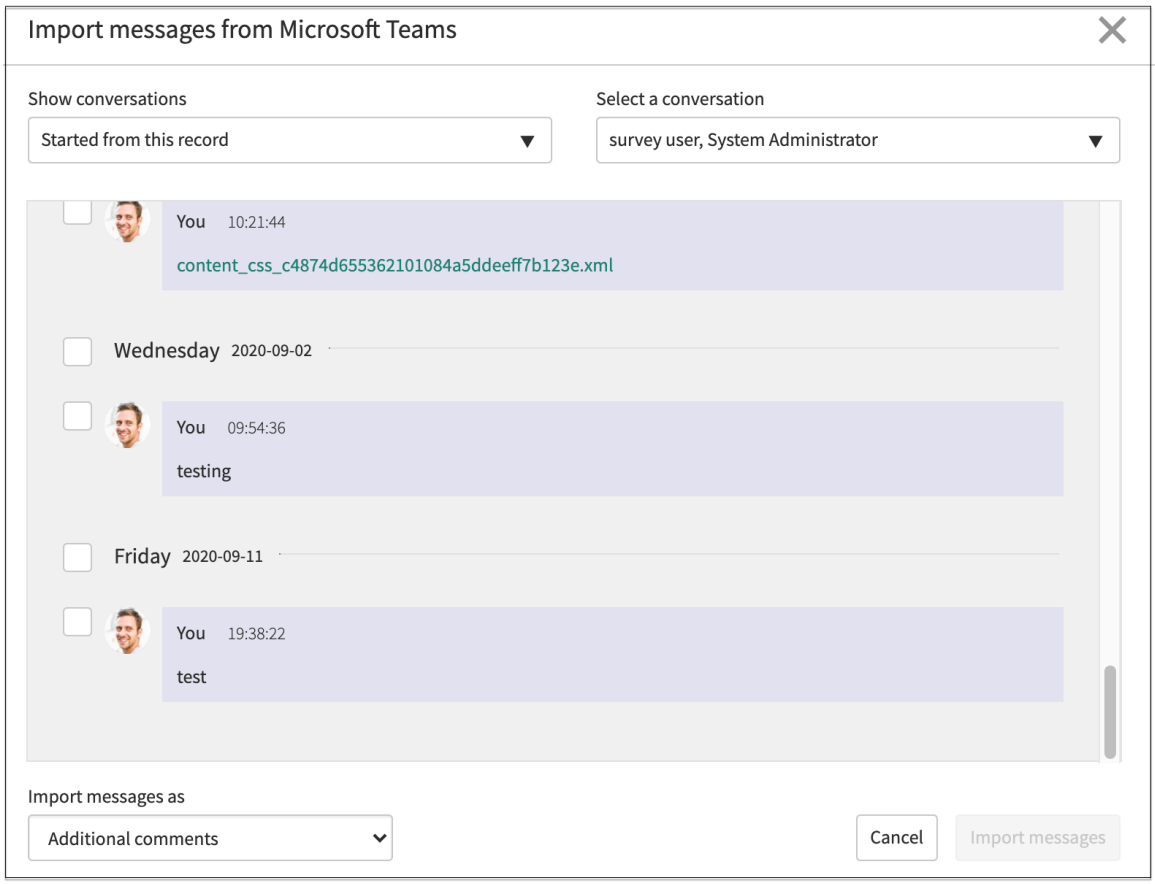
1. ServiceNow 인스턴스에서 오픈된 티켓(인시던트, 변경 요청, 요청 항목, HR 케이스 또는 카탈로그 작업)으로 이동합니다.
2. **Microsoft** Teams에서 메시지 가져오기를 클릭합니다.
3. **Microsoft** Teams에서 메시지 임포트 양식에서 다음 필드를 채웁니다.

Microsoft Teams 테이블에서 메시지 임포트

필드	설명
대화 표시	다음 중에서 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

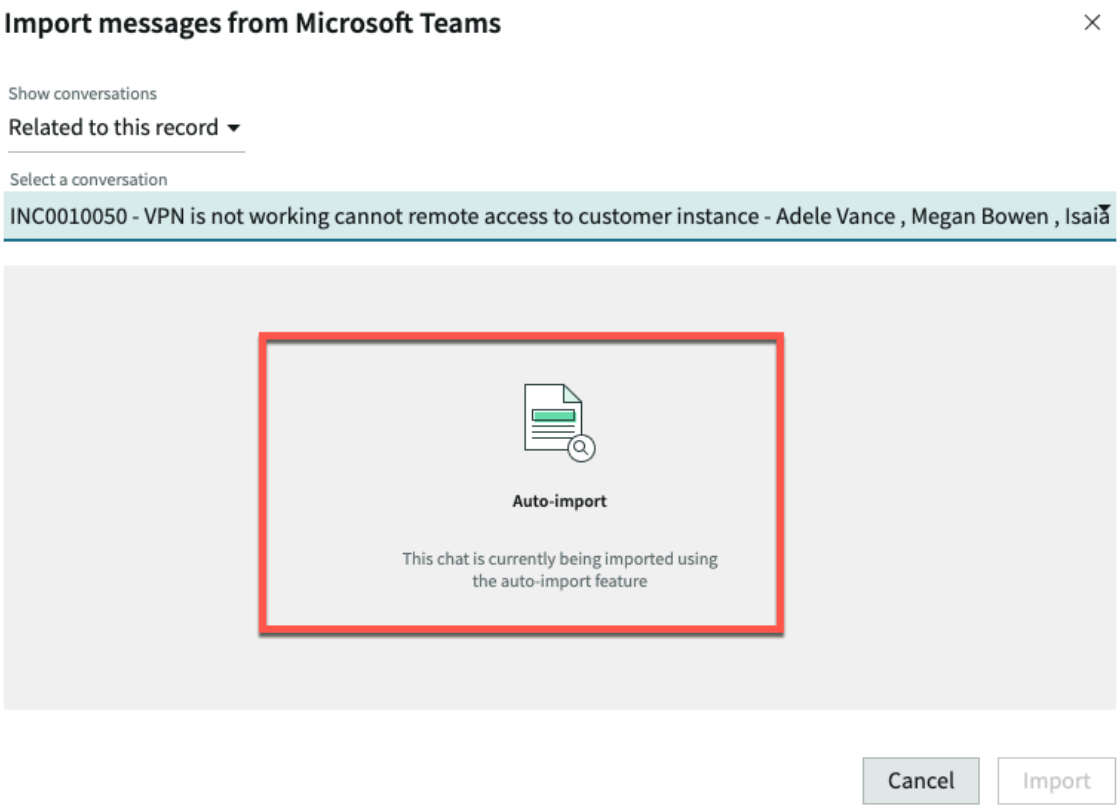
필드	설명
	○ 이 기록으로부터 시작: 기록에 대해 생성된 모든 커뮤니케이션 작업을 나열합니다. ○ 모든 대화 나열: 로그인한 에이전트의 모든 대화를 나열합니다.
대화 선택	기록에 대한 메시지를 임포트할 대화를 선택합니다.
다음으로 메시지 임포트	○ 추가 의견: 메시지는 추가 의견 아래에 추가됩니다. ○ 작업 메모: 메시지는 작업 메모 아래에 추가됩니다.



4. 임포트하려는 메시지, 파일, 이미지를 선택하고 메시지 임포트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자동으로 메시지를 임포트할 티켓의 메시지를 수동으로 임포트하려고 하면 해당 채팅은 자동 임포트를 통해 임포트하고 있다는 메시지가 시스템에 표시됩니다.



요청 기반 채팅 - Workspace에서 채팅 시작 및 임포트

티켓을 해결하기 위해 요청자와 대화를 시작합니다.

요청 기반 채팅 - 필드 데코레이터에서 채팅 시작 및 임포트

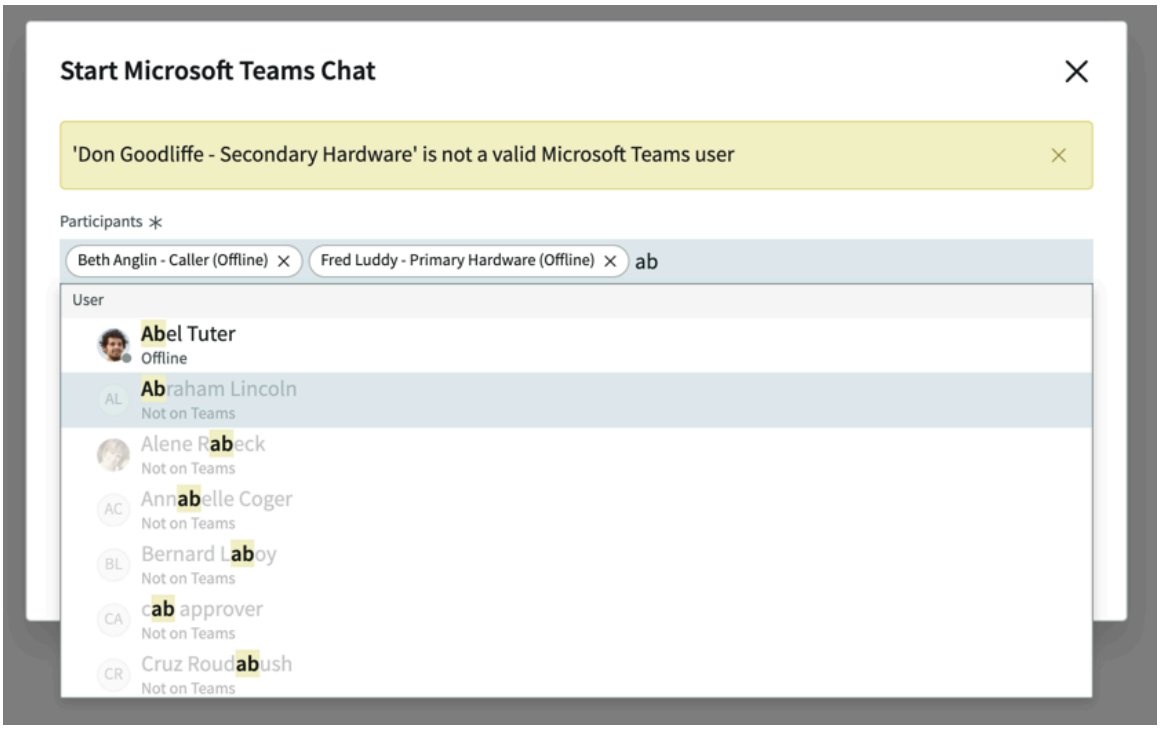
Microsoft Teams에서 인시던트, 요청 항목, 변경 요청 및 카탈로그 작업 티켓과 관련된 문제에 대해 요청자와 상호작용하여 티켓을 신속하게 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 해당 기록에 액세스할 수 있는 사용자

프로시저

1. 인스턴스에서 오픈된 티켓(인시던트, 변경 요청, 요청 항목, HR 케이스 또는 카탈로그 작업)으로 이동합니다 ServiceNow .
2. 오픈 대상 필드 옆에 있는 를 가리킵니다.
   채팅은 **Microsoft Teams**의 사용자와 함께 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



참가자의 이름을 입력하기 시작하면 시스템은 Microsoft Teams에 현재 상태를 표시합니다. 해당 이름에 대한 상태도 참가자 필드에 표시됩니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

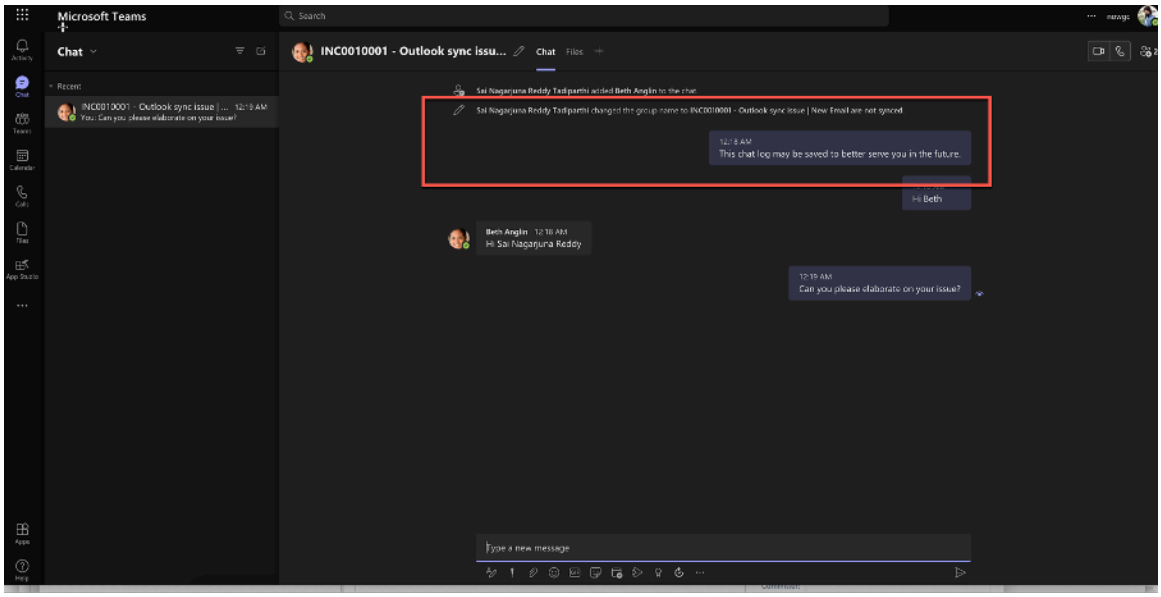
채팅 시작

필드	설명
참가자	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다.
그룹	티켓 해결을 위해 작업해야 하는 그룹을 추가하는 옵션입니다.
권장	시스템이 티켓과 연결된 사용자 목록을 표시합니다. 채팅 대화에 포함할 사용자를 선택합니다.
채팅 제목	지정된 채팅 제목이 Microsoft Teams에서 채팅의 제목으로 표시됩니다. 기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다. 채팅 제목을 수정할 수 있습니다.
오픈 메시지 생성	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.
선호하는 채팅 클라이언트 선택	기본 채팅 클라이언트를 선택하는 옵션입니다. ○ 데스크톱 애플리케이션 – Microsoft Teams 데스크톱 애플리케이션에서 채팅 상호작용을 엽니다. ○ 웹 클라이언트 – Microsoft Teams 웹 클라이언트에서 채팅 상호작용을 엽니다. 시스템이 선택한 옵션을 기억하고 추가 채팅 상호작용을 위해 기본 채팅 클라이언트에서 채팅을 엽니다.

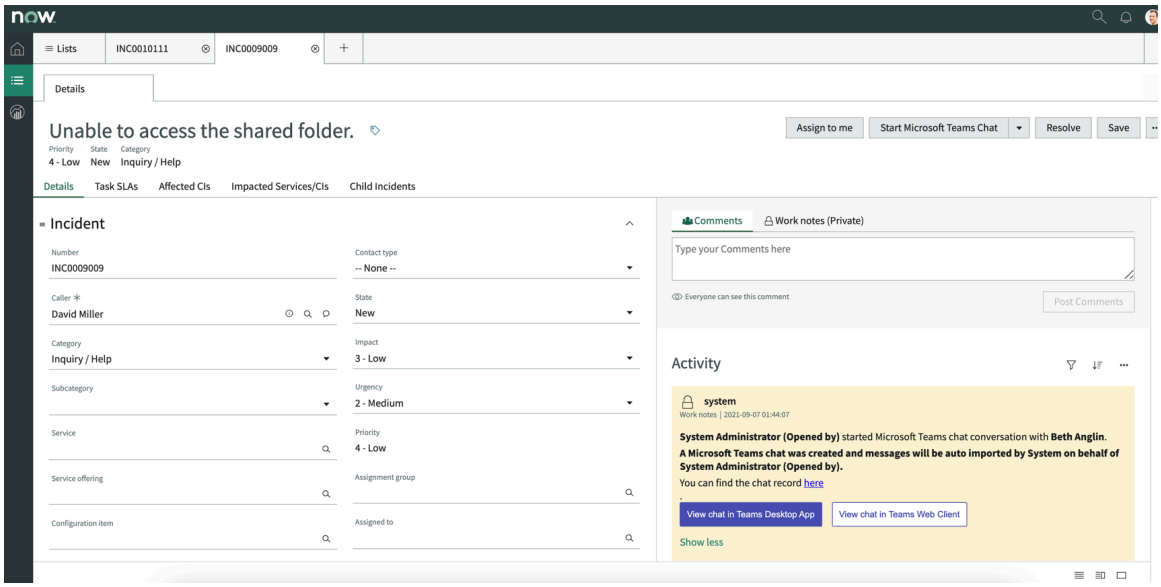
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 채팅 시작을 클릭합니다.

Microsoft Teams 앱이 에이전트가 제공한 채팅 제목과 오픈 메시지를 표시합니다.



시스템은 채팅 상세 정보에 대한 작업 메모를 캡처합니다.



요청 기반 채팅 - **Microsoft Teams** 채팅 시작 동작에서 채팅 시작 및 임포트

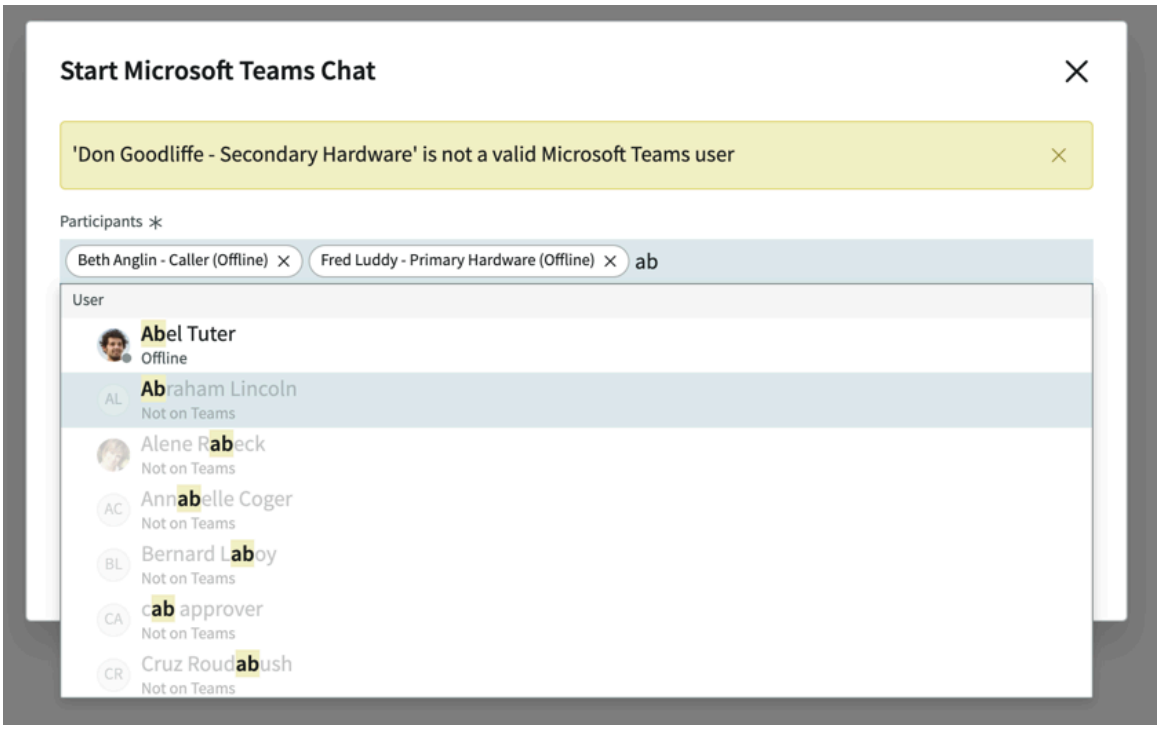
Agent Workspace의 Microsoft Teams에서 요청자와 상호작용하여 티켓을 신속하게 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 해당 기록에 액세스할 수 있는 사용자

프로시저

1. 인스턴스의 오픈 티켓 ServiceNow 으로 이동합니다.
2. Start Microsoft Teams Chat 을 클릭합니다.
채팅은 요청자와 함께 Microsoft Teams에서 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



참가자의 이름을 입력하기 시작하면 시스템은 Microsoft Teams에 현재 상태를 표시합니다. 해당 이름에 대한 상태도 참가자 필드에 표시됩니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

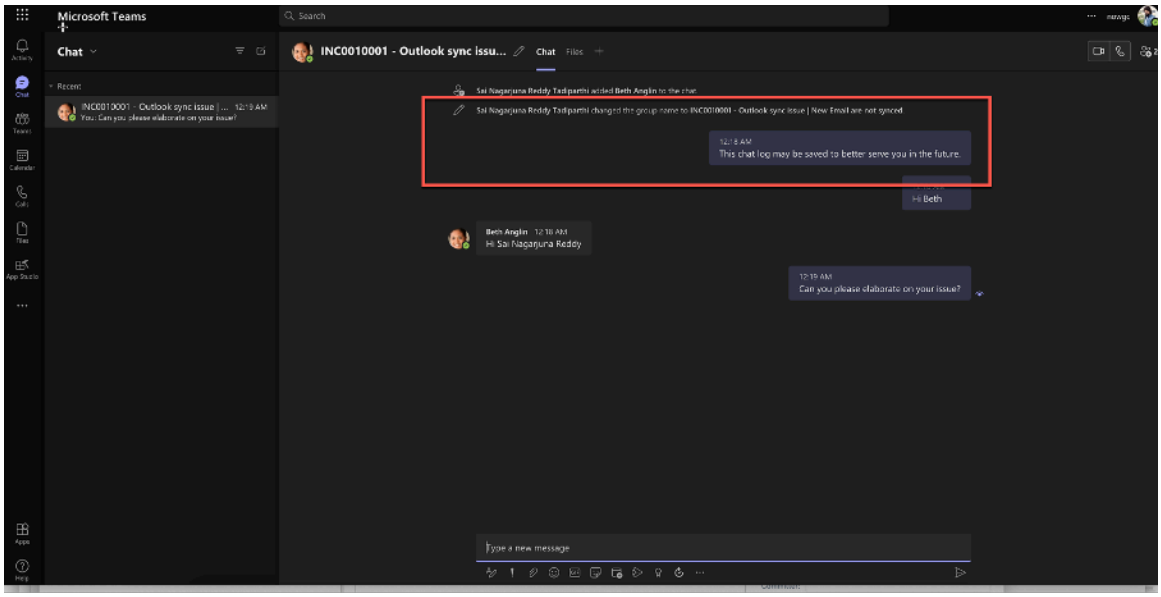
채팅 시작

필드	설명
참가자	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다.
그룹	티켓 해결을 위해 작업해야 하는 그룹을 추가하는 옵션입니다.
권장	시스템이 티켓과 연결된 사용자 목록을 표시합니다. 채팅 대화에 포함할 사용자를 선택합니다.
채팅 제목	지정된 채팅 제목이 Microsoft Teams에서 채팅의 제목으로 표시됩니다. 기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다. 채팅 제목을 수정할 수 있습니다.
오픈 메시지 생성	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.
선호하는 채팅 클라이언트 선택	기본 채팅 클라이언트를 선택하는 옵션입니다. ○ 데스크톱 애플리케이션 – Microsoft Teams 데스크톱 애플리케이션에서 채팅 상호작용을 엽니다. ○ 웹 클라이언트 – Microsoft Teams 웹 클라이언트에서 채팅 상호작용을 엽니다. 시스템이 선택한 옵션을 기억하고 추가 채팅 상호작용을 위해 기본 채팅 클라이언트에서 채팅을 엽니다.

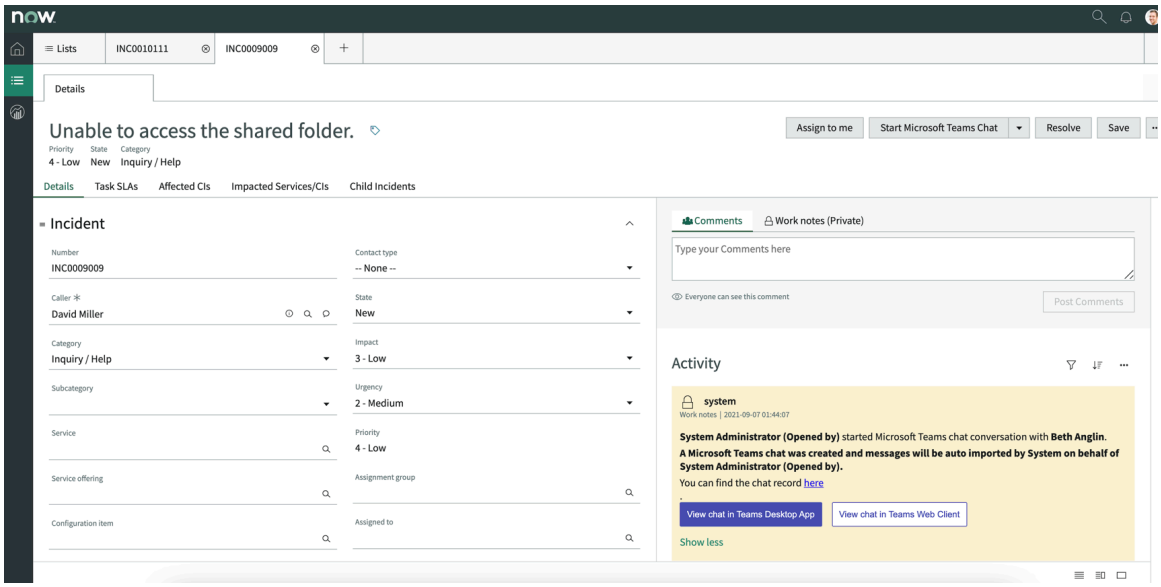
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 채팅 시작을 클릭합니다.

Microsoft Teams 앱이 에이전트가 제공한 채팅 제목과 오픈 메시지를 표시합니다.



시스템은 채팅 상세 정보에 대한 작업 메모를 캡처합니다.



Agent Workspace에서 메시지 임포트하기

Agent Workspace에서 사용자와의 대화를 임포트한 후 이를 주석에 추가하면 ServiceNow에 있는 모든 중요 메시지를 저장할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

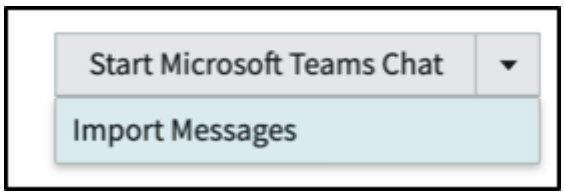
프로시저

1. 에이전트 작업 공간에서 ServiceNow 인스턴스의 오픈 티켓으로 이동합니다.

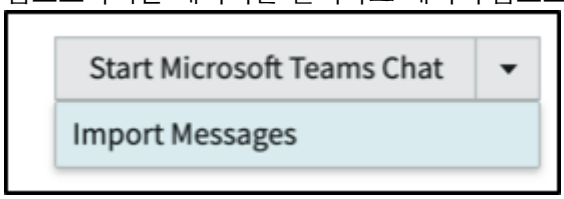
탐색 경로

기록	설명
인시던트	다음으로 이동 인시던트 〉 오픈. 작업하려는 기록을 엽니다.
관련 변경요청	다음으로 이동 변경 〉 오픈. 작업하려는 기록을 엽니다.
요청 항목	다음으로 이동 요청 〉 오픈 요청. 작업하려는 기록을 엽니다.

2. **Microsoft Teams** 채팅 시작 드롭다운 메뉴를 클릭합니다.



3. 메시지 임포트를 클릭합니다.
로그인하지 않은 경우 Microsoft Teams에 로그인하라는 메시지가 표시됩니다.
4. 임포트하려는 메시지를 선택하고 메시지 임포트를 클릭합니다.



요청 기반 채팅 - 기록에서 게스트 사용자와 채팅 시작

기록을 통해 외부 및 허용 도메인의 게스트 사용자와 Microsoft Teams 채팅을 시작합니다.

시작하기 전에
게스트 사용자는 채팅 액세스 권한을 인증받아야 합니다. 자세한 내용은 자체 구성된 앱 및 게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용 미리 게시된 앱 인스턴스를 참조하세요게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용.

게스트 사용자 목록을 Microsoft Azure AD에서 가져옵니다. 자세한 내용은 Microsoft Teams의 게스트 액세스 를 참조하십시오.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보
허용된 게스트 도메인 목록에 추가되지 않은 외부 사용자와 채팅을 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 Teams 조직 외부의 사용자 추가 또는 채팅 초대 를 참조하십시오.

프로시저

1. Microsoft Teams를 실행합니다.
2. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 직원 센터 〉 내 요청.
3. ServiceNow 인스턴스에서 작업하려는 티켓을 엽니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

티켓 양식

필드	설명
담당 그룹	**Teams** 그룹을 검색하고 선택합니다.
간단한 설명	채팅 목적에 대한 설명입니다.

5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
6. **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.
7. 채팅할 사용자를 선택합니다.

   여러 도메인에서 요청자와 직원 또는 여러 게스트를 선택할 수 있습니다.
8. 채팅 시작을 선택합니다.

   웹 클라이언트에서 도메인 관련 테넌트 ID가 Microsoft Teams URL에 추가됩니다.

   Microsoft Teams 애플리케이션에서 채팅이 열립니다.

결과
모든 팀 구성원은 Microsoft Teams 채널 스레드에서 팀 소유자가 게스트를 추가했고 게스트 이름이 나열되었다는 공지 메시지를 볼 수 있습니다. 채널 스레드의 오른쪽 위 모서리에 있는 태그는 팀의 게스트 수를 나타내고 각 게스트 이름 옆에 (게스트) 레이블이 나타납니다.

주:

외부 레이블이 있는 태그는 사용자가 게스트이며 허용된 도메인에 없음을 나타냅니다.

요청 기반 채팅 - 클래식 뷰에서 게스트 사용자로 채팅 시작 및 임포트

외부 조직 사용자와 Microsoft Teams 채팅을 시작하고, 채팅에 초대된 후에는 채팅을 임포트할 수 있습니다.

허용된 도메인의 게스트 사용자가 채팅을 시작하거나 임포트하려면 다음 구성을 완료해야 합니다.

- 게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용
- 게스트 사용자에 대한 외부 공동 작업 구성
- Microsoft Azure AD에 게스트 사용자 추가

자세한 내용은 자체 구성된 앱, 게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용 사전 게시된 앱 및 Microsoft Teams의 게스트 액세스를 참조하세요게스트 사용자에 대한 채팅 액세스 사용.

주:

게스트 사용자는 허용된 도메인에 있는 경우에만 채팅을 임포트할 수 있지만, 채팅을 시작할 수 있습니다. 사용자가 게스트 사용자이며 허용된 도메인에 없음을 나타내기 위해 이름 옆에 외부 레이블이 있는 태그가 나타납니다. 자세한 내용은 채팅으로 Teams 조직 외부의 사용자 추가 또는 초대 를 참조하십시오.

게스트 사용자로 **Microsoft Teams** 채팅 시작

외부 조직 사용자와 게스트 사용자로 Microsoft Teams 채팅을 시작합니다.

시작하기 전에
이메일 또는 Microsoft Teams를 통해 게스트 사용자로 초대를 받고 수락해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: agent

이 태스크 정보
이 절차는 클래식 ServiceNow UI를 통해 수행됩니다. 작업 공간을 통해 수행되는 동일한 절차에 대한 자세한 내용은 요청 기반 채팅 - Microsoft Teams 채팅 시작 동작에서 채팅 시작 및 임포트 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. Microsoft Teams를 실행합니다.
2. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 직원 센터 〉 내 요청.
3. ServiceNow 인스턴스에서 작업하려는 티켓을 엽니다.
4. **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.
5. 메시지가 표시되면 Microsoft 이메일 계정에 로그인합니다.
6. 채팅할 사용자를 선택합니다.

   여러 도메인에서 요청자, 직원 또는 여러 게스트를 선택할 수 있습니다.
7. 채팅 시작을 선택합니다.

   웹 클라이언트에서 도메인 관련 테넌트 ID가 Microsoft Teams URL에 추가됩니다.

결과
Microsoft Teams 애플리케이션에서 채팅이 열립니다.

게스트 사용자로 **Microsoft Teams** 채팅 임포트

외부 조직 사용자와의 Microsoft Teams 채팅을 게스트 사용자로 임포트합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

이 태스크 정보
이 절차는 클래식 ServiceNow# 사용자 인터페이스를 통해 수행됩니다. 작업 공간을 통해 수행되는 동일한 절차에 대한 자세한 내용은 Agent Workspace에서 메시지 임포트하기 문서를 참조하십시오.

게스트가 채팅을 임포트하면 첨부 파일이 기록에 업로드되지 않습니다. 첨부 파일은 Microsoft OneDrive 애플리케이션의 파일에 대한 링크로 나타납니다.

프로시저

1. Microsoft Teams를 실행합니다.
2. 다음으로 이동 **ServiceNow for Microsoft Teams** 〉 직원 센터 〉 내 요청.
3. ServiceNow 인스턴스에서 작업하려는 티켓을 엽니다.
4. **Microsoft** Teams에서 메시지 임포트를 선택합니다.
5. Microsoft Teams 양식에서 메시지를 임포트할 때, 대화 표시 목록을 선택하고 표시할 대화를 결정합니다.
   - 기록에 대해 생성된 모든 대화를 나열하려면 이 기록에서 시작됨을 선택합니다.
   - 로그인한 에이전트와 관련된 모든 대화를 나열하려면 이 기록에서 시작됨을 선택합니다.
6. 대화 선택 목록을 선택하고 임포트할 메시지, 파일 및 이미지를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. Microsoft Teams 양식의 메시지를 임포트할 때, 다음으로 메시지 임포트 목록을 선택하고 임포트한 메시지를 추가할 위치를 선택합니다.
   - 추가 의견 필드에 임포트한 메시지를 추가하고 고객이 메시지를 볼 수 있도록 추가 의견을 선택합니다.
   - 작업 메모 필드에 임포트한 메시지를 추가하고 메시지를 내부에 보관하려면 작업 메모를 선택합니다.
8. 임포트를 선택합니다.

Workspace에서 채팅을 통한 호출 시작

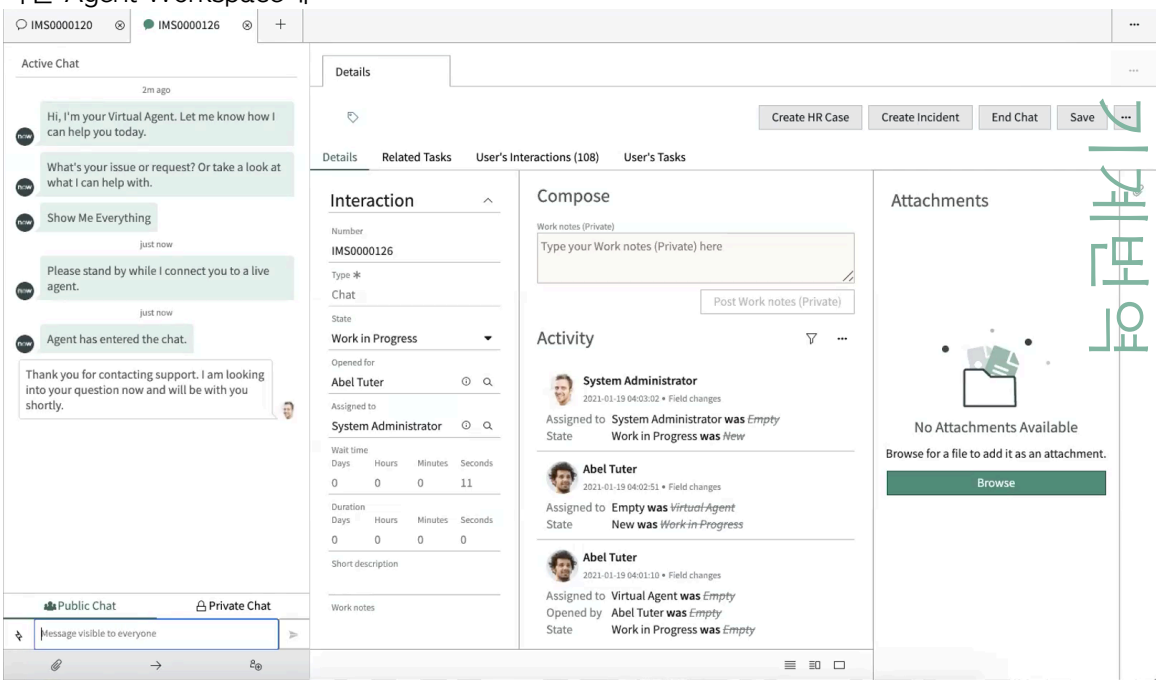
에이전트는 Workspace에서 호출자와 채팅을 시작하여 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: itil, itil_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 홈 〉 받은 편지함.
2. 수신함에서 수락을 클릭하여 채팅을 수락합니다.
   상호작용 기록은 Agent Workspace에

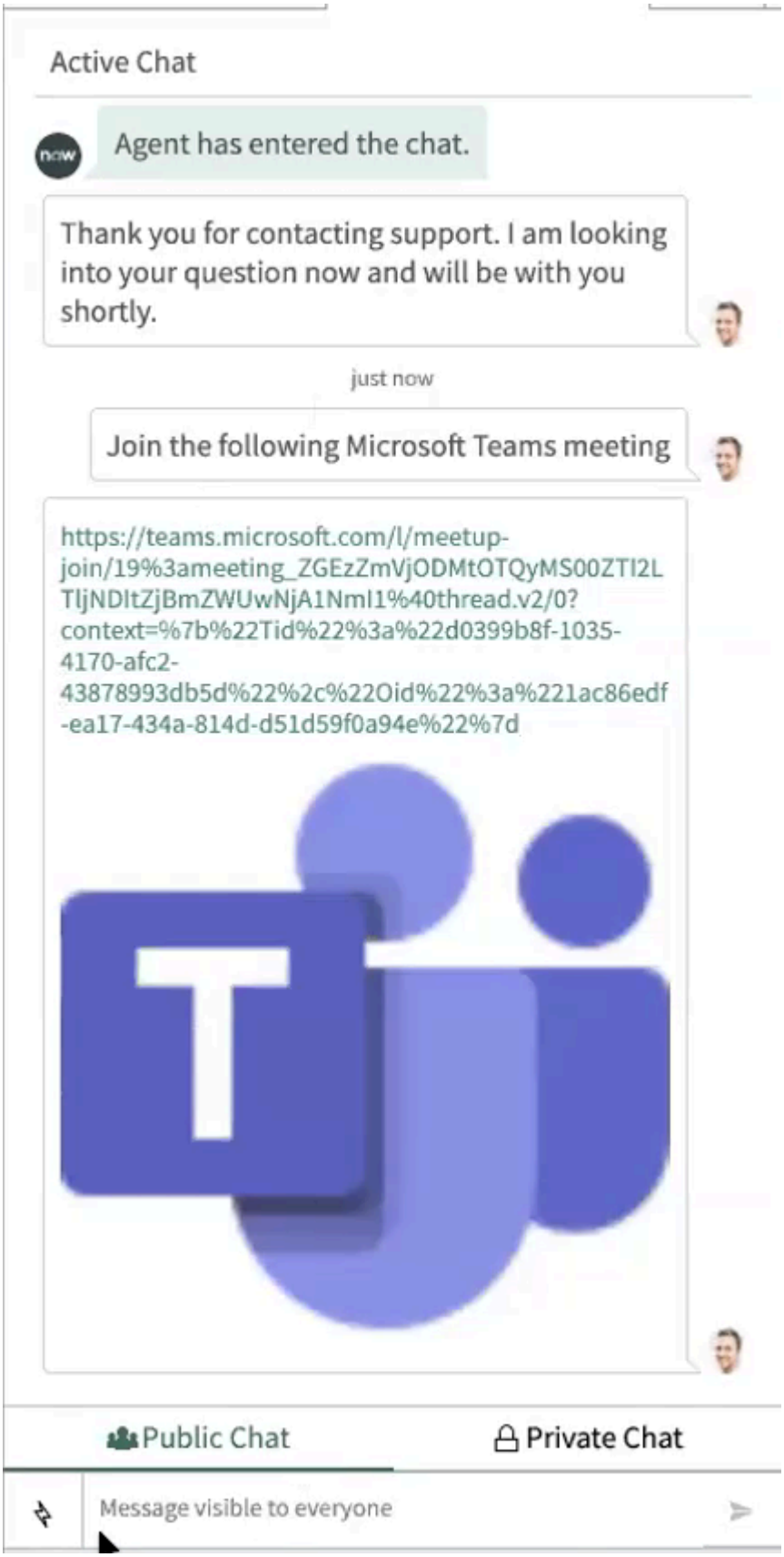


표시됩니다.

3. 메시지 입력 필드에 명령 /teams_call을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

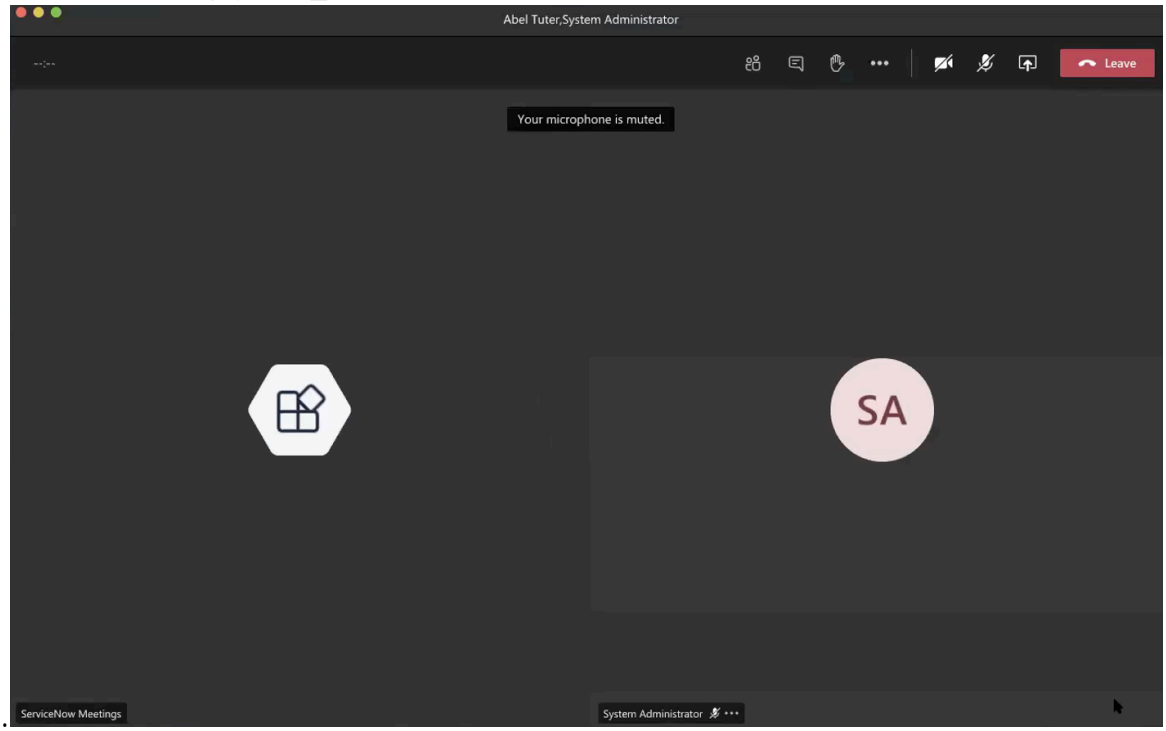
Microsoft Teams 전화 회의가 시작되고 활성 채팅 영역에 링크가



표시됩니다.

4. 회의 링크를 클릭하여 전화 회의에 참가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용자가 Microsoft Teams에서 호출을 

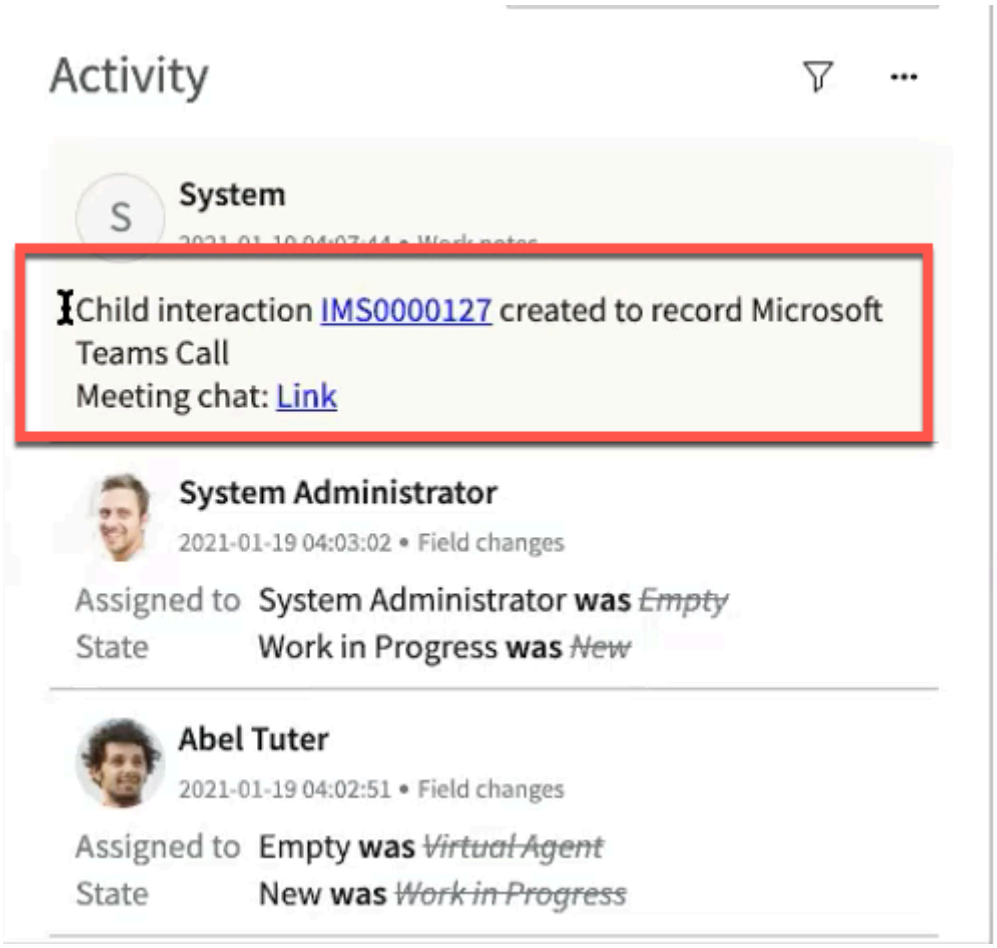
수신합니다.

사용자는 Microsoft Teams에서 채팅 대화를 시작할 수 있습니다.

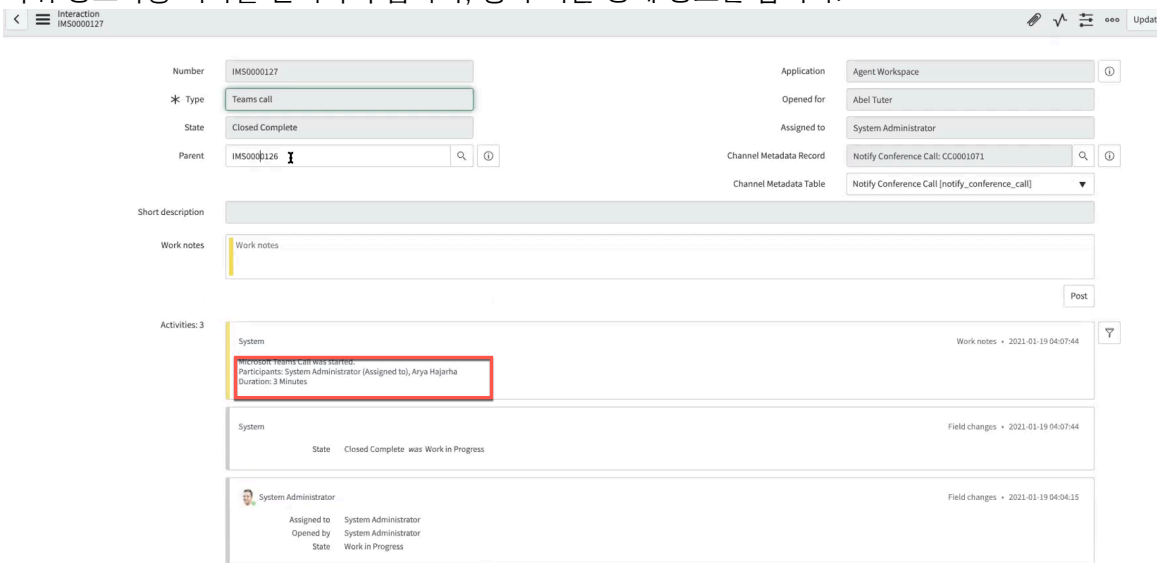
5. 클릭하여 대화 창을 엽니다.

6. 대화가 끝나면 Leave 클릭하여 전화 회의에서 나갑니다.
모든 정보가 활동(작업 메모)에 기록됩니다. Microsoft Teams에서 발생한 하위 상호작용과 채팅 대화를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



7. 하위 상호작용 기록을 클릭하여 참가자, 통화 기간 상세 정보를 봅니다.



회의 채팅 링크를 클릭하여 Microsoft Teams에서 발생한 대화를 봅니다.

MIM 워크벤치에서 통신 계획 추가

새 의사 소통 계획을 만들거나 기존 의사 소통 계획에 새 통신 작업을 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치를 사용하려면 필요한 플러그인을 설치했는지 확인하십시오. 자세한 내용은 Microsoft Teams 및 Microsoft 365용 ServiceNow 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: major_incident_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 통신 탭을 클릭한 다음 통신 작업 섹션에 표시되는 추가를 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

새로운 템플릿 양식 생성

필드	설명
통신 계획	새 통신 계획을 선택하거나 기존 계획을 선택하고 계획에 통신 작업을 추가하기 위한 목록입니다.
계획 짧은 설명	통신 계획의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
작업 짧은 설명	통신 작업의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
채널	계획을 위한 통신 방식으로 이메일, SMS, Microsoft Teams 알림 또는 회의를 선택하는 확인란입니다.
빈도	특정 작업을 실행해야 하는 빈도입니다. 작업은 한 번만 실행하거나 특정 기간 동안 실행할 수 있습니다.
기한(분)	작업이 시작된 후 작업을 실행해야 하는 시간 범위입니다. 반복 작업의 경우 해당 작업을 반복해야 하는 시간 범위를 나타내기도 합니다.

6. 다음을 클릭합니다.
7. 수신자 관리 탭에서 중요 인시던트 통신 계획에 포함되어야 하는 사용자를 추가합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

중요 인시던트 관리 워크벤치에서 알림 보내기

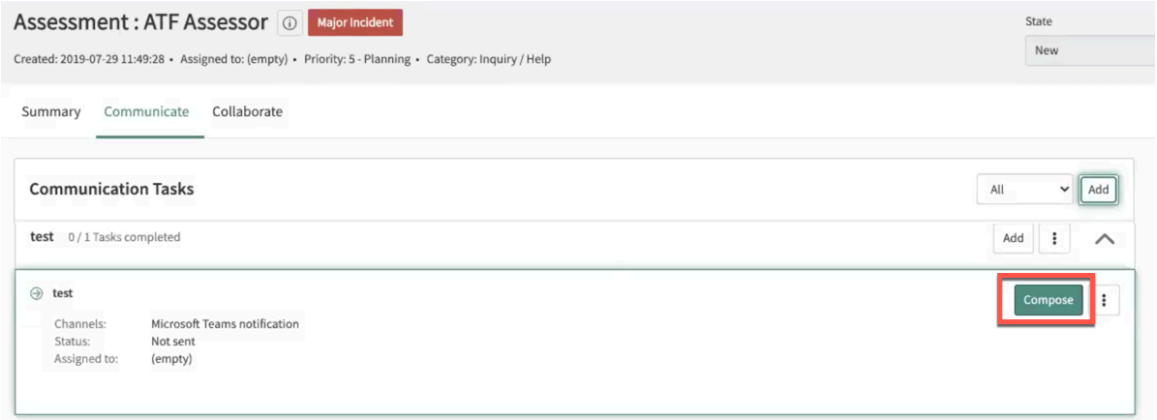
중요 인시던트와 관련된 이해 관계자에게 Microsoft Teams 알림을 전송합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

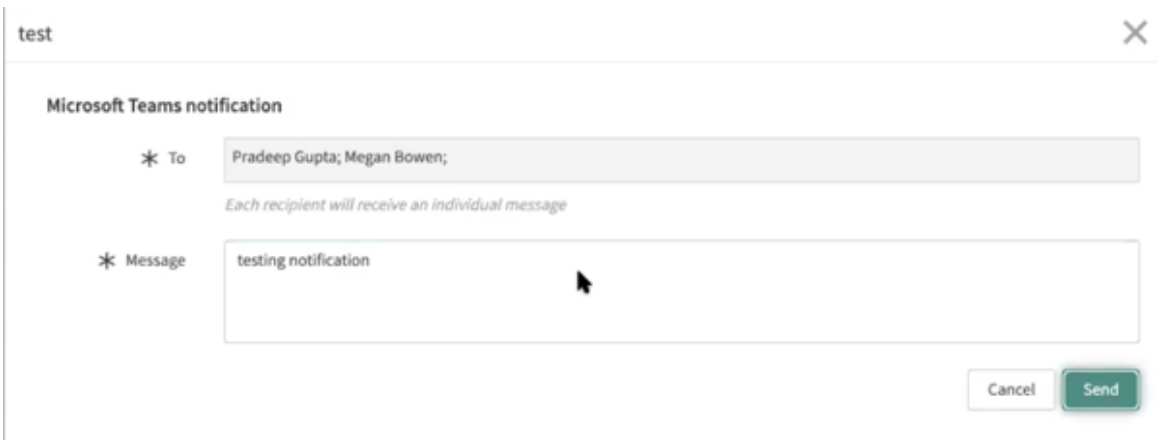
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 통신 탭을 클릭합니다.
5. 새 통신 작업을 추가합니다.
   통신 작업이 표시됩니다.

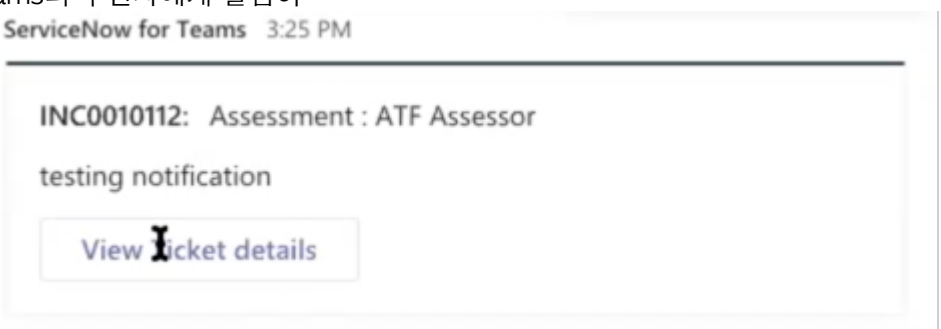
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 작성 버튼을 클릭합니다.
7. 작성 모달 화면에서 다음 상세 정보를 입력합니다.
   a. 받는 사람: 통신 작업과 관련된 수신자를 입력합니다.
   b. 메시지: 알림 메시지를 입력합니다.
   c. 보내기 버튼을 클릭합니다.



Microsoft Teams의 수신자에게 알림이



전송됩니다.

8. 티켓 상세 정보 보기를 클릭하여 ServiceNow에서 티켓을 봅니다.

중요 인시던트에 대한 알림 보기

중요 인시던트의 특정 이벤트 중에 전송된 알림을 봅니다. 이러한 알림은 중요 인시던트와 관련된 모든 이해 관계자에게 전송됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager, 에이전트

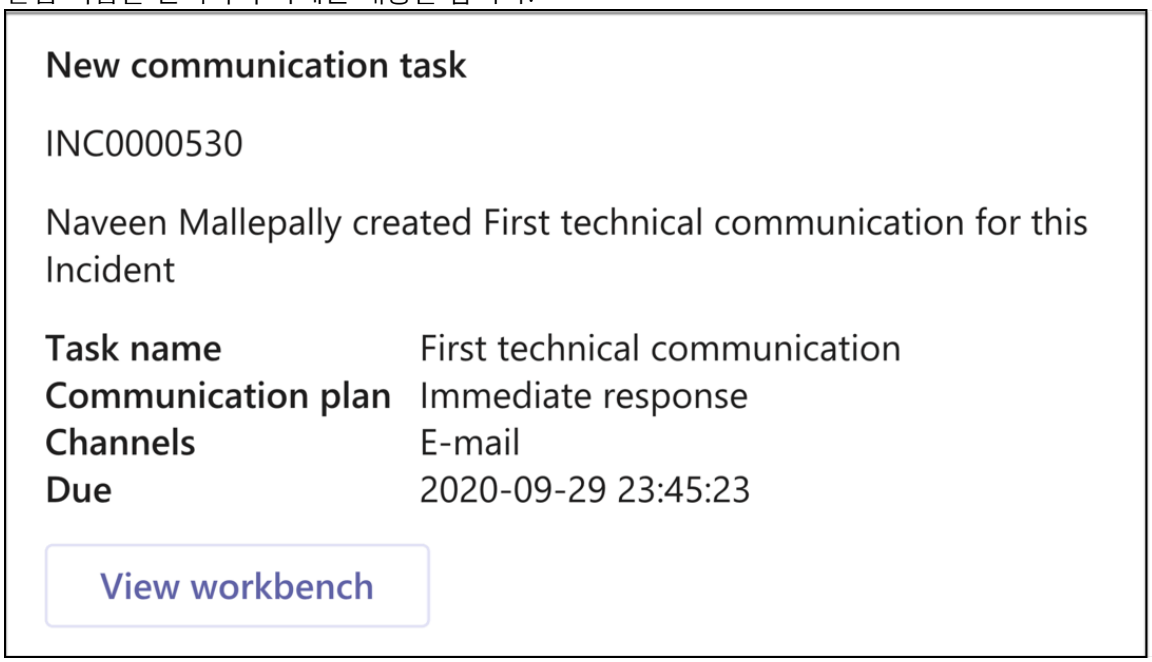
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
다음 경우에 중요 인시던트에 대한 정보성 알림이 트리거됩니다.

- 중요 인시던트에 대해 통신 작업이 생성된 경우
- SLA가 75%에 도달한 경우
- SLA를 위반한 경우

프로시저

1. **Microsoft Teams** 애플리케이션을 시작합니다.
2. 활동을 클릭합니다.
3. 중요 인시던트에 대한 알림 피드 목록을 봅니다.
4. 알림 이름을 클릭하여 자세한 내용을 봅니다.



5. 워크벤치 보기를 클릭하여 ServiceNow에서 티켓 상세 정보를 봅니다.

MIM 워크벤치에서 공동 통신 작업 추가

새 통신 계획을 만들거나 워크벤치에서 기존 통신 계획에 새 통신 작업을 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

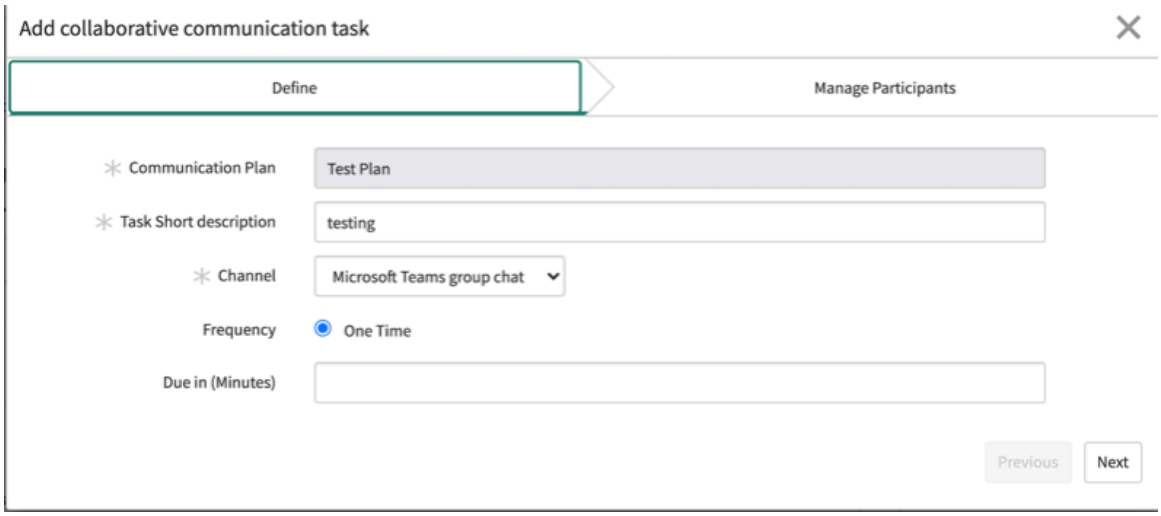
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
5. 통신 작업 섹션에 표시되는 추가를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통신 작업 양식

필드	설명
통신 계획	새 통신 계획을 선택하거나 기존 계획을 선택하고 계획에 통신 작업을 추가하기 위한 목록입니다.
작업 간단한 설명	통신 작업의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
채널	Microsoft Teams 그룹 채팅을 선택합니다.
빈도	특정 작업을 실행해야 하는 빈도입니다. 작업은 한 번만 실행하거나 특정 기간 동안 실행할 수 있습니다.
기한(분)	작업이 시작된 후 작업을 실행해야 하는 시간 범위입니다. 반복 작업의 경우 해당 작업을 반복해야 하는 시간 범위를 나타내기도 합니다.



7. 다음을 클릭합니다.
8. 수신자 관리 탭에서 중요 인시던트 통신 계획에 포함되어야 하는 사용자를 추가합니다.
9. 추가를 클릭합니다.

공동 작업 탭에 작업이 나타납니다.

MIM 워크벤치에서 **Microsoft Teams** 그룹 채팅 시작

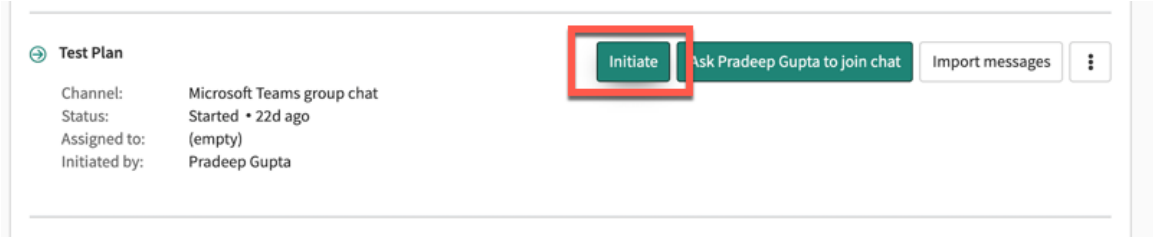
MIM 워크벤치에서 Microsoft Teams 그룹 채팅을 시작하여 작업 해결을 위한 업무를 할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: major_incident_manager

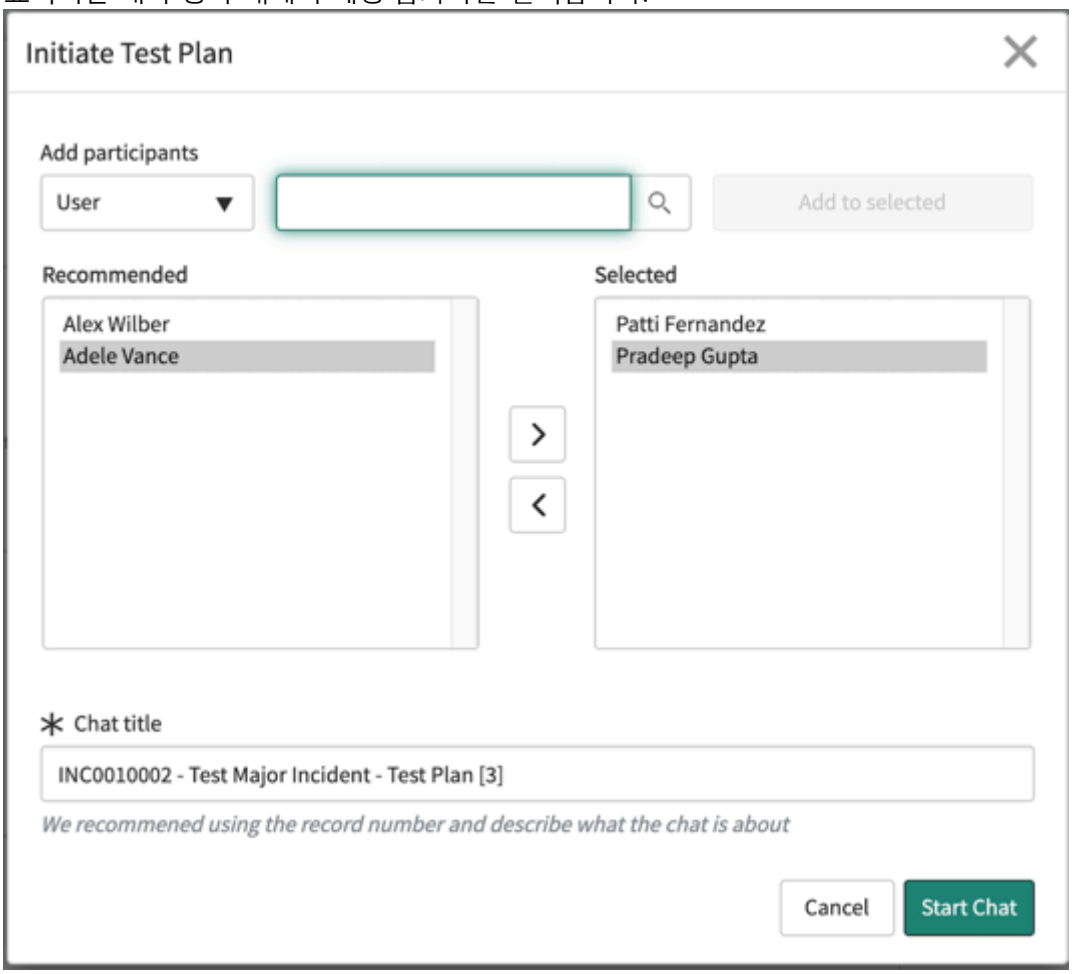
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
5. 시작 버튼을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



6. 표시되는 대화 상자 내에서 채팅 참가자를 선택합니다.



대화창에는 채팅에 대해 권장되고 선택된 참가자가 표시됩니다.

티켓에 할당된 그룹의 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다. 채팅을 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.

7. 참가자 추가 목록을 클릭하면 다음과 같은 일을 할 수 있습니다.
   - 사용자: 채팅에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다.
   - 그룹: 채팅에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다.

     On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되면 그룹을 선택할 때 On-Call Scheduling 사용자가 추가됩니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되지 않으면 선택한 그룹으로부터 모든 사용자를 추가합니다.

   - 이메일: 채팅에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다.
8. 선택한 항목에 추가를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 제목은 채팅에 두 명 이상의 참가자가 있는 경우에만 표시됩니다.

9. 채팅 시작을 클릭합니다.

결과
에이전트가 선택된 모든 참가자와 채팅할 수 있는 탭이 Microsoft Teams 애플리케이션에서 열립니다.

범용 요청에 **Microsoft Teams** 사용

에이전트와 직원은 Microsoft Teams 애플리케이션을 사용하여 공동으로 작업함으로써 Universal Request를 효과적으로 해결할 수 있습니다. 직원은 Microsoft Teams를 통해 Universal Request를 만들고 수정할 수 있습니다.

직원 동작

직원은 Microsoft Teams를 사용하여 Universal Request를 생성 및 업데이트하고 기존 Universal Request를 추적할 수 있습니다.

Microsoft Teams에서 **Universal Request** 생성

가상 에이전트의 도움을 받아 Universal Request를 생성합니다. Microsoft Teams 애플리케이션에서 가상 에이전트에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. **Now Virtual Agent** 채팅 창을 엽니다.
3. 채팅 창에 쿼리를 입력합니다.
   가상 에이전트에서 필요한 도움말 유형을 선택하라는 메시지를 표시합니다.
4. 직원 지원 요청**(Teams** 템플릿)을 선택합니다.
5. 문제를 요약합니다.
6. 요청에 중요한 정보가 포함되어 있는지 확인합니다.

결과
문제에 대해 Universal Request가 생성되었습니다.

Microsoft Teams를 사용하여 **Universal Request** 업데이트 또는 취소

가상 에이전트를 사용하여 Universal Request를 업데이트하거나 취소합니다. Microsoft Teams 애플리케이션에서 가상 에이전트에 액세스할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
2. **ServiceNow for Teams** 채팅 창을 엽니다.
3. Microsoft Teams 애플리케이션을 시작합니다.
4. **Now Virtual Agent** 채팅 창을 엽니다.
5. 채팅 창에 쿼리를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트에서 필요한 도움말 유형을 선택하라는 메시지를 표시합니다.

6. **Universal Request** 상태 추적(템플릿)을 선택합니다.
7. 추적하려는 Universal Request를 선택합니다.
8. 적절한 응답을 선택하여 요청을 완료합니다.
   샘플 Virtual Agent 대화는 Universal Request Virtual Agent 대화 플로우를 참조하십시오.

에이전트 작업

직원이 생성한 Universal Request에 대해 작업을 진행합니다. 직원과 채팅을 진행하고 기록 또는 에이전트 작업 공간에서 메시지를 임포트할 수 있습니다.

기록에서 채팅 메시지 관리

에이전트는 자신에게 할당된 Universal Request와 관련된 문제에 대해 Microsoft Teams 요청자와 상호작용합니다. 채팅을 인스턴스로 다시 임포트합니다.

기록에서 직원과 채팅 시작

에이전트가 Microsoft Teams를 사용하여 Universal Request의 감시 목록에서 요청자 또는 직원과 채팅을 시작합니다.

시작하기 전에

Microsoft Teams 채팅 시작 버튼은 다음 조건이 충족되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- Universal Request에 표시된 사용자 중 적어도 한 명이 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합를 활성화했습니다.
- Universal Request가 기본 티켓과 연결되어 있지 않습니다.

필요한 역할: agent

프로시저

1. 다음으로 이동 범용 요청 〉 모두.
2. 처리하려는 Universal Request를 엽니다.
3. **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.
4. 채팅할 직원을 선택합니다.
   요청자 또는 감시 목록에 추가된 다른 직원을 선택할 수 있습니다. 여러 직원을 선택할 수도 있습니다.
5. 채팅 시작을 선택합니다.

결과

선택된 모든 직원과 채팅할 수 있는 탭이 Microsoft Teams 애플리케이션에서 열립니다.

Universal Request에서 메시지 임포트

에이전트가 Microsoft Teams에서 요청자와의 대화를 임포트합니다. 기록의 활동 스트림에 대화를 추가하여 ServiceNow 인스턴스에 있는 모든 중요한 메시지를 저장합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

메시지를 임포트하면 티켓 기록을 볼 수 있습니다. 요청자는 티켓에 대한 모든 토론을 한 곳에서 볼 수 있습니다. 임포트 작업은 티켓 사후 검토 및 지속적인 개선 프로세스에 필요한 정보를 캡처하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 범용 요청 〉 모두.
2. 처리하려는 Universal Request를 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 **Microsoft** Teams에서 메시지 임포트를 선택합니다.
   로그인하지 않은 경우 Microsoft Teams에 로그인하라는 메시지가 표시됩니다.
4. 수락을 클릭합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Microsoft Teams에서 메시지 임포트 양식

필드	설명
대화 표시	대화를 표시하는 옵션입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 이 기록으로부터 시작: 기록에 대해 생성된 모든 커뮤니케이션 작업을 나열합니다. ○ 모든 대화 나열: 로그인한 에이전트의 모든 대화를 나열합니다.
대화 선택	기록에 대한 메시지를 임포트할 대화입니다.
다음으로 메시지 임포트	기록으로 메시지를 임포트하는 옵션입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 추가 의견: 메시지는 추가 의견 아래에 추가됩니다. ○ 작업 메모: 메시지는 작업 메모 아래에 추가됩니다.

6. 임포트하려는 메시지, 파일, 이미지를 선택합니다.
7. 메시지 임포트를 클릭합니다.

에서 채팅 메시지 관리 에이전트 작업 공간

에이전트는 Universal Request와 관련된 문제에 대해 에이전트 작업 공간의 요청자와 Microsoft Teams에서 상호작용합니다. 채팅을 ServiceNow로 다시 임포트합니다.

에이전트 작업 공간의 직원과 채팅 시작

Universal Request를 공동 작업하고 해결할 수 있도록 에이전트 작업 공간의 직원과 Microsoft Teams에서 채팅할 수 있습니다.

시작하기 전에
Microsoft Teams 채팅 시작 버튼은 다음 조건이 충족되는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- Universal Request에 표시된 사용자 중 적어도 한 명이 Microsoft Teams와의 범용 요청 통합를 활성화했습니다.
- Universal Request가 기본 티켓과 연결되어 있지 않습니다.

필요한 역할: agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 모두.
3. 처리하려는 Universal Request를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. **Microsoft Teams** 채팅 시작을 선택합니다.
5. 권장 참가자를 선택하거나 외부 참가자의 이메일 주소를 추가합니다.
   요청자 또는 감시 목록에 추가된 다른 직원을 선택할 수 있습니다. 여러 직원을 선택할 수도 있습니다.
6. 채팅 시작을 선택합니다.

결과
선택된 모든 직원과 채팅할 수 있는 탭이 Microsoft Teams 애플리케이션에서 열립니다.

에이전트 작업 공간에서 메시지 임포트

에이전트가 Microsoft Teams에서 사용자와의 대화를 임포트합니다. 에이전트 작업 공간 기록의 활동 스트림에 있는 대화를 추가합니다. Universal Request와 관련하여 ServiceNow 인스턴스에 있는 모든 중요 메시지를 저장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 워크플레이스 경험 〉 워크플레이스 〉 에이전트 작업 공간 홈.
2. 탐색 목록에서 범용 요청 〉 모두.
3. 처리하려는 Universal Request를 엽니다.
4. 메시지 임포트를 선택합니다.
   로그인하지 않은 경우 Microsoft Teams에 로그인하라는 메시지가 표시됩니다.
5. 수락을 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Microsoft Teams에서 메시지 임포트 양식

필드	설명
대화 표시	대화를 표시하는 옵션입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 이 기록으로부터 시작: 기록에 대해 생성된 모든 커뮤니케이션 작업을 나열합니다. ○ 모든 대화 나열: 로그인한 에이전트의 모든 대화를 나열합니다.
대화 선택	기록에 대한 메시지를 임포트할 대화입니다.
다음으로 메시지 임포트	기록으로 메시지를 임포트하는 옵션입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ○ 추가 의견: 메시지는 추가 의견 아래에 추가됩니다. ○ 작업 메모: 메시지는 작업 메모 아래에 추가됩니다.

7. 임포트하려는 메시지, 파일, 이미지를 선택합니다.
8. 메시지 임포트를 클릭합니다.

에이전트 경험을 위해 **Microsoft Teams** 통합 사용

Microsoft Teams를 통해 MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 에이전트가 주요 인시던트를 작업하고 관리하도록 허용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams용 **Notify** 커넥터 사용

MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 용 Notify 커넥터를 통해 에이전트가 주요 인시던트를 Microsoft Teams작업하고 관리하도록 허용합니다.

작업 기록에 **Notify Microsoft Teams** 커넥터 사용

Microsoft Teams용 Notify 커넥터를 사용하면 인시던트, 문제 또는 변경 요청과 같은 작업 기록에서 전화 회의를 시작할 수 있습니다.

작업 기록에서 전화 회의 시작 및 관리

Microsoft Teams의 인시던트, 문제 기록 또는 변경 요청 같은 작업 기록에서 전화 회의를 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. 인시던트, 문제 또는 변경 요청 같은 작업 기록으로 이동합니다.
2. 전화 회의 시작 관련 링크를 클릭합니다.
3. 대화 상자에서 회의 참가자를 선택합니다.

   작업 기록의 사용자 연락처 목록의 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다. 전화 회의를 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.
4. 참가자 목록을 완성한 후 시작을 클릭합니다.

   통화가 시작된 Microsoft Teams의 모든 사용자에게 알림이 전송됩니다. 각 사용자는 통화를 수락하여 전화 회의에 참여할 수 있습니다.

   호스트는 Microsoft Teams에서 통화에 응답한 사용자를 볼 수 있습니다.
5. 다음 활동 중 하나를 수행합니다.

Incident Communication Management에 **Notify Microsoft Teams** 커넥터 사용

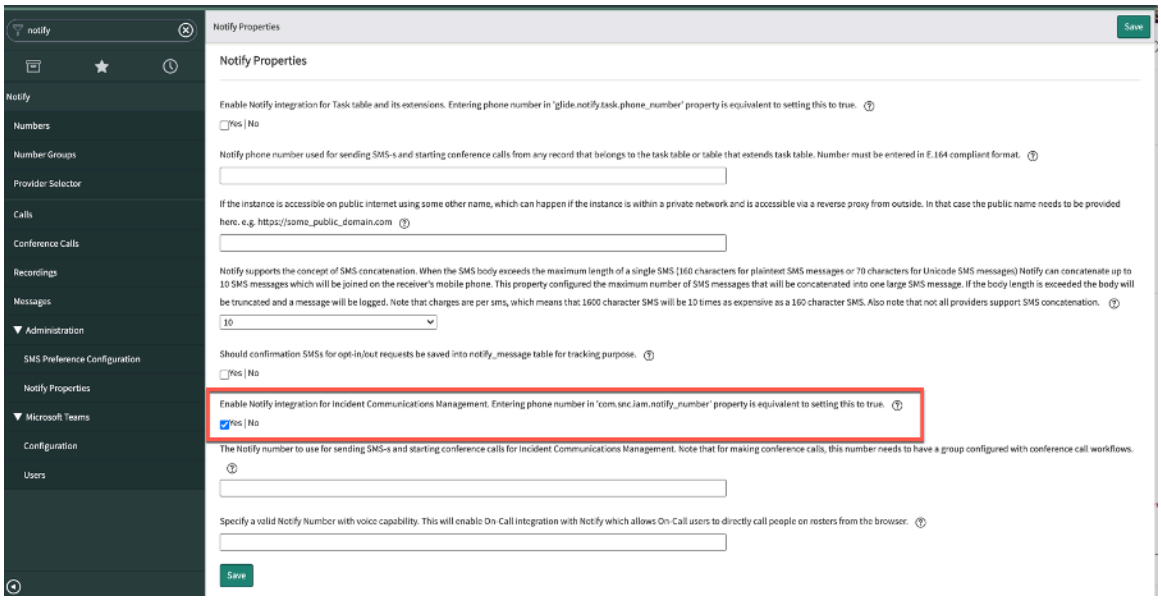
인시던트 통신 계획에 Notify를 사용하여 전화 회의를 시작합니다.

중요 인시던트 기록에서 전화를 걸려면 Notify 속성에서 **com.snc.iam.enable_notify** 속성을 사용하도록 설정해야 합니다.

1. 다음으로 이동 알림 〉 관리자 〉 알림 속성.
2. **Incident Communications** Management에 **Notify** 통합을 활성화합니다.
   'com.snc.iam.notify_number' 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 이를 true로 설정하는 것과 같습니다(com.snc.iam.enable_notify) 옵션을 선택합니다.

   "Incident Communications Management에 Notify 통합을 활성화합니다.
   'com.snc.iam.notify_number' 속성에 전화 번호를 입력하는 것은 이를 true로 설정하는 것과 같습니다" 텍스트를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 속성 편집을 클릭하여 속성 상세 정보를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



3. 저장을 클릭합니다.

인시던트 통신 계획에서 전화 회의 시작

인시던트 해결에 대해 논의할 수 있도록 인시던트 통신 계획의 Microsoft Teams에서 전화 회의를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: incident_communication_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 오픈.

2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.

3. 전화 회의 시작 관련 링크를 클릭합니다.

4. 대화 상자에서 회의 참가자를 선택합니다.

5. 참가자 목록을 완성한 후 통화 시작을 클릭합니다.

결과
통화가 시작된 Microsoft Teams에서 선택된 모든 사용자에게 알림이 전송됩니다. 각 사용자는 통화를 수락하여 전화 회의에 참여할 수 있습니다.

호스트는 통화에 응답한 사용자를 볼 수 있습니다.

인시던트 통신 계획에서 전화 회의에 참가자 추가

인시던트 통신 계획의 작업 기록에서 전화 회의에 참가자를 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 커뮤니케이션 관리 〉 모두.

2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.

3. 회의 탭을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 활성 참가자 아래에서 (+) 참가자를 클릭합니다.
5. 대화 상자에서 전화 회의에 추가할 참가자를 선택합니다.
6. 참가자 추가를 클릭합니다.

결과
통화가 시작된 Microsoft Teams에서 선택된 모든 사용자에게 알림이 전송됩니다. 각 사용자는 통화를 수락하여 전화 회의에 참여할 수 있습니다.

호스트는 통화에 응답한 사용자를 볼 수 있습니다.

전화 회의 참가자 음소거

소음으로 인한 불필요한 방해를 방지하기 위해 전화 회의에서 참가자를 음소거합니다.

시작하기 전에
이 절차에서는 한 명 이상의 참가자와 활성 전화 회의가 있다고 가정합니다.

필요한 역할: ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 커뮤니케이션 관리 > 모두.
2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.
3. 회의 탭을 클릭합니다.
4. 음소거할 참가자 이름 옆에 있는 음소거를 클릭합니다.

인시던트 기록을 통해 시작된 전화 회의 종료

인시던트 통신 관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: ia_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 인시던트 커뮤니케이션 관리 > 모두.
2. 관련 인시던트 통신 계획을 엽니다.
3. 회의 탭을 클릭합니다.
4. 전화 회의 종료를 클릭합니다.

결과
통화를 종료하면 호스트(봇)만 통화를 종료하게 됩니다. 다른 참가자는 수동으로 연결을 해제할 때까지 여전히 통화에 머물러 있습니다. 호스트(봇)가 통화를 종료하면 통화 상세 정보가 더 이상 기록되지 않습니다.

중요 인시던트에 **Microsoft Teams Notify** 커넥터 사용

통화에 한 명 이상의 사용자를 초대하여 중요 인시던트 워크벤치에서 전화 회의를 시작합니다. 적어도 두 명의 참가자가 참가하기 전까지는 회의가 시작되지 않습니다.

관리자, 중요 인시던트 관리자 또는 통신 관리자에게 전화 회의를 관리할 수 있다고 알립니다.

전화 회의 기록은 Notify 전화 회의 [notify_conference_call] 테이블에 저장됩니다. 전화 회의 참가자 기록은 Notify 전화 회의 참가자 [notify_participant] 테이블에 저장됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전화 회의 시작

중요 인시던트 티켓의 참가자는 기록에서 전화 회의를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
5. 회의의 참가자를 선택합니다.
6. 참가자 목록을 완성한 후 통화 시작을 클릭합니다.

결과

통화가 시작된 Microsoft Teams의 모든 사용자에게 알림이 전송됩니다. 각 사용자는 통화를 수락하여 전화 회의에 참여할 수 있습니다.

호스트는 통화에 응답한 사용자를 볼 수 있습니다.

전화 회의 참가

전화 회의가 시작된 후 중요 인시던트 관리자 역할로 로그인한 사용자는 전화 회의에 참가할 수 있습니다.

시작하기 전에

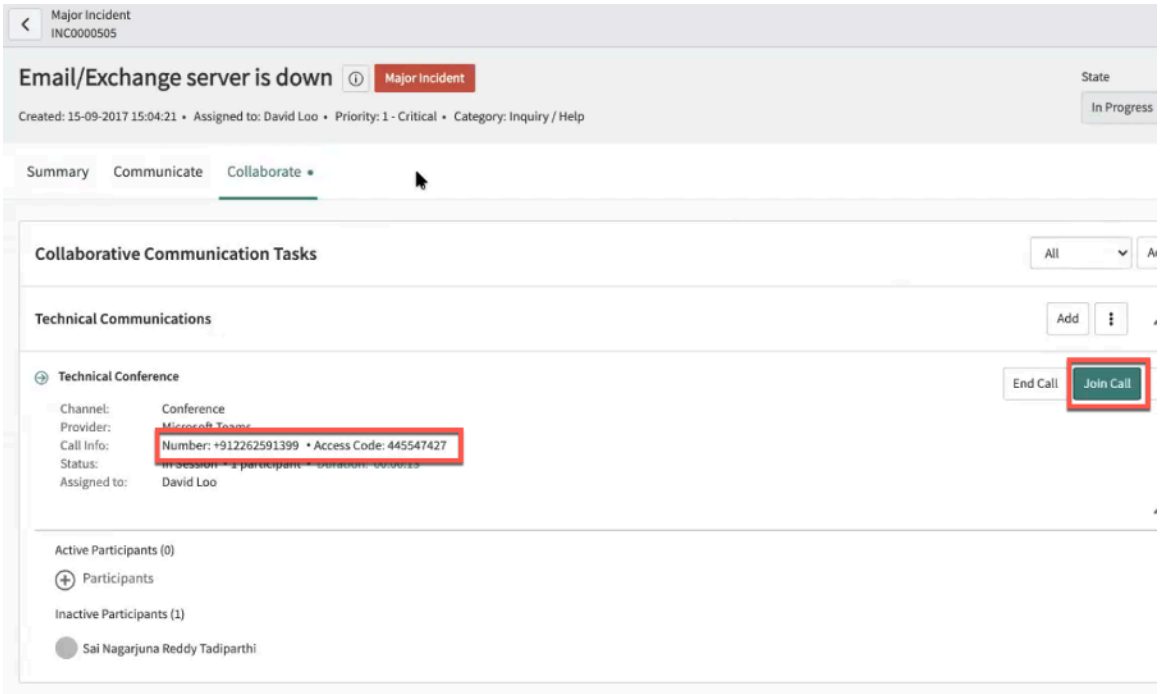
필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
4. 다음 중 하나를 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 전화 번호를 통해 참가: 모바일에서 워크벤치에 표시되는 액세스 코드와 함께 회의 브리지 번호로 전화를 겁니다.
- 통화 참가: 통화 참가를 클릭하여 진행 중인 전화 회의에 참가합니다.



전화 회의에 참가자 추가

중요 인시던트를 해결하기 위해 토론에 참여할 참가자를 전화 회의에 추가합니다.

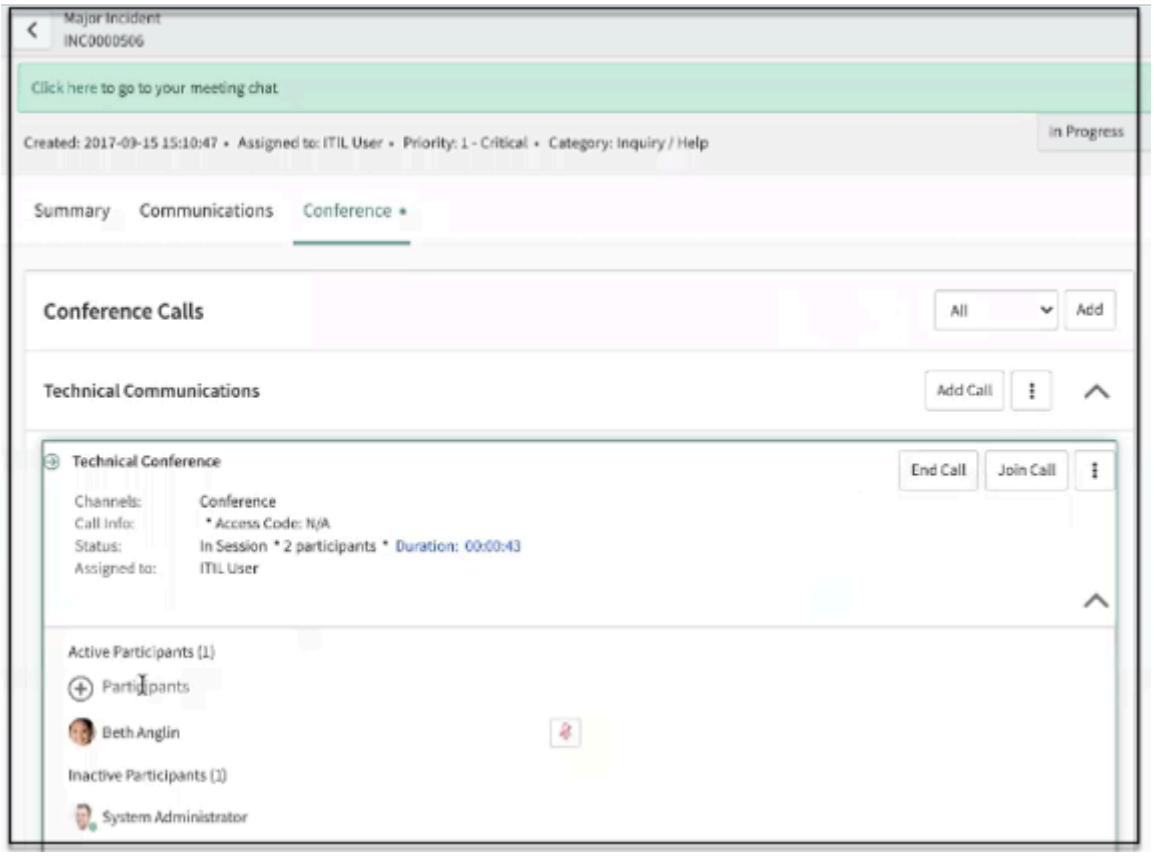
시작하기 전에

필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager 또는 communication_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
4. 활성 참가자 아래에서 (+) 참가자를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



5. 표시되는 대화 상자에서 회의 참가자를 선택합니다.
6. 참가자 추가를 클릭합니다.

결과
통화가 시작된 Microsoft Teams의 모든 사용자에게 알림이 전송됩니다. 각 사용자는 통화를 수락하여 전화 회의에 참여할 수 있습니다.

호스트는 통화에 응답한 사용자를 볼 수 있습니다.

중요 인시던트 전화 회의에서 참가자 음소거

소음으로 인한 불필요한 방해를 방지하기 위해 전화 회의에서 참가자를 음소거합니다.

시작하기 전에
이 과정을 시작하기 전에 활성 전화 회의에 한 명 이상의 참가자가 있어야 합니다.

필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager 또는 communications_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
4. 음소거할 참가자 이름 옆에 있는 음소거를 클릭합니다.

중요 인시던트에서 전화 회의 종료

중요 인시던트 관리자 역할이 있는 호스트 또는 참가자는 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
4. 통화 종료를 클릭합니다.

결과
ServiceNow에서 통화를 종료하면 호스트(봇)만 통화를 종료하게 됩니다. 다른 참가자는 수동으로 연결을 해제할 때까지 여전히 통화에 머물러 있습니다. 호스트(봇)가 통화를 종료하면 통화 상세 정보는 더 이상 기록되지 않습니다.

Microsoft Teams에서 통화 관리

참가자를 음소거 또는 음소거 해제하거나 통화를 종료하여 Microsoft Teams에서 전화 회의를 관리합니다.

Microsoft Teams에서 참가자 음소거

관리자 또는 전화 회의 호스트는 방해가 되지 않도록 회의 참가자를 음소거할 수 있습니다.

시작하기 전에
활성 전화 회의에 한 명 이상의 참가자가 있어야 합니다.

필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager, communications_manager, itil_admin

프로시저

1. Microsoft Teams에서 활성 전화 회의를 엽니다.
2. 도구 모음에서 참가자 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 개별 참가자를 음소거하거나 모든 참가자를 음소거합니다.

Microsoft Teams에서 통화 종료

관리자 역할의 호스트 또는 사용자는 논의가 끝난 후 전화 회의를 종료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: notify_admin, major_incident_manager, communications_manager 또는 itil_admin

프로시저

1. Microsoft Teams에서 활성 전화 회의를 엽니다.
2. 도구 모음에서 추가 옵션 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 회의 종료를 클릭합니다.
4. 대화 상자에서 확인을 클릭합니다.

결과
모든 사용자의 전화 회의가 종료됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams Meeting Extensions 사용

에이전트가 Meeting Extensions를 통해 Microsoft Teams MIM(중요 인시던트 관리) 워크벤치에서 주요 인시던트를 작업하고 관리할 수 있도록 허용합니다.

Meeting Extensions를 사용하여 호출 관리

Meeting Extensions를 사용하여 전화 회의를 시작하고 중요 인시던트 기록의 해결 방법에 대해 논의합니다.

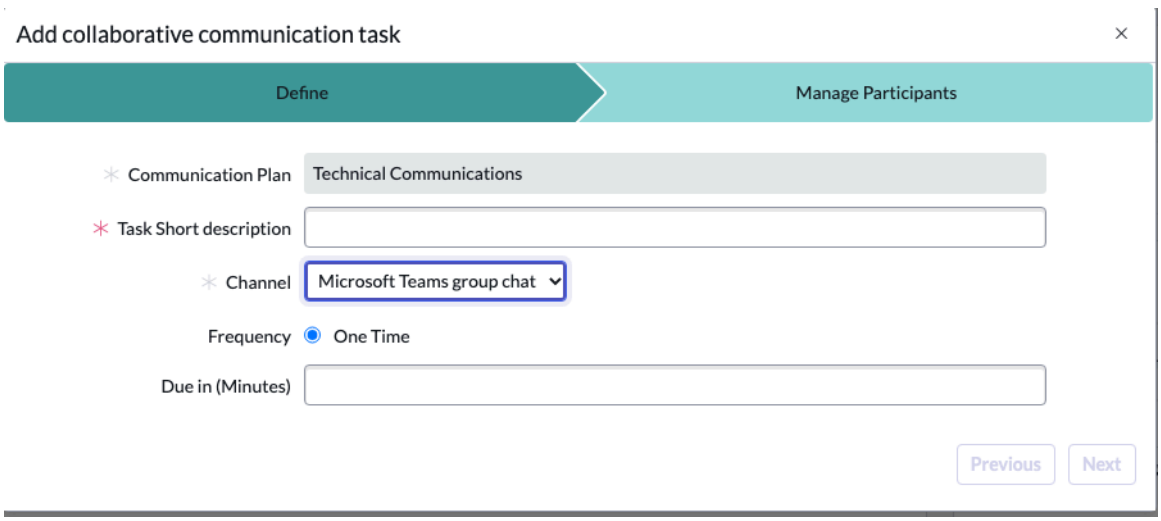
시작하기 전에
필요한 역할: itil, itil_admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인시던트 〉 중요 인시던트 〉 오픈.
2. 관련된 중요 인시던트를 엽니다.
3. 워크벤치 보기를 클릭합니다.
4. 공동 작업 탭을 클릭합니다.
5. 통신 작업 섹션에 표시되는 추가를 클릭합니다.
6. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

통신 작업 양식

필드	설명
통신 계획	새 통신 계획을 선택하거나 기존 계획을 선택하고 계획에 통신 작업을 추가하기 위한 목록입니다.
작업 간단한 설명	통신 작업의 모든 사항에 대한 간단한 설명입니다.
채널	Microsoft Teams 그룹 채팅을 선택합니다.
빈도	특정 작업을 실행해야 하는 빈도입니다. 작업은 한 번만 실행하거나 특정 기간 동안 실행할 수 있습니다.
기한(분)	작업이 시작된 후 작업을 실행해야 하는 시간 범위입니다. 반복 작업의 경우 해당 작업을 반복해야 하는 시간 범위를 나타내기도 합니다.



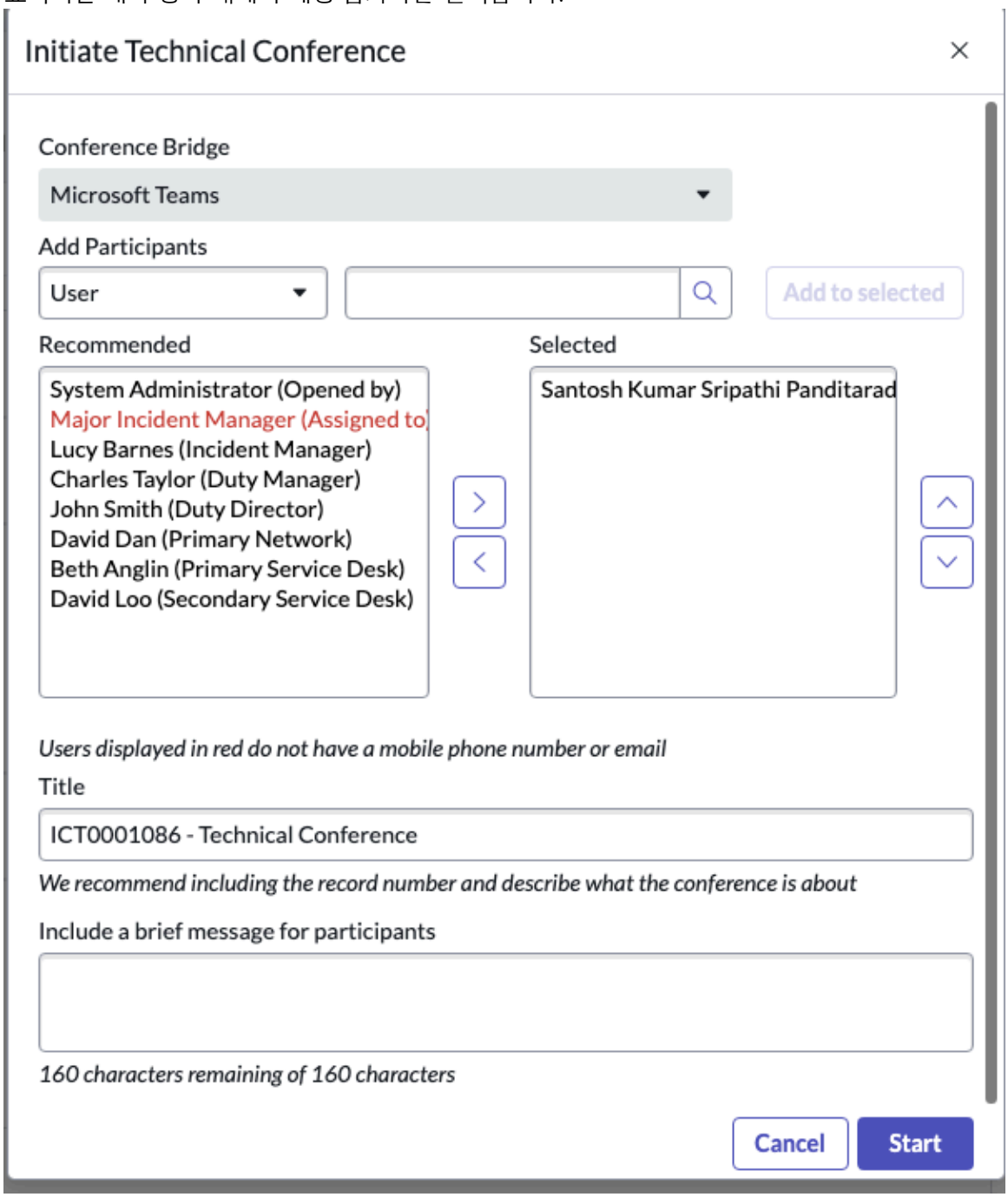
7. 다음을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 수신자 관리 탭에서 중요 인시던트 통신 계획에 포함되어야 하는 사용자를 추가합니다.
9. 추가를 클릭합니다.

   공동 작업 탭에 작업이 나타납니다.

10. 시작 버튼을 클릭합니다.
11. 표시되는 대화 상자 내에서 채팅 참가자를 선택합니다.



대화창에는 채팅에 대해 권장되고 선택된 참가자가 표시됩니다.

티켓에 할당된 그룹의 모든 사용자는 기본적으로 권장 섹션에 있습니다. 채팅을 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.

12. 참가자 추가 목록을 클릭하면 다음과 같은 일을 할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

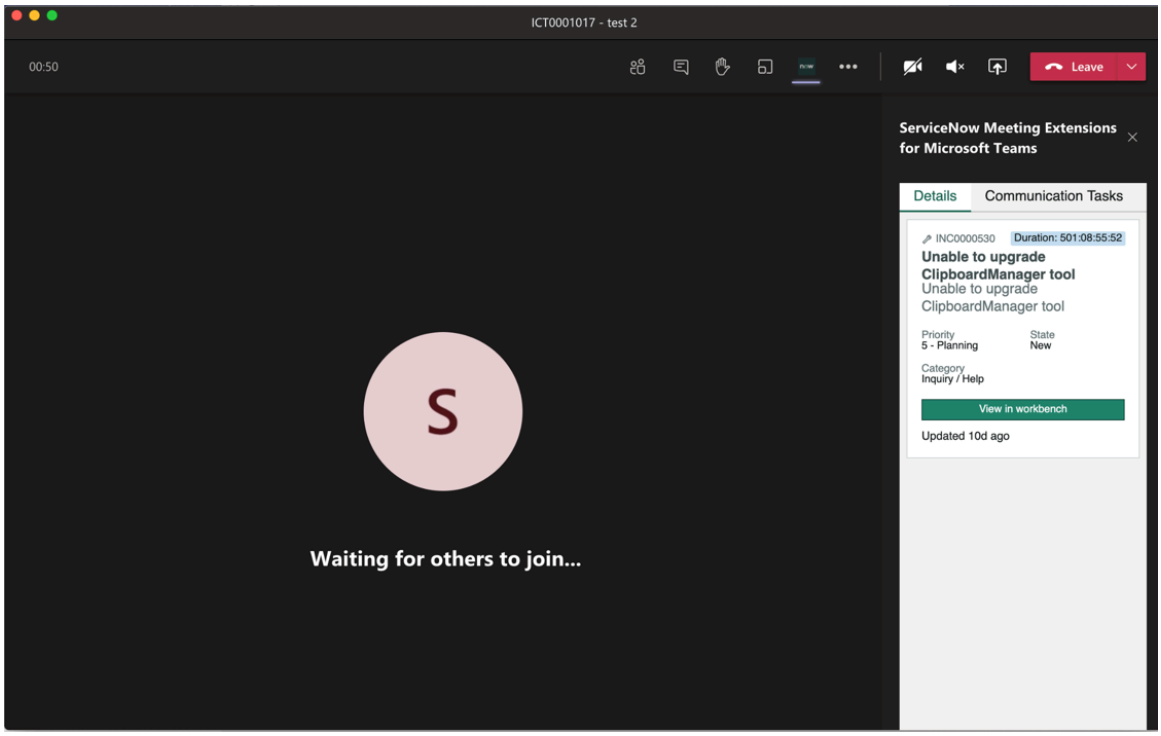
- 사용자: 채팅에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다.
- 그룹: 채팅에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다.

  On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되면 그룹을 선택할 때 On-Call Scheduling 사용자가 추가됩니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되지 않으면 선택한 그룹으로부터 모든 사용자를 추가합니다.

- 이메일: 채팅에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다.

13. 선택한 항목에 추가를 클릭합니다.
    채팅 제목은 채팅에 두 명 이상의 참가자가 있는 경우에만 표시됩니다.
14. 시작을 클릭합니다.

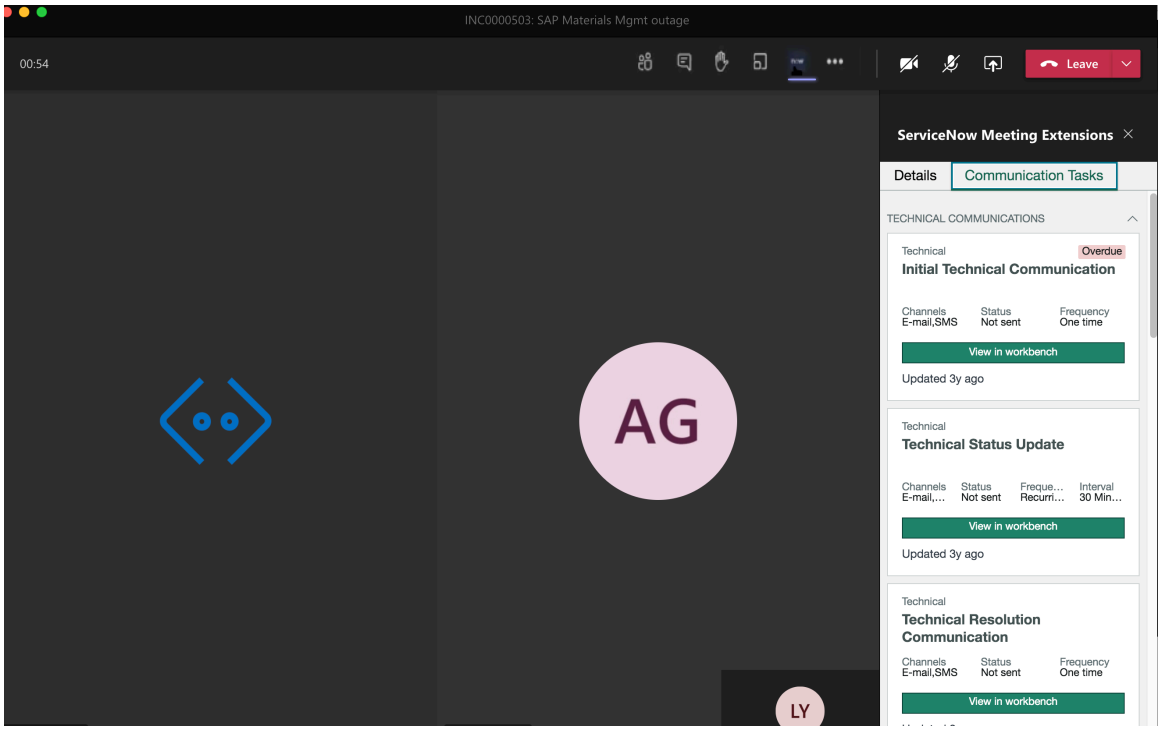
    에이전트가 선택된 모든 참가자와 채팅할 수 있는 탭이 Microsoft Teams 애플리케이션에서 열립니다.
15. 를 클릭하여 대화 표시와 숨기기 사이를 전환합니다.
16. **ServiceNow** 모임 확장 탭을 클릭합니다.



- 상세 정보 탭: 중요 인시던트의 상세 정보를 표시합니다. 워크벤치에서 보기를 클릭하여 ServiceNow에서 중요 인시던트를 엽니다.
- 통신 작업 탭: 이 중요 인시던트의 통신 작업을 표시합니다.

17. 통신 작업 탭을 클릭합니다.

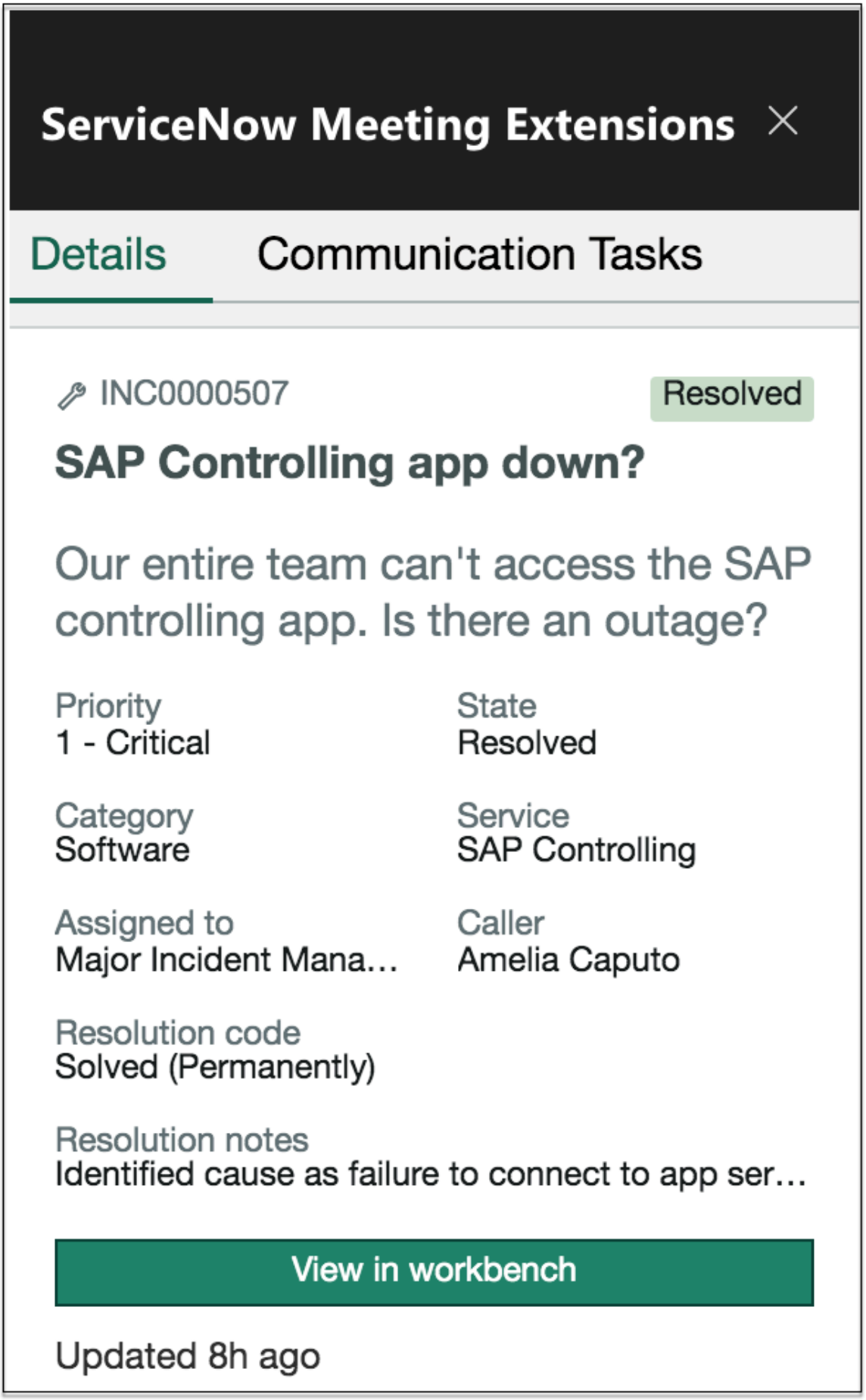
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



- 상세 정보 탭과 통신 작업 탭의 정보는 모임 중에 중요 인시던트가 ServiceNow에서 업데이트되면 자동으로 업데이트됩니다.
- 남은 시간이 규정된 시간의 75%를 초과하면 Microsoft Teams의 타이머 색이 변경됩니다.

18. 중요 인시던트를 해결됨 상태로 이동하려면 중요 인시던트 워크벤치에서 중요 인시던트를 열고 해결을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Microsoft Teams 모임에서 상태가 업데이트됩니다.

ServiceNow for Microsoft Teams 참조

참조 항목에서는 응용 프로그램 통합에 ServiceNow 대한 Microsoft Teams 추가 정보를 제공합니다.

ServiceNow 요청 Microsoft Teams 기반 채팅 및 SSO에 대한 통합 API 권한

다음은 요청 기반 채팅 및 SSO에 대해 와의 통합 Microsoft Teams 에서 ServiceNow# 요청한 API 권한입니다.

요청 기반 채팅 및 SSO에 대한 **API** 권한

앱	API 권한	설명
요청 기반 채팅	Offline_access(위임됨) (애플리케이션)	ServiceNow#는 로그인 프롬프트를 거치지 않고도 , within Microsoft Teams를 사용하여 ServiceNow재인증할 수 있는 각 사용자에 대한 접근 토큰을 저장합니다. 오프라인 액세스를 통해 접근 토큰을 자동으로 새로 고칠 수 있습니다.
	Chat.ReadWrite(위임됨)	Chat.ReadWrite 권한의 읽기 파트를 사용하면 에서 요청 기반 채팅을 임포트할 수 있습니다 Microsoft Teams. Chat.ReadWrite 권한의 쓰기 파트는 에이전트를 대신하여 오픈 메시지가 제공되는 "채팅 시작" 화면에서 사용됩니다.
	User.Read(위임됨)	이 권한은 이름, 이메일 ID와 같은 사용자의 기본 정보를 읽기 위해 앱이 생성될 때마다 자동으로 추가됩니다.
	User.ReadBasic.All(위임됨)	이 권한은 사용자의 이름과 Microsoft Azure ID를 얻는 데 필요합니다. 는 사용자를 대신하여 채팅을 생성하고 사용자를 대신하여 채팅을 임포트하기 위해 Azure ID를 저장합니다. ServiceNow
	Files.Read.All(위임됨)	이 권한은 에서 Microsoft Teams요청 기반 채팅을 임포트할 때 사용됩니다. 채팅의 일부로 첨부 파일을 임포트할 수 있습니다 Microsoft Teams .
	ChatMember.ReadWrite(위임됨)	Teams 채팅에 대한 요청이 비활성으로 설정되면 해당 채팅에서 참가자가 자동으로 제거됩니다. 채팅 참가자를 제거하려면 이 권한이 필요합니다.
	Chat.Create(위임됨)	재인증 기반 채팅을 생성하는 데 사용되는 권한입니다.
	Chat.ReadBasic(위임됨)	이 권한은 요청 기반 채팅을 임포트할 때 사용됩니다. 이를 통해 채팅에서 각 메시지를 보낸 참가자를 표시할 수 있습니다.
	Presence.Read.All(위임됨)	이 권한은 채팅을 Microsoft Teams 시작할 때 채팅에 추가될 각 사용자의 현재 상태를 알리는 데 사용됩니다. 이를 통해 사용자는 채팅 참가자를 그룹 채팅에 추가하기 전에 채팅 참가자의 실시간 상태를 알 수 있습니다.
	User.Read.All(애플리케이션)	이 권한은 게스트 구성원도 채팅을 시작할 수 있는 게스트 액세스 기능에 사용됩니다. Microsoft는 게스트 토큰(위임된 권한 포함)이 '/users' API 엔드포인트에 액세스하는 것을 허용하지 않습니다. 따라서 사용자의 세부 정보를 Microsoft Azure 가져오고 UPN ServiceNow 을 사용자와 매핑하려면 애플리케이션 권한이 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 기반 채팅 및 SSO에 대한 **API** 권한

앱	**API** 권한	설명
Tab SSO	User.Read(위임됨)	이 권한을 통해 사용자는 에 포함된 포털에 ServiceNow 인증할 수 있습니다 Microsoft Teams.
	Offline_access(위임됨)	Tab SSO를 사용하여 탭으로 사용자 인증을 Microsoft Teams 하려면 이 권한이 필요합니다.

ServiceNow Notify Microsoft Teams 커넥터 및 **Meeting** Extensions에 대한 통합 **API** 권한

다음은 Notify 커넥터 및 Meeting Extensions와의 Microsoft Teams 통합에서 ServiceNow# 요청한 API 권한입니다.

Notify 커넥터 및 **Meeting** Extensions에 대한 **API** 권한

앱	**API** 권한	설명
Microsoft Teams용 Notify 커넥터	Users.Read.All(애플리케이션)	앱이 회의를 시작하는 데 필요한 Azure ID와 같은 사용자의 상세 정보를 가져오도록 허용합니다.
	OnlineMeetings.ReadWrite.All(애플리케이션)	온라인 회의를 시작하는 데 필요한 권한입니다.
	Calls.InitiateGroupCall.All(애플리케이션)	봇을 대신하여 여러 참가자를 콜에 초대하는 데 필요한 권한입니다.
	Calls.JoinGroupCall.All(애플리케이션)	권한을 사용하여 봇이 회의에 참가자로 참여할 수 있도록 허용합니다. 콜 상세 정보를 보려면 일단 봇이 회의 참가자여야 합니다.
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All(애플리케이션)	로그인한 사용자 없이 앱이 조직에서 그룹 통화 및 예약된 회의에 익명으로 참가하도록 허용합니다. 앱이 테넌트에서 회의에 게스트로 참여합니다.
회의 확장	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All(애플리케이션)	Meeting Extensibility의 일부로 앱을 온라인 회의에 추가하는 데 필요한 권한입니다.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All(애플리케이션)	권한을 사용하여 앱이 Meeting Extensibility의 일부로 회의 내의 인시던트 상세 정보가

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Notify 커넥터 및 **Meeting** Extensions에 대한 **API** 권한

앱	**API** 권한	설명
		포함된 탭을 열 수 있습니다.

Microsoft Viva Connections용 직원 센터

통합용은 직원 센터 통합용을 Microsoft TeamsServiceNow 확장하여 직원 경험을 대시보드로 ServiceNowMicrosoft Viva Connections 가져옵니다.Microsoft Viva Connections

를 설치하기 직원 센터 전에 Microsoft Viva Connections다음 전제 조건이 충족되는지 확인하십시오.

- 인스턴스가 ServiceNow 릴리스로 Vancouver 업그레이드되었습니다.
- IT Service Management for Microsoft 365(sn_now_teams_it) 또는 **HR Service Delivery for Microsoft 365(sn_now_teams_hr)** 플러그인을 설치하고 배포했습니다.
- 를 설치하고 배포 직원 센터했습니다. 자세한 내용은 직원 센터 설정 문서를 참조하십시오.
- **Employee Center Core(sn_hr_sp)** 8월 23일 스토어 릴리스 버전을 설치하고 배포했습니다.

for integrations 애플리케이션을 배포하는 직원 센터Microsoft Viva Connections 데 필요한 여러 관리자 역할이 있습니다. 다음 표에서는 사용자 환경에서 다양한 설정 작업을 수행하는 데 필요한 다양한 관리자 역할을 보여 줍니다.

역할

활동	**ServiceNow** 담당 역할	**Microsoft Azure** 포털에서의 역할
애플리케이션용 Microsoft Viva Connections 설치 직원 센터	외부 앱 설치 관리자	해당 사항 없음
에 대한 권한 부여 직원 센터 Microsoft Viva Connections	외부 앱 설치 관리자	다음 역할 중 하나: • 애플리케이션 관리자 • 클라우드 애플리케이션 관리자 • 전역 관리자 • 권한 있는 역할 관리자
Microsoft Teams 애플리케이션 ID 업데이트	외부 앱 설치 관리자	Microsoft Teams 관리자
솔루션 패키지 다운로드 Download the solution Microsoft Viva package	외부 앱 설치 관리자	해당 사항 없음
Microsoft Viva 에 통합 패키지 배포Microsoft SharePoint	해당 사항 없음	Microsoft SharePoint 관리자
에서 카드 표시 Microsoft Viva 활성화 Microsoft SharePoint	해당 사항 없음	Microsoft SharePoint 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

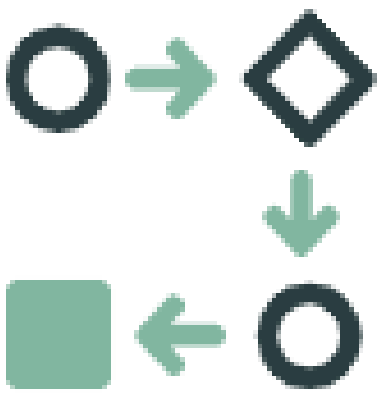
통합

Viva 환경을 Microsoft Teams 및 Employee Center와 통합합니다.

구성

구현을 계획하고 구성합니다.

관리



앱 액세스를 관리하여 Viva 연결 카드를 배포합니다.

참조

Viva 연결에 대한 참조 콘텐츠입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

를 위한 통합 직원 센터Microsoft Viva Connections

와의 Microsoft Viva Connections 통합을 직원 센터 통해 사용자가 작업을 관리하고 에서 Microsoft Teams로 이동할 직원 센터 수 있는 직원 경험을 제공합니다.

애플리케이션용 Microsoft Viva Connections 설치 직원 센터

직원 센터 사용자가 에서 작업 카드에 Microsoft Teams쉽게 액세스할 수 있도록 for Microsoft Viva Connections 애플리케이션을 설치합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 검색 필드에 Employee Center for Microsoft Viva Connections# 입력합니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다.
3. 설치를 선택합니다.

결과
성공적으로 설치되면 확인 메시지가 나타납니다.

Microsoft Viva Connections에 대한 Employee Center 구성

ServiceNow 대시보드에서 Microsoft Viva 카드를 사용하도록 ServiceNow 인스턴스와 Microsoft Teams 애플리케이션을 구성합니다.

에 대한 권한 부여 직원 센터Microsoft Viva Connections

대시보드에 직원 센터Microsoft Viva Connections 카드를 Microsoft Viva 표시할 ServiceNow 수 있도록 애플리케이션에 권한을 부여합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- ServiceNow 인스턴스: external_app_install_admin
- Microsoft Azure 포털: 관리자 역할

의 Microsoft Azure 관리자 역할은 다음과 같을 수 있습니다.

- 애플리케이션 관리자
- 클라우드 애플리케이션 관리자
- 전역 관리자
- 권한 있는 역할 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Azure** 앱 설치.
2. **Viva Connections** 항목에 대한 **Employee** Center에서권한 부여 단추를 선택합니다.
3. 수락을 선택하여 관리자 동의를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
인증에 성공하면 인스턴스에 앱이 설치됩니다.

Microsoft Teams 애플리케이션 ID 업데이트

Microsoft Teams 인스턴스에서 애플리케이션 ID ServiceNow 를 업데이트하여 앱에 대한 사용자 지정 ServiceNow 으로 Microsoft Teams 이동합니다.

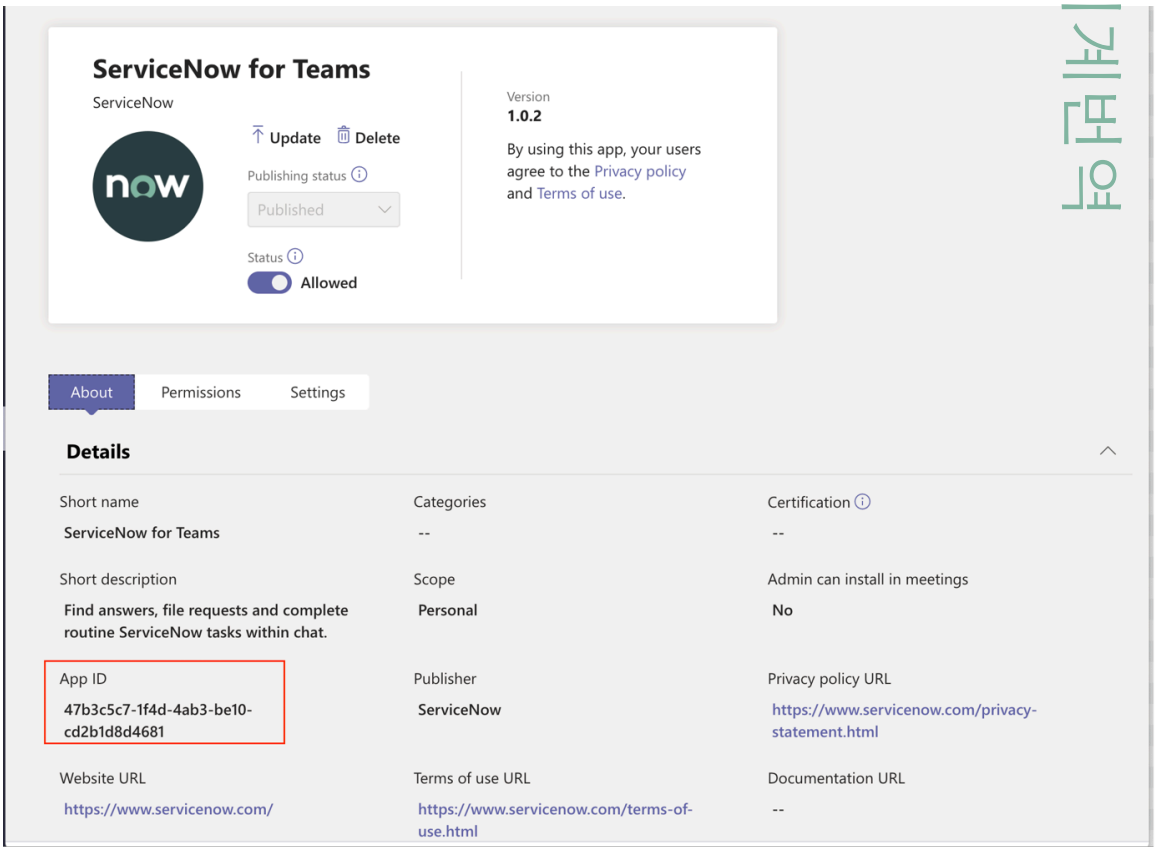
시작하기 전에
for Microsoft Teams 매니페스트 파일을 생성하고 업로드 ServiceNow 했는지 확인합니다. 자세한 내용은 통합 및 매니페스트 파일 직원 센터Microsoft 365 생성 및 다운로드 문서를 참조하십시오.

필요한 역할:

- Microsoft: Microsoft Teams 관리자
- ServiceNow 인스턴스: external_app_install_admin

프로시저

1. 앱 ID를 복사합니다.
   a. 관리 센터에 로그인합니다 Microsoft Teams .
   b. 다음으로 이동 **Teams** 앱 〉 앱 관리.
   c. ServiceNow for Microsoft 365 앱을 선택합니다.
   d. 앱 ID를



복사합니다.

2. 앱 ID를 업데이트합니다.
   a. ServiceNow 인스턴스에 로그인합니다.
   b. 필터 탐색기에서 sys_properties.list를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 이름 필드에서 sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id를 검색합니다.

d. 속성을 선택하여 속성 상세 정보를 봅니다.

e. 값 필드에서 앱 **ID**를 업데이트합니다.

f. 업데이트를 선택합니다.

REST API에 대한 도메인 간 요청 허용

통합 애플리케이션 범위를 통해 CORS 규칙에 기록을 생성하여 다른 도메인의 브라우저 기반 애플리케이션에서 REST API에 Microsoft Viva Connections 대한 교차 도메인 요청을 허용합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 **REST** 〉 **CORS** 규칙.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

CORS 규칙 양식

필드	설명
이름	CORS 규칙의 이름입니다.
애플리케이션	연결된 CORS 기록이 포함된 애플리케이션입니다. 이 필드는 Microsoft Viva Connections용 Employee Center로 자동 설정됩니다.
REST API	CORS 규칙이 적용되는 REST API입니다.
도메인	이 CORS 규칙이 적용되는 도메인입니다. 이 CORS 규칙은 지정된 도메인의 요청에 대해 평가됩니다. 도메인 패턴 또는 IP 주소를 지정할 수 있습니다.
최대 나이	클라이언트 세션을 캐시하는 시간(초)입니다. 초기 CORS 요청 후 지정된 시간 내에 동일한 클라이언트의 추가 요청에는 실행 전 메시지가 필요하지 않습니다. 값을 지정하지 않으면 기본값은 0으로, 모든 요청에 실행 전 메시지가 필요하게 됩니다.
HTTP 메서드 탭	허용되는 HTTP 메서드입니다. 지정된 도메인에서 선택한 메서드만 호출할 수 있습니다. 사용 가능한 방법은 다음과 같습니다. ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ 패치 ○ **DELETE**
HTTP 헤더 탭	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
표시된 헤더	요청에서 브라우저가 액세스할 수 있는 헤더 목록입니다.

4. 제출을 선택합니다.

에 대한 관리 직원 센터Microsoft Viva Connections

솔루션 패키지를 다운로드하여 배포합니다 Microsoft Viva .

솔루션 패키지 다운로드Download the solution Microsoft Viva package

external_app_install_admin 역할을 가진 관리자 ServiceNow 로서 인스턴스에 솔루션 패키지를 ServiceNow 다운로드합니다Microsoft Viva. Microsoft SharePoint 그런 다음 관리자는 패키지를 배포하여 홈 사이트에서 카드를 Microsoft SharePoint 사용하도록 설정합니다Microsoft Viva.

시작하기 전에
필요한 역할: external_app_install_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ServiceNow for Microsoft 365** 〉 **Microsoft Viva Connections** 〉 **Viva** 패키지.
2. 패키지 다운로드를 선택합니다.
3. 패키지의 압축을 풉니다 Microsoft Viva .

다음에 수행할 작업
Microsoft Viva 관리자 권한이 있는 Microsoft SharePoint 경우 본인 또는 사이트 Microsoft SharePoint 관리자가 통합 패키지가 에 배포Microsoft SharePoint되었는지 확인합니다. 자세한 내용은 Microsoft Viva 에 통합 패키지 배포Microsoft SharePoint 문서를 참조하십시오.

Microsoft Viva 에 통합 패키지 배포Microsoft SharePoint

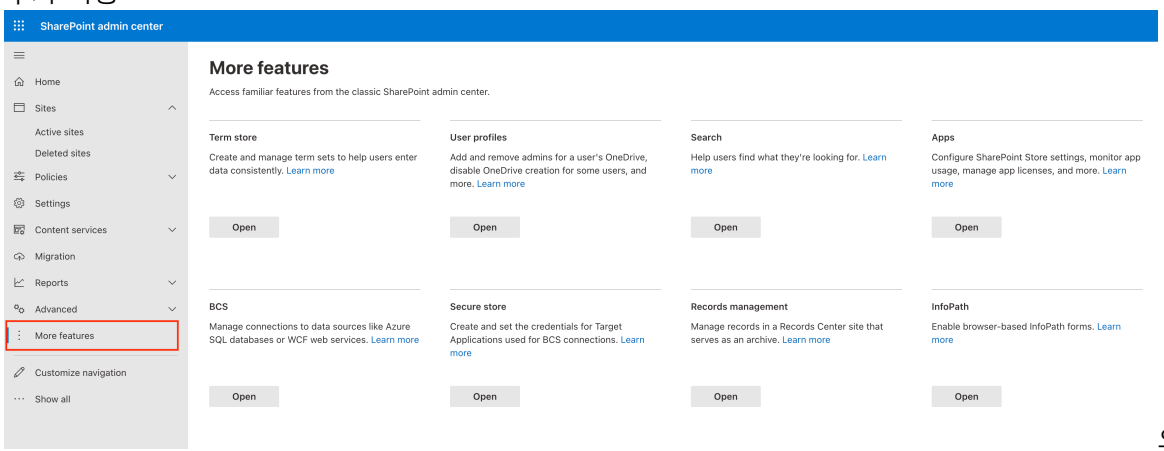
Microsoft Viva 관리 센터에 통합 패키지를 Microsoft SharePoint 배포하여 대시보드에 카드 세부 정보를 표시할 수 있습니다Microsoft Viva.

시작하기 전에
필요한 역할: SharePoint 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

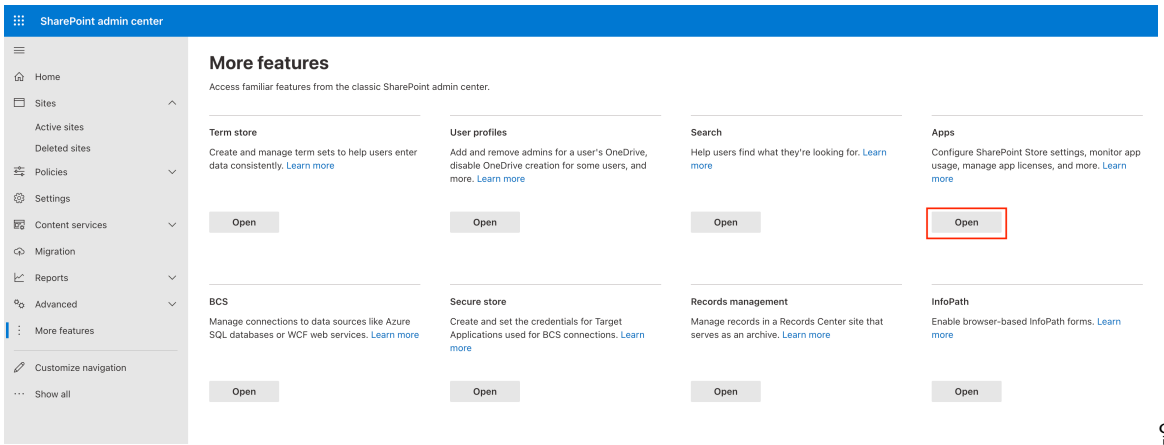
프로시저

1. Microsoft SharePoint 관리 센터에 로그인합니다.
2. 추가 기능

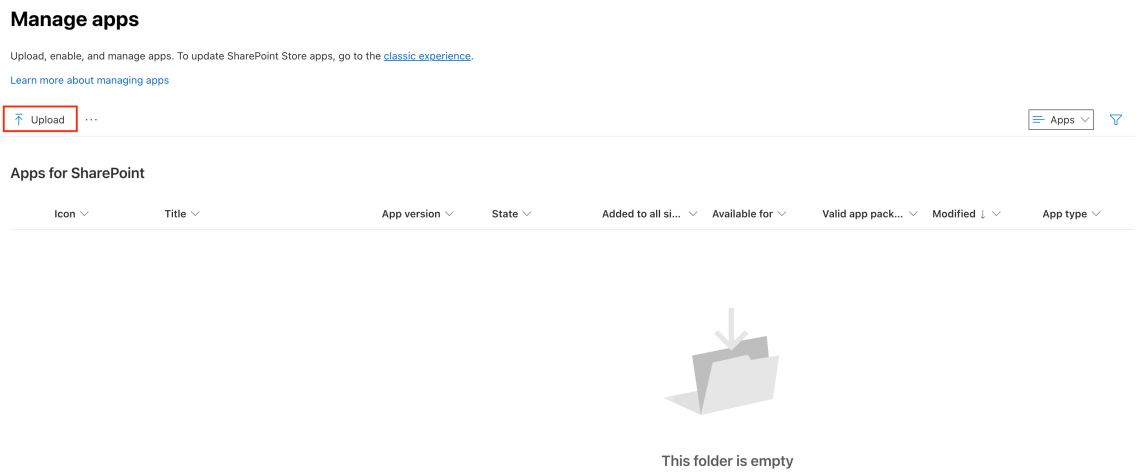


으로 이동합니다.

3. 앱



열기를 선택합니다.

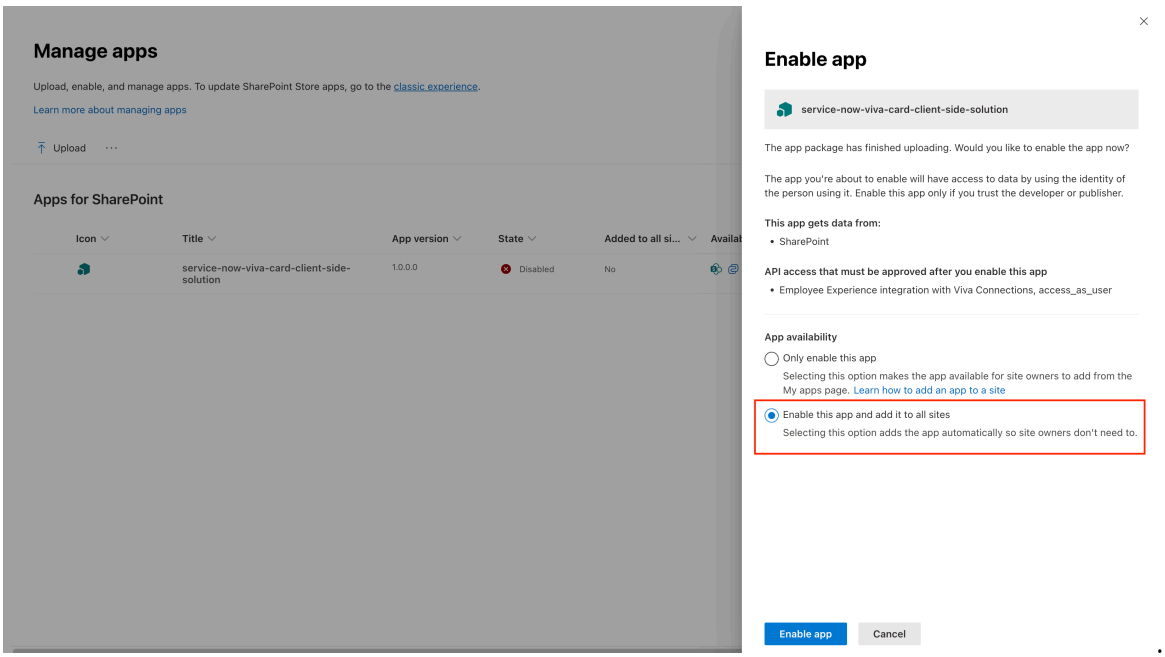


4. 를 선택합니다 .
5. Microsoft Viva 솔루션 패키지를 선택합니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 이 앱 사용을 선택하고 모든 사이트에 추가



7. 앱 사용을 선택합니다.

에서 카드 표시 **Microsoft Viva** 활성화 **Microsoft SharePoint**

에서 Microsoft SharePoint사용자에게 표시할 카드 상세 정보 표시를 Microsoft Viva 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: SharePoint 관리자

이 태스크 정보
이 Microsoft Viva 카드는 사용자에게 및 Microsoft Teams에서 자신에게 할당된 Microsoft SharePoint 모든 작업에 대한 빠른 보기를 제공합니다. 또한 사용자가 빠르게 탐색 직원 센터 하여 세부 작업을 볼 수 있습니다.

먼저 앱 액세스 Microsoft SharePoint 권한을 부여한 다음 카드를 게시합니다.

프로시저

1. Microsoft SharePoint 관리 센터에 로그인합니다.
2. 에서 Microsoft SharePoint통합 앱 접근 권한에 대한 앱 접근 권한을 Microsoft Viva 부여합니다.
   a. 다음으로 이동 고급 〉 **API** 액세스.
   b. 다음으로 이동 보류 중인 요청 〉 조직 전체.
   c. **Employee Experience integration with** Viva를 선택합니다.
   d. 승인을 선택합니다.
3. 카드를 게시합니다.
   a. 편집을 선택합니다.
   b. 카드 추가를 선택합니다.
   c. **ServiceNow Viva** 통합 카드를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

d. 카드 위로 마우스를 가져간 다음 편집 아이콘( )을 선택합니다.

e. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
자세한 내용은 Microsoft Viva 통합 카드 속성 문서를 참조하십시오.

f. 다시 게시를 선택합니다.

이제 카드를 사용할 수 있습니다.

직원 센터 for Microsoft Viva Connections 참조

참조 주제는 통합에 필요한 구성 요소 및 양식에 직원 센터Microsoft Viva Connections 대한 추가 정보를 제공합니다.

Microsoft Viva 통합 카드 속성

에서 작업을 Microsoft Teams볼 통합 카드의 속성을 Microsoft Viva 추가합니다.

Viva 카드 속성

필드	설명
카드 크기	카드의 크기입니다.
카드 제목	카드의 제목입니다.
카드 아이콘	카드의 아이콘입니다.
설명 필드	카드에 대한 설명입니다.
직원 센터 레이블	레이블을 직원 센터 사용자 지정하는 옵션입니다.
작업 레이블 보기	작업 보기 레이블을 사용자 지정하는 옵션입니다.
기본 텍스트 레이블	기본 작업 레이블을 사용자 지정하는 옵션입니다.
도움말 레이블 가져오기	도움말 보기 레이블을 사용자 지정하는 옵션입니다.
직원 서비스 센터 오류 레이블	오류 레이블을 직원 서비스 센터 사용자 지정하는 옵션입니다.
작업 목록 레이블	작업 목록 레이블을 사용자 지정하는 옵션입니다.

Zoom용 ServiceNow

ServiceNow# 와의 Zoom 통합을 통해 사용자에게 더 나은 연결 환경을 만들 수 있습니다. 직원은 클라이언트를 떠나 Zoom 지 않고도 원활한 셀프 서비스를 받을 수 있으며, 에이전트는 채팅, 비디오 및 전화 통신 도구를 사용하여 Zoom 케이스를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.

주요 기능

ServiceNow for Zoom 에는 다양한 사용 사례에 대한 다음 통합이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

ServiceNow통합의 경우 **Zoom**

목표	요구 사항	역량
팀 채팅과 함께 Zoom 사용 ServiceNow 가상 에이전트	• IT Service Management Pro 이상 • HR Service Delivery Pro 이상 를 사용하여 Zoom구현 ServiceNow 가상 에이전트 하려면 Now Virtual Agent 앱 사용을 참조하십시오.	• Virtual Agent를 활성화하면 ServiceNow 팀 채팅을 통해 Zoom 직접 모든 가상 에이전트 역량에 액세스할 수 Zoom 있습니다. • 대화 생성, 알림 전송, AI Search 결과 제공을 위한 디자이너 컨트롤과 같은 기능을 지원합니다 가상 에이전트 . • 직원이 실행 가능한 알림을 보고 조치를 취할 수 있습니다.
애플리케이션과 Zoom 통합하여 직원 센터 직원 경험 향상	를 사용하는 모든 고객이 사용할 수 있습니다 직원 센터. Zoom 애플리케이션에서 Employee Center에 액세스하려면 를 참조하십시오 Zoom에서 직원 센터 기능을 사용할 수 있게 하기.	내부에 Zoom 포함 직원 센터 하면 직원이 클라이언트를 종료하지 않고도 포털에 액세스할 수 있습니다Zoom.)
팀 채팅과 Zoom 통합하여 ServiceNow 에이전트 생산성 향상	와 IT Service Management사전 통합됩니다. 다른 Enterprise Service Management 애플리케이션과도 HR Service Delivery 통합할 수 있습니다. 공동 작업 서비스. 에 대한 공동 작업 서비스자세한 내용은 공동 작업 서비스를 참조하세요.	• 에이전트가 티켓에서 직원과 채팅을 Zoom 시작한 다음 채팅 기록을 다시 티켓의 설명으로 임포트할 수 있습니다. • 특정 권한을 가진 직원이 작업 기록에서 채팅을 볼 Zoom 수 있도록 합니다.
에이전트가 회의를 통해 티켓에 Zoom 대해 공동 작업할 수 있도록 지원	Notify 플러그인 에 대한 Zoom커넥터를 구현 알림 하려면 Zoom 커넥터 알림을 참조하십시오.	커넥터로 알림 Zoom 확장하면 알림 에이전트가 티켓에서 직접 회의를 관리하고 시작할 Zoom 수 있습니다.
빌드 사용자 지정 통합	사용자 지정 통합을 빌드하는 방법에 대한 자세한 내용은 Zoom 스포크를 참조하십시오.	스포크를 사용하여 Zoom 사용자 지정 통합을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

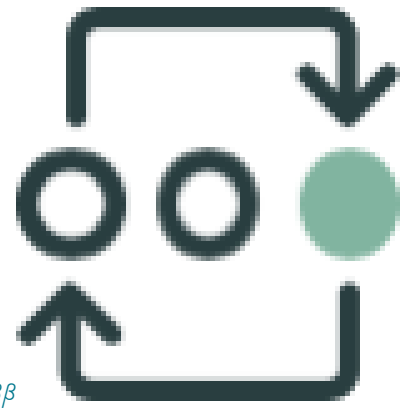
탐색

에이전트와 직원이 Zoom용 공동 작업 서비스를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성

구현을 계획하고 구성합니다.

통합



다른 애플리케이션과 통합하여 Zoom 기능을 확장합니다.

사용

Zoom Team Chat 메시지를 시작하고 임포트합니다.

참조

Zoom API와 같은 구성요소에 대해 자세히 알아봅니다.

공동 작업 서비스 **for Zoom** 탐색

공동 작업 서비스 for Zoom 는 고객을 떠나 Zoom 지 않고도 직원에게 원활한 셀프 서비스를 제공하고 에이전트가 작업 기록을 더 빠르게 해결할 수 있도록 합니다.

공동 작업 서비스 for Zoom 는 와 사전 통합되어 있습니다 IT Service Management. 또한 다른 엔터프라이즈 서비스 관리 애플리케이션과 HR Service Delivery 통합할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

공동 작업 서비스팀 채팅용 **Zoom**

공동 작업 서비스 for Zoom 는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 에이전트와 직원이 티켓을 해결하기 위해 공동 작업을 수행할 수 있습니다.
- 에이전트가 작업 기록에서 직원과 팀 채팅을 시작할 Zoom 수 있습니다.
- 에이전트가 팀 채팅 기록을 작업 기록에 설명으로 다시 임포트 Zoom 할 수 있습니다.
- 특정 권한을 가진 직원이 작업 기록에서 팀 채팅을 볼 Zoom 수 있도록 합니다.

공동 작업 서비스팀 채팅용 **Zoom**

공동 작업 서비스for 직원이 에이전트와 상호작용하고 애플리케이션 내에서 Zoom IT 관련 문제를 해결하는 데 도움이 Zoom 됩니다.

공동 작업 서비스 for Zoom 는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 에이전트와 직원이 티켓을 해결하기 위해 공동 작업을 수행할 수 있습니다.
- 에이전트가 작업 기록에서 직원과 팀 채팅을 시작할 Zoom 수 있습니다.
- 에이전트가 팀 채팅 기록을 작업 기록에 설명으로 다시 임포트 Zoom 할 수 있습니다.
- 특정 권한을 가진 직원이 작업 기록에서 팀 채팅을 볼 Zoom 수 있도록 합니다.

Zoom용 공동 작업 서비스 구성

애플리케이션과 Zoom 통합할 인스턴스를 ServiceNow 설정합니다.

인스턴스를 Zoom 애플리케이션에 연결하고 ServiceNow 권한을 부여하려면 관리자 역할과 함께 ServiceNow 관리자 역할이 있어야 Zoom 합니다.

스포크 **Zoom** 설정

계정을 인스턴스와 통합 Zoom 합니다 ServiceNow# . 에서 Zoom 사용자 지정 OAuth 애플리케이션을 생성하고 의 요청을 인증합니다 ServiceNow.

스포크 설정에 대한 자세한 내용은 Zoom 스포크를Zoom 참조하십시오.

채팅 통합 사용 **Zoom**

Zoom 관련 시스템 속성을 설정하여 인스턴스에서 팀 채팅 기능을 ServiceNow# 활성화합니다.

시작하기 전에
최신 버전의 Zoom 스포크(스포크 v 4.0.3 이상 버전) 애플리케이션 및 공동 작업 서비스 플러그인 (Zoomsn_tcm_collab_hook)(공동 작업 서비스v 3.7.0 이상 버전)을 설치하고 설정해야 합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
2. 시스템 속성 [sys_properties] 테이블의 이름 검색 필드에 sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration을 입력합니다.
3. 시스템 속성 **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration**을 선택합니다.
4. 값 필드에 **true**를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

값 필드 항목은 기본적으로 false입니다.

5. 읽기 역할 값을 관리자로 설정합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

결과
Zoom 인스턴스의 팀 채팅 기능을 ServiceNow 활성화합니다.

다음에 대한 공동 작업 서비스 수정 스크립트 설치 Zoom

*fix_script_start_chat_field_decorator_IT*ServiceNow 티켓에 **Zoom Chat** 시작 필드 데코레이터/아이콘을 표시하려면 인스턴스에 를 설치하여 요청자와 채팅을 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

앱 스토어 공동 작업 서비스를 방문하여 업데이트 세트를 *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*다운로드합니다 .

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트 〉 관련 링크 〉 XML로부터 업데이트 세트 임포트.
2. XML 가져오기 양식에서 다음을 수행합니다.
   a. 찾아보기를 선택합니다.
   b. XML 파일을 선택합니다 *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* .
   c. 업로드를 선택하여 XML 파일을 업로드합니다.
3. 다음으로 이동 시스템 업데이트 세트 〉 검색된 업데이트 세트.
4. 스크립트 수정을 선택하여 **Zoom Chat** 시작 필드를 추가합니다.
5. 업데이트 세트 미리 보기를 선택합니다.
6. 업데이트 세트 커밋을 선택합니다.

   Zoom 채팅 시작 필드 데코레이터를 추가하는 수정 스크립트가 커밋됨 상태가 됩니다.
7. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 스크립트 수정.
8. 이름 검색 필드에 Fix script to add start Zoom Team Chat ### #####.
9. **Zoom Chat** 시작 필드 수정 스크립트를 추가하려면 수정 스크립트를 클릭하십시오.
10. 수정 스크립트 실행을 선택합니다.

    아이콘이 기록에 필드 데코레이터로 표시됩니다.

와의 통합 및 사용 ServiceNow®Zoom

공동 작업 서비스 for Zoom Team Chat 을 사용하면 에이전트가 직원과 채팅을 시작하고 채팅을 Zoom 임포트할 수 있으며, 직원은 애플리케이션 내에서 채팅 서비스를 보고 받을 수 있습니다.

공동 작업 서비스 용 Zoom 팀 채팅은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 에이전트는 작업 기록에서 직원과 채팅을 Zoom 시작할 수 있습니다.
- 에이전트는 채팅 기록을 작업 기록에 Zoom 설명으로 다시 임포트할 수 있습니다.
- 직원은 애플리케이션 내에서 작업 기록 해결 서비스를 보고 받을 수 있습니다 Zoom .

를 통합하여 **ServiceNow®** 직원 경험 향상 **Zoom**

ServiceNowZoom 와의 통합을 통해 직원은 를 사용하여 Zoom에이전트와 상호작용하고 IT 관련 문제를 해결할 수 있습니다.

팀 채팅 시작 및 임포트 **Zoom**

요청자와 팀 채팅 대화를 시작하여 Zoom 티켓을 해결하고 채팅을 작업 기록 의견으로 임포트합니다.

Zoom 팀 채팅 시작

오픈 티켓을 통해 직원과 팀 채팅을 시작하여 인시던트 Zoom , 요청 항목 및 변경 요청을 해결합니다.

시작하기 전에

인시던트, 요청 및 변경 요청 작업에 Zoom Chat 시작 기능을 사용하려면 쓰기 역할이 있어야 합니다. 이 역할은 역할 플러그인을 활성화할 IT Service Management 때 또는 기본적으로 모든 인스턴스에 대해 사용할 수 있습니다.

기록 및 관련 구성 역할

기록	역할	플러그인
인시던트	sn_incident_write	ITSM 역할 - Incident Management(com.snc.itsm.roles.incident_mana 플러그인
변경 요청	sn_change_write	ITSM 역할 — Change Management(com.snc.itsm.roles.change_mana 플러그인
요청	sn_request_write	ITSM 역할 — Request Management(com.snc.itsm.roles.request_mana 플러그인

호출자 필드와 연결된 Zoom Team Chat 아이콘을 표시할 수 있도록 수정 스크립트를 설치했는지 확인합니다. 자세한 내용은 다음에 대한 공동 작업 서비스 수정 스크립트 설치 Zoom 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: agent

프로시저

1. 인스턴스에서 열려 있는 작업 기록(인시던트, 변경 요청 또는 요청 항목)으로 이동합니다 ServiceNow .
2. 호출자 필드와 연결된 **Zoom Chat** 시작 또는 Zoom Chat 시작 아이콘 Zoom 선택하여 채팅을 시작합니다.
3. 채팅 시작 Zoom 대화 상자에서 참가자를 선택합니다.

   티켓에 할당된 그룹의 모든 사용자는 기본적으로 대화 상자의 권장 섹션에 있습니다. 채팅을 시작한 사용자가 선택한 참가자 목록에 추가됩니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채팅 시작 **Zoom** 양식 필드

필드	설명
참가자 추가	티켓 해결을 위해 작업할 사용자와 이해 관계자를 추가하는 옵션입니다. ○ 사용자: 채팅에 포함할 사용자의 이름을 입력합니다. ○ 그룹: 채팅에 포함할 사용자 그룹을 입력합니다. On-Call Scheduling(com.snc.on_call_rotation) 플러그인이 활성화되면 그룹을 선택할 때 On-Call Scheduling 사용자가 추가됩니다. com.snc.on_call_rotation(On-Call Scheduling) 플러그인이 활성화되어 있지 않으면 선택한 그룹의 모든 사용자를 추가합니다. ○ 이메일: 채팅에 포함할 참가자의 유효한 이메일을 입력합니다. 필요한 이해 관계자를 추가한 후 선택한 항목에 추가를 선택합니다.
채팅 제목	애플리케이션에 표시될 채팅의 제목입니다 Zoom . 기본 제목은 짧은 설명이 함께 추가된 티켓 번호입니다.
오픈 메시지 생성	상호작용을 시작하기 전에 사용자에게 오픈 메시지를 제공하는 옵션입니다.

5. 채팅 시작을 선택합니다.

사용자 유효성 검사가 완료되고 티켓의 현재 인스턴스에 대한 채널이 Zoom 생성되면 애플리케이션의 채팅 채널로 Zoom 이동됩니다.

Zoom 팀 채팅은 에이전트가 제공한 채팅 제목과 오픈 메시지를 표시합니다.

6. 팀 채팅에서 Zoom 티켓 요청자와 상호작용합니다.

Zoom 애플리케이션에서 지원하는 파일을 보낼 수 있습니다.

ServiceNow 인스턴스에서 시스템은 채팅 상세 정보에 대한 작업 메모를 캡처합니다.

Zoom 요청자가 채팅 대화의 참가자인 경우 채팅 상호작용 기록이 자동으로 생성됩니다. 그러면 요청자는 활동 섹션의 채팅 세부 정보에 액세스할 수 있습니다. 티켓 요청자 매핑에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 요청자 매핑 생성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 기록의 활동 섹션에서 채팅 상호작용에 액세스할 수 있는 링크가 포함된 설명을 찾습니다.

b. 링크를 선택합니다.

채팅 기록은 활동 섹션에 저장됩니다.

채팅 활동

필드	설명
사용자	채팅과 연결된 사용자입니다.
문서	소스 기록 번호입니다.
개시자	채팅 상호작용을 시작한 에이전트입니다.
주제	채팅 제목입니다.
활동	채팅 기록.

7. 동일한 사용자 또는 채팅 시작 Zoom 양식에서 동일한 사용자와 추가 사용자와 채팅을 다시 시작합니다.

- 동일한 사용자와의 기록에서 채팅을 계속하려면 채팅 계속을 선택합니다.
- 추가 사용자를 포함하는 새 채팅을 시작하려면 사용자를 추가하고 채팅 제목 필드에 채팅 제목을 입력하고 오픈 메시지 생성 필드에 오픈 메시지를입력합니다.

티켓 재할당

유효한 Zoom 계정이 있는 다른 사용자에게 티켓을 재할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스에서 열려 있는 작업 기록(인시던트, 변경 요청 또는 요청 항목)으로 이동합니다 ServiceNow .

2. 할당 대상 필드에서 새 사용자 이름을 검색하여 선택합니다.

새 사용자에게 유효한 Zoom 계정이 있어야 합니다. 그렇지 않으면 티켓이 새 사용자에게 할당되지 않고 시스템 로그에 오류 메시지가 추가됩니다.

티켓/채팅의 참가자가 아닌 로그인한 Zoom 사용자는 채팅 개시자를 대신하여 유효한 사용자에게 티켓을 재할당할 수 있습니다.

3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

팀 채팅 메시지 임포트 **Zoom**

애플리케이션에서 사용자 Zoom 와의 채팅 대화를 수동 또는 자동으로 임포트하여 인스턴스 내 ServiceNow# 티켓의 의견 섹션에 메시지를 추가하고 저장합니다.

시작하기 전에
Zoom에서 인시던트, 요청 및 변경 요청 작업에 메시지 임포트 기능을 사용하려면 쓰기 역할이 있어야 합니다. 이 역할은 역할 플러그인을 활성화할 IT Service Management 때 또는 기본적으로 모든 인스턴스에 대해 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기록 및 관련 구성 역할

기록	역할	플러그인
인시던트	sn_incident_write	ITSM 역할 - Incident Management(com.snc.itsm.roles.incident_mana 플러그인
변경 요청	sn_change_write	ITSM 역할 — Change Management(com.snc.itsm.roles.change_mana 플러그인
요청	sn_request_write	ITSM 역할 — Request Management(com.snc.itsm.roles.request_mana 플러그인

필요한 역할: agent

이 태스크 정보

메시지를 임포트하면 에이전트가 한 곳에서 티켓 기록을 볼 수 있습니다. 따라서 티켓 사후 검토에 필요한 정보가 캡처되고 지속적인 개선 프로세스가 발생합니다.

에이전트가 채팅을 임포트하면 구성된 파일 크기 제한 이내의 첨부 파일이 기록에 업로드됩니다. 업로드된 첨부 파일이 구성된 파일 크기 제한보다 크면 해당 첨부 파일이 Zoom Server의 파일에 대한 링크로 나타납니다.

기존 채팅을 계속하면 자동 임포트가 다시 발생합니다. 채팅이 보관되면 자동 임포트가 취소됩니다.

스레드의 상위 채팅이 삭제되면 Zoom에서 메시지 임포트 양식에 이 메시지가 삭제되었다는 텍스트가 표시됩니다. 해당 스레드의 하위 메시지는 삭제되지 않습니다.

외부 레이블이 있는 태그는 사용자가 애플리케이션 사용자 목록에 Zoom 있지만 인스턴스에는 ServiceNow 존재하지 않는다는 것을 나타내거나, 사용자가 애플리케이션에 없는 Zoom 때를 나타냅니다.

주:

상담원은 티켓에 대한 기존 채팅 기록이 있고 채팅의 참가자인 경우에만 채팅을 임포트할 수 있습니다.

프로시저

1. 인스턴스에서 열려 있는 작업 기록(인시던트, 변경 요청 또는 요청 항목)으로 이동합니다 ServiceNow .
2. 관련 링크 섹션에서 Zoom에서 메시지 임포트를 선택합니다.

주:

Zoom에서 메시지 임포트가 표시되지 않으면 양식 메뉴에서 양식 다시 로드를 선택하여 티켓 양식을 새로 고칩니다.

3. 양식에서 Zoom 메시지 임포트의 필드에 내용을 입력합니다.

Zoom 양식에서 메시지 임포트

필드	설명
대화 선택	기록에 대한 메시지를 임포트할 대화입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
참가자	채팅의 참가자인 사용자 목록입니다.
다음으로 메시지 임포트	메시지를 임포트하는 데 사용되는 메서드입니다. ○ 추가 의견: 메시지는 추가 의견 필드에 추가되며 사용자가 볼 수 있습니다. ○ 작업 메모: 메시지는 작업 메모 필드에 추가되지만 내부 사용자만 볼 수 있습니다.

채팅에서 중첩된 메시지 스레드를 선택할 수도 있습니다.

4. 임포트를 선택합니다.

   채팅 구성에서 메시지 자동 임포트가 활성화되어 있는 경우 기록에 대한 메시지를 수동으로 임포트하려고 하면 자동 임포트를 사용하여 채팅을 임포트하고 있다는 메시지가 시스템에 표시됩니다. 자동 가져오기에 대한 구성 정보는 을 참조하십시오 채팅 양식 사용자 지정 Zoom.

5. 양식 메뉴에서 양식 다시 로드 를 선택하여 티켓 양식을 새로 고칩니다.

결과
임포트한 채팅과 파일은 티켓의 활동 섹션에 표시됩니다.

에 대한 공동 작업 서비스 채팅별 구성 **Zoom**

에 대한 공동 작업 서비스Zoom채팅별 옵션을 구성합니다.

ServiceNow 공동 작업 서비스 를 Zoom 통해 에이전트는 Zoom Chat의 다음과 같은 측면을 사용자 지정할 수 있습니다.

- Zoom 팀 채팅 시작에 On-Call Scheduling 사용자를 포함하도록 채팅 그룹 구성
- 다양한 기록 유형에 대한 채팅 양식 구성
- 채팅을 자동으로 임포트하는 채팅 구성 생성
- 요청자 매핑 생성
- 채팅 종결 조건 구성

사용자 환경에 for Zoom 가 ServiceNow 공동 작업 서비스 있는 경우 사용자 지정된 채팅별 추가 구성을 기본적으로 다음 테이블에 적용할 수 있습니다.

- 요청 항목(sc_req_item)
- 작업(sc_task)
- 인시던트(incident)
- 요청(sc_request)
- 변경 요청(change_request)

관리자는 필요에 따라 사용자 지정 구성을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다. 한 번에 하나의 테이블에 대해서만 하나의 채팅 구성을 생성할 수 있습니다. 다른 채팅 구성 기록을 만들어 채팅 구성을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

메시지 자동 임포트 기능

Zoom 팀 채팅의 모든 채팅 메시지는 30분 간격으로 인스턴스로 ServiceNow 자동으로 임포트됩니다. 시스템은 모든 채팅에서 모든 새 메시지를 검색하고 해당 인스턴스로 메시지를 임포트합니다 ServiceNow .

비활성 대화에서 폴링이 무한정으로 실행되지 않도록 하기 위해 새 메시지가 없는 경우 폴링이 중지될 때까지 폴링 간격이 점진적으로 연장됩니다.

시스템은 30분마다 새 메시지에 대한 기록을 검증합니다. 새 메시지가 없으면 시스템은 1시간, 2시간, 4시간, 8시간 간격으로 새 메시지를 확인합니다. 7일 동안 8시간 간격으로 새 메시지가 없으면 자동 임포트 폴링 기능이 비활성화됩니다.

검색이 진행되는 도중에 새 메시지가 검색되는 경우 자동 임포트 타이머가 다음 검색 시기에 새 메시지를 찾아 메시지를 임포트합니다. 이때 타이머는 30분 간격으로 재설정됩니다.

시스템 한도

시스템은 30분 간격으로 최대 500개의 활성 채팅을 임포트합니다. 활성 채팅이 500개를 초과하는 경우 시스템은 30분 간격으로 새 채팅 기록을 자동으로 임포트하지 않습니다.

시스템은 최대 10,000개의 하위 플로우를 실행하여 30분, 1시간, 2시간, 4시간, 8시간 간격으로 채팅을 임포트합니다. 이 수는 메시지를 자동으로 임포트하는 모든 활성 하위 플로우를 집계한 수입니다 ServiceNow.

시스템이 한도에 도달하면 Zoom **Team Chat** 시작 모달에서 에이전트에게 "Zoom 팀 채팅 자동 임포트 시스템 한도에 도달했습니다. 새 채팅은 자동으로 가져오지 않습니다.".

티켓이 종결되면 시스템은 마지막으로 자동 임포트를 트리거하고 작업 메모 (채팅 이력) 섹션에 새 메시지를 게시합니다.

상위 기록과 연결된 상호작용 기록이 있는 경우 상호작용 기록도 종결됩니다. 채팅 기록도 이 플로우의 일부로서 종결됩니다.

Zoom 팀 채팅 시작에 **On-Call Scheduling** 사용자를 포함하도록 채팅 그룹 구성

On-Call Scheduling 사용자는 인시던트 기록에 대한 Zoom 팀 채팅 시작에 표시됩니다.

On-Call Scheduling과 연결된 사용자는 **Zoom Chat** 시작 대화 상자의 선택됨 열에 표시됩니다.

이 기능을 지원하기 위해 *sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action* 시스템 속성이 생성됩니다. 이 기능을 변경 및 요청 테이블로 확장할 수 있습니다.

Zoom 팀 채팅 시작을 위한 당직 사용자 확장

변경, 요청 또는 요청 항목에 대한 Zoom 팀 채팅 시작의 당직 사용자 목록을 표시합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.
   시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 전체 속성 목록이 나타납니다.
2. 이름 검색 필드에 sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action을 입력합니다.
3. **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action** 시스템 속성을 선택합니다.
4. 기능을 확장해야 하는 값 필드에 테이블 이름을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예: 변경, 요청.

5. 업데이트를 선택합니다.

채팅 양식 사용자 지정 **Zoom**

채팅 구성을 생성하여 추가 ServiceNow# 공동 작업 서비스 테이블에 대한 채팅 양식을 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 서비스 〉 **Zoom** 〉 채팅 구성.
2. 기본값 을 클릭하여 기본 시스템 구성을 봅니다.
3. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 서비스 〉 **Zoom** 〉 채팅 구성.
4. 새 채팅 구성 만들기 새로 만들기를 선택합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

Collaboration Chat 구성 양식

필드	설명
이름	구성의 값입니다.
주문	구성의 순서입니다. 단일 테이블에 대해 여러 채팅 구성을 정의할 수 있습니다. 시스템은 내림차순에 따라 쿼리를 실행합니다.
활성	구성을 활성화하는 옵션입니다. 확인란을 선택하여 구성을 활성화합니다.
메시징 유형	메시징 플랫폼을 선택하는 옵션입니다.
기본값	구성을 기본값으로 유지하는 옵션입니다. 주: 이 옵션을 사용하면 채팅 구성에 대한 여러 기본값을 정의할 수 없습니다.
자동 임포트	채팅을 자동으로 임포트하는 옵션입니다. 확인란을 선택하여 채팅을 자동으로 임포트합니다.
테이블	테이블에 대한 특정 채팅 기능을 선택하는 옵션입니다.
상속	하위 테이블의 구성을 확장하고 적용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
조건	사용자 지정을 위한 채팅의 조건을 정의하는 옵션입니다.
시작 메시지 사용	에이전트가 채팅을 시작할 때 사용자에게 표시되는 텍스트 메시지를 제공하는 옵션입니다.
시작 메시지	에이전트가 채팅을 시작할 때 사용자에게 표시되는 텍스트 메시지를 활성화하는 옵션입니다. 이 필드는 메시지 열기 사용 옵션을 선택한 경우에만 활성화됩니다.

6. 제출을 선택합니다.

정의된 채팅 구성은 선택한 테이블에만 적용할 수 있습니다. 다른 채팅 구성 기록을 만들어 채팅 구성을 다른 테이블로 확장할 수 있습니다.

요청자 매핑 생성

요청자 매핑을 생성하여 채팅 기능을 다른 테이블로 Zoom 확장합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
요청자 매핑 기록은 지정된 테이블에서 티켓 요청자를 나타내는 필드를 정의합니다.

주:

테이블에 대해 정의된 요청자 매핑이 없으면 상호작용 기록이 생성되지 않습니다. 관리자에게 테이블에 대한 요청자 매핑이 정의되지 않았음을 알리는 오류 로그가 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 서비스 〉 요청자 매핑.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

요청자 매핑 양식

필드	설명
테이블	요청자 매핑을 적용해야 하는 테이블입니다.
요청자 필드	기록의 요청자를 선택하는 필드입니다.
상속	하위 테이블에 기능을 확장하고 적용합니다.
활성	요청자 매핑 기록을 활성화하는 옵션입니다.
주문	구성의 순서입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	단일 테이블에 대해 여러 채팅 구성을 정의할 수 있습니다. 시스템은 내림차순으로 쿼리를 실행합니다.

4. 제출을 선택합니다.

채팅을 종결하는 **Zoom** 방법 정의

채팅을 Zoom 종결하는 방식을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
티켓이 비활성으로 설정되면 시스템은 팀 채팅의 메시지에 Zoom 대해 마지막 폴링을 수행합니다. 채팅에서 티켓에 대한 추가 메시지를 교환할 수 없도록 참가자가 제거됩니다. 그러면 시스템이 해당 채팅의 폴링을 중지합니다.

사용자 지정 애플리케이션이 티켓의 활성 상태 여부를 확인하기 위한 활성 옵션을 제공하지 않는 경우 해당 옵션(기본 설정)을 추가하거나 티켓을 종결 또는 비 활성 으로 나타내는 대체 조건을 정의해야 합니다.

또는 플랫폼 표준을 준수하려면 사용자 지정 애플리케이션에 활성 필드를 추가하고 애플리케이션의 비즈니스 논리에 따라 해당 필드의 상태를 유지하는 것이 좋습니다.

상위 ServiceNow 기록이 종결되면 연결된 Zoom 채널이 보관되고 관리자 사용자 또는 해당 채팅 생성자만 비공개 채팅 또는 채널에 새 메시지를 게시할 수 있습니다. 채팅에서 제거된 사용자는 채팅 메시지 기록만 볼 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 공동 작업 서비스 〉 종결 조건.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

종결 조건 양식

필드	설명
테이블	요청자 매핑을 적용해야 하는 테이블입니다.
상속	선택한 테이블의 하위 테이블에 옵션을 적용합니다.
활성	종결 조건을 활성화하는 옵션입니다.
주문	구성의 순서입니다. 단일 테이블에 대해 여러 채팅 구성을 정의할 수 있습니다. 시스템은 내림차순으로 쿼리를 실행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
Close 조건	기록이 종결되는 것을 결정하는 조건을 정의합니다.

4. 제출을 선택합니다.

공동 작업 서비스참고로 Zoom

구성요소 및 양식에 대한 ServiceNow 공동 작업 서비스 추가 정보를 제공하는 참조 주제입니다 Zoom .

의 API 범위에 ServiceNow 공동 작업 서비스 대한 자세한 내용은 Zoom 스포크 설정을 참조하십시오.Zoom

와의 통합을 위한 ServiceNow® API 권한/범위 Zoom

for Zoom 에서 ServiceNow 공동 작업 서비스 요청한 API 권한/범위 목록은 다음과 같습니다.

Zoom API 권한/범위

범위 유형	**API** 범위	설명
사용자	사용자:마스터	서브 계정의 사용자 정보를 조회하고 관리합니다.
	사용자:읽기:관리자	모든 사용자 정보를 봅니다.
	사용자:쓰기:관리자	사용자 정보를 보고 사용자를 관리합니다.
채팅	chat_channel:읽기:관리자	모든 사용자의 채팅 채널을 봅니다.
	chat_channel:쓰기:관리자	모든 사용자의 채팅 채널을 보고 관리합니다.
	chat_message:읽기:관리자	모든 사용자의 채팅 메시지를 봅니다.
	chat_message:쓰기:관리자	모든 사용자의 채팅 메시지를 보고 관리합니다.
	imchat:읽기:관리자	모든 사용자의 이력 및 채널을 볼 수 있습니다.
	imchat:봇	Zoom Chat Client 내에서 챗봇을 활성화합니다.

SharePoint Online 검색 커넥터

정보 ServiceNow SharePoint Online 검색 커넥터 자원을 관리할 수 있는 소비자 수준의 검색 구성을 제공합니다.

검색은 생산성의 핵심이므로 SharePoint Online 검색 커넥터 (SPOC)는 ServiceNow 직원이 직원 경험에서 컨텐츠를 검색하고 검색할 수 있도록 도와줍니다. 여러 사이트의 컨텐츠를 인덱싱하여 직원이 Employee Service Center, , , 서비스 포털Now Mobile 앱및 가상 에이전트.

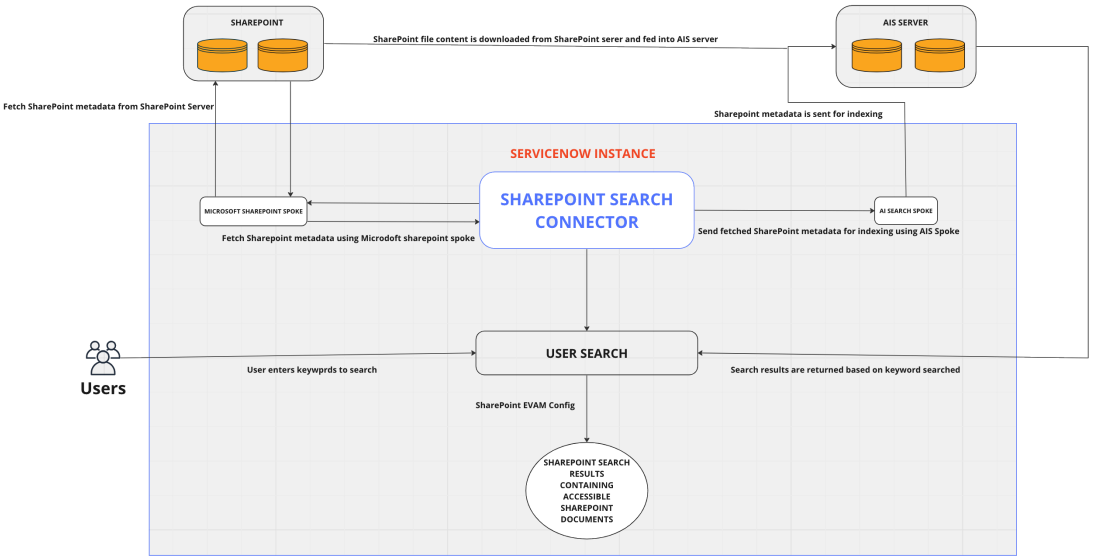
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

웹 사이트를 ServiceNow Store 방문하여 응용 프로그램을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 확인하십시오. 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보를 참조하세요.

SharePoint Online 검색 커넥터 작동 방식

작동 방식에 SharePoint Online 검색 커넥터 대한 개요는 다음과 같습니다.

SPOC 개요



다음을 사용합니다.SharePoint Online 검색 커넥터

- 컨텐츠에 대한 Microsoft SharePoint 검색 및 검색 환경을 개선하여 직원이 필요한 정보를 신속하게 찾을 수 있도록 합니다.
- , , 서비스 포털Now Mobile 앱, 및 가상 에이전트와 같은 직원 서비스 관리여러 채널에서 지원을 활성화합니다.
- 향상된 관련성 및 개인화를 위해 와 ServiceNow# AI 검색 통합합니다.
- 관련 정보를 검색 및 찾고 비즈니스 성과를 이끌어냅니다.

필요 플러그인

다음 플러그인과 앱을 설치합니다.

- 직원 센터 프로
- Microsoft SharePoint 스포크
- AI 검색 스포크

엔진이 활성화되어 있는지 AI 검색 확인하십시오. 플러그인(com.glide.ais.external_content)에 대한 외부 컨텐츠에는 AI 검색 구독이 ServiceNow 있어야 합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 설정 SharePoint Online 검색 커넥터.

기억해야 할 것들

- SharePoint Online 검색 커넥터 엔진과만 호환되며 Zing 검색 엔진과는 호환되지 AI 검색 않습니다.
- DOTX, HTM, XLSX, DOT, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML 및 XLS와 같이 엔진에서 AI 검색SharePoint Online 검색 커넥터 지원하는 콘텐츠 유형은 ASPX와 함께 지원됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- AI 검색 최대 25MB의 파일 크기를 적용할 수 있습니다.
- 지원되는 언어는 영어, 스페인어, 프랑스어, 일본어 및 독일어입니다.
- SharePoint Online 검색 커넥터 는 SharePoint 그룹을 지원하며 Active Directory 및 Microsoft 365 그룹에서 사용자를 읽지 않습니다.
- SharePoint Online 검색 커넥터는 외부 사용자 사이트 권한을 제외한 모든 사용자를 지원하지 않습니다.
- 관리자는 보다 유연하고 제어하기 위해 다음과 같은 개선 사항을 사용할 수 있습니다.
  - 유연한 권한: 커넥터를 구성하는 동안 Sites.FullControl.All 또는 **Sites.Read.All** 권한을 선택합니다**.**
  - 선택적 인덱싱: 기밀 정보가 있는 일부 URL 및 하위 사이트를 제외하여 사이트 및 하위 사이트를 선택적으로 인덱싱합니다.
  - 게시된 버전 인덱싱: 인덱싱을 게시된 파일로만 제어하고 제한하여 직원이 초안이나 미완성 문서가 아닌 검증되고 완성된 버전에 액세스할 수 있도록 합니다.

  > **주:**
  > 이러한 향상된 기능이 없는 기존 커넥터가 있는 경우 기존 커넥터를 삭제하고, 새 커넥터를 만들고, 인덱싱 및 제외를 위한 URL을 지정하고, 보다 효과적인 콘텐츠 제어 및 거버넌스를 위해 사이트 권한을 정의합니다.

관련 정보

SharePoint Online 검색 커넥터 참조

설정 **SharePoint Online** 검색 커넥터

SharePoint Online 검색 커넥터 테넌트를 Microsoft SharePoint 구성하고 인스턴스와 연결하여 설정합니다. 검색을 위해 사이트를 인덱싱하기 전에 설정 실패를 방지하기 위해 연결의 유효성을 검사합니다.

Microsoft SharePoint 테넌트 구성

Microsoft SharePoint 를 시작하도록 테넌트를 SharePoint Online 검색 커넥터구성합니다.

시작하기 전에
Microsoft SharePoint 관리자는 루트 URL(https:// <sitename>.sharepoint.com), 앱 도메인, 리디렉션 URL 및 기타 설정을 지정하여 사용자 지정 응용 프로그램을 만듭니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

관리자 자격 증명으로 로그인하여 권한을 부여합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
계정에서 다음 절차를 Microsoft SharePoint 완료합니다. 사용자 지정 응용 프로그램을 만들고 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 SharePoint 개발을 참조하십시오

> **주:**
> Azure 앱에 할당된 권한에 권한 문제가 있는 경우 ## ###: ### ##: (/_api/web/XXXXXXX) ##: 401 - ### ### ##/## ##. KB1117977 에서 사용할 수 있는 지침에 따라 이 문제를 해결합니다.

검색 결과에 문서의 게시된 버전만 표시되도록 하려면 에 설명된 사용 권한을 구성하는 동안 위임된 사용 권한 대신 응용 프로그램 사용 권한을 선택해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:
관리자는 게시된 버전만 인덱싱하도록 제한하여 초안 또는 완료되지 않은 작업이 검색 결과에 표시되지 않도록 할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 **Azure** 〉 **Active Directory** 〉 앱 등록 〉 모든 애플리케이션 을 클릭하고 앱을 선택합니다.

   기존 애플리케이션을 사용하거나 애플리케이션을 생성합니다.

2. 다음으로 이동 앱 등록 〉 **API** 권한을 클릭하고 권한 추가를 클릭합니다.
3. 다음으로 이동 **Microsoft Graph** 〉 위임된 권한 그래프의 경우.

   a. 사이트 목록에서 **Sites.ReadWrite.All** 권한을 추가합니다.
   Sites.ReadWrite.All 권한은 구독을 만드는 데 도움이 됩니다.

   b. 사용자 목록에서 **User.Read** 권한을 추가합니다.

   이러한 사용자 권한은 나중에 데이터를 크롤링 Microsoft SharePoint 하는 데 사용됩니다.
4. 다음으로 이동 **SharePoint** 〉 애플리케이션 권한 〉 사이트를 클릭하고 REST에 대해 **Sites.FullControl.All** 을 선택합니다.
5. **Grant admin** consent(관리자 동의 허용)를 클릭하고 Yes(예)를 선택한 다음 **Configured** Permission(구성된 권한) 탭에서 **Save and** Continue(저장 및 계속)를 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 인증 〉 웹 〉 리디렉션 **URL**.

   a. URL을 https://<ServiceNow #### URL>/oauth_redirect.do 형식으로 추가합니다(예: https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do 하고 저장을 클릭).
7. 응용 프로그램에 대한 인증서와 비밀로 이동하여 등록합니다.
8. Microsoft 관리 포털에서 사용자 추가를 클릭하고 사용자 세부 정보를 지정한 다음 마침을 클릭합니다.

   주:
   검색은 액세스할 수 있는 사이트를 크롤링합니다. 필요한 콘텐츠에만 대해 적절한 권한이 있는 사용자를 선택해야 합니다. 자세한 내용은 사용자 배출 을 참조하세요. 상위 수준 사용자를 선택하면 임포트하려는 것보다 많은 문서를 임포트할 수 있습니다.

   자세한 내용은 https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/solution-guidance/security-apponly-azuread 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
계정에서 ServiceNow AI 검색 통합을 완료합니다. 자세한 내용은 검색 소스를 AI 검색 프로필에 통합 Microsoft SharePoint 문서를 참조하십시오.

검색 소스를 **AI** 검색 프로필에 통합 **Microsoft SharePoint**

검색 프로파일을 링크 하 여 사용자가 연결 된 검색 프로파일을 통해 검색할 수 있는 컨텐츠를 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 에 설명된 대로 검색 소스를 검색 프로파일에 연결 완료 Link a search source to a search profile
2. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
ServiceNow# 인스턴스를 테넌트에 Microsoft SharePoint 연결합니다. 계정에서 단계를 ServiceNow# 완료합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스를 테넌트에 Microsoft SharePoint 연결 문서를 참조하십시오.

ServiceNow 인스턴스를 테넌트에 Microsoft SharePoint 연결

ServiceNow 인스턴스를 테넌트와 Microsoft SharePoint 연결합니다. 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Microsoft SharePoint 사용자 지정 ServiceNow OAuth 연결을 생성합니다.

시작하기 전에

- SharePoint 개발자 프로그램 도구 및 기타 리소스를 사용하여 응용 프로그램을 구성해야 합니다.
- 통합에 ServiceNow# 대해 알고 있어야 합니다.
- 사이트 인덱싱을 시작하기 전에 구성에 대한 유효성 검사를 실행합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 **ServiceNow** 인스턴스 〉 시스템 **OAuth** 〉 애플리케이션 레지스트리.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
   시스템에 "## ### OAuth #########?"## 메시지가 표시됩니다.
3. 외부 공급업체 **OAuth** 제공자에 연결을 선택합니다.
4. 다음 연결을 생성합니다.
5. Graph 연결 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 을 참조하십시오 그래프 연결 양식.
6. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
7. REST 연결 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 을 참조하십시오 REST 연결 양식.
8. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
   OAuth 엔터티 프로파일 〔oauth_entity_profile〕 테이블에 두 개의 시스템 생성 OAuth 엔터티 프로파일(REST 및 그래프)이 생성됩니다.
9. 다음으로 이동 OAuth 엔터티 프로파일 〔oauth_entity_profile〕 테이블을 사용하여 다음 두 항목을 찾을 수 있습니다.
   - <Graph ###### ##### #####>.default_profile
   - <REST ###### ##### #####>.default_profile
10. OAuth 엔터티 범위 〔oauth_entity_scope〕 테이블에 다음 값이 있는 행을 삽입합니다.
    그래프의 경우:
    - 이름: 원하는 이름
    - OAuth 제공자: Graph 애플리케이션 레지스트리 기록
    - 애플리케이션: Global
    - OAuth 범위: offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

휴식:REST의 경우:

- 이름: 원하는 이름
- OAuth 제공자: REST 애플리케이션 레지스트리 기록
- 애플리케이션: Global
- OAuth 범위 = https://<인스턴스 이름>.sharepoint.com/

11. OAuth 엔터티 프로파일 범위 〔oauth_entity_profile_scope〕 테이블에 다음 값이 있는 행을 삽입합니다.
그래프의 경우:
    - OAuth 엔터티 프로파일: OAuth 엔터티 프로파일 [oauth_entity_profile] 테이블에서 생성된 그래프 엔터티 프로파일입니다.
    - OAuth 엔터티 범위: 10단계에서 생성한 그래프 OAuth 엔터티 범위 [oauth_entity_profile_scope] 테이블을 선택합니다.
    - 애플리케이션: Global

    나머지의 경우:

    - OAuth 엔터티 프로파일: OAuth 엔터티 프로파일 [oauth_entity_profile] 테이블에서 생성된 REST 엔터티 프로파일입니다.
    - OAuth 엔터티 범위: 10단계에서 생성한 REST OAuth 엔터티 범위 [oauth_entity_profile_scope] 테이블을 선택합니다.
    - 애플리케이션: Global

    자격 증명을 구성합니다.

12. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 자격 증명을 클릭하고 OAuth 2.0 자격 증명을 만듭니다. Graph 자격 증명 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 Graph 자격 증명 양식

필드	설명
이름	선택한 이름입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	식별된 그래프 엔터티 프로파일입니다.

양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

13. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

OAuth 2.0 REST 자격 증명 양식

필드	설명
이름	선택한 이름입니다.
OAuth 엔터티 프로파일	나머지 엔터티 프로파일이 식별되었습니다.

주:
엔터티, 연결 및 자격 증명 별칭에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 .

14. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 연결를 클릭하고 새로 만들기를 클릭하여 다음 **Graph** 및 **REST**에 대한 HTTP 연결을 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름: 그래프 및 REST에 대해 선택한 이름입니다.
- 자격 증명을 선택합니다.
  - 그래프의 경우: 그래프 자격 증명 선택
  - REST의 경우: REST 자격 증명 선택
- 연결 별칭:
  - 그래프의 경우:sn_sp_spoke. MicrosoftSharePointGraph
  - REST의 경우: sn_sp_spoke. MicrosoftSharepointOnline
- 연결 URL
  - 그래프: https://graph.microsoft.com/v1.0/
  - REST의 경우: https://<SharePoint ##### ### URL>/
- 도메인: 전역

15. 테넌트로 이동합니다.

16. 새로 만들기를 클릭하여 그래프 및 **REST** 연결을 만듭니다.

17. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

테넌트 새 연결 양식

필드	설명
이름	선택한 이름입니다.
별칭	○ 그래프의 경우:sn_sp_spoke. MicrosoftSharePointGraph ○ REST:sn_sp_spoke의 경우. MicrosoftSharepointOnline
SharePoint 루트 URL	루트 URL을 <SiteName>.sharepoint.com 로
테넌트 ID	Graph 또는 REST 연결에 필요한 특정 테넌트 ID입니다.
도메인	글로벌.

18. 주제 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.

19. 다음으로 이동 시스템 정의 〉 인증서 〉 **Microsoft SharePoint Online** 인증서.

a. Azure AD 포털에서 파일이 생성된 Java 키 저장소 인증서를 첨부합니다.
자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

b. 키 저장소 비밀번호를 Java # ###(.jks) 파일의 비밀번호로 업데이트합니다.

c. Java 키 저장소로 유형을 업데이트합니다.

자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

20. 다음으로 이동 시스템 **OAuth** 〉 **JWT** 키 〉 **Microsoft SharePoint Online JWT** 키.

a. ###(.cer) 파일 저장의 암호로 서명 키 업데이트.

21. 다음으로 이동 시스템 **OAuth** 〉 **JWT** 제공자 〉 **Microsoft SharePoint Online JWT** 공급자.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. **aud** 클레임을 https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/token으로 업데이트합니다.

b. **iss** 및 **sub** 클레임을 Azure AD 앱 등록의 각 클라이언트 ID로 업데이트하고 저장을 클릭합니다.

22. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 연결.

23. REST 연결 기록을 열고 속성 탭에서 지문의 Base64 인코딩 값을 지정합니다.

24. 〔자격 증명〕 테이블(oauth_2_0_credentials)로 이동하여 **Graph**를 엽니다.

25. **OAuth** 토큰 가져오기를 클릭합니다.
Graph 연결을 위한 OAuth 토큰을 가져오기 위해 생성한 사용자의 자격 증명으로 인스턴스에 로그인 Microsoft SharePoint 해야 합니다. 인스턴스에 자격 증명을 저장합니다.

26. 〔자격 증명〕 테이블(oauth_2_0_credentials)로 이동하여 **REST**를 엽니다.

27. **OAuth** 토큰 가져오기를 클릭합니다.
테넌트 관리자 자격 증명으로 인스턴스에 로그인하여 Microsoft SharePoint Rest 연결을 위한 OAuth 토큰을 가져와야 합니다. 인스턴스에 자격 증명을 저장합니다.

구성 실패를 방지하기 위해 자격 증명의 유효성을 검사합니다. sharePoint 연결의 유효성을 검사하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 연결 확인 Microsoft SharePoint.

28. 신뢰할 수 있는 도메인 테이블(sn_ais_spoke_trusted_domains)로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 도메인 레코드를 만듭니다.

양식의 필드에 내용을 입력합니다.

도메인 기록 양식

필드	설명
이름	선택한 이름입니다.
도메인	<테넌트의 호스트 URL입니다 Microsoft SharePoint 〉.

주:
테넌트가 여러 개인 경우 각 테넌트에 대해 신뢰할 수 있는 도메인 기록을 생성해야 합니다.

29. EVAM을 생성한 후 구성합니다.

30. 다음으로 이동 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭 〉 **Sharepoint** 수집 사용자.

31. 자격 증명에서 새로 만들기를 클릭하여 기본 인증 자격 증명을 생성합니다.
Sharepoint Ingest 사용자에게 통합 사용자 역할을 하도록 할당된 **ais_external_content** 역할이 있는지 확인합니다.

32. 다음 단계를 진행하기 전에 AI 검색 서버 연결을 구성해야 합니다.

33. 다음으로 이동 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 **EVAM** 정의.

34. **ESC** 포털 검색을 선택하고 **EVAM** 뷰 구성 번들 **M2M**을 엽니다.

35. 기존 연결을 선택하여 데이터 소스를 추가합니다.

36. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

ESC 포털 검색 데이터 소스 생성 양식

필드	설명
주문	목록에서 가장 낮은 값입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
구성 번들 보기	Microsoft SharePoint 검색 번들.

37. 다음으로 이동 엔티티 뷰 작업 매퍼**(EVAM)** 〉 **EVAM** 정의.
38. **Virtual Agent** 검색을 선택하고 **EVAM** 뷰 구성 번들 **M2M**을 엽니다.
39. 기존 연결을 선택하여 데이터 소스를 추가합니다.
40. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

가상 에이전트 검색 데이터 소스 생성 양식

필드	설명
주문	목록에서 가장 낮은 순서 값입니다.
구성 번들 보기	SharePoint 검색 번들.

EVAM 정의에 대한 자세한 내용은 해당 Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper 문서를 참조하십시오Create an EVAM action definition .

41. 다음으로 이동 **AI** 검색 〉 검색 프로파일 을 클릭하고 **ESC** 포털 기본 검색 프로필을 엽니다.
    a. 검색 원본으로 이동하고, 기존 항목 연결을 클릭하고, **SharePoint**를 검색 원본으로 추가합니다.

       자세한 내용은 Create a search profile 문서를 참조하십시오.

    b. 스톱 워드로 이동하여 기록의 상태를 확인합니다.
    c. 상태가아직 게시됨이 아닌 경우 기록을 열고 게시를 클릭합니다.

       자세한 내용은 Search profiles in AI Search 문서를 참조하십시오.

    d. 동의어로 이동하여 기록 상태를 확인합니다.
    e. 상태가게시되지 않은 경우. 기록을 열고 게시를 클릭합니다.

       자세한 내용은 Synonyms 문서를 참조하십시오.

    f. 검색 소스 탭으로 이동합니다.
    g. **SharePoint**를 선택하고 사용 가능한 옵션에서 필터 조건 및 조건을 추가합니다.

       구성에 따라 직원은 검색 결과에서 필터링된 Microsoft SharePoint 컨텐츠를 볼 수 있습니다.

42. 검색 프로필에서 게시를 클릭하여 새 Microsoft SharePoint 검색 소스로 프로필을 게시합니다.
43. AI 검색 프로필 로 이동하여 **NowMobile** 기본 검색 프로필을 엽니다.
    a. **Search** Sources(검색 소스) 탭에서 **Link** Existing(기존 항목 연결)을 클릭합니다.
       - 검색 원본: **SharePoint**
       - 애플리케이션: **Global**

    b. 스톱 워드로 이동하여 기록 상태를 확인합니다.
    c. 기록을 열고 게시를 클릭합니다.
    d. 동의어로 이동하여 기록 상태를 확인합니다.
    e. 기록을 열고 게시를 클릭합니다.
44. 애플리케이션 검색(sys_search_context_config)으로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Virtual Agent 기본 검색 애플리케이션에 대해 다음 값을 업데이트합니다.

- 검색 엔진: **AI Search**.
- 검색 프로파일: **ESC** 포털 기본 검색 프로파일입니다. 이 동적 필드 값은 검색 엔진 값을 변경한 후에 표시됩니다.

45. **Search Scripted Post-processors** 탭으로 이동하고 **New**를 클릭합니다.
    - 순서: 원하는 순서(예: 100 또는 200)를 사용합니다.
    - 스크립트로 작성된 검색 프로세서: **SharePoint** 커넥터 스크립트
46. **Search Scripted Post-**processors(스크립트 후 프로세서 검색) 탭으로 이동하고 **ESC Portal Default Search Application(ESC** 포털 기본 검색 애플리케이션)에 대해 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
    - 순서: 원하는 순서(예: 100 또는 200)를 사용합니다.
    - 스크립트로 작성된 검색 프로세서: **SharePoint** 커넥터 스크립트
47. 전역 검색 **M2M** 항목 구성 (sys_sg_global_search_m2m_master_item)으로 이동하여 다음 항목을 생성합니다.

```
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Excel Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search File Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search HTML Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Pages Main View
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search PDF Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search PPT Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Site Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Word Main Item
Application: SharePoint Search Connector
```

결과
구성이 완료되었습니다.

다음에 수행할 작업
연결 확인 Microsoft SharePoint 샘플 사이트를 인덱싱하기 전에 구성 오류를 배제합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연결 확인 **Microsoft SharePoint**

인스턴스를 테넌트에 Microsoft SharePoint 연결 ServiceNow 한 후 확인을 실행하여 구성에 오류가 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
유효성 검사는 구성 오류를 배제하고 원활한 설정 프로세스를 보장합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 **UI** 〉 **UI** 페이지 〉 **Sharepoint** 유틸리티.
2. 사용해 보기를 선택하여 SharePoint 연결 유효성 검사 페이지로 이동합니다.
3. 필요한 세부 정보를 입력하고 확인을 선택합니다.
   오류(있는 경우)가 응답 섹션에 표시됩니다.
4. 테이블 이름 링크를 확인하고 응답 섹션에 표시된 현재 값과예상 값에 따라 오류를 수정합니다.

   누락된 정보가 있으면 오류 필드에 데이터가 표시됩니다.

   오류가 없으면 응답 섹션에 성공적인 유효성 검사가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
검색을 위해 사이트를 인덱싱합니다. 자세한 내용은 검색을 위한 인덱스 사이트 문서를 참조하십시오.

검색을 위한 인덱스 사이트

SharePoint Online 검색 커넥터 적격 사이트, 하위 사이트, 드라이브 등에서 컨텐츠를 크롤링하도록 구성합니다.

시작하기 전에

- 및 기능에 대한 Microsoft AzureMicrosoft SharePoint 기본 지식이 있어야 합니다.
- 관리자와 협력하여 Microsoft SharePoint 인덱싱할 사이트 집합을 파악합니다.
- ServiceNow 스토어에서 설치합니다SharePoint Online 검색 커넥터.

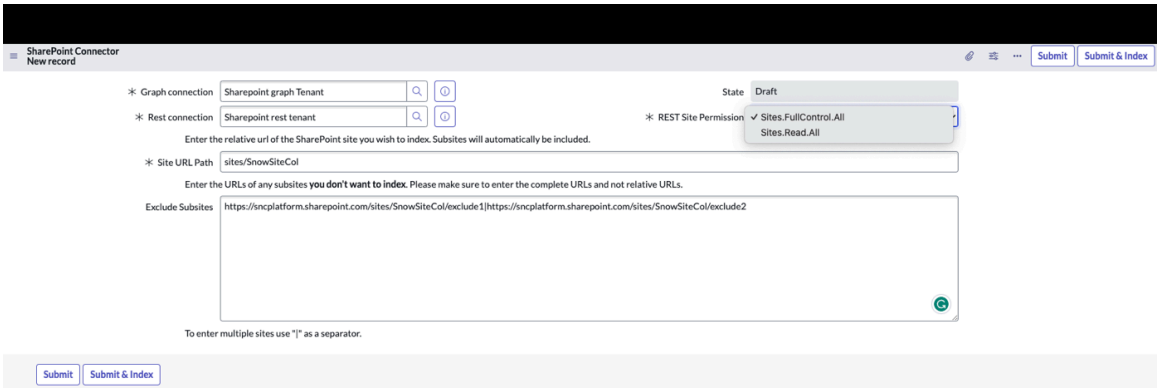
필요한 역할: sn_sp_con.admin 또는 admin

프로시저

1. 다음으로 이동 **SharePoint Online** 검색 커넥터 〉 **SharePoint** 커넥터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

커넥터 상세 정보



3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

연결 매핑 세부 정보 양식

필드	설명
그래프 연결	그래프에 대한 연결입니다. 그래프 테넌트 기록을 사용합니다.
REST 연결	REST에 대한 연결입니다. REST 테넌트 기록을 사용합니다.
사이트 URL 경로	인덱싱할 사이트의 상대 URL Microsoft SharePoint 값입니다. 예를 들어 사이트 URL이 https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits 인 경우 사이트의 상대 URL은 ##/## ##입니다. 주: 이 URL은 대/소문자를 구분합니다. 하위 사이트는 자동으로 인덱싱됩니다. SharePoint Online 검색 커넥터검색 결과 문서를 참조하십시오.
상태	인덱싱의 상태입니다.
사이트 권한	다음 사이트 권한 중 하나를 사용하여 SharePoint에 대한 액세스를 관리합니다. ○ **Sites.FullControl.All**: 로그인한 사용자에 대해 SharePoint 사이트에 대한 모든 권한을 제공합니다. 사이트, 하위 사이트, 파일 및 사용자 그룹은 이 옵션을 사용하여 인덱싱됩니다. ○ **Sites.Read.All**: 로그인한 사용자에게 파일에 대한 읽기 권한만 제공합니다. 이 옵션은 기본값입니다. 파일 및 사용자 그룹만 이 옵션을 사용하여 인덱싱됩니다.
하위 사이트 제외	인덱싱에서 제외되는 URL 목록입니다. 이러한 URL은 AI Search에서 인덱싱되지 않으며 검색 결과에 표시되지 않습니다. 구분 기호로 | 를 사용하여 여러 사이트를 추가할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	인덱싱하지 않으려는 하위 사이트의 URL을 입력합니다. 주: 상대 URL이 아닌 전체 URL을 지정해야 합니다.

4. **Submit &** Index(제출 및 색인)를 클릭하여 사이트의 유효성을 검사하고 색인 생성을 시작합니다.
   사이트를 제출하면 인덱싱에 관련 하위 사이트가 포함됩니다.
5. 검색 커넥터 기록 상태에서 인덱싱 진행률을 추적합니다.
6. 계속 진행하여 인덱싱된 사이트 관련 목록을 확인합니다.
   인덱싱된 사이트 목록에는 다음 정보가 포함됩니다.

필드	설명
이름	하위 사이트 이름입니다.
표시 이름	하위 사이트 표시 이름입니다.
웹 URL	사이트의 웹 URL입니다 Microsoft SharePoint .
설명	하위 사이트에 대한 설명입니다.
하위 사이트 가져오기 상태	하위 사이트 크롤링의 상태(예: 보류 중 및 완료)입니다.
드라이브 가져오기 상태	드라이브 크롤링의 상태(예: 진행 중 및 완료)입니다.
상태	전체 크롤링 상태입니다.
삭제 대상으로 표시됨	하위 사이트를 유지하려면 값이 **False** 입니다. 하위 사이트를 삭제하려면 값이 예입니다 .

사이트를 제외 하 고 인덱싱 된 사이트를 삭제 하는 방법에 대 한 자세한 내용은 을 참조 하십시오 인덱싱에서 사이트 제외.

결과
사이트, 하위 사이트, 폴더 및 파일이 인덱싱되어 검색 결과에 표시됩니다. 다음으로 이동하여 필터를 사용하여 진행률을 확인하고 인덱싱 상태를 관리합니다. **SharePoint Online** 검색 커넥터 〉 **SharePoint** 사이트.

사이트 인덱싱이 완료되면 , , Now Mobile 앱서비스 포털, 및 와 같은 직원 서비스 센터여러 채널에서 사이트 컨텐츠를 검색하고 검색할 수 있습니다가상 에이전트. 자세한 내용은 SharePoint Online 검색 커넥터검색 결과 문서를 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
인덱스 제거: 인덱싱된 사이트를 선택하고 인덱스 제거를 클릭하여 인덱싱에서 사이트를 제거합니다. 성공하면 모든 사이트, 드라이버 및 파일이 해당 테이블에서 제거되고 커넥터가 삭제됨 상태로 읽기 전용으로 업데이트됩니다.

인덱싱에서 사이트 제외

기밀 정보가 있는 일부 URL과 하위 사이트를 제외하여 사이트와 하위 사이트를 선택적으로 인덱싱합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
인덱싱에서 제외 SharePoint Online 검색 커넥터 할 하위 사이트 목록을 지정합니다. 관리자와 협력하여 Microsoft SharePoint 인덱싱에서 제외할 사이트 집합을 파악합니다.

필요한 역할: AI 검색 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 **SharePoint Online** 검색 커넥터 〉 **SharePoint** 커넥터.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 지시 사항을 검색을 위한 인덱스 사이트따르십시오 .
4. 하위 사이트 제외 필드에 URL 목록을 지정합니다.

> **주:**
> 상대 URL이 아닌 전체 URL을 지정합니다. 구분 기호로 **|** 를 사용하여 여러 사이트를 추가할 수 있습니다.

결과
이러한 URL은 AI Search에서 인덱싱되지 않으며 검색 결과에 표시되지 않습니다.

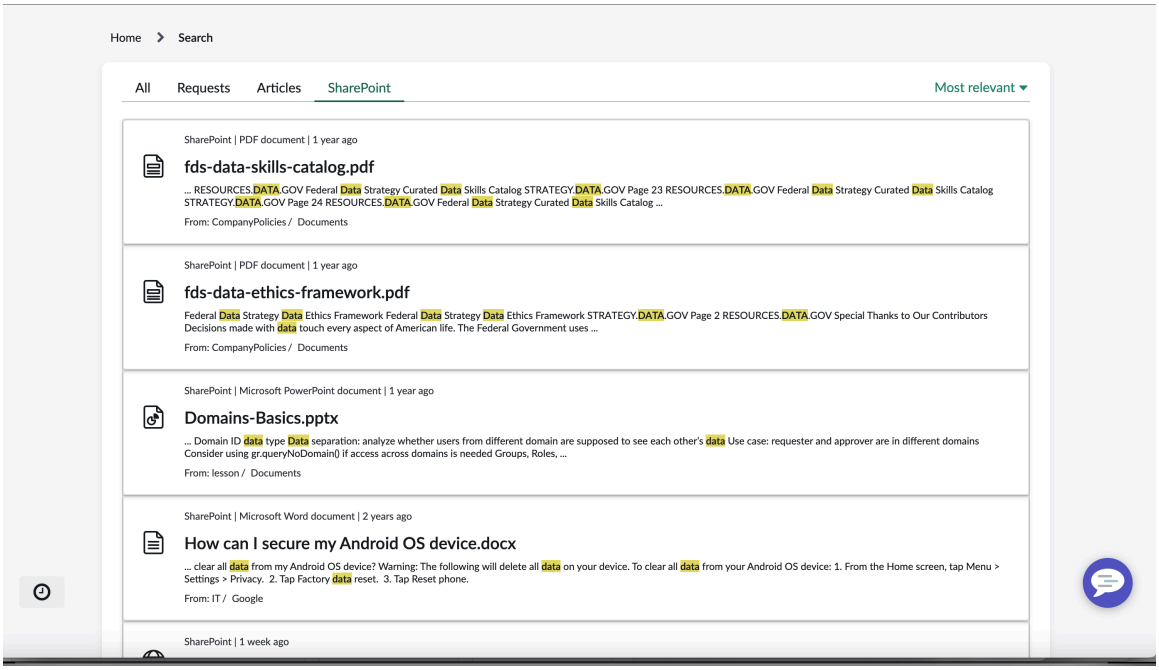
다음에 수행할 작업
인덱스 제거: 인덱싱된 사이트를 선택하고 인덱스 제거를 클릭하여 인덱싱에서 사이트를 제거합니다. 성공하면 모든 사이트, 드라이버 및 파일이 해당 테이블에서 제거되고 커넥터가 삭제됨 상태로 읽기 전용으로 업데이트됩니다.

SharePoint Online 검색 커넥터검색 결과

검색 요청에 대해 표시되는 검색 및 결과에 대해 SharePoint Online 검색 커넥터 알아봅니다.

이 예는 검색 결과 페이지를 표시합니다 SharePoint Online 검색 커넥터 . 설정에 따라 레이아웃과 모양이 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM 문서를 참조하십시오.

검색 결과



자세한 내용은 AI Search 사용 페이지를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SharePoint Online 검색 커넥터 참조

응용 프로그램에 대한 참조 항목에서는 설정, 콘텐츠 형식 및 기능에 대한 SharePoint Online 검색 커넥터 추가 정보를 제공합니다.

크롤링 제약 조건

- 크롤링 시간은 콘텐츠 크기에 따라 달라질 수 있습니다.
- 크롤링에 성공한 후에는 문서를 검색할 수 있습니다. 크롤링 유형에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Microsoft SharePoint 크롤링 유형.

주:
컨텐츠 유형과 제약 조건에 대한 최신 정보는 설명서를 참조하십시오 AI Search .

예약된 작업 빈도

성능을 최대화하기 위해 기본 예약된 작업 빈도가 설정됩니다. 자세한 내용은 SharePoint Online 검색 커넥터 예약된 작업 문서를 참조하십시오.

콘텐츠 유형

- 에서 AI 검색SharePoint Online 검색 커넥터지원하는 컨텐츠 유형은 .
- AI 검색 파일 크기 최대 25MB가 적용됩니다.
- 지원되는 언어는 영어, 스페인어, 프랑스어, 일본어 및 독일어입니다.

배치 크기 값 및 실행 시간 단축

이 *sn_sp_con.sharepoint_batch_size* 속성은 SharePoint에서 일괄 처리의 크기를 제어하며 기본값은 200입니다. 이 값을 업데이트하여 배치 크기와 인덱스 플로우의 실행 시간을 줄일 수 있습니다. System Properties(시스템 속성 *sys_properties_list.do*)로 이동하여 를 검색하고 *sn_sp_con.sharepoint_batch_size*값을 줄입니다.

위임된 권한 및 애플리케이션 권한

검색 결과에 문서의 게시된 버전만 표시되도록 하려면 에 Microsoft SharePoint 테넌트 구성설명된 사용 권한을 구성하는 동안 위임된 사용 권한 대신 응용 프로그램 사용 권한을 선택해야 합니다. 관리자는 게시된 버전만 인덱싱하도록 제한하여 초안 또는 완료되지 않은 작업이 검색 결과에 표시되지 않도록 할 수 있습니다.

Microsoft SharePoint 크롤링 유형

크롤링은 검색할 콘텐츠를 수집합니다. 정보를 검색하기 위해 크롤링 작업은 커넥터를 사용하여 콘텐츠 원본에 연결합니다.

최신 검색 환경을 만들려면 검색 시스템이 먼저 여러 콘텐츠 원본에서 콘텐츠를 크롤링해야 합니다. 컨텐츠 소스에서 컨텐츠 유형, 시작 URL 및 인덱싱할 컨텐츠의 깊이를 지정합니다.

콘텐츠를 검색한 후 크롤링 구성 요소는 크롤링된 항목을 콘텐츠 처리 구성 요소에 전달합니다.

- 전체 크롤링: 마지막 크롤링 상태에 관계없이 콘텐츠 원본의 모든 항목을 크롤링, 처리 및 인덱싱합니다.
- 증분 크롤링: 마지막 크롤링 이후 새로 생성, 변경 또는 업데이트된 항목만 크롤링, 처리 및 인덱싱합니다. 이 옵션은 시간이 적게 걸리고 변경 내용만 다시 인덱싱합니다.

SharePoint Online 검색 커넥터 예약된 작업

예약된 작업을 생성하여 사이트, 드라이브, 파일 메타데이터 및 파일 컨텐츠와 같은 각 엔터티를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

예약된 작업의 빈도를 변경할 수 있습니다. 예약된 작업 목록은 다음과 같습니다.

- SharePoint Online 검색 커넥터: 사이트 수집
- SharePoint Online 검색 커넥터: 드라이브 수집
- SharePoint Online 검색 커넥터: 파일 수집
- SharePoint Online 검색 커넥터: 색인 컨텐츠
- SharePoint Online 검색 커넥터: 컨텐츠 삭제
- SharePoint Online 검색 커넥터: 구독 갱신
- SharePoint Online 검색 커넥터: 커넥터 상태 확인
- SharePoint Online 검색 커넥터: 증분 끌어오기
- SharePoint Online 검색 커넥터: 프로세스 알림
- SharePoint Online 검색 커넥터: 권한 수집
- SharePoint Online 검색 커넥터: 새 사용자 삽입

주:
성능을 최대화하기 위해 예약된 작업의 기본 빈도가 설정됩니다.

그래프 연결 양식

다음은 그래프 연결 양식에서 연결 구성을 위한 그래프 연결을 만드는 데 사용할 수 있는 필드입니다 Microsoft SharePoint .

그래프 연결 양식

필드	설명
이름	그래프 연결을 식별하는 이름입니다.
클라이언트 ID	애플리케이션의 클라이언트 ID입니다.
클라이언트 비밀	애플리케이션의 클라이언트 비밀입니다.
기본 부여 유형	사용자에게 자동으로 액세스할 수 있도록 제공되는 인증 코드입니다.
애플리케이션	글로벌.
인증 URL	https://login.microsoftonline.com/<### ID>/oauth2/v2.0/authorize.
토큰 URL	https://login.microsoftonline.com/<### ID>/oauth2/v2.0/token
토큰 해지 URL	https://login.microsoftonline.com/<### ID>/oauth2/v2.0/token.
리디렉션 URL	https://<ServiceNow #### URL>/oauth_redirect.do 예를 들어, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do .

REST 연결 양식

다음은 REST 연결 양식에서 연결 구성을 위한 Microsoft SharePoint REST 연결을 만드는 데 사용할 수 있는 필드입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST 연결 양식

필드	설명
이름	나머지 연결을 식별하는 이름입니다.
클라이언트 ID	####### ##### ID###.
클라이언트 비밀	애플리케이션의 클라이언트 비밀입니다.
OAuth API 스크립트	OAuthUtilSPJWTOnline
기본 부여 유형	클라이언트 자격 증명입니다.
애플리케이션	전역
토큰 URL	https://login.microsoftonline.com/<### ID>/oauth2/token
리디렉션 URL	http[s]://<instance>:<port>/oauth_redirect.do입니다. 예를 들어,https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do 참조하십시오.

도메인 분리 및 **SharePoint Online** 검색 커넥터

도메인 분리는 지원되지 SharePoint Online 검색 커넥터 않습니다.

지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

개요

SharePoint Online 검색 커넥터직원이 플랫폼에서 컨텐츠를 ServiceNow# 검색하고 검색할 수 있도록 합니다. 여러 사이트의 콘텐츠를 인덱싱하면 , , Now Mobile 앱및 를 통해 직원 서비스 센터정답을 찾을 수 있습니다가상 에이전트.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

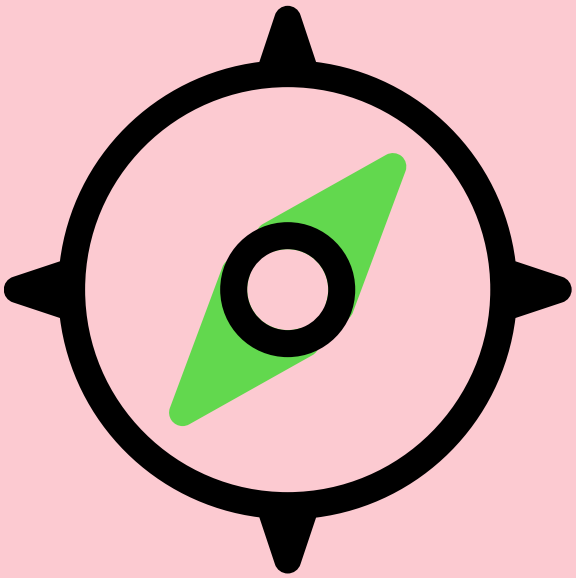
〔store-future: BEGIN review〕

인재 채용

Talent Acquisition은 모든 산업에서 최고의 인재를 고용하고 유지하는 데 도움이 되는 인재 관리 제품군입니다. 채용을 관리하고, 채용 관리를 지원하고, 지원자에게 지원서를 추적하고 회사 문화를 탐색할 수 있는 전용 포털을 제공할 수 있습니다.

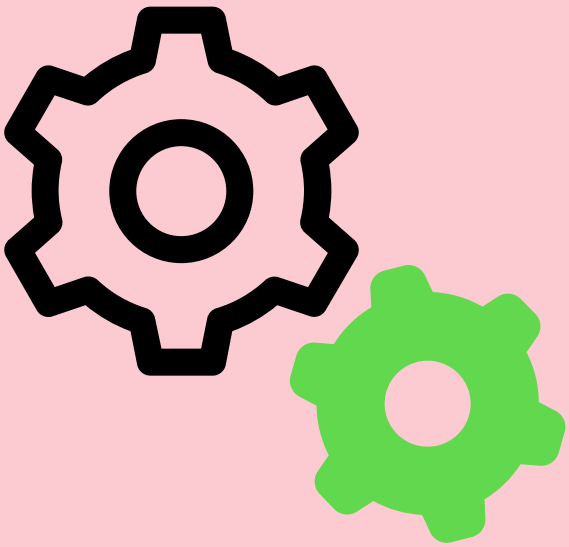
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



인재 관리 제품군에 필요한 애플리케이션, 가상 사용자 및 역할에 대해 알아봅니다.

구성

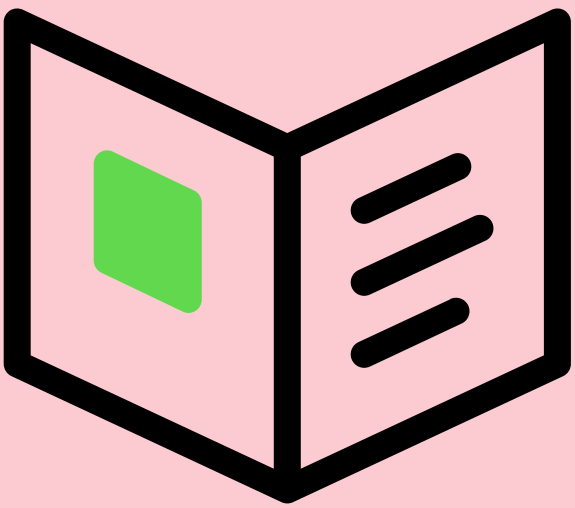


설치 및 설정을 계획하고 구성합니다.

사용

작업 요청을 관리하고 다양한 채용 가상 사용자 간에 협업합니다.

참조



양식, 필드 및 기타 관리 시스템에 대한 상세 정보를 받습니다.

스토어에서 앱 요청

사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 자세한 내용을 보려면 를 ServiceNow Store 방문하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

Explore 인재 확보

인재 확보는 여러 부서, 직원 및 후보자 경험 포털을 제공하여 최고의 인재를 유치 및 유지하고, 브랜드를 구축하고, 전사적으로 생산성에 대한 사용자 만족도를 높입니다.

인재 확보 개요

Talent Acquisition은 효율적인 채용 관리, 지원 채용 시스템 및 매력적인 지원자 경험을 단일 패키지로 제공하는 차세대 인재 관리 제품군입니다.

인재 확보 혜택

Talent Acquisition 제품군 내에서 각 애플리케이션의 주요 이점을 확인하십시오.

채용

채용 관리자로서 새 채용 요청을 열고, 요청의 통계를 보고, 활동 스트림에서 채용 담당자와 공동 작업할 수 있습니다. 채용 tab는 향상된 채용 시간과 함께 개선된 채용 경험을 제공합니다.

채용 탭

혜택	기능	사용자
요구사항이 있는 경우 작업 요청을 엽니다.	채용 관리자로 채용 요청 생성	채용 관리자
내 요청에서 활동 스트림, 작업 설명 등을 봅니다.	내 요청에서 작업 요청 보기	채용 관리자
채용 요청을 위해 채용 담당자와 공동 작업합니다.	채용 담당자와 공동 작업	채용 관리자

채용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 채용 사용

채용 작업 공간

채용 담당자는 채용 요청을 생성 및 제출하고, 승인을 위해 요청을 제출하고, 채용 관리자와 공동 작업하고, 채용 요청 애플리케이션을 볼 수 있습니다. 채용 담당자는 효율적인 채용 경험을 지원하는 통합 커뮤니케이션 시스템을 얻을 수 있습니다.

orkspace 모집

혜택	기능	사용자
작업 요청을 생성, 편집, 복제 또는 작업 요청에 추가합니다.	채용 담당자로서 채용 요청 관리	채용자
승인을 위한 조B 요청을 경영진에 제출하고 승인 상태를 확인합니다.	승인을 위해 작업 요청 제출	채용자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

orkspace 모집

혜택	기능	사용자
표준 템플릿을 생성하여 작업 요청에 대한 작업 설명을 추가합니다.	작업 설명 템플릿 생성	채용 코어 관리자

orkspace의 채용 담당자에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오채용 작업 공간 사용.

신청자 센터

지원자는 지원하는 시점부터 채용될 때까지 원활한 후보자 경험을 얻을 수 있습니다. 애플리케이션을 추적하거나, 포털에서 제공되는 회사 콘텐츠와 상호작용하거나, 활동 스트림을 통해 채용 담당자에게 연락합니다.

신청자 센터

혜택	기능	사용자
채용 공고에 대한 지원서를 제출한 후 지원자로서 지원자 센터에 액세스하십시오.	신청자 센터 액세스	신청자
프로필을 보고, 회사 콘텐츠를 살펴보고, 관련 교육 자료에 액세스하고, 지원자 센터에서 채용 담당자 에게 연락합니다.	신청자 센터 홈페이지	신청자
채용 팀, 직무 설명, 위치 등을 확인합니다.	입사 지원서 보기	신청자

신청자 센터에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 신청자 센터 사용

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

채용

채용 담당자와의 손쉬운 협업과 직관적인 채용 요청 생성 기능으로 시간을 절약하고 효율성을 높입니다.

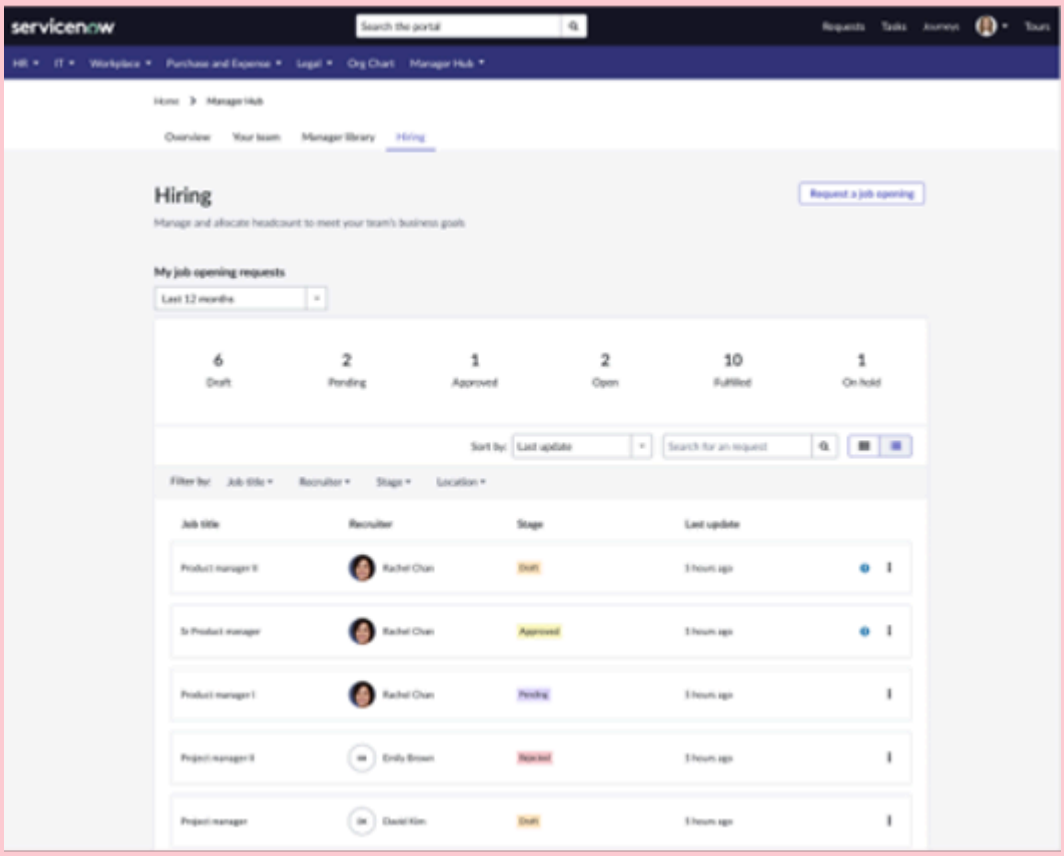
원활한 프로세스, 책임 및 인식을 도입하고 협업, 자동화된 시스템 및 명확한 커뮤니케이션을 강화합니다.

채용을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 채용 효율성 향상
- 채용 시간 단축
- 요청에 대한 승인 플로우 지우기
- 내부 및 외부 인재 풀에 더 쉽게 접근

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채용



채용 관리자는 채용 탭에서 요청을 열고, 효과적인 직무 기술서를 작성하고, 채용 담당자와 공동 작업하고, 승인 워크플로우를 손쉽게 관리할 수 있습니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

채용 워크스페이스

채용 관리자, 채용 담당자 및 후보자 간의 효과적인 커뮤니케이션을 지원하는 통합 작업 공간을 통해 생산성과 효율성을 높입니다.

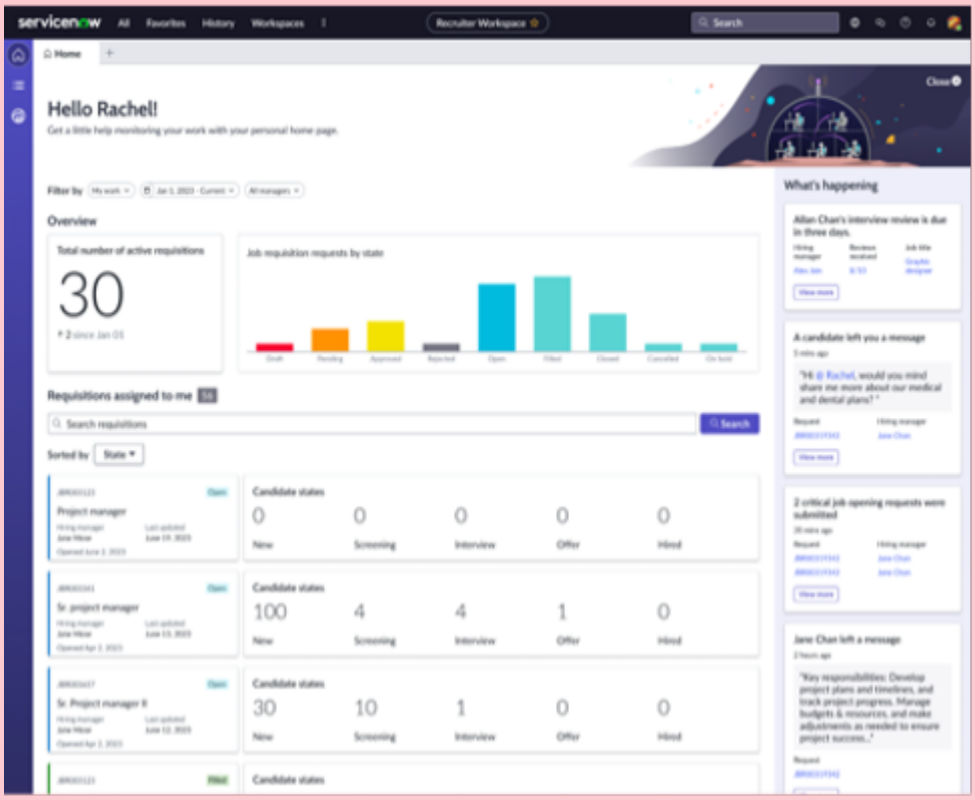
채용 프로세스의 모든 이해 관계자(채용 관리자, 채용 담당자, 후보자) 간의 통합 커뮤니케이션 채널을 통해 유연한 작업 공간을 활용합니다.

채용 작업 공간에서는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 투명한 승인 워크플로우
- 생성형 AI의 도움을 받아 기술 기반 직무 기술서 작성
- 채용 효율성 향상
- 채용에 소요되는 시간 단축
- 기본 성능 메트릭에 대한 통찰력
- 기술 인텔리전스 일치

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채용 작업 공간



채용 워크플레이스에서 작업 요청을 관리하고, 경영진의 승인을 위해 관련 요청을 제출하고, 작업 설명 및 작업 설명 템플릿을 만드는 등의 프로세스를 자동화 및 최적화합니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

채용 작업 공간 대시보드 및 개요 페이지

채용 담당자는 개요 페이지를 사용하여 활성, 보류 중 또는 미할당 요청을 관리할 수 있습니다.

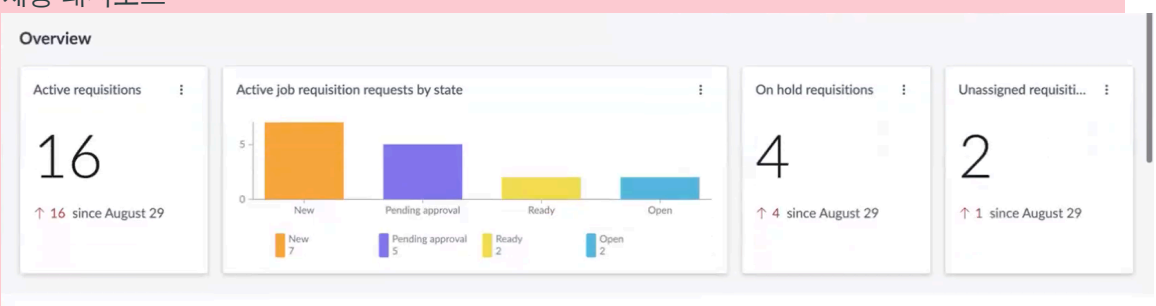
채용 담당자는 채용 작업 공간 홈페이지에서 각 주별 요청을 보고 그에 따라 조치를 취할 수 있습니다.

할당되지 않은 요청은 자신, 수동 또는 할당 그룹에 할당합니다.

나에게 할당됨 아래에서 모든 요청을 볼 수 있습니다.

채용 대시보드에는 활성 요청 수, 상태별 활성 작업 요청 요청, 보류 중 요청 및 할당되지 않은 요청 수가 표시됩니다. 또한 숫자의 증가 또는 감소와 관계없이 상태별 요청 추세를 보여줍니다.

채용 대시보드



섹션을 선택하여 그 안에 있는 모든 요청을 봅니다.

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청은 카드 뷰와 목록 뷰에서 볼 수 있습니다.

카드를 클릭하면 작업 요청 상세 정보 페이지가 열립니다.

필터링 및 정렬 옵션

다음 필터 및 정렬 옵션을 사용하여 작업 요청을 선별합니다.

- 모든 관리자를 사용하여 채용 관리자를 기준으로 필터링합니다.
- 모든 상태를 사용하여 작업 요청 상태별로 필터링하거나 모두 봅니다.
- 상태별 정렬을 사용하여 날짜별로 작업 요청을 정렬합니다.

  모든 작업 요청은 카드와 목록 뷰 모두에 해당 요청의 개별 상태를 표시합니다.

  - 가장 최근에 업데이트된 작업 요청을 보려면 업데이트됨(가장 오래된 것부터 오래된 것까지)을 선택합니다.
  - 가장 오래된 업데이트된 작업 요청을 보려면 업데이트됨(가장 오래된 것부터 가장 빠른 것까지)을 선택합니다.
  - 오픈된 최신 작업 요청을 보려면 오픈된 날짜(가장 빠른 날짜부터 가장 오래된 날짜까지)를 선택합니다.
  - 오픈된 가장 오래된 작업 요청을 보려면 오픈된 날짜(오래된 것부터 가장 빠른 날짜까지)를 선택합니다.

검색 및 신청 단계

검색 창을 사용하여 특정 요청을 검색합니다.

지원 단계 에는 작업 지원 상태와 지정된 ATS(응용 프로그램 추적 시스템)에서 가져온 데이터가 표시됩니다.

채용 상태 관리에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오 작업 요구 상태 관리.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

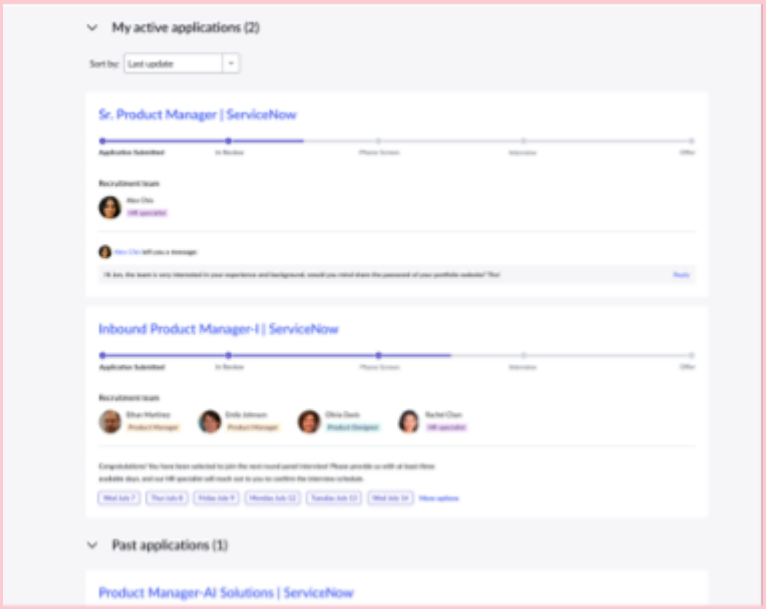
신청자 센터

개인화된 지원자 포털에서 지원자와 지속적으로 소통하여 고용률과 품질을 개선하십시오.

후보자에게 학습 경험, 프로세스의 투명성 및 효과적인 커뮤니케이션 채널을 제공하는 전용 포털을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신청자 센터



신청자 센터에는 다음과 같은 주요 기능이 있습니다.

- 직무에 선발되기 전에도 지원한 역할에 대해 자세히 알아보십시오.
- 투명성을 높이는 채용 팀을 확인하세요.
- 관련 교육을 받습니다.
- 회사와 문화에 대해 알아보십시오.
- 한 곳에서 여러 애플리케이션을 추적합니다.

〔End〕

〔store-future: BEGIN review〕

인재 확보에서의 역할

인재 확보 제품군에 적용할 수 있는 다양한 역할 및 사용자 기준에 대한 개요입니다.

역할 및 사용자 기준

이름	설명
채용 코어 관리자 〔sn_ta_hiring_core.admin〕	이 역할은 포털 구성 및 요청 관리 시스템에 액세스할 수 있는 슈퍼 관리자입니다.
채용 핵심 - 채용자 〔sn_ta_hiring_core.recruiter〕	이 역할은 작업 요청을 생성하고 관리하는 채용자를 위한 것입니다.
채용 핵심 - 채용 관리자 〔sn_ta_hiring_core.hiring_manager〕	이 역할은 채용 요청을 담당하는 채용 관리자를 위한 것입니다.
채용 핵심 - 지원자 〔sn_ta_hiring_core.applicant〕	이 역할은 내부 및 외부 지원자 모두에게 공통 정보를 제공하는 것입니다. 이 역할은 내부 및 외부 지원자 역할 모두에 대한 하위 역할입니다.
외부 신청자 〔sn_ta_hiring_core.external_applicant〕	이 역할은 외부 지원자를 위한 것으로 snc_external 역할을 포함합니다. 회사의 직원이 아닌 모든 외부 지원자에게 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할 및 사용자 기준

이름	설명
내부 신청자 (sn_ta_hiring_core.internal_applicant)	이 역할은 내부 지원자를 대상으로 하며 snc_internal 역할을 포함합니다. 이는 회사의 기존 직원에게만 적용됩니다.
approver_user	이 역할은 승인자 사용자에게 필요합니다.

(End)

(store-future: BEGIN review)

인재 채용 구성

조직의 요구 사항에 따라 최적의 사용을 위해 인재 확보 제품군을 설치하고 구성합니다.

(End)

설치 계획

요구 사항을 식별하고 인재 확보 애플리케이션의 설치를 계획합니다.

인재 확보의 종속성

인재 확보 애플리케이션의 모든 기능을 사용하려면 다음 플러그인이 필요합니다.

인재 확보에는 세 가지 주요 구성 요소가 있습니다.

- 채용
- 채용 작업 공간
- 신청자 센터

인재 확보 제품군 내에서 세 가지 플러그인을 모두 설치하면 기본적으로 다음 플러그인이 설치됩니다.

- Employee Center Pro 플러그인(sn_ex_sp_pro)은 기본적으로 설치됩니다.
- Manager Hub 플러그인(sn_mh)은 기본적으로 설치됩니다.
- Employee Profile(com.sn_employee)은 기본적으로 설치됩니다.
- 컨텐츠 경험(sn_ca)은 기본적으로 설치됩니다.
- Skills Intelligence(sn_skills_int)는 기본적으로 설치됩니다.
- sn_fin(Finance Common Architecture)는 기본적으로 설치됩니다.
- 채용 커넥터(sn_ta_connector)는 기본적으로 설치됩니다.
- 채용 코어 플러그인(sn_ta.hiring_core)은 기본적으로 설치됩니다.
- 시간 제한 인증(com-snc.authenticate.time_limited_authetication)은 기본적으로 설치됩니다.

채용 구성

채용 관리자가 양질의 채용을 할 수 있도록 채용 탭을 설정합니다. 투명한 프로세스를 만들고 채용 담당자 및 후보자 모두와 쉽게 소통할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당 그룹 생성

할당 그룹을 생성하여 채용 관리자 간에 작업 요청을 신속하게 할당합니다.

채용 담당자로서 할당 그룹을 생성하여 채용 관리자 목록에 작업 요청을 할당합니다. 그룹은 부서, 연공서열 등을 기준으로 할 수 있습니다. 이를 통해 새로운 작업 요청을 더 쉽게 할당할 수 있고 하나씩 할당하는 수작업을 줄일 수 있습니다.

할당 그룹 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure assignment group types .

채용 작업 공간 구성

채용 담당자에게 통합 작업 공간과 공동 커뮤니케이션 채널을 제공하는 채용 작업 공간을 설정합니다.

임포트 세트를 사용하여 작업 요청 업로드

임포트 세트를 사용하여 모든 작업 요청 데이터를 로컬 인스턴스에 덤프합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 임포트 세트 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.

   임포트 세트 템플릿도 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Download an import template 문서를 참조하십시오.
4. 다음 단계 섹션에서 변환 실행 관련 링크를 선택합니다.
5. 임포트 세트 및 변환 맵 지정에서 변환을 선택합니다.
6. 임포트 세트 행 오류 탭에서 오류를 확인하려면 변환 이력 관련 링크를 선택하십시오.

결과
작업 요청 목록이 업로드된 데이터로 업데이트됩니다.

작업 설명 템플릿 생성

새 요청 요청 프로세스를 간소화하기 위해 작업 설명 템플릿을 생성합니다.

채용자로서 유사한 역할에 사용할 수 있는 표준 직무 설명을 생성합니다. 직무 설명은 채용 공고를 요청하는 프로세스를 보다 쉽고 간소화합니다.

작업 설명 템플릿 생성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Create a template using the Template form .

신청자 센터 구성

지원자를 위한 개인화된 포털을 설정합니다.

시간 제한 인증 구성

외부 신청자가 신청자 센터에 로그인하기 위한 시간 제한 인증을 구성합니다.

시간 제한 인증(TLA)은 신청자가 다른 비밀번호를 기억하는 대신 신청자 센터 포털에 로그인할 수 있는 보다 접근하기 쉽고 쉬운 옵션을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 지원자 역할이 매직 링크를 사용하여 지원자 센터에 로그인할 수 있도록 사후 인증 정책을 생성합니다.

활성화한 사후 인증 정책에 따라 외부 신청자 역할 및 신청자 센터 신원 확인 제공자에 대한 조건을 추가합니다. 인재 확보의 역할에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 인재 확보에서의 역할. ID 공급자는 각 포털마다 고유합니다.

사후 인증 정책 설정에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Configure an authentication policy .

임포트 세트를 사용하여 작업 애플리케이션 업로드

임포트 세트를 사용하여 모든 작업 애플리케이션 데이터를 로컬 인스턴스에 덤프합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 임포트 세트 〉 데이터 로드.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 설명에 대한 자세한 내용은 임포트 세트 양식 문서를 참조하십시오.
3. 제출을 선택합니다.

   임포트 세트 템플릿도 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 Download an import template 문서를 참조하십시오.
4. 다음 단계 섹션에서 변환 실행 관련 링크를 선택합니다.
5. 임포트 세트 및 변환 맵 지정에서 변환을 선택합니다.
6. 임포트 세트 행 오류 탭에서 오류를 확인하려면 변환 이력 관련 링크를 선택하십시오.

결과
입사 지원 목록이 업로드된 데이터로 업데이트됩니다.

예약된 작업 실행

예약된 작업을 실행하여 시스템에서 더 이상 실행 불가능한 지원자를 비활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 정기적인 업무.
2. **MarkApplicantInactive**를 선택합니다.
3. 이 스크립트 실행에 <〉 XML 파일을 업로드합니다.
4. 옵션: 시간 및 실행에서 예약된 작업의 빈도를 수정합니다.
5. 옵션: 시스템 속성의 값 (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays)을 변경합니다.
   예약 작업을 실행할 빈도의 기본 시스템 값은 30일입니다.
6. 활성 확인란을 사용으로 표시하고 업데이트를 선택합니다.

결과
비활성 신청자 기록이 삭제됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 플로우 설정

승인 워크플로우를 조직의 요구 사항에 맞게 사용자 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.admin

이 태스크 정보
인재 확보는 기본 시스템에서 하나의 승인 플로우만 제공합니다. 승인 요청은 채용 관리자의 관리자에게 전달됩니다. 다음 절차에 따라 승인 플로우를 사용자 지정하거나, 승인에 대해 다른 역할을 추가하거나, 조건에 더 많은 조건을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 플로우 목록에서 **Job requisition State Management**를 선택합니다.
3. 작업 요청 상태 관리 흐름 페이지의 줄임표에서 흐름 복사를 선택합니다.
4. 플로우 페이지에서 승인 하위 플로우를 위해 제출을 선택합니다.
5. 승인 제출 하위 플로우 페이지에서 승인 요청을 선택합니다.
6. 규칙에서 조건을 수정합니다.
7. 완료와 저장을 차례대로 선택합니다.
8. 기본 시스템에 제공된 플로우를 비활성화하여 사용자 지정된 승인 플로우 사용을 시작합니다.

Microsoft Teams 통합

Microsoft Teams를 통합하여 Teams 채팅의 포털에서 정기적인 활동 업데이트를 받습니다.

Teams를 채용 작업 공간 및 채용과 통합하여 두 가상 사용자(채용 담당자와 채용 관리자) 간에 원활한 커뮤니케이션을 제공합니다.

통합은 선택 사항이며 조직의 요구에 따라 달라집니다.

통합을 통해 채용 담당자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 채용 팀 구성원으로부터 메시지를 받습니다.
- MS Teams 및 채용 작업 공간의 활동 스트림에 대한 커뮤니케이션 업데이트를 봅니다.
- Teams를 통해 채용 관리자에게 메시지를 보냅니다.

채용 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요청의 상태 변경에 대한 업데이트를 받습니다.
- Teams를 통해 채용 담당자에게 메시지를 보냅니다.

Teams 통합에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Employee Experience용 애플리케이션과 Microsoft 365 통합 ServiceNow.

외부 소스에서 데이터 로드

지정된 ATS에서 데이터를 업로드하여 기능적이고 통합된 환경을 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
지정된 ATS에서 작업 요청, 애플리케이션 및 지원자 데이터를 로드합니다. 워크플로우 내에서 ServiceNow 생성된 데이터만 끌어올 수 있습니다.

프로시저

1. Integration Hub 로 이동합니다.
2. ATS에 따라 통합을 사용합니다.

제거 정책 설정

유지 관리 작업으로 정기적으로 데이터 제거 정책을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 **ATF(Automated Test Framework)** 〉 테이블 정리.
2. 자동 플러시를 수정하려면 다음 테이블을 선택합니다.
   - sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application] 테이블
   - sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant] 테이블
   - sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_description] 테이블

     필드 값에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Autoflush form .

〔store-future: BEGIN review〕

인재 채용 사용

인재 확보 제품군을 사용하여 채용 관리자, 채용 담당자 및 지원자 간의 협업을 강화할 수 있습니다. 훨씬 적은 시간이 소요되는 원활한 채용 프로세스를 만듭니다.

〔End〕
〔store-future: BEGIN review〕

채용 사용

채용 탭을 사용하여 이해 관계자와의 협업을 강화하고 채용 프로세스를 간소화합니다.

〔End〕

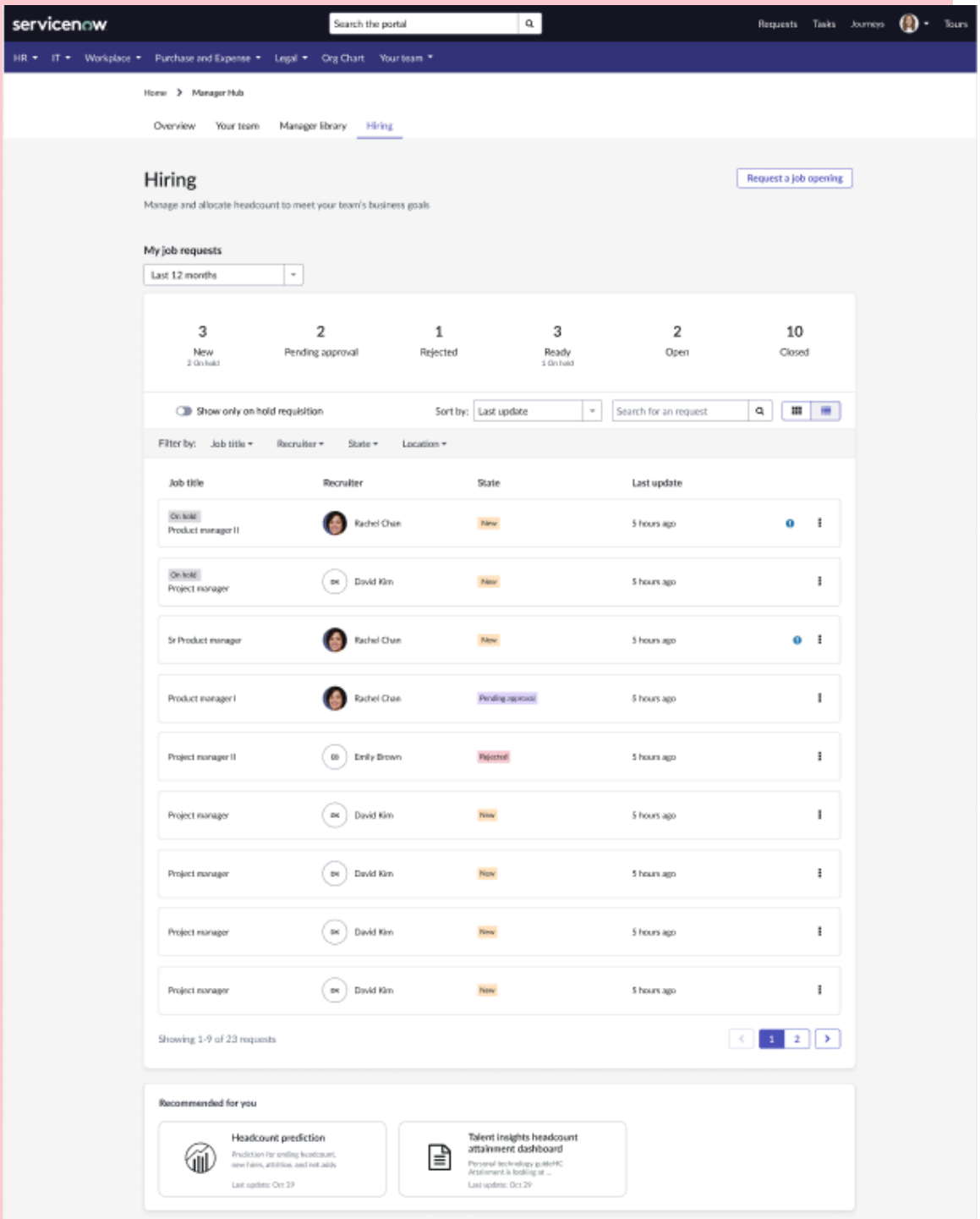
채용 대시보드

채용 대시보드는 채용 관리자에게 정보 소스 역할을 합니다.

채용 대시보드는 채용 관리자가 내 작업 요청 섹션에서 자신이 제기한 요청을 추적하는 데 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채용 대시보드



상태별 오픈 요청 수에 대한 정보를 제공합니다.

또한 직책, 채용자, 단계 및 마지막으로 업데이트된 데이터별로 모든 작업 요청을 나열합니다.

주:
스테이지 데이터에는 요청의 상태가 표시됩니다.

채용 관리자로 채용 요청 생성

조직에서 채우고자 하는 공석에 대한 채용 요청을 요청합니다.

채용 관리자와 채용자 모두 채용 요청을 요청할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 채용 담당자로 채용 요청 생성 문서를 참조하십시오.

내 요청에서 작업 요청 보기

채용 관리자는 진행 중인 작업 요청의 상세 상태를 보고 보고 추적 및 업데이트할 수 있습니다.

채용 대시보드에서 요청을 열 때 작업 요청의 상세 정보를 봅니다.

채용 요청에 대한 자세한 지식을 얻습니다.

개요 섹션에서 요청 스테퍼 위젯을 사용하여 작업 요청의 진행 상황과 현재 상태를 확인합니다. 요청 상태에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

상세 정보 탭은 작업 요청 시 제공된 모든 상세 필드 값을 제공합니다.

활동 탭은 채용 관리자가 채용 담당자 및 승인자와 공동 작업하여 공석을 채우는 데 도움이 됩니다.

승인 탭에는 쉽게 추적할 수 있도록 승인자의 이름과 승인 요청의 상태가 표시됩니다.

- 채용자가 승인을 위해 요청을 제출하면 승인 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 승인자가 승인 요청에 추가한 의견을 볼 수 있습니다.
- 목록 뷰에서 요청 상태 상세 정보를 보거나 요청을 열 수 있습니다.

작업 설명 탭에는 작업 요청에 대한 작업 설명 이 표시됩니다.

채용 담당자와 공동 작업

활동 스트림에서 채용 요청을 위해 채용 담당자와 공동 작업합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.hiring_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 〉 내 요청.
2. 요청을 엽니다.
3. 작성 섹션의 코멘트 탭을 사용하여 채용 담당자에게 메시지를 보냅니다.
   채용 관리자는 활동 스트림에서 채용 담당자 및 채용 요청 승인자의 의견을 볼 수도 있습니다

결과
채용 담당자는 의견의 세부 정보가 포함된 이메일 알림을 받습니다.

채용 작업 공간 사용

채용 작업 공간을 사용하여 채용 담당자로서 채용 작업을 간소화하십시오.

채용 담당자로 채용 요청 생성

조직에서 채우고자 하는 공석에 대한 채용 요청을 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter, sn_ta_hiring_core.hiring_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 채용.
2. 채용 공고 요청을 선택합니다.
3. 새 채용 공고 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드 값에 대한 설명은 채용 요청 양식 문서를 참조하십시오.

4. 저장 또는 제출을 선택합니다.
내 요청의 초안 탭에서 저장된 초안 에 액세스합니다.

> **주:**
>
> 채용 관리자가 작업 요청을 생성하면 채용 담당자는 채용 작업 공간의 개요 페이지에서 오픈된 요청을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 채용 작업 공간 대시보드 및 개요 페이지 문서를 참조하십시오.

결과
작업 요청이 생성되고 신규 상태가 됩니다.

채용 작업 공간에서 채용 요청 보기

채용 관리자와 소통하고 직무 기술서를 업데이트하고... 작업 요청 상세 정보 페이지에서.

작업 설명에 대한 상세 정보를 보고, 활동 스트림에서 담당 채용 관리자와 동시에 소통합니다.

상세 정보 탭은 작업 요청 시 제공된 모든 상세 필드 값을 제공합니다.

작업 설명 탭에는 작업 요청에 대한 작업 설명 이 표시됩니다.

승인 탭에는 쉽게 추적할 수 있도록 승인자의 이름과 승인 요청의 상태가 표시됩니다.

- 채용자가 승인을 위해 요청을 제출하면 승인 상세 정보를 볼 수 있습니다.
- 승인자가 승인 요청에 추가한 의견을 볼 수 있습니다.
- 목록 뷰에서 요청 상태 상세 정보를 보거나 요청을 열 수 있습니다.

채용 팀 탭에는 모든 채용 팀 구성원이 표시됩니다.

- 채용 팀 구성원을 추가하거나제거합니다.
- 필요에 따라 팀 구성원 가시성을 필터링합니다.

채용 팀 탭에서 업데이트된 내용은 지원자 센터 홈페이지의 채용 팀 탭에서 확인할 수 있습니다

지원 탭에는 모든 지원서, 해당 지원자 및 지원 상태가 표시됩니다. 애플리케이션을 열 때 활동 스트림을 통해 신청자에게 메시지를 남길 수 있습니다.

활동 탭을 사용하면 채용 담당자가 채용 관리자 및 요청 승인자와 공동 작업을 수행할 수 있습니다.

작업 설명 탭에서 작업 설명을 편집하거나 업데이트하고 페이지 자체의 승인을 위해 제출 버튼을 사용하여 승인을 위해 보냅니다.

요청에 직무 설명 추가

작업 설명 템플릿을 사용하여 요청에 작업 설명을 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 작업 설명을 추가할 작업 요청을 엽니다.
3. 직무 설명 탭을 선택하여 직무 설명 필드를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 템플릿 섹션의 내 템플릿 탭에서 작업 설명 템플릿을 선택합니다.
5. 옵션: 필요에 따라 템플릿 내용을 업데이트합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   직무 기술서도 직무 프로파일에서 자동으로 채워집니다.

다음에 수행할 작업
승인을 위해 요청을 보냅니다. 자세한 내용은 승인을 위해 작업 요청 제출 문서를 참조하십시오.

채용 담당자로서 채용 요청 관리

업데이트하거나, 보류하거나, 승인을 위해 요청을 보내거나, 취소합니다.

작업 요청 보류

요구 사항이 변경되면 작업 요청을 보류합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 채용 대시보드에서 활성 요청 으로 이동합니다.
   a. 목록에서 활성 요청을 선택합니다.
3. 보류 중을 선택합니다.
   a. 작업 요청 일시 중지 팝업 창에서 작업 이유를 선택합니다.
   b. 옵션: 의견을 추가합니다(있는 경우).

   주:
   - 이유 목록에서 다른 이유 옵션을 선택하는 경우 메모에 설명을 제공해야 합니다.
   - 요청이 보류 중일 때 종결되면 보류 중 상태가 유지되지 않습니다.

상태에 관계 없이 작업 요청을 보류할 수 있습니다. 요청 상태 관리에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 요구 상태 관리.

결과
요청이 보류되고 검색 시 보류 중 배지와 함께 마지막 상태가 표시됩니다.

작업 요청 보류 철회

필요한 경우 작업 요청에 대한 보류를 철회합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 작업을 재개할 작업 요청을 선택합니다.
3. 다시 시작을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
작업 요청이 보류 상태에서 앞으로 진행할 준비가 되었습니다.

작업 요청 중복

기존 작업 요청을 복제하여 시간을 절약합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 복제하려는 작업 요청을 엽니다.
3. 줄임표에서 Duplicate(복제)를 선택합니다. 작업 요청 상세 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있습니다.
4. 필요에 따라 필드를 변경하고 저장을 선택합니다.
   중복되는 필드를 구성할 수 있습니다.

작업 요청 종결

더 이상 필요하지 않은 경우 작업 요청을 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 종결하려는 요청을 선택합니다.
3. 오른쪽 위 모서리에 있는 줄임표에서 요청 닫기를 선택합니다.
4. 팝업 창에서 요청 취소 를 선택하고 닫기를 선택합니다.
   요청이 보류 중일 때 종결되면 보류 중 상태가 유지되지 않습니다. 자세한 내용은 작업 요구 상태 관리 문서를 참조하십시오.

작업 요청 다시 열기

이미 종결 상태인 작업 요청을 다시 엽니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 종결 상태이며 다시 오픈해야 하는 요청을 엽니다.
3. 다시 열기를 선택합니다.
   - 요청은 재개된 후 신규 상태로 이동합니다.
   - 상태 관리 시스템에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 요구 상태 관리.

승인을 위해 작업 요청 제출

상위 경영진에게 승인을 위한 작업 요청을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 작업 공간.
2. 상태 카드의 활성 작업 요청 요청에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 신규 상태로 필터링된 작업 요청 〔〕 테이블에 표시되는 작업 요청을 선택합니다.
   새 탭에서 작업 요청이 열립니다.
4. 작업 요청 승인 요청 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 승인 양식 제출을 참조하십시오.
5. 승인을 위해 제출을 선택합니다.

결과
승인 요청이 승인자 내 작업의 미해결 요청에 표시됩니다.

제출된 승인 요청 취소

제출된 승인 요청이 더 이상 필요하지 않은 경우 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 작업 공간..
2. 채용 대시보드로 이동하여 채용 요청을 엽니다.
3. 승인 취소를 선택합니다.
   - 승인 요청을 취소하면 승인자 탭에서 상태가 취소됨으로 변경됩니다.
   - 취소된 알림은 활동 스트림에도 표시됩니다.

승인을 위해 작업 요청 다시 보내기

마지막 순간에 변경이 있거나 기술적인 결함이 있는 경우 승인을 위해 작업 요청을 다시 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용자 작업 공간.
2. 승인을 위해 다시 제출할 작업 요청을 엽니다.
3. 승인을 위해 다시 보내기를 선택합니다.
   - 이전에 준비 상태에 있던 요청은 승인 보류 중 상태로 돌아갑니다.
   - 상태 관리 시스템에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 요구 상태 관리.

결과
승인 요청이 할당된 승인자에게 다시 전송됩니다.

승인자 탭에서 승인 요청의 상태가 요청됨으로 변경됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채용 요청 열기

승인되고 준비된 작업 요청을 엽니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 대시보드의 작업 요청 목록에서 준비 상태의 요청을 엽니다.
3. 오른쪽 위 모서리에 있는 줄임표에서 요청 열기를 선택합니다.

결과
요청이 오픈 상태입니다. 지원 추적 시스템에 개방되어 있으며 추가 채용 프로세스를 위해 진행할 수 있습니다.

채용 관리자와 공동 작업

활동 스트림에서 채용 요청에 대해 채용 관리자와 공동 작업합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.recruiter

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 인재 채용 〉 채용 워크스페이스.
2. 요청을 엽니다.
3. 작성 섹션의 코멘트 탭을 사용하여 채용 관리자에게 메시지를 보냅니다.

결과
채용 관리자는 의견의 세부 정보가 담긴 이메일 알림을 받습니다.

신청자 센터 사용

지원자 센터 애플리케이션을 사용하여 채용 후보자에게 개인화된 전용 포털을 통해 연결된 경험을 제공하십시오.

신청자 센터 액세스

비밀번호 없이 신청자 센터에 로그인하여 포털을 쉽게 탐색할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ta_hiring_core.applicant, sn_ta_hiring_core.external_applicant, sn_ta_hiring_core.internal_applicant

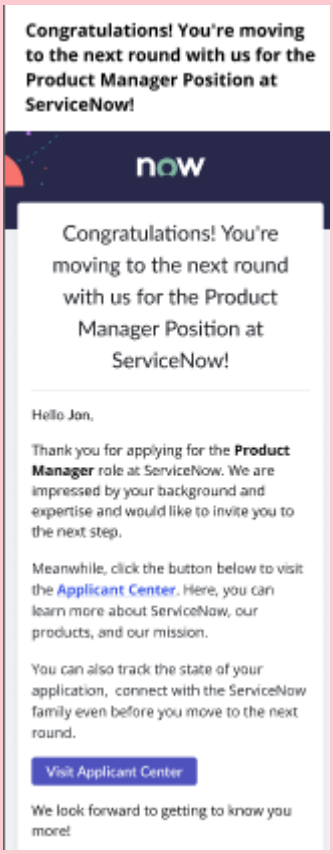
이 태스크 정보
신청자는 비밀번호 없이 신청자 센터에 로그인하여 절차를 더 간단하고 쉽게 이용할 수 있습니다. 지원서가 면접 상태에 도달하면 지원자의 등록된 이메일 주소로 이메일이 전송됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 등록된 이메일 주소로 이동하여 이메일 알림을 엽니다.

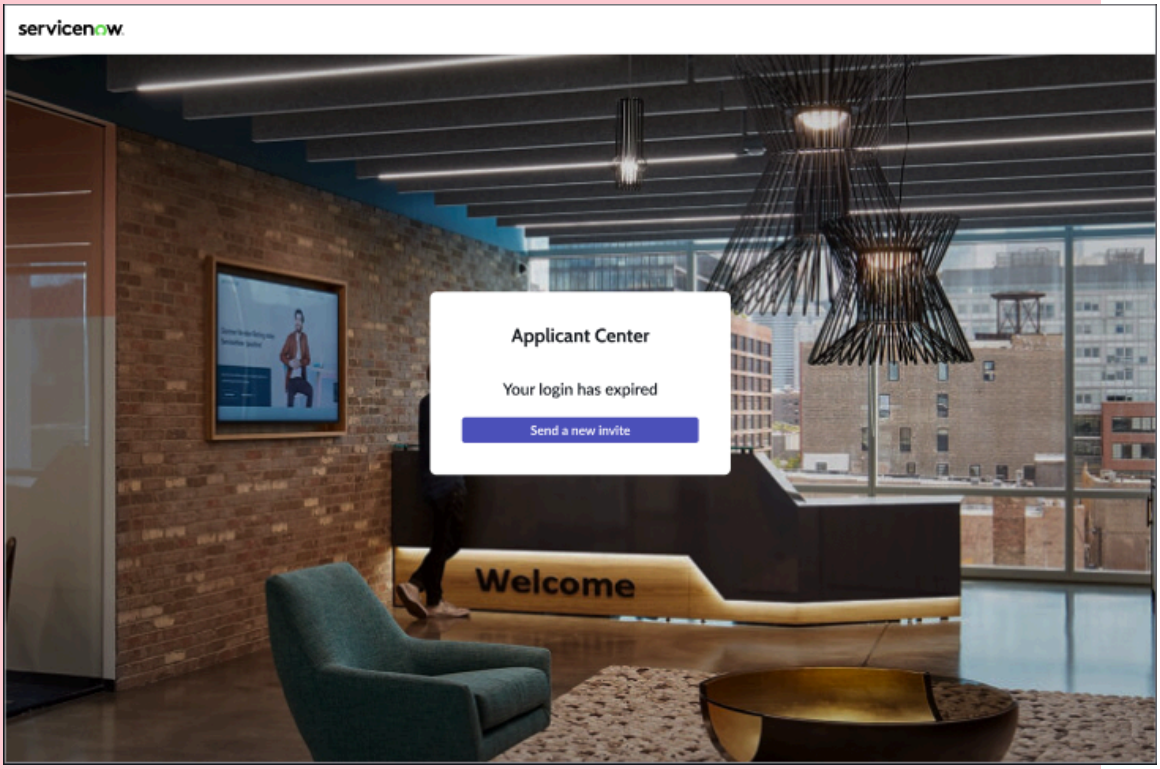
신청자에 대한 이메일 알림



2. 지원자 센터 보기를 선택합니다.
   매직 링크는 지원자 센터 홈페이지로 연결됩니다.
3. 링크가 만료되면 팝업 창 프롬프트에서 새 초대 보내기 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

로그인 만료 기간



4. 이메일 필드에 등록된 이메일 주소를 입력합니다.
   등록된 이메일 주소로 검증 이메일이 전송됩니다.
5. 확인 이메일에서 제공된 확인 링크를 선택합니다.
   등록한 이메일 주소로 새 로그인 이메일이 전송됩니다.
6. 신청자 센터 보기를 선택하여 신청자 센터에 다시 로그인합니다.

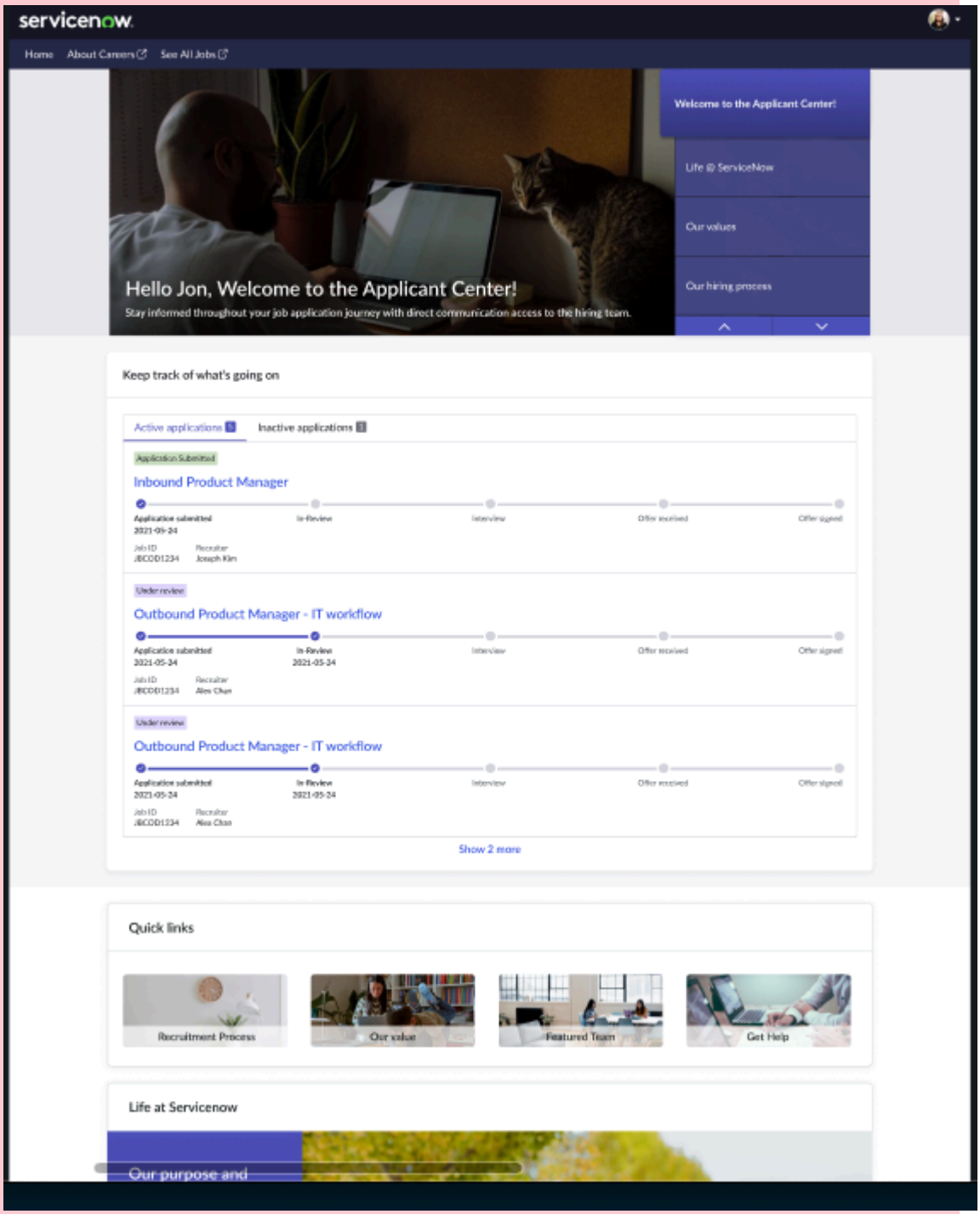
신청자 센터 홈페이지

지원자 센터는 지원자를 위한 전용 개인화 포털입니다.

지원자 센터는 후보자에게 건전한 경험을 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신청자 센터



관리자는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 조직의 필요에 따라 사용할 수 있는 사용자 지정 가능한 헤더 메뉴 항목입니다.
- 지원자를 위한 여정을 선별할 수 있는 컨텐츠 경험입니다.
- 후보에 대한 빠른 링크 컨텐츠를 구성합니다.
- 비디오 캐러셀 위젯을 통해 후보자를 위한 비디오 기반 컨텐츠를 타겟팅합니다.

응시자는 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션 추적 위젯에서 활성 및 비활성 애플리케이션을 후보로 추적합니다.
- 스테퍼 위젯을 사용하여 애플리케이션이 상태로 이동된 날짜와 함께 현재 애플리케이션 스테이지를 파악합니다.
- 프로필에서 언어 와 시간대 를 변경합니다.

입사 지원서 보기

입사 지원서를 열고 세부 정보를 확인합니다.

활성 입사 지원서를 열어 상세 정보를 봅니다. 개요 섹션에는 상태, 채용 담당자, 위치 및 업무 가상 사용자가 표시됩니다.

스테퍼 위젯에서 채용 프로세스에 따른 지원의 진행 상황을 확인합니다. 표시되는 상태에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 신청자에 대한 신청서 상태.

페이지에서 다음을 볼 수도 있습니다.

- 메시지 탭에서 채용 담당자에게 메시지를 보냅니다.
- 채용 팀 탭에서 애플리케이션에 대한 채용 팀을 참조하십시오.
- 작업 설명 탭에서 지원한 요청에 대한 작업 설명을 참조하십시오.

인재 확보 승인

채용 담당자 및 채용 관리자와의 커뮤니케이션 채널을 통해 간소화된 채용 승인 프로세스를 사용합니다.

포털에서 작업 요청 승인

Employee Center의 내 작업에서 작업 요청을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: approver_user

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 직원 센터 〉 내 작업.
2. 오픈 요청 탭에서 작업 요청 승인 요청을 선택합니다.
   - 작업 설명의 세부 정보를 보려면 세부 정보 탭을 선택합니다.
   - 작업 설명을 보려면 작업 설명 탭을 선택합니다.
   - 채용 담당자에게 전달하려면 활동 탭을 선택합니다.
   - 요청을 승인하려면 세부 정보를 확인하고 승인을 선택합니다.
   - 요청을 거부하려면 거부를 선택합니다.
     승인 요청을 거부하려면 요청 거부 팝업 창에 이유를 제공해야 합니다.

     승인자가 승인 요청을 거부하면 작업 요청은 거부됨 배지가 있는 신규 상태로 다시 전환됩니다.

     상태 관리 시스템에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 요구 상태 관리.

> **주:**
> 승인 요청이 포함된 이메일 알림도 승인자의 이메일 주소로 전송됩니다.
>
> 이메일 승인에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 승인 요청 이메일에서 보기.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

승인 요청 이메일에서 보기

승인 요청에 대한 이메일 알림을 통해 승인자는 지체 없이 알림을 받을 수 있습니다.

채용 요청 승인 요청이 제기되면 등록된 이메일 주소로 이메일 알림이 전송됩니다.

승인자에 대한 이메일 알림

이메일 알림에서 직위, 채용 관리자, 채용자, 고용 유형, 보상 범위와 같은 승인 요청의 상세 정보를 가져옵니다.

이메일 알림에서 작업 요청 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

승인 작업을 선택하여 포털로 이동하여 승인 작업을 완료합니다.

다이제스트 이메일 알림

채용 담당자와 채용 관리자는 다이제스트 이메일 알림을 통해 채용 요청의 변경 내용과 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

이메일 다이제스트는 하나 이상의 요청에서 업데이트 요약을 제공합니다.

이메일의 수신 빈도를 수정할 수 있습니다.

〔store-future: BEGIN review〕

인재 확보 참조

요청 상태 관리, 애플리케이션 상태 관리 및 인재 확보 제품군 내에서 탐색하는 데 중요한 기타 세부 사항에 대해 알아봅니다.

〔End〕

작업 요구 상태 관리

채용 담당자를 위한 채용 상태 관리 시스템의 개요입니다.

작업 요청 상태 및 작업

상태	보류 중	채용자에 대한 액세스	허용된 작업	작업 결과	새 상태 작업 게시	새 상태의 채용자 액세스
오픈	예	읽기 전용	다시 시작	작업 요청에서 보류를 철회합니다.	오픈	읽기 전용
			닫기	작업 요청을 종결하고 승인을 취소하지 않습니다.	종결	
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	오픈	
	아니요	읽기 전용	보류 중	작업 요청을 보류합니다.	오픈	읽기 전용
			닫기	작업 요청을 종결하고 승인을 취소하지 않습니다.	종결	
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	오픈	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 요청 상태 및 작업

상태	보류 중	채용자에 대한 액세스	허용된 작업	작업 결과	새 상태 작업 게시	새 상태의 채용자 액세스
준비	예	편집 가능	다시 시작	작업 요청에서 보류를 철회합니다.	준비	편집 가능
			닫기	작업 요청을 종결하고 승인을 취소하지 않습니다.	종결	준비 전용
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	준비	읽기 전용
	아니요	편집 가능	보류 중	작업 요청을 보류합니다.	준비	편집 가능
			오픈	작업 요청을 지정된 애플리케이션 추적 시스템(ATS)으로 보냅니다.	오픈	읽기 전용
			승인을 위한 재전송	기존의 모든 승인을 취소하고 새로운 승인에 대한 요청서를 제출합니다.	승인 보류 중	읽기 전용
			닫기	작업 요청을 종결하고 승인을 취소하지 않습니다.	종결	읽기 전용
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	준비	읽기 전용
새로 만들기 (거부됨)	예	편집 가능	다시 시작	작업 요청에서 보류를 철회합니다.	신규	편집 가능
			닫기	작업 요청을 종결합니다.	종결	읽기 전용
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	신규	편집 가능
	아니요	편집 가능	승인을 위한 제출	승인을 위해 작업 요청을 제출합니다.	승인 보류 중	읽기 전용
			보류 중	작업 요청을 보류합니다.	신규	편집 가능
			닫기	작업 요청을 종결합니다.	종결	읽기 전용
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	신규	편집 가능
승인 보류 중 (요청됨)	예	읽기 전용	다시 시작	작업 요청에서 보류를 철회합니다.	신규	편집 가능
			닫기	작업 요청을 종결합니다.	종결	읽기 전용
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	승인 보류 중	읽기 전용
	아니요	읽기 전용	승인 취소	기존의 모든 승인을 취소하고 작업 요청을 신규 상태로 전환합니다.	신규	편집 가능
			보류 중	작업 요청을 보류하고 기존의 모든 승인 요청을 취소합니다.	신규	편집 가능
			닫기	작업 요청을 종결하고 승인을 취소하지 않습니다.	종결	읽기 전용

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 요청 상태 및 작업

상태	보류 중	채용자에 대한 액세스	허용된 작업	작업 결과	새 상태 작업 게시	새 상태의 채용자 액세스
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	보류 중인 Appoval	읽기 전용
승인 보류 중 (승인됨)	준비 상태이며 동일한 동작을 따릅니다.					
승인 보류 중 (거부됨)	새 상태이며 새(거부됨) 상태의 동작을 따릅니다.					
종결	예	읽기 전용	주: 작업 요청이 종결될 때마다 보류를 철회합니다.			
	아니요	읽기 전용	재오픈	새 상태로 변경되고 동일한 동작을 따릅니다.	신규	편집 가능
			중복	기존 작업 요청을 복제하여 새 작업 요청을 생성합니다.	종결	읽기 전용

채용 담당자의 지원 상태

지원서의 개요에는 채용 담당자가 보는 방식이 명시되어 있습니다.

채용자에 대한 지원 상태

상태	설명
신규	지원자가 신청서를 제출했으며 채용 담당자 큐에서 신규 상태입니다.
검토중	신청서가 검토 중입니다.
인터뷰 중	지원자는 인터뷰 과정에 있습니다.
제안 전송됨	신청자가 제안을 받았습니다.
제안 수락됨	신청자가 제안을 수락했습니다.
채용됨	지원자가 고용되었습니다.
거부됨	신청이 거부되었습니다.
철회	신청자가 신청을 철회했습니다.

신청자에 대한 신청서 상태

신청서 개요에는 지원자가 보는 방식이 명시되어 있습니다.

신청자를 위한 신청서 상태

상태	설명
지원서 제출됨	신청자가 신청서를 제출했습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신청자를 위한 신청서 상태

상태	설명
검토중	애플리케이션이 검토 단계에 있습니다.
인터뷰	지원자는 인터뷰 과정에 있습니다.
제안 받음	신청자가 제안을 받았습니다.
서명된 제안	신청자는 제안을 수락하고 제안서에 서명했습니다.
채용됨	지원자가 고용되었습니다.
선택되지 않음	지원자가 채용 요청 대상으로 선택되지 않았습니다.
철회	신청자가 신청을 철회했습니다.

채용 요청 양식

이 양식을 사용하여 조직에서 채용 관리자로서 채용 공고를 요청합니다.

항목 사용자 지정

조직 요구 사항에 따라 필드를 사용자 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Create or edit a catalog item 문서를 참조하십시오.

기본 시스템에서 제공되는 작업 요청 양식도 사용할 수 있습니다. 필드 값에 대한 설명은 다음 테이블에 나와 있습니다.

채용 요청 양식

필드	설명
직함	요청이 제기된 직위입니다.
선호하는 직함	모든 제목의 기본 설정입니다.
위치	요청이 발생한 위치입니다.
고용 유형	고용 유형.
인원 수	사용 가능한 공석 수입니다.
선호하는 직급 수준	채용 공고에 필요한 연공서열 수준입니다.
근무 시간	채용 공고의 교대조 시간입니다.
채용 이유	공석 사유
출장 요건	작업에 필요한 출장 요구 사항의 백분율입니다.
우선순위	채용 공고의 우선순위 수준입니다.
재배치 지원	재배치 지원 세부 정보.
이민 후원	이민 후원 세부 정보.
위치 유연성	위치 기본 설정을 선택하는 옵션입니다.
경험의 년	직업에 필요한 수년간의 경험.
최고 자격	후보자의 가장 높은 자격 상세 정보입니다.
인증	응시자의 인증 상세 정보.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

채용 요청 양식

필드	설명
필요한 기술	채용 공고에 필요한 기술.
선호하는 기업	채용 후보자를 확보하는 것을 선호할 수 있는 회사.
추가 참고 사항	채용 관리자가 작성한 추가 메모입니다(있는 경우).

임포트 세트 양식

임포트 세트를 사용하여 외부 공급업체 통합에서 로컬 인스턴스로 데이터를 덤프합니다.

임포트 세트 테이블

필드	설명
임포트 세트 테이블	임포트 세트 테이블의 유형입니다.
레이블	채워지는 테이블의 레이블입니다.
이름	채워질 테이블의 이름입니다.
임포트의 소스	데이터 소스의 유형입니다.
파일	파일을 업로드하는 옵션입니다.
시트 번호	업로드된 파일에 허용된 시트 수입니다.
헤더 행	업로드된 파일에 허용되는 헤더 행의 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.