제너두 Proactive Service Experience Workflows

마지막 업데이트 날짜: 2024년11월14일

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

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

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

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

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

기계번역

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

목차

Telecommunications, Media and Technology Assurance 5
아키텍처 살펴보기 Telecommunications, Media and Technology Assurance 6
Telecommunications, Media and Technology Assurance 아키텍처 7
CMDB 다음에 대한 CI 클래스 Telecommunications, Media and Technology Assurance 12
Telecommunications, Media and Technology Assurance그리고 인시던트 관리서비스 운영 작업 공간 12
Telecommunications, Media and Technology Assurance 구성 14
Telecommunications, Media and Technology Assurance 설치 14
할당 그룹에 사용자 추가 16
Telecommunications, Media and Technology Assurance 사용 16
에서 영향을 받는 계정 Telecommunications, Media and Technology Assurance 식별 정보 인시던트 관리 16
인시던트 에스컬레이션 정보 20
에서 고객 또는 파트너 계정 검토 Proactive Service Experience Workflows 22
인시던트에서 케이스 및 업데이트 자동 생성 29
변경 요청에서 케이스 만들기 31
의 에스컬레이션 워크플로우에 사용되는 메시지 정보 Telecommunications, Media and Technology Assurance 32
문제 티켓 알림 처리 33
Telecommunications, Media and Technology Assurance 참조 39
도메인 분리 및 Telecommunications, Media and Technology Assurance 39
기술 제품 지원 케이스 애플리케이션 40
기술 제품 지원 케이스 유형 40
기술 제품 지원 기록 페이지 52
기술 제품 지원 케이스 테이블 64
기술 제품 지원 케이스 플레이북 66
고객 서비스 문제 관리 84
고객 서비스 문제 관리 탐색 85
고객 서비스 문제 관리 데이터 모델 86
고객 서비스 문제 관리 구성 87
고객 서비스 문제 관리 활성화 88
테스트 정의 설정 89
사우스바운드 외부 시스템과 통합 고객 서비스 문제 관리 96
고객 서비스 문제 관리 사용 97
서비스 문제 케이스 생성 97
서비스 문제 케이스 진단 및 해결 98
고객 서비스 문제 관리 참조 101
고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 101
고객 서비스 문제 관리 속성 103

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 및 고객 서비스 문제 관리.....104

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

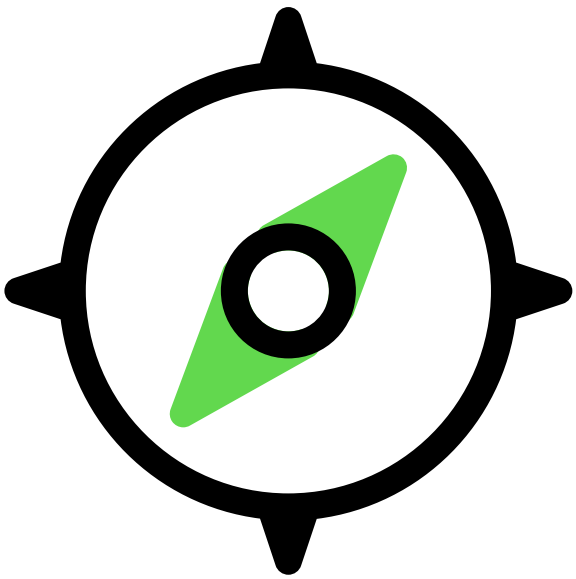
Telecommunications, Media and Technology Assurance

ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance 기술, 미디어 및 기술(TMT) 서비스 제공업체가 엔드 투 엔드 지원을 제공하는 동시에 고객에게 미치는 영향을 이해하고 지원 프로세스에 관련된 모든 당사자에게 투명한 커뮤니케이션을 제공할 수 있는 방법을 제공합니다.

Telecommunications, Media and Technology Assurance 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

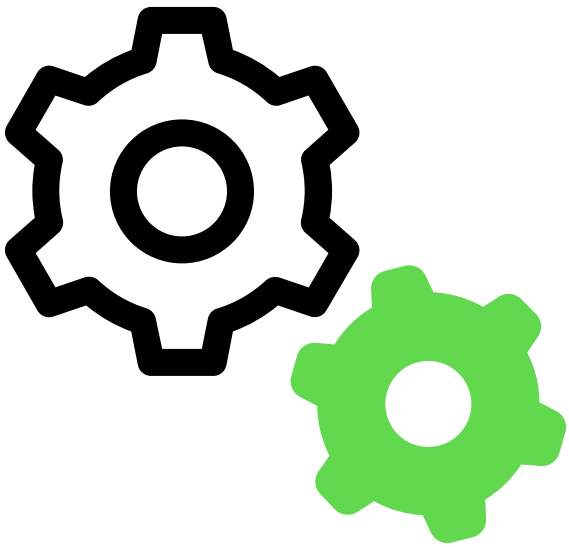
https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

탐색



서비스 제공자 및 고객이 을 사용하는 Telecommunications, Media and Technology Assurance방법에 대해 알아봅니다.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

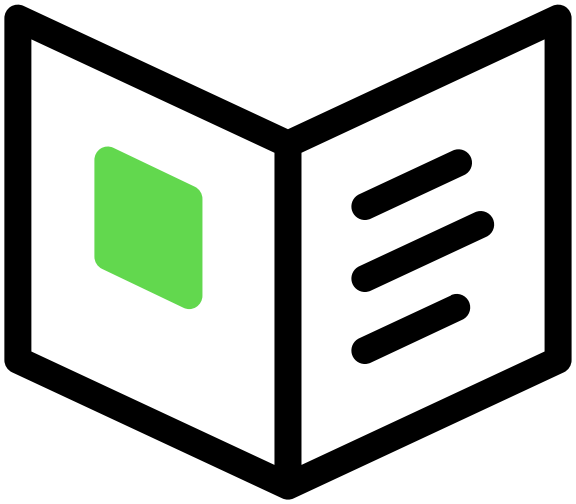
사용

참조

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Telecommunications, Media and Technology Assurance을 사용합니다.



의 Telecommunications, Media and Technology Assurance도메인 분리에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

아키텍처 살펴보기 **Telecommunications, Media and Technology Assurance**

애플리케이션을 사용하여 Telecommunications, Media and Technology Assurance 네트워크에서 시작된 인시던트를 해결하는 워크플로우를 자동으로 시작하고 영향을 받은 고객에게 사전에 알리는 방법에 대해 알아보십시오.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

Telecommunications, Media and Technology Assurance 기능

Telecommunications, Media and Technology Assurance 엔드 투 엔드 지원을 제공하는 동시에 고객에게 미치는 영향을 이해하고 지원 프로세스에 관련된 모든 당사자에게 투명한 커뮤니케이션을 제공합니다. 통신, 미디어 또는 기술 서비스 제공업체는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 설치 기반과 연결된 업스트림 서비스와 연결된 하나 이상의 구성 항목을 기준으로 영향을 받는 고객 계정을 식별합니다.
- Operations Account 360을 사용하면 고객 ITSMCSM 계정의 데이터를 사용하여 고객 계정을 드릴다운하고 계정에 대한 주요 정보를 시각화할 수 있습니다.
- 케이스 삽입, 인시던트 해결 또는 변경 요청 종결 시 특정 필드의 동기화를 포함하는 사전 예방적 케이스를 생성합니다.
- 의 향상된 인시던트 및 변경 요청 양식으로 관리 설정과 오버헤드를 서비스 운영 작업 공간줄입니다.
- 고객 지원 에이전트의 개입 없이 경미한 케이스를 해결합니다.
- 기술 지원 에이전트가 인시던트 또는 변경 요청과 관련 케이스 기록 사이를 이동할 필요 없이 외부 고객과 통신할 수 있는 기능을 제공합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 비즈니스 요구에 맞게 수정할 수 있는 5가지 고유한 플로우 디자이너 플로우를 사용합니다.
- 미리 구성된 결정 테이블을 기반으로 더 빠른 조치를 위해 인시던트를 에스컬레이션합니다.
- SD-WAN 엣지 인프라에 공통적인 확장 CMDB CI 클래스 사용
- TM Forum TMF621 Rest API 표준을 기반으로 특정 API 클라이언트에서 인시던트 기록을 생성합니다.
- 기술 지원 에이전트가 AND 및 CSM 애플리케이션을 모두 ITSM 볼 수 있도록 하는 전담 역할을 사용합니다.

응용 프로그램의 아키텍처 구성 요소에 Telecommunications, Media and Technology Assurance 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Telecommunications, Media and Technology Assurance 아키텍처.

CI 클래스 모델 애플리케이션의 일부로 SD WAN 에지 인프라를 대상으로 하는 CI 클래스에 CMDB 클래스를 CMDB 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 CMDB 다음에 대한 CI 클래스 Telecommunications, Media and Technology Assurance 문서를 참조하십시오.

Telecommunications, Media and Technology Assurance 아키텍처

애플리케이션의 아키텍처를 구성하는 여러 구성요소가 Telecommunications, Media and Technology Assurance 있습니다.

주요 구성 요소는 다음과 같습니다.

- 플로우 및 하위 플로우
- 에스컬레이션 스테이지
- 결정 테이블
- 메시지
- 비즈니스 규칙
- 클라이언트 스크립트
- 시스템 속성
- 역할
- 담당 그룹
- 서비스 운영 작업 공간

플로우 및 하위 플로우

워크플로는 SD-WAN 범주 및 다음 5가지 하위 범주 중 하나로 인시던트가 생성될 때 트리거됩니다.

- 링크 장애
- 장치 오류
- 프로토콜 장애
- 소프트 WAN 링크 장애
- 소프트웨어 장애

각 범주에는 각 할당 그룹에 대한 하위 플로우와 총 27개 하위 플로우에 대한 에스컬레이션 수준이 있습니다. 이러한 하위 플로우는 주로 네트워크 운영 중단에 대해 생성되는 시작점이지만 다른 사용 사례에 대해 재사용 및 확장할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에스컬레이션 스테이지

에스컬레이션의 5단계는 다음과 같습니다.

- 환자 분류
- L1 조사
- L2 조사
- L3 조사
- 해결

Telecommunications, Media and Technology Assurance 는 이러한 스테이지 값을 사용하여 인시던트 에스컬레이션 정책 [sys_hub_flow] 결정 테이블에서 적절한 결정을 트리거합니다. 이 테이블은 인시던트 에스컬레이션 중에 올바른 하위 플로우를 트리거합니다. 각 에스컬레이션 단계에서 해당 할당 그룹에 대한 인시던트 작업이 생성되고 유지됩니다. 인시던트 정보는 비즈니스 규칙에서 인시던트 작업으로 동기화되며 다음을 포함합니다.

- 간단한 설명
- 우선순위
- 상태
- 할당 그룹에 할당된 사람이 인시던트에 추가하는 작업 메모
- 워크플로우에 의해 인시던트에 포함된 메시지 콘텐츠입니다

결정 테이블

정의된 조건에 플로우 디자이너 따라 인시던트 에스컬레이션 정책 [sys_hub_flow] 결정 테이블과 함께 작동하여 특정 에스컬레이션 지점에서 생성할 하위 플로우를 결정합니다.

메시지

의 Telecommunications, Media and Technology Assurance 각 하위 플로우는 에이전트가 네트워크에서 발생한 인시던트 문제를 해결, 에스컬레이션 및 해결하는 데 사용할 지침을 제공하는 메시지 파일과 연결됩니다. 내부 문제 해결 프로세스에 대한 기본 지침을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 메시지 파일 사용자 지정.

비즈니스 규칙

`tsm #### ### ###` 비즈니스 규칙은 다음을 포함하여 인시던트에서 인시던트 작업으로 동기화되는 정보를 결정합니다.

- 간단한 설명
- 우선순위
- 상태
- 할당 그룹
- 담당자
- 할당 그룹에 할당된 사람이 인시던트에 추가하는 작업 메모

역할

애플리케이션에서 Telecommunications, Media and Technology Assurance`sn_ind_tsm_core.noc_agent` 역할을 사용할 수 있습니다. 이 역할을 추가하면

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 지원 에이전트가 애플리케이션과 CSM 애플리케이션 간 ITSM 관련 정보를 볼 수 있습니다. 이 역할에는 다음이 포함됩니다.

- itil
- wm_initiator
- wm_read
- sn_customerservice.case_viewer
- sn_customerservice.customer_data_viewer

이 역할에는 여러 할당 그룹이 포함되며 다른 그룹도 관리자 역할을 가질 수 있습니다. `sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator` 역할은 TMF 621 Open API 사용 사례에서 생성된 문제 티켓에 사용할 수 있습니다.

담당 그룹

워크플로우에는 네트워크 코디네이터와 엔지니어를 포함한 네트워크 관련 인력이 포함됩니다. 모든 할당 그룹에는 기본 sn_ind_tsm_sdwan가 있습니다 . `PSEW_USER` 시스템 역할입니다.

주: 이러한 할당 그룹은 주로 네트워크 운영 지원을 위해 생성된 시작점입니다.

네트워크 코디네이터

네트워크 코디네이터의 임무와 책임은 다음과 같습니다.

- 네트워크 관리 시스템에서 인시던트 관리 및 분류
- 영향 평가 및 인시던트 우선순위 정의
- 영향을 받는 서비스를 새로 고치고 영향을 받는 고객에 대한 케이스를 만듭니다.
- 를 사용하여 인시던트와 미결 인시던트 또는 변경 요청의 상관관계를 지정합니다. 에이전트 지원
- 인시던트를 할당하고 네트워크 엔지니어링과 조정

L1- 네트워크 엔지니어

L1 - 네트워크 엔지니어의 임무와 책임은 다음과 같습니다.

- 네트워크 인시던트 문제 해결
- 에이전트, 외부 공급업체 및 OEM을 참여 현장 서비스 시켜 정상적인 서비스 운영 재개
- 및 문제 관리 프로세스 트리거 변경 관리

L2 - 네트워크 엔지니어

L2 - 네트워크 엔지니어의 임무와 책임은 다음과 같습니다.

- 네트워크 인시던트 문제 해결
- 에이전트, 타사 벤더 및 OEM을 참여 현장 서비스 시켜 정상적인 서비스 운영 복원
- 및 문제 관리 프로세스를 트리거하여 유익한 변경 관리 변경 도입 또는 근본 원인 분석 수행

L3 - 네트워크 엔지니어

L3 - 엔지니어의 임무와 책임은 다음과 같습니다.

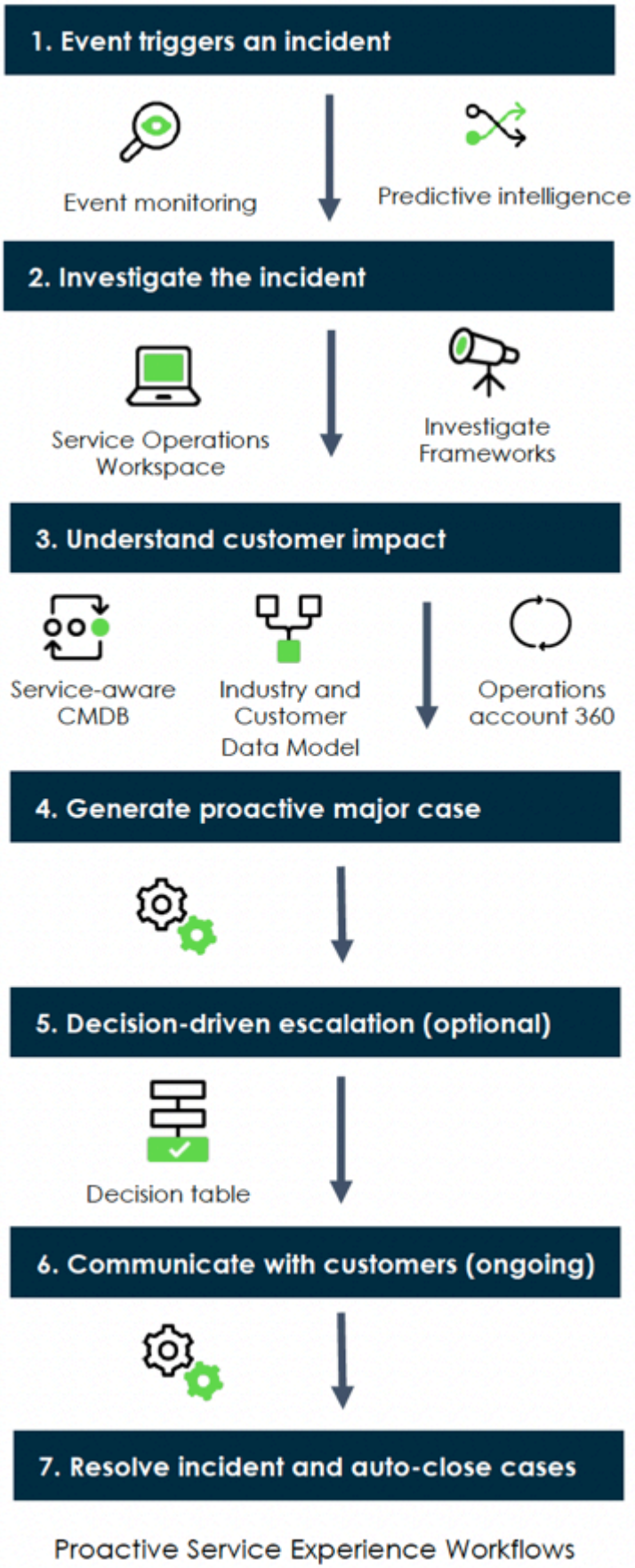
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 네트워크 인시던트 문제 해결
- 에이전트, 타사 벤더 및 OEM을 참여 현장 서비스 시켜 정상적인 서비스 운영 복원
- 및 문제 관리 프로세스를 트리거 변경 관리 하여 유용한 변경 사항을 도입하거나 근본 원인 분석을 수행합니다

Telecommunications, Media and Technology Assurance 프로세스

다음 다이어그램에서는 프로세스와 Telecommunications, Media and Technology Assurance 관련된 단계를 보여 줍니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



Proactive Service Experience Workflows

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CMDB 다음에 대한 CI 클래스 Telecommunications, Media and Technology Assurance

Telecommunications, Media and Technology Assurance 는 CMDB CI Class Models 애플리케이션의 일부로 SD WAN 에지 인프라를 대상으로 하는 5개의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) CI(구성 항목) 클래스를 추가합니다.

주: 이 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 CMDB CI 클래스 모델을 참조하십시오.

통신 보증 워크플로우에 대한 **CMDB CI** 클래스

클래스	설명	CI 클래스 확장
SD WAN 컨트롤러	모든 SD-WAN Edges에 대한 물리적 또는 가상 디바이스 관리를 제공하는 디바이스	cmdb_ci_Server_Hardware
SD WAN 에지	언더레이 연결 서비스와 SD-WAN 서비스 사이에 있는 네트워크 기능(물리적 또는 가상)	cmdb_ci_netgear
SD WAN 에지 포트	외부 네트워크에 연결하는 네트워크 장치의 소켓	cmdb_ci_netgear
네트워크 회로	통신 연결 서비스를 활성화하는 둘 이상의 지점 간 불연속 경로	cmdb_ci
제공자 에지	SD WAN 에지 포트와 서비스 공급자의 코어 네트워크 간의 연결 지점	cmdb_ci_netgear

Telecommunications, Media and Technology Assurance그리고 인시던트 관리서비스 운영 작업 공간

애플리케이션을 사용하여 서비스 운영 작업 공간 네트워크 에이전트가 작업의 우선 순위를 지정하고 인시던트를 해결하는 방법에 대한 개요를 얻을 수 있습니다.

보기 서비스 운영 작업 공간

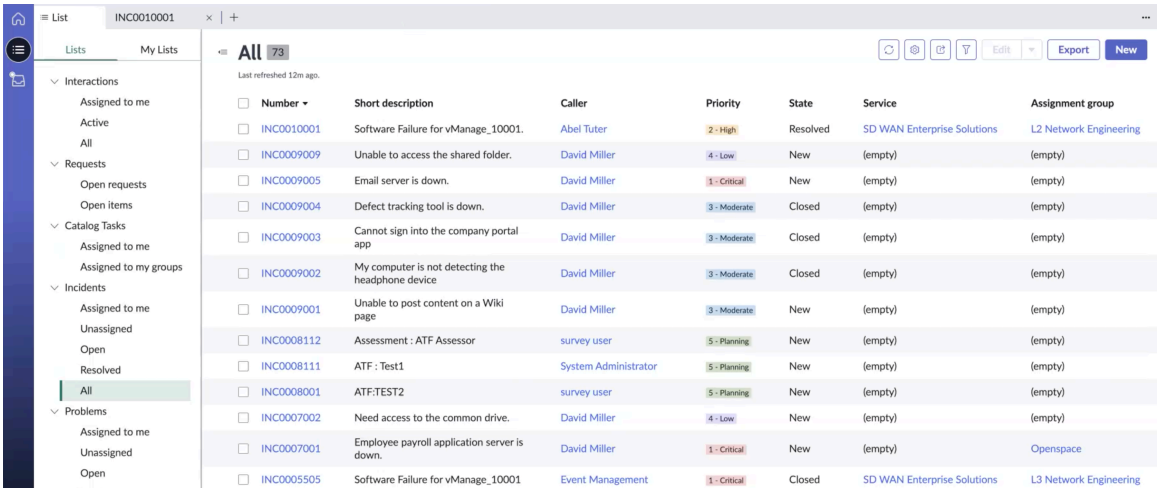
작업 공간 메뉴에서 **Service Operations Workspace**를 선택하고 홈 아이콘을 선택합니다. 방문 페이지에서 네트워크 에이전트는 인시던트를 분석하고 케이스 및 예정된 작업을 볼 수 있습니다. 보려면:

- 목록: 에서 목록 탭을 서비스 운영 작업 공간선택합니다. 목록 탭에서 네트워크 에이전트는 개별 인시던트 및 작업 목록을 분석한 다음 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

  다음 예제에서는 목록 탭을 보여 줍니다.

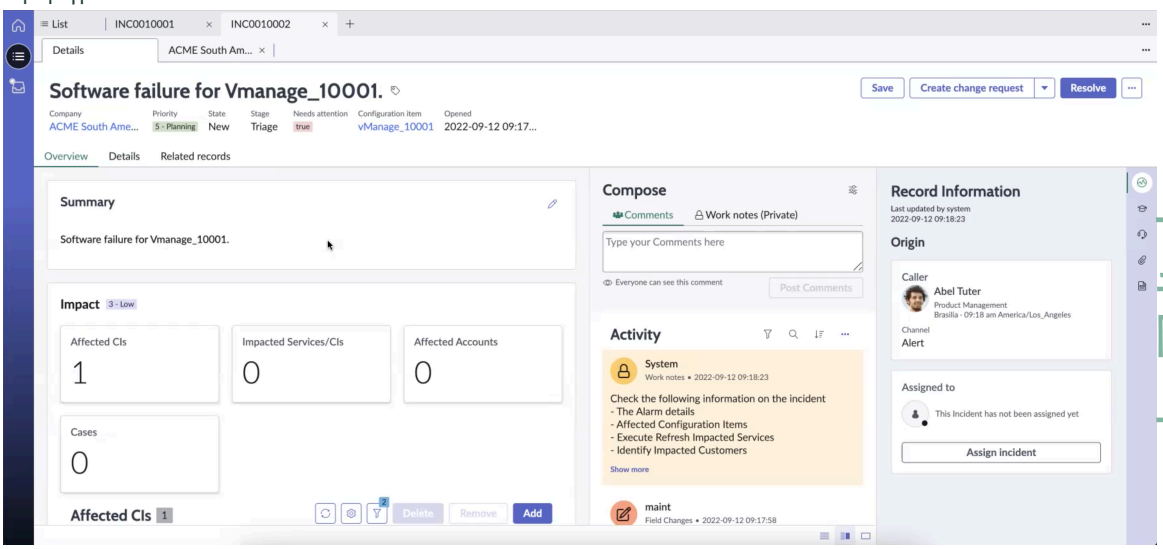
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

목록 탭



- 기록: 다음 예와 같이 작업 기록을 열어 기록 뷰로 이동합니다.

기록 뷰



예제

Telecommunications, Media and Technology Assurance 경보 플로우에 의해 시스템 내에서 인시던트가 생성되면 애플리케이션이 자동으로 트리거됩니다. 기술 지원은 에서 이 경보를 서비스 운영 작업 공간수동으로 생성할 수 있습니다. TMF 621 통합을 사용하여 외부 결함 관리 시스템에서 생성할 수도 있습니다.

다음 예는 외부 네트워크에서 시작된 인시던트를 해결하는 데 사용되는 방법을 Telecommunications, Media and Technology Assurance 보여줍니다. 이 예에서는

1. TMF 621 통합을 사용하는 외부 결함 관리 시스템은 다음 값을 사용하여 인시던트 기록 생성을 트리거하는 경보를 보냅니다.
   - 간단한 설명 및 설명: 변경Vmanage_10001 구현된 후 다시 시작하지 못했습니다.
   - 구성 항목: Vmanage_10001(SD-WAN CI 클래스)
   - 카테고리: SD-WAN
   - 하위 범주: 프로토콜 장애
   - 영향받는 고객: 5

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 기술 지원 엔지니어가 내부 서비스 운영 작업 공간 의 인시던트 기록을 열고 개요 섹션에서 영향을 받는 서비스 및 계정 목록을 봅니다.
3. 기술 지원 엔지니어는 중단을 트리거한 에이전트 지원의 최신 변경 내용을 검토하여 문제를 분류합니다.
4. 그런 다음 기술 지원 엔지니어는 SD-WAN 컨트롤러를 다시 시작하고 사례 섹션에서 사전 예방적 사례 생성 을 선택합니다. 중요 케이스 1건과 하위 케이스 5건이 생성되고 영향을 받는 계정의 기본 연락처로 알림이 전송됩니다.
5. 중요 케이스가 생성되면 기술 지원 엔지니어가 중요 문제 관리자에게 심각한 작동 중단이 발생할 수 있음을 알립니다. 중요 문제 관리자는 중요 케이스 기록과 기술 팀 및 영향을 받는 고객과의 통신을 관리합니다.
6. TSE(기술 지원 엔지니어)는 디바이스를 다시 부팅할 수 없으며 완전히 실패했을 수 있음을 알고 있습니다. TSE는 하위 범주 필드를 장치 오류로 변경하고 **UI** 에스컬레이션 작업을 선택하고 작업 메모를 입력합니다.
7. 다음 레벨의 L2 지원 팀이 인시던트를 수신하고 기록 상태를 업데이트합니다.
8. L2 기술 지원 엔지니어가 SD-WAN 컨트롤러의 문제를 해결하려고 시도하고 구성 항목을 성공적으로 다시 시작합니다. 영향을 받은 계정 5개 중 4개는 문제가 해결되었다고 보고했지만 5번째 계정에는 여전히 문제가 있습니다.
9. 다섯 번째 계정의 추가 문제를 진단하기 위해 L2 기술 지원 엔지니어는 다음 단계를 수행합니다.
   - 개요 페이지의 케이스 기록 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
   - 알림 **UI** 작업을 선택하여 추가 코멘트를 통해 케이스 기록의 담당자에게 메시지를 보냅니다.
10. 담당자는 추가 의견을 수신하고 몇 가지 추가 단계를 수행합니다. 서비스가 복원되면 접촉 창구가 포털에서 CSM 상태를 업데이트합니다.
11. 인시던트 기록에서 추가 설명을 보고 L2 기술 지원 엔지니어가 상태 필드를 해결됨으로 변경합니다.

    해결 정보는 각 케이스 기록에 복사되고 중요 문제 관리자는 중요 케이스 기록 및 관련된 케이스를 해결합니다.

Telecommunications, Media and Technology Assurance 구성

할당 그룹에 사용자를 추가할 수 있도록 구성할 Telecommunications, Media and Technology Assurance 수 있습니다. 또한 엔지니어가 자동으로 제공된 워크플로우를 통해 네트워크에서 발생하는 문제를 해결하는 데 도움이 되는 사용자 지정 지침을 만들 수도 있습니다.

Telecommunications, Media and Technology Assurance 설치

시스템 관리자 역할을 가진 사용자인 경우 애플리케이션을 설치할 Telecommunications, Media and Technology Assurance 수 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

- 필요한 역할: admin
- 필요한 플러그인: 다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

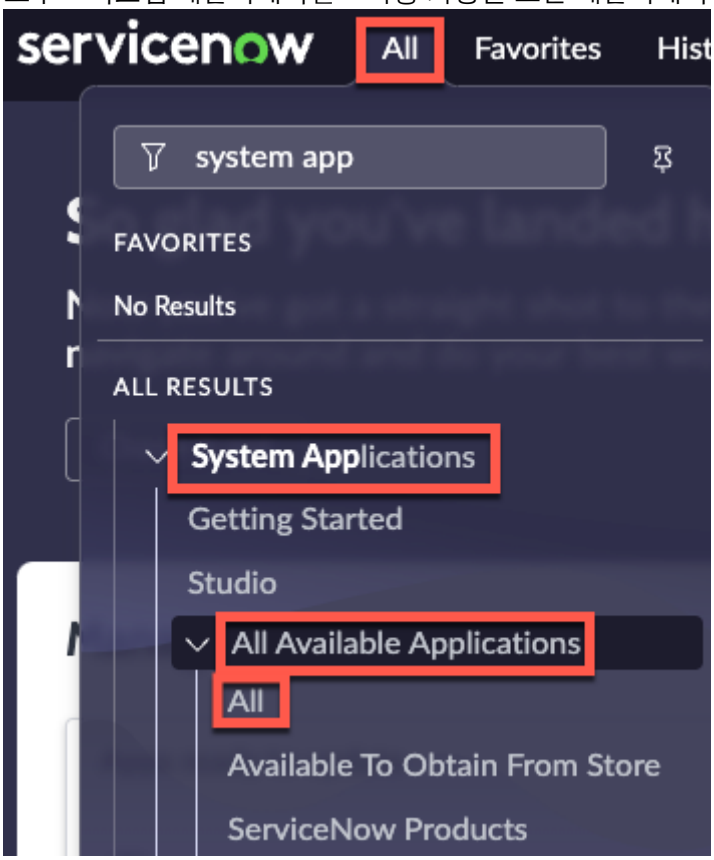
- 고객 서비스 관리
- 서비스 관리를 포함한 고객 서비스
- 서비스 운영 작업 공간

이 태스크 정보

Telecom Core 애플리케이션은 다음과 함께 Telecommunications, Media and Technology Assurance설치됩니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.



2. Telecommunications, Media and Technology Assurance 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ind_tsm_sdwan)을 찾습니다.

애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 에서 요청 ServiceNow Store해야 할 수 있습니다.

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

포함되거나 설치해야 하는 모든 종속 플러그인과 애플리케이션이 대화 상자에 나열됩니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 선택합니다.

(Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

할당 그룹에 사용자 **Telecommunications, Media and Technology Assurance** 추가

필요한 역할을 부여하고 적절한 에스컬레이션 수준에서 네트워크에서 시작된 문제를 해결하도록 할당될 수 있도록 할당 그룹에 사용자를 Telecommunications, Media and Technology Assurance 추가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.

2. 그룹 이름을 선택합니다.
네 개의 할당 그룹은 다음과 같습니다.

- 네트워크 코디네이터
- L1 네트워크 엔지니어링
- L2 네트워크 엔지니어링
- L3 네트워크 엔지니어링

3. 그룹 구성원 관련 목록에서 편집을 선택합니다.

4. 컬렉션 목록에서 하나 이상의 이름을 선택합니다.

5. 추가를 선택합니다.

6. 저장을 선택합니다.

Telecommunications, Media and Technology Assurance 사용

를 사용하면 ServiceNow® Telecommunications, Media and Technology Assurance네트워크에서 시작된 인시던트를 해결하고 영향을 받는 고객에게 사전에 알릴 수 있습니다. 이 애플리케이션은 인시던트 관리 네트워크 관리 시스템에서 감지되는 일반적인 SD-WAN 서비스 문제에 대한 애플리케이션을 개선합니다.

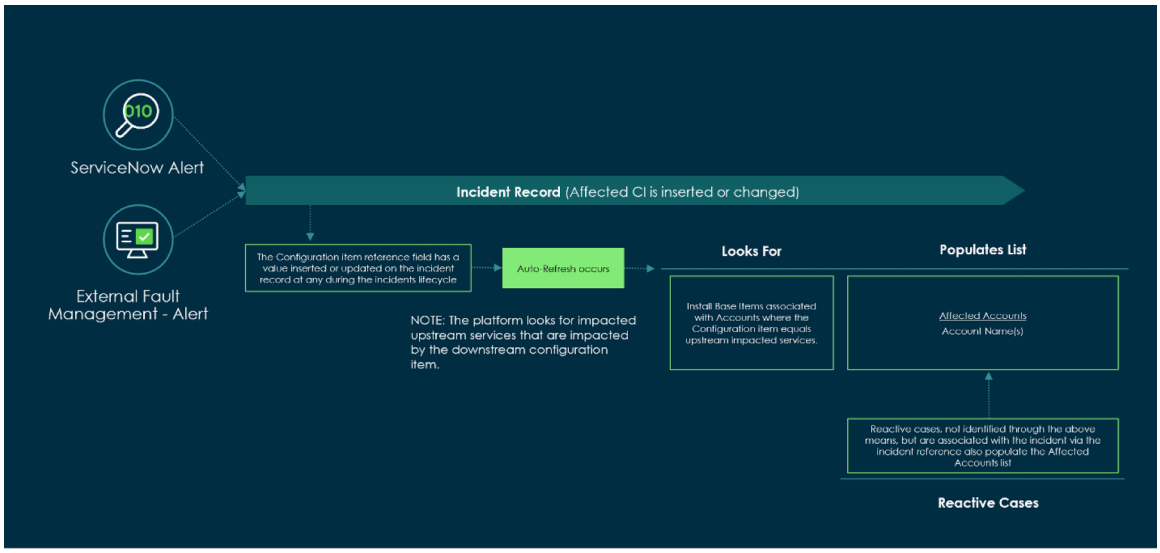
에서 영향을 받는 계정 **Telecommunications, Media and Technology Assurance** 식별 정보 인시던트 관리

인시던트 기록은 이벤트 관리 시스템이 경보를 생성할 때 생성되며 영향을 받는 계정 서비스 운영 작업 공간은 .

기술 지원 엔지니어가 에 로그인 서비스 운영 작업 공간하면 영향을 받는 구성 항목, 서비스 및 고객이 개요 섹션에 나열됩니다. 이러한 상세 정보는 인시던트 기록의 구성 항목이 업데이트될 때 자동으로 업데이트됩니다. 구성 항목이 업데이트되면 영향을 받는 서비스 새로 고침 스크립트가 자동으로 트리거되고 중단 또는 저하가 발생한 서비스를 검색합니다. 계정과 연결된 영향을 받는 서비스가 식별되고 업데이트됩니다. 또한 에이전트가 CSM 케이스를 인시던트 기록과 연결하면 영향을 받는 계정 목록도 업데이트됩니다. 영향을 받는 계정 목록이 업데이트되면 인시던트 기록에 대해 작업하는 지원 팀이 고객에게 미치는 영향을 볼 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 다이어그램은 인시던트 기록 생성과 관련된 단계를 보여줍니다.



주: 변경 관리 워크플로우도 동일한 프로세스를 따릅니다. 변경 요청 기록에서 구성 항목이 업데이트되면 영향을 받는 서비스 새로 고침 스크립트가 트리거되고 영향을 받는 계정이 검색됩니다. 구성 항목 필드가 읽기 전용으로 설정되어 있으므로 스크립트가 트리거되기 전에 이 필드가 채워져 있는지 확인해야 합니다. 자세한 내용은 변경 요청에서 케이스 만들기 문서를 참조하십시오.

Proactive Service Experience Workflows에서 인시던트 생성

에서 인시던트 기록을 Proactive Service Experience Workflows 생성하여 고객이 직면한 문제를 문서화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER, 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > *### ## ## ##*> 인시던트 > 모두.
2. 인시던트 목록 뷰에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

인시던트 양식

필드	설명
간단한 설명	인시던트에 대한 간단한 설명입니다.
설명	인시던트에 대한 자세한 설명입니다.
번호	시스템에서 생성한 고유한 인시던트 번호입니다.
회사	네트워크 문제에 직면한 고객 계정입니다.
호출자	문제에 대해 문의한 사용자입니다.
위치	호출자의 위치입니다.
채널	인시던트를 만드는 데 사용되는 통신 방법입니다. 사용 가능한 옵션은 다음과 같습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	◦ 채팅 ◦ 이메일 ◦ 전화 ◦ 모니터링 ◦ 셀프 서비스 ◦ 가상 에이전트 ◦ 직접 방문
상태	여러 해결 스테이지를 통한 인시던트의 상태입니다.
영향도	인시던트 또는 문제의 영향 측정치입니다.
긴급도	인시던트나 문제가 비즈니스에 큰 영향을 미칠 때까지 해결을 연기할 수 있는 기간을 측정합니다.
우선순위	영향, 긴급도 및 해결 완료 속도를 기반으로 합니다.
서비스	영향을 받는 비즈니스 서비스입니다.
서비스 제공	가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션에 대한 서비스 수준을 고유하게 정의하는 하나 이상의 서비스 약정으로 구성된 서비스 오퍼링입니다.
구성 항목	영향을 받는 구성 항목입니다.
할당 그룹	인시던트에 대해 작업하는 그룹입니다.
담당자	이 인시던트를 담당할 사용자입니다. 할당 그룹을 변경하면 할당 대상 필드가 지워집니다.
추가 피드백	인시던트에 대한 자세한 정보입니다(해당하는 경우). 인시던트를 볼 수 있는 모든 사용자가 추가 설명을 볼 수 있습니다.
작업 메모	인시던트를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다.
범주 및 하위 범주	문제의 유형입니다. 범주를 선택한 후 해당하는 경우 하위 범주를 선택합니다.

4. 저장을 선택합니다.

결과
인시던트가 생성됩니다.

의 인시던트 기록에서 케이스 생성 **Proactive Service Experience Workflows**

엔터프라이즈 고객의 네트워크 문제를 식별하고 해결할 수 있도록 기록에서 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에

이 작업에서는 워크플로우가 이미 트리거되었고 할당 그룹이 할당되었다고 가정합니다.

필요한 역할: sn_ind_tsm_sdwan. PSEW_USER

이 태스크 정보

워크플로우가 Proactive Service Experience Workflows 트리거되면 네트워크 문제의 영향을 받는 고객 및 시스템을 식별할 수 있습니다. 그런 다음 영향을 받는 고객에 대한 개별 케이스를 자동으로 만들거나 영향을 받는 많은 수의 고객에 대한 주요 케이스 및 하위 케이스를 만들 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 로 *### ## ## ##*이동하여 목록 > 인시던트 > 오픈.
2. 목록에서 인시던트를 선택합니다.
3. 옵션: 기존 인시던트에서 인시던트를 할당합니다.
4. 영향을 받는 **CI** 카드를 선택하여 영향을 받는 CI(구성 항목)를 확인합니다.
5. 영향을 받는 서비스/**CI** 카드를 선택하고 영향을 받는 서비스 새로 고침을 선택하여 영향을 받는 서비스를 확인합니다.
6. 영향을 받는 계정 카드를 선택하고 영향을 받는 계정 식별을 선택하여 영향을 받는 계정을 확인합니다.

   인스턴스는 ServiceNow® 영향을 받는 서비스를 새로 고치고 영향을 받는 계정을 찾는 작업을 시작합니다.
7. 영향을 받는 계정 카드를 선택하고 이름 열을 확인하여 영향을 받는 고객의 이름을 찾습니다. 일반적으로 네트워크 코디네이터는 케이스를 생성하여 영향을 받는 고객에게 네트워크에서 시작된 문제를 사전에 알립니다.
8. 케이스 카드를 선택하고 사전 예방적 케이스 생성을 선택하여 영향을 받는 고객에 대한 사전 예방적 케이스를 생성합니다.
   - 영향을 받는 계정 수가 임계치보다 적은 경우 이 작업은 영향을 받는 각 계정에 대해 하나의 케이스를 만듭니다. 그렇지 않은 경우 이 작업은 먼저 중요 케이스를 만든 다음 하위 케이스를 만듭니다(영향을 받는 각 계정에 대해 하나의 케이스).
   - 임계치를 변경하려면 관리자에게 문의하여 시스템 속성 값을 *sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold*변경하십시오.
   - 케이스 탭에서, 중요 케이스는 계정 및 접촉 창구 열에 〔비어 있음〕으로 표시됩니다. 해당 정보가 채워지는 케이스는 해당 중요 케이스의 하위 케이스입니다.
9. 목록에서 케이스를 선택하고 새로 만들기를 선택하여 임시 케이스를 만듭니다.
10. 케이스를 선택하고 고객에게 알림을 선택하여 고객에게 알립니다.
11. 고객에게 알림 팝업 창에서 설명이 포함된 메모를 입력하고 알림을 선택합니다.

    메모는 인시던트 기록의 활동 필드와 선택한 케이스 기록에도 자동으로 삽입됩니다. 고객이 메시지로 케이스를 업데이트하면 인시던트 기록과도 자동으로 동기화됩니다.

    주: 기본적으로 고객에게 알림 기능은 활성화되어 있지 않습니다. 관리자는 속성 값을 *proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync* TRUE로 설정해야 합니다. 이 기능을 사용하려면 BR(비즈니스 규칙) *Update case worknote for comments change* 을 해제하십시오.
12. 인시던트의 가능한 원인을 업데이트하려면 원인 탭을 선택하고 메시지를 저장합니다.
13. 인시던트 기록에서 해결 을 선택하여 인시던트를 해결합니다.
    해결 팝업 창에서 해결 코드와 해결 메모를 입력하고 해결을 선택합니다.

    주: 경미한 케이스만 자동으로 종결됩니다. 중요한 케이스의 경우 모든 관련 케이스를 수동으로 종결해야 합니다.

결과
인시던트가 해결되면 관련 케이스의 자동 종결이 트리거됩니다.

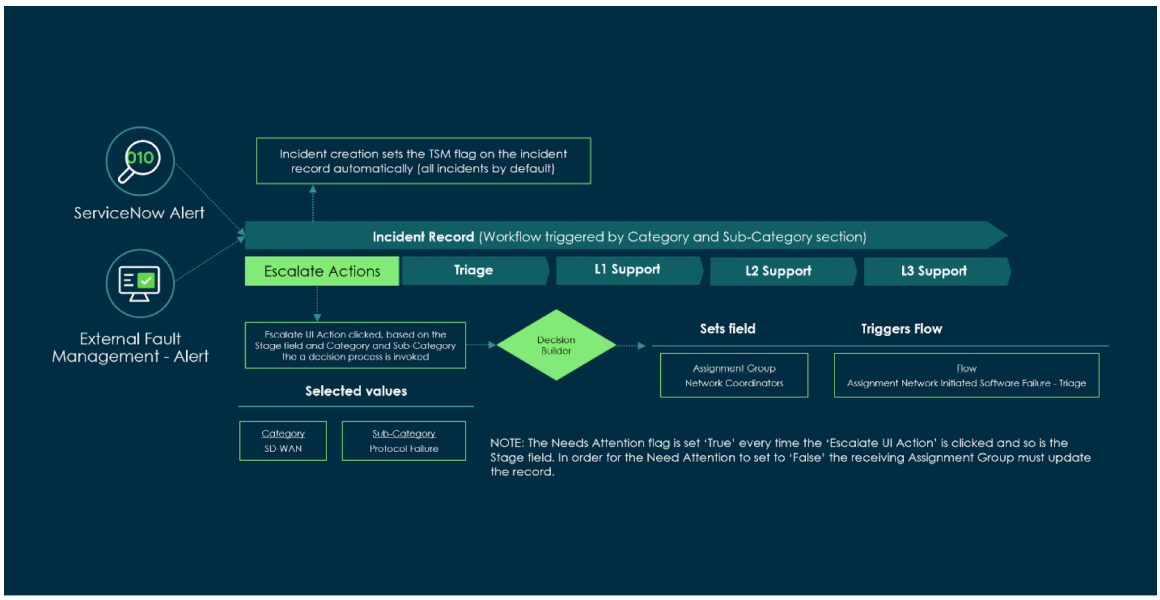
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 중요 케이스가 없는 경우 관련된 모든 개별 케이스가 해결되고 작업 메모로 업데이트됩니다. 상위 인시던트 기록의 다음 필드 값도 관련 케이스에 채워집니다.
  - 해결 참고 사항
  - 해결 코드
  - 상당한 근거
- 중요 케이스가 있는 경우 관련 케이스는 자동으로 해결되지 않으며 인시던트 기록의 작업 메모에 "이 인시던트와 관련된 중요 케이스가 있습니다"라는 메시지가 추가됩니다. 상위 인시던트 기록의 다음 필드 값이 모든 관련 중요 및 하위 케이스에 채워집니다.
  - 해결 참고 사항
  - 해결 코드
  - 상당한 근거

인시던트 에스컬레이션 정보

적절한 범주 및 하위 범주로 인시던트가 생성되고 **UI** 에스컬레이션 옵션이 서비스 운영 작업 공간.

다음 다이어그램은 에스컬레이션 플로우를 시각적으로 보여줍니다.



기본 시스템에서 사용할 수 있는 범주 및 하위 범주 값은 다음과 같습니다.

- 카테고리: SD-WAN
- 하위 범주:
  - 링크 장애
  - 장치 장애
  - 프로토콜 장애
  - 소프트 WAN 링크 장애
  - 소프트웨어 장애

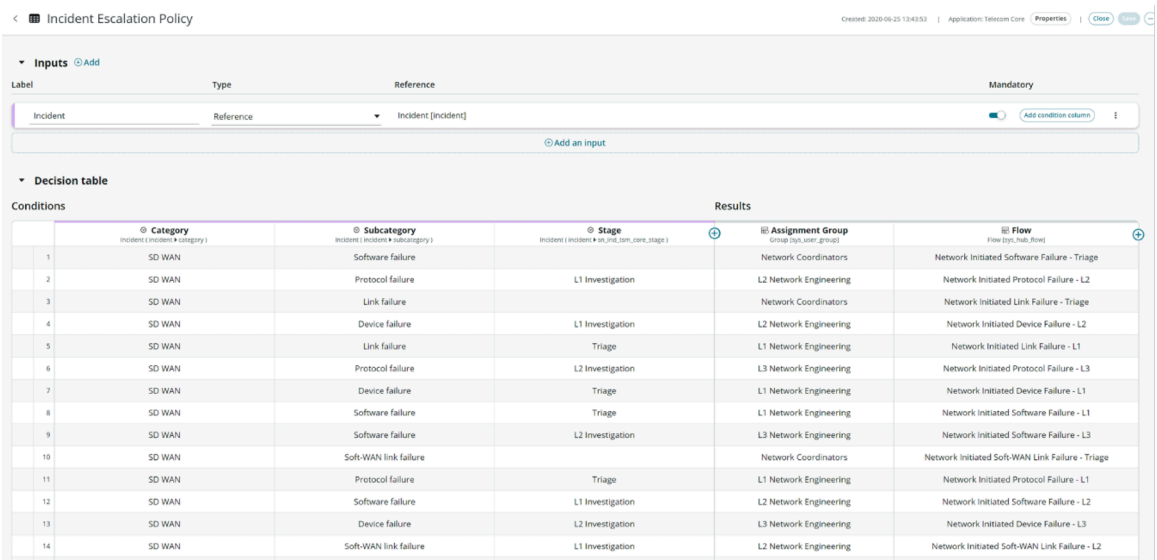
인시던트 테이블의 스테이지 필드에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다.

- 환자 분류
- L1 조사

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- L2 조사
- L3 조사

현재 스테이지, 범주 및 하위 범주와 같은 정의된 조건에 따라 인시던트 에스컬레이션 정책 결정 테이블은 결과 및 다음 에스컬레이션 스테이지를 결정합니다(해당하는 경우).


Incident Escalation Policy

Inputs Add

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	

Add an input

Decision table

	Conditions: Category	Conditions: Subcategory	Conditions: Stage	Results: Assignment Group	Results: Flow
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

결정 테이블은 애플리케이션과 Telecommunications, Media and Technology Assurance 함께 제공됩니다. 정의된 조건과 결과를 요구 사항에 맞게 수정할 수 있습니다. 결정 테이블 업데이트에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 결정 테이블 .

인시던트가 에스컬레이션되면 주의 필요 필드의 상태가 **True**로 업데이트됩니다. 이 상태는 할당 그룹 필드의 소유자에 의해 **False** 로 변경될 수 있습니다.

주: 시스템 관리자는 '주의 **Needs False** ' 비즈니스 규칙을 구성할 수 있습니다.

에서 인시던트 에스컬레이션 **Proactive Service Experience Workflows**

인시던트를 에스컬레이션하여 인시던트에 대한 조사 및 진단을 계속합니다. 인시던트를 에스컬레이션하면 경험이 많은 자원에게 도움을 요청하여 문제를 보다 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기 전에

이 작업에서는 인시던트에 대해 작업 중이라고 가정하고 다음 에스컬레이션 그룹으로 에스컬레이션해야 합니다.

주: 관리자가 이 역할을 에스컬레이션 그룹에 할당했는지 확인하십시오. 관리자가 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 그룹에 역할 할당을 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ind_tsm_core.noc_agent

프로시저

1. 에서 *### ## ## ##*다음으로 이동합니다. 목록 > 인시던트 > 오픈 을 클릭하고 인시던트를 선택합니다.
2. 인시던트 기록 양식의 오른쪽 위에 있는 드롭다운 목록에서 에스컬레이션을 선택합니다.
3. 에스컬레이션에 대한 메모 캡처 팝업 창에서 설명이 포함된 메모를 입력하고 에스컬레이션을 선택합니다.
   이 작업은 다음 수준의 에스컬레이션 그룹에 대한 하위 플로우를 트리거하고 할당 그룹은 자동으로 다음 에스컬레이션 그룹으로 변경됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

- 이전 엔지니어의 인시던트 작업 상태가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 기록됩니다.
- 상태가 진행 중으로 설정된 새로 할당된 사용자에 대한 인시던트 작업이 생성됩니다.
- 활동 스트림의 작업 메모는 이 에스컬레이션 수준에서 엔지니어를 위한 지침을 제공합니다.
- 인시던트 단계가 다음 에스컬레이션 수준으로 업데이트됩니다.
- 에스컬레이션 수준에 따라 할당 그룹이 업데이트됩니다.

에서 고객 또는 파트너 계정 검토 **Proactive Service Experience Workflows**

기술 지원 팀(예: Cloud Ops, 서버 또는 네트워크 운영 팀)에서 Proactive Service Experience Workflows 애플리케이션의 Operations Account 360 뷰를 사용하여 고객 또는 파트너의 계정에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

기술 지원 에이전트는 에서 고객 또는 파트너의 계정 서비스 운영 작업 공간과 연결된 작업, 에스컬레이션, 주요 고객 데이터 및 메트릭과 관련된 정보를 수집할 수 있습니다. 이 데이터를 사용하여 다음과 같은 유형의 정보를 추적할 수 있습니다.

- 고객 또는 파트너는 누구이며 이들에게 판매된 제품, 서비스, 자산, 구성 항목은 무엇입니까?
- 기술 제공자와 고객 또는 파트너 모두의 주요 담당자입니다.
- 기술 공급자와 고객 또는 파트너에 대한 CSAT 점수입니다.
- 기술 공급자와 고객 또는 파트너가 한 달 동안 SLA 관점에서 추적하는 방법.
- 계정에 영향을 주는 중요 인시던트, 케이스 및 에스컬레이션
- 유형별로 종결 중인 작업 수와 12주 단위로 진행 중인 작업 수입니다.
- 계정에 대해 개발된 특정 지식 문서 및 카탈로그 항목입니다. 에이전트는 이 정보를 사용하여 고객 또는 파트너가 원하는 것과 수행해야 하는 조치에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

Operations Account 360 내부 서비스 운영 작업 공간 뷰 내에서 시각화된 데이터는 회사 값이 이 뷰가 시작될 때 선택한 계정과 동일한 작업 기록에서 파생됩니다. 지식 문서 및 카탈로그 항목은 이에 대한 예외입니다.

또한 Operations Account 360 뷰는 클래스 값이 account와 같은 회사 기록에 대해서만 작동합니다. 클래스 값이 company인 회사 기록은 서비스 운영 작업 공간의 기존 기본 작업 공간 뷰를 보여줍니다.

계정 인사이트를 얻는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 360도 뷰를 사용하여 계정 검토 Proactive Service Experience Workflows.

에서 360도 뷰를 사용하여 계정 검토 **Proactive Service Experience Workflows**

의 내부 서비스 운영 작업 공간애플리케이션에서 Proactive Service Experience Workflows 제공하는 Operations Account 360 뷰를 사용하여 고객 또는 파트너의 계정을 검토합니다. 고객 또는 파트너와 관련된 데이터 및 작업을 추적한 다음 서비스 제공을 개선하기 위한 조치를 취할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ind_tsm_core_noc_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > 서비스 운영 작업 공간.

2. Service Operations Workspace 목록 탭에서 계정 > 모두.

3. 계정 목록에서 고객 계정을 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 다양한 인시던트 목록 내에서 또는 의 인시던트 양식 서비스 운영 작업 공간내에서 회사(계정) 이름 계정을 클릭하여 이 보기에 액세스할 수도 있습니다.

4. 계정 정보 페이지의 고객 요약 섹션에서 고객의 활성 상태, 순위 계층, 직원 수 등 선택한 계정에 대한 일반 고객 상세 정보를 검토합니다.

   이 계정에 에스컬레이션이 있는 경우 에스컬레이션 보기를 클릭하여 볼 수 있습니다. 개요 섹션에서 계정 정보에 대한 인사이트를 봅니다.

계정 정보 페이지 - 계정 개요 탭

필드	설명
고객 팀 구성원	이 고객의 팀 구성원입니다. 모두 보기를 클릭하여 모든 팀 구성원 목록을 확인합니다.
핵심 고객 연락처	이 고객의 중요한 연락처입니다. 모든 주요 고객 연락처 목록을 보려면 모두 보기를 클릭합니다.
단일 점수 카드	◦ 계약 ◦ 권리 ◦ CSAT 주: 결과는 Core CSM 플러그인에서 제공하는 바로 사용 가능한 고객 만족도 설문 조사와 관련된 평가에서 나온 것입니다. ◦ 에스컬레이션 케이스 ◦ 판매된 제품 ◦ 설치 기반 ◦ 자산 ◦ 구성 항목
진행 중인 기술 지원 작업	◦ 종결된 작업 ◦ 주간 새 작업 대 종결된 작업 ◦ 현재 월 작업 SLA 성과
변경	계정에서 발생한 변경 요청
문제	계정과 관련된 문제
인시던트	계정과 관련된 인시던트
인시던트 SLA	계정과 관련된 인시던트 SLA
중단	계정과 관련된 중단
요청	계정 관련 요청
케이스	계정과 관련된 케이스
상황별 측면 패널	◦ 첨부 파일 ◦ 템플릿 ◦ 계정 지원

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
	주: 중요 인시던트, 중요 케이스, 지식, 문서 또는 카탈로그 항목을 검색할 수도 있습니다.

5. 분석 페이지에서 대시보드를 사용하여 운영 데이터를 검토하고 현재 프로세스 성과를 모니터링합니다.
   - 분석 스냅샷
   - 핵심 KPI
   - 서비스 수준
   - 사전 예방적 서비스

   자세한 내용은 계정 360 분석 대시보드 문서를 참조하십시오.
6. 관련 기록 페이지에서 제공되는 기본 목록은 다음과 같습니다.
   - 사용자
   - 연락처
   - 계정 주소
   - 제품 모델
   - 벤더 카탈로그 항목

계정 360 분석 대시보드

Operations Account 360 뷰에서 제공하는 분석 대시보드에는 사전 예방적 케이스, 계정 에스컬레이션, SLA, 사용된 채널, 핵심 KPI 등과 같은 메트릭에 대한 차트와 요약 데이터가 표시됩니다.

분석 대시보드를 보려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 서비스 운영 작업 공간 > 목록 > 계정 > 모두. 목록에서 고객 계정을 연 다음 분석 탭을 선택합니다.

분석 탭에는 각 대시보드에 대한 추가 탭이 포함되어 있습니다.

- 분석 스냅샷
- 핵심 KPI
- 서비스 수준
- 사전 예방적 서비스

최종 사용자 및 역할

최종 사용자 역할 및 목표

최종 사용자 및 목표	필요한 역할
고객 서비스 에이전트: 조직에서 고객 서비스의 현재 성과를 이해하기 위해 사전 예방적 케이스, 계정 에스컬레이션, SLA, 사용된 채널, 핵심 KPI와 같은 케이스 메트릭을 봅니다.	sn_ind_tsm_core_noc_agent
컨텐츠 관리자: 대시보드를 편집하고 대시보드의 사용자, 그룹 및 역할을 관리할 수 있습니다.	pa_admin
컨텐츠 생성자: 대시보드를 볼 수 있습니다.	pa_viewer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분석 세부 항목

분석 대시보드는 계정 선택 세부 항목을 사용합니다. 데이터를 독점적으로 볼 계정을 선택하십시오.

분석 스냅샷 대시보드

분석 스냅샷 대시보드는 핵심성과지표 및 서비스 관련 표시기에 대한 포괄적인 개요를 제공하여 필수 데이터를 한눈에 보여줍니다.

분석 스냅샷 표시기

고객 계정 **360** 분석 스냅샷 표시기

표시기	설명
전체 SLA 달성 비율(%)	총 SLA 수 중 SLA의 총 비율을 충족합니다.
생성된 총 사전 예방적 케이스	변경 및 인시던트에 의해 시작된 총 사전 예방적 케이스입니다.
오픈 계정 에스컬레이션 수	에스컬레이션되어 현재 해결되지 않은 총 계정 관련 문제 수입니다.
중단 기간 - 유형별 분포입니다	유형별로 분류된 총 중단 기간의 합계입니다. 이 시각화는 가장 자주 발생하거나 가장 긴 기간의 중단 유형을 파악하여 개선 목표 달성 및 자원 할당을 가능하게 합니다.
사전 예방적으로 생성된 케이스 비율(%)	고객 문의 또는 불만에 대한 응답이 아닌 조직 자체에서 사전 예방적으로 시작한 고객 서비스 또는 지원 케이스의 비율입니다.
CI 대 케이스	서비스 케이스와 관련된 CI(구성 항목)와 보고된 총 케이스 수의 비교. 구성 항목에는 소프트웨어, 하드웨어, 네트워크 인프라 등 IT 서비스 제공에 필수적인 모든 구성요소가 포함될 수 있습니다.
통신에 사용되는 기본 설정 채널	지정된 시스템 또는 서비스 내에서 고객이 가장 일반적으로 사용하는 통신 방법을 식별합니다. 인시던트를 예로 들 수 있습니다.

코어 **KPI** 대시보드

핵심 KPI 대시보드는 사용자가 서비스의 효율성과 품질을 추적하고 개선할 수 있도록 실행 가능한 인사이트를 제공합니다.

핵심 **KPI** 표시기

고객 계정 **360** 핵심 **KPI** 표시기

표시기	설명
최초 연락 비율(%)	서비스 또는 지원 팀과의 첫 번째 상호작용 중에 해결된 고객 문의 또는 문제의 비율입니다.
인시던트 재개시 비율(%)	처음에는 해결된 것으로 표시되었지만 해결되지 않은 문제 또는 관련 문제의 출현으로 인해 나중에 다시 시작해야 하는 인시던트의 백분율입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 계정 **360** 핵심 **KPI** 표시기

표시기	설명
SLA 위반에 따른 종결 케이스	종결되었지만 미리 정의된 SLA(서비스 수준 계약)를 충족하지 못한 케이스 수입니다.
해결된 인시던트의 평균 재할당 수	인시던트가 최종적으로 해결되기 전에 다른 팀 구성원 또는 팀에 재할당되는 평균 횟수입니다.
평균 활성 케이스 기간	케이스가 해결되거나 종결되기 전에 오픈 또는 활성 상태로 유지되는 평균 기간입니다.
평균 케이스 해결 시간	케이스가 열린 순간부터 공식적으로 종결될 때까지 케이스를 완전히 해결하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 이행 시간	요청이 시작된 시간부터 완전히 완료되거나 종결될 때까지 요청을 완전히 이행하는 데 걸리는 평균 시간입니다.
지난 5일간 업데이트하지 않은 미해결 인시던트 수	지난 5일 동안 업데이트 또는 수정 사항이 없는 신규, 진행 중 또는 보류 중으로 표시된 인시던트 수입니다.
지난 5일 동안 업데이트하지 않은 오픈 케이스 수	지난 5일 이내에 업데이트 또는 수정되지 않은 신규, 오픈 또는 정보 대기 중으로 표시된 활성 케이스의 수입니다.
지난 5일 동안 업데이트하지 않은 카탈로그 작업 수	5일 이상 업데이트되지 않은 오픈, 보류 중 또는 진행 중 상태의 카탈로그 작업 수입니다.
케이스	생성 이후 7일 이상 업데이트되지 않은 신규, 오픈 또는 정보 대기 중 상태의 케이스 수입니다.
인시던트	생성 이후 7일 이상 업데이트되지 않은 신규, 진행 중 또는 보류 중 상태의 인시던트 수입니다.
요청 항목	생성 이후 7일 이상 업데이트되지 않은 오픈, 보류 중 또는 진행 중 상태의 요청 항목 수입니다.
승인	생성 이후 7일 이상 변경되지 않은 요청됨 또는 추가 정보 필요 상태의 승인 수입니다.
카탈로그 작업	생성된 지 7일이 넘은 이후 업데이트되지 않은 오픈, 보류 중, 진행 중 상태의 카탈로그 작업 수입니다.

서비스 수준 대시보드

이 대시보드에는 관리형 서비스가 서비스 수준 계약(SLA)을 준수하는 효과성에 대한 요약을 사용자에게 제공하는 메트릭이 표시됩니다.

서비스 수준 표시기

고객 계정 **360** 서비스 수준 표시기

표시기	설명
달성된 전체 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 성공적으로 충족한 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 계정 **360** 서비스 수준 표시기

표시기	설명
달성된 인시던트 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 성공적으로 충족한 인시던트 관련 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다.
달성된 케이스 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 성공적으로 충족한 케이스 관련 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다.
달성된 요청 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 성공적으로 충족한 요청 관련 SLA(서비스 수준 계약)의 백분율입니다.
전체 SLA 위반 비율(%)	서비스 제공자가 충족하지 못한 서비스 수준 계약(SLA)의 백분율입니다. SLA에 설명된 합의된 타임라인을 위반한 인스턴스를 평가합니다.
침해된 인시던트 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 충족하지 못한 인시던트 관련 서비스 수준 계약(SLA)의 백분율입니다.
위반된 케이스 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 충족하지 못한 케이스 관련 서비스 수준 계약(SLA)의 백분율입니다.
위반된 요청 SLA 비율(%)	서비스 제공자가 충족하지 못한 요청 관련 SLA(서비스 수준 계약)의 백분율입니다.
내 팀의 전체 달성된 SLA 비율(%)	특정 팀이 성공적으로 충족한 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
내 팀의 달성된 인시던트 SLA 비율(%)	특정 팀이 성공적으로 충족한 인시던트 관련 SLA(서비스 수준 계약)의 비율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
달성된 내 팀 케이스 SLA 비율(%)	특정 팀이 성공적으로 충족한 케이스 관련 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
내 팀 달성된 요청 SLA 비율(%)	특정 팀이 성공적으로 충족한 요청 관련 SLA(서비스 수준 계약)의 비율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
내 팀 전체 SLA 위반 비율(%)	특정 팀이 충족하지 못한 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
내 팀 위반된 인시던트 SLA 비율(%)	특정 팀이 충족하지 못한 인시던트 관련 SLA(서비스 수준 계약)의 백분율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
내 팀 위반된 케이스 SLA 비율(%)	특정 팀이 충족하지 못한 케이스 관련 서비스 수준 계약(SLA)의 비율입니다. 이 데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
내 팀 위반된 요청 SLA 비율(%)	특정 팀이 충족하지 못한 요청 관련 SLA(서비스 수준 계약)의 비율입니다. 이

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 계정 **360** 서비스 수준 표시기

표시기	설명
	데이터는 로그인한 사용자가 속한 할당 그룹을 기반으로 필터링됩니다.
평균 SLA 기간	달성됨 또는 완료됨으로 표시된 모든 SLA에 대한 start_time에서 end_time까지의 평균 시간 범위입니다.
오픈된 SLA	진행 중 또는 일시 중지됨 상태인 서비스 수준 계약(SLA)의 총 수입니다.
지연된 SLA	위반됨 필드가 활성화된 오픈 서비스 수준 계약(SLA) 수입니다.
오늘 만료되는 SLA	현재 날짜에 기한 또는 만료에 도달할 것으로 예약된 서비스 수준 계약(SLA) 수입니다.
내 팀 평균 SLA 기간	특정 팀 내에서 달성되거나 완료된 것으로 표시된 모든 SLA에 대한 start_time과 end_time 사이의 평균 기간으로, 로그인한 사용자와 연결된 할당 그룹에 의해 필터링됩니다.
내 팀 오픈된 SLA	진행 중이거나 일시 중지된 총 서비스 수준 계약(SLA) 수로, 팀별로 다르며 로그인한 사용자의 할당 그룹에 따라 필터링됩니다.
내 팀 지연 SLA	로그인한 사용자와 연결된 할당 그룹을 기반으로 필터링된, 특정 팀 내에서 위반된 것으로 표시된 총 서비스 수준 계약(SLA) 수입니다.
오늘 만료되는 내 팀 SLA	로그인한 사용자와 연결된 할당 그룹을 기준으로 필터링된, 마감일에 도달하거나 오늘 만료되도록 예약된 특정 팀 내 총 서비스 수준 계약(SLA) 수입니다.

사전 예방적 서비스 대시보드

사전 예방적 서비스 대시보드는 인시던트, 변경 및 주요 기록이 조직 운영에 미치는 영향과 성숙한 서비스 제공 모델로 전환한 정도에 대한 자세한 개요를 제공합니다.

사전 예방적 서비스 표시기

Cusromer 계정 **360** 사전 예방적 서비스 표시기

표시기	설명
인시던트에 의해 트리거되는 사전 예방적 케이스	사전 예방적 필드가 true로 설정되고 인시던트 필드가 채워진 케이스의 수입니다.
변경에 의해 트리거된 사전 예방적 케이스	사전 예방적 필드가 true로 설정되고 변경에 의해 발생 필드가 채워진 케이스 수입니다.
인시던트에 의해 트리거된 중요 케이스	중요 케이스 상태가 수용됨으로 설정되고 인시던트 필드가 채워진 케이스의 수입니다.
변경으로 발생한 총 중단 기간	CHG로 시작하는 작업 번호로 식별되는 작업과 관련된 모든 중단의 총 기간입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

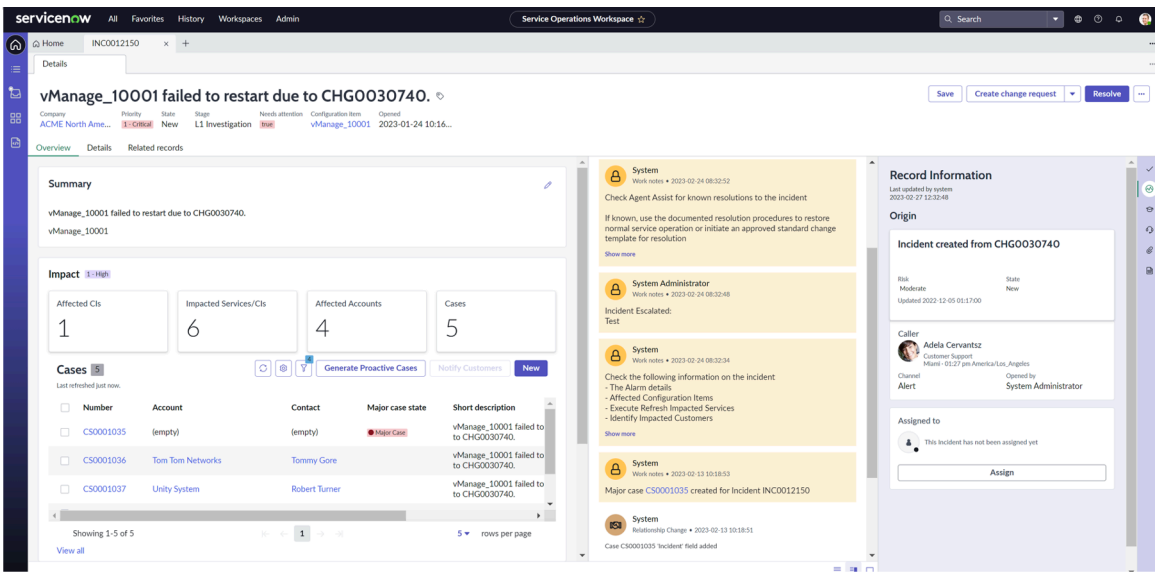
Cusromer 계정 **360** 사전 예방적 서비스 표시기

표시기	설명
인시던트로 인한 계획되지 않은 중단	작업 번호가 "인시던트" 유형으로 레이블이 지정된 중단으로 분류된 총 중단 수입니다.
변경으로 인해 계획된 중단	변경 요청으로 분류된 작업 번호와 연결된 계획된 중단의 총 수입니다.
누락된 주요 케이스 기록 SLA 수	케이스로 레이블이 지정되고 주요 케이스 상태에서 수용됨 상태를 가지는 작업과 연결된 모든 SLA 위반
케이스에 의해 작성된 문제 수	처음에 케이스로 레이블이 지정된 작업 유형으로 보고된 모든 문제입니다.
인시던트에 의해 작성된 문제 수	처음에 인시던트로 레이블이 지정된 작업 유형으로 보고된 모든 문제입니다.

인시던트에서 케이스 및 업데이트 자동 생성

사전 예방적 케이스 생성 플래그를 선택하면 인시던트에서 케이스가 자동으로 생성됩니다.

케이스는 `major_case_affected_account_threshold` 시스템 속성에 지정된 값을 기반으로 중요 케이스로 지정됩니다. 이 값은 관리자가 수정할 수 있습니다.



임계치 값에 따라 하나의 중요 인시던트 또는 여러 개별 케이스를 생성하도록 다양한 플로우가 트리거됩니다. 그런 다음 케이스 기록이 채워집니다. 예를 들어, 사소한 케이스 시나리오에서는 다음 정보가 채워집니다.

- 간단한 설명
- 설명
- 사전 예방이 true입니다.
- 채널
- 인시던트
- 계정 필드

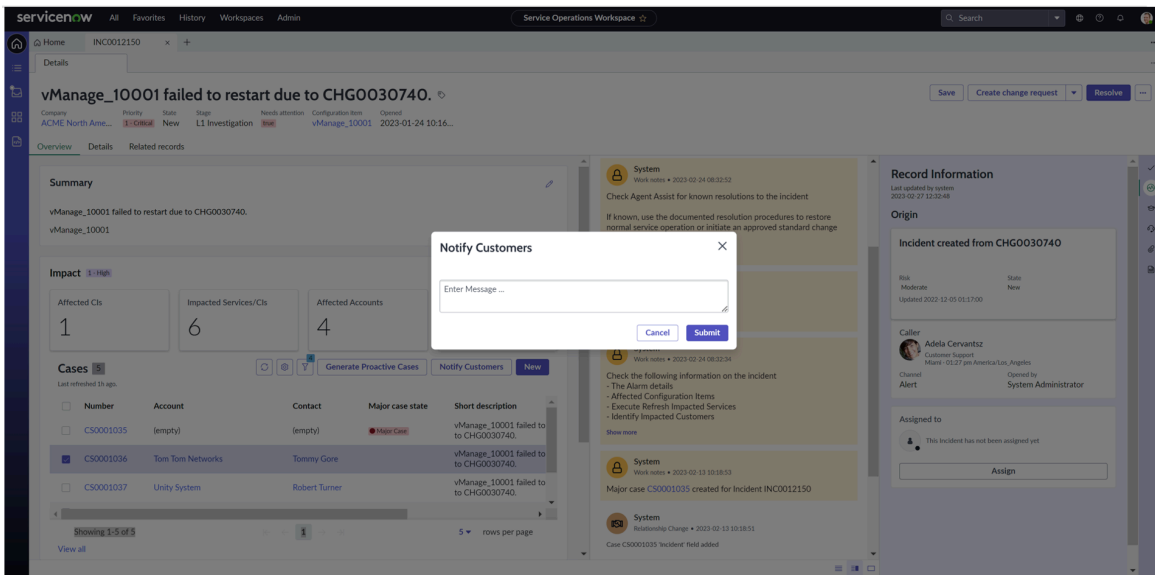
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리자는 비즈니스 요구에 맞게 상위 인시던트 기록에서 케이스 기록으로 전달되어야 하는 필드를 지정할 수 있습니다.

고객에게 케이스 정보 알림

서비스 운영 작업 공간의 케이스 섹션에서 하나 이상의 케이스를 선택하고 고객에게 알림을 선택할 수 있습니다.

알림 메시지를 입력하고 제출을 선택합니다. 메시지는 케이스 기록과 함께 추가 코멘트 섹션 아래에 포함되고 고객에게 전송됩니다. 고객이 이메일 또는 포털을 CSM 통해 이러한 코멘트에 응답하면 해당 코멘트가 인시던트 기록에 복사됩니다. 기술 지원 엔지니어는 케이스를 검토하는 동안 제공된 응답 또는 기타 피드백을 볼 수 있습니다.



주:

이 기능을 활성화하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 애플리케이션 네비게이터에서 `sys_properties.list`를 입력합니다.
- 텍스트 필드에서 `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` 시스템 속성을 검색합니다.
- 시스템 속성을 선택하여 기록을 엽니다.
- 값 필드에 **true** 를 입력하고 업데이트를 선택합니다.

추가 설명이 인시던트와 관련된 모든 케이스에 복사되지 않게 하려면 인시던트 테이블에서 코멘트 변경 비즈니스 규칙에 대한 케이스 작업 메모 업데이트를 비활성화합니다.

자동 생성 케이스에 대한 주요 케이스 임계치 설정

시스템 속성의 인시던트에서 생성된 중요 케이스에 대한 임계치 값을 설정합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 선택한 애플리케이션 범위: 사전 예방적 서비스 경험 워크플로우

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

인시던트에서 중요 케이스를 생성하기 위해 기본 임계치 값이 미리 정의되어 있습니다. 이 값이 너무 낮거나 조직에서 CSM 중요 케이스 관리 기능을 사용하지 않을 수 있습니다. 이러한 경우 활성화한 후 시스템 속성에서 임계값을 Telecommunications, Media and Technology Assurance 수정할 수 있습니다.

프로시저

1. 애플리케이션 내비게이터에서 `sys_properties.list`를 입력합니다.
2. 텍스트 필드에서 `major_case_affected_threshold` 시스템 속성을 검색합니다.
3. 시스템 속성을 클릭하여 기록을 엽니다.
4. 값 필드에서 임계치 숫자를 변경합니다.

   주: 정수 값이 낮을수록 중요 케이스를 트리거하는 데 필요한 케이스 수가 많아집니다. 더 높은 숫자를 지정하면 그 반대가 true입니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

변경 요청에서 케이스 만들기

의 변경 요청 Proactive Service Experience Workflows 에서 케이스를 만들어 변경 구현이 완료된 후 서비스 중단 및 해결에 대해 고객에게 알릴 수 있습니다.

시작하기 전에

변경 워크플로우가 트리거되었습니다. 계획된 시작 날짜와 종료 날짜가 있는 할당 그룹이 이미 설정되어 있습니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

의 Proactive Service Experience Workflows 변경 워크플로우가 트리거된 후 변경 요청의 영향을 받는 고객 및 시스템을 식별할 수 있습니다. 그런 다음 영향을 받는 고객에 대한 개별 케이스를 자동으로 만들거나 중단에 대해 고객에게 알릴 수 있습니다.

프로시저

1. *### ## ## ##*에서 목록 > 변경 > 오픈 을 클릭하고 변경 기록을 선택합니다.
2. 옵션: 기존 변경 기록에서 변경 요청을 지원 엔지니어에게 할당합니다.
3. 범위 및 영향 섹션을 확장하고 영향을 받는 **CI** 카드를 선택합니다.
4. 영향을 받는 서비스 카드를 선택한 다음 영향을 받는 서비스 새로 고침을 선택하여 영향을 받는 서비스를 확인합니다.

   인스턴스는 영향을 받는 서비스를 새로 고치고 영향을 받는 계정을 찾는 작업을 시작합니다.

5. 중단 카드를 선택하여 중단 목록을 확인합니다.
6. 영향을 받는 계정 카드를 선택하여 영향을 받는 계정을 확인합니다.
7. 상세 정보 섹션에서 변경 기록의 상태를 승인으로 변경합니다.
   영향을 받는 고객에 대한 케이스가 자동으로 생성됩니다.
8. 생성된 케이스 목록에서 케이스를 선택한 다음 새로 만들기를 선택합니다.
9. 고객의 케이스를 선택하고 고객에게 알림을 선택하여 고객에게 알립니다.
10. 고객에게 알림 팝업 창에서 케이스에 대한 설명 메모를 입력하고 알림을 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

변경 기록의 활동 필드와 선택한 케이스 기록에 메모가 자동으로 삽입됩니다. 고객이 메시지를 사용하여 케이스를 업데이트하면 케이스가 변경 기록과 자동으로 동기화됩니다.

주:

기본적으로 고객에게 알림 기능은 활성화되어 있지 않습니다. 관리자가 활성화하려면 속성 값을 TRUE로 설정한 *proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync* 다음 을 선택해야 *Update case worknote for comments change*합니다.

11. 변경 관리자가 변경 기록을 승인하고 상태가 예약됨으로 변경되면 구현을 선택하고 검토를 선택한 다음 기록을 저장하여 상태를 업데이트할 수 있습니다.
12. 드롭다운 목록에서 해결 코드를 선택하고 변경 요청을 종결하기 전에 해결 메모를 입력한 후 종결을 선택하여 상태를 업데이트합니다.

의 에스컬레이션 워크플로우에 사용되는 메시지 정보 **Telecommunications, Media and Technology Assurance**

인시던트 에스컬레이션 플로우 내에서 사용되는 여러 메시지는 기본 Telecommunications, Media and Technology Assurance 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

이러한 메시지는 기술 지원 엔지니어에게 인시던트 트러블슈팅, 에스컬레이션 및 해결을 위한 지침을 제공합니다. 기본 시스템과 함께 제공되는 항목은 네트워크에서 시작된 일반적인 인시던트를 해결하지만 문제 해결 프로세스에 맞게 수정할 수 있습니다.

에 대한 메시지 파일 사용자 지정 **Telecommunications, Media and Technology Assurance**

에서 다양한 하위 범주, 에스컬레이션 수준 및 가상 사용자에 Telecommunications, Media and Technology Assurance대해 네트워크에서 시작된 문제를 처리하는 네트워크 엔지니어에게 지침을 제공하는 메시지를 사용자 지정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

의 Telecommunications, Media and Technology Assurance 각 하위 플로우는 에이전트가 네트워크에서 시작된 인시던트 문제를 해결, 에스컬레이션 및 해결하는 데 사용할 지침을 제공하는 메시지 파일을 참조합니다. 기본 메시지 텍스트를 사용하거나 내부 문제 해결 프로세스에 맞게 텍스트를 사용자 지정할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 **UI** > 메시지.
2. `sd_wan`이 포함된 키 값을 검색합니다.
3. 사용자 지정하려는 텍스트가 있는 기록을 선택합니다.
4. 메시지 필드에 해당 하위 플로우의 하위 범주, 가상 사용자 및 에스컬레이션 수준에 대한 지침을 제공합니다.
5. 업데이트를 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 티켓 알림 처리

통신 문제 티켓 알림을 사용하여 인스턴스에서 ServiceNow 사후 또는 사전 예방적 방식으로 생성된 인시던트 또는 케이스에 대해 외부 공급업체 시스템에 알립니다. 고객은인시던트의 업데이트에 관한 알림을 받게 됩니다.

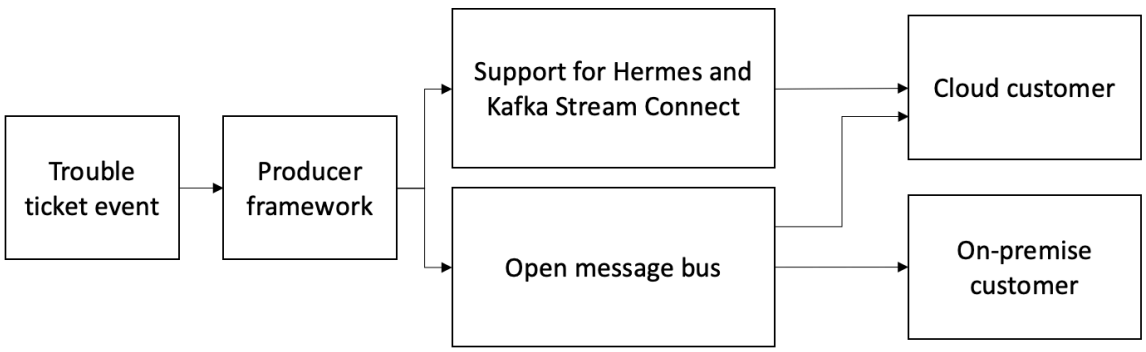
개요

TMF 에코시스템의 문제 티켓은 고객이 보고한 문제, 네트워크 중단 또는 기타 문제를 추적하고 해결하는 인시던트입니다. 문제 티켓 인시던트는 사후 대응 또는 사전 예방적 방식으로 생성할 수 있습니다. 사후 대응적 접근 방식에서는 시스템 결함으로 인해 보고된 케이스에 대해 근본 원인 분석(RCA)을 수행한 후에 인시던트가 생성됩니다. 사전 예방적 접근 방식에서는 경보를 수신한 후 인시던트가 생성되므로 RCA 또는 SIA(서비스 영향 분석)의 성능을 통해 서비스에 미치는 영향을 평가할 수 있습니다. 문제 티켓 알림 기능을 사용하면 인시던트의 세부 정보를 아웃바운드 시스템으로 보낼 수 있습니다.

문제 티켓 알림 프레임워크

다음 다이어그램에서는 문제 티켓 알림에 대한 프레임워크의 구성요소를 보여줍니다.

문제 티켓 알림 데이터 모델



문제 티켓 알림은 일반 프레임워크를 사용하여 외부 시스템에 아웃바운드 알림을 보냅니다. 이 프레임워크는 다음 두 가지 사용 사례를 지원합니다.

1. 메시징 서비스를 사용하여 Hermes Kafka에 메시지를 게시합니다. Hermes Kafka를 사용하는 클라우드 고객은 이 아키텍처를 사용하여 알림을 받을 수 있습니다.

   자세한 내용은 Hermes를 사용하여 아웃바운드 문제 티켓 알림 생성 문서를 참조하십시오.

2. 메시지를 게시하여 메시지 버스를 엽니다. 이 사용 사례는 메시지 버스에 구애받지 않으므로 열려 있는 모든 메시지 버스에 대한 알림 게시를 지원합니다. 클라우드 및 온프레미스 고객 모두 이 사용 사례를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 오픈 메시지 버스를 사용하여 아웃바운드 문제점 티켓 알림 생성 문서를 참조하십시오.

Hermes를 사용하여 아웃바운드 문제 티켓 알림 생성

Hermes 기능을 사용하여 인스턴스에서 ServiceNow 아웃바운드 알림을 생성합니다. 고객은 외부 시스템의 Kafka 환경에서 메시지의 세부 정보를 사용할 수 있습니다.

개요

이 사용 사례에서는 인스턴스에서 ServiceNow Hermes 클러스터로 알림이 생성됩니다. Hermes에서 Kafka로의 복제가 완료되면 고객은 자신의 Kafka에서 메시지를 사용하거나 가져올 수 있습니다.

- 메시징 서비스에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Hermes 메시징 서비스 .
- Apache Kafka Stream Connect에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Apache Kafka 용 Apache Kafka용 스트리밍 연결 스트리밍 연결 사용 .

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Xanadu 릴리스에서는 문제 티켓 알림에 대해 다음과 같은 이벤트가 지원됩니다.

- 문제 티켓 이벤트 생성
- 문제 티켓 상태 변경 이벤트
- 문제 티켓 속성 변경 이벤트
- 케이스에 대한 문제 티켓 이벤트 생성

필수 구성요소

아웃바운드 알림을 생성하기 전에 고객은 Hermes 클러스터에서 주제를 생성해야 합니다. Hermes에서 주제를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에서 네임스페이스 및 주제 관리 Hermes .

워크플로우

Hermes를 사용하여 아웃바운드 알림을 생성하는 워크플로에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 문제 티켓 이벤트가 트리거되면 시스템은 적절한 비즈니스 규칙을 호출하고 이벤트 유형을 스탬프합니다.

   인스턴스에 추가해야 ServiceNow 하는 비즈니스 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 새 문제 티켓 이벤트에 대한 비즈니스 규칙 추가 .

2. 시스템은 큐 역할을 하는 스테이징 테이블에 Glide 스냅샷과 이벤트 유형을 푸시합니다.
3. 생산자 프레임워크는 이벤트를 선택하고 TMF 688 불만 이벤트 페이로드로 변환합니다.

   생산자 프레임워크에 대해 구성해야 하는 시스템 속성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 아웃바운드 알림에 생산자 프레임워크 사용.

4. 시스템은 Stream Connect의 생산자 V2 API를 호출하고 Hermes Kafka 토픽에 대한 이벤트를 생성합니다.
5. Stream Connect는 Hermes Kafka 클러스터에서 이벤트를 푸시합니다.
6. 고객은 사내 Kafka에서 메시지를 사용할 수 있습니다.

관련 정보

EventProcessorUtilOOB - 범위 지정됨

EventQueueProcessorOOB - 범위 지정됨

오픈 메시지 버스를 사용하여 아웃바운드 문제점 티켓 알림 생성

열린 메시지 버스를 사용하여 인스턴스에서 ServiceNow 아웃바운드 알림을 생성합니다. 고객 관리자는 외부 시스템의 메시지 버스에서 알림의 세부 정보를 사용할 수 있습니다.

개요

이 이벤트 기반 아키텍처에서는 인스턴스에서 ServiceNow 열린 메시지 버스로 알림이 생성됩니다. 프레임워크에는 주제 동기화 및 주제 선택기 메커니즘이 포함되어 있습니다. 주제 동기화 메커니즘은 인스턴스에서 ServiceNow 생성한 주제를 열린 메시지 버스와 동기화합니다. 프레임워크에서 이벤트가 발생하면 주제 선택기 메커니즘이 관련 주제를 선택하고 REST 프록시를 사용하여 주제에 메시지를 게시합니다. 고객은 외부 시스템의 메시지 버스에서 아웃바운드 알림을 사용할 수 있습니다.

Xanadu 릴리스에서는 문제 티켓 알림에 대해 다음과 같은 이벤트가 지원됩니다.

- 문제 티켓 이벤트 생성
- 문제 티켓 상태 변경 이벤트

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 문제 티켓 속성 변경 이벤트
- 케이스에 대한 문제 티켓 이벤트 생성

필수 구성요소

아웃바운드 알림을 생성하기 전에 인스턴스의 주제 [sn_api_notif_mgmt_topic] 테이블에 송신 주제를 작성해야 합니다 ServiceNow . 송신 토픽을 작성할 때 시스템은 비즈니스 규칙을 실행하고 구성에 따라 주제를 메시지 버스에 동기화하려고 시도합니다. 주제 테이블에서 주제를 수동으로 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 주제 만들기 . 시스템은 송신 주제만 외부 시스템의 메시지 버스와 동기화합니다. 연결된 주제 기록의 **user_created** 필드가 true로 설정됩니다.

또는 외부 시스템의 메시지 버스에서 주제를 작성하고 인스턴스의 ServiceNow 주제 테이블로 푸시할 수 있습니다. 고객은 인스턴스의 주제 [sn_api_notif_mgmt_topic] 테이블에 ServiceNow 주제를 저장하는 *### ## ## Open API* 엔드포인트를 호출합니다. 연결된 주제 기록의 **user_created** 필드가 false로 설정됩니다. *### ## ## Open API* 엔드포인트를 처리할 때 사용되는 메서드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오이벤트 관리 주제 개방형 API .

워크플로우

열린 메시지 버스를 사용하여 아웃바운드 알림을 작성하기 위한 워크플로우에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 문제 티켓 이벤트가 트리거되면 시스템은 적절한 비즈니스 규칙을 호출하고 이벤트 유형을 스탬프합니다.

   인스턴스에 추가해야 ServiceNow 하는 비즈니스 규칙에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 새 문제 티켓 이벤트에 대한 비즈니스 규칙 추가 .

2. 시스템은 큐 역할을 하는 스테이징 테이블에 Glide 스냅샷과 이벤트 유형을 푸시합니다.
3. 생산자 프레임워크는 이벤트를 선택하고 TMF 688 불만 이벤트 페이로드로 변환합니다.

   생산자 프레임워크에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 아웃바운드 알림에 생산자 프레임워크 사용.

4. 주제 선택기 메커니즘은 이벤트 유형과 호환되는 주제를 결정합니다. 주제 선택기는 다음 단계를 수행하여 주제의 호환성을 확인합니다.
   a. 시스템은 주제 테이블에서 유형 필드가 송신 으로 설정된 주제를 스캔합니다.
   b. 시스템은 모든 송신 주제의 헤더 쿼리와 컨텐츠 쿼리를 확인하고 이벤트 페이로드와의 호환성을 일치시킵니다.
   기존 주제 선택기 메커니즘을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 OpenMessageBusEventPublisherOOB - 범위 지정됨 .
5. 시스템은 호환되는 주제 목록과 이벤트 페이로드를 스포크 선택기로 보냅니다.
6. 고객이 구성한 스포크 선택기는 각 토픽에 대해 구성된 REST 단계를 호출하고 외부 시스템의 메시지 버스 REST 프록시로 전송합니다.

   스포크 선택기로 메시지를 보내는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 Open Message Bus를 사용하도록 Producer Event Notification Framework 구성 참조하십시오OpenMessageBusEventPublisherOOB - 범위 지정됨 .

7. 고객은 메시지 버스 REST 프록시에서 메시지를 이용할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

EventProcessorUtilOOB - 범위 지정됨

EventQueueProcessorOOB - 범위 지정됨

Telecommunications API 알림을 사용하여 외부 이벤트 처리

아웃바운드 알림에 생산자 프레임워크 사용

생산자 프레임워크는 인스턴스에서 ServiceNow 이벤트를 선택하고 아웃바운드 알림을 외부 시스템으로 보냅니다. 외부 시스템에 설치된 메시징 서비스에서 알림의 세부 정보를 사용할 수 있습니다.

시스템 속성

아웃바운드 알림에 생성자 프레임워크를 사용하도록 시스템 속성을 구성해야 합니다. 다음 표에서는 예약된 작업에 대해 설정된 시스템 속성 목록에 대해 설명합니다.

생산자 프레임워크 시스템 속성

속성	설명	유형
sn_api_notif_mgmt.event.log	디버그 로그에 기록할 로깅 수준입니다. 다음 로깅 수준을 선택할 수 있습니다. • **emerg**: 전체 실패입니다. • **alert**: 예를 들어 데이터베이스의 시스템 손상입니다. • **crit**: 예를 들어 일반적으로 하드웨어 오류에 사용됩니다. • **err**: 모든 오류. • **warning**: 모든 경고 • 주의: 가능한 조치가 필요하지만 반드시 필수적이지는 않습니다. • 정보: 조치가 필요하지 않습니다. • **debug**: 일반적으로 결함을 찾기 위해 모든 것을 캡처하는 경우를 제외하고는 사용되지 않습니다. 기본값: **err**	문자열
sn_api_notif_mgmt.publisher_message_broker_configuration	메시징 서비스, 오픈 메시지 버스 또는 두 메시지 버스를 모두 사용하여 게시되는지 여부를 정의합니다. 다음 값을 사용할 수 있습니다.	문자열

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생산자 프레임워크 시스템 속성

속성	설명	유형
	• **openMessageBus** (오픈 메시지 버스) • 헤르메스 • 둘다 기본값: **openMessageBus**	
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxrecords	스케줄러 작업의 스케줄러 실행에 대해 인바운드 큐에서 끌어올 최대 기록 수입니다. 이 값은 매개 변수와 *sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit* 함께 사용됩니다. • 기본값: **200** • 기타 가능한 값: 필요에 따름 예를 들어 일괄 처리 제한이 50으로 설정되고 maxrecords가 200으로 설정되고 인바운드 큐에 있는 레코드 수가 130인 경우 스케줄러는 단일 실행에서 세 개의 서로 다른 레코드 일괄 처리를 가져옵니다. 2개는 50개, 1개는 30개입니다. 인바운드 큐의 레코드 수가 220개인 경우 스케줄러는 50개 레코드로 구성된 4개의 일괄 처리를 가져오고 나머지 20개 레코드는 다음에 스케줄러가 실행될 때까지 처리되지 않습니다. 이 값을 설정할 때는 스케줄러가 여러 일괄 처리를 처리하는 데 걸리는 시간도 고려하고 그에 따라 sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime 값을 설정해야 합니다.	정수
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit	스케줄러 작업의 배치로 인바운드 큐에서 가져오고 처리하는 기록 수입니다. • 기본값: **200** • 기타 가능한 값: 필요에 따름	정수
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.lock.max.tries	인바운드 큐 기록에서 뮤텍스 잠금을 획득하기 위한 최대 시도 횟수입니다.	정수

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

생산자 프레임워크 시스템 속성

속성	설명	유형
	• 유형: 정수 • 기본값: **100** • 기타 가능한 값: 필요에 따름	
sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime	예약된 작업이 실패하고 오류를 보고하기 전에 실행할 수 있는 최대 시간(밀리초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: **90000** • 기타 가능한 값: 필요에 따름	정수
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.script.spinwait	실행 큐의 기록에 대한 뮤텍스 잠금을 획득하려는 시도 사이에 대기하는 최대 시간(밀리초)입니다. • 유형: 정수 • 기본값: **100** • 기타 가능한 값: 필요에 따름	정수

생산자 프레임워크 워크플로우

시스템이 이벤트를 스테이징 테이블로 푸시하면 생성자 프레임워크 메커니즘의 일부로 다음 단계가 수행됩니다 .

1. 스케줄러는 미리 구성된 간격으로 여러 기록을 선택한 다음 Glide 스냅샷을 이벤트 프로세서로 보냅니다.
2. 시스템은 이벤트 유형에 따라 Glide 스냅샷을 TMF 688 불만 이벤트 페이로드로 변환합니다.

   문제 티켓 이벤트에 대한 TMF 호환 페이로드를 정의하고 생성하는 데 사용되는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 TopicAPIUtilsOOB - 범위 지정됨 .
3. 시스템은 알림 구성이 Hermes Kafka 또는 열린 메시지 버스를 위한 것인지 확인합니다.

   생산자 이벤트 알림 프레임워크를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Producer Event Notification Framework 개발자 가이드 .

관련 정보

Hermes를 사용하여 아웃바운드 문제 티켓 알림 생성

오픈 메시지 버스를 사용하여 아웃바운드 문제점 티켓 알림 생성

문제 티켓 알림 비활성화

인시던트 및 케이스 테이블과 관련된 비즈니스 규칙을 비활성화하여 문제 티켓 알림 수신을 중지합니다. 고객은 문제 티켓 알림 기능을 활용하지 않으려는 경우 비즈니스 규칙을 비활성화할 수 있습니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 비즈니스 규칙.
2. 다음 비즈니스 규칙을 선택하고 활성 확인란의 선택을 취소합니다.
   - 문제 티켓 이벤트 생성
   - 문제 티켓 상태 변경 이벤트
   - 문제 티켓 속성 변경 이벤트
   - 케이스에 대한 문제 티켓 이벤트 생성

Telecommunications, Media and Technology Assurance 참조

참조 주제는 Telecommunications, Media and Technology Assurance에 대한 추가 정보를 제공합니다.

도메인 분리 및 Telecommunications, Media and Technology Assurance

Telecommunications, Media and Technology Assurance에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 를 사용하면 Telecommunications, Media and Technology Assurance네트워크에서 시작된 인시던트가 발생할 때 신속하게 정상적 서비스 운영을 복원하고 해당 인시던트의 영향을 받는 고객을 사전에 식별하여 알릴 수 있습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 표준

- 기본 수준 지원을 포함합니다.
- 비즈니스 논리: 서비스 제공자(SP)가 고객별로 프로세스를 만들거나 수정합니다. 사용 사례는 여러 SP 고객이 단일 인스턴스에서 애플리케이션을 올바르게 사용하는 것을 반영합니다.
- 인스턴스 소유자는 특정 애플리케이션에 필요한 대로 테넌트별 최소 실행 가능한 제품(MVP) 비즈니스 논리 및 데이터 매개변수를 구성해야 합니다.

샘플 사용 사례: 관리자가 한 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지만 다른 테넌트에 대해서는 기록이 닫히지 않는 경우 설명이 필요하도록 설정할 수 있어야 합니다.

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

개요

Telecommunications, Media and Technology Assurance(TAW)는 애플리케이션 및 Case Management 및 현장 서비스 관리와 같은 고객 워크플로우 프로세스와의 통합을 개선하는 인시던트 관리 일련의 워크플로우입니다. 즉, Telecommunications, Media and Technology Assurance Foundation 애플리케이션에서 이미 해당 지원을 제공하기 때문에 추가적인 도메인 분리 지원이 필요하지 않습니다. 자세한 내용은 Telecommunications, Media and Technology Assurance 문서를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션을 사용하면 기술 회사에서 디지털 제품 및 서비스에 대한 지원을 제공할 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 다음과 같은 기능이 포함됩니다.

- 기술 제품 지원 케이스 요구 사항 전용 케이스 유형
- 에이전트가 고객 문제를 조사하고 해결하는 데 사용할 수 있는 CSM Configurable Workspace용 기록 페이지 및 플레이북 경험
- 에이전트와 고객이 문제를 보고하고 서로 소통하는 데 사용할 수 있는 포털 경험

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션 기능

기능	설명
케이스 유형	기술 제품 지원 케이스 유형에는 테이블, 역할, SLA와 더불어 기술 문제를 해결하는 데 필요한 기타 프로세스와 데이터가 포함됩니다.
기록 페이지	기술 제품 지원 기록 페이지는 에이전트가 기술 케이스를 조사하고 해결할 수 있는 간단한 케이스 뷰를 제공합니다.
플레이북	기술 제품 지원 프로세스 페이지에는 기술 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공하는 플레이북이 포함되어 있습니다. 이 플레이북은 케이스 플로우를 통해 에이전트를 안내하고 각 스테이지 및 관련 활동을 완료하는 데 필요한 상황별 정보를 제공합니다.
플레이북 스테이지 및 활동	기술 제품 지원 플레이북에는 에이전트가 기술 케이스를 조사하고 해결하는 데 도움이 되는 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.
기록 생성자	기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 고객이 고객 서비스 포털에서 케이스를 생성하는 데 사용할 수 있는 기록 생성자가 포함되어 있습니다.

애플리케이션 정보

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션(sn_tech_product_support)은 ServiceNow Store에서 제공됩니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

기술 제품 지원 케이스 유형

기술 제품 지원 케이스 유형을 사용하면 기술 회사에서 디지털 제품 및 서비스에 대한 지원을 제공할 수 있습니다.

케이스 유형은 특정 유형의 고객 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 나타냅니다. 기술 제품 지원 케이스 유형에는 테이블, 역할, SLA, 이메일 알림 및 기술 문제를 해결하는 데 필요한 기타 항목이 포함됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션(sn_tech_product_support)에는 기술 제품 지원 케이스 유형이 포함됩니다. 사용 가능한 케이스 유형 목록을 보려면 다음으로 이동합니다. 고객 서비스 > 케이스 유형 > 케이스 유형 관리.

기술 제품 지원 케이스 유형에는 다음 항목이 포함됩니다.

기술 제품 지원 케이스 유형 항목

항목	설명
테이블	기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 기술 제품 지원 케이스 [sn_tech_product_support_case] 테이블이 포함되어 있습니다. 이 테이블은 케이스 테이블을 확장하며 이 테이블이 확장될 수도 있습니다. 필드 설명을 포함하여 기술 제품 지원 케이스 테이블에 대한 자세한 설명은 기술 제품 지원 케이스 테이블을 참조하십시오.
역할	역할은 기술 제품 지원 케이스 애플리케이션, 메뉴 및 모듈의 기능 및 성능에 대한 액세스를 제어합니다.
케이스 상태	기술 제품 지원 케이스는 특정 수명주기를 따르며 생성부터 종결까지 일련의 상태를 거칩니다.
상태 플로우	상태 플로우는 에이전트가 기술 제품 지원 케이스를 진행 중에서 정보 대기 중으로 전환하는 경우처럼 한 상태에서 다른 상태로 사용자 지정된 전환입니다.
목록 뷰	기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 애플리케이션 네비게이터에 표시되는 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에 대한 목록 뷰가 포함되어 있습니다.
특별 처리 메모	특별 처리 메모는 에이전트에게 주의가 필요한 중요 정보를 알려줍니다.
서비스 정의	서비스 정의를 사용하여 고객은 필요한 서비스를 신속하게 검색 및 요청하고, 에이전트는 해당 요청을 지원하는 올바른 유형의 케이스를 만들 수 있습니다.
이메일 알림 및 이메일 템플릿	이메일 알림은 연락처로 전송되며, 경우에 따라 특정 작업을 위한 케이스 감시 목록에 있는 사용자에게 전송됩니다. 시스템은 이메일 템플릿을 사용하여 해당 알림을 생성합니다.
제공자 알림	에이전트에 대한 제공자 알림은 기술 제품 지원 케이스에 대한 다음 업데이트에서 전송됩니다.
서비스 수준 계약(SLA) 정의	SLA 정의에는 작업 SLA를 만들고 진행하는 데 필요한 타이밍, 조건, 워크플로우 및 기타 정보가 포함됩니다.
기록 생성자	기록 생성자는 최종 사용자가 서비스 카탈로그에서 작업 기반 기록을 작성할 수 있는 특정 유형의 카탈로그 항목입니다. 기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 기술 제품 케이스 작성 기록 생성자가 포함됩니다.
케이스 작업 상태	케이스 작업 상태 기능을 사용하면 주의가 필요한 케이스를 에이전트가 쉽게 식별할 수 있습니다.
필드 표시기 및 강조 표시	기술 제품 지원 케이스 유형은 필드 표시기와 필드 강조 표시를 사용하여 케이스에 대한 정보를 나타냅니다.
케이스 자동 종결	고객이 아무런 조치도 취하지 않으면 해결됨 상태의 케이스가 자동으로 종결됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에서 사용할 수 있는 사용자 역할은 복잡한 기술 문제를 해결하는 데 필요한 다양한 기술 세트를 다룹니다. 이러한 역할을 통해 사용자는 기술 문제를 조사하고, 개발 팀과 공동 작업하고, 고급 문제 해결 기술을 구현할 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션 역할 및 설명

역할	설명	포함하는 역할
고객 [sn_tech_support.customer]	이 역할의 사용자인 경우: • 고객 서비스 포털에서 기술 제품 지원 케이스를 볼 수 있습니다. • 재현 단계 필드에 대한 쓰기 권한이 있습니다.	• sn_customerservice.customer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
고객 관리자 [sn_tech_support.customer_admin]	이 역할의 사용자인 경우: • 고객 서비스 포털에서 기술 제품 지원 케이스를 볼 수 있습니다. • 재현 단계 필드에 대한 쓰기 권한이 있습니다.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
파트너 [sn_tech_support.partner]	이 역할의 사용자인 경우: • 고객 서비스 포털에서 기술 제품 지원 케이스를 볼 수 있습니다. • 재현 단계 필드에 대한 쓰기 권한이 있습니다.	• sn_customerservice.partner • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
파트너 관리자 [sn_tech_support.partner_admin]	이 역할의 사용자인 경우: • 고객 서비스 포털에서 기술 제품 지원 케이스를 볼 수 있습니다. • 재현 단계 필드에 대한 쓰기 권한이 있습니다.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
에이전트 [sn_tech_support.agent]	기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에 대한 에이전트 역할입니다.	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션 역할 및 설명

역할	설명	포함하는 역할
		• sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
작성자 [sn_tech_support.creator]	이 역할을 가진 사용자는 기술 제품 지원 케이스를 만들 수 있습니다.	
개발자 [sn_tech_support.developer]	기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에 대한 개발자 역할입니다.	• sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.viewer • sn_tech_support.navigation_menu
보고서 뷰어 [sn_tech_support.report_viewer]	보고서 뷰어에서 기술 제품 지원 케이스에 액세스할 수 있습니다.	
뷰어 [sn_tech_support.viewer]	기술 제품 지원 케이스에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	
작성기 [sn_tech_support.writer]	기술 제품 지원 케이스에 대한 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	sn_tech_support.viewer
중요 케이스 관리자 [sn_tech_support.major_case_manager]	중요 케이스 관리자 역할의 사용자가 수행할 수 있는 작업: • 중요 케이스 생성 • 중요 케이스 후보 승인 또는 거부 • 중요 케이스에서 하위 케이스 추가 또는 제거 • 영향 받는 계정 또는 소비자 추가 또는 제거 자세한 내용은 주요 문제 관리 개요 문서를 참조하십시오.	• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
자원 관리자 [sn_tech_support.resource_manager]	이 역할을 가진 사용자는 기술 제품 지원 케이스를 에이전트에게 할당할 수 있습니다.	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션 역할 및 설명

역할	설명	포함하는 역할
		• sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
탐색 메뉴 [sn_tech_support.navigation_menu]	애플리케이션 네비게이터의 기술 제품 지원 케이스 메뉴와 모듈에 대한 액세스를 제공합니다.	

케이스 상태

기술 제품 지원 케이스는 다음과 같은 케이스 상태에 해당될 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 상태

상태	설명
초안	생성 중이며 아직 제출되지 않은 케이스입니다.
신규	케이스가 제출되거나 케이스 접수가 완료되면 초안에서 신규로 전환됩니다.
작업 진행 중	에이전트가 할당된 케이스를 수락하거나, 나에게 할당 작업을 선택하고 상태를 진행 중으로 설정합니다. 고객이 제안된 솔루션을 거부하면 케이스는 진행 중 상태로 돌아갑니다.
대기 중 정보	에이전트가 고객에게 추가 정보를 요청합니다.
제안된 솔루션	에이전트가 고객에게 솔루션을 제안합니다.
종결	고객이 제안된 솔루션을 수락하거나 에이전트가 케이스 종결 작업을 선택합니다. 또한 지정된 시간 내에 고객의 응답이 없는 경우 케이스를 자동으로 종결할 수도 있습니다. 종결 상태인 경우 케이스 기록은 읽기 전용입니다.
취소됨	사용자가 취소한 케이스입니다.

상태 플로우

상태 플로우는 한 상태에서 다른 상태로 사용자 지정된 전환입니다. 상태 플로우에는 트리거가 포함되며 특정 상태로 전환하는 동안 다른 작업을 수행하도록 구성할 수 있습니다.

시작 상태	종료 상태	트리거
초안	신규	에이전트 작업:

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작 상태	종료 상태	트리거
		• 케이스 제출 • 케이스 접수 완료
신규	작업 진행 중	에이전트 작업: • 나에게 할당: 로그인한 사용자에게 케이스를 할당합니다. • 수락: AWA - 수락하는 사용자에게 케이스를 할당합니다.
신규/진행 중	대기 중 정보	정보 요청 작업을 선택하면 상태가 신규 또는 진행 중에서 정보 대기 중으로 변경됩니다.
대기 중 정보	작업 진행 중	에이전트가 받은 정보를 선택하거나 고객이 케이스 코멘트를 업데이트합니다.
작업 진행 중	제안된 솔루션	에이전트가 솔루션 제안을 선택합니다.
제안된 솔루션	작업 진행 중	에이전트 또는 고객이 솔루션 거부를 선택합니다.
제안된 솔루션	종결	에이전트 또는 고객이 솔루션 수락을 선택하거나 케이스가 자동으로 종결됩니다.

목록 뷰

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 CSM/FSM Configurable Workspace 및 코어 UI에 대한 목록 뷰가 포함되어 있습니다. 이러한 뷰는 애플리케이션 네비게이터에 표시됩니다.

기술 제품 지원 케이스 목록 뷰

사용자 인터페이스	설명
CSM 및 FSM Configurable Workspace	기술 제품 지원 케이스 • 나에게 할당됨 • 작업 진행 중 • 제안된 솔루션 • 종결 • 미할당 • 에스컬레이션됨 • 모두
코어 UI	기술 제품 지원 케이스

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 목록 뷰

사용자 인터페이스	설명
	• 초안 • 작업 진행 중 • 제안된 솔루션 • 미할당 • 에스컬레이션됨 • 모두

특별 처리 메모

특별 처리 메모는 에이전트에게 주의가 필요한 중요 정보를 알려줍니다. 특정 계정, 연락처 또는 제품과 같은 하나 이상의 조건에 따라 특별 처리 메모가 표시되도록 구성할 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 특별 처리 메모에 대한 구성이 포함되어 있습니다. 다음으로 이동 특별 처리 메모 > 구성 기술 제품 지원 케이스 테이블 〔sn_tech_product_support_case〕의 구성을 보려면 이 구성에는 다음과 같은 관련 필드가 있습니다.

- 계정
- 연락처
- 제품
- 설치 기반
- 담당자

사용자는 다음으로 이동하여 특별 처리 메모를 만들 수 있습니다. 특별 처리 메모 > 특별 처리 메모 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 특별 처리 메모 개요
- 특별 처리 메모 구성
- 특별 처리 메모 만들기

서비스 정의

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 다음과 같은 서비스 정의가 포함됩니다. 이러한 정의는 기술 지원 범주에 속하며 기술 제품 케이스 작성 카탈로그 항목과 연결됩니다.

- 질문
- 서비스 요청
- 결함이 있음
- 성과 문제

자세한 내용은 및 서비스 정의 범주를 참조하십시오 서비스 정의 .

이메일 알림 및 이메일 템플릿

이메일 알림은 연락처로 전송되며, 경우에 따라 다음과 같은 작업에 대한 케이스 감시 목록에 있는 사용자에게 전송됩니다. 시스템은 이메일 템플릿을 사용하여 해당 알림을 생성합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이메일 알림 및 템플릿

알림	작업	이메일 템플릿
고객에 대해 열린 기술 케이스	에이전트가 연락처에 대한 케이스를 엽니다. 연락처와 감시 목록에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.	case.opened.for.customer
고객에 대해 코멘트가 달린 기술 케이스	에이전트가 고객에게 표시되는 코멘트를 케이스에 추가합니다. 연락처와 감시 목록에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.	case.commented.for.customer
고객에 대해 정보 대기 중인 기술 케이스	에이전트가 연락처의 케이스에 대한 추가 정보를 요청합니다. 연락처와 감시 목록에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.	tech.case.awaiting.info
고객에 대해 종결된 기술 케이스	에이전트가 케이스를 종결합니다. 연락처와 감시 목록에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.	case.closed.for.customer
고객에 대한 취소된 기술 케이스	에이전트가 케이스를 취소합니다. 연락처와 감시 목록에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.	tech.case.cancelled
고객에 대해 수락된 기술 케이스 솔루션	에이전트가 고객을 대신하여 솔루션을 수락합니다. 연락처로 알림이 전송됩니다.	tech.case.solution.accepted.for.customer
고객에 대해 거부된 기술 케이스 솔루션	에이전트가 고객을 대신하여 솔루션을 거부합니다. 연락처로 알림이 전송됩니다.	tech.case.solution.rejected.for.customer
고객에 대해 해결된 기술 케이스	에이전트가 고객의 케이스를 해결합니다. 연락처로 알림이 전송됩니다.	case.resolved.for.customer
해결된 기술 케이스 - customer_watchlist	에이전트가 고객의 케이스를 해결합니다. 감시 목록에 있는 사용자에게 알림이 전송됩니다.	case.resolved.for.customer.watchlist

이메일 알림 목록에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 통보 > 이메일 > 알림.

이메일 템플릿 목록에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 통보 > 이메일 > 템플릿.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

제공자 알림

에이전트에 대한 제공자 알림은 기술 제품 지원 케이스에 대한 다음 업데이트에서 전송됩니다. 알림은 CSM Configurable Workspace 헤더에 종 모양 아이콘으로 나타납니다. 제공자 알림 목록에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 통보 > 제공자 > 알림.

제공자 알림

케이스 업데이트	알림
케이스가 에이전트에 할당됨	기술 케이스 할당됨 알림
케이스 코멘트 또는 작업 메모가 업데이트됨	기술 케이스 코멘트/메모 추가됨
제안된 솔루션이 수락 또는 거부됨	기술 케이스 솔루션 수락/거부됨
케이스가 취소됨	기술 케이스 취소됨 알림

SLA 정의

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 다음과 같은 SLA 정의가 포함됩니다.

기술 제품 지원 **SLA**

SLA 유형	설명
최초 응답시간 - P2(8시간) 최초 응답시간 - P3~P4(2일)	최초 응답시간은 고객이 케이스를 제출한 후 응답을 받을 때까지의 시간입니다. 최초 응답시간은 케이스 우선순위에 따라 정의됩니다. • P2 케이스: 응답시간은 업무 시간 기준 8시간입니다. • P3 및 P4 케이스: 응답시간은 영업일 기준 2일입니다. 이 SLA는 고객이 다음 방법 중 하나로 응답을 받을 때 이행됩니다. • 에이전트가 첫 번째 응답 필드를 업데이트합니다. • 에이전트가 활동 스트림에 코멘트를 게시합니다. • 에이전트가 이메일 작성 작업을 사용하여 이메일을 보냅니다. 플레이북 경험의 경우, 초기 응답이 활동 스트림에 게시될 때 이 SLA가 이행됩니다.
진행 중인 응답시간 - P2(8시간) 진행 중인 응답시간 - P3~P4(2일)	진행 중인 응답시간은 최초 응답시간 SLA가 이행된 후에 시작되어 에이전트가 고객에게 다음 업데이트를 보낼 때까지 계속됩니다. 진행 중인 응답시간 SLA는 케이스 우선순위에 따라 정의됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 **SLA**

SLA 유형	설명
	• P2: 응답시간은 업무 시간 기준 8시간입니다. • P3 및 P4: 응답시간은 영업일 기준 2일입니다. 이 SLA는 에이전트가 활동 스트림에서 추가 코멘트를 업데이트할 때 이행됩니다. 완료되면 진행 중인 응답 SLA가 재설정되고 기본 진행 중인 응답이 다시 적용됩니다. 이 SLA는 케이스가 정보 대기 중 상태이면 일시 중단되고 고객이 정보 요청에 응답하면 다시 시작됩니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하면 이 SLA가 중지됩니다. 고객이 솔루션을 거부하고 케이스가 다시 진행 중으로 전환되면 새 ORT SLA 인스턴스가 시작됩니다.
케이스 해결 - P2(14일) 케이스 해결 - P3~P4(28일)	해결 시간은 고객이 솔루션이 제공될 것으로 기대할 수 있는 최대 시간입니다. 이 시간은 고객이 케이스를 제출하고 솔루션을 수락하는 시점(또는 케이스가 자동으로 종결되는 시점)까지의 시간입니다. 케이스 해결 SLA는 케이스 우선순위에 따라 정의됩니다. • P2: 해결 시간은 14일입니다. • P3 및 P4: 해결 시간은 28일입니다. 이 SLA는 케이스가 정보 대기 중 상태이면 일시 중단되고 고객이 정보 요청에 응답하면 다시 시작됩니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하면 이 SLA가 중지됩니다. 고객이 솔루션을 거부하고 케이스가 다시 진행 중으로 전환되면 이 SLA가 재개됩니다.

기록 작성자

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에는 고객이 고객 서비스 포털에서 케이스를 생성하는 데 사용할 수 있는 기록 생성자가 포함되어 있습니다. 기술 제품 케이스 작성 기록 생성자는 다음 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.

- sn_tech_support.customer
- sn_tech_support.customer_admin

이 기록 생성자를 사용하여 고객 서비스 포털에서 케이스를 작성하려면

1. 선택 요청 > 요청하기.

2. 지원 범주를 선택합니다.

3. 기술 제품 케이스 작성 카탈로그 항목을 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 기록 생성자의 필드에 내용을 입력합니다. 필드 정의에 대해서는 아래의 기술 제품 케이스 작성 기록 생성자 필드 테이블을 참조하십시오.
5. 제출을 선택합니다.

기술 제품 케이스 작성 기록 생성자에는 다음과 같은 필드가 있습니다.

기술 제품 케이스 작성 기록 생성자 필드

필드	설명
이슈 유형	케이스의 문제 유형을 선택합니다. • 결함이 있습니다. • 성과 문제 • 서비스 요청 • 질문
계정	로그인한 사용자의 계정으로 자동으로 채워집니다.
연락처	로그인한 사용자의 이름으로 자동으로 채워집니다.
영향을 받는 인스턴스	영향을 받는 인스턴스를 이 목록에 추가합니다.
판매된 제품	사용 가능한 제품 목록에서 제품을 선택합니다. 이 목록에는 로그인한 사용자에 대해 판매된 제품이 포함되어 있습니다.
제품 구성요소	사용 가능한 제품 구성요소 목록에서 제품 구성요소를 선택합니다.
간단한 설명	문제에 대한 간단한 설명입니다.
문제에 대한 설명	문제에 대한 보다 자세한 설명을 제공합니다.
비즈니스 영향 설명	이 문제가 비즈니스에 미치는 영향을 설명합니다.
재현 단계	문제를 재현하는 단계를 추가합니다.
연락처 시간대	연락처 필드에 사용자의 시간대를 표시합니다.
첨부 파일 추가	케이스에 첨부 파일을 추가합니다.

케이스 작업 상태

케이스 작업 상태 기능을 사용하면 주의가 필요한 케이스를 에이전트가 쉽게 식별할 수 있습니다. 케이스 목록의 작업 상태 열에 있는 시각적 표시기가 케이스 상태를 강조 표시합니다.

- 파란색 표시기는 고객이나 내부 사용자가 업데이트한 후 입력 또는 검토를 기다리는 경우처럼 주의를 요하는 케이스를 강조 표시합니다.
- 빨간색 표시기는 차단된 케이스를 강조합니다(예: 오픈된 관련 작업이 있거나 고객의 피드백을 기다리는 케이스).

색상이 지정된 표시기 외에 작업 상태 열에도 간단한 상태 메시지가 표시됩니다(예: 주의 필요).

케이스가 정보 대기 중 상태이고 고객 또는 케이스에 액세스할 수 있는 고객 연락처가 정보 요청에 응답하는 경우:

- 작업 상태 필드가 고객이 응답함으로 업데이트됩니다.
- 주의 필요 필드가 활성화됩니다.

자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 케이스 작업 상태 개요
- 케이스 작업 상태 (CSM Configurable Workspace)

필드 표시기 및 강조 표시

기술 제품 지원 케이스 유형은 필드 표시기와 필드 강조 표시를 사용하여 케이스에 대한 정보를 나타냅니다. 이러한 표시기와 강조 표시는 목록 뷰에 표시되는 열에 나타납니다.

기술 제품 지원 케이스에 대한 필드 표시기 및 강조 표시

열	설명
우선순위	우선순위 필드는 다음 색상을 사용하여 케이스 우선순위를 강조 표시합니다. • 빨간색: 1 - 중요 • 주황색: 2 - 높음 • 보라색: 3 - 보통 • 녹색: 4 - 낮음
작업 상태	작업 상태 필드는 다음 색상을 사용하여 다음 작업을 강조 표시합니다. • 빨간색: 내부적으로 차단 • 파란색: 주의 필요
상태	상태 필드는 다음 색상을 사용하여 케이스 상태를 강조 표시합니다. • 초안: 노란색 • 신규: 녹색 • 진행 중: 보라색 • 종결: 연한 녹색 • 제안된 솔루션: 회색
에스컬레이션된 케이스 및 계정	에스컬레이션된 케이스의 짧은 설명 필드와 에스컬레이션된 계정의 이름 필드에 필드 표시기와 필드 강조 표시가 나타납니다. • 빨간색: 높은 심각도 • 주황색: 중간 심각도 자세한 내용은 케이스 및 계정 에스컬레이션 관리 문서를 참조하십시오.

기술 제품 지원 케이스 자동 종결

해결된 케이스 자동 종결 기능은 기술 제품 지원 케이스 유형에서 사용할 수 있습니다. 고객이 아무런 조치도 취하지 않으면 해결됨 상태의 케이스가 자동으로 종결됩니다.

주: 이 기능은 기본적으로 활성화됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스는 자동 종결되기 전에 10일 동안 해결됨 상태로 유지될 수 있습니다. 시스템 관리자는 해결된 케이스 자동 종결 플로우 디자이너 플로우에서 이 기본값을 변경할 수 있습니다.

케이스가 자동으로 종결되기 전에 고객은 다음과 같은 알림을 받습니다.

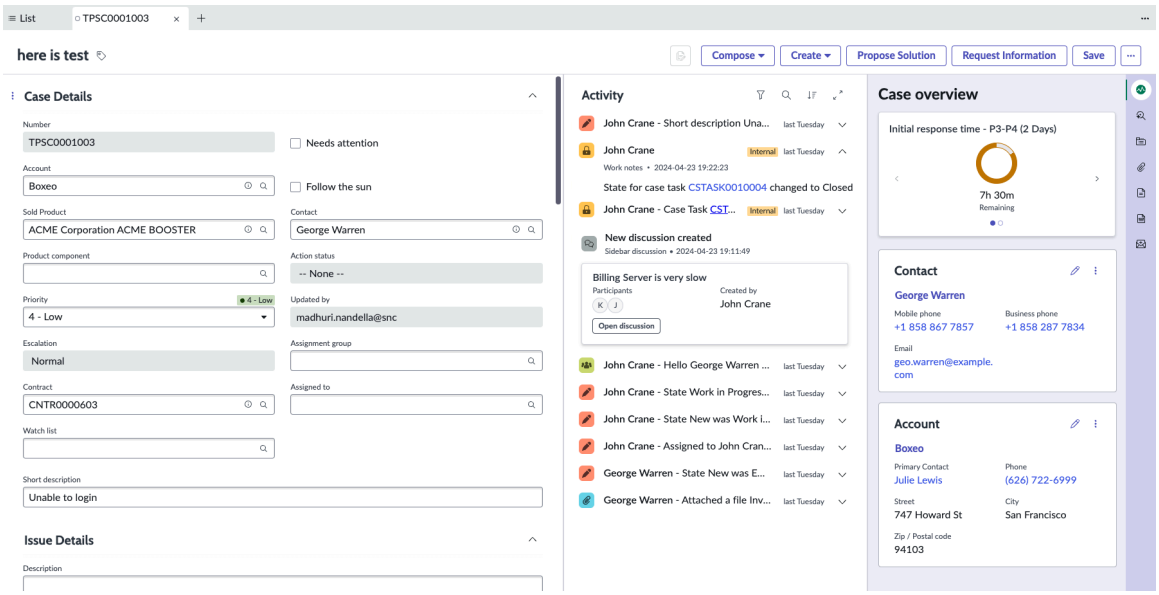
- 첫 번째 알림: 3일 후 전송됨
- 두 번째 알림: 5일 후 전송됨
- 세 번째 알림: 8일 후에 전송됨

자세한 내용은 고객 서비스 케이스 자동 종결 문서를 참조하십시오.

기술 제품 지원 기록 페이지

기술 제품 지원 기록 페이지는 CSM Configurable Workspace에서 에이전트가 기술 케이스를 조사하고 해결할 수 있는 간단한 케이스 뷰를 제공합니다.

기술 제품 지원 기록 페이지



기술 제품 지원 기록 페이지는 에이전트가 필요로 하는 필수 기능에 중점을 둡니다.

- 고객 정보 조회 및 검증
- 활동 스트림 스캔
- 관련 정보 보기
- 지식 문서 검색

기술 제품 지원 기록 페이지는 기술 제품 지원 케이스 애플리케이션(sn_tech_product_support)에 포함되어 있습니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 변형

기술 제품 지원 기록 페이지 변형은 기술 제품 지원 케이스 애플리케이션에 포함되어 있습니다. 페이지 변형은 고유한 설정이 있는 페이지 버전입니다. 이 페이지 변형에는 다음 설정이 포함됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 변형 설정

설정	설명
활성	활성 확인란을 활성화하면 선택한 대상이 페이지 변형을 사용할 수 있습니다. 기술 제품 지원 기록 페이지는 기본적으로 활성화됩니다. 페이지 순서와 결합된 활성 설정에 따라 CSM Configurable Workspace에서 기록 정보를 표시하는 데 사용하는 페이지가 달라집니다. 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.
순서	각 기록 페이지에는 페이지 우선순위를 나타내는 순서가 있습니다. 숫자가 낮을수록 우선순위가 높습니다. 기술 제품 지원 기록 페이지 변형의 기본 순서는 -1000입니다.
조건	조건에 따라 페이지 변형이 표시되는 경우가 달라집니다. 기술 제품 지원 기록 페이지에는 다음과 같은 조건이 있습니다. **table=sn_tech_product_support_case** 이 조건은 페이지 변형의 사용을 기술 제품 지원 케이스 [sn_tech_product_support_case] 테이블의 기록으로 제한합니다.
대상 그룹	대상 그룹에 따라 페이지를 볼 수 있는 사용자가 달라집니다. 기술 제품 지원 기록 페이지 변형 대상 그룹에서는 사용자 역할을 지정하지 않으므로 모든 사용자가 이 변형을 볼 수 있습니다.

이 페이지 변형의 설정에 액세스하려면

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더.
2. **CSM/FSM Configurable Workspace** 경험을 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 목록의 기록 섹션에서 기술 제품 지원 기록 페이지를 선택합니다.
4. 페이지 상단에서 설정을 선택합니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 구성요소

기술 제품 지원 기록 페이지에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 구성요소

구성요소	설명
양식 제목	양식 제목은 케이스에 대한 짧은 설명을 표시하며 작업 표시줄과 기록 태그도 포함합니다.
기록 태그	에이전트는 기록에 대해 여러 태그를 생성한 다음, 해당 태그를 사용하여 기록을 그룹화하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 태그를 사용하여 기록 그룹화 및 찾기 를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 구성요소

구성요소	설명
작업 표시줄	작업 표시줄에는 케이스 기록 관련 작업을 하는 동안 사용자가 사용할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다. 구체적인 작업은 사용자 역할, 케이스 상태 및 기타 속성 등의 요소에 따라 달라집니다.
모덜리스 대화 상자	모덜리스 대화 상자는 메인 창 콘텐츠를 오버레이하는 창입니다. 에이전트는 이러한 대화 상자를 사용하여 코멘트와 작업 메모를 작성한 후 활동 스트림에 게시하고, 이메일을 작성하여 전송할 수 있습니다.
계정 및 접촉 창구 조회 구성요소	에이전트는 계정 및 접촉 창구 조회 구성요소를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다. • 계정 또는 접촉 창구를 검색합니다. • 계정 또는 접촉 창구를 생성합니다. • 계정 또는 접촉 창구를 연결하거나 연결을 해제합니다. • 연결된 계정 또는 접촉 창구 기록을 편집하고 저장합니다. • 조회 카드에서 접촉 창구 이름과 같은 참조 필드를 선택하여 하위 탭에서 참조를 엽니다. • 조회 카드에서 이메일 주소를 선택하여 하위 탭의 이메일 작성기에서 초안 이메일을 엽니다. • 조회 카드에서 전화를 걸 전화번호를 선택합니다. 계정 및 접촉 창구 조회 구성요소는 기록 카드에 정보를 표시합니다. 이러한 카드는 계정 및 접촉 창구 정보를 표시하고 이름, 이메일 및 전화번호와 같은 고객 상세 정보에 빠르게 액세스할 수 있도록 합니다.
작업 공간 양식 뷰	작업 공간 양식 뷰에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다. • 케이스 상세 정보 • 문제 상세 정보 • 초기 응답 • 기술 작업 계획 • 기타 케이스 세부 정보 • 관련 기록 • 메모 • 종결 처리 정보 이러한 섹션을 확장 및 축소하여 각 섹션 내의 필드를 표시할 수 있습니다. 작업 공간 양식 뷰에는 양식 개인화, 데이터 익스포트 및 URL 복사와 같은 추가 양식 작업이 있는 메뉴도 포함되어 있습니다. 이 섹션에 표시되는 필드에 대한 자세한 내용은 기술 제품 지원 케이스 테이블을 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 구성요소

구성요소	설명
케이스 요약 구성요소	케이스 요약 구성요소는 활동 스트림 위에 나타납니다. 에이전트가 케이스 기록을 열면 구성요소가 축소되어 있고 기본 상태입니다. 에이전트는 이 구성요소를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다. • 케이스 상세 정보를 요약합니다. • 활동 스트림에 요약을 게시합니다. • 요약을 새로 고칩니다. 주: 케이스 요약 구성요소를 사용하려면 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션을 활성화하고 구성해야 합니다.
활동 스트림 구성요소	활동 스트림 구성요소는 케이스 기록에서 발생하는 활동 목록을 표시합니다. 이 목록을 축소하여 케이스 활동에 대한 빠른 보기를 제공하거나, 확장하여 개별 활동에 대한 자세한 정보를 제공할 수 있습니다. 기술 제품 지원 기록 페이지는 모덜리스 대화 상자를 사용하여 코멘트, 작업 메모 및 이메일을 작성합니다.
상황별 측면 패널	상황별 측면 패널 구성요소에는 에이전트가 고객 문제를 조사하고 해결하는 데 사용할 수 있는 다양한 도구가 포함되어 있습니다. 기술 제품 지원 기록 페이지의 상황별 측면 패널에는 다음 탭이 포함되어 있습니다. • 활동 스트림 • 권장 작업 검색 • 관련 항목 • 첨부 파일 • 템플릿 • 응답 템플릿 • 이메일 템플릿 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오. • 상황별 측면 패널 구성요소 • 권장 작업 검색 구성요소 • 관련 항목 구성요소

작업 표시줄에서 사용 가능한 작업

기술 제품 지원 기록 페이지의 작업 표시줄에서 다음과 같은 작업을 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 구체적인 작업은 사용자 역할, 케이스 상태 및 기타 속성 등의 요소에 따라 달라집니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 작업

작업	설명
진행 중인 작업	최소화된 모덜리스 대화 상자 목록을 제공하며 목록의 항목 수를 표시하는 배지가 포함됩니다. 에이전트는 이 목록에서 항목을 선택하여 최소화된 코멘트, 작업 메모 또는 이메일을 열 수 있습니다.
케이스 제출	케이스를 초안 상태에서 신규 상태로 이동합니다.
나에게 할당	로그인한 사용자에게 케이스를 할당하고 케이스를 진행 중으로 전환합니다.
수용	로그인한 사용자에게 케이스를 할당하고 케이스를 진행 중으로 전환합니다.
정보 요청	에이전트가 고객에게 정보를 요청합니다. 이 작업을 선택하면 케이스 상태가 정보 대기 중으로 전환됩니다.
받은 정보	에이전트가 고객으로부터 정보를 받았음을 확인합니다. 이 작업을 선택하면 케이스 상태가 진행 중으로 전환됩니다.
솔루션 제안	에이전트가 고객에게 솔루션을 제안합니다.
솔루션 수락	에이전트가 고객을 대신하여 제안된 솔루션을 수락할 수 있습니다. 이 작업을 선택하면 케이스가 종결로 전환됩니다.
솔루션 거부	에이전트가 고객을 대신하여 제안된 솔루션을 거부할 수 있습니다. 케이스는 진행 중으로 전환됩니다.
저장	케이스 기록에 대한 변경 사항을 저장합니다.
취소	케이스 기록에 대한 변경을 취소합니다.
작성	모덜리스 대화 상자 에서 코멘트, 작업 메모, 이메일을 작성합니다.
생성	작업 주문, 인시던트 및 요청과 같은 기록을 생성합니다.
추가 작업	중요 케이스 제안 또는 지식 격차 보고와 같은 추가 작업을 수행합니다.

모덜리스 대화 상자

기술 제품 지원 기록 페이지는 모덜리스 대화 상자를 사용하여 코멘트, 작업 메모 및 이메일 메시지를 작성합니다. 양식 헤더의 작성 버튼에서 다음 작업을 사용할 수 있습니다.

- 작성 **>** 설명: 설명 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 **>** 작업 메모: 작업 메모 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 **>** 이메일: 이메일 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.

다음 규칙은 모덜리스 대화 상자의 가시성에 적용됩니다.

- 각 유형(코멘트, 작업 메모 또는 이메일)의 모덜리스 대화 상자는 한 번에 하나씩 활성화할 수 있습니다.
- 한 번에 하나의 모덜리스 대화 상자를 표시할 수 있으며, 다른 두 개는 최소화됩니다.
- 최소화된 모덜리스 대화 상자는 작업 표시줄의 진행 중인 작업 메뉴에 나타납니다. 이 메뉴에는 최소화된 모덜리스 대화 상자의 수를 보여주는 배지가 표시됩니다.
- 첫 번째 모덜리스 대화 상자가 표시된 상태에서 에이전트가 두 번째 모덜리스 대화 상자를 열면 첫 번째 모덜리스 대화 상자는 최소화됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 진행 중인 작업 메뉴를 선택하여 최소화된 모덜리스 대화 상자 목록을 확인합니다. 목록의 각 항목에는 최소화된 항목의 제목과 범주가 포함되어 있습니다.
  - 이메일의 경우 제목은 이메일 제목입니다.
  - 코멘트와 작업 메모의 경우 제목은 텍스트의 첫 번째 줄입니다.
- 목록에서 항목을 선택하여 최소화된 모덜리스 대화 상자를 엽니다.

코멘트, 작업 메모 및 이메일에 대한 종결 동작:

- 활동 스트림에 코멘트 또는 작업 메모를 게시하면 모덜리스 대화 상자가 닫힙니다.
- 활동 스트림에 게시된 코멘트 또는 작업 메모 기록을 저장하면 모덜리스 대화 상자가 닫힙니다.
- 이메일을 보내면 모덜리스 대화 상자가 닫힙니다. 활동 스트림 및 이메일 관련 목록에 해당 이메일이 추가됩니다.

설명 및 작업 메모에 대한 취소 동작:

- 작업 메모 또는 코멘트 모덜리스 대화 상자를 닫으면 텍스트가 삭제됩니다. 대화 상자 닫기 팝업 창이 표시되고 에이전트에게 작업을 확인하도록 요청합니다.
  - 계속을 선택하면 작업이 확인되고, 텍스트가 삭제되고, 창이 닫힙니다.
  - 취소 또는 대화 상자 닫기 버튼을 선택하면 작업이 취소됩니다. 모덜리스 대화 상자는 열린 상태로 유지되고 텍스트는 대화 상자에 남아 있습니다.
- 텍스트가 모덜리스 대화 상자와 양식 필드에서 삭제됩니다.

에이전트는 상황별 측면 패널의 응답 템플릿을 사용하여 모덜리스 대화 상자에 텍스트를 복사할 수 있습니다.

에이전트는 모덜리스 대화 상자에서 이메일에 템플릿을 적용할 수 있습니다.

- 상황별 측면 패널의 이메일 템플릿 탭에서 템플릿을 선택한 다음, 템플릿 적용을 선택합니다. 템플릿의 내용이 모덜리스 대화 상자에 추가됩니다.
- 모덜리스 대화 상자가 최소화된 경우에는 템플릿을 적용하기 전에 대화 상자를 표시합니다.

또한 에이전트는 이메일 모덜리스 대화 상자에서 서식 있는 텍스트 편집기 버튼을 토글하여 TinyMCE 포매터를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

자세한 내용은 모덜리스 대화 상자 문서를 참조하십시오.

계정 및 접촉 창구 조회 구성요소

계정 및 접촉 창구 조회 구성요소를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이름, 전화번호 또는 이메일 주소로 계정 또는 접촉 창구를 조회합니다. 에이전트가 검색 상자에 문자를 입력하면 일치하는 정보가 검색 상자 아래의 기록 카드에 나타납니다.
- 원하는 기록 카드를 선택하여 검색한 후 계정 또는 접촉 창구를 선택합니다. 선택한 기록 카드가 조회 구성요소를 대체합니다.
- 조회 구성 요소에서 **+** 아이콘을 선택하고, 계정 또는 접촉 창구의 필드를 채우고, 저장을 선택하여 새 계정 또는 접촉 창구를 만듭니다. 새 계정 또는 접촉 창구의 기록 카드가 조회 구성요소를 대체합니다.

에이전트는 기록 카드에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 추가 작업 아이콘을 선택한 다음, 링크 끊기를 선택하여 케이스 기록에서 연결된 계정 또는 접촉 창구를 제거합니다. 그런 다음, 양식을 저장하여 이 변경 사항을 적용합니다.
- 연필 아이콘을 선택하고, 계정 또는 접촉 창구에 대한 정보를 편집하고, 저장을 선택하여 연결된 계정 또는 접촉 창구 기록을 편집하고 저장합니다.
- 조회 카드에서 참조 필드를 선택하여 하위 탭에서 참조된 기록을 엽니다.
- 조회 카드에서 열려는 이메일 주소를 선택하여 하위 탭에서 이메일 작성기를 엽니다.
- 조회 카드에서 전화를 걸 전화번호를 선택합니다.

케이스 요약 구성요소

케이스 요약 구성요소는 에이전트에게 문제 및 수행된 조치를 포함한 고객 서비스 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스 컨텍스트를 이해하기 위한 요약을 생성하고 케이스 작업 메모에 요약을 게시할 수 있습니다.

케이스 요약 구성요소는 기술 제품 지원 기록 페이지 변형의 활동 스트림 위에 나타납니다. 케이스를 처음 열면 구성요소가 축소되어 있고 기본 상태입니다.

에이전트는 이 구성요소를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요약을 선택하여 케이스 상세 정보의 요약을 생성합니다.
- 작업 메모에 공유를 선택하여 요약 텍스트를 활동 스트림에 복사합니다.
  - 작업 메모에 공유 팝업 창에서 요약 텍스트를 검토하고 필요한 경우 텍스트를 수정합니다.
  - 팝업 창에서 작업 메모에 저장을 선택하여 활동 스트림에 텍스트를 추가합니다.
- 구성요소 바닥글에서 새로 고침 아이콘을 선택하여 텍스트를 새로 고치고 최신 요약을 가져옵니다.

주: 케이스에 요약할 텍스트가 충분하지 않으면 "이 케이스에는 아직 요약에 필요한 최소 단어 수가 없습니다."라는 메시지가 표시됩니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 변형에서 케이스 요약 구성요소를 사용하려면 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션을 활성화하고 Now Assist 관리자 콘솔에서 케이스 요약 기술을 구성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

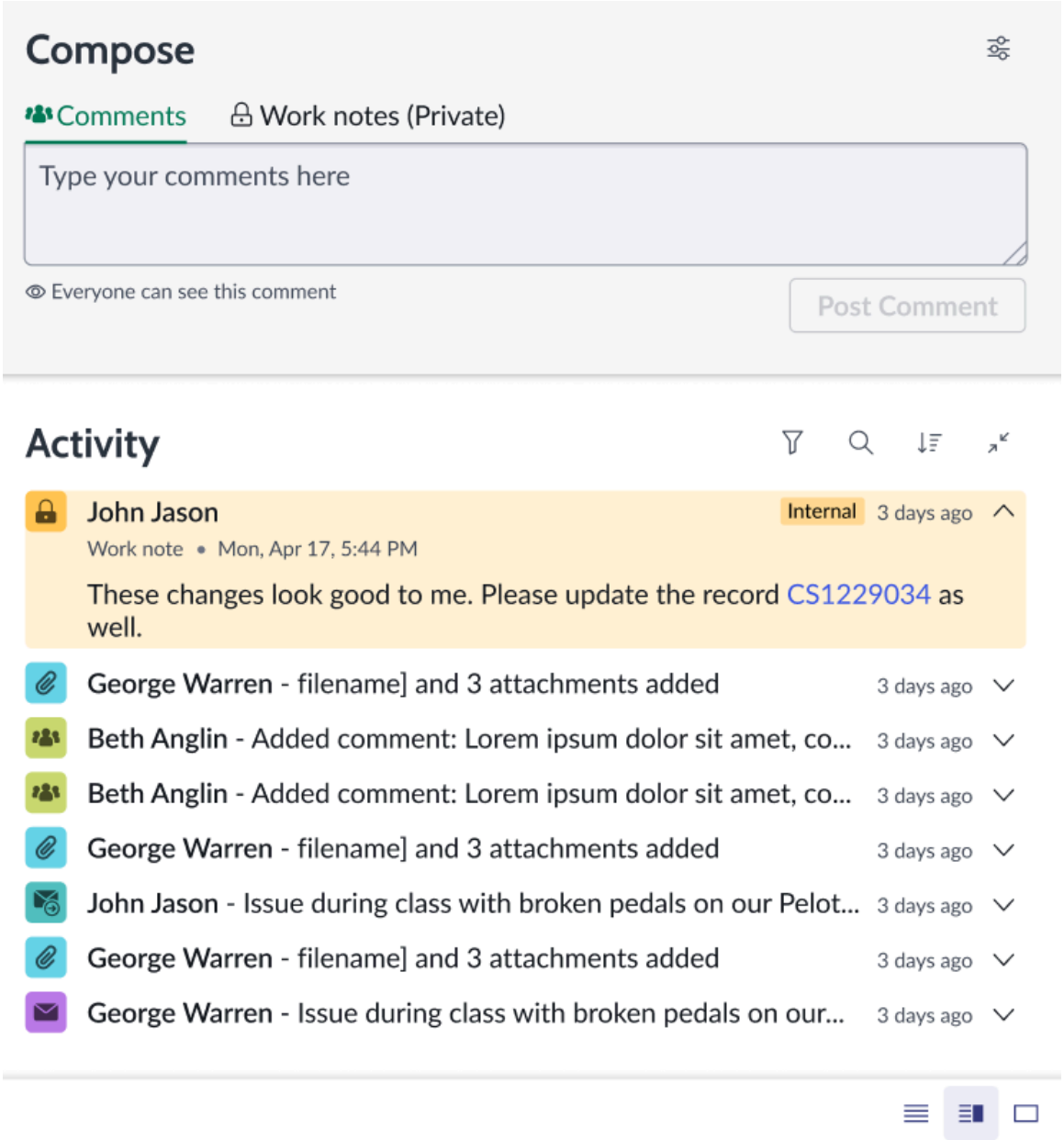
- 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 활성화
- Now Assist 관리자 콘솔에서 케이스 요약 기술 구성

활동 스트림 구성요소

활동 스트림 구성요소는 케이스 기록에서 발생하는 활동 목록을 표시합니다. 목록의 활동은 축소하거나 확장할 수 있습니다. 축소하면 에이전트가 목록을 빠르게 스캔하여 케이스 활동의 개요를 얻을 수 있습니다. 확장하면 에이전트가 개별 활동에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 활동 스트림 구성요소



활동 스트림의 활동은 활동 유형을 나타내는 아이콘과 색상을 사용하는 타일로 표시됩니다.

- 설명
- 작업 메모
- 첨부 파일
- 필드 변경
- 이메일 전송 또는 수신됨
- 채팅 토론

축소하면 목록의 각 활동에 다음이 포함됩니다.

- 활동 유형을 나타내는 타일
- 활동을 담당하는 사용자의 이름
- 활동에 대한 간략한 한 줄 요약
- 내부 활동인지 또는 외부 활동인지 나타내는 배지

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관련 타임스탬프
- 에이전트가 활동에 대한 자세한 요약을 보는 데 사용할 수 있는 확장 버튼

확장하면 각 활동에 다음 항목도 포함됩니다.

- 전체 날짜 및 시간 스탬프
- 활동 유형을 설명하는 작업 레이블
- 코멘트 및 작업 메모의 경우, 코멘트 또는 작업 메모의 전체 텍스트
- 필드 업데이트의 경우, 필드 이름과 업데이트된 필드 값
- 이메일의 경우, 자세한 메시지 정보
- 첨부 파일의 경우, 첨부된 파일의 작은 미리 보기
- 채팅의 경우, 사이드바 채팅 카드

활동 스트림은 모덜리스 대화 상자를 사용하여 코멘트, 작업 메모 및 이메일을 작성합니다. 이러한 항목을 작성하려면 작업 표시줄의 작성 버튼을 사용하십시오.

- 작성 > 설명: 설명 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 > 작업 메모: 작업 메모 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 > 이메일: 이메일 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.

상황별 측면 패널 구성요소

상황별 측면 패널 구성요소에는 에이전트가 고객 문제를 조사하고 해결하는 데 사용할 수 있는 다양한 도구가 포함되어 있습니다. 기술 제품 지원 기록 페이지의 상황별 측면 패널에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

상황별 측면 패널의 기술 제품 지원 기록 페이지 탭

탭	설명
활동 스트림	활동 스트림 구성요소는 케이스 기록에서 발생하는 활동 목록을 표시합니다.
권장 작업 검색	권장 작업 탭에는 AI 검색 기능이 포함되어 있습니다. 에이전트가 AI 검색을 사용하여 고객 문제에 대한 관련 자원 또는 해결 방법을 찾을 수 있습니다. 검색 기능은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 초기 검색 결과 세트를 표시합니다. 이 초기 결과 세트에는 지식 문서가 포함되어 있습니다. 에이전트는 다른 검색 키워드를 입력하여 검색을 반복할 수도 있습니다. 에이전트는 검색 결과 목록에서 다음을 수행할 수 있습니다. • 소스를 선택하여 해당 유형의 검색 결과를 확인합니다. • 검색 결과 목록을 필터링합니다. • 검색 결과 목록을 정렬합니다. • 기록 하위 탭의 전체 뷰에서 검색 결과를 엽니다. • 다음 작업을 수행합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상황별 측면 패널의 기술 제품 지원 기록 페이지 탭

탭	설명
	◦ 문서 보기 및 첨부 ◦ 전체 뷰에서 문서 읽기, 문서에 플래그 지정, 문서를 유용함 또는 유용하지 않음으로 표시 등의 다른 작업 수행 • 작업 이력 아이콘을 선택하여 성공한 작업을 봅니다. 자세한 내용은 권장 작업 에서 AI 검색을 사용하여 케이스 해결 문서를 참조하십시오. 주: 상황별 측면 패널에서 권장 작업을 사용하기 위해서는 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에 포함된 권장 작업 애플리케이션(sn_cs_nb_action)이 필요합니다.
관련 항목	관련 항목 탭에서는 케이스 관련 목록에 액세스할 수 있습니다. 기술 제품 지원 기록 페이지는 관련 목록 기능을 상황별 측면 패널에 통합합니다. 이러한 목록은 에이전트가 필요에 따라 확장 및 축소할 수 있는 아코디언 형식으로 표시됩니다. 표시기는 관련 목록에서 사용할 수 있는 기록 수를 표시합니다. 확장하면 관련 목록의 기록이 카드 형식으로 표시됩니다.
첨부 파일	첨부 파일 탭을 사용하면 케이스 관련 첨부 파일에 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 이 탭에서 첨부 파일을 보고 다운로드할 수 있습니다.
템플릿	템플릿 탭에서는 에이전트가 새 기록의 필드를 자동으로 채울 수 있는 양식 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 인시던트 또는 변경과 같은 새 기록을 만들 때 템플릿을 수동으로 적용할 수 있습니다.
응답 템플릿	응답 템플릿 탭에서는 사용 가능한 응답 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 이러한 템플릿에는 에이전트가 고객에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하기 위해 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지가 포함되어 있습니다.
이메일 템플릿	이메일 템플릿 탭에서는 사용 가능한 이메일 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 이러한 템플릿에는 에이전트가 이메일 메시지에 추가할 수 있는 필드의 기본값이 포함되어 있습니다. 이러한 기본값에는 수신자(받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드의 이메일 주소), 보낸 사람, 이메일 제목 및 메시지 본문에 포함할 텍스트가 포함될 수 있습니다.

권장 작업 검색 구성요소

권장 작업 구성요소는 상황별 측면 패널에 탭으로 표시되며 에이전트에게 AI 검색 기능을 제공합니다. 에이전트는 정보를 검색하고, 지식 문서를 검토하여 첨부하고, 유사 케이스를 첨부할 수 있습니다.

기본적으로 AI 검색 구성에서는 케이스에 대한 간단한 설명을 검색합니다.

지식 문서의 경우 에이전트는 문서를 검토하고 현재 케이스에 첨부할 수 있습니다. 문서를 첨부하면 해당 문서가 관련 기록 탭의 첨부된 지식 목록에 표시됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

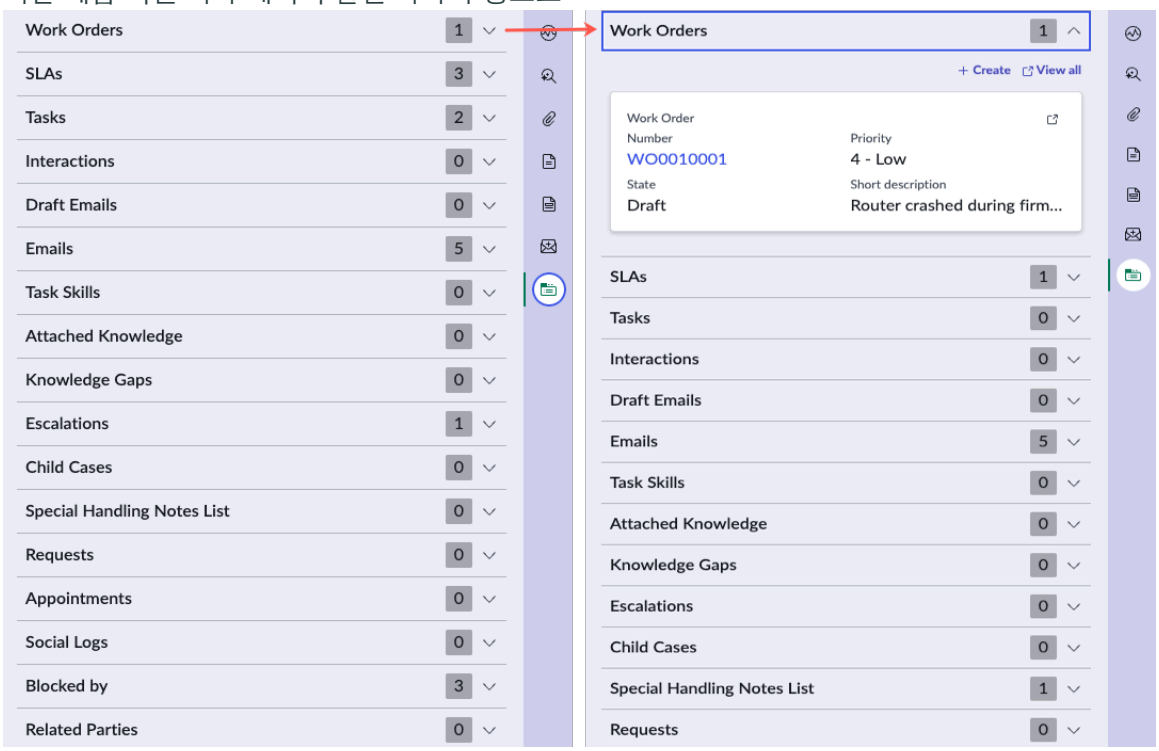
- 문서 검토 및 첨부를 선택하면 상황별 측면 패널에 해당 문서가 표시됩니다.
- 이 문서 첨부를 선택하면 지식 문서가 현재 케이스에 첨부됩니다.

주: 상황별 측면 패널에서 권장 작업을 사용하기 위해서는 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에 포함된 권장 작업 애플리케이션(sn_cs_nb_action)이 필요합니다.

관련 항목 구성요소

기술 제품 지원 기록 페이지는 관련 항목 기능을 상황별 측면 패널에 통합합니다. 관련 항목 탭을 통해 에이전트는 케이스 관련 목록에 액세스할 수 있습니다. 이러한 목록은 에이전트가 필요에 따라 확장 및 축소할 수 있는 아코디언 형식으로 표시됩니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 관련 목록 구성요소



표시기는 관련 목록에서 사용할 수 있는 기록 수를 표시합니다. 확장하면 관련 목록의 기록이 카드 형식으로 표시됩니다. 관련 목록이 비어 있으면 에이전트가 목록에서 새로 만들기를 선택하여 기록을 만들 수 있습니다.

상황별 측면 패널의 관련 항목 구성요소에는 다음과 같은 관련 목록이 포함됩니다.

- 영향을 받는 설치 기반 항목
- 작업
- SLA
- 특별 처리 메모 목록
- 에스컬레이션
- 하위 케이스
- 관련 변경요청
- 차단자
- 관련 공급 업체
- 첨부된 지식 문서

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 지식 격차
- 이메일
- 이메일 초안
- 작업 기술
- 작업 주문

관련 목록에는 다음과 같은 작업이 포함됩니다.

- 생성: 에이전트가 새 항목을 생성하는 데 사용할 수 있는 빈 기록을 하위 탭에서 엽니다.
- 모두 보기: 하위 탭에서 기록 목록을 엽니다.
- 더 보기: 5개가 넘는 항목이 있는 목록의 경우 표시됩니다.

확장된 목록의 항목은 카드로 표시됩니다. 확장된 목록에는 목록의 각 항목에 대해 하나의 카드가 표시됩니다.

- 에이전트는 하위 탭에서 항목을 열 수 있습니다.
- 목록에 5개가 넘는 항목이 있는 경우에는 더 보기 옵션이 포함됩니다.

케이스 생성

에이전트는 작업 표시줄의 추가 작업 메뉴에서 케이스 생성을 선택하여 기술 제품 지원 케이스를 생성할 수 있습니다.

케이스를 생성하면 서비스 선택기 모달이 열리고 기술 제품 지원 케이스 유형에 대해 정의된 서비스가 표시됩니다. 에이전트는 이 모달에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스를 검색합니다.
- 서비스를 선택합니다.
- 케이스 생성을 선택합니다.

케이스가 생성되고 새 케이스 기록이 표시됩니다.

주: 이 작업은 기술 제품 지원 기록 페이지에서 기본적으로 활성화됩니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now** Assist를 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성

에이전트는 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션의 해결 메모 생성 기술을 사용하여 케이스에 대한 해결 메모를 자동으로 생성하고 고객에게 해결책을 제안한 후 케이스 기록에 해결 정보를 추가할 수 있습니다.

케이스 기록에서 솔루션 제안 UI 작업을 선택하면 솔루션 제안 모달이 표시됩니다. 케이스 기록의 해결 메모 필드가 비어 있으면 해결 메모 생성 기술이 모달의 이 필드에 정보를 추가합니다. 자세한 내용은 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 를 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성 문서를 참조하십시오.

주: 해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 200단어가 필요합니다. 해결 메모를 생성할 수 없는 경우 시스템은 해결 메모 필드 아래에 메시지를 표시합니다.

기술 제품 지원 기록 페이지 변형에서 해결 메모 생성 기술을 사용하려면

- 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist를 활성화합니다 .
- Now Assist 관리자 콘솔에서 해결 메모 생성 기술을 구성합니다 .
- 제안 솔루션 UI 작업 및 선언적 작업 구성 .

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 테이블

기술 제품 지원 케이스 애플리케이션은 기술 제품 지원 케이스(sn_tech_product_support_case) 테이블을 추가합니다.

기술 제품 지원 케이스 테이블 필드

필드	설명
계정	접촉 창구의 회사 이름입니다. 이 필드는 접촉 창구 기록에 정보를 사용할 수 있는 경우 자동으로 채워집니다.
작업 상태	주의가 필요하거나 차단된 케이스를 식별합니다.
추가 피드백	고객이 볼 수 있는 코멘트입니다. 사용자가 게시 버튼을 선택하면 각 코멘트가 활동 필드에 삽입됩니다.
담당자	할당된 에이전트입니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
할당 그룹	할당된 고객 서비스 에이전트 그룹입니다.
채널	고객이 접촉 창구를 시작하고 케이스를 연 방법입니다. 채팅 또는 이메일을 예로 들 수 있습니다.
종결	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.
종결한 사람	케이스를 종결한 사용자의 이름입니다.
종결 메모	케이스를 종결하는 사용자가 작성한 추가 메모입니다.
회사	이 케이스에 대한 회사의 이름입니다.
연락처	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.
계약	이 케이스와 연결된 계약 번호입니다.
작성됨	케이스가 생성된 날짜 및 시간입니다.
작성자	케이스를 생성한 사용자의 이름입니다.
권리	이 케이스와 연결된 권리입니다. 사용 가능한 권리는 계정, 계약, 제품, 자산 필드의 설정에 따라 필터링됩니다.
24시간 서비스 지원체계	작업일 종료 시점에 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 함을 나타내는 확인란입니다.
초기 응답	에이전트가 고객에게 보낸 첫 번째 응답입니다.
설치 기반	설치된 각 항목에 대한 자세한 구성과 함께 고객이 구매한 제품 및 서비스, 설치 또는 프로비저닝된 방식을 추적하는 데 도움이 되는 설치 기반 필드입니다.
문제 요약	보고된 문제에 대한 에이전트의 이해를 기반으로 한 케이스 요약입니다.
지식	선택한 경우 케이스가 종결될 때 시스템에서 초안 지식 문서를 자동으로 생성합니다.
마지막 작업 계획 업데이트됨	기술 작업 계획이 마지막으로 업데이트된 시기를 나타냅니다.
마지막 작업 계획을 업데이트한 사람	기술 작업 계획을 마지막으로 업데이트한 사용자입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 케이스 테이블 필드

필드	설명
주의 필요	활성화된 경우 해당 케이스 기록에 주의가 필요합니다. 고객이나 내부 사용자가 업데이트한 후 입력 또는 검토를 기다리는 케이스를 예로 들 수 있습니다.
다음 단계	케이스 해결을 위해 수행할 다음 단계를 저장합니다.
번호	자동 생성된 케이스 번호입니다.
오픈됨	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
개설자	케이스를 생성한 사용자의 이름입니다.
상위	케이스의 상위 기록입니다.
파트너	파트너 회사의 이름입니다.
파트너 연락처	이 케이스에 대한 파트너 접촉 창구의 이름입니다.
우선순위	케이스에 할당된 우선순위입니다. • 1 - 중요 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음
제품	자산의 제품 모델입니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다. 제품은 애플리케이션 모델 또는 서비스 제품 모델 유형 중 하나일 수 있습니다. 애플리케이션 모델과 서비스 제품 모델에는 여러 개의 구성요소가 있을 수 있습니다. 또한 여러 애플리케이션, 소프트웨어 및 소프트웨어 라이센스 조합을 사용할 수도 있습니다.
제품 구성요소	제품 필드에서 선택한 제품의 하위 구성요소 목록을 표시합니다. 관리자 역할을 가진 사용자는 다음 관련 목록을 사용하여 제품 구성요소를 구성할 수 있습니다. • 서비스 모델 양식 > 모델 구성요소 관련 목록 • 애플리케이션 모델 양식 > 모델 구성요소 관련 목록
해결 코드	케이스의 해결 상태를 나타내는 선택 목록입니다. 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 경우 이 필드는 필수입니다.
해결 메모	케이스를 종결한 방식에 대한 자세한 정보입니다. 고객 서비스 에이전트 또는 에이전트 관리자가 케이스를 종결하는 경우 이 필드는 필수입니다. 고객이 케이스를 종결한 경우에는 필수가 아닙니다.
해결됨	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.
해결한 사람	케이스가 해결될 때 케이스가 할당된 에이전트입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

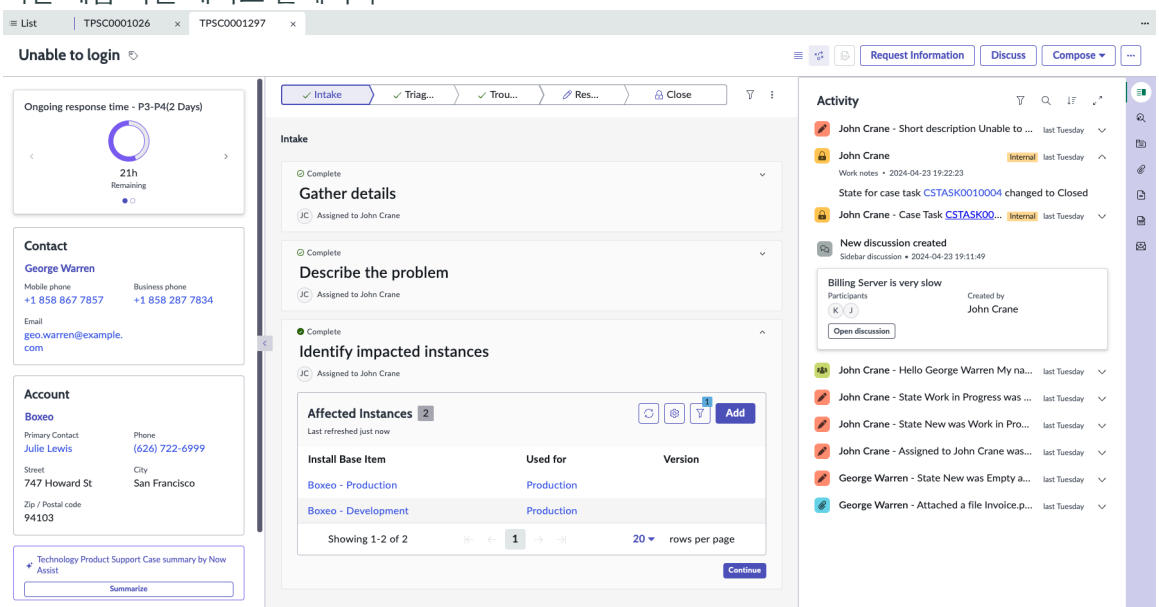
기술 제품 지원 케이스 테이블 필드

필드	설명
근본 원인 코드	케이스가 생성된 이유입니다.
간단한 설명	이슈 또는 문제에 대한 짧은 설명입니다.
판매된 제품	케이스가 생성되는 대상 제품입니다.
재현 단계	문제를 재현하기 위해 수행할 단계에 대한 세부 정보가 포함되어 있습니다.
업데이트됨	케이스가 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
업데이트한 사람	케이스를 마지막으로 업데이트한 사용자의 이름입니다.
감시 목록	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자입니다.
작업 메모	변경을 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계(해당하는 경우)에 대한 정보입니다. 작업 메모 목록에 추가된 내부 사용자는 케이스 작업 메모가 추가되었다는 알림(추가 당시의 작업 메모 포함)을 받습니다.
작업 메모 공유자	작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자입니다.

기술 제품 지원 케이스 플레이북

기술 제품 지원 케이스 플레이북에서는 기술 케이스를 해결하기 위한 단계별 지침을 제공합니다.

기술 제품 지원 케이스 플레이북



플레이북은 간단한 작업 중심 뷰에서 워크플로우를 시각화하고 에이전트에게 작업 시퀀스를 안내합니다.

- 플레이북의 스테이지는 그룹화된 활동 시퀀스입니다.
- 스테이지에서 활동은 에이전트가 완료할 개별 작업을 나타냅니다. 스테이지에는 스테이지 또는 활동이 완료되면 고객에게 알림을 보내는 등의 자동화된 활동도 포함될 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 프로세스 페이지에서 CSM Configurable Workspace의 플레이북에 액세스할 수 있습니다.

스테이지 및 활동에 대한 자세한 내용은 기술 제품 지원 케이스 플레이북 스테이지 및 활동을 참조하십시오.

기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형

기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형은 기술 제품 지원 케이스 애플리케이션(sn_tech_product_support)에 포함되어 있습니다. 페이지 변형은 고유한 설정이 있는 페이지 버전입니다. 이 페이지 변형에는 다음 설정이 포함됩니다.

기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형 설정

설정	설명
활성	활성 확인란을 활성화하면 선택한 대상이 페이지 변형을 사용할 수 있습니다. 기술 제품 지원 프로세스 페이지는 기본적으로 활성화됩니다. 페이지 순서와 결합된 활성 설정에 따라 CSM Configurable Workspace에서 기록 정보를 표시하는 데 사용하는 페이지가 달라집니다. 자세한 내용은 기록 페이지 순서 설정 문서를 참조하십시오.
순서	각 기록 페이지에는 페이지 우선순위를 나타내는 순서가 있습니다. 숫자가 낮을수록 우선순위가 높습니다. 기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형의 기본 순서는 -100입니다.
조건	조건에 따라 페이지 변형이 표시되는 경우가 달라집니다. 기술 제품 지원 프로세스 페이지에는 다음과 같은 조건이 있습니다. **table=sn_tech_product_support_case** 이 조건은 페이지 변형의 사용을 기술 제품 지원 케이스 [sn_tech_product_support_case] 테이블의 기록으로 제한합니다.
대상 그룹	대상 그룹에 따라 페이지를 볼 수 있는 사용자가 달라집니다. 기술 제품 지원 플레이북 변형 대상 그룹에는 기술 지원 에이전트가 포함됩니다.

이 페이지 변형의 설정에 액세스하려면

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더.
2. **CSM/FSM Configurable Workspace** 경험을 선택합니다.
3. 페이지 및 변형 목록의 기록 섹션에서 기술 제품 지원 프로세스 페이지를 선택합니다.
4. 페이지 상단에서 설정을 선택합니다.

기술 제품 지원 프로세스 페이지 구성요소

기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 플레이북 구성요소

구성요소	설명
양식 제목	양식 제목은 케이스에 대한 짧은 설명을 표시하며 작업 표시줄과 기록 태그도 포함합니다.
기록 태그	에이전트는 기록에 대해 여러 태그를 생성한 다음, 해당 태그를 사용하여 기록을 그룹화하고 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간에서 태그를 사용하여 기록 그룹화 및 찾기 를 참조하십시오.
작업 표시줄	작업 표시줄에는 케이스 기록 관련 작업을 하는 동안 사용자가 사용할 수 있는 작업이 포함되어 있습니다. 구체적인 작업은 사용자 역할, 케이스 상태 및 기타 속성 등의 요소에 따라 달라집니다.
SLA 구성요소	서비스 수준 계약(SLA)은 작업이 특정 조건에 도달하도록 설정된 시간을 정의합니다. 이렇게 하면 고객에 대해 설정된 기대치에 따라 작업이 해결되도록 할 수 있습니다. 자세한 내용은 SLA 정의를 참조하십시오.
계정 및 접촉 창구 조회 구성요소	에이전트는 계정 및 접촉 창구 조회 구성요소를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다. • 계정 또는 접촉 창구를 검색합니다. • 계정 또는 접촉 창구를 생성합니다. • 계정 또는 접촉 창구를 연결하거나 연결을 해제합니다. • 연결된 계정 또는 접촉 창구 기록을 편집하고 저장합니다. • 조회 카드에서 접촉 창구 이름과 같은 참조 필드를 선택하여 하위 탭에서 참조를 엽니다. • 조회 카드에서 이메일 주소를 선택하여 하위 탭의 이메일 작성기에서 초안 이메일을 엽니다. • 조회 카드에서 전화를 걸 전화번호를 선택합니다. 계정 및 접촉 창구 조회 구성요소는 기록 카드에 정보를 표시합니다. 이러한 카드는 계정 및 접촉 창구 정보를 표시하고 이름, 이메일 및 전화번호와 같은 고객 상세 정보에 빠르게 액세스할 수 있도록 합니다.
케이스 하이라이트 구성요소	케이스 하이라이트 구성요소는 케이스 번호와 우선순위를 포함하여 케이스에 대한 중요한 상세 정보를 표시합니다.
케이스 요약 구성요소	케이스 요약 구성요소는 왼쪽 패널에 표시됩니다. 에이전트가 케이스 기록을 열면 구성요소가 축소되어 있고 기본 상태입니다. 에이전트는 이 구성요소를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다. • 케이스 상세 정보를 요약합니다. • 활동 스트림에 요약을 게시합니다. • 요약을 새로 고칩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 플레이북 구성요소

구성요소	설명
	케이스 요약 구성요소를 사용하려면 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션이 설치되어 있어야 하며 케이스 요약 기술이 구성되어 있어야 합니다.
플레이북	기술 제품 지원 프로세스 페이지에는 에이전트에게 다음 스테이지를 안내하는 가로 플레이북이 포함되어 있습니다. • 접수 • 환자 분류 • 문제 해결 • 해결 • 닫기 플레이북에 대한 자세한 내용은 기술 제품 지원 케이스 플레이북 스테이지 및 활동 문서를 참조하십시오.
상황별 측면 패널	상황별 측면 패널 구성요소에는 에이전트가 고객 문제를 조사하고 해결하는 데 사용할 수 있는 다양한 도구가 포함되어 있습니다. 기술 제품 지원 프로세스 페이지의 상황별 측면 패널에는 다음 탭이 포함되어 있습니다. • 활동 스트림 • 권장 작업 • 관련 항목 • 첨부 파일 • 템플릿 • 응답 템플릿 • 이메일 템플릿 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오. • 활동 스트림 구성요소 • 권장 작업/검색 구성요소 • 관련 항목 구성요소
모덜리스 대화 상자	에이전트는 모덜리스 대화 상자를 사용하여 코멘트, 작업 메모 및 이메일 메시지를 작성할 수 있습니다.
작업 공간 양식 뷰	기술 제품 지원 프로세스 페이지는 에이전트가 플레이북 스테이지 및 활동과 기록 상세 정보 간에 전환할 수 있는 옵션을 제공합니다. 기록 상세 정보를 볼 때 기술 제품 지원 프로세스 페이지에서는 다음 섹션을 포함하는 작업 공간 양식 뷰를 사용합니다. • 케이스 상세 정보 • 문제 상세 정보 • 초기 응답 • 기술 작업 계획 • 기타 케이스 세부 정보

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 플레이북 구성요소

구성요소	설명
	• 관련 기록 • 메모 • 종결 처리 정보 이러한 섹션을 확장 및 축소하여 각 섹션 내의 필드를 표시할 수 있습니다. 작업 공간 양식 뷰에는 양식 개인화, 데이터 익스포트 및 URL 복사와 같은 추가 양식 작업이 있는 메뉴도 포함되어 있습니다. 이 섹션에 표시되는 필드에 대한 자세한 내용은 기술 제품 지원 케이스 테이블을 참조하십시오.

작업 표시줄

기술 제품 지원 프로세스 페이지의 작업 표시줄에서 다음과 같은 작업을 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 구체적인 작업은 사용자 역할, 케이스 상태 및 기타 속성 등의 요소에 따라 달라집니다.

- 기록 상세 정보: 기록 상세 정보를 보려면 이 아이콘을 선택합니다.
- 플레이북 상세 정보: 플레이북 스테이지 및 활동을 보려면 이 아이콘을 선택합니다.
- 진행 중인 작업: 최소화된 모덜리스 대화 상자 목록을 제공하며 목록의 항목 수를 표시하는 배지가 포함됩니다. 에이전트는 이 목록에서 항목을 선택하여 최소화된 코멘트, 작업 메모 또는 이메일을 열 수 있습니다.
- 정보 요청: 에이전트가 고객에게 정보를 요청합니다. 이 작업을 선택하면 케이스 상태가 정보 대기 중으로 전환됩니다.
- 받은 정보: 에이전트가 고객으로부터 정보를 받았음을 확인합니다. 이 작업을 선택하면 케이스 상태가 진행 중으로 전환됩니다.
- 토론: 사이드바 토론을 시작합니다. 사이드바 기능 사용에 대한 자세한 내용은 사이드바 탐색 문서를 참조하십시오.
- 작성: 모덜리스 대화 상자에서 코멘트, 작업 메모, 이메일을 작성합니다.
- 저장: 케이스 기록에 대한 변경 사항을 저장합니다.
- 솔루션 수락: 에이전트가 고객을 대신하여 제안된 솔루션을 수락할 수 있습니다. 케이스는 종결로 전환됩니다.
- 솔루션 거부: 에이전트가 고객을 대신하여 제안된 솔루션을 거부합니다. 케이스는 진행 중으로 전환됩니다.
- 추가 작업: 사용자가 중요 케이스 제안 또는 지식 격차 보고와 같은 추가 작업을 수행할 수 있습니다.

계정 및 접촉 창구 조회 구성요소

계정 및 접촉 창구 조회 구성요소를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이름, 전화번호 또는 이메일 주소로 계정 또는 접촉 창구를 조회합니다. 에이전트가 검색 상자에 문자를 입력하면 일치하는 정보가 검색 상자 아래의 기록 카드에 나타납니다.
- 원하는 기록 카드를 선택하여 검색한 후 계정 또는 접촉 창구를 선택합니다. 선택한 기록 카드가 조회 구성요소를 대체합니다.
- 조회 구성 요소에서 **+** 아이콘을 선택하고, 계정 또는 접촉 창구의 필드를 채우고, 저장을 선택하여 새 계정 또는 접촉 창구를 만듭니다. 새 계정 또는 접촉 창구의 기록 카드가 조회 구성요소를 대체합니다.

에이전트는 기록 카드에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 추가 작업 아이콘을 선택한 다음, 링크 끊기를 선택하여 케이스 기록에서 연결된 계정 또는 접촉 창구를 제거합니다. 그런 다음, 양식을 저장하여 이 변경 사항을 적용합니다.
- 연필 아이콘을 선택하고, 계정 또는 접촉 창구에 대한 정보를 편집하고, 저장을 선택하여 연결된 계정 또는 접촉 창구 기록을 편집하고 저장합니다.
- 조회 카드에서 참조 필드를 선택하여 하위 탭에서 참조된 기록을 엽니다.
- 조회 카드에서 열려는 이메일 주소를 선택하여 하위 탭에서 이메일 작성기를 엽니다.
- 조회 카드에서 전화를 걸 전화번호를 선택합니다.

케이스 요약 구성요소

케이스 요약 구성요소는 에이전트에게 문제 및 수행된 조치를 포함한 고객 서비스 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스 컨텍스트를 이해하기 위한 요약을 생성하고 케이스 작업 메모에 요약을 게시할 수 있습니다.

케이스 요약 구성요소는 기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형의 왼쪽 패널에 표시됩니다. 케이스를 처음 열면 구성요소가 축소되어 있고 기본 상태입니다.

에이전트는 이 구성요소를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 요약을 선택하여 케이스 상세 정보의 요약을 생성합니다.
- 작업 메모에 공유를 선택하여 요약 텍스트를 활동 스트림에 복사합니다.
  - 작업 메모에 공유 팝업 창에서 요약 텍스트를 검토하고 필요한 경우 텍스트를 수정합니다.
  - 팝업 창에서 작업 메모에 저장을 선택하여 활동 스트림에 텍스트를 추가합니다.
- 구성요소 바닥글에서 새로 고침 아이콘을 선택하여 텍스트를 새로 고치고 최신 요약을 가져옵니다.

> **주:** 케이스에 요약할 텍스트가 충분하지 않으면 "이 케이스에는 아직 요약에 필요한 최소 단어 수가 없습니다."라는 메시지가 표시됩니다.

기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형에서 케이스 요약 구성요소를 사용하려면 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션을 활성화하고 Now Assist 관리자 콘솔에서 케이스 요약 기술을 구성합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 활성화
- Now Assist 관리자 콘솔에서 케이스 요약 기술 구성

상황별 측면 패널 구성요소

상황별 측면 패널 구성요소에는 에이전트가 고객 문제를 조사하고 해결하는 데 사용할 수 있는 다양한 도구가 포함되어 있습니다. 기술 제품 지원 프로세스 페이지의 상황별 측면 패널에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상황별 측면 패널의 기술 제품 지원 프로세스 페이지 탭

탭	설명
활동 스트림	활동 스트림 구성요소는 케이스 기록에서 발생하는 활동 목록을 표시합니다.
권장 작업 검색	권장 작업 탭에는 AI 검색 기능이 포함되어 있습니다. 에이전트가 AI 검색을 사용하여 고객 문제에 대한 관련 자원 또는 해결 방법을 찾을 수 있습니다. 검색 기능은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 초기 검색 결과 세트를 표시합니다. 이 초기 결과 세트에는 지식 문서가 포함되어 있습니다. 에이전트는 다른 검색 키워드를 입력하여 검색을 반복할 수도 있습니다. 에이전트는 검색 결과 목록에서 다음을 수행할 수 있습니다. • 소스를 선택하여 해당 유형의 검색 결과를 확인합니다. • 검색 결과 목록을 필터링합니다. • 검색 결과 목록을 정렬합니다. • 기록 하위 탭의 전체 뷰에서 검색 결과를 엽니다. • 다음 작업을 수행합니다. ◦ 문서 보기 및 첨부 ◦ 케이스에 연결 ◦ 전체 뷰에서 문서 읽기, 문서에 플래그 지정, 문서를 유용함 또는 유용하지 않음으로 표시 등의 다른 작업 수행 • 작업 이력 아이콘을 선택하여 성공한 작업을 봅니다. 자세한 내용은 권장 작업 에서 AI 검색을 사용하여 케이스 해결 문서를 참조하십시오. 주: 상황별 측면 패널에서 권장 작업을 사용하기 위해서는 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에 포함된 권장 작업 애플리케이션(sn_cs_nb_action)이 필요합니다.
관련 항목	관련 항목 탭에서는 케이스 관련 목록에 액세스할 수 있습니다. 기술 제품 지원 플레이북은 관련 목록 기능을 상황별 측면 패널에 통합합니다. 이러한 목록은 에이전트가 필요에 따라 확장 및 축소할 수 있는 아코디언 형식으로 표시됩니다. 표시기는 관련 목록에서 사용할 수 있는 기록 수를 표시합니다. 확장하면 관련 목록의 기록이 카드 형식으로 표시됩니다.
첨부 파일	첨부 파일 탭을 사용하면 케이스 관련 첨부 파일에 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 이 탭에서 첨부 파일을 보고 다운로드할 수 있습니다.
템플릿	템플릿 탭에서는 에이전트가 새 기록의 필드를 자동으로 채울 수 있는 양식 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 인시던트 또는 변경과 같은 새 기록을 만들 때 템플릿을 수동으로 적용할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상황별 측면 패널의 기술 제품 지원 프로세스 페이지 탭

탭	설명
응답 템플릿	응답 템플릿 탭에서는 사용 가능한 응답 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 이러한 템플릿에는 에이전트가 고객에게 빠르고 일관된 메시지를 제공하기 위해 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지가 포함되어 있습니다.
이메일 템플릿	이메일 템플릿 탭에서는 사용 가능한 이메일 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 이러한 템플릿에는 에이전트가 이메일 메시지에 추가할 수 있는 필드의 기본값이 포함되어 있습니다. 이러한 기본값에는 수신자(받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드의 이메일 주소), 보낸 사람, 이메일 제목 및 메시지 본문에 포함할 텍스트가 포함될 수 있습니다.

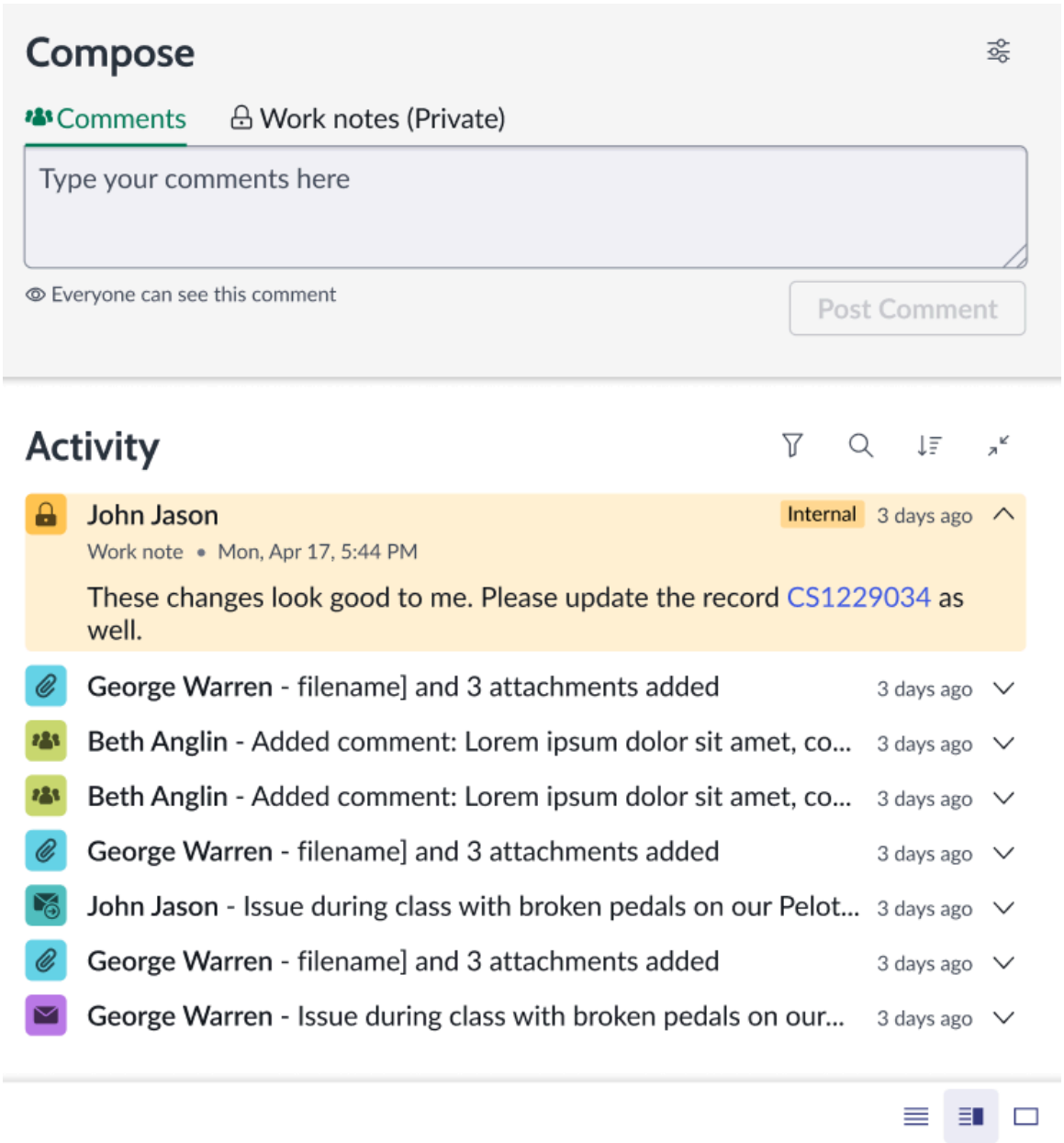
활동 스트림 구성요소

기술 제품 지원 프로세스 페이지에서 상황별 측면 패널의 첫 번째 탭에는 활동 스트림이 포함되어 있습니다.

활동 스트림 구성요소는 케이스 기록에서 발생하는 활동 목록을 표시합니다. 목록의 활동은 축소하거나 확장할 수 있습니다. 축소하면 에이전트가 목록을 빠르게 스캔하여 케이스 활동의 개요를 얻을 수 있습니다. 확장하면 에이전트가 개별 활동에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 플레이북 활동 스트림 구성요소



활동 스트림의 활동은 활동 유형을 나타내는 아이콘과 색상을 사용하는 타일로 표시됩니다.

- 설명
- 작업 메모
- 첨부 파일
- 필드 변경
- 이메일 전송 또는 수신됨
- 채팅 토론
- 사용자 지정 아이콘

축소하면 목록의 각 활동에 다음이 포함됩니다.

- 활동 유형을 나타내는 타일
- 활동을 담당하는 사용자의 이름
- 활동에 대한 간략한 한 줄 요약

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 내부 활동인지 또는 외부 활동인지 나타내는 배지
- 관련 타임스탬프
- 에이전트가 활동에 대한 자세한 요약을 보는 데 사용할 수 있는 확장 버튼

확장하면 각 활동에 다음 항목도 포함됩니다.

- 전체 날짜 및 시간 스탬프
- 활동 유형을 설명하는 작업 레이블
- 코멘트 및 작업 메모의 경우, 코멘트 또는 작업 메모의 전체 텍스트
- 필드 업데이트의 경우, 필드 이름과 업데이트된 필드 값
- 이메일의 경우, 자세한 메시지 정보
- 첨부 파일의 경우, 첨부된 파일의 작은 미리 보기
- 채팅의 경우, 사이드바 채팅 카드

활동 스트림은 모덜리스 대화 상자를 사용하여 코멘트, 작업 메모 및 이메일을 작성합니다. 이러한 항목을 작성하려면 작업 표시줄의 작성 버튼을 사용하십시오.

- 작성 > 설명: 설명 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 > 작업 메모: 작업 메모 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 > 이메일: 이메일 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.

권장 작업 검색 구성요소

권장 작업 검색 구성요소는 상황별 측면 패널에 탭으로 표시되며 에이전트에게 AI 검색 기능을 제공합니다. 에이전트는 정보를 검색하고, 지식 문서를 검토하여 첨부하고, 유사 케이스를 첨부할 수 있습니다.

기본적으로 AI 검색 구성에서는 케이스에 대한 간단한 설명을 검색합니다.

지식 문서의 경우 에이전트는 문서를 검토하고 현재 케이스에 첨부할 수 있습니다. 문서를 첨부하면 해당 문서가 관련 기록 탭의 첨부된 지식 목록에 표시됩니다.

- 문서 검토 및 첨부를 선택하면 상황별 측면 패널에 해당 문서가 표시됩니다.
- 이 문서 첨부를 선택하면 지식 문서가 현재 케이스에 첨부됩니다.

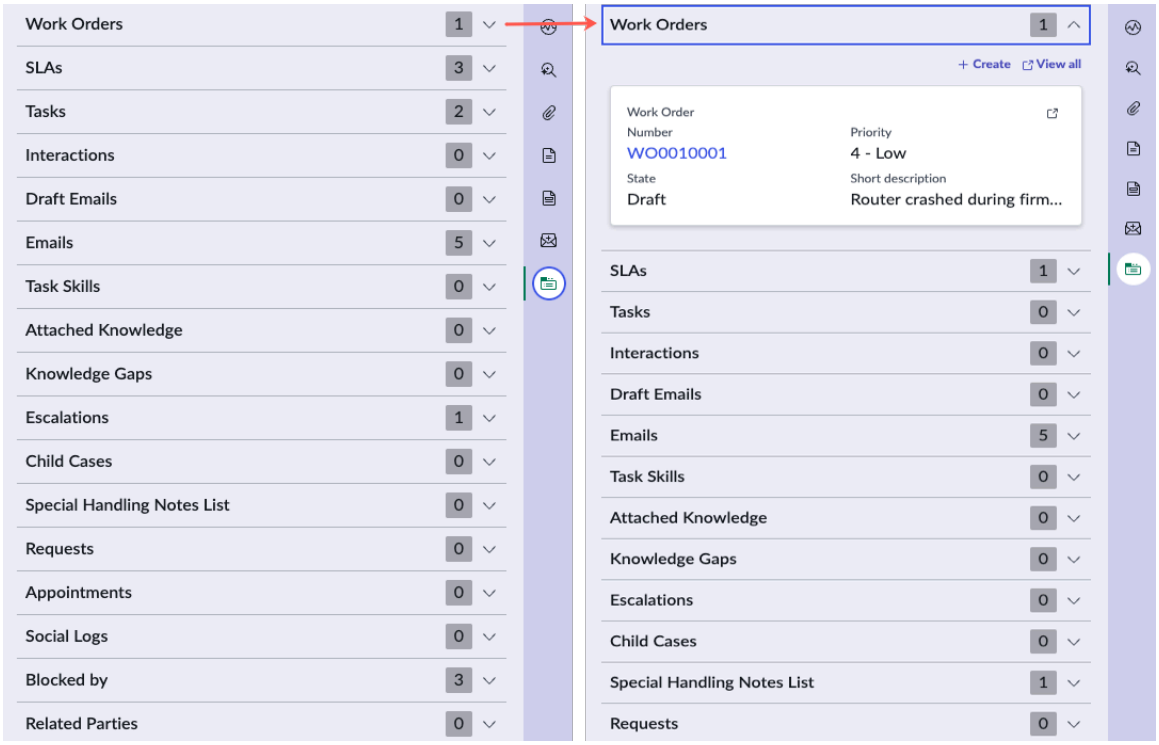
주: 상황별 측면 패널에서 권장 작업을 사용하기 위해서는 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에 포함된 권장 작업 애플리케이션(sn_cs_nb_action)이 필요합니다.

관련 항목 구성요소

기술 제품 지원 플레이북은 관련 목록 기능을 상황별 측면 패널에 통합합니다. 관련 항목 탭을 통해 에이전트는 케이스 관련 목록에 액세스할 수 있습니다. 이러한 목록은 에이전트가 필요에 따라 확장 및 축소할 수 있는 아코디언 형식으로 표시됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기술 제품 지원 플레이북 관련 목록 구성요소



표시기는 관련 목록에서 사용할 수 있는 기록 수를 표시합니다. 확장하면 관련 목록의 기록이 카드 형식으로 표시됩니다. 관련 목록이 비어 있으면 에이전트가 목록에서 새로 만들기를 선택하여 기록을 만들 수 있습니다.

상황별 측면 패널의 관련 항목 구성요소에는 다음과 같은 관련 목록이 포함됩니다.

- 영향을 받는 설치 기반 항목
- 작업
- SLA
- 특별 처리 메모 목록
- 에스컬레이션
- 하위 케이스
- 관련 변경요청
- 차단자
- 관련 공급 업체
- 첨부된 지식 문서
- 지식 격차
- 이메일
- 이메일 초안
- 작업 기술
- 작업 주문

관련 목록에는 다음과 같은 작업이 포함됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 생성: 에이전트가 새 항목을 생성하는 데 사용할 수 있는 빈 기록을 하위 탭에서 엽니다.
- 모두 보기: 하위 탭에서 기록 목록을 엽니다.
- 더 보기: 5개가 넘는 항목이 있는 목록의 경우 표시됩니다.

확장된 목록의 항목은 카드로 표시됩니다. 확장된 목록에는 목록의 각 항목에 대해 하나의 카드가 표시됩니다.

- 에이전트는 하위 탭에서 항목을 열 수 있습니다.
- 목록에 5개가 넘는 항목이 있는 경우에는 더 보기 옵션이 포함됩니다.

모덜리스 대화 상자

기술 제품 지원 플레이북은 모덜리스 대화 상자를 사용하여 코멘트, 작업 메모 및 이메일 메시지를 작성합니다. 양식 헤더의 작성 버튼에서 다음 작업을 사용할 수 있습니다.

- 작성 **>** 설명: 설명 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 **>** 작업 메모: 작업 메모 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.
- 작성 **>** 이메일: 이메일 작성 모덜리스 대화 상자를 엽니다.

다음 규칙은 모덜리스 대화 상자의 가시성에 적용됩니다.

- 각 유형(코멘트, 작업 메모 또는 이메일)의 모덜리스 대화 상자는 한 번에 하나씩 활성화할 수 있습니다.
- 한 번에 하나의 모덜리스 대화 상자를 표시할 수 있으며, 다른 두 개는 최소화됩니다.
- 최소화된 모덜리스 대화 상자는 작업 표시줄의 진행 중인 작업 메뉴에 나타납니다. 이 메뉴에는 최소화된 모덜리스 대화 상자의 수를 보여주는 배지가 표시됩니다.
- 첫 번째 모덜리스 대화 상자가 표시된 상태에서 에이전트가 두 번째 모덜리스 대화 상자를 열면 첫 번째 모덜리스 대화 상자는 최소화됩니다.

에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 진행 중인 작업 메뉴를 선택하여 최소화된 모덜리스 대화 상자 목록을 확인합니다. 목록의 각 항목에는 최소화된 항목의 제목과 범주가 포함되어 있습니다.
  - 이메일의 경우 제목은 이메일 제목입니다.
  - 코멘트와 작업 메모의 경우 제목은 텍스트의 첫 번째 줄입니다.
- 목록에서 항목을 선택하여 최소화된 모덜리스 대화 상자를 엽니다.

코멘트, 작업 메모 및 이메일에 대한 종결 동작:

- 활동 스트림에 코멘트 또는 작업 메모를 게시하면 모덜리스 대화 상자가 닫힙니다.
- 활동 스트림에 게시된 코멘트 또는 작업 메모 기록을 저장하면 모덜리스 대화 상자가 닫힙니다.
- 이메일을 보내면 모덜리스 대화 상자가 닫힙니다. 활동 스트림 및 이메일 관련 목록에 해당 이메일이 추가됩니다.

설명 및 작업 메모에 대한 취소 동작:

- 작업 메모 또는 코멘트 모덜리스 대화 상자를 닫으면 텍스트가 삭제됩니다. 대화 상자 닫기 팝업 창이 표시되고 에이전트에게 작업을 확인하도록 요청합니다.
  - 계속을 선택하면 작업이 확인되고, 텍스트가 삭제되고, 창이 닫힙니다.
  - 취소 또는 대화 상자 닫기 버튼을 선택하면 작업이 취소됩니다. 모덜리스 대화 상자는 열린 상태로 유지되고 텍스트는 대화 상자에 남아 있습니다.
- 텍스트가 모덜리스 대화 상자와 양식 필드에서 삭제됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에이전트는 상황별 측면 패널의 응답 템플릿을 사용하여 모덜리스 대화 상자에 텍스트를 복사할 수 있습니다.

에이전트는 모덜리스 대화 상자에서 이메일에 템플릿을 적용할 수 있습니다.

- 상황별 측면 패널의 이메일 템플릿 탭에서 템플릿을 선택한 다음, 템플릿 적용을 선택합니다. 템플릿의 내용이 모덜리스 대화 상자에 추가됩니다.
- 모덜리스 대화 상자가 최소화된 경우에는 템플릿을 적용하기 전에 대화 상자를 표시합니다.

또한 에이전트는 이메일 모덜리스 대화 상자에서 서식 있는 텍스트 편집기 버튼을 토글하여 TinyMCE 포매터를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

자세한 내용은 모덜리스 대화 상자 문서를 참조하십시오.

작업 계획 업데이트

에이전트는 케이스 해결 프로세스 중에 케이스 작업 계획을 여러 번 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 에이전트는 케이스를 다른 에이전트에게 전송하기 전에 계획을 업데이트할 수 있습니다.

플레이북의 문제 해결 스테이지에 있는 관련 작업 활동에는 에이전트가 업데이트를 수행하는 데 사용할 수 있는 작업 계획 업데이트 선언적 작업이 포함됩니다. 이 작업을 선택하면 에이전트가 작업 계획 업데이트 활동으로 돌아갑니다. 계획을 업데이트하고 저장을 선택하면 작업 계획이 활동 스트림에 게시되고 에이전트는 관련 작업 활동으로 돌아갑니다.

활동 스트림에서 새 필터 세트(작업 계획)를 사용할 수 있습니다. 에이전트는 이 필터 세트를 사용하여 작업 계획 필드만 볼 수 있습니다.

케이스 생성

에이전트는 작업 표시줄의 추가 작업 메뉴에서 케이스 생성을 선택하여 기술 제품 지원 케이스를 생성할 수 있습니다.

케이스를 생성하면 서비스 선택기 모달이 열리고 기술 제품 지원 케이스 유형에 대해 정의된 서비스가 표시됩니다. 에이전트는 이 모달에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스를 검색합니다.
- 서비스를 선택합니다.
- 케이스 생성을 선택합니다.

케이스가 생성되고 서비스 정의와 연결된 플레이북이 시작됩니다. 자세한 내용은 플레이북을 서비스 정의와 연결 문서를 참조하십시오.

주: 이 작업은 기술 제품 지원 프로세스 페이지에서 기본적으로 활성화됩니다.

고객 서비스 관리(CSM)용 **Now** Assist를 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성

에이전트는 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션에서 해결 메모 생성 기술을 사용하여 케이스에 대한 해결 메모를 자동으로 생성할 수 있습니다.

플레이북이 해결 스테이지로 전환되면 해결 메모 생성 기술이 해결 제안 활동의 해결 메모 필드에 정보를 추가합니다.

주: 해결 메모 생성 기술은 해결 메모를 생성하기 위해 케이스 기록에 최소 200단어가 필요합니다. 해결 메모를 생성할 수 없는 경우 시스템은 해결 메모 필드 아래에 메시지를 표시합니다.

기술 제품 지원 프로세스 페이지 변형에서 해결 메모 생성 기술을 사용하려면

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist를 활성화합니다 .
2. Now Assist 관리자 콘솔에서 해결 메모 생성 기술을 구성합니다 .

기술 제품 지원 케이스 플레이북 스테이지 및 활동

기술 제품 지원 케이스 플레이북에는 에이전트가 기술 케이스를 조사하고 해결하는 데 도움이 되는 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

에이전트가 기술 제품 지원 케이스를 생성하면 서비스 선택기 모달이 열리고 기술 제품 지원 케이스 유형에 대해 정의된 서비스가 표시됩니다.

에이전트는 서비스를 선택한 다음, 생성을 선택하여 케이스를 만듭니다. 시스템에서 케이스가 생성되고 기술 제품 지원 케이스 플레이북이 시작됩니다. 이 플레이북에는 다음 섹션에 설명된 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

접수 스테이지

접수 스테이지에서 에이전트는 고객, 문제 및 영향을 받는 인스턴스에 대한 정보를 수집합니다.

접수 스테이지 활동

활동	설명
상세 정보 수집	에이전트는 계정 및 접촉 창구와 제품에 대한 정보를 수집하고 간단한 설명을 추가합니다. 계속을 선택하여 정보를 저장하고 다음 활동으로 이동합니다.
문제 설명	에이전트는 문제 유형과 상세 정보를 설명하고 케이스 설명 및 재현 단계를 추가합니다. 또한 에이전트는 감시 목록에 사용자를 추가하고 첨부 파일을 추가할 수 있습니다. 계속을 선택하여 정보를 저장하고 다음 활동으로 이동합니다.
영향을 받는 인스턴스 식별	에이전트는 계정에 속한 인스턴스 목록에서 영향을 받는 인스턴스를 추가합니다. 계속을 선택하여 정보를 저장하고 분류 스테이지의 첫 번째 활동으로 이동합니다.

분류 스테이지

분류 스테이지에서 에이전트는 케이스 정보를 검토하고 필요에 따라 변경한 다음, 고객에게 초기 응답을 보냅니다.

분류 스테이지 활동

활동	설명
문제 검토	에이전트는 접수 스테이지에서 선택한 영향을 받는 인스턴스와 판매된 제품 또는 제품 구성요소를 포함하여, 고객 문제에 대한 정보를 검토할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분류 스테이지 활동

활동	설명
	에이전트는 정보를 검토하는 것 외에도 영향을 받는 인스턴스 및 첨부 파일의 목록을 업데이트할 수 있습니다. 다음 작업을 사용할 수 있습니다. • 나에게 할당: 에이전트가 이 작업을 선택하면 케이스를 자체 할당할 수 있습니다. • 수락: 에이전트가 이 작업을 선택하면 할당된 케이스를 수락할 수 있습니다. 케이스가 할당되면 에이전트가 계속을 선택하여 정보를 저장하고 다음 활동으로 이동할 수 있습니다.
초기 응답 전송	에이전트는 초기 응답 필드에 텍스트를 입력하여 고객에게 응답을 보낼 수 있습니다. 원하는 경우 에이전트는 상황별 측면 패널의 응답 템플릿 탭에서 템플릿을 사용할 수 있습니다. 또한 에이전트는 작업 메모 필드에 텍스트를 입력하여 내부 정보를 캡처할 수도 있습니다. 이러한 필드에 텍스트를 입력한 후 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다. • 정보를 고객에게 보내지 않고 필드에 저장하려면 저장을 선택합니다. • 고객에게 초기 응답을 보내고, 작업 메모를 게시하고, 문제 해결 스테이지로 이동하려면 보내기 및 계속을 선택합니다.

문제 해결 스테이지

문제 해결 스테이지에서 에이전트는 고객의 문제를 조사하고 작업 계획에서 결과를 업데이트합니다. 에이전트는 조사의 일환으로 검색 또는 권장 작업과 같은 도구를 활용할 수 있습니다. 에이전트에게 지원이 필요한 경우, 케이스 작업 또는 다른 유형의 기록을 생성하거나 사이드바 토론을 시작할 수 있습니다.

문제 해결 스테이지 활동

활동	설명
작업 계획 업데이트	에이전트가 문제를 조사하고 다음 필드에 정보를 추가합니다. • 문제 요약 • 수행한 작업 • 다음 단계 업데이트 및 계속 작업을 선택하여 다음을 수행합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 스테이지 활동

활동	설명
	• 작업 계획에 정보를 저장합니다. • 활동 스트림에 정보를 게시합니다. • 에이전트를 관련 작업 활동으로 이동시킵니다.
관련 작업	사용 가능한 경우 에이전트는 케이스의 작업 상태를 볼 수 있으며 주의 필요 필드를 업데이트할 수 있습니다. 관련 작업 활동에는 에이전트가 지원이 필요한 경우 사용할 수 있는 권장 작업 카드인 전문가와 상담하기가 포함됩니다. • 토론 시작을 선택하여 사이드바 대화를 시작합니다. • 해제를 선택하여 카드를 닫습니다. 관련 작업 활동에는 관련 케이스 기록 목록이 표시됩니다. 에이전트는 이러한 관련 기록 목록을 확장하여 기록 카드를 보거나 기록을 생성할 수 있습니다. • 작업 계획 업데이트: 정보를 업데이트할 수 있도록 에이전트를 작업 계획 업데이트 활동으로 전환합니다. • 계속: 문제 해결 스테이지를 완료하고 에이전트를 해결 스테이지로 이동시킵니다.

해결 스테이지

해결 스테이지에서는 에이전트가 고객에게 솔루션을 제안합니다.

해결 스테이지 활동

활동	설명
해결 제안	에이전트가 다음 필드를 업데이트합니다. • 근본 원인 코드 • 해결 코드 • 원인 • 해결 메모 또한 에이전트가 코멘트에 해결 메모 추가 확인란을 선택하여 케이스 활동 스트림에 해결 정보를 추가할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결 스테이지 활동

활동	설명
	주: 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist 애플리케이션이 설치되고 해결 메모 생성 기술이 구성된 경우, 해결 메모 필드가 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 고객 서비스 관리(CSM)용 Now Assist를 사용하여 케이스에 대한 해결 메모 생성을 참조하십시오. • 해결 제안: 활동을 완료하고 종결 스테이지로 이동합니다. 케이스 상태가 제안된 솔루션으로 변경됩니다. • 저장: 활동에 정보를 저장합니다.

종결 스테이지

다음과 같은 방법으로 케이스를 종결할 수 있습니다.

- 고객이 제안된 솔루션을 수락합니다.
- 에이전트가 고객을 대신하여 제안된 솔루션을 수락합니다.
- 에이전트가 케이스를 종결합니다.
- 케이스가 일정 기간(일) 동안 제안된 솔루션 제안 상태로 유지되면 케이스가 자동으로 종결됩니다.

종결 스테이지에서 에이전트는 문제 요약으로 케이스를 업데이트하고 추가 코멘트 또는 작업 메모를 제공합니다.

종결 상태인 경우 케이스 기록은 읽기 전용입니다.

종결 스테이지 활동

활동	설명
케이스 종결	에이전트가 다음 필드를 업데이트합니다. • 문제 요약 • 근본 원인 코드 • 해결 메모 • 피드백에 해결 메모 추가 • 추가 피드백 • 작업 메모 • 솔루션 수락: 변경 내용을 저장하고 추가 코멘트 및 작업 메모 필드의 콘텐츠를 활동 스트림에 게시합니다. 케이스 상태가 제안된 솔루션에서 종결로 변경됩니다. • 솔루션 거부: 변경 내용을 저장하고 추가 코멘트 및 작업 메모 필드의 콘텐츠를 활동

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종결 스테이지 활동

활동	설명
	스트림에 게시합니다. 케이스 상태가 제안된 솔루션에서 진행 중으로 변경됩니다. • 저장: 활동에 대한 변경 내용을 저장합니다. 케이스가 종결된 후 에이전트는 케이스 후 검토 생성을 선택하여 하위 탭에서 사후 케이스 검토 기록을 열 수 있습니다.

저장 후 계속 작업

스테이지가 진행 중일 때 계속 작업을 수행하면 정보가 스테이지에 저장되고 에이전트가 플로우의 다음 활동으로 이동합니다. 이 활동은 스테이지 내의 다음 활동이거나 다음 스테이지의 첫 번째 활동일 수 있습니다.

스테이지가 완료되면 저장 작업도 사용할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 스테이지에 정보가 저장되지만 에이전트가 다음 스테이지로 이동되지는 않습니다. 저장 작업을 통해 에이전트는 완료된 스테이지의 정보를 업데이트할 수 있습니다.

플레이북 활동에 권장 작업 표시

플레이북 활동 내에 권장 작업이 표시되도록 구성할 수 있습니다. 기본적으로 전문가와 상담하기 권장 사항은 문제 해결 스테이지의 관련 작업 활동에 표시됩니다.

기술 제품 케이스 문제 해결 권장 작업 규칙:

- 에이전트가 전문가와 케이스 문제를 논의하기 위한 권장 사항을 제공합니다. 이 권장 사항.
- 다음 작업이 포함됩니다.
  - 토론 시작: 사이드바 토론을 시작합니다.
  - 해제: 권장 카드를 해제합니다.

자세한 내용은 권장 작업 문서를 참조하십시오.

기계번역

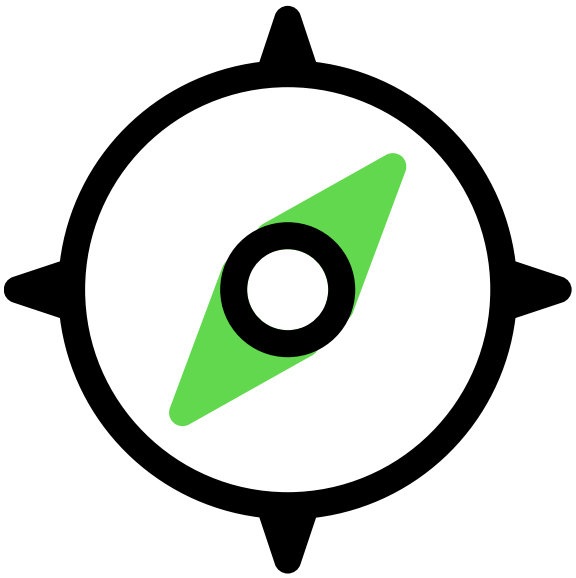
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 문제 관리

(CSPM) 애플리케이션을 사용하여 고객이 경험한 서비스 문제를 효율적으로 파악하고 해결합니다 ServiceNow® 고객 서비스 문제 관리 . 기술, 미디어 및 통신(TMT) 서비스 제공자는 이 애플리케이션을 활용하여 서비스 관리 프로세스를 간소화하고 고객에게 원활한 경험을 보장할 수 있습니다.

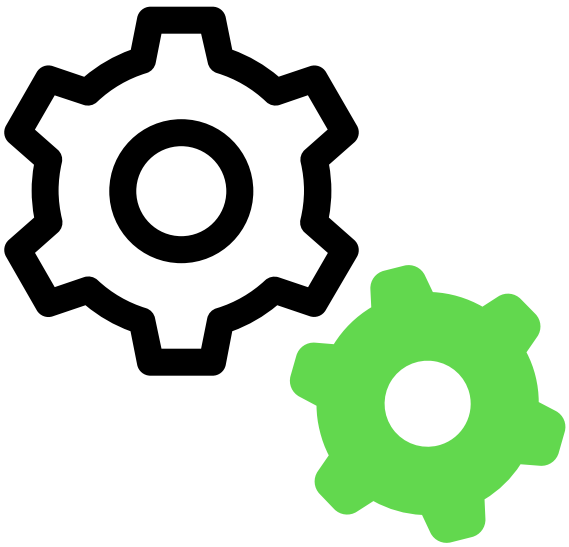
시작하기

탐색



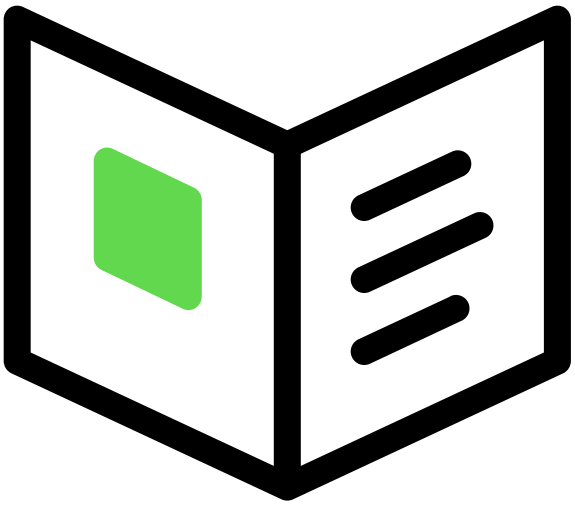
서비스 제공업체의 사용 방법
알아보기 고객 서비스 문제 관리

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용	참조
	
에이전트로 사용하여 고객 서비스 문제 관리 서비스 문제를 진단하고 해결합니다.	도메인 분리 및 와 함께 고객 서비스 문제 관리설치되는 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 다음에 대해 질문하고 다른 리소스 탐색 고객 서비스 문제 관리 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

고객 서비스 문제 관리 탐색

서비스 제공자로서 (CSPM) 애플리케이션을 사용하여 고객 서비스 문제 관리 고객이 경험한 서비스 관련 문제를 처리하는 해결 프로세스를 간소화하는 방법에 대해 알아봅니다.

스토어에서 앱 요청

ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

고객 서비스 문제 관리 (CSPM)는 고객 문제를 해결하기 위한 단계별 프로세스를 제공합니다. 프로세스는 서비스 문제 케이스에 정의된 대로 고객의 문제를 확인하는 것으로 시작됩니다. 그런 다음 시스템은 서비스 품질을 확인하고 문제를 효과적으로 해결하기 위해 관련 진단 테스트를 자동으로 제안합니다. 근본 원인을 식별한 후 애플리케이션은 테스트 결과에 따라 수리 작업을 생성하여 성공적으로 해결하도록 돕습니다. 이 간소화된 프로세스는 고객 서비스 에이전트의 문제 해결을 단순화하여 더 빠른 해결과 향상된 효율성을 가능하게 하여 고객 만족도를 높입니다.

고객이 인터넷 서비스에 문제를 경험하는 경우 이를 보고하여 해결을 위한 케이스를 만들 수 있습니다. 그런 다음 케이스가 애플리케이션으로 CSPM 라우팅되어 문제를 분석하고 관련 진단 테스트를 제안하여 문제의 근본 원인을 식별합니다. 그런 다음 시스템은 이러한 테스트를 실행하고 결과를

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검사하는 에이전트에게 케이스를 할당합니다. 조사 결과에 따라 에이전트는 문제를 해결하고 고객의 인터넷 서비스를 재개하는 데 필요한 조치를 취합니다.

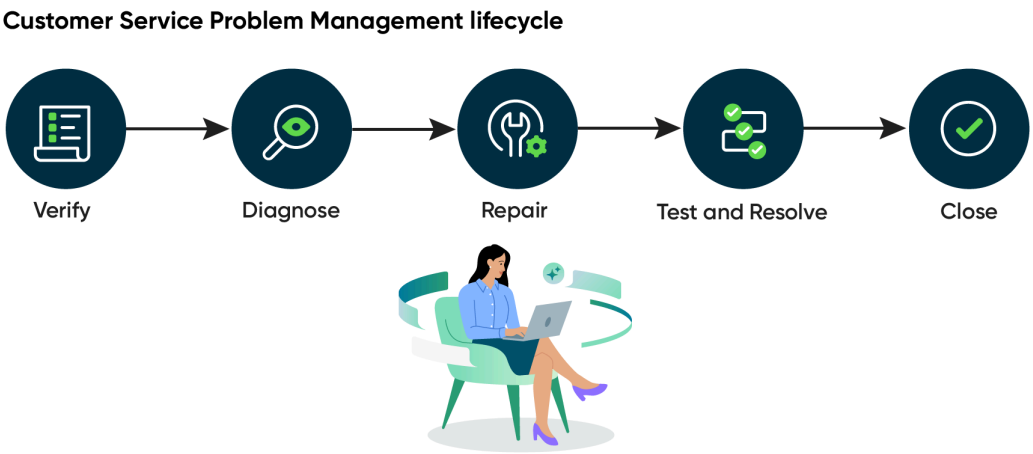
고객 서비스 문제 관리 데이터 모델

고객 서비스 문제 관리 (CSPM)은 고객이 보고한 문제를 처리하고 해결하기 위해 구조화된 접근 방식을 따를 수 있는 프레임워크를 제공합니다. 이 프레임워크는 원활하고 만족스러운 고객 경험을 보장합니다.

CSPM 는 서비스 문제를 관리하기 위해 TMF(TeleManagement Forum) 정의 프레임워크를 따릅니다. 이러한 문제는 고객이 서비스 중단을 경험하거나 네트워크 운영 센터(NOC) 팀이 네트워크 결함을 식별하고 서비스 중단, 오류 또는 기타 문제와 같은 불만을 제기할 때 발생합니다. 이 애플리케이션은 CSPM 서비스 문제를 해결하기 위한 테스트 진단 기능에 중점을 둡니다. 여기에는 관련 테스트를 수행하여 문제의 근본 원인을 진단한 다음 테스트 결과에 따라 해결 방법을 제안하는 작업이 포함됩니다.

고객 서비스 문제 관리 데이터 모델 수명주기

CSPM 를 사용하면 서비스 관련 문제가 서비스 문제 관리 수명주기의 여러 스테이지를 거쳐 해결될 수 있습니다.



데이터 모델의 수명주기 **CSPM**

스테이지	설명
검증	고객이 경험한 서비스 문제에 대해 생성된 케이스를 확인합니다. 여기에는 케이스에 제공된 세부 정보를 검토하는 작업이 포함됩니다. 필요한 경우 에이전트가 문제에 따라 서비스를 수정할 수도 있습니다. 이러한 세부 정보를 기반으로 시스템은 진단 테스트를 제안합니다.
진단	초기 설정 중에 정의된 시스템 파생 테스트 사양입니다. 이러한 사양은 서비스 문제의 근본 원인을 진단하는 데 매우 중요합니다. 에이전트는 이러한 테스트를 즉시 실행하거나 나중에 하도록 예약할 수 있습니다. 또한 시스템에서 에이전트는 이러한 테스트를 보고 실행할 수 있습니다.
복구	진단 테스트 결과에 따라 시스템은 문제를 해결하기 위한 수리 작업을 생성합니다.
테스트 및 해결	이행 플로우에 따른 서비스 문제 이행 조정입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데이터 모델의 수명주기 **CSPM**

스테이지	설명
닫기	서비스 문제 관리 수명주기의 마지막 단계입니다.

고객 서비스 문제 관리 데이터 모델

다음 다이어그램에서는 데이터 모델을 빌드 CSPM 하는 애플리케이션, 테이블 및 이들의 관계를 보여줍니다.

CSPM 데이터 모델은 다음 테이블의 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- 서비스 테스트 관리 애플리케이션의 테이블에는 다음 테이블이 포함됩니다.
  - 테스트 정의
  - 테스트 측정 정의
  - 테스트 정의 특성
  - 테스트 정의 관계
  - 사양과 테스트 정의의 관계
  - 임계치 규칙
  - 측정 결과
  - 진단 작업
  - 해결 작업
- 애플리케이션의 테이블에는 서비스 문제 케이스가 고객 서비스 문제 관리 포함됩니다.

고객 서비스 문제 관리 (CSPM) 데이터 모델은 노스바운드 및 사우스바운드 API를 사용하여 테스트 프로세스를 관리하고 실행합니다.

노스바운드 API는 테스트 정의, 특성, 측정값 및 임계값과 같은 필수 구성 요소를 만들고 관리하여 설계 단계에서 중요한 역할을 합니다. 이러한 API를 CSPM 통해 시스템은 테스트 유형 및 범위와 같은 각 테스트에 대한 사양 및 매개변수를 정의할 수 있으며, 이는 외부 ID 또는 sys_id와 같은 식별자를 사용하여 고유한 테스트 실행을 생성하는 데 사용됩니다. 이러한 테스트 정의가 설정되면 Northbound API는 이러한 미리 정의된 사양에 따라 테스트 실행을 쉽게 만들 수 있습니다. 테스트에서 더 작은 작업으로 더 세분화해야 하는 경우 Northbound API는 이 분해를 처리합니다. 자세한 내용은 서비스 테스트 관리 개방형 API 문서를 참조하십시오.

사우스바운드 API는 테스트를 실행할 때 등장합니다. 예를 들어 테스트에 속도 테스트 실행이 포함되는 경우 시스템에서 직접 수행되지 않고 라우터 또는 다른 네트워크 구성 요소와 같은 외부 장치에서 수행됩니다. Southbound API는 이러한 테스트 지침을 테스트를 수행할 외부 시스템으로 보내는 역할을 합니다. 자세한 내용은 사우스바운드 외부 시스템과 통합 고객 서비스 문제 관리 문서를 참조하십시오.

전반적으로 노스바운드 API는 애플리케이션 내에서 CSPM 테스트를 설계하고 설정하는 데 사용되는 반면, 사우스바운드 API는 외부 시스템에서 이러한 테스트 실행을 처리합니다. 이 2계층 접근 방식은 서로 다른 플랫폼에서 테스트 정의에서 실행까지 원활한 흐름을 촉진합니다.

고객 서비스 문제 관리 구성

(CSPM)를 사용하여 고객 서비스 문제 관리 서비스 문제를 진단하기 위한 테스트를 정의합니다. 테스트 결과에 따라 대상 지정 솔루션을 구현하여 이러한 문제를 해결합니다.

를 CSPM 구성하려면 서비스 문제를 탐지부터 해결까지 관리하기 위해 다음 애플리케이션을 설정해야 합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 문제 관리

서비스 관련 문제 처리 방법을 간소화합니다. 이를 통해 고객 서비스 에이전트는 케이스를 시작하거나 고객이 경험한 문제에 대한 응답으로 생성된 기존 케이스에 액세스할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 고객 문제를 추적, 관리 및 해결하기 위한 중앙 허브 역할을 합니다.

서비스 테스트 관리

서비스 문제를 진단하는 데 도움이 되는 다양한 테스트를 정의하고 관리할 수 있습니다. 서비스 팀은 이 애플리케이션을 사용하여 문제의 근본 원인을 식별하고 적시에 솔루션을 구현하는 데 중요한 강력한 테스트 절차를 갖추고 있는지 확인할 수 있습니다.

관리자는 다음 단계에 따라 다음을 구성합니다.고객 서비스 문제 관리

- 애플리케이션을 활성화합니다 고객 서비스 문제 관리 .
- 테스트 정의를 정의합니다. 자세한 내용은 테스트 정의 설정 문서를 참조하십시오.

고객 서비스 문제 관리 활성화

관리자 역할이 고객 서비스 문제 관리 있는 경우 플러그인(sn_sprb_mgmt)을 고객 서비스 문제 관리 활성화합니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

- 필요한 역할: admin
- 필요한 플러그인: 다음 플러그인이 설치되어 있어야 합니다.
  - 서비스 테스트 관리(sn_st_mgmt)
  - 고객 서비스(com.sn_customerservice)
  - 고객 서비스 케이스 유형(com.snc.csm_case_types)
  - 플레이북 경험 코어(com.glide.playbook_experience.config)
  - ServiceNow Integration Hub 스타터 팩 설치 관리자(com.glide.hub.integrations)
  - 플레이북 for 고객 서비스 문제 관리 (sn_csm_playbook)
  - 애플리케이션 스포크 선택기(sn_appss)
  - 통신, 미디어 및 기술 코어(sn_tmt_core)
  - 제품 인벤토리 고급(sn_prd_invt)
  - 통신 개방형 API(com.sn_tmf_api)

이 태스크 정보

고객 서비스 문제 관리에는 다음 항목이 설치되어 있습니다.

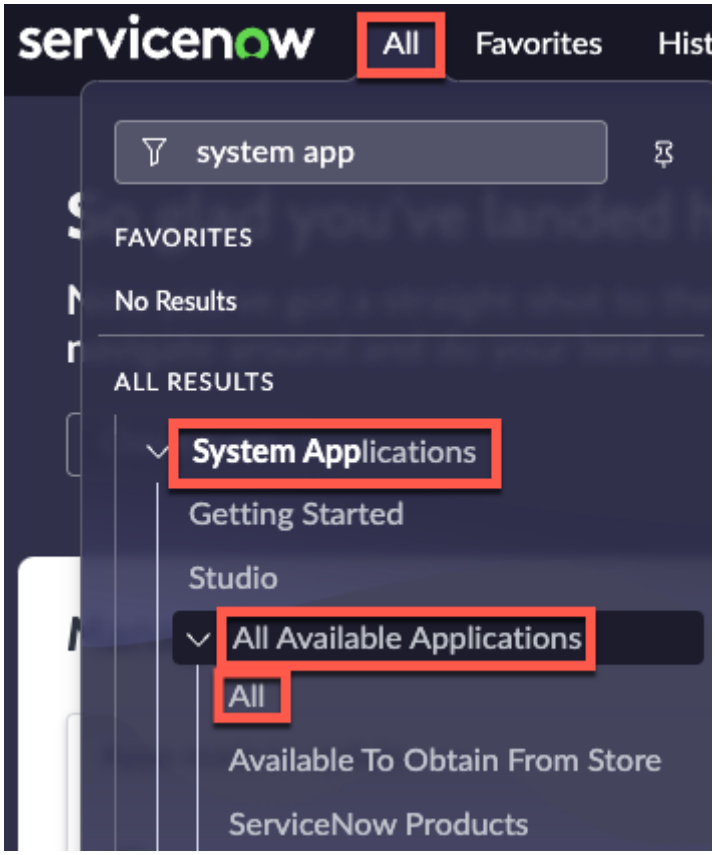
- 역할
- 테이블
- 속성

자세한 내용은 고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소 및 고객 서비스 문제 관리 속성 문서를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.



2. 고객 서비스 문제 관리 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_sprb_mgmt)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 에서 요청 ServiceNow Store해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   포함되거나 설치해야 하는 모든 종속 플러그인과 애플리케이션이 대화 상자에 나열됩니다.

4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 선택합니다.

   (Optional) 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

테스트 정의 설정

특정 서비스 유형, 제품 모델 또는 인벤토리에 대한 테스트를 정의하여 서비스 관련 문제를 해결합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 정의에는 특성, 관계, 테스트 측정 정의, 측정 결과 및 임계치 규칙이 포함됩니다. 이러한 엔터티를 통해 시스템은 문제의 근본 원인을 식별하는 데 도움이 되는 서비스 문제에 대한 관련 테스트를 트리거할 수 있습니다. 요구 사항에 따라 각 테스트에 대해 이러한 엔터티를 정의할 수 있습니다.

서비스 테스트 정의는 구성할 매개변수와 주어진 서비스 테스트에 대해 측정할 메트릭을 간략하게 설명합니다. 이러한 매개변수는 테스트 정의에 정의되어 있습니다. 서비스 문제를 효과적으로 측정하는 테스트를 실행하기 위해 실행 중에 설정할 수 있습니다. 이 구조화된 접근 방식을 통해 테스트가 올바르게 수행되고 서비스 문제를 식별하는 데 필요한 모든 데이터를 수집할 수 있습니다.

테스트 정의 생성

특정 유형의 서비스 또는 제품 모델에서 발생한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 테스트를 정의하는 테스트 정의를 만듭니다. 예를 들어 속도 테스트를 사용하여 인터넷 관련 문제를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 테스트 정의

필드	설명
번호	테스트 정의에 대해 자동 생성된 ID입니다.
이름	테스트 정의의 이름입니다.
소유자	이 정의를 유지관리할 책임이 있는 사람의 이름입니다.
상태	테스트 정의의 상태입니다. 초안 정의 기록을 처음 생성할 때 할당된 게시되지 않은 초안 서비스 정의입니다. 게시됨 공식적으로 사용하기 위해 게시할 때 할당된 게시된 서비스 테스트 정의입니다. 폐기됨 폐기된 서비스 정의입니다. 보관됨 서비스 정의가 진단 프로세스에 더 이상 사용되지 않습니다.
게시된 날짜	테스트 정의가 게시된 날짜입니다.
폐기된 날짜	테스트 정의가 폐기되는 날짜입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
설명	테스트 정의에 대한 설명입니다.

4. 제출을 선택합니다.

테스트 정의에 대한 특성을 정의합니다

테스트에 대한 특성을 추가하여 테스트를 실행하고 평가하는 데 필요한 속성을 결정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.
2. 열려는 테스트 정의를 선택합니다.
3. 테스트 정의 특성 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 특성을 추가합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

테스트 정의 특성

필드	설명
특성	정의된 특성의 효과를 결정하는 데 도움이 되는 테스트의 서비스 또는 제품 특성입니다. 예를 들어, 속도 테스트 정의에 대해 다운로드 속도 특성을 선택하면 시스템은 인터넷 중단으로 인해 발생한 문제를 해결하기 위해 다운로드 속도를 테스트합니다.
특성 옵션	특성에 대한 특성 옵션입니다.
테스트 정의	특성을 정의할 테스트 정의의 자동으로 채워진 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

테스트 정의 간의 관계 정의

테스트 정의에 대한 관계를 정의하여 다른 테스트 사양과 연결하고 연결합니다. 이 프로세스는 포괄적인 테스트 범위를 보장하고 테스트가 테스트 목표에 부합하도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.
2. 열려는 테스트 정의를 선택합니다.
3. 테스트 정의 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 관계를 정의합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

테스트 정의 관계

필드	설명
번호	테스트 사양의 자동 생성 ID입니다.
테스트 정의	관계를 정의할 테스트 정의의 자동으로 채워진 이름입니다.
관련 테스트 정의	이 테스트에 연결할 다른 테스트 정의의 이름입니다. 주: 선택한 테스트 정의가 관계가 설정되는 테스트 정의와 달라야 합니다. 테스트 정의 간의 연결은 고유해야 하며 게시됨 또는 초안 상태여야 합니다.
유형	종속성 등 관련 테스트 정의와 함께 정의된 관계의 유형입니다.
순서	이 테스트가 실행되는 순서입니다.

5. 제출을 선택합니다.

테스트 정의와 사양 간의 관계 정의

테스트 정의와 해당 사양 간의 관계를 설정하여 지정된 인벤토리에 대해 실행해야 하는 테스트를 결정합니다. 이러한 관계를 통해 정의된 사양에 따라 적절한 테스트가 식별되고 실행됩니다. 이 연결이 없으면 시스템에서 각 인벤토리 항목에 필요한 테스트를 정확하게 할당할 수 없습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.

2. 열려는 테스트 정의를 선택합니다.

3. 사양과 테스트 정의의 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 관계를 정의합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

사양과 테스트 정의의 관계

필드	설명
사양	사양의 이름입니다.
제품 모델	인벤토리의 이름입니다.
테스트 정의	관계를 지정할 테스트 정의의 자동으로 채워진 이름입니다.

5. 제출을 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 테스트에 대한 테스트 측정 정의 정의

테스트하는 동안 지정된 서비스에서 테스트를 실행하기 위한 매개변수 및 기준과 같은 고유한 테스트 메트릭을 정의합니다. 이러한 메트릭은 서비스가 원하는 표준 및 요구 사항을 충족하여 만족스러운 사용자 경험을 제공하도록 홍보하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.
2. 열려는 테스트 정의를 선택합니다.
3. 테스트 측정 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 서비스에 대한 테스트 측정값을 정의합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

테스트 측정 정의

필드	설명
번호	테스트 측정 정의에 대해 자동 생성된 ID
이름	테스트 측정 정의의 이름입니다.
메트릭 이름	메트릭 정의의 고유한 이름입니다.
값 유형	특성 값의 유형입니다. 데이터 유형: 문자열
측정 단위	서비스의 성과를 계산하는 데 사용되는 측정 가능한 값입니다(예: 초, 분, 일 등).
테스트 정의	이 테스트 측정값을 정의하는 테스트 사양의 자동으로 채워진 이름입니다.
캡처 빈도	테스트 메트릭 기록을 새로 고치는 빈도입니다. 예: 한 번, 매일, 매주 또는 매월.
캡처 방법	주파수를 캡처하는 방법입니다(예: 자동 또는 수동).
캡처 기간	일 및 시간과 같은 기간을 계산하기 위한 캡처 기간입니다.
확인 시작 날짜 시간	테스트가 발효되는 유효한 날짜 및 시간입니다.
확인 종료 날짜 시간	시험이 만료되는 유효한 날짜 및 시간입니다.
메트릭 설명	테스트 메트릭에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.

테스트 측정 정의에 대한 임계치 규칙 정의

테스트 측정 결과를 평가하기 위한 규칙 또는 기준을 설정합니다. 이러한 규칙은 평가 중인 서비스에 대해 허용되는 성능 및 품질 메트릭을 결정하는 임계치를 설정합니다. 테스트 측정 결과가 이러한 임계값을 초과하거나 미달하면 예상 성능 수준과의 편차를 나타냅니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.

2. 열려는 테스트 정의를 선택합니다.

3. 임계치 규칙 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 테스트 측정에 대한 임계치 규칙을 정의합니다.

4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

임계치 규칙

필드	설명
번호	테스트 측정 정의에 대해 자동 생성된 ID입니다.
이름	임계치 규칙의 이름입니다.
테스트 측정 정의	임계치 규칙을 정의하는 테스트 측정 정의의 이름입니다.
적합성 비교기 일치	테스트 중인 서비스가 정의된 기준을 충족하는지 여부를 확인하는 옵션입니다.
적합성 대상 일치	서비스 또는 시스템이 지정된 조건에서 예상대로 작동하는지 여부를 결정하는 옵션입니다. 이 필드는 적합성 비교기 일치 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
적합성 비교기 하한	테스트 측정 결과를 비교하기 위한 임계값의 하한 범위입니다.
적합성 비교기 상한	테스트 측정 결과를 비교하기 위한 임계치의 상한 범위입니다.
심각도	이 규칙의 심각도입니다.
허용 오차 기간	즉각적인 결과나 작업을 트리거하지 않고 교차 발생을 활성화하는 지정된 시간 간격입니다.
허용된 교차 수	결과가 트리거되기 전에 특정 시간 범위 내에 허용되는 임계치 교차의 발생 횟수입니다.
적합성 대상 하한	특정 한계를 초과했는지 또는 더 이상 초과하지 않는지를 결정하는 하위 경계입니다. 주: 이 값은 적합성 대상 상한에 정의된 상한보다 커야 합니다.
적합성 대상 상한	임계치를 초과했는지 또는 더 이상 초과하지 않는지를 결정하는 상한입니다. 주: 이 값은 적합성 대상 하한에 정의된 하한보다 작아야 합니다.
설명	임계치 규칙에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

임계치 규칙에 대한 측정 결과 정의

테스트 측정 결과가 미리 정의된 허용 한도를 벗어날 때 트리거할 작업 또는 응답을 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.
2. 열려는 테스트 정의를 선택합니다.
3. 임계치 규칙 관련 목록에서 결과를 정의할 임계치 규칙을 선택합니다.
4. 테스트 측정 결과 관련 목록에서 새로 만들기를 선택하여 임계치 규칙에 대한 결과를 정의합니다.
5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

측정 결과

필드	설명
번호	측정 결과에 대한 자동 생성 ID입니다.
이름	임계치 규칙에 대한 측정 결과의 이름입니다. 예를 들어, 시스템에 경고를 보냅니다.
규정된 작업	임계치 규칙이 규정된 제한을 벗어날 때 수행되는 작업입니다.
작업 반복	원하는 결과를 얻을 때까지 작업을 반복하는 옵션입니다.
임계치 규칙	측정 결과를 정의하는 임계치 규칙의 이름입니다.
확인 시작 날짜 시간	테스트가 발효되는 유효한 날짜 및 시간입니다.
확인 종료 날짜 시간	테스트가 만료되는 유효한 날짜 및 시간입니다.
설명	임계치 규칙 결과에 대한 설명입니다.

6. 제출을 선택합니다.

테스트 정의 게시

테스트 정의를 게시하여 에이전트가 실행을 위해 승인된 버전의 테스트 정의만 볼 수 있도록 합니다. 또한 현재 및 향후 테스트 버전 모두에 대한 일관성과 제어를 유지하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에
테스트를 성공적으로 게시하고 작동하려면 특성과 해당 옵션이 테스트 정의에 추가되었는지 확인해야 합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 테스트 관리 > 테스트 정의 > 모두.
2. 게시할 테스트 정의를 선택합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 게시를 선택합니다.

   주: 테스트 정의를 게시한 후에는 변경하거나 삭제할 수 없습니다.

결과
테스트 정의가 게시되고 상태가 초안에서 게시됨으로 변경됩니다.

사우스바운드 외부 시스템과 통합 고객 서비스 문제 관리

서브스크립션이 고객 서비스 문제 관리 있는 경우 애플리케이션을 외부 사우스바운드 시스템과 통합 고객 서비스 문제 관리 하여 다양한 외부 시스템에 아웃바운드 서비스 테스트 실행 요청을 제출할 수 있습니다.

개요

테스트가 실행되면 요청은 사우스바운드 테스트 및 진단 시스템으로 전송됩니다. 그런 다음 이러한 시스템은 테스트 결과를 결정하고 오류를 식별합니다.

이 통합을 사용하여 CSP(통신 서비스 공급자)는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- TMF(TeleManagement Forum) 653 Open POST order API를 사용하여 하나 이상의 서비스 테스트 실행에 대한 아웃바운드 요청을 트리거합니다.
- 아웃바운드 요청이 있는 기존 테스트 실행의 기내 변경 사항에 대한 업데이트를 외부 시스템과 공유합니다.
- 테스트 실행에 대한 아웃바운드 요청의 인바운드 응답을 관리합니다.
- 아웃바운드 요청 및 인바운드 응답에 대한 오류와 예외를 관리합니다.

통합 작동 방식

외부 서비스 테스트 관리 시스템과의 통합 프로세스는 CSPM 다음과 같습니다.

1. 관리자는 Test Specification Open API를 활성화하여 서비스 문제 케이스에서 테스트 실행을 캡처합니다.

   자세한 내용은 TMF641 서비스 주문 열기 API-POST를 참조하십시오.

2. 이제 통합이 시작됩니다.
   a. 테스트 관리자는 테스트 실행 테이블에서 테스트 실행을 만듭니다.
   b. 생성된 페이로드는 외부 이행 시스템의 엔드포인트로 전송됩니다.

      통합 요청을 생성하여 외부 시스템 엔드포인트를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 워크플로우 스튜디오 플로우 통합 .

      주:

      - 테스트 실행이 결정 테이블에서 계층적으로 구성된 경우 시스템은 계층 구조의 모든 하위 서비스 테스트 실행을 애플리케이션 스포크 선택기에 구성된 외부 시스템으로 보냅니다.
      - 테스트 실행이 결정 테이블에서 비계층적으로 구성된 경우 시스템은 애플리케이션 스포크 선택기에 구성된 외부 시스템에 개별 테스트 실행만 보냅니다.

      스포크에 대한 자세한 내용은 스포크 생성기를 사용하여 스포크 작성을 참조하십시오.

3. 이행 요청이 성공하면 외부 시스템에서 응답이 수신되고 테스트 실행 테이블(sn_st_mgmt_test)에 캡처됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 문제 관리 사용

를 사용하면 고객 서비스 문제 관리고객 불만에서 식별된 서비스 문제 케이스를 진단하고 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

고객 서비스 에이전트는 CSM/FSM Configurable Workspace를 사용하여 서비스 문제 케이스를 만들고 해결합니다. 케이스는 고객이 제기한 문제를 추적하고 볼 수 있는 단일 정보 소스입니다. 구성 가능한 작업 공간은 케이스를 시작하기 위한 다단계 프로세스를 제공합니다.

서비스 문제 케이스 생성

에이전트가 작업하고 서비스 관련 문제를 해결할 수 있도록 고객이 제기한 문제에 대한 서비스 문제 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 서비스 문제 케이스 > 모두 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 문제 케이스

필드	설명
번호	자동으로 할당된 케이스 번호입니다. 예를 들어, SPC0001020
채널	고객이 시작한 접촉 창구와 케이스를 연 방법입니다. ◦ 웹 ◦ 전화 ◦ 이메일 ◦ 채팅 ◦ 소셜
계정	이 케이스와 연결된 회사의 이름입니다. 접촉 창구 필드에서 접촉 창구를 선택하면 계정 정보를 접촉 창구 기록에서 사용할 수 있는 경우 이 필드가 자동으로 채워집니다.
접촉 창구	이 케이스에 대한 고객 접촉 창구의 이름입니다.
서비스	이 케이스에 영향을 받는 서비스의 이름입니다.
소비자	이 케이스에 대한 소비자의 이름입니다.
자산	이 케이스와 연결된 자산의 자산 태그 번호 또는 일련 번호입니다.
설치 기반	이 계정에 대해 설치된 기본 항목의 총 수입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필드	설명
파트너 연락처	이 케이스에 대한 파트너 접촉 창구의 이름입니다. 파트너 필드에서 파트너를 선택하면 사용 가능한 파트너 접촉 창구 목록이 이 선택 항목에 따라 결정됩니다.
상위	이 서비스 문제 케이스에 대한 상위 변경 요청입니다(있는 경우).
간단한 설명	고객 이슈나 문제에 대한 짧은 설명입니다.
개설 일시	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.
문제 심각도	문제에 대해 임포트된 심각도입니다. 값 1–4.
할당 그룹	할당된 고객 서비스 에이전트 그룹입니다.
담당자	할당된 에이전트. 이 필드에는 sn_customerservice_manager 및 sn_customerservice_agent 역할의 모든 사용자가 표시됩니다. 할당 그룹 필드에서 그룹이 선택된 경우, 할당된 에이전트가 이 그룹에 소속이어야 합니다.
계약	이 케이스와 연결된 계약 번호입니다. 자산 필드에서 자산을 선택한 경우 계약 필드에는 해당 자산의 품목이 포함된 계약이 표시됩니다.
권리	이 케이스와 연결된 서비스 권리입니다. 사용 가능한 권리는 계정, 계약, 제품, 자산 및 채널 필드의 설정에 따라 필터링됩니다. 이 케이스에 하나의 권리만 사용할 수 있는 경우에는 자동으로 권리 필드에 추가됩니다.
파트너	이 케이스에 대한 파트너의 이름입니다.

5. 저장을 선택합니다.

서비스 문제 케이스 진단 및 해결

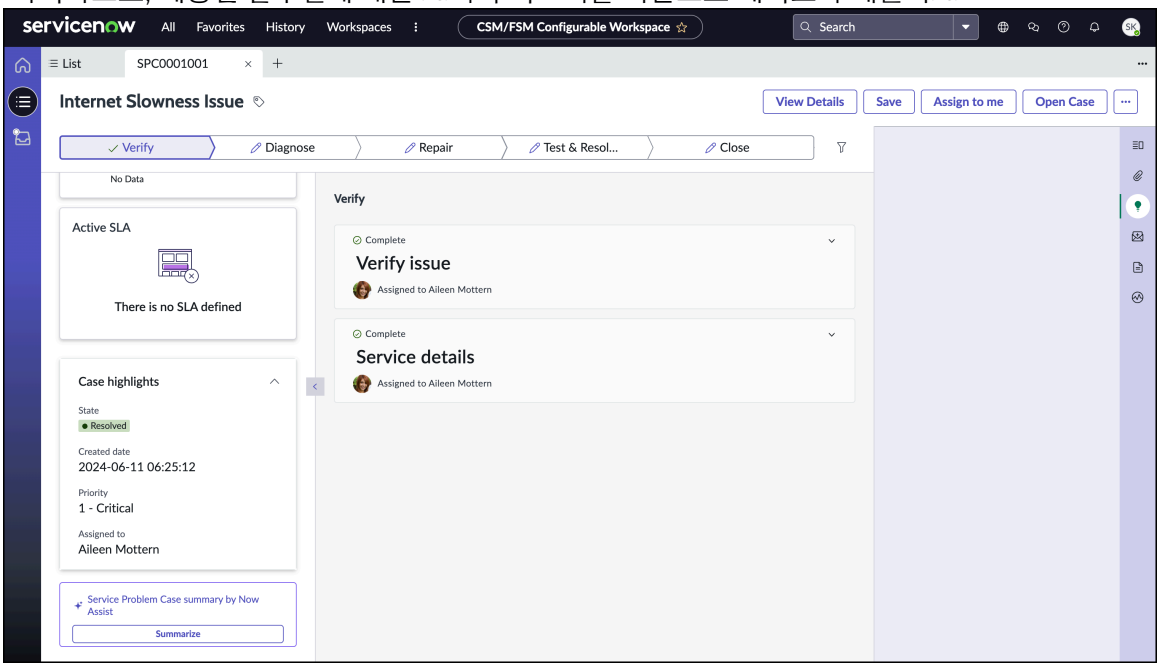
고객 서비스 에이전트는 고객에게 발생한 서비스 관련 문제에 대한 서비스 문제 케이스를 검토, 진단, 해결 및 종결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
서비스 문제 케이스는 시작부터 종결까지 여러 스테이지를 거칩니다. 고객 서비스 에이전트가 문제를 검토하고 확인하는 것으로 시작됩니다. 다음은 근본 원인을 식별하기 위해 시스템 지정 테스트가 실행되는 진단 단계입니다. 테스트 후 에이전트는 복구 스테이지로 이동하여 식별된 문제를 해결하기 위한 작업을 생성합니다. 에이전트는 수리 작업의 지침에 따라 문제 영역을 해결합니다. 복구가 완료되면 서비스가 다시 테스트되어 문제가 해결되었는지

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

확인합니다. 마지막으로, 제공된 솔루션에 대한 고객의 피드백을 기반으로 케이스가 해결되고 종결됩니다.



프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM Configurable Workspace**.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 서비스 문제 케이스 > 나에게 할당됨.
4. 신규 또는 오픈 상태의 서비스 문제 케이스를 엽니다.
5. 서비스 문제 케이스를 검토하고 확인합니다.
   a. 확인 탭에서 문제 확인을 확장한 다음, 서비스 문제에 대한 일반적인 세부 정보를 검토하고 확인합니다.
   b. 서비스 상세 정보를 확장하고 서비스의 나머지 상세 정보를 검토합니다.
   c. 계속을 선택합니다.
   서비스 문제 케이스가 진단 스테이지로 이동합니다.
6. 서비스 문제 케이스를 진단하여 문제의 근본 원인을 식별합니다.

   a. 사용 가능한 테스트 탭에서 실행 대기 중인 테스트를 보여주는 레코드 목록을 엽니다.

      시스템에서 서비스 문제 케이스에 설명된 상세 정보와 관련된 하나 이상의 테스트를 자동으로 제안하여 문제를 진단합니다. 이러한 테스트는 를 구성할 고객 서비스 문제 관리때 정의된 테스트 정의입니다. 자세한 내용은 테스트 정의 생성 문서를 참조하십시오.

      주: 충돌을 방지하기 위해 시스템에서는 한 번에 하나의 테스트만 실행할 수 있습니다. 클라이언트 테스트 러너 창이 여러 개 열려 있는 경우에도 마찬가지입니다.

   b. 문제를 진단하기 위해 실행하려는 테스트 앞에서 실행 을 선택합니다.

   c. 테스트 대화 상자에서 테스트를 지금 실행하거나 나중에 예약하는 옵션을 선택한 다음 테스트 실행을 선택합니다.

   d. 테스트 결과 탭을 선택하고 이전 단계에서 수행된 테스트 결과를 검토하여 각 테스트가 통과 또는 실패했는지 확인합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실패한 테스트는 서비스 문제를 일으키는 문제가 식별되어 복구가 필요하다는 것을 나타냅니다.

e. 옵션: 특정 테스트 결과에 대한 상세 정보 보기 아이콘을 선택하여 상세 정보를 검토합니다.

f. 옵션: 특정 테스트 결과에 대한 테스트 다시 실행 아이콘을 선택하여 다시 실행합니다.

g. 계속을 선택합니다.

케이스가 복구 단계로 이동합니다.

7. 새 복구 작업 또는 자동화된 복구 작업을 작성하여 서비스 문제 케이스를 복구합니다.

- 서비스 문제를 해결하기 위해 수리 작업을 자동으로 만들려면 자동화된 작업 생성을 선택합니다.
- 서비스 문제를 해결하기 위해 수리 사용자 지정 작업을 수동으로 만들려면 작업 만들기를 선택합니다

진단된 서비스 문제와 관련된 모든 실패한 테스트 케이스에 대해 복구 작업이 생성됩니다. 각 고유한 서비스 및 테스트 사양에 대해 하나의 수리 작업만 생성됩니다. 그런 다음 에이전트가 작업을 수행하고 이 복구 작업을 닫을 수 있습니다.

a. 수리 작업(예: RT0001101)을 선택합니다.

b. 해결 작업 양식에서 작업 상세 정보를 검토하여 실패한 테스트를 식별한 다음 해당 테스트에 대해 작업하여 서비스 문제를 해결합니다.

c. 선택 필드의 목록에서 수리 작업을 업데이트하거나 종결할 적절한 상태(예: 완료 종결)를 선택합니다.

d. 저장을 선택하고 해결 작업을 닫습니다.

e. 계속을 선택합니다.
케이스가 테스트 및 해결 스테이지로 이동합니다.

8. 테스트 상태를 검토하고 서비스 문제 케이스를 해결합니다.

a. 테스트 요약을 확장하여 복구 단계에서 수정한 테스트의 상태를 검토합니다.

b. 해결을 확장하고 필드를 채웁니다.

해결

필드	설명
해결 코드	케이스 해결 방법 예를 들어 제공된 지원/지침에 따라 수정됩니다.
원인	서비스 문제 케이스의 원인입니다.
해결 참고 사항	서비스 문제 케이스의 해결을 요약한 메모입니다.
피드백에 해결 메모 추가	케이스 활동 스트림을 볼 수 있는 모든 사람이 사용할 수 있는 해결 메모입니다.

c. 케이스 해결을 선택합니다.

케이스 하이라이트 섹션이 해결됨과 같은 현재 상태로 업데이트됩니다.

9. 서비스 문제 케이스를 종결합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 종결 스테이지로 이동하여 필드에 내용을 입력합니다.

케이스 종결 양식

필드	설명
해결 코드	케이스 해결 방법을 설명하는 코드 값입니다. 예를 들어 제공된 지원/지침에 따라 수정됩니다.
해결 참고 사항	서비스 문제 케이스의 해결을 요약한 메모입니다.
피드백에 해결 메모 추가	케이스 활동 스트림을 볼 수 있는 모든 사용자가 해결 메모를 사용할 수 있도록 하는 옵션입니다.
추가 의견(고객에게 표시)	서비스 문제 케이스와 관련된 코멘트입니다(있는 경우). 이러한 코멘트는 이 케이스에 액세스할 수 있는 고객에게 표시됩니다.
작업 메모	상태 전환에 대한 정보입니다.

b. 고객 피드백에 따라 솔루션 수락 또는 솔루션 거부 를 선택합니다.

결과
서비스 문제 케이스가 성공적으로 해결되고 종결되었습니다.

고객 서비스 문제 관리 참조

참조 주제는 고객 서비스 문제 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 구성요소

고객 서비스 문제 관리 애플리케이션을 활성화하면 테이블, 사용자 역할, 비즈니스 규칙을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

역할

고객 서비스 문제 관리는 다음 역할을 추가합니다.

고객 서비스 문제 관리와 함께 설치되는 역할

역할	설명
테스트 정의 관리자 [sn_st_mgmt.test_def_manager]	서비스 테스트 정의와 모든 관련 하위 엔터티를 설정, 생성 및 업데이트할 수 있습니다. 또한 이 역할에는 제품 카탈로그를 볼 수 있는 기능이 포함됩니다.
테스트 정의 뷰어 〔sn_st_mgmt.test_def_viewer〕입니다.	서비스 테스트 정의와 관련된 모든 하위 엔터티를 읽을 수 있습니다.
테스트 정의 작성기 〔sn_st_mgmt.test_def_writer〕입니다.	서비스 테스트 정의와 관련된 모든 하위 엔터티를 작성할 수 있습니다. 또한 이 역할에는 테스트 정의 뷰어 역할이 포함됩니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 문제 관리와 함께 설치되는 역할

역할	설명
테스트 정의 작성자 [sn_st_mgmt.test_def_creator]	서비스 테스트 정의와 모든 관련 하위 엔터티를 생성할 수 있습니다. 또한 이 역할에는 테스트 정의 뷰어 역할이 포함됩니다.
테스트 정의 삭제 [sn_st_mgmt.test_def_delete]	서비스 테스트 정의와 관련된 모든 하위 엔터티를 삭제할 수 있습니다.
테스트 실행 관리자 [sn_st_mgmt.test_manager]	서비스 테스트 결과와 관련된 모든 하위 엔터티를 트리거하거나 업데이트할 수 있습니다. 또한 이 역할에는 제품 인벤토리 뷰어 역할이 포함됩니다.
테스트 실행 뷰어 〔sn_st_mgmt.test_viewer〕입니다.	서비스 테스트와 관련된 모든 하위 엔터티를 읽을 수 있습니다.
테스트 실행 작성기 〔sn_st_mgmt.test_writer〕입니다.	서비스 테스트와 관련된 모든 하위 엔터티를 작성할 수 있습니다. 또한 이 역할에는 테스트 뷰어 역할도 포함됩니다.
테스트 실행 작성자 [sn_st_mgmt.test_creator]	서비스 테스트와 관련된 모든 하위 엔터티를 만들 수 있습니다. 또한 이 역할에는 테스트 뷰어 역할도 포함됩니다.
테스트 실행 삭제 [sn_st_mgmt.test_delete]	서비스 테스트와 관련된 모든 하위 엔터티를 삭제할 수 있습니다.
테스트 통합자 [sn_sprb_mgmt.test_integrator]	서비스 테스트 정의, 서비스 테스트 및 모든 관련 하위 엔터티를 만들고 업데이트할 수 있습니다.

테이블

고객 서비스 문제 관리은 다음 테이블을 추가합니다.

고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
서비스 테스트 정의	구성할 매개변수와 수행할 조치의 측면에서 서비스 테스트에 대한 설명입니다. 테스트 정의는 영향을 받는 서비스에 대해 특정 테스트를 실행하는 데 필요한 구성입니다.
테스트 정의 특성	테스트를 실행하기 전에 구성하거나 배치해야 하는 속성 또는 속성입니다.
테스트 측정 정의	정의 제품, 서비스 또는 자원 테스트의 특정 측면(예: 패킷 손실 또는 연결 상태)에 대한 측정값입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
임계치 규칙	임계치가 초과되거나 초과되지 않을 때 결과를 적용하기 위해 달성할 조건(올리기 또는 지우기)을 정의하는 규칙입니다.
측정 결과	임계치 규칙을 초과할 때 수행할 동작입니다. 작업은 규정된 작업 또는 알림일 수 있습니다.
테스트 정의 관계	테스트 정의 계층 구조.이 관계는 테스트 사양 간의 대체, 종속성 또는 배타성 관계일 수 있습니다.
사양과 테스트 정의의 관계.	사양(제품/서비스/자원) 또는 제품 모델과의 테스트 정의 관계입니다.
테스트 실행	실제 테스트 측정값 및 규칙 위반을 사용하여 테스트 실행.
테스트 특성	이름-값 쌍을 통한 서비스 테스트의 특성에 대한 설명입니다.
테스트 측정	제품, 서비스 또는 자원 테스트의 특정 측면(예: 패킷 손실 또는 연결 상태)을 측정합니다.
임계치 규칙 위반	임계치 규칙 정의를 정의하는 규칙을 위반했습니다.
적용된 결과	임계치 규칙 위반이 발생할 때 수행할 작업입니다. 작업은 규정된 작업 또는 알림일 수 있습니다.
진단 작업	작업 확장. 에이전트가 서비스에 대한 테스트를 트리거하기 위한 작업입니다.
해결 작업	작업 확장. 테스트 실패에 따른 복구 및 해결을 위한 에이전트 작업입니다.
서비스 문제 케이스	케이스 확장 및 새 케이스 유형입니다.

고객 서비스 문제 관리 속성

고객 서비스 문제 관리 는 시스템 속성 [sys_properties] 테이블에 있는 다음 시스템 속성을 사용합니다.

고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
sn_st_mgmt.로깅	서비스 테스트 관리 로깅. 로깅을 활성화하거나 비활성화합니다. • 유형: 예/아니오 • 기본값: false
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.fields	테스트 측정 정의의 활동 포매터 필드입니다.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.필드	테스트 측정 활동 포매터 필드입니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객 서비스 문제 관리 앱과 함께 설치되는 속성

속성	설명
glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.fields	서비스 테스트 정의 활동 포매터 필드
glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.fields	서비스 테스트 활동 포매터 필드
sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit	API 요청에서 페이지당 가져오거나 표시할 수 있는 최대 항목 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 100
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	API 요청 결과의 특정 페이지에서 수신하도록 설정한 기록 수입니다. • 유형: 정수 • 기본값: 20

도메인 분리 및 고객 서비스 문제 관리

도메인 분리는 복잡한 다중 계층 조직 환경을 관리하는 체계적이고 효율적인 방법을 제공합니다. 맞춤형 액세스 및 제어가 가능하여 사용자가 도메인과 관련된 데이터만 볼 수 있도록 하여 보안과 효율성을 향상시킵니다.

지원 수준: 기본

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

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

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

개요

고객 서비스 문제 관리 (CSPM)는 계정 수준에서 도메인 분리를 지원합니다. 모든 고객 데이터 및 서비스 문제 케이스에는 계정(고객) 수준 분리가 있습니다.

고객 서비스 문제 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 계정이 고객 서비스 관리의 도메인 분리 지침에 따라 도메인으로 분리되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 도메인 분리 및 고객 서비스 관리를 참조하십시오.
- 고객 상세 정보 및 서비스 문제 케이스는 계정 이름을 사용하여 도메인으로 분리됩니다.
- 관리자가 이행 에이전트와 관리자에게 특정 도메인 의 서비스 문제 케이스에 대한 작업을 할당하는 경우 이러한 에이전트와 관리자는 여러 계정에 걸쳐 이러한 유형의 트랜잭션을 처리할 수 있습니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 테이블

- 서비스 문제 케이스
- 서비스 진단 작업
- 서비스 해결 작업
- 서비스 테스트 정의
- 테스트 측정 정의
- 테스트 정의 특성
- 테스트 정의 관계
- 사양과 테스트 정의의 관계
- 임계치 규칙
- 측정 결과
- 테스트 실행
- 테스트 특성
- 테스트 측정
- 임계치 규칙 위반
- 적용된 결과

사용 사례

고객 또는 서비스 문제 케이스에 계정 이름이 있는 경우 관리자는 여러 도메인에 대한 고객 또는 서비스 문제 케이스를 식별하고 분리할 수 있습니다.

이행 에이전트 또는 관리자가 도메인에 할당된 경우 관리자는 특정 도메인(계정)의 서비스 문제 케이스에 대한 작업을 수행하도록 할당할 수 있습니다.

도메인 값을 객체에 할당하는 **CSPM** 방법

CSPM 객체	도메인 소스
서비스 문제 케이스	계정에서 도메인 값을 가져옵니다.
서비스 진단 작업	회사에서 도메인을 설정합니다.
서비스 해결 작업	회사 / task_for / task_for.company / 기본값에서 도메인을 설정합니다.
서비스 테스트 정의	현재 사용자의 설정 도메인입니다.
테스트 측정 정의	테스트 정의에서 도메인을 설정합니다.
테스트 정의 특성	테스트 정의 특성
테스트 정의 관계	테스트 정의에서 도메인을 설정합니다.
사양과 테스트 정의의 관계	테스트 정의에서 도메인을 설정합니다.
임계치 규칙	테스트 측정에서 도메인을 설정합니다.
측정 결과	임계치 규칙에서 도메인을 설정합니다.
테스트 실행	서비스 진단 작업에서 도메인을 설정합니다.
테스트 특성	테스트 실행에서 도메인을 설정합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CSPM 객체	도메인 소스
테스트 측정	테스트 실행에서 도메인을 설정합니다.
임계치 규칙 위반	테스트 측정에서 도메인을 설정합니다.
적용된 결과	임계치 규칙 위반에서 도메인 설정에는 컨텍스트 메뉴가 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.