



제너두 서비스 브리지

마지막 업데이트 날짜: 2024년 11월 14일

기계면역

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

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

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

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

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

목차

- 서비스 브리지..... 5
 - 서비스 브리지 탐색..... 5
 - 서비스 브리지에 대해 알아보기..... 5
 - 서비스 브리지 권한 있는 사용자 및 가상 사용자..... 7
 - 의 원격 카탈로그 서비스 브리지..... 7
 - 원격 선택 필드를 사용하여 제공자 데이터에 직접 액세스..... 8
 - 원격 작업을 사용하여 소비자 요청 이행..... 8
 - 서비스 브리지 제공자 작업..... 8
 - 변환 프레임워크를 서비스 브리지 사용하여 데이터 변환..... 9
 - 서비스 브리지 구성 수정..... 9
 - 서비스 브리지 일치하지 않는 버전 지원..... 10
 - 서비스 브리지 제공자용..... 10
 - 제공자용 설치 및 구성 서비스 브리지..... 11
 - 제공자용 사용 서비스 브리지..... 37
 - 서비스 브리지 소비자용..... 47
 - 소비자용 설치 및 구성 서비스 브리지..... 47
 - 작업에 스크래치패드 서비스 브리지 사용..... 57
 - 판매 및 주문 관리 앱과의 통합..... 57
 - 서비스 브리지 참조..... 57
 - 서비스 브리지 데이터 모델..... 57
 - for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소..... 65
 - 소비자용과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소..... 76
 - 서비스 브리지 오류 로그..... 82
 - 도메인 분리 및 서비스 브리지..... 84
 - 를 사용하여 인스턴스 복제 서비스 브리지..... 84
- 서비스 브리지 (레거시)..... 88
 - 탐색 서비스 브리지 (레거시)..... 89
 - 제공자용 가상 사용자 및 역할 서비스 브리지 (레거시)..... 91
 - (레거시)의 서비스 브리지 가상 사용자 및 역할..... 92
 - 권한 있는 사용자가 제품 카탈로그(레거시)의 서비스에 액세스할 수 있도록 설정..... 93
 - 고객 요청을 이행하기 위한 원격 작업(레거시)..... 93
 - 원격 선택 필드를 사용하여 카탈로그 항목에 직접 액세스(레거시)..... 94
 - Transform Framework를 사용하여 원격 작업 데이터 변환(레거시)..... 94
 - 구성 서비스 브리지 (레거시)..... 95
 - for Providers(레거시) 설치 및 구성 서비스 브리지..... 95
 - 고객 인스턴스 내 설치 및 구성 서비스 브리지 (레거시)..... 113
 - 사용 서비스 브리지 (레거시)..... 117
 - 에서 서비스 브리지 신규 고객 온보딩 (레거시)..... 117
 - (레거시)의 서비스 브리지 서비스 요청 이행..... 120

(레거시)의 서비스 브리지 사전 예방적 서비스 브리지 케이스 알림..... 121

서비스 브리지 참조(레거시)..... 122

서비스 브리지 데이터 모델(레거시)..... 122

for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소(레거시)..... 125

앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소(레거시)..... 131

도메인 분리 및 서비스 브리지 (레거시)..... 134

(레거시)를 사용하여 서비스 브리지 인스턴스 복제..... 135

서비스 브리지

ServiceNow® 서비스 브리지는 여러 ServiceNow 인스턴스를 연결하여 기업 고객부터 공급자 및 시스템 통합자에 이르기까지 생태계 전반에 걸쳐 원활한 지원 및 서비스 경험을 제공합니다. 서비스 브리지는 원활한 협업 및 요청 처리를 지원하는 동시에 사용자가 자신의 ServiceNow 인스턴스에서 편리하게 작업할 수 있는 원활한 환경을 제공합니다.

서비스 브리지 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

https://player.vimeo.com/video/973114049?badge=0&autoplay=0&player_id=0&app_id=58479

시작하기

제공자를 위한 서비스 브리지	소비자를 위한 서비스 브리지	Service Bridge 지식베이스
		
<p>제공자를 위한 새로운 서비스 브리지 애플리케이션에 대해 알아보기</p>	<p>소비자를 위한 새로운 서비스 브리지 애플리케이션에 대해 알아보기</p>	<p>서비스 브리지 지식베이스 문서를 검토하십시오.</p>
		

기계면역

서비스 브리지 탐색

의 이점 서비스 브리지, 핵심 기능 및 애플리케이션에 대해 알아보십시오.

이 단원에 포함된 내용은 다음과 같습니다.

- [서비스 브리지에 대해 알아보기](#)
- [서비스 브리지 권한 있는 사용자 및 가상 사용자](#)
- [의 원격 카탈로그 서비스 브리지](#)
- [원격 선택 필드를 사용하여 제공자 데이터에 직접 액세스](#)
- [원격 작업을 사용하여 소비자 요청 이행](#)
- [서비스 브리지 제공자 작업](#)
- [변환 프레임워크를 서비스 브리지 사용하여 데이터 변환](#)

서비스 브리지에 대해 알아보기

서비스 브리지는 소비자, 공급자 및 파트너가 인스턴스를 연결하여 ServiceNow 생태계 전반에 ServiceNow 걸쳐 비즈니스 워크플로우를 안전하게 구축할 수 있도록 지원합니다.

개요

제공자이든 소비자이든 관계없이 인스턴스와 서비스 브리지의 통합을 구축하는 방법에 대해 알아보십시오. 이러한 통합을 통해 제공자는 자체 인스턴스에서 서비스 요청을 쉽게 수신하고 이행할 수 있습니다. 구매, 지원 및 서비스 프로세스를 연결하는 데 사용할 서비스 브리지 수 있는 방법에 대해 알아보십시오.

- 엔터프라이즈 사용자는 이제 양방향 워크플로우를 통해 서비스 제공업체 및 파트너와 쉽게 협업하여 가시성과 원활한 경험을 제공할 수 있습니다.
- 서비스 브리지는 빠른 온보딩을 지원하고 구독자에게 빠른 서비스 카탈로그 새로 고침을 제공합니다.
- 원활한 등록 프로세스를 통해 기업 고객 및 파트너와의 느리고 비용이 많이 드는 통합이 필요하지 않습니다.

핵심 기능

의 서비스 브리지 주요 기능은 다음과 같습니다.

- **온보딩**: 간단한 등록 프로세스로 사용하는 ServiceNow 소비자 및 파트너를 빠르게 온보딩하고 느리고 비용이 많이 드는 사용자 지정 통합을 방지합니다.
- **권한 있는 사용자**: 원격 카탈로그 항목 수준에서 액세스를 관리하고 제어하여 보안 및 규정 준수 요구 사항을 충족합니다.
- **원격 카탈로그**: 새 항목이 도입되면 구독자 서비스 카탈로그를 몇 분 안에 업데이트합니다.
- **원격 선택**: 제공자의 ServiceNow 인스턴스에서 실시간 데이터를 검색하여 구독자 원격 카탈로그에서 최신 필드 옵션을 보장합니다.
- **Remote Task**: 에코시스템 전반에서 원활한 다자간 및 다중 인스턴스 워크플로우를 통해 스위블 제어링을 줄이고 자동화를 강화합니다 ServiceNow .
- **제공자 작업**: 모든 서비스 브리지 서비스 제공자가 케이스와 같은 관련 작업을 제공자 작업으로 소비자에게 동기화하여 사용하는 ServiceNow 소비자와 투명하고 협력할 수 있도록 합니다.
- **Transform Framework**: 인스턴스 간 ServiceNow 프로세스를 쉽게 변환할 수 있도록 인바운드 및 아웃바운드 원격 작업 데이터를 변환합니다.

서비스 브리지 애플리케이션

다음 표에는 for Providers 및 for Consumers 애플리케이션의 서비스 브리지 기능이 서비스 브리지 나열되어 있습니다.

서비스 브리지 애플리케이션

애플리케이션	기능
서비스 브리지 제공자용	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자가 인스턴스에서 이행할 수 있는 서비스 요청을 생성할 수 있도록 인스턴스에서 원격 카탈로그를 작성하고 게시합니다. • 작업을 소비자의 작업과 양방향으로 통합합니다. • 설정할 필요 없이 제공자 작업을 통해 인시던트와 케이스를 소비자의 ServiceNow 인스턴스로 보냅니다.

서비스 브리지 애플리케이션

애플리케이션	기능
서비스 브리지 소비자용	<ul style="list-style-type: none"> • 제공자로부터 받을 수 있는 원격 카탈로그 항목을 로컬 카탈로그에 통합하고 생성된 요청을 이행을 위해 제공자에게 다시 보냅니다. • 작업을 제공자의 작업과 양방향으로 통합합니다. • 투명성과 공동 작업을 위해 공급자로부터 사전 예방적 작업을 받습니다.

서비스 브리지 권한 있는 사용자 및 가상 사용자

권한 있는 사용자 기능을 사용하면 제공자가 원격 카탈로그 항목을 가상 사용자별로 분류하여 해당 가상 사용자를 가진 권한 있는 사용자만 카탈로그 항목에 액세스하도록 할 수 있습니다. 또한 소비자 관리자는 이러한 가상 사용자를 인스턴스의 사용자에게 연결하여 액세스를 허용할 수 있습니다.

제공자와 소비자가 서비스 브리지 애플리케이션을 처음 등록하면 제공자 ServiceNow 인스턴스의 소비자 계정에 있는 활성 접촉 창구가 권한 있는 사용자 테이블에 자동으로 추가되고 소비자의 ServiceNow 인스턴스와 동기화됩니다.

제공자가 가상 사용자별로 서비스를 세분화하여 소비자가 인스턴스에서 제공자의 서비스에 대한 액세스를 쉽게 정의할 수 있도록 합니다. 권한 있는 사용자 기능을 사용하면 제공자와 소비자 인스턴스 간에 특정 사용자를 식별하여 제공자의 서비스에 대한 소비자 요청을 관리할 수 있습니다. 그런 다음 원격 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제어할 수 있도록 권한 있는 사용자에게 가상 사용자를 할당할 수 있습니다.

- 제공자와 소비자 모두 인증된 사용자를 생성할 수 있습니다.
- 제공자는 인증된 사용자에 대한 승인 상태를 관리합니다. 기본적으로 승인 상태는 승인됨으로 설정됩니다.
- 소비자는 인증된 사용자의 활성 상태를 관리합니다.
- 공급자는 각 연결에 대해 권한이 있는 최대 사용자 수를 설정할 수 있습니다. 이를 위해서는 모든 소비자가 제공자가 설정한 제한보다 작거나 같은 활성 권한 있는 사용자 목록을 유지 관리해야 합니다. 값을 설정하지 않으면 소비자는 권한 있는 활성 사용자를 원하는 만큼 가질 수 있습니다.

자세한 내용은 [권한 있는 사용자 추가](#) 문서를 참조하십시오.

의 원격 카탈로그 서비스 브리지

제공자의 애플리케이션 개발자는 소비자를 위한 서비스가 포함된 원격 카탈로그 항목을 만들 수 있습니다. 원격 카탈로그 항목을 생성한 후 소비자 인스턴스의 관리자는 다른 카탈로그 항목과 마찬가지로 카탈로그 및 범주에 이를 할당하고 활성화할 수 있습니다.

예:

예를 들어 여러 SD-WAN 제품 오퍼링(골드, 실버 및 브론즈)이 있다고 가정해 보겠습니다. 원격 카탈로그에는 SD-WAN 제품과 연결된 20개의 서비스가 포함되어 있습니다.

- Gold 제품 오퍼링은 20개 서비스 모두에 대한 소비자 권한을 부여합니다.
- 실버 제품 오퍼링은 20개 서비스 중 15개 서비스에 대한 소비자 권한을 부여합니다.
- 브론즈 제품 오퍼링은 20개 서비스 중 10개에 대해서만 소비자 권한을 부여합니다.

이러한 서비스 20개를 모두 단일 카탈로그에 패키징할 수 있습니다. 각 제품 오픈링의 소비자는 자격이 있는 서비스에 대한 권한만 가집니다.

자세한 내용은 [제공자를 위해 원격 카탈로그 서비스 브리지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

원격 선택 필드를 사용하여 제공자 데이터에 직접 액세스

원격 선택 필드를 사용하면 소비자가 인스턴스에서 원격 카탈로그 항목을 제출하는 동안 실시간으로 (제공자) 데이터에 직접 액세스할 수 있습니다.

원격 선택 필드를 사용하면 소비자가 제공자의 인스턴스에서 직접 카탈로그 참조 필드의 선택 목록을 볼 수 있습니다. 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 기초 데이터를 복제할 필요가 없습니다.
- 통합 비용 및 유지관리를 줄입니다.

원격 선택 필드를 정의하여 소비자가 액세스하는 데이터를 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 [에서 제공자에 대한 원격 선택 정의 서비스 브리지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

원격 작업을 사용하여 소비자 요청 이행

제공자로서 원격 작업을 사용하여 인시던트, 케이스, 서비스 요청과 같은 여러 소비자 작업을 해결하고 이행할 수 있는 방법에 대해 알아봅니다. 또한 소비자는 인시던트를 여러 제공자에게 할당하여 해결할 수 있습니다.

원격 작업을 사용하면 소비자의 서비스 요청을 신속하게 이행할 수 있도록 별도의 인스턴스에 작업 데이터를 할당하고 동기화할 수 있습니다. 소비자 요청의 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

1. 소비자가 서비스에서 겪고 있는 문제에 대한 도움을 요청합니다.
2. 소비자가 구매한 서비스에 대한 서비스 변경을 요청합니다.
3. 소비자의 문제를 지원할 수 있도록 기존 작업을 할당하도록 요청합니다.

원격 작업의 작동 방식

제공자는 먼저 소비자가 원격 작업을 생성하는 데 사용할 수 있는 원격 작업 정의를 생성하고 게시해야 합니다. 매핑 및 필드 데이터 규칙을 조정하거나 정의를 활성화할 수 있는 소비자에게 이러한 정의에 대한 권리를 부여합니다. 소비자는 정의에 트리거를 적용하거나 활성화 정의를 기반으로 제공자를 위한 원격 작업을 수동으로 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 [에서 공급자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

원격 작업 기능에는 에 있는 Now Platform작업 테이블의 확장인 원격 작업 테이블이 포함되어 있습니다. 원격 작업을 사용하면 여러 ServiceNow 인스턴스 간에 워크플로우의 양방향 연결을 활성화할 수 있습니다.

예를 들어 소비자 인스턴스의 인시던트는 제공자의 인스턴스에 케이스로 할당되어야 합니다. 각 인스턴스의 원격 작업 기록은 케이스와 인시던트 간 작업 데이터의 양방향 플로우를 용이하게 합니다.

서비스 브리지 제공자 작업

를 사용하는 서비스 브리지 모든 제공자가 를 사용하는 ServiceNow소비자와 투명하고 협력할 수 있도록 합니다.

제공자 작업은 제공자 ServiceNow 의 인스턴스에서 수행되고 소비자의 인스턴스에서 모니터링되는 작업을 나타냅니다. 제공자 작업을 사용하면 소비자는 인스턴스를 추가로 구성할 필요 없이 모든 제공자와 협업할 수 있습니다.

변환 프레임워크를 서비스 브리지 사용하여 데이터 변환

변환 프레임워크를 사용하여 두 ServiceNow 인스턴스 간의 작업을 통합함으로써 애플리케이션에서 원격 작업 데이터를 변환할 수 서비스 브리지 있습니다.

공급자는 Transform Framework를 사용하여 인스턴스 ServiceNow 와 소비자 인스턴스 간 원격 작업의 인바운드 및 아웃바운드 데이터(예: 인시던트, 케이스, 서비스 요청)를 변환할 수 있습니다. 원격 작업이 무엇인지 알아보려면 [원격 작업을 사용하여 소비자 요청 이행](#).

for Providers 애플리케이션을 사용하는 서비스 브리지 동안 사용자와 소비자는 테이블 및 필드를 통해 원격 작업 데이터를 교환할 수 있습니다. 변환 프레임워크를 사용하면 이러한 테이블과 필드 간에 데이터를 변환하여 사용자와 소비자가 서로 쉽게 통신하면서 인시던트, 케이스 및 소비자 요청을 해결할 수 있습니다. 변환은 한 번 생성하여 모든 원격 작업 정의에 사용할 수 있습니다.

원격 작업에 대해 Transform Framework에서 다음 변환 형식을 사용할 수 있습니다.

- 단순: 원격 작업에 대한 인바운드 및 아웃바운드 필드의 미리 정의된 값을 사용하려면 단순 변환 옵션을 선택합니다. 예를 들어 이 변환 유형을 사용하면 제공자 ServiceNow® 인스턴스에 있는 인시던트의 오픈 상태가 소비자 ServiceNow 인스턴스의 진행 중 상태로 변환됩니다.
- 고급: 스크립트를 실행하여 원격 작업에 대한 인바운드 및 아웃바운드 데이터 값을 결정하는 고급 변환을 사용합니다. 예를 들어, 이 변환 유형을 사용하여 수신 sys_id 참조 필드의 상관 관계 sys_id으로 변환합니다.
- 가상 인바운드: 이 옵션을 사용하여 인바운드 가상 필드의 값을 변환하거나 설정합니다. 이 옵션은 스크립트를 사용하여 데이터를 변환하고 필수 인바운드 필드 필드를 추가합니다.
- 가상 아웃바운드: 아웃바운드 가상 필드의 값을 변환하거나 설정하는 데 사용합니다. 이 옵션은 스크립트를 사용하여 데이터를 변환하고 필수 아웃바운드 필드 필드를 추가합니다.
- 전역: 전역 변환 옵션을 사용하여 모든 소비자 계정에 적용할 수 있는 기본 변환 정의를 생성합니다.

i 주: 일치하는 회사 또는 계정별 변환은 전역 변환 옵션을 재정의합니다.

변환을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [원격 작업 생성 서비스 브리지](#)를 참조하십시오.

서비스 브리지 구성 수정

제공자는 원격 기록 생성자, 원격 작업 정의, 기초 데이터 동기화 오퍼링의 구성을 업데이트하고 소비자에게 부여할 수 있는 새 버전을 생성할 수 있습니다.

애플리케이션을 업그레이드 서비스 브리지 하지 않은 소비자에게 영향을 주지 않고 업데이트된 기능을 갖춘 새 버전의 권리를 호환되는 소비자에게 배포할 수 있습니다. 소비자가 최신 버전으로 업그레이드하지 않은 경우에도 애플리케이션을 업그레이드 서비스 브리지 하여 새로운 기능을 채택할 수 있습니다.

여러 구성 수정을 생성할 수 있지만 최근에 게시된 수정버전만 활성화되어 새 권리로 사용할 수 있습니다. 소비자는 새 권리를 활성화하거나 보관되거나 폐기될 때까지 이전 버전을 계속 사용하도록 선택할 수 있습니다. 소비자가 새 개정 버전을 사용하려면 애플리케이션을 제공자의 인스턴스에서 실행 중인 버전과 동일한 버전으로 업그레이드 서비스 브리지 해야 합니다. 소비자의 인스턴스에서 새 개정이 활성화되면 이전 개정을 더 이상 사용할 수 없으며 비활성 상태로 전환됩니다.

다음에 대한 구성 수정을 생성할 수 있습니다.

- 원격 기록 생성자
- 원격 작업 정의

자세한 내용은 [구성 수정 생성](#) 문서를 참조하십시오.

서비스 브리지 일치하지 않는 버전 지원

서로 다른 서비스 브리지 버전의 애플리케이션을 사용하는 공급자와 소비자는 인스턴스 ServiceNow 간에 데이터를 교환하고 동기화할 수 있습니다.

- 공급자는 애플리케이션으로 업그레이드하지 않은 소비자에게 서비스를 중단하지 않고 애플리케이션을 업그레이드 서비스 브리지 하고 새로운 기능을 배포할 수 있습니다.
- 업그레이드하지 않은 소비자는 공급자의 기존 권리를 사용할 수 있지만 최신 버전으로 업그레이드하지 않는 한 새 권리를 요청할 수 없습니다.

다음은 예제 시나리오입니다.

- 공급자와 소비자는 공급자 1.0 및 서비스 브리지 소비자 1.0을 사용하고 서비스 브리지 있습니다. 제공자가 일부 구성(예: 원격 작업 정의, 원격 기록 생성자 또는 기초 데이터 동기화 오퍼링)을 생성했으며 소비자가 이러한 권리를 사용하고 있습니다.
- 공급자가 공급자 2.0용으로 서비스 브리지 업그레이드하기로 결정했지만 소비자는 여전히 이전 버전을 사용하고 있습니다. 이 경우 소비자는 이전 버전을 서비스 브리지 사용하여 생성된 권리를 계속 사용하고 공급자와 데이터를 동기화할 수 있습니다.
- 최신 구성 수정 버전(업그레이드된 애플리케이션으로 생성됨)을 사용하려면 소비자가 공급자와 호환되는 버전으로 업그레이드해야 합니다.

지원 기능에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [서비스 브리지 구성 수정](#).

서비스 브리지 제공자용

서비스 브리지 for Providers 애플리케이션을 사용하여 서비스 카탈로그를 생성 및 게시하고, 소비자로부터 생성된 요청을 수신 및 이행하고, 소비자 인스턴스와의 통합을 수립합니다.

개요

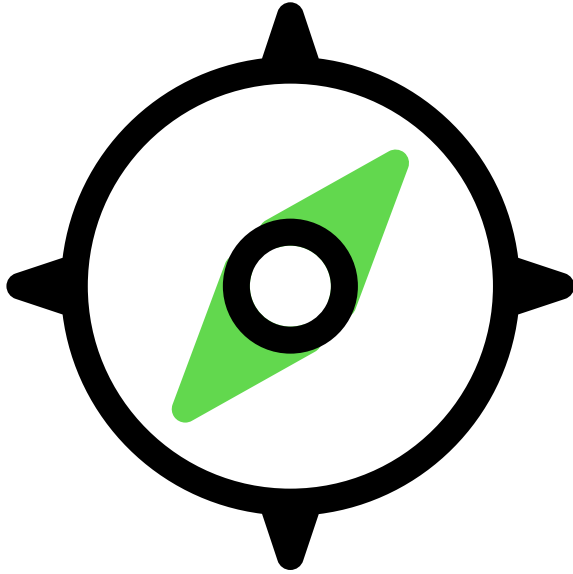
제공자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 소비자를 위한 원격 서비스 카탈로그를 작성하고 해당 인스턴스에 게시합니다.
- 인스턴스를 소비자의 인스턴스와 통합합니다.
- 소비자 ServiceNow 의 인스턴스에서 인스턴스에 대한 서비스 요청을 수신하고 이행합니다.

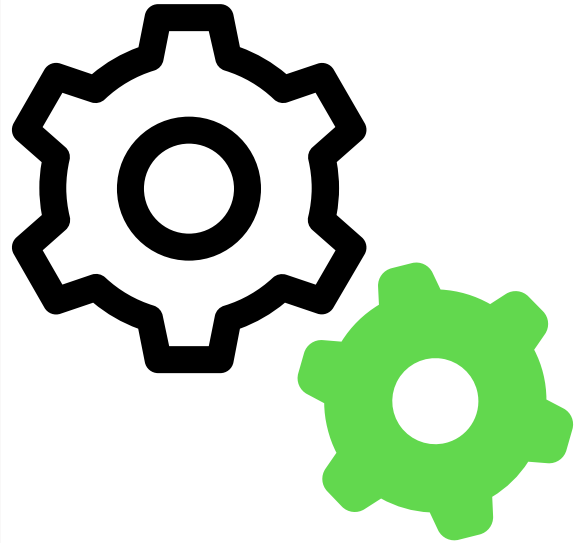
시작

탐색

구성

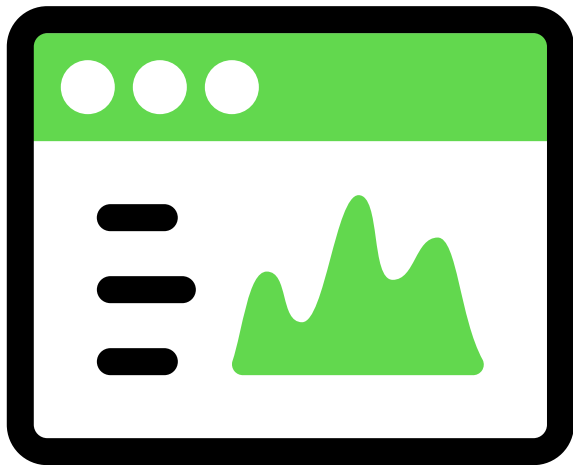


서비스 브리지의 특징과
기능에 대해 알아봅니다.



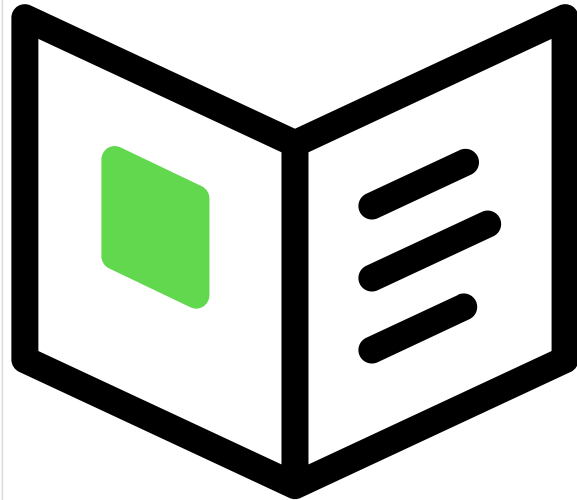
제공자는 구현을 계획하고 구성합니다.

관리



소비자를 온보딩하고, 카탈로그를
만들고, 서비스 요청을 이행하는
방법에 대해 알아봅니다.

서비스 브리지 참조



도메인 분리 및 설치된 구성요소에
대한 상세 정보를 가져옵니다.

제공자용 설치 및 구성 서비스 브리지

for Providers 애플리케이션을 설정하고 구성 서비스 브리지 하려면 다음 단계를 수행합니다.

i 주: 서비스 브리지 릴리스와 Xanadu 함께 릴리스되는 2.x.x는 (레거시) 버전의 마이그레이션 서비스 브리지 을 지원하지 않습니다. 서비스 브리지 (레거시) 버전을 사용하는 경우 릴리스로 Xanadu 업그레이드하기 전에 [제공자용 서비스 브리지 \(레거시\) - 마이그레이션 유틸리티 \(KB1499823\)](#) 의 지침에 따라 구성 데이터를 마이그레이션해야 합니다.

설치 전 확인

glide.servlet.uri 속성 확인: Glide 인스턴스의 `glide.servlet.uri` 속성이 올바른 인스턴스 URL로 설정되어 있는지 확인합니다. 인스턴스가 프로덕션에서 복제되지만 `### glide.servlet.uri` 속성에 대한 프로덕션 URL을 참조하는 경우 문제가 발생할 수 있습니다.

제공자를 위한 서비스 브리지 설정

작업	링크
서비스 브리지 for Providers 애플리케이션을 설치합니다.	제공자용 설치 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.
필요한 경우 레거시 버전에서 서비스 브리지 마이그레이션합니다.	마이그레이션(서비스 브리지 레거시) 문서를 참조하십시오. i 주: 이 기능은 1.x.x 버전에서만 서비스 브리지 지원됩니다.
새 제공자 기록을 설정합니다.	제공자 기록 설정 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.
제공자에 대한 역할을 할당 서비스 브리지 합니다.	제공자의 사용자 역할 문서를 참조하십시오.
카탈로그 가상 사용자를 생성합니다.	카탈로그 가상 사용자 생성 문서를 참조하십시오.
원격 선택 정의를 생성합니다.	에서 제공자에 대한 원격 선택 정의 서비스 브리지 생성 문서를 참조하십시오.
원격 카탈로그 항목을 생성합니다.	제공자를 위해 원격 카탈로그 서비스 브리지 생성 문서를 참조하십시오.
원격 작업 정의를 생성합니다.	에서 공급자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성 문서를 참조하십시오.
변환을 생성합니다.	에서 변환 생성 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.
권한 있는 사용자 설정을 업데이트합니다.	권한 있는 사용자에 대한 설정 업데이트 문서를 참조하십시오.

제공자용 설치 서비스 브리지

관리자 역할이 있는 경우 `sn_sb_pro(for Providers)` 애플리케이션을 설치할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 관련된 ServiceNow® Store 데모 데이터 및 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#) 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

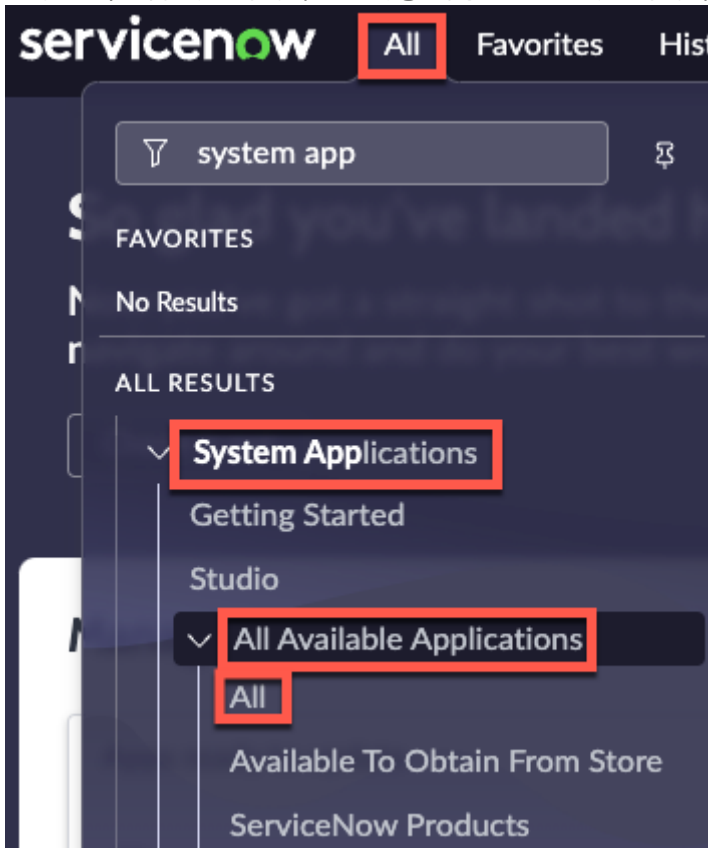
다음 플러그인은 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 자동으로 설치됩니다.

- sn_req_criteria
- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

이 외에도 역할, 비즈니스 규칙, 테이블 및 플로우를 포함한 여러 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소.](#)

프로시저

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



2. 서비스 브리지 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 for Providers 애플리케이션(sn_sb_pro)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

이 목록은 각 종속 플러그인과 애플리케이션이 설치 중이거나, 이미 설치되어 있거나, 설치해야 하는지 여부를 나타냅니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 제공자용으로 설치할 서비스 브리지 수 있습니다.

4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다. 데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록이 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다. 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
5. 설치를 선택합니다.

마이그레이션(서비스 브리지 레거시)

이 섹션에서는 (레거시) 버전에서 서비스 브리지 마이그레이션하는 프로세스에 대해 설명합니다.

레거시 버전에서 마이그레이션하려면 [제공자용 서비스 브리지\(레거시\) - 마이그레이션 유틸리티 \(KB1499823\)](#) 에 나열된 단계를 따르십시오.

제공자 기록 설정 서비스 브리지

새 제공자 기록을 설정하여 sn_sb_pro(for Providers) 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 고유 식별자를 설정합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin, sn_sb.admin
- 이 버전에는 서비스 브리지 for Providers 애플리케이션을 설정 서비스 브리지 하기 전에 설치해야 하는 전역 스크립트가 필요합니다. 인스턴스에 [KB1225292](#) Now Support 지침에 따라 스크립트를 설치합니다.

이 태스크 정보

이 일회성 설정 작업은 인스턴스에서 완료해야 합니다 ServiceNow .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 제공자.
2. 제공자의 이름을 입력합니다. 영숫자와 대시만 포함할 수 있습니다. 이름에 공백이나 특수 문자가 포함되어 있으면 오류가 발생합니다.
3. 제출을 클릭합니다.

제공자의 사용자 역할

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 다양한 사용자의 역할, 기술 및 작업에 대해 알아봅니다.

사용자 역할은 애플리케이션에서 여러 세분화된 역할로 구성된 미리 구성된 역할입니다. 사용자 역할은 IT 조직의 관리자, 분석가 및 서비스 소유자에 대한 일반적인 직책에 해당하도록 설계되었습니다. 사용자 및 그룹이 역할에서 허용하는 것보다 더 많은 액세스 권한을 갖도록 하려면 사용자 및 그룹에 더 세분화된 역할을 추가할 수 있습니다. 작업 수준에서 특정 사용자 및 그룹에 대한 액세스를 제한하려면 세분화된 역할을 제거할 수 있습니다. 필요에 맞게 사용자 지정 역할 및 ACL(액세스 제어)을 구축할 수도 있습니다.

사용자 역할

가상 사용자	기술	작업	역할
개발자	<ul style="list-style-type: none"> 인증된 ServiceNow 관리자임 인증 ServiceNow 된 애플리케이션 개발자임 	<ul style="list-style-type: none"> 제공자 연결 기록을 생성합니다. 원격 작업 정의 및 변환을 생성하고 유지관리합니다. 요청 이행 프로세스를 결정하기 위한 플로우를 만들고 유지 관리합니다 플로우 디자이너 . 원격 기록 생성자를 만들고 유지 관리합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> admin sn_sb.admin <p>i 주: 사용자에게 관리자 역할이 없는 경우 원격 기록 생성자를 수정하고 게시하려면 카탈로그 관리자 역할이 필요합니다.</p>
관리자	인증 ServiceNow 된 시스템 관리자임	<ul style="list-style-type: none"> 등록 요청을 완료합니다 서비스 브리지 . 필요한 경우 소비자의 시스템 관리자를 지원합니다. 소비자의 인스턴스에 원격 카탈로그를 게시합니다. 소비자의 인스턴스에 원격 작업 정의를 게시합니다. 전송 페이로드의 서비스 브리지 문제를 해결합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> admin sn_sb.admin sn_transport.admin
제공자 이행자	에이전트 기술 보유	<ul style="list-style-type: none"> 소비자 질문 및 문제를 해결합니다. 필요한 경우 네트워크 운영에 참여합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> *ifil sn_sb.request또는 *sn_customerservice_agent *incident_read *problem_read *change_read
소비자 요청자	최종 사용자	원격 카탈로그에서 요청합니다.	sn_sb.request또는

에 대한 그룹에 역할 할당 서비스 브리지

각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다. 에서 ServiceNow 개별 사용자가 아닌 그룹별로 역할을 할당합니다. 사용자의 직무 기술서가 변경되면 해당 역할이 자동으로 업데이트됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 역할을 할당할 그룹을 클릭합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 그룹에 역할을 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

카탈로그 가상 사용자 생성

카탈로그 사용자 가상 사용자를 생성하여 소비자가 인스턴스에서 액세스할 수 있는 카탈로그 항목을 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin, sn_sb.admin

이 태스크 정보

원격 기록 생성자(RRP)에 가상 사용자를 할당할 수 있습니다. 가상 사용자는 원격 기록 생성자와 연결되며, 해당 기록 생성자에 대한 권리가 생성되고 소비자 인스턴스와 동기화됩니다. 소비자 인스턴스의 모든 가상 사용자에 대한 권리가 생성됩니다. 마지막으로, 가상 사용자를 권한 있는 사용자와 연관시켜 원격 기록 생성자에 액세스할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 카탈로그 가상 사용자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 카탈로그 가상 사용자의 이름과 설명을 입력합니다.
4. 제출을 클릭합니다.

에서 제공자에 대한 원격 선택 정의 서비스 브리지 생성

제공자는 소비자가 인스턴스에서 실시간으로 선택 데이터를 검색할 수 있는 원격 선택 필드를 정의합니다.

시작하기 전에

- 원격 선택 정의를 만드는 데 필요한 역할: security_admin
- 원격 선택 필드를 만드는 데 필요한 역할: admin

프로시저

1. 역할을 security_admin으로 승격합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 선택 정의.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 선택 정의 양식

필드	설명
테이블	소비자가 서비스 포털에서 카탈로그 항목을 선택하는 동안 쿼리할 수 있는 테이블의 이름입니다.
이름	<code>security_admin</code> 역할이 있는 사용자가 변경할 수 있는 자동 할당 이름입니다.
GlideRecordSecure	이 옵션을 선택하면 이 테이블에 대한 모든 쿼리가 ACL(액세스 제어 목록) 제한을 따릅니다. 이 옵션을 선택하지 않은 경우: <ul style="list-style-type: none"> 이 테이블에 대한 쿼리는 모든 ACL 제한을 무시합니다. 데이터 액세스를 제한하려면 각 원격 선택 변수에 대해 참조 한정자 조건을 지정해야 합니다.
AccountSecure	이 옵션을 선택하면 이 테이블에 대한 모든 쿼리에서 쿼리 서비스 계정의 회사 필드와 테이블의 회사 또는 계정 필드를 기반으로 하는 결과가 제한됩니다. <p>i 주: 이 플래그는 필드가 계정, <code>u_account</code>, 회사 또는 <code>u_company</code>로 명명된 회사 또는 계정에 대한 참조가 있는 테이블에서만 사용할 수 있습니다.</p>
간단한 설명	테이블에 대한 추가 정보입니다.
필터	테이블의 기본 조건을 정의하는 필터 조건입니다.

- 저장을 클릭합니다.
- 다음으로 이동 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 카탈로그 항목.
- 원격 기록 생성자를 선택하고 [편집]을 클릭합니다.
- 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 선택 변수 양식

필드	설명
기록 생성자 테이블	필드를 선택할 때 나타나는 자동 선택 테이블입니다. 이 테이블은 필드에 매핑되지 않은 경우 수동으로 선택할 수 있습니다.
유형	참조 유형입니다.
원격 선택 활성화됨	원격 선택에 대해 선택할 수 있는 옵션입니다.
카탈로그 항목	원격 기록 생성자의 이름입니다.

필드	설명
질문	소비자의 서비스 포털의 카탈로그 기록에 나타나는 질문입니다.
유형 사양	<ul style="list-style-type: none"> 이 변수에 대한 소비자 쿼리에 사용하는 원격 선택 정의를 포함하는 원격 선택 참조입니다. 원격 선택 표시 쿼리 결과에서 소비자에게 표시되는 기본 데이터 값을 포함하는 필드입니다. 쿼리 결과에서 소비자에게 표시되는 보조 데이터 값을 포함하는 원격 선택 추가 정보 필드입니다. 정의에 의해 반환되는 데이터를 제한하기 위해 정의하는 필터 옵션을 포함하는 참조 한정자 조건입니다.

10. 제출을 클릭합니다.

결과

원격 선택 변수가 생성됩니다.

제공자를 위해 원격 카탈로그 서비스 브리지 생성

제공자는 원격 카탈로그를 생성하여 소비자를 위한 작업 이행 프로세스를 자동화할 수 있습니다.

제공자는 원격 카탈로그를 사용하여 인스턴스에서 공유 카탈로그의 개발을 유지관리하고 소비자에게 인스턴스의 네이티브 카탈로그 항목을 제공할 수 있습니다.

공급자가 원격 카탈로그를 만드는 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 원격 카탈로그에 원격 기록 생성자를 만듭니다. **공급자용 원격 카탈로그에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자 만들기** 문서를 참조하십시오.
2. 원격 기록 생성자에 대한 변수를 생성합니다. **for Providers에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 생성** 문서를 참조하십시오.
3. 플로우를 기록 생성자에 연결합니다.

의 원격 기록 생성자 서비스 브리지

for Providers의 서비스 브리지 원격 기록 생성자는 소비자 인스턴스에 게시된 서비스 요청입니다. 이를 통해 소비자는 서비스 카탈로그를 통해 제공자 서비스를 요청할 수 있습니다.

기록 생성자 개요

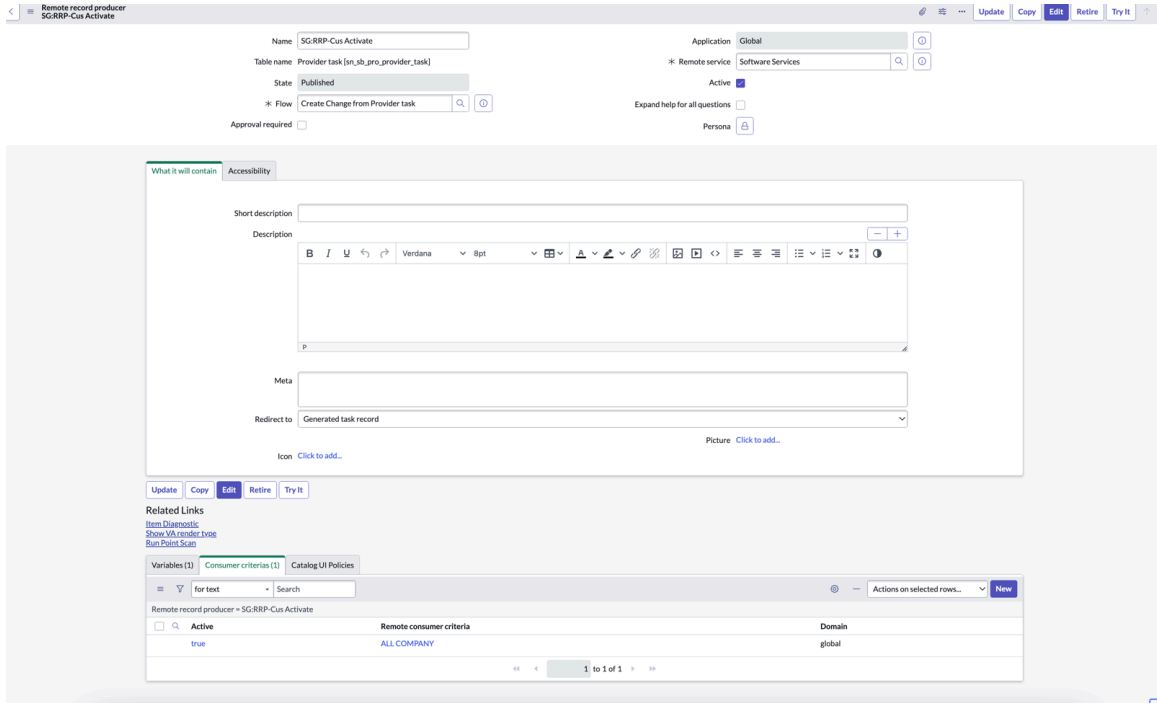
원격 기록 생성자에는 소비자가 요청을 제출하기 위해 제공할 수 있거나 제공해야 하는 정보를 결정하는 변수가 포함되어 있습니다. 소비자의 Service Catalog에서 원격 기록 생성자를 제출하면 제공자의 인스턴스에 제공자 작업 기록이 생성되고 케이스 생성, 인스턴트 생성 또는 변경 요청 이행 작업 생성이 트리거됩니다.

작업이 제공자의 인스턴스에서 이행 플로우를 통해 이동하면 제공자와 소비자 ServiceNow 의 인스턴스 모두에서 업데이트를 볼 수 있습니다.

원격 기록 생성자 테이블은 sc_cat_item_producer 테이블의 확장이며 sn_sb_pro_remote_request 테이블을 사용합니다.

다음 예는 원격 기록 생성자를 만들 때 사용하는 샘플 양식을 보여줍니다.

원격 기록 생성자



공급자용 원격 카탈로그에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자 만들기
 제공자용 원격 카탈로그 생성 서비스 브리지 의 일부로 원격 기록 생성자를 생성합니다.

시작하기 전에

- 카탈로그 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인합니다.
- 필요한 역할: admin, sn_sb.admin

i 주: 관리자 역할이 없는 사용자에게 카탈로그 관리자 역할을 부여해야 원격 기록 생성자를 수정하고 게시할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 카탈로그 항목.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 기록 생성자 새 기록 양식

필드	설명
이름	원격 기록 생성자의 이름입니다.
애플리케이션	읽기 전용 필드이며 애플리케이션 범위에 따라 기본적으로 설정됩니다.
상태	원격 기록 생성자의 상태를 표시합니다. 원격 기록 생성자를 만들면 이 필드는 초안 상태로 설정됩니다. i 주: 이 필드는 원격 기록 생성자를 게시, 보관 또는 폐기할 때 자동으로 업데이트됩니다.

필드	설명
테이블 이름	테이블 이름은 제공자 작업입니다. 읽기 전용 필드입니다.
플로우	제공된 기본 서비스 브리지 플로우 중 하나를 선택하거나 필요한 경우 고유한 플로우를 생성합니다.
활성	읽기 전용 필드이며 게시, 폐기, 보관 또는 삭제 작업에 따라 활성화됩니다.
가상 사용자	이 기록 생성자에 할당할 카탈로그 가상 사용자입니다.
호환성	이 필드는 기본적으로 채워집니다. 공급자가 서비스 브리지 사용 중인 버전을 보여 줍니다. 소비자가 호환되는 서비스 브리지 버전을 사용하는 경우 제공자와 소비자 인스턴스 간에 데이터를 동기화할 수 있습니다. 그러나 소비자가 호환되는 버전을 사용하지 않는 경우 해당 서비스 브리지 버전이 업그레이드될 때까지 새 권리를 활성화할 수 없습니다.
간단한 설명	기록 생성자에 대한 짧은 설명입니다.
설명	기록 생성자에 대한 자세한 설명입니다.

4. 아이콘 필드 옆의 링크를 클릭하여 그림을 첨부합니다.
5. 그림 필드 옆에 있는 링크를 클릭하여 그림을 첨부합니다.
 - i** 주: 더 이상 필요하지 않은 경우 사진을 삭제할 수도 있습니다.
6. 제출을 클릭합니다.
7. 하나 이상의 변수를 추가합니다.
 - for Providers에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 생성 문서를 참조하십시오.
8. 소비자 기준을 추가합니다.
9. 게시를 클릭하여 원격 기록 생성자를 게시하고 제공자 및 소비자 인스턴스에서 사용할 수 있도록 합니다.

다음에 수행할 작업

이 게시된 원격 기록 생성자의 여러 구성 수정 버전을 만들 수 있습니다. 구성 수정을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 구성 수정 생성. 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 구성 개정 아카이브: 자세한 내용은 구성 수정 보관
- 구성 수정 버전 복사: 을 참조하십시오 구성 수정 복사.
- 구성 폐기: 구성 폐기.
- 구성 삭제: 을 참조하십시오 구성 삭제.

for Providers에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 생성

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 카탈로그 항목.
2. 변수를 만들 기록 생성자를 클릭합니다.
3. 관련 목록에서 변수 탭을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변수 새 기록 양식

필드	설명
유형	<p>지원되는 변수 유형은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 첨부 파일 ◦ 줄 바꿈 ◦ 체크박스 ◦ 컨테이너 끝 ◦ 컨테이너 분할 ◦ 컨테이너 시작 ◦ 날짜 ◦ 날짜/시간 ◦ 지속 시간 ◦ 이메일 ◦ HTML ◦ IP 주소 ◦ 레이블 ◦ 목록 수집기 ◦ 복수 선택 조회 ◦ 선택 상자 조회 ◦ 마스킹됨 ◦ 여러 줄 텍스트 ◦ 복수 선택 ◦ 숫자 척도 ◦ 참조 ◦ 요청 대상 ◦ 리치 텍스트 레이블 ◦ 선택 상자 ◦ 1줄 텍스트 ◦ URL ◦ 넓은 1줄 텍스트 ◦ 예/아니오

필드	설명
	지원되지 않는 변수를 서비스 브리지 사용하면 데이터를 올바른 형식으로 통합하지 못할 수 있습니다.
카탈로그 항목	변수를 사용하는 카탈로그 항목입니다.
애플리케이션	읽기 전용 필드이며 애플리케이션 범위에 따라 기본적으로 설정됩니다.
필수	주문 절차의 일부로서 필요한 변수로 만드는 옵션입니다. i 주: 이 동작은 페이지를 로드할 때만 적용할 수 있습니다. 클라이언트 API를 사용하여 변경할 수 있습니다.
활성	읽기 전용 필드이며 게시, 폐기 또는 편집 작업에 따라 활성화됩니다.
순서	카탈로그 항목 페이지에서 변수의 배치 순서입니다. 변수를 위에서 아래로, 가장 작은 순서에서 가장 큰 순서 값으로 구성합니다. 예를 들어, 순서 값이 1인 변수는 더 높은 순서 값을 가지는 다른 변수보다 우선합니다.
질문	관련 정보를 얻기 위해 카탈로그 항목을 주문하는 사용자에게 물어볼 수 있는 질문입니다.
이름	질문을 식별하는 이름입니다. i 주: 이 필드가 비어 있으면 줄 바꿈, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝을 제외한 모든 변수 유형이 질문 필드를 기반으로 값이 자동으로 채워집니다.
도구 설명	사용자가 변수를 가리킬 때 표시되는 도구 설명 텍스트입니다. 질문의 목적을 설명하는 간단한 메모를 입력하십시오.
예제 텍스트	사용자가 값을 입력하기 전에 나타나는 질문 필드 힌트입니다. 다음 변수에 대한 힌트를 사용할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ IP 주소 ◦ 이메일 ◦ URL ◦ 1줄 텍스트 ◦ 넓은 1줄 텍스트 ◦ 여러 줄 텍스트

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 날짜 ◦ 날짜/시간
유형 사양	변수 유형에 특정한 값입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

위의 단계를 반복하여 동일한 원격 기록 생성자에 대한 변수를 추가합니다.

에서 제공자에 대한 권리 서비스 브리지 생성

기록 생성자 및 기타 구성 서비스 브리지 과 연결된 소비자 기준을 사용하여 적격 소비자 인스턴스에 복제되는 권리 기록을 자동으로 생성합니다.

개요

소비자 기준 기록은 소비자에게 원격 기록 생성자 및 원격 작업 정의 서비스 브리지 와 같은 서비스 브리지 콘텐츠에 대한 권리를 부여하는 데 사용됩니다. 소비자 기준을 사용하면 소비자가 적절한 서비스 브리지 콘텐츠에만 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다. 소비자 기준을 사용하여 단일 고객 또는 여러 고객에게 명시적으로 콘텐츠에 권한을 부여할 수 있습니다.

다음은 소비자 기준을 구성하는 방법의 몇 가지 예입니다. 예를 들어 콘텐츠에 사용 권한을 부여할 수 있습니다.

- 특정 소비자에게.
- 특정 모델의 활성 판매 제품이 있는 모든 소비자에게.
- 활성 서비스 계약을 보유한 모든 소비자를 대상으로 합니다.

서비스 브리지 권리 프로세스는 매일 밤 예약된 작업으로 실행됩니다. 권리 프로세스 중에 소비자 기준 기록의 조건 작성기에 정의된 필터가 선택한 테이블에 적용되어 조건과 일치하는 기록을 찾습니다. 일치하는 기록이 발견되면 연결된 서비스 브리지 콘텐츠가 소비자에게 부여됩니다. 예를 들어, 활성 판매된 제품을 보유한 소비자가 주문을 생성하면 해당 서비스 브리지 콘텐츠가 소비자에게 자동으로 부여됩니다. 권리는 매일 업데이트되며, 쿼리되는 테이블의 데이터가 변경된 경우 변경 내용을 반영합니다.

이점

소비자는 권한이 부여된 콘텐츠를 보고 요청할 수 있습니다. 예약된 작업은 야간에 실행되며 소비자 기준에 따라 쿼리된 테이블 또는 기록의 변경 내용에 따라 권리를 업데이트합니다. 또한 업데이트 시 권리가 즉시 확인됩니다.

다음과 같은 방법으로 권리를 업데이트할 서비스 브리지 수 있습니다.

- 원격 기록 생성자에서 소비자 기준을 정의합니다.
- 에서 새 소비자를 등록합니다 서비스 브리지.
- 소비자 연결 기록 또는 제공자 기록에서 권리 새로 고침 관련 링크를 클릭합니다.

소비자 기준 정의

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 카탈로그 항목 또는 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 소비자 기준을 정의할 원격 기록 생성자 또는 원격 작업 정의를 선택합니다.
3. 관련 목록에서 소비자 기준 탭으로 이동하여 신규를 클릭합니다.

4. 기존 소비자 기준을 연결하거나 새 기준을 만들 수 있습니다.
5. 양식에서 필드에 입력합니다.

필드	설명
이름	소비자 조건의 이름입니다.
활성	소비자 조건을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다.
다음에 대한 조건	<p>쿼리되는 테이블의 기록을 일치시키는 데 사용할 수 있는 회사 또는 계정을 지정할 수 있습니다. 쿼리되는 테이블에서 사용할 수 있는 필드(회사 또는 계정)에 따라 해당 옵션을 선택합니다.</p> <p>예를 들어 계정 필드가 테이블을 쿼리하는 데 사용되므로 이 필드는 판매된 제품 테이블에서 사용할 수 있습니다.</p>
다음에서의 조건	<p>필드는 일치하는 기록을 찾기 위해 쿼리해야 하는 테이블을 나타냅니다.</p> <p>i 주: 고객 필드를 선택할 수 없는 테이블은 사용하지 않아야 합니다.</p>
고객 필드	<p>쿼리되는 테이블에서 연결에 정의된 서비스 브리지 회사 또는 계정과 일치하는 필드를 선택합니다. 를 통해 서비스 브리지 연결된 소비자가 계정인 경우 회사 또는 계정 필드를 사용하여 일치시킬 수 있습니다. 연결된 소비자가 회사인 경우 회사로 제한됩니다.</p>
조건	필터의 상세 정보입니다. 예를 들어 Active는 True입니다.

다음 예는 소비자 기준을 구성할 수 있는 방법을 보여줍니다.

이 소비자 기준은 제품 이름에 랩톱 - DaaS가 포함된 활성 판매된 제품이 있는 서비스 브리지 고객에게 콘텐츠에 대한 권한을 부여하는 데 사용할 수 있습니다.

The screenshot shows the 'Customer Condition' configuration page in ServiceNow. The 'Name' field is 'Business Laptop Sold Product' and the 'Active' checkbox is checked. The 'Condition for' dropdown is set to 'Account'. The 'Condition on' dropdown is 'Sold Product [sn_install_base_so...]' and the 'Customer field' dropdown is 'Account'. Below these, there are two filter clauses: 'Product contains Laptop - DaaS' and 'State is Active'. The clauses are connected by 'AND' operators.

이 소비자 기준은 Boxeo 서비스 브리지 소비자에게 콘텐츠에 대한 권한을 부여합니다. 연결 테이블을 쿼리 서비스 브리지 하는 데 사용되며 Boxeo를 소비자로 사용하여 필터링됩니다.

Customer Condition New record

* Name: Active

Condition for:

* Condition on: * Customer field:

Condition:

is

이 소비자 기준은 계약 모델이 인쇄 솔루션이고 계약 유형이 서비스 계약인 활성 계약을 보유한 소비자에게 콘텐츠 서비스 브리지 에 대한 권한을 부여합니다.

Customer Condition New record

* Name: Active

Condition for:

* Condition on: * Customer field:

Condition:

All of these conditions must be met

is

is

is

원격 기록 생성자와 함께 변수 세트 사용

원격 기록 생성자와 함께 단일 및 다중 행 변수 세트를 사용합니다.

변수 세트를 사용하여 다중 카탈로그 항목 및 주문 가이드에서 재사용할 수 있는 변수 모음을 만들 수 있습니다. 변수 세트를 사용하면 많은 카탈로그 항목에 대해 동일한 변수를 개별적으로 만들 필요가 없으므로 시간을 절약할 수 있습니다. 또한 변수를 수정해야 할 때 변수 세트를 수정할 수 있으며 변경 내용은 변수 세트와 연결된 모든 원격 기록 생성자에 반영됩니다.

제공자는 변수 세트를 만들고 원격 기록 생성자와 연결할 수 있습니다. 이러한 변수 세트에 대한 모든 변경 사항은 소비자가 권리를 가진 원격 기록 생성자에 자동으로 동기화됩니다. 다음과 같은 유형의 변수 세트를 만들 수 있습니다.

- 단일 행 변수 세트: 단일 행 변수 세트를 사용하여 함께 그룹화된 변수에서 데이터를 캡처합니다.
- 여러 행의 변수 세트: 여러 행의 변수 세트를 사용하여 엔터티 그룹의 그리드 레이아웃에서 변수 데이터를 캡처합니다. 예를 들어 직원 조직 개편 중 HR의 경우 단일 원격 기록 생성자가 직원 그룹의 부서 및 관리자과 같은 관련 정보를 캡처할 수 있어야 합니다.

i 주 :

- 지원되지 않는 변수 유형(사용자 지정, 레이블이 있는 사용자 지정, UIPage)이 포함된 변수 세트는 잘못된 변수가 제거될 때까지 동기화되지 않습니다.
- 스크립팅이 있는 변수 또는 UI 정책을 포함하는 변수 세트는 모든 스크립팅이 제거될 때까지 동기화되지 않습니다.
- 잘못된 변수 세트를 포함하는 원격 기록 생성자는 게시할 수 없습니다. 원격 기록 생성자를 게시하려면 확인 문제를 해결하거나 원격 기록 생성자에서 잘못된 변수 세트의 할당을 해제해야 합니다.

변수 세트와 변수 세트의 사용 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [서비스 카탈로그 변수 세트](#) .

원격 기록 생성자를 위한 변수 세트 생성 서비스 브리지

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 세트를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 카탈로그 항목.
2. 변수를 만들 기록 생성자를 클릭합니다.
3. 관련 목록에서 변수 세트 탭을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
4. 다음 중 하나를 선택합니다.
 - 단일 행 변수 세트: 함께 그룹화된 변수를 사용하여 변수 세트를 만듭니다. 유형 필드가 ## #으로 설정되어 있습니다.
 - 여러 행의 변수 세트: 그리드 레이아웃에서 변수 데이터를 캡처하는 여러 행의 변수 세트를 생성합니다. 유형 필드가 ## #으로 설정되어 있습니다.
5. 양식에서 필드에 입력합니다.

필드	설명
제목	변수 세트의 제목입니다.
내부 이름	내부에서 사용할 변수 세트 이름입니다. 이 필드를 비워 두면 제목 필드에 따라 자동으로 채워집니다.
순서	변수 세트의 순서 번호입니다.
유형	변수 세트의 유형입니다. 가능한 옵션은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 단일 행 ◦ 복수 행
애플리케이션	이 변수 세트를 사용할 수 있는 애플리케이션입니다.
제목 표시	선택하는 경우 제목 및 확장 가능한 헤더가 변수 세트의 오른쪽에 추가됩니다.
변수 세트 속성	복수 행 변수 세트를 구성하기 위한 속성입니다. 복수 행 변수 세트에 추가할 수 있는 행 수의 제한을 설정하려면 <code>max_rows</code> 속성을 사용합니다. 예를 들어 필드 값으로 <code>max_rows=1</code> 을 지정합니다.
레이아웃	레이아웃 표시입니다. 1열 또는 2열, 다른 면 또는 2열, 한 면, 그 다음 면으로 설정합니다.
설명	변수 세트에 대한 설명입니다.

6. 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
7. 해당 세트에서 사용할 변수를 만듭니다.

- a. 변수 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
- b. 변수를 for Providers에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 생성 생성하려면 다음 단계에 따라 수행합니다.

i 주: 복수 행 변수 세트:

- 포함된 변수는 테이블의 열로 표시됩니다.
- 열 순서는 변수 세트에서 정의된 변수의 순서입니다.

8. 제출을 클릭합니다.

위의 단계를 반복하여 동일한 원격 기록 생성자에 대한 변수 세트를 추가로 생성합니다.

변수 세트 및 레이아웃에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [변수 세트 레이아웃](#) .

에서 공급자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성

제공자는 원격 작업 할당을 트리거하는 원격 작업 정의를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 원격 작업 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 작업 정의 양식

필드	설명
이름	원격 작업 정의 기록의 이름입니다.
애플리케이션	읽기 전용 필드이며 애플리케이션 범위에 따라 기본적으로 설정됩니다.
상태	원격 작업 정의의 상태를 표시합니다. 원격 작업 정의를 생성하면 이 필드는 초안 상태로 설정됩니다. i 주: 이 필드는 원격 작업 정의를 게시, 보관 또는 폐기할 때 자동으로 업데이트됩니다.
제공자 테이블	목록에서 선택한 작업 테이블입니다. 예를 들어 케이스 테이블 또는 인시던트 테이블을 선택할 수 있습니다.
소비자 테이블	목록에서 선택한 작업 테이블입니다. 예를 들어 케이스 테이블 또는 인시던트 테이블을 선택할 수 있습니다.
호환성	이 필드는 기본적으로 채워집니다. 공급자가 서비스 브리지 사용 중인 버전을 보여 줍니다. 소비자가 호환되는 서비스 브리지 버전을 사용하는 경우 제공자와 소비자 인스턴스

필드	설명
	간에 데이터를 동기화할 수 있습니다. 그러나 소비자가 호환되는 버전을 사용하지 않는 경우 해당 서비스 브리지 버전이 업그레이드될 때까지 새 원격 작업 정의를 활성화할 수 없습니다.
SysID 유지	이 필드를 선택하면 원격 작업을 생성한 상위 작업과 연결된 고유 식별자 SysID가 사용되어 소비자 인스턴스에서 원격 작업을 위해 생성된 상위 작업에 할당됩니다.
첨부 파일 보내기	이 옵션을 선택하면 첨부 파일이 상위 기록에 추가되면 원격 작업으로 전송됩니다.
상위에 첨부 파일 복사	첨부 파일이 원격 작업에 포함되어 있으면 복사본이 상위 기록으로 전송됩니다.
간단한 설명	이 원격 작업 정의에 대한 간략한 정보입니다.
설명	이 원격 작업 정의에 대한 자세한 정보입니다.

4. 제출을 클릭합니다.
5. 이 새 원격 작업 정의 기록을 엽니다.
6. 인바운드 필드 관련 탭에서 신규를 클릭합니다.
7. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
인바운드 필드를 사용하면 원격 작업이 생성되거나 업데이트될 때 소비자의 인스턴스에서 데이터를 받을 수 있습니다.

i 주: 인바운드 필드 값이 업데이트되면 업데이트된 정보가 상위 기록의 작업 메모에 표시됩니다.

인바운드 필드 양식

필드	설명
필드 레이블	원격 작업 양식에 나타나는 필드 레이블입니다.
필드 이름	원격 작업 흐름 및 스크립트에 사용되는 필드 이름입니다.
최대 길이	소스 필드 이름의 최대 길이입니다.
동기화 시기	원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 직접 업데이트하는 시기를 지정할 수 있습니다. 다음을 선택할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 삽입하다: 원격 작업이 처음 삽입된 경우에만 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 업데이트합니다. ◦ 삽입 또는 업데이트: 원격 작업이 업데이트될 때마다 원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 업데이트합니다. ◦ 사용 안 함: 인바운드 필드가 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 직접 업데이트하지 않습니다. 예를 들어, 대상 필드를

필드	설명
	<p>업데이트하기 전에 수신 값을 변환하기 위해 플로우를 사용하는 상태 매핑에 이 필드를 사용할 수 있습니다.</p> <p>i 주: 여기서 어떤 옵션을 선택하든 인바운드 필드가 업데이트될 때마다 변경 내용이 상위 기록의 작업 메모에 반영됩니다.</p>
소스 매핑 탭	가상 필드 매핑을 정의하기 위해 가상 확인란을 선택한 경우에는 이 탭이 표시되지 않습니다.
소스 테이블(읽기 전용)	원격 작업 정의를 생성하는 동안 선택한 소비자 테이블입니다.
소스 필드	<p>다른 ServiceNow 인스턴스로 전송되는 소스 테이블의 필드입니다.</p> <p>소스 필드를 사용하면 관련 테이블의 데이터에 대한 닷워킹 을 사용할 수 있으며, 이는 인스턴스 간에 ServiceNow 참조 데이터를 사용할 수 없는 경우에 유용합니다. 예를 들어, 이름, 클래스, IP 주소 및 자산 태그를 포함하는 변경 인시던트(CI)에 대한 여러 인바운드 매핑을 만들 수 있습니다.</p>
대상 매핑 탭	<p>다음 조건에서만 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 동기화 시기: 삽입 또는 삽입 또는 업데이트를 선택합니다. 가상: 가상 필드 매핑을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.
대상 테이블(읽기 전용)	원격 작업 정의를 생성하는 동안 선택한 제공자 테이블입니다.
대상 필드	<p>다른 ServiceNow 인스턴스로 전송되는 대상 테이블의 필드입니다.</p> <p>i 주: 가상 필드 매핑을 정의하는 경우 대상 테이블에서 선택한 필드는 소스 테이블에 없습니다.</p>
활성	이 필드는 기본적으로 활성화됩니다.
가상	<p>가상 인바운드 필드 매핑을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 가상 필드는 대상 테이블에는 있지만 소스 테이블에는 존재하지 않는 필드입니다.</p> <p>소스 테이블에 대상 테이블에 존재하는 필드가 포함되어 있지 않으면 해당 필드는 가상 필드로 구성됩니다. 가상 필드에 지정된 값이 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 전달됩니다. 소비자는 원격 작업을 생성하여 데이터를</p>

필드	설명
	<p>동기화하고 연결된 대상 작업 기록의 가상 필드 값을 업데이트할 수 있습니다.</p> <p>대상 필드는 에 에서 변환 생성 서비스 브리지 설명된 가상 인바운드 옵션을 사용하거나 <code>updateVirtualField</code> API를 사용하여 업데이트할 수 있습니다.</p>

8. 제출을 클릭합니다.
9. 아웃바운드 필드 관련 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
아웃바운드 필드를 사용하면 원격 작업이 생성되거나 업데이트될 때 소비자의 인스턴스로 데이터를 보낼 수 있습니다.

아웃바운드 필드 양식

필드	설명
필드 레이블	원격 작업 양식에 나타나는 필드 레이블의 이름입니다.
필드 이름	원격 작업 흐름 및 스크립트에 사용되는 필드 이름입니다.
최대 길이	필드 이름의 최대 길이입니다.
제안 시 동기화	<p>사용자(제공자)가 원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 직접 업데이트해야 하는 시기를 소비자에게 제안할 수 있습니다. 소비자는 정의를 활성화하기 전에 이 설정을 변경할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 삽입하다: 원격 작업이 처음 삽입된 경우에만 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 업데이트합니다. ◦ 삽입 또는 업데이트: 원격 작업이 업데이트될 때마다 원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 업데이트합니다. ◦ 사용 안 함: 인바운드 필드가 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 직접 업데이트하지 않습니다. 예를 들어, 대상 필드를 업데이트하기 전에 수신 값을 변환하기 위해 플로우를 사용하는 상태 매핑에 이 필드를 사용할 수 있습니다.
소스 매핑 탭	가상 필드 매핑을 정의하기 위해 가상 확인란을 선택한 경우에는 이 탭이 표시되지 않습니다.
소스 테이블(읽기 전용)	원격 작업 정의를 생성하는 동안 선택한 제공자 테이블입니다.
소스 필드	<p>다른 ServiceNow 인스턴스로 전송되는 소스 테이블의 필드입니다.</p> <p>소스 필드를 사용하면 관련 테이블의 데이터에 대한 닷윙킹 을 사용할 수 있으며, 이는</p>

필드	설명
	인스턴스 간에 ServiceNow 참조 데이터를 사용할 수 없는 경우에 유용합니다. 예를 들어, 이름, 클래스, IP 주소 및 자산 태그를 포함하는 변경 인시던트(CI)에 대한 여러 인바운드 매핑을 만들 수 있습니다.
대상 매핑 탭	다음 조건에서만 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 동기화 시기: 삽입 또는 삽입 또는 업데이트를 선택합니다. ◦ 가상: 가상 필드 매핑을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.
대상 테이블(읽기 전용)	원격 작업 정의를 생성하는 동안 선택한 소비자 테이블입니다.
대상 필드	다른 ServiceNow 인스턴스로 전송되는 대상 테이블의 필드입니다. <p>i 주: 가상 필드 매핑을 정의하는 경우 대상 테이블에서 선택한 필드는 소스 테이블에 없습니다.</p>
활성	이 필드는 기본적으로 활성화됩니다.
가상	가상 인바운드 필드 매핑을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 가상 필드는 대상 테이블에는 있지만 소스 테이블에는 존재하지 않는 필드입니다. <p>소스 테이블에 대상 테이블에 존재하는 필드가 포함되어 있지 않으면 해당 필드는 가상 필드로 구성됩니다. 가상 필드에 지정된 값이 소스 인스턴스에서 대상 인스턴스로 전달됩니다.</p> <p>대상 필드는 에 에서 변환 생성 서비스 브리지 설명된 가상 아웃바운드 옵션을 사용하거나 <code>updateVirtualField API</code>를 사용하여 업데이트할 수 있습니다.</p>

- 제출을 클릭합니다.
- 소비자 기준 관련 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
소비자 기준을 사용하면 이러한 원격 작업 정의를 사용할 수 있는 소비자를 관리할 수 있습니다.

소비자 기준 양식

필드	설명
소비자 조건	이 원격 작업 정의에 권한을 부여할 고객, 회사 또는 계정입니다.
원격 작업 정의	이 원격 작업 정의 기록의 이름입니다. 이 이름은 자동으로 채워집니다.

소비자 기준에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [에서 제공자에 대한 권리 서비스 브리지 생성](#).

14. 게시를 클릭합니다.

원격 작업 변수는 원격 작업 정의를 게시할 때 자동으로 생성됩니다. 이러한 변수는 표시되는 인바운드 필드에 대한 데이터 변수이며 원격 작업에서 액세스할 수 있습니다.

결과

인스턴스에 원격 작업 정의 기록이 생성됩니다. 또한 이 기록은 고객의 인스턴스와 동기화되며 현재 소비자의 인스턴스에서 활성화 보류 중입니다. 소비자가 원격 작업 정의 자동 활성화 필드를 활성화한 경우 소비자의 인스턴스에서 원격 작업 정의가 자동으로 활성화됩니다.

다음에 수행할 작업

이 게시된 원격 작업 정의의 여러 구성 수정 버전을 생성할 수 있습니다. 구성 수정을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 구성 수정 생성](#). 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 구성 개정 아카이브: 자세한 내용은 [구성 수정 보관](#)
- 구성 수정 버전 복사: [을 참조하십시오 구성 수정 복사](#).
- 구성 폐기: [구성 폐기](#).
- 구성 삭제: [을 참조하십시오 구성 삭제](#).

제공자용 **in** 서비스 브리지 [을 사용하여](#) 플로우 디자이너 원격 작업 생성
 제공자는 [를 사용하여](#) 플로우 디자이너고객을 위한 원격 작업을 사전에 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 플로우 디자이너.
2. Flow Designer 방문 페이지의 메인 헤더에서 신규 > 플로우.
3. 플로우 속성 창에서 다음 필드를 채웁니다.

플로우 속성 필드

필드	작업
플로우 이름	플로우 이름 입력
설명	플로우 설명
애플리케이션	전역
도메인	전역
보호	없음
다른 사용자 이름으로 실행	시스템 사용자

4. 트리거 섹션에서 트리거 추가를 선택합니다.
5. Trigger(트리거) 섹션에서 다음 필드를 채우고 Done(완료)을 클릭합니다.

트리거 섹션 필드

필드	값
트리거	#####
테이블	소비자에 대해 생성하려는 테이블 이름입니다. 예를 들어 케이스 [sn_customerservice_case]입니다.
조건	필터의 상세 정보입니다. 예를 들어 Account is consumer-name입니다.
트리거 실행	모든 업데이트에 대해

i 주: 고급 옵션 필드의 경우 값을 변경하지 마십시오.

6. 작업 섹션에서 작업, 플로우 논리 또는 하위 플로우 추가를 선택합니다.
7. 먼저 작업 > 제공자를 위한 서비스 브리지 > 소비자에 대한 원격 작업 생성.
8. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

필드	값
작업	소비자에 대한 원격 작업 생성
작업 기록 [작업]	트리거 - 기록 생성됨 또는 업데이트됨 - 기록
원격 작업 정의 기록	목록에서 원격 작업 정의를 선택합니다.

9. Done(완료)을 선택하고 Save(저장)를 클릭합니다.

결과

원격 작업이 (제공자) ServiceNow 인스턴스에 생성되고 소비자의 ServiceNow 인스턴스에서 동기화됩니다.

에서 변환 생성 서비스 브리지

제공자 또는 소비자는 변환을 생성 서비스 브리지 하여 연결된 인스턴스 간에 작업을 통합합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 단계에서는 공급자에 대한 변환 프로세스에 대해 설명합니다. 소비자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 변환 동일한 프로세스를 따릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 변환.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변환 양식

필드	설명
번호	변환 기록에 대해 자동 생성된 번호입니다.
회사	이 변환을 적용할 수 있는 소비자 이름입니다.
모든 회사	<p>이 옵션을 선택하면 회사 수준 변환이 동일한 회사를 제외한 모든 회사에 대해 변환이 실행됩니다.</p> <p>이 필드를 사용하여 모든 회사에 적용할 수 있는 기본 변환 정의를 생성합니다. 모든 회사 필드를 사용하면 요구 사항이 유사한 경우에도 각 고객 계정에 대해 특정 변환을 정의할 필요가 없습니다. 기본 정의를 사용하여 모든 회사의 특정 필드를 동시에 변환할 수 있습니다.</p> <p>전역 변환은 구성과 일치하며 특정 변환이 아직 정의되어 있지 않은 회사에만 적용됩니다. 동일한 구성에 대한 회사별 변환이 이미 있는 경우 전역 변환이 재정의됩니다.</p>
유형	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 단순: 필드에 각 인스턴스에 대해 알려지고 안정적인 선택 목록이 있을 때 사용됩니다. 인바운드 및 아웃바운드 값과 일치하도록 관련 변환 라인 목록이 생성됩니다. ◦ 고급: 새 값을 결정하는 데 스크립트가 필요한 복잡한 기준에 사용됩니다. ◦ 가상 인바운드: 가상 인바운드 필드를 변환하는 데 사용됩니다. 새 값을 결정하는 스크립트가 필요합니다. ◦ 가상 아웃바운드: 가상 아웃바운드 필드를 변환하는 데 사용됩니다. 새 값을 결정하는 스크립트가 필요합니다.
인바운드	이 변환에 대한 인바운드 변환을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션은 유형(Type)을 단순(Simple) 또는 고급(Advanced)으로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
아웃바운드	이 변환에 대한 아웃바운드 변환을 활성화하는 옵션입니다. 이 옵션은 유형(Type)을 단순(Simple) 또는 고급(Advanced)으로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
제공자 테이블	제공자의 작업 테이블을 지정하는 옵션입니다. 예: 케이스.
소비자 테이블	소비자의 작업 테이블을 지정하는 옵션입니다. 예: 인시던트.
제공자 필드	제공자의 필드를 지정하는 옵션입니다. 예를 들면 시/도입니다. 이 필드는 유형을 단순 또는 고급으로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

필드	설명
소비자 필드	소비자 필드를 지정하는 옵션입니다. 예를 들면 시/도입니다. 이 필드는 유형을 단순 또는 고급으로 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.
가상 필드	유형 필드가 가상 인바운드 또는 가상 아웃바운드로 설정된 경우 이 필드를 사용하여 이 변환이 채워야 하는 가상 필드를 참조할 수 있습니다.

4. 저장을 클릭합니다.

5. 다음 중 하나를 선택합니다.

a. 간단하: 변환 라인 관련 목록에서 새로 만들기 를 클릭하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변환 라인 양식

필드	설명
제공자 레이블	제공자의 선택 레이블을 지정하는 옵션입니다. 예를 들면 Open입니다.
제공자 값	제공자의 선택 값을 지정하는 옵션입니다. 예: 10.
고객 레이블	고객의 선택 레이블을 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 Progress입니다.
고객 값	고객의 선택 값을 지정하는 옵션입니다. 예: 2.

b. 고급: 다음 예시와 같이 스크립트를 사용하여 아웃바운드 및 인바운드 레이블과 값을 정의합니다.

```
output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
```

c. 가상 인바운드: 다음 예시와 같이 스크립트를 사용하여 인바운드 레이블과 값을 판별합니다.

```
var inputArr = input.value.split(',');
var outputValues = [];
var outputLabels = [];
```

```
for (i in inputArr) {
    getInstanceID(inputArr[i]);
}
output.value = outputValues+'';
output.label = outputLabels+'';

function getInstanceID(name) {
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci_server');
    if (gr.get('name', name)) {
        outputValues.push(gr.sys_id+'');
        outputLabels.push(name);
    }
}
```

d. 가상 아웃바운드: 다음 예제와 같이 스크립트를 사용하여 아웃바운드 레이블 및 값을 결정합니다.

```
/*
** The 'input' object contains the original value and label
** 'direction' contains an 'inbound' or 'outbound' value to determine
transform direction
** 'object_data' contains the Remote Task GlideRecord
** It is required to set the variables 'output.value' and
'output.label' with your script.
*/
output.value = 'condev,conprod';
output.label = 'condev,conprod';
```

6. 제출을 클릭합니다.

7. 변환 양식에서 활성화를 클릭합니다.

결과

인스턴스에 변환 기록이 생성됩니다 ServiceNow®. 변환과 일치하는 모든 원격 작업의 인바운드 또는 아웃바운드 필드는 자동으로 이를 사용합니다. 자세한 내용은 [에서 공급자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

권한 있는 사용자에게 대한 설정 업데이트

제공자는 소비자의 인스턴스에 생성된 권한 있는 사용자에게 대한 설정을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 소비자.
2. 적절한 소비자 연결 양식을 엽니다.
3. 관련 링크 아래에서 설정 탭을 클릭하고 표시된 기록을 엽니다.
4. 인증된 사용자 탭을 클릭합니다.
 - 최대 권한 있는 사용자: 이 필드는 권한 있는 사용자 제한 플래그를 사용하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 소비자의 인스턴스에 정의할 수 있는 권한이 부여된 최대 사용자 수를 지정합니다.
 - 권한 있는 사용자 제한: 소비자의 인스턴스에서 권한 있는 사용자 수를 제한하려면 확인란을 선택합니다.
 - 인증된 사용자 자동 승인: 이 확인란을 선택하면 소비자 인스턴스에서 작성된 인증된 사용자가 자동으로 승인됩니다.

5. 업데이트를 클릭합니다.

i 주: 원격 기록 생성자 및 원격 작업 정의 탭에 정의된 설정을 볼 수 있지만 수정할 수는 없습니다.

제공자용 사용 서비스 브리지

제공자로서 Service Catalog에서 요청을 제출하고 인스턴스에서 ServiceNow® 주문 이행을 추적하는데 사용하는 서비스 브리지 방법을 알아봅니다.

이 절에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 소비자 등록 서비스 브리지
- 서비스 브리지 원격 카탈로그 항목
- 의 사전 예방적 서비스 브리지 케이스 알림 서비스 브리지
- 작업에 스크래치패드 서비스 브리지 사용

소비자 등록 서비스 브리지

에 새 소비자 서비스 브리지 를 등록하면 제공자와 소비자 간에 인스턴스 간 통합이 설정됩니다.

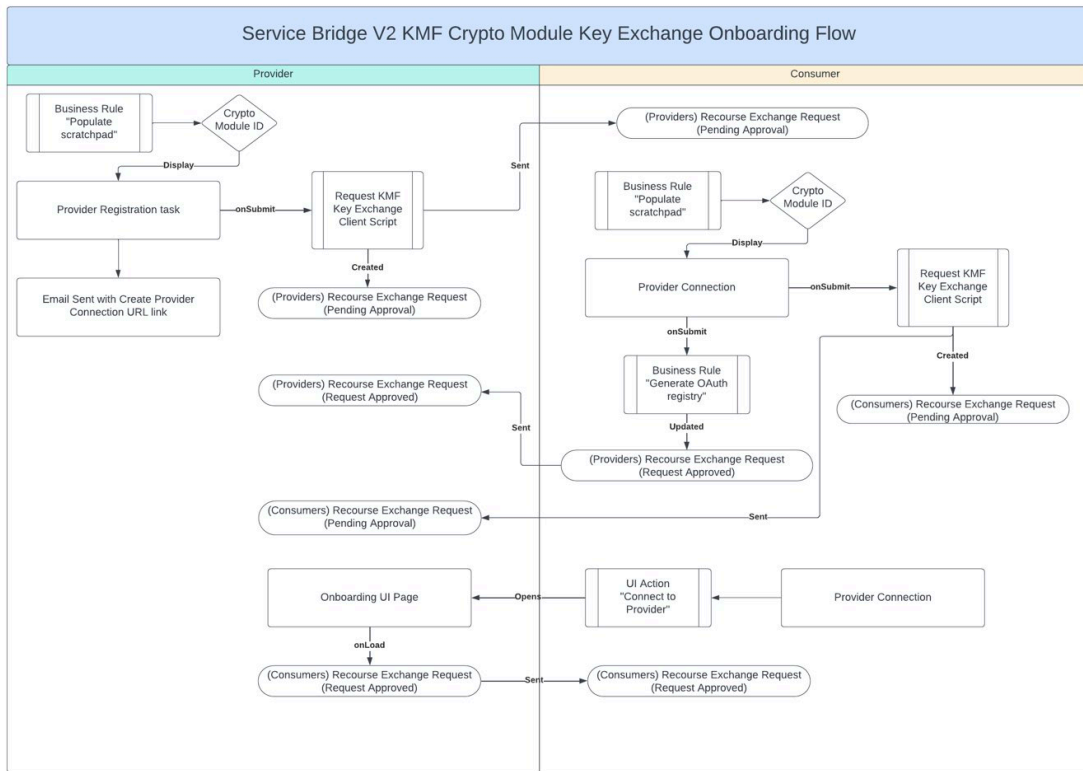
시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 제공자 기록이 생성되어 있어야 합니다. [제공자 기록 설정 서비스 브리지](#) 문서를 참조하십시오.
- 제공자의 인스턴스에 소비자에 대한 회사 또는 계정이 있어야 하며 sn_sb_pro.consumer 역할의 사용자 또는 접촉 창구가 회사와 연결되어 있어야 합니다. 프로덕션 인스턴스인 경우 등록 이메일을 수신하려면 사용자에게 유효한 이메일 주소가 있어야 합니다.
- 다음을 실행 주요 운영 > 상태 (진단) 키 관리 프레임워크 상태 검사를 통과했는지 확인합니다. 상태 진단에 액세스하려면 관리자에게 sn_kmf.admin 및 sn_kmf.cryptographic_manager 역할이 있어야 합니다. 관리자에게 액세스 권한이 없는 경우의 [KMF 역할 할당](#) 지침에 따라 필요한 역할을 부여합니다.

이 태스크 정보

연결하려는 회사 및 인스턴스에 대한 등록 작업을 생성하여 새 소비자를 등록합니다. 프로덕션 인스턴스 또는 이메일 전송이 활성화된 다른 인스턴스에서 이 등록 작업이 생성되면 회사 접촉 창구가 이메일을 받게 됩니다. 이메일 전송이 활성화되지 않은 경우 제공자 관리자는 등록 작업 코멘트에서 링크를 복사하여 소비자 관리자에게 보낼 수 있습니다. 이메일에는 소비자가 등록 프로세스를 완료할 수 있는 지침과 링크가 포함되어 있습니다.

다음 다이어그램은 제공자와 소비자 인스턴스 간의 온보딩 플로우 및 데이터 교환을 서비스 브리지 보여줍니다.



i 주: 데모용으로 두 개의 인스턴스를 설정하는 경우 소비자 인스턴스에서 등록을 완료하려고 할 때 소비자 연락처가 현재 제공자 인스턴스에 로그인한 사용자와 일치하는지 확인하는 것이 중요합니다. 소비자 인스턴스에서 제공자에 연결 옵션을 선택하면 제공자 인스턴스에 OAUTH 페이지가 열리며, 여기서 소비자 관리자는 OAUTH 토큰을 인증해야 합니다. 등록 작업에 나열된 연락처가 로그인한 사용자와 일치하지 않으면 이 프로세스가 실패합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 소비자 등록 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
2. 다음 상세 정보를 입력합니다.
 - 등록 중인 소비자 인스턴스와 연결된 회사를 선택합니다.
 - 선택한 회사와 관련된 연락처 정보를 선택합니다.

i 주: 이 연락처는 소비자 인스턴스의 관리 사용자여야 하며, 그렇지 않으면 등록 프로세스를 완료할 수 없습니다. 제공자 인스턴스에서는 서비스 브리지 소비자 역할만 필요합니다.

- URL 필드에서 잠금 아이콘을 클릭하고 소비자 ServiceNow 인스턴스의 URL을 입력합니다.

3. 저장을 클릭합니다.
이메일 전송이 활성화된 경우 이메일이 생성되어 등록 시 지정한 소비자 연락처로 전송됩니다. 그렇지 않은 경우 관리자는 작업 메모에서 링크를 복사하여 소비자 관리자에게 수동으로 보내야 합니다. 소비자 접촉 창구는 다음에 **제공자에 등록하기** 나열된 단계에 따라 소비자 인스턴스에 대한 등록 프로세스를 완료해야 합니다.

소비자 등록 서비스 브리지 취소

온보딩된 소비자를 오프보딩하고 모든 관련 기록을 제거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_sb.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 소비자.
2. 번호 열을 선택하여 소비자 연결 기록을 엽니다.
3. 양식에서 소비자 등록 취소 관련 링크를 선택합니다.
이 작업이 이 연결을 오프보드하고 모든 관련 연결 기록을 삭제함을 나타내는 확인 메시지가 표시됩니다.
4. 확인을 선택하여 소비자 연결을 오프보드합니다.
5. 모든 관련 작업을 삭제하려면 확인 메시지에서 이 연결에 대한 모든 기존 작업 삭제 확인란을 선택하고 나타나는 대화 상자에 삭제 를 입력한 다음 확인을 선택합니다.
소비자가 오프보딩되고 모든 관련 데이터가 삭제됩니다.

결과

다음 테이블이 삭제됩니다.

- 연결 테이블:
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential
 - oauth_requestor_profile
 - oauth_entity_profile
 - oauth_entity
 - sn_sb_rps_connection
 - sn_transport_queue
 - sn_transport_profile
 - sn_sb_pro_registration
 - sn_sb_pro_service_bridge_settings
 - sn_sb_pro_authorized_user
 - sn_sb_pro_consumer_connection
 - sn_sb_pro_entitlement
- 작업(다음 테이블은 기존 작업을 모두 삭제하도록 선택한 경우에만 삭제됨)
 - sn_sb_pro_provider_task
 - sn_sb_pro_remote_task

서비스 브리지 원격 카탈로그 항목

서비스 브리지 원격 카탈로그 항목은 소비자의 ServiceNow 인스턴스에서 주문되며 각 인스턴스에서 제공자 작업을 생성합니다. 제공자의 에이전트는 해당 ServiceNow 인스턴스에서 이러한 제공자 작업을 수행합니다. 이러한 작업의 데이터는 인스턴스 간에 동기화되므로 둘 다 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

몇 가지 일반적인 서비스 브리지 원격 카탈로그 항목은 다음과 같습니다.

- 도움 요청
- 서비스에 영향을 주는 문제
- 서비스 변경 요청

서비스 브리지 요청 이행 프로세스

1. 소비자가 서비스 브리지 서비스 카탈로그에서 관련 항목을 선택합니다.
2. 소비자는 요청 양식에 서비스 브리지 정보를 제공하고 제출을 클릭합니다. 소비자가 요청을 하면 작업 보기가 나타납니다.

뷰 내에서 소비자는 제공자의 인스턴스에 복제되는 코멘트를 추가할 수 있습니다.

3. 서비스에 관계 없이 소비자의 인스턴스에서 단일 추적 작업 유형인 제공자 작업이 생성됩니다.
4. 제공자 작업은 제공자의 인스턴스에 복제되어 상위 작업을 트리거하는 플로우를 트리거합니다.
5. 소비자 인스턴스의 작업 상태가 수신됨으로 설정됩니다.
6. 제공자의 인스턴스에서 에이전트는 나에게 할당을 클릭하여 상위 작업의 소유권을 가져옵니다.
7. 에이전트가 소유권을 가져오면 소비자 인스턴스의 제공자 작업 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.

에이전트가 제공자의 인스턴스에 코멘트를 게시하면 코멘트가 소비자의 인스턴스에 복제됩니다. 소비자 게시물이 제공자의 인스턴스에서 복제되는 코멘트입니다.

8. 에이전트가 요청을 해결하고 해결 코드를 설정하고 솔루션 제안을 클릭하면 소비자 인스턴스의 제공자 작업 상태가 해결됨으로 업데이트됩니다.

작업(Actions) 메뉴에는 수락(**Accept**), 거부(**Reject**) 또는 취소(**Cancel**) 옵션이 표시됩니다.

9. 소비자가 해결 방법을 수락하면 소비자 인스턴스의 제공자 작업 상태와 제공자 인스턴스의 요청 상태가 종결로 업데이트됩니다.

의 사전 예방적 서비스 브리지 케이스 알림 서비스 브리지

고객이 를 통해 서비스 브리지온보딩하면 해당 고객은 경보 모니터링에서 생성된 케이스에 대한 알림을 받습니다. 고객은 자신에게 영향을 미치는 문제에 대한 최신 정보를 사전에 받고 해당 문제의 해결 진행 상황에 대한 정보를 받습니다.

의 서비스 브리지 사전 예방적 케이스는 고객이 서비스 요청을 제출할 때 제공자와 고객의 인스턴스 간에 발생하는 동기화와 유사합니다. 그러나 이 경우 이행 프로세스는 경보 모니터링을 통해 사전에 트리거됩니다.

프로세스는 다음과 같습니다.

1. 온보딩된 서비스 브리지 고객과 관련된 경보가 제공자의 인스턴스에서 트리거되고 케이스 기록이 생성됩니다.
2. 이 경우 제공자 작업에 대한 링크가 주석으로 추가됩니다.


3. 자동 고객 서비스 관리 알림이 기본 고객 접촉 창구로 전송되고 제공자 작업에 대한 링크도 포함됩니다.
4. 제공자 인스턴스의 케이스 기록에 추가된 상태 변경 또는 추가 코멘트는 고객의 인스턴스에 나타납니다. 케이스의 상태 변경은 제공자의 인스턴스에서 케이스 생성을 트리거합니다.


케이스 해결을 위한 서비스 브리지 동기화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [서비스 브리지 원격 카탈로그 항목](#).

작업에 스크래치패드 서비스 브리지 사용

스크래치패드 기능을 사용하면 작업을 수행하는 서비스 브리지 동안 제공자와 소비자 인스턴스 간에 추가 데이터를 쉽게 교환할 수 있습니다.

제공자와 소비자 모두 스크래치패드 테이블에 정보를 추가, 업데이트 및 제거할 수 있습니다. 서버 측 스크립트를 사용하면 이름-값 쌍이 제공자 작업 및 원격 작업과 연결되고 이 데이터는 인스턴스 간에 자동으로 동기화됩니다. 공유 데이터는 제공자 또는 원격 작업과 연결되어야 하며, 연결된 작업이 활성 상태인 경우 자동으로 동기화됩니다.

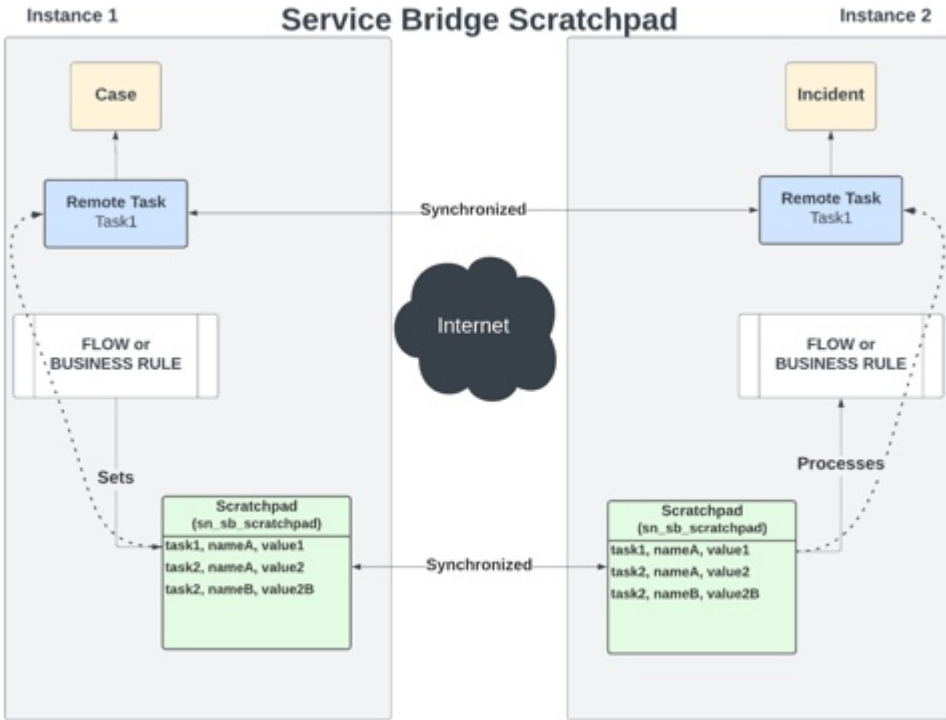
PSBScratchpadUtil API를 사용하면 공급자가 다른 서비스 브리지 서비스 외부에 있는 추가 정보를 소비자와 공유할 수 있습니다. 자세한 내용은 [PSBScratchpadUtil - 범위 지정됨](#)  문서를 참조하십시오.

CSBScratchpadUtil API를 사용하면 소비자가 서비스 외부 서비스 브리지 에 있는 추가 정보를 공급자와 공유할 수 있습니다. 자세한 내용은 [CSBScratchpadUtil - 범위 지정됨](#)  문서를 참조하십시오.

주:

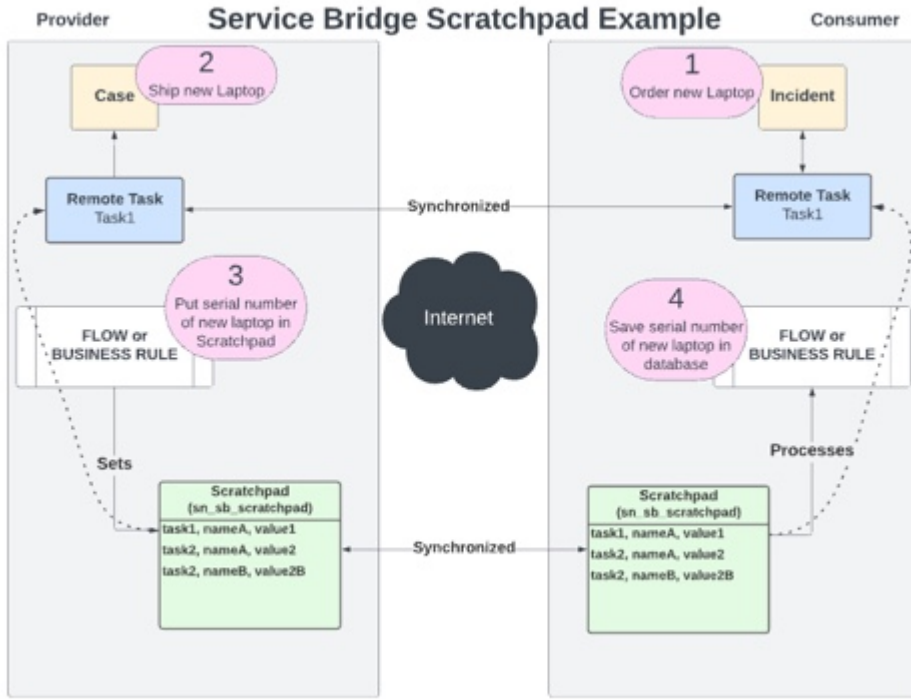
- 관련 작업이 비활성화되거나 삭제되면 스크래치패드 데이터가 3일 후에 삭제됩니다. 이 설정은 `sn_sb.scratchpad.autodelete.days` 속성을 사용하여 수정할 수 있습니다.
- 각 태스크에는 최대 50개의 스크래치패드 항목이 있을 수 있습니다.
- 스크래치패드의 데이터는 4000자를 초과할 수 없습니다.

다음 다이어그램은 스크래치패드 데이터가 인스턴스 간에 동기화되는 방법을 보여줍니다.



스크래치패드 사용 사례 예: 이 예제에서는 스크래치패드의 데이터가 소비자 와 공급자 인스턴스 간에 동기화되는 방법을 보여줍니다.

- 소비자가 로컬 카탈로그에서 노트북을 주문합니다. 이 경우 로컬 카탈로그는 [원격 기록 생성자](#)입니다.
- 이 요청은 제공자에게 즉시 전달되고 제공자의 인스턴스에서 제공자 작업으로 나타납니다.
- 그런 다음 공급자는 인벤토리에서 노트북을 선택하고 설정한 다음 일련 번호, 모델, 구성과 같은 관련 정보를 소비자에게 자동으로 전송되는 스크래치패드에 추가합니다.
- 소비자의 인스턴스에서 스크래치패드 데이터는 로컬 데이터베이스에서 검색되고 업데이트됩니다.
- 그런 다음 노트북이 소비자에게 할당됩니다.



구성 수정 생성

제공자는 개발하여 소비자에게 배포할 수 있는 업데이트된 기능이 포함된 권리의 수정 버전을 편집하고 생성할 수 있습니다.

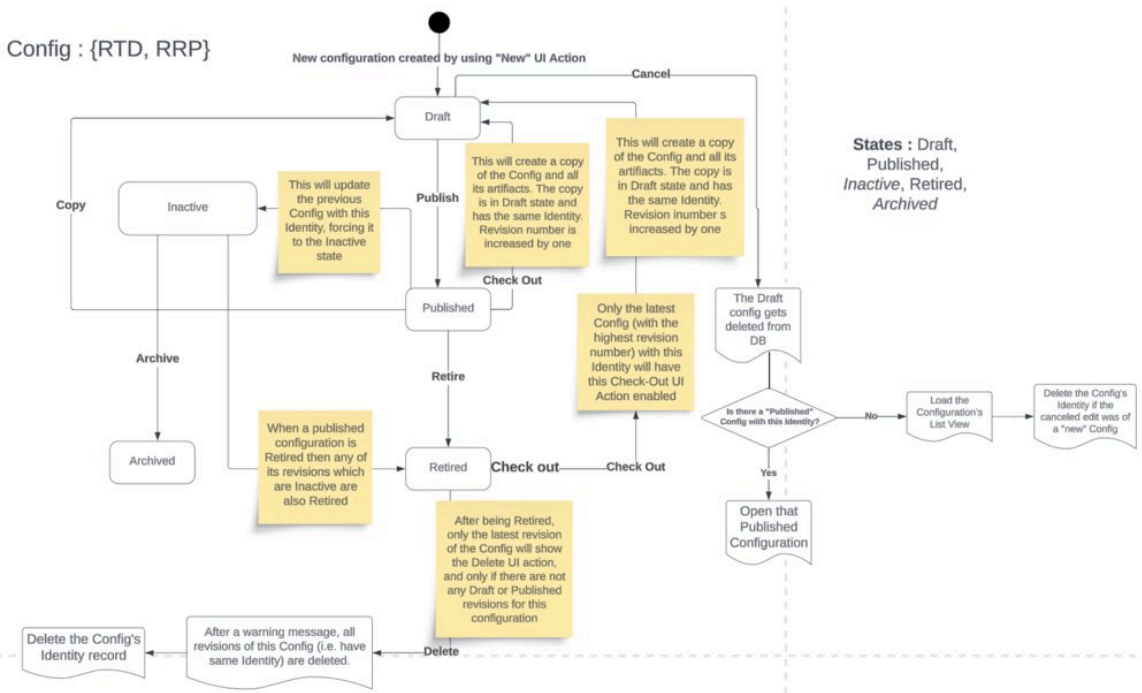
새 개정이 배포되면 소비자는 새 개정을 활성화하여 사용하거나 이전 개정을 계속 사용할 수 있습니다. 새 수정 버전은 소비자가 수정 버전에 설정된 애플리케이션 버전 호환성과 서비스 브리지 호환되는 애플리케이션 버전을 사용하는 서비스 브리지 경우에만 활성화할 수 있습니다. 소비자가 새 수정 버전을 사용하려면 구성에 설정된 최소 호환성으로 애플리케이션을 업그레이드 서비스 브리지 해야 합니다.

구성 수정 수명주기

구성은 다음 중 하나일 수 있습니다.

- 원격 작업 정의
- 원격 기록 생성자

다음 다이어그램은 구성 수정 버전을 만들고, 게시하고, 소비자에게 배포하는 방법을 보여줍니다.



i 주: 다음 섹션에서는 원격 작업 정의의 구성 수정 수명 주기의 다양한 스테이지에 대해 설명합니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

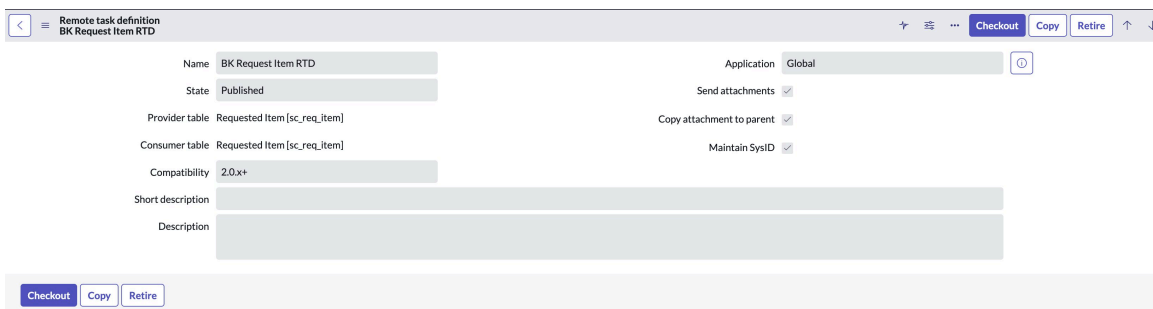
- 구성 수정 생성
- 구성 수정 보관
- 구성 폐기
- 구성 수정 복사
- 구성 삭제

동일한 프로세스를 수행하여 원격 기록 생성자에 대한 수정본을 생성할 수 있습니다.

구성 수정 생성

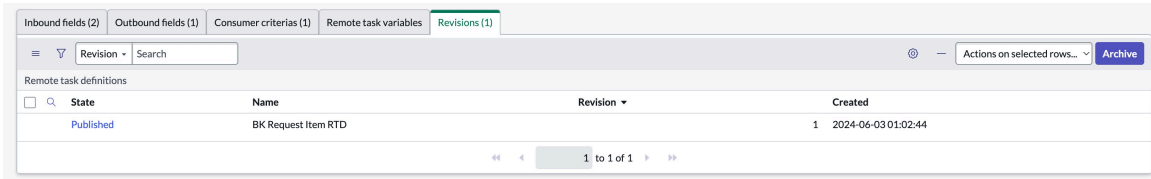
1. 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 구성 수정을 생성할 원격 작업 정의를 선택합니다.

i 주: 선택한 원격 작업 정의는 게시됨 상태여야 합니다.



필드를 기록해 *Compatibility* 둡니다. 이 필드에는 제공자가 서비스 브리지 사용 중인 버전이 표시됩니다. 소비자가 호환되는 서비스 브리지 버전을 사용하는 경우 제공자와 소비자 인스턴스 간에 데이터를 동기화할 수 있습니다. 그러나 소비자가 호환되는 버전을 사용하지 않는 경우 해당 서비스 브리지 버전이 업그레이드될 때까지 새 권리를 활성화할 수 없습니다. 자세한 내용은 [서비스 브리지 일치하지 않는 버전 지원](#) 문서를 참조하십시오.

3. 체크아웃을 선택합니다.
4. 구성의 새 개정이 작성되고 상태가 초안 중으로 설정됩니다.

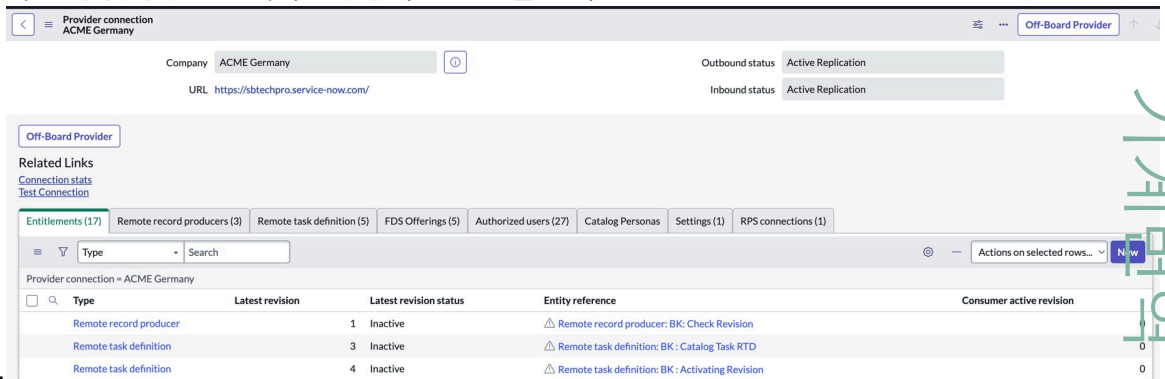


관련 목록 섹션 아래의 수정 탭으로 이동하여 이전 수정본을 볼 수 있습니다. 앞의 이미지에서 볼 수 있듯이 이전 수정 버전은 여전히 게시됨 상태입니다.

5. 필요한 사항을 변경하고 저장 을 선택하여 변경 내용을 저장합니다. 게시를 선택하여 새로 만든 구성 수정을 활성화합니다. 새로 활성화된 수정 버전은 소비자 인스턴스에 동기화됩니다. 이전 개정 버전의 상태는 비활성으로 설정됩니다.

i 주: 비활성 구성은 소비자가 계속 사용할 수 있으며 이 구성이 보관되거나 폐기될 때까지 데이터 동기화가 계속됩니다.

6. 소비자 인스턴스에서 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결. 관련 링크 섹션의 권리 탭에서 새로 게시된 구성 수정 버전을 볼 수



있습니다.

7. 새로 게시된 구성 참조를 선택하고 엔터티 참조 링크를 선택하여 원격 작업 정의 페이지로 이동합니다.
8. 활성화를 선택하여 새 구성 개정을 활성화합니다. 새 개정이 활성화되면 이전 개정이 비활성 상태로 전환됩니다. 소비자는 보관되거나 폐기될 때까지 이전 수정 버전을 계속 사용할 수 있습니다.
9. 단일 구성에 대해 여러 구성 수정 버전을 만들 수 있지만 최근에 게시된 수정 버전만 활성화되어 소비자가 사용할 수 있습니다.

i 주:

- 구성 수정을 만들고 저장을 선택하면 수정이 초안 상태로 설정됩니다. 이 구성의 게시된 수정 버전을 열면 체크 아웃 및 폐기 옵션을 사용할 수 없음을 알 수 있습니다. 이 경우 변경하려면 초안 버전을 열어야 합니다.
- 새로 만든 초안 수정이 필요하지 않은 경우 취소 를 선택하여 해당 초안 수정을 삭제합니다. 이미 게시된 개정은 체크 아웃 또는 폐기에 사용할 수 있습니다.

구성 수정 보관

비활성 구성 수정 버전을 보관할 수 있습니다. 제공자가 수정 버전을 보관하면 해당 개정이 비활성화되고 상태가 소비자 인스턴스에 보관됨 으로 설정됩니다. 다음 단계에서는 원격 작업 정의 구성 수정 버전을 보관하는 방법을 설명합니다. 원격 기록 생성자에도 동일한 프로세스를 적용할 수 있습니다.

1. 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 목록에서 원격 작업 정의를 선택합니다.
3. 관련 목록의 탭으로 *Revisions* 이동합니다.
4. 보관할 비활성 수정 버전을 선택합니다.
5. 보관을 클릭하여 원격 작업 정의를 비활성화합니다. 보관된 이 수정 버전은 소비자가 더 이상 사용할 수 없습니다.

i 주: 보관된 구성 수정을 게시, 업데이트 또는 체크 아웃할 수 없습니다. 복사 옵션을 사용하여 구성의 복사본을 만들 수 있습니다.

구성 폐기

게시된 구성을 폐기할 수 있습니다. 구성을 폐기하면 해당 구성과 연결된 전체 수정 세트가 폐기됩니다. 구성을 폐기하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 목록에서 원격 작업 정의 구성을 선택합니다.
3. 사용 중지를 선택한 다음, 확인을 선택합니다. 폐기되면 이 구성은 소비자가 더 이상 사용할 수 없습니다.

i 주: 이 옵션은 게시된 및 비활성화된 구성 수정을 폐기합니다. 그러나 보관된 상태의 구성 수정은 사용 중지되지 않습니다.

4. 원격 작업 정의를 다시 사용하려면 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 체크 아웃을 선택하여 새 구성 수정을 만듭니다.
 - 복사를 선택하여 새 구성의 복사본을 만듭니다.

구성 수정 복사

다음 상태 중 하나인 구성 개정의 복제본을 만들 수 있습니다.

- 게시됨
- 비활성
- 보관됨
- 폐기됨

1. 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 이전 상태 중 하나에 있는 원격 작업 정의 구성 수정을 선택합니다.
3. 복사를 선택하여 구성 수정의 사본을 만듭니다.

구성 삭제

폐기된 구성을 삭제할 수 있습니다. 폐기된 수정 버전이 많을 수 있지만 삭제 옵션은 최근에 폐기된 최신 구성 수정 버전에만 사용할 수 있습니다. 수정본이 삭제되면 전체 구성 세트가 삭제됩니다.

1. 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 폐기됨 상태에 있는 원격 작업 정의를 선택합니다.
3. 더 이상 필요하지 않은 경우 삭제를 선택하여 구성을 삭제합니다. 삭제되면 이 ID와 연결된 모든 레코드가 삭제되며 취소할 수 없습니다.

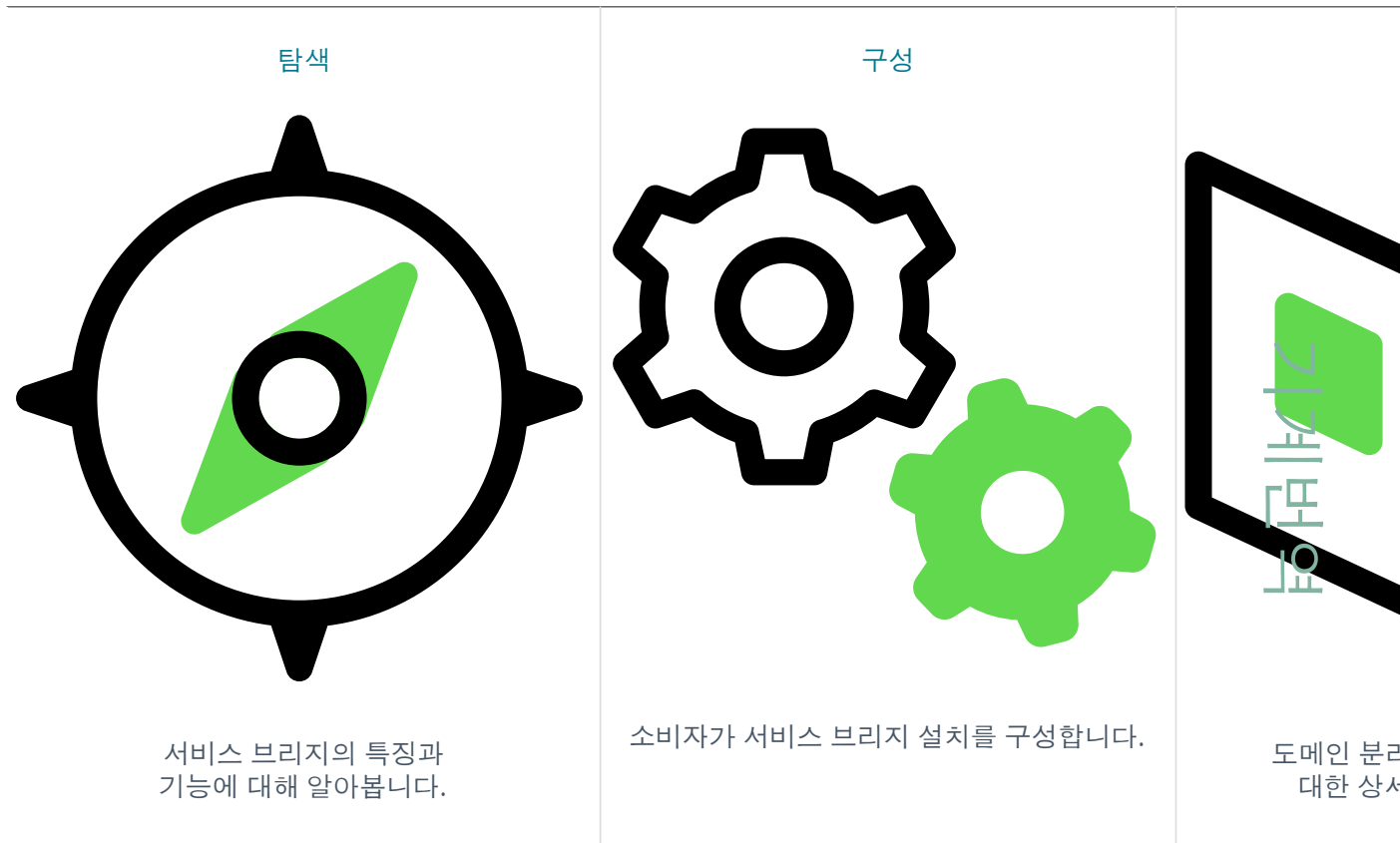
서비스 브리지 소비자용

서비스 브리지 소비자용 애플리케이션을 사용하여 제공자와 원활하게 상호작용하고 협업합니다.

개요

소비자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 로컬 카탈로그에서 권한이 있는 원격 카탈로그 항목을 검토하고 이행을 위해 제공자에게 요청을 보냅니다.
- 작업을 제공자의 작업과 양방향으로 통합합니다.
- 투명성과 공동 작업을 위해 공급자로부터 사전 예방적 작업을 받습니다.



소비자용 설치 및 구성 서비스 브리지

소비자는 다음 단계에 따라 자신의 인스턴스에 소비자용 애플리케이션을 설정합니다 서비스 브리지 .

설치 전 확인

glide.servlet.uri 속성 확인: Glide 인스턴스의 `glide.servlet.uri` 속성이 올바른 인스턴스 URL로 설정되어 있는지 확인합니다. 인스턴스가 프로덕션에서 복제되지만 `### glide.servlet.uri` 속성에 대한 프로덕션 URL을 참조하는 경우 문제가 발생할 수 있습니다.

소비자를 위한 서비스 브리지 설정

작업	링크
서비스 브리지 for Consumers 애플리케이션을 설치합니다.	소비자용 설치 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.
소비자에 대한 역할을 추가합니다 서비스 브리지 .	소비자의 가상 사용자 문서를 참조하십시오.
공급자에 등록합니다.	제공자에 등록하기 문서를 참조하십시오.
권리를 활성화합니다.	에서 권리 활성화 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.
소비자 사전 플로우를 구성합니다.	서비스 브리지 소비자 사전 플로우 문서를 참조하십시오.
권한 있는 사용자를 추가합니다.	권한 있는 사용자 추가 문서를 참조하십시오.
변환을 생성합니다.	에서 변환 생성 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.
원격 작업을 생성하여 데이터를 동기화합니다.	데이터를 동기화하기 위한 원격 작업 만들기 문서를 참조하십시오.
설정을 구성합니다.	소비자 인스턴스에서 설정 구성 문서를 참조하십시오.

소비자용 설치 서비스 브리지

관리자 역할이 있는 경우 소비자용 애플리케이션을 설치할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow® Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#) 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

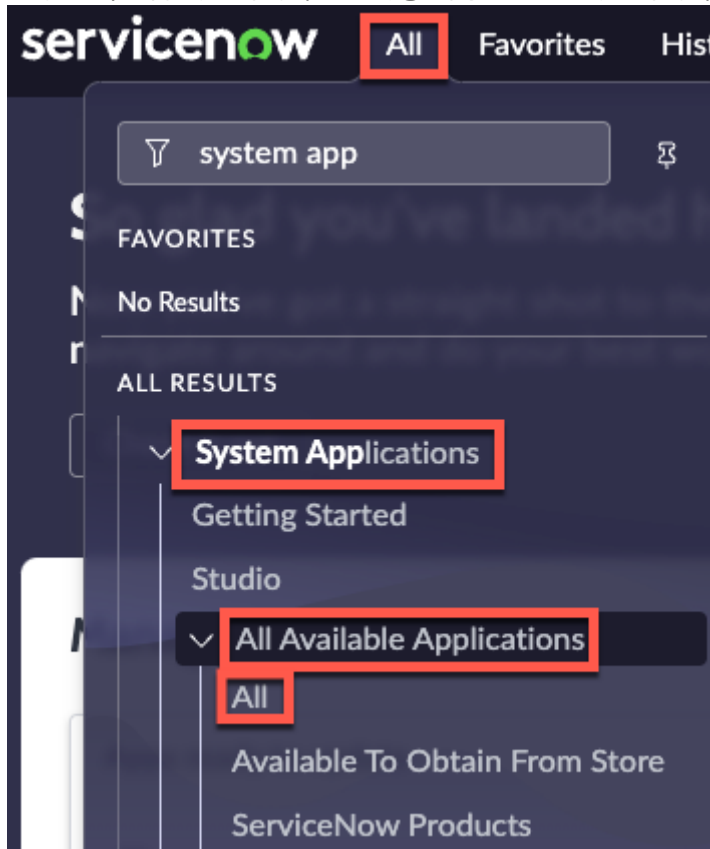
다음 플러그인이 for Consumers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

- sn_sb
- sn_sb_rps
- sn_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub_spoke_util_pack

이 외에도 역할, 비즈니스 규칙, 테이블 및 플로우를 포함한 여러 구성요소가 설치됩니다. 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [소비자용과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소](#).

프로시저

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



- 서비스 브리지 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 소비자용 애플리케이션을 찾습니다.

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

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

- 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

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.

- 설치를 선택합니다.

소비자의 가상 사용자

애플리케이션의 서비스 브리지 다양한 가상 사용자에 대해 알아봅니다.

원격 기록 생성자는 가상 사용자와 연결할 수 있습니다. 원격 기록 생성자에 가상 사용자가 없으면 요청자 역할을 가진 서비스 브리지 모든 사용자가 항목을 주문할 수 있습니다. 그러나 하나 이상의 가상 사용자가 원격 기록 생성자에 할당된 경우, 해당 사용자에게 요청자 역할과 나열된 가상 사용자 중 하나 이상이 있어야 합니다. 가상 사용자는 인증된 사용자 테이블을 통해 사용자에게 할당됩니다. 가상 사용자로 보호되는 항목에 액세스하려면 제공자가 사용자의 인증된 사용자 기록을 승인하고, 소비자 인스턴스에서 활성화하고, 적절한 가상 사용자를 가져야 합니다.

소비자 가상 사용자

가상 사용자	기술	작업	역할
시스템 관리자	인증 ServiceNow 된 시스템 관리자임	<ul style="list-style-type: none"> • 제공자 및 연결 기록을 생성합니다. • 애플리케이션을 설치합니다 서비스 브리지 . • 변환을 생성하고 유지 관리합니다. • 게시된 원격 작업 정의 및 원격 기록 생성자를 활성화합니다. • 전송 페이로드의 서비스 브리지 문제를 해결합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • admin • sn_sb.admin • sn_transport.admin
서비스 브리지 요청자	IT 관리자임	<ul style="list-style-type: none"> • 하나 이상의 외부 벤더가 완전히 또는 부분적으로 지원하는 일부 형태의 IT 서비스를 담당합니다. • 자체 인스턴스에서 외부 제공자와 함께 배치된 서비스 요청을 요청하고 모니터링합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • itil • sn_sb.request또는
소비자 요청자	최종 사용자	원격 카탈로그에서 요청합니다.	sn_sb.request또는

에 대한 그룹에 역할 할당 서비스 브리지

각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다. 서비스 브리지 이용사용 애플리케이션에서는 사용자의 직무 기술서가 변경될 때 해당 역할이 자동으로 업데이트되도록 개별 사용자가 아닌 그룹별로 역할을 지정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 역할을 할당할 그룹을 클릭합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 원하는 역할을 그룹에 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

제공자에 등록하기

등록 프로세스를 완료하여 제공자 인스턴스에 대한 연결을 설정합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 다음을 실행 주요 운영 > 상태(진단) 키 관리 프레임워크 상태 검사를 통과했는지 확인합니다. 상태 진단에 액세스하려면 관리자에게 sn_kmf.admin 및 sn_kmf.cryptographic_manager 역할이 있어야 합니다. 관리자에게 액세스 권한이 없는 경우의 [KMF 역할 할당](#) 지침에 따라 필요한 역할을 부여합니다.

이 태스크 정보

계속하기 전에 공급자는 등록 기록의 주요 연락처 지점으로 설정할 관리자의 연락처 세부 정보를 요청해야 합니다. 이 지정된 담당자는 제공자의 인스턴스에서 또는 제공자의 관리자로부터 직접 등록 링크가 포함된 이메일을 받게 됩니다. 이 링크를 클릭하면 소비자 인스턴스에 제공자 연결 기록이 생성됩니다. 다음 단계에서는 등록 링크를 이미 클릭했다고 가정합니다.

프로시저

1. 제공자의 등록 이메일에서 전송된 제공자에 연결 링크를 클릭하거나 제공자의 관리자가 직접 제공한 링크를 따르십시오.

이 링크는 제공자 연결 기록을 생성합니다.

- ❗ **주:** 등록 프로세스를 완료하는 소비자 관리자는 제공자의 등록 작업에 지정된 접촉 창구이거나 제공자 인스턴스의 관리자여야 합니다. 다른 사용자가 시도하면 OAUTH 인증 단계 중에 등록이 실패합니다.

2. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결.
3. 소비자 인스턴스의 제공자 연결 양식에서 제공자와 연결된 회사의 이름을 선택하고 저장을 클릭합니다.
제공자 연결 기록이 표시됩니다.
4. 공급자 연결 레코드 페이지에서 공급자에 연결을 클릭합니다.
5. 등록 메시지가 나타나면 Authenticate(인증)를 서비스 브리지 클릭합니다.
OAuth 인증 페이지가 나타납니다.
6. Allow(허용)를 클릭한 후 Submit(제출)을 클릭하여 등록을 진행합니다.
상태를 볼 수 있는 등록 작업으로 리디렉션됩니다. 등록이 완료되면 제공자와 소비자 인스턴스 간에 연결이 설정되고, 제공자의 인스턴스에서 등록 작업 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

제공자 등록 서비스 브리지 취소

제공자 연결을 오프보딩하고 모든 관련 기록을 삭제합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin, sn_sb.admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결.
2. 번호 열을 클릭하여 제공자 연결 기록을 엽니다.
3. 공급자 등록 취소를 클릭합니다.
이 작업이 이 연결을 오프보딩하고 모든 관련 연결 기록을 삭제함을 나타내는 확인 메시지가 표시됩니다.
4. 확인을 클릭하여 제공자 연결을 오프보딩합니다.

5. 관련 작업을 모두 삭제하려면 확인 메시지에서 이 연결에 대한 기존 작업 모두 삭제 확인란을 선택하고 나타나는 대화 상자에서 삭제 를 입력한 다음 확인을 클릭합니다.
 소비자가 오프보딩되고 모든 관련 데이터가 삭제됩니다.

결과

다음 테이블이 삭제됩니다.

- 연결 테이블 :
 - ih_sync_capture_definition
 - ih_sync_outbound_definition
 - ih_sync_inbound_definition
 - ih_sync_process_event
 - ih_sync_remote_system
 - http_connection
 - sys_user
 - sys_user_has_role
 - sys_alias
 - oauth_2_0_credentials
 - oauth_credential
 - oauth_requestor_profile
 - oauth_entity_profile
 - oauth_entity
 - sn_sb_rps_connection
 - sn_transport_queue
 - sn_transport_profile
 - sn_sb_con_service_bridge_settings
 - sn_sb_con_authorized_user
 - sn_sb_con_persona
 - sn_sb_con_provider_connection
 - sn_sb_con_entitlement
- 다음 테이블은 확인 대화 상자에서 이 연결에 대한 모든 기존 작업 삭제 확인란을 선택한 경우에만 삭제됩니다.
 - 작업
 - sn_sb_con_provider_task
 - sn_sb_con_remote_task
 - 권리
 - sn_sb_con_remote_record_producer
 - item_option_new
 - item_option_new_set
 - sn_sb_con_remote_task_def(및 하위 테이블)

- sn_sb_con_remote_task_variable
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field

에서 권리 활성화 서비스 브리지

구매한 서비스 또는 제품을 사용할 수 있는 권리를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결.
2. 번호 열을 클릭하여 제공자 연결 기록으로 이동합니다.
3. 사용 가능한 권리 목록이 표시됩니다.
4. 원격 기록 생성자 탭을 클릭하고 활성화할 원격 기록 생성자를 선택합니다.
5. 원격 기록 생성자 페이지에서 활성화 를 클릭하여 권리를 활성화합니다.
6. 원격 작업 정의 탭을 클릭하고 활성화할 원격 작업 정의를 선택합니다.
7. Remote task definition(원격 작업 정의) 페이지에서 Activate(활성화) 를 클릭하여 권리를 활성화합니다.

에서 원격 작업 정의 기록 활성화 서비스 브리지

소비자는 원격 작업을 생성할 수 있도록 인스턴스에서 원격 작업 정의를 활성화합니다.

시작하기 전에

사용자(소비자)가 인스턴스에서 ServiceNow 원격 작업 정의를 활성화하려면 먼저 제공자가 자신의 ServiceNow 인스턴스에서 이를 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [에서 공급자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 원격 작업.
2. 활성화할 원격 작업 정의 기록을 클릭합니다.
3. 원격 작업 정의 양식에서 양식의 단순 트리거 섹션을 검토합니다.
작업 기록 업데이트와 일치하는 단순 트리거를 설정하면 작업 기록에 대한 원격 작업이 자동으로 생성됩니다.
4. 인바운드 필드 관련 탭에서 변수 데이터를 검토합니다.
제공자는 이러한 인바운드 필드를 정의합니다. 원격 작업을 생성하면 제공자는 이러한 인바운드 필드를 통해 원격 작업 데이터를 수신합니다. 필드 레이블, 동기화 시기 및 대상 필드 필드를 수정할 수 있습니다.
5. 아웃바운드 필드 관련 탭에서 변수 데이터를 검토합니다.
제공자는 이러한 아웃바운드 필드를 정의합니다. 제공자가 원격 작업에 응답하면 이러한 아웃바운드 필드를 통해 원격 작업 데이터를 받습니다. 이러한 기록의 소스 필드 필드만 수정할 수 있습니다.
6. 원격 작업 변수 관련 탭에서 변수 데이터를 검토합니다.
원격 작업 변수는 원격 작업 양식에 표시될 인바운드 필드에서 생성됩니다.
7. 활성화를 클릭합니다.

- 인바운드 및 아웃바운드 변수의 매핑을 확인하고 확인을 클릭합니다.
팝업 창을 사용하면 인바운드 및 아웃바운드 매핑을 확인할 수 있습니다.

권한 있는 사용자 추가

소비자로서 권한이 부여된 새 사용자를 추가하여 제공자가 사용자에게 권한을 부여한 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

- 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결.
- 제공자 연결 페이지에서 번호 링크를 클릭하여 제공자 연결 기록을 엽니다.
- 카탈로그 가상 사용자 관련 탭을 선택하고 제공자로부터 권리가 부여된 가상 사용자가 있는지 확인합니다.
- 권한 있는 사용자 관련 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

권한 있는 사용자 양식

필드	설명
소비자 사용자	사용자의 이름입니다. 사용자 목록에서 이름을 선택할 수 있습니다.
제공자 연결	서비스 제공자의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
가상 사용자	사용자에 추가할 가상 사용자입니다.

- 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
- 활성화를 클릭합니다.

결과

권한 있는 사용자 기록은 승인을 위해 제공자의 인스턴스와 동기화됩니다 ServiceNow . 기록이 승인되고 활성화되면 사용자는 할당된 가상 사용자와 함께 원격 기록 생성자를 볼 수 있습니다.

서비스 브리지 소비자 사전 플로우

소비자는 소비자의 제공자 작업과 제공자 인스턴스 간에 데이터를 동기화해야 하는 시기를 제어할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 동기화 조건이 있는 하위 플로우가 작성되었어야 합니다.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

작업을 제공자와 동기화하기 전에 원격 기록 생성자와 하위 플로우를 서비스 브리지 연결하고 승인과 같은 프로세스를 실행할 수 있습니다. 새 제공자 작업이 생성되면 소비자와 제공자 인스턴스 간에 데이터가 동기화되기 전에 첨부된 하위 플로우가 실행됩니다. 기록이 제공자와 동기화되려면 하위

플로우에서 제공자 작업의 동기화 라는 필드를 **True** 로 설정해야 합니다. 원격 기록 생성자에 하위 플로우가 첨부되어 있지 않은 경우, 제공자 작업은 제공자 인스턴스와 즉시 동기화됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 제공자 연결.
2. 하위 플로우를 첨부할 원격 기록 생성자를 선택합니다.
3. 플로우 필드에서 제공자 작업에 적용할 하위 플로우를 선택합니다.
연결된 하위 플로우가 제공자 작업에서 플래그를 *Synctru* 로 설정하는 경우에만 데이터가 제공자 인스턴스에 동기화됩니다.
4. 업데이트를 선택합니다.
하위 플로우에 정의된 조건에 따라 제공자 작업이 제공자 인스턴스와 동기화됩니다.

데이터를 동기화하기 위한 원격 작업 만들기

원격 작업은 여러 인스턴스에 걸쳐 연결된 작업을 제공하고 사용자 지정 통합 없이 비즈니스 워크플로우를 지원합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: admin
- 원격 작업 정의가 이미 존재해야 합니다.

이 태스크 정보

소비자는 원격 작업을 사용하여 인시던트, 케이스 및 서비스 요청과 같은 작업을 제공자와 양방향으로 통합할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 인시던트 > 오픈.
2. 번호 링크를 클릭하여 인시던트를 엽니다.
3. 관련 링크 섹션에서 제공자를 위한 원격 작업 생성 을 클릭합니다.
 - **i** 주: 제공자 작업 생성 링크는 작업과 연결된 제공자 테이블에 하나 이상의 유효한 활성 원격 작업 정의를 사용할 수 있는 경우에만 이 섹션에 표시됩니다.
4. 원격 작업 페이지가 나타납니다.
원격 작업 페이지에서 상위 필드는 작업 기록으로 채워지고 상태 필드는 신규로 설정됩니다.
5. 목록에서 원격 작업 정의를 선택합니다.
 - **i** 주:
 - 상위 작업과 연결된 활성 및 유효한 원격 작업 정의만 표시됩니다.
 - 제공자 연결 필드는 선택한 원격 작업 정의에 따라 자동으로 채워집니다.
 - 하나의 원격 작업 정의만 사용할 수 있는 경우 원격 작업 정의 필드가 자동으로 채워집니다.
6. 제출을 클릭합니다.
상위 작업으로 다시 이동하면 원격 작업 관련 목록에서 새로 생성된 원격 작업을 볼 수 있습니다.
 - **i** 주: 원격 작업은 비동기식으로 생성되며 상위 작업 양식이 빠르게 로드되면 처음에는 표시되지 않을 수 있습니다. 새로 생성된 원격 작업을 보려면 양식을 새로 고쳐야 할 수 있습니다.

7. 다음으로 이동 서비스 브리지 소비자 > 원격 작업.
원격 작업 목록이 표시됩니다. 새로 생성된 원격 작업이 제공자 인스턴스에서 수신되면 원격 작업을 기반으로 새 상위 작업이 생성됩니다.
8. 새로 생성된 작업을 클릭한 다음 관련 링크 섹션의 원격 작업 탭에서 원격 작업을 클릭합니다.
상태 필드가 연결됨으로 설정되고 설명이 업데이트된 것을 확인할 수 있습니다.
9. 상위 작업으로 다시 이동합니다.
10. 상위 작업에 대한 간단한 설명을 업데이트하고 저장을 클릭합니다.
11. 소비자 인스턴스에 로그인하여 작업을 엽니다.
데이터가 동기화되고 소비자 인스턴스에서 간단한 설명 필드가 업데이트된 것을 확인할 수 있습니다. 제공자가 간단한 설명을 업데이트했음을 나타내는 작업 메모도 볼 수 있습니다.

i 주:

- 동일한 단계에 따라 공급자 인스턴스에서 원격 작업을 만들 수 있습니다. 데이터는 소비자 및 제공자 인스턴스 간에 동기화되며 소비자 인스턴스에서 변경한 내용은 제공자 인스턴스에서 자동으로 업데이트됩니다.
- 소비자 인스턴스에서 원격 작업을 생성할 때 원격 작업 정의를 선택하면 제공자 연결 필드가 자동으로 채워집니다.

원격 작업 연결 및 연결 해제

활성 원격 작업 정의와 연결된 원격 작업을 사용하면 제공자와 소비자 인스턴스의 두 상위 작업 간에 데이터를 동기화할 수 있습니다.

활성 원격 작업 정의에 대한 원격 작업을 생성할 때 오류가 없는 경우 제공자 및 소비자 인스턴스에서 원격 작업의 상태가 연결 됨으로 설정됩니다. 이렇게 하면 원격 작업이 상위 작업 간에 필드 업데이트, 첨부 파일 및 설명을 포함한 데이터를 동기화합니다.

인스턴스 간 데이터 동기화를 중지하려면 공급자 또는 소비자 인스턴스의 Remote Task(원격 작업) 페이지로 이동하여 Disconnect(연결 끊기)를 클릭합니다. 연결이 끊기면 원격 작업이 인스턴스 간 작업 메모 및 설명을 포함한 데이터의 복사 또는 전송을 일시 중지합니다.

- i** 주: 데이터 동기화를 다시 시작하려면 원격 작업 페이지로 이동하여 연결을 클릭할 수 있습니다. 이 옵션은 기존 구성이 유효하고, 수정되지 않았으며, 원격 작업 정의가 활성 상태인 경우에만 작동합니다.

소비자 인스턴스에서 설정 구성

소비자는 인스턴스에서 기본 설정 정의를 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 제공자 연결.
2. 공급자 연결 페이지에서 번호 링크를 클릭합니다.
3. 관련 링크 아래에서 설정 탭을 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
4. Settings(설정) 페이지에서 Related Links(관련 링크) 아래의 **Remote Record Producers**(원격 기록 생성자) 탭을 클릭합니다.
5. 원격 기록 생성자를 자동으로 활성화하려면 원격 기록 생성자 자동 활성화 확인란을 활성화합니다.
6. **Remote Task Definitions**(원격 작업 정의) 탭을 클릭합니다.
7. 원격 작업 정의를 자동으로 활성화하려면 원격 작업 정의 자동 활성화 확인란을 활성화합니다.

8. 인증된 사용자 탭을 클릭합니다.

- 최대 권한 있는 사용자: 이 필드는 권한 있는 사용자 제한 플래그를 사용하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 소비자의 인스턴스에 정의할 수 있는 권한이 부여된 최대 사용자 수를 지정합니다.
- 권한 있는 사용자 제한: 소비자의 인스턴스에서 권한 있는 사용자 수를 제한하려면 확인란을 선택합니다.
- 인증된 사용자 자동 승인: 이 확인란을 선택하면 소비자 인스턴스에서 작성된 인증된 사용자가 자동으로 승인됩니다.

9. 업데이트를 클릭합니다.

작업에 스크래치패드 서비스 브리지 사용

스크래치패드 기능은 작업을 수행하는 서비스 브리지 동안 제공자와 소비자 인스턴스 간의 데이터 교환을 용이하게 합니다.

제공자와 소비자 모두 스크래치패드 테이블에 정보를 추가, 업데이트 및 제거할 수 있습니다. 스크래치패드 기능을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [작업에 스크래치패드 서비스 브리지 사용](#).

판매 및 주문 관리 앱과의 통합

제공자는 서비스 브리지를 통해 서비스 브리지 원격 기록 생성자를 사용하는 소비자에게 제품 오퍼링을 게시할 수 있습니다.

소비자는 인스턴스 ServiceNow 의 서비스 카탈로그에서 연결된 제공자의 판매 및 주문 관리 제품 오퍼링을 주문할 수 있으므로 주문을 더 빠르게 이행하고 정확도를 높이며 고객 만족도를 높일 수 있습니다. 자세한 내용은 [Service Bridge를 사용하는 제공자를 위한 Order Management](#) 문서를 참조하십시오.

서비스 브리지 참조

참조 주제는 데이터 모델 및 구성에 대한 서비스 브리지 추가 정보를 제공합니다.

서비스 브리지 데이터 모델

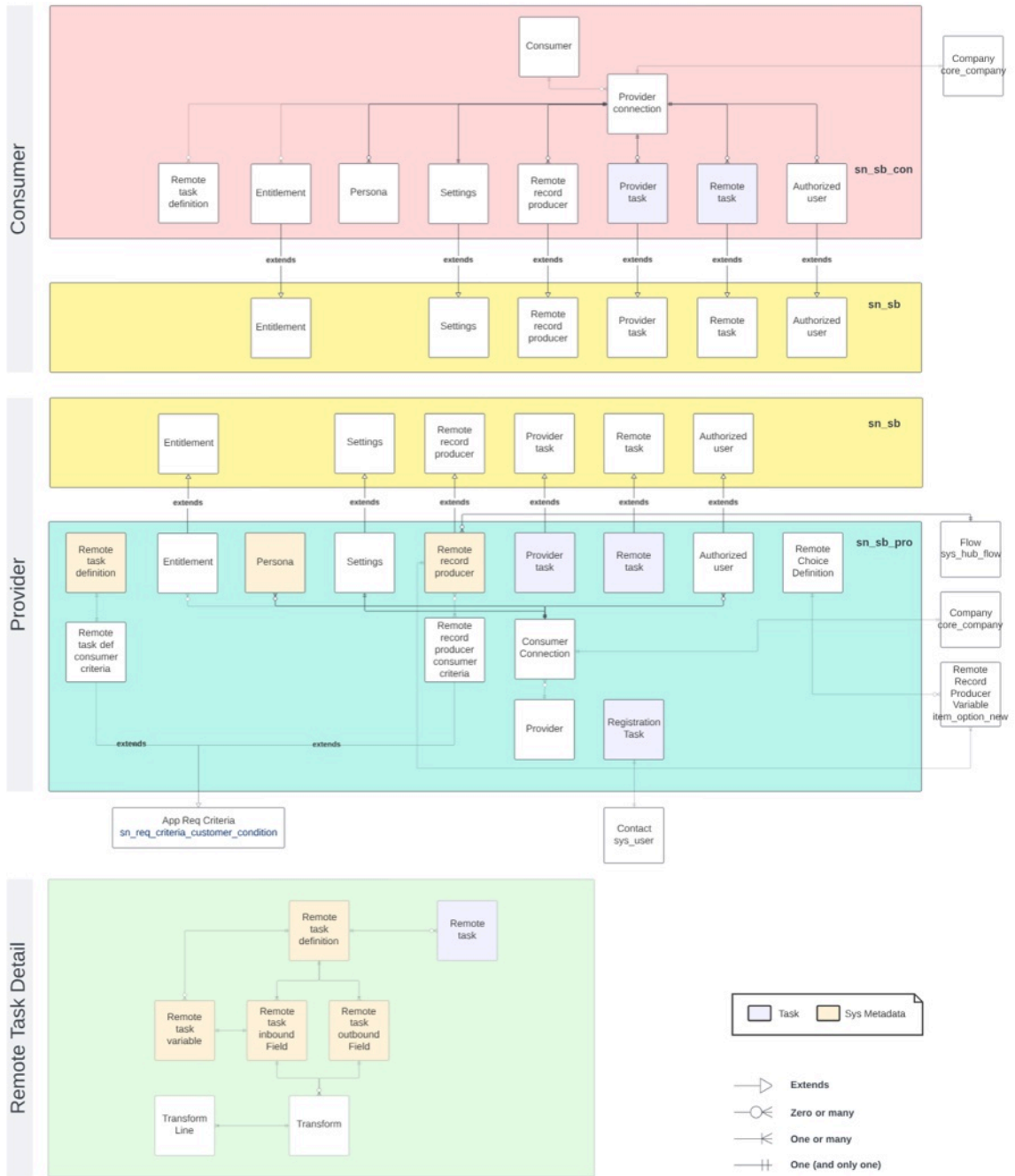
서비스 브리지 애플리케이션 데이터 모델은 사용되는 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지에 대한 인사이트를 서비스 브리지 제공합니다.

데이터 모델은 다음 유형의 테이블을 조합하여 데이터를 저장합니다.

- 서비스 브리지 애플리케이션 테이블.
- Now Platform 표준 테이블.

다음 다이어그램에서는 에 대한 데이터 모델에 대한 서비스 브리지개요를 제공합니다.

서비스 브리지 데이터 모델



다음 표에는 특정 서비스 브리지 기본 테이블에 대한 ACR(액세스 제어 권한)이 나와 있습니다.

기본 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블에 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
권한 있는 사용자 [sn_sb_authorized_user]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
연결 [sn_sb_connection]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin

기본 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블에 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
권리 [sn_sb_entitlement]	admin sn_sb.admin	admin	없음	없음
제공자 작업 [sn_sb_provider_task]	admin sn_sb.admin sn_sb.request또는	admin sn_sb.admin sn_sb.request또는	admin	admin sn_sb.admin sn_sb.request또는
원격 기록 생성자 [sn_sb_remote_record_producer]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
원격 작업 [sn_sb_remote_task]	admin sn_sb.admin sn_sb.remote_task_creator	없음	없음	없음
스크래치패드 [sn_sb_scratchpad]	admin	없음	없음	없음
변환 [sn_sb_transform]	admin sn_sb.admin	없음	없음	없음
변환 라인 [sn_sb_transform_line]	admin sn_sb.admin	없음	없음	없음

서비스 브리지 제공자 데이터 모델용

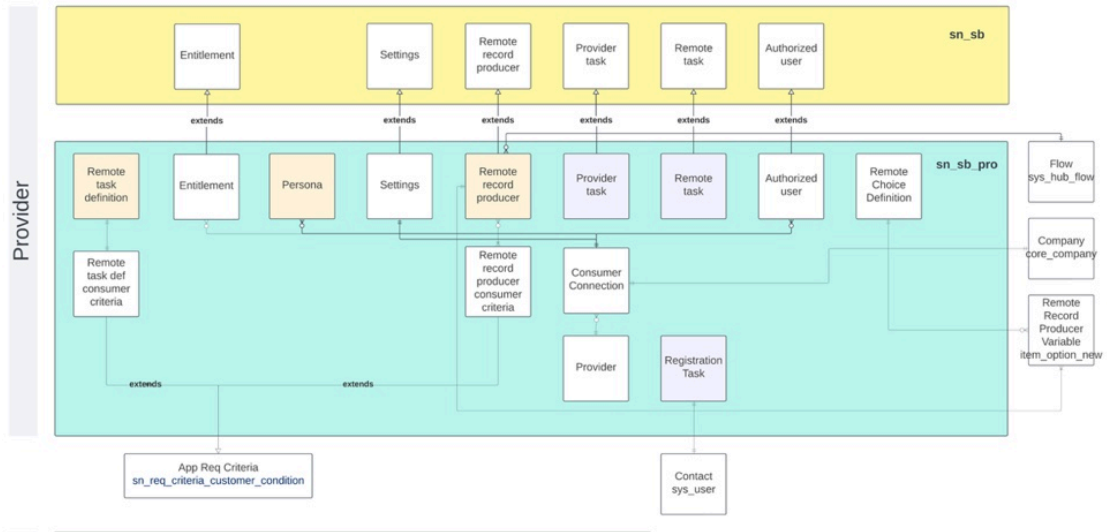
서비스 브리지 for Providers 데이터 모델은 for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 사용되는 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지에 대한 인사이트를 제공합니다.

서비스 브리지 for Providers 애플리케이션 데이터 모델은 다음 유형의 테이블을 조합하여 데이터를 저장합니다.

- 서비스 브리지 제공자 애플리케이션 테이블의 수
- 고객 서비스 관리 애플리케이션 테이블.
- Now Platform 표준 테이블.

다음 다이어그램에서는 for Providers 응용 프로그램의 데이터 모델에 대한 서비스 브리지 개요를 제공합니다.

제공자용 서비스 브리지 데이터 모델



다음 표에는 제공자 테이블과 관련된 서비스 브리지 ACR(액세스 제어 권한)이 나와 있습니다.

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
권한 있는 사용자 [sn_sb_pro_authorized_user]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
소비자 연결 [sn_sb_pro_consumer_연결]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
권리 [sn_sb_pro_entitlement]	admin sn_sb.admin	없음	없음	없음
인바운드 필드 [sn_sb_pro_inbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
아웃바운드 필드 [sn_sb_pro_outbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
가상 사용자 [sn_sb_pro_persona]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
제공자	admin	admin	admin	admin

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
[sn_sb_pro_provider]	sn_sb.admin			
제공자 작업	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_provider_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin		sn_sb.admin
	sn_sb.request또는	sn_sb.request또는		sn_sb.request또는
등록	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_registration]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
	sn_sb_pro_consumer			
원격 선택 정의	admin	없음	없음	없음
[sn_sb_pro_remote_choice_정의]	sn_sb.admin			
원격 기록 생산자	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_remote_record_생산자]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
소비자 기준	admin	admin	admin	admin
[sn_sn_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
원격 서비스	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_pro_remote_service]	sn_sb.admin			
원격 작업	admin	admin	admin	admin
sn_sb_con_remote_task]	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin
	sn_sb.remote_task	sn_sb.remote_task	sn_sb.remote_task	sn_sb.remote_task
	작성자	작성자	작성자	작성자
원격 작업	admin	admin	admin	admin

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
정의 [sn_sb_con_remote_task_def]	sn_sb.admin sn_sb.remote_task_ 작성자	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin sn_sb.remote_task_ 작성자
소비자 기준 [sn_sv_pro_remote_task_def consumer_criteria]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
변수 [sn_sb_con_remote_task_ 변수]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
서비스 브리지 설정 [sn_sb_con_service_bridge_ 설정]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	없음	없음
변환 [sn_sb_con_transform]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin

서비스 브리지 소비자용 데이터 모델

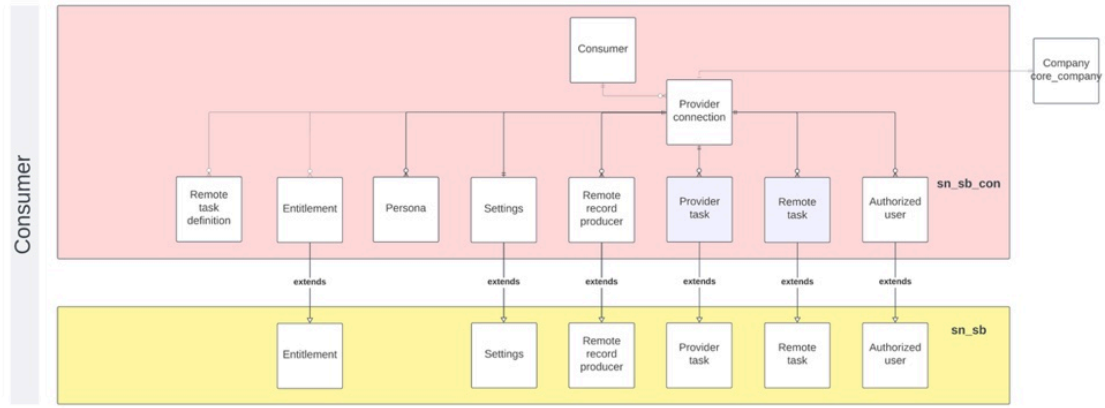
서비스 브리지 소비자용 데이터 모델은 소비자용 애플리케이션에서 서비스 브리지 사용되는 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지에 대한 인사이트를 제공합니다.

서비스 브리지 소비자용 데이터 모델은 다음 유형의 테이블을 조합하여 데이터를 저장합니다.

- 서비스 브리지 소비자 애플리케이션 테이블의 경우.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션 테이블.
- Now Platform 표준 테이블.

다음 다이어그램에서는 for Consumers 애플리케이션의 서비스 브리지 데이터 모델에 대한 개요를 제공합니다.

소비자용 서비스 브리지 데이터 모델



다음 표에는 Consumer 테이블과 관련된 서비스 브리지 ACR(액세스 제어 권한)이 나와 있습니다.

for Consumers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
권한 있는 사용자 [sn_sb_con_authorized_user]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin
소비자 [sn_sb_con_consumer]	admin sn_sb.admin	admin	admin	admin
권리 [sn_sb_con_entitlement]	admin sn_sb.admin	없음	없음	없음
인바운드 필드 [sn_sb_con_inbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	없음	없음
아웃바운드 필드 [sn_sb_con_outbound_field]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	없음	없음
가상 사용자 [sn_sb_con_persona]	admin sn_sb.admin	없음	없음	없음
제공자 연결 [sn_sb_con_provider_연결]	admin sn_sb.admin	admin	admin	없음
제공자 작업	admin	admin	admin	admin

for Consumers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
[sn_sb_con_provider_task]	sn_sb.admin sn_sb_requestor	sn_sb.admin sn_sb_requestor		sn_sb.admin sn_sb_requestor
원격 선택 캐시 [sn_sb_con_remote_choice_캐시]	admin	admin	없음	없음
원격 기록 생성자 [sn_sb_con_remote_record_생산자]	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	없음	admin sn_sb.admin	없음
원격 작업 [sn_sb_con_remote_task]	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_작성자	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_작성자	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_작성자	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_작성자
원격 작업 정의 [sn_sb_con_remote_task_def]	admin sn_sb.admin sn_sb_remote_task_작성자	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	없음
변수 [sn_sb_con_remote_task_variable]	admin sn_sb.admin	없음	없음	없음
서비스 브리지 설정 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	admin sn_sb.admin	admin sn_sb.admin	없음	없음
원격 선택 [sn_sb_con_st_remote_choice]	admin sn_sb.admin sn_sb_requestor	없음	없음	없음

기계면역

for Consumers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기	삭제	생성
변환	admin	admin	admin	admin
[sn_sb_con_transform	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin	sn_sb.admin

for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소

for Providers 애플리케이션을 활성화 서비스 브리지 하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

설치되는 역할

for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 역할이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 요청자 [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> 고객 IT 직원의 구성원이 자신의 서비스 카탈로그에서 제공자의 서비스를 요청하고 모니터링할 수 있습니다. i 주: 제공자의 원격 기록 생성자에 액세스해야 하는 고객 직원의 모든 구성원에게 이 역할이 필요합니다. 원격 기록 생성자 및 제공자 작업에 대한 액세스를 제공합니다. 	해당 사항 없음
서비스 브리지 읽기 [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> 제공자의 고객 서비스 에이전트가 제공자 작업 기록의 내용을 읽을 수 있습니다. 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다. 	해당 사항 없음
서비스 브리지 관리자 [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 일반적으로 고객 측과 제공자 측 모두에 있는 애플리케이션에 대한 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.requestor sn_sb.remote_task_creator sn_sb.read

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
	서비스 브리지 관리자에게 할당됩니다. • 모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 액세스 제공	• flow_designer • sn_customerservice.case_viewer • sn_customerservice.customer_data_viewer • 카탈로그

설치되는 비즈니스 규칙

제공자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 비즈니스 규칙이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
중복 원격 작업 삽입 중단	sn_sb_pro_remote_task	원격 작업이 이미 있는 경우 삽입을 중단합니다.
중복 변환이 발견되면 중단	sn_sb_pro_transform	중복이 발견되면 변환의 삽입이나 업데이트를 중단합니다.
중복된 경우 URL 중단	sn_sb_pro_consumer_연결	중복 URL이 이미 있는 경우 소비자 연결 삽입을 중단합니다.
필드 이름이 이미 사용 중이면 중단합니다.	sn_sb_pro_inbound_field	이름이 중복되는 경우 인바운드 필드 삽입을 중단합니다.
필드 이름이 이미 사용 중이면 중단합니다.	sn_sb_pro.아웃바운드_필드	이름이 중복되는 경우 아웃바운드 필드의 삽입을 중단합니다.
원격 작업 정의를 편집할 수 없는 경우 중단	sn_sb_pro_remote_task_def_customer_criteria	연결된 원격 작업 정의가 편집 가능한 상태가 아닌 경우 소비자 기준 작성 또는 편집을 차단합니다.
원격 작업 정의를 편집할 수 없는 경우 중단	sn_sb_pro_inbound_field	연결된 원격 작업 정의가 편집 가능한 상태가 아닌 경우 인바운드 필드 삽입을 차단합니다.
원격 작업 정의를 편집할 수 없는 경우 중단	sn_sb_pro_outbound_field	연결된 원격 작업 정의가 편집 가능한 상태가 아닌 경우 아웃바운드 필드 삽입을 차단합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
중복 기록인 경우 게시 중단	sn_sb_pro_remote_task_def	중복 기록인 경우 원격 작업 정의의 게시를 차단합니다.
연결이 누락된 경우 원격 작업 작성 중단	sn_sb_pro_remote_task	있는 경우 원격 작업에 대한 연결을 설정하거나 찾을 수 없는 경우 삽입을 중단합니다.
제공자별 원격 작업 정의 삭제 중단	sn_sb_pro_remote_task_def	정의가 폐기됨 상태가 아닌 경우 원격 작업 정의 삭제를 방지합니다.
g_scratchpad에 cat_item 이름 추가	item_option_new	표시할 스크래치패드에서 카탈로그 항목 이름을 추가합니다.
세션에 소비자 연결 데이터 추가	sn_sb_pro_consumer_연결	세션 데이터에 소비자 연결 데이터를 추가합니다.
승인 기록 승인	sn_sb_pro_provider_task	제공자 작업을 통해 기록 승인을 처리합니다.
삭제 가능 보장	sn_sb_pro_remote_choice_definition	원격 작업 정의를 삭제할 수 있는지 확인합니다.
가상 사용자 이름 고유성 보장	sn_sb_pro_persona	가상 사용자 기록이 같은 이름으로 생성되는 것을 방지합니다.
고유하고 업데이트 가능한 보장	sn_sb_pro_remote_choice_정의	고유한 원격 작업 정의만 삽입되거나 업데이트되는지 확인합니다.
RRP에 대한 기준의 고유성 보장	sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria	원격 기록 생성자에 추가된 기준이 고유한지 확인합니다.
원격 작업 클라이언트 데이터 지우기	sn_sb_pro_remote_task	원격 작업 트랜잭션에 대한 세션 데이터를 지웁니다.
제공자 작업에서 첨부 파일 복사	sys_attachment	동기화된 제공자 작업에서 상위 작업으로 첨부 파일을 복사합니다.
제공자 작업에 첨부 파일 복사	sys_attachment	첨부 파일을 상위 작업에서 제공자 작업으로 복사합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
삽입 시 기본 사용자 기준 만들기	sn_sb_pro_remote_record_producer	원격 기록 생성자 삽입 시 기본 사용자 기준을 작성합니다.
전송 연결 작성 또는 업데이트	sn_sb_pro_consumer_연결	연결 변경 시 전송 연결을 관리합니다.
동기화된 원격 작업에서 상위 작업 생성	sn_sb_pro_remote_task	동기화된 원격 작업 삽입 시 상위 작업을 작성합니다.
관련된 기준 기록 삭제	sn_sb_pro_remote_task_def	원격 작업 정의 삭제 시 관련 기준 기록을 삭제합니다.
관련된 기록 삭제	sn_sb_pro_remote_task_def	원격 작업 정의와 연결된 인바운드 및 아웃바운드 매핑 기록을 삭제합니다.
RTD가 삭제되면 RT 연결 해제	sn_sb_pro_remote_task_def	원격 작업 정의가 삭제되면 연결된 모든 원격 작업의 연결을 끊습니다.
범위 불일치 경고 표시	Item_option_new	잘못된 범위에 있을 때 변수 기록에 대한 경고를 표시합니다.
상위 항목이 삭제될 때 오류 RT	작업	상위 작업이 삭제되면 연결된 모든 원격 작업 상태가 오류 상태로 설정됩니다.
편집 시 RRP를 초안 상태로 강제 설정	catalog_ui_policy_action	연결된 기록이 편집될 때 원격 기록 생성자 상태를 초안으로 설정합니다.
편집 시 RRP를 초안 상태로 강제 설정	sys_attachment	연결된 기록이 편집될 때 원격 기록 생성자 상태를 초안으로 설정합니다.
편집 시 RRP를 초안 상태로 강제 설정	catalog_ui_policy	연결된 기록이 편집될 때 원격 기록 생성자 상태를 초안으로 설정합니다.
편집 시 RRP를 초안 상태로 강제 설정	question_choice	연결된 기록이 편집될 때 원격 기록 생성자 상태를 초안으로 설정합니다.
편집 시 RRP를 초안 상태로 강제 설정	item_option_new	연결된 기록이 편집되면 원격 기록 생성자 상태를 초안으로 설정합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
업데이트 세트로 강제 업데이트	item_option_new	기록 편집 시 업데이트 세트를 업데이트하도록 강제 적용합니다.
업데이트 세트로 강제 업데이트	catalog_ui_policy	기록 편집 시 업데이트 세트를 업데이트하도록 강제 적용합니다.
업데이트 세트로 강제 업데이트	catalog_ui_policy_action	기록 편집 시 업데이트 세트를 업데이트하도록 강제 적용합니다.
업데이트 세트로 강제 업데이트	question_choice	기록 편집 시 업데이트 세트를 업데이트하도록 강제 적용합니다.
게시/폐기 RRP에 대한 생성형 권리	sn_sb_pro_remote_record_producer	게시되거나 폐기된 원격 기록 생성자에 대한 권리를 생성합니다.
가상 사용자 업데이트에 대한 권리 생성	sn_sb_pro_persona	편집 시 가상 사용자에 대한 권리를 생성합니다.
원격 작업 정의에 대한 권리 생성	sn_sb_pro_remote_task_def	원격 작업 정의 변경에 대한 권리를 작성합니다.
권한 있는 사용자 전송 처리	sn_sb_pro_authorized_user	전송 계층을 통한 권한 있는 사용자 변경 내용의 전송을 관리합니다.
회사 및 URL로 등록 작업 제한	sn_sb_pro_registration	회사 및 URL로 등록 작업을 통제합니다.
제공자에 대한 고객 상세 정보 채우기	sn_sb_pro_provider_task	소비자 연결에서 삽입된 제공자 작업 정보를 채웁니다.
스크래치패드 채우기	sn_sb_pro_registration	등록 시 관련 정보로 스크래치패드를 채웁니다.
서비스 브리지 버전 변경 전파	v_plugin	설정 기록에 서비스 브리지 버전 변경 내용을 추가합니다.
승인 기록 거부	sn_sb_pro_provider_task	제공자 작업을 통해 거부를 처리합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
원격 선택: 속성 필드 업데이트	item_option_new	변수 변경에 대한 원격 선택의 속성 필드를 업데이트합니다.
매핑 시 소비자 테이블 재설정	sn_sb_pro_remote_task_def	소비자 테이블 매핑이 변경될 때 원격 작업 정의와 관련된 매핑의 소비자 테이블 필드를 재설정합니다.
매핑 시 제공자 테이블 재설정	sn_sb_pro_remote_task_def	정의 제공자 테이블 변경 시 원격 작업 정의와 관련된 매핑의 제공자 테이블 필드를 재설정합니다.
RRP 변수 유형 제한	item_option_new	원격 작업 정의와 연관될 때 허용되는 변수 유형을 제한합니다.
RTD 활성화 시 오류 RT 재시도	sn_sb_pro_remote_task_def	연결된 원격 작업 정의가 활성화되고 원격 작업 상위가 null인 경우 원격 작업에 대한 상위 항목 생성을 다시 시도합니다.
자동 승인 보내기	sn_sb_pro_authorized_user	권한 있는 사용자의 자동 승인을 관리합니다.
서비스 브리지 부트스트랩	sn_sb_pro_registration	에 대한 온보딩을 서비스 브리지관리하는 데 도움이 됩니다.
원격 작업 삽입 시 회사 설정	sn_sb_pro_remote_task	동기화를 통해 삽입할 때 원격 작업에 회사(및 있는 경우 계정)를 설정합니다.
복사된 RRP 상태를 기본값으로 설정	sn_sb_pro_remote_record_producer	복사 시 원격 기록 생성자 상태를 설정을 관리합니다.
기본값 설정	sn_sb_pro_authorized_user	삽입 시 권한 있는 사용자에게 대한 기본값을 설정합니다.
삽입 시 아웃바운드 vars json 설정	sn_sb_pro_remote_task	현재 인스턴스에 의한 원격 작업 삽입에 아웃바운드 vars json 필드를 설정합니다.
제공자 작업 번호 설정	sn_sb_pro_provider_task	제공자 작업 번호를 동기화된 제공자 작업 번호로 설정합니다.
원격 작업 번호 설정	sn_sb_pro_remote_task	동기화된 원격 작업 번호에 원격 작업 번호를 설정합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
경고 메시지 표시	sn_sb_pro_remote_record_producer	원격 기록 생성자 오류에 대한 경고 메시지를 표시합니다.
미완료 시 경고 표시 원격 작업 정의	sn_sb_pro_remote_task_def	필요한 경우 원격 작업 정의에 대한 경고를 표시합니다. 관련 기록이 누락되었습니다.
상위 작업에서 첨부 파일 동기화	sys_attachment	상위 작업의 첨부 파일을 연결된 원격 작업과 동기화합니다.
제공자 작업에서 설명 동기화	sys_journal_field	동기화된 제공자 작업의 의견을 상위 작업으로 동기화합니다.
원격 작업 첨부 파일을 상위에 동기화	sys_attachment	동기화된 원격 작업 첨부 파일을 상위 작업에 복사합니다.
변경된 첨부 파일 전송 트리거	sys_attachment	전송 계층을 통해 동기화되는 첨부 파일 변경 사항을 처리합니다.
권리 전송 트리거	sn_sb_pro_entitlement	전송 계층을 통한 권리 동기화 관리
삽입된 첨부 파일 전송 트리거	sys_attachment	전송 계층을 통한 첨부 파일 삽입 동기화를 관리합니다.
트리거 제공자 PT 전송	sn_sb_pro_provider_task	전송 계층을 통한 제공자 작업 동기화를 관리합니다.
제공자 원격 작업 전송 트리거	sn_sb_pro_remote_task	전송 계층을 통해 원격 작업 삽입 및 삭제 동기화를 관리합니다.
원격 작업 전송 업데이트 트리거	sn_sb_pro_remote_task	전송 계층을 통해 원격 작업 업데이트 동기화를 관리합니다.
SBScratchpad 전송 트리거	sn_sb_scratchpad	전송 계층을 통해 스크래치패드 업데이트 동기화를 관리합니다.
트리거 설정 전송	sn_sb_pro_service_bridge_설정	전송 계층을 통한 설정 동기화를 관리합니다 서비스 브리지 .

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
작업에서 PT로 설명 업데이트	작업	상위 작업에서 제공자 작업으로 설명 동기화를 처리합니다.
소비자 등록 업데이트	sn_sb_pro_service_bridge_설정	설정 기록 삽입 시 소비자 등록을 업데이트합니다.
변경 시 가상 사용자 RRP 업데이트	sn_sb_pro_persona	수정 시 원격 기록 생성자 가상 사용자를 업데이트합니다.
권한 있는 사용자 필드 값 확인	sn_sb_pro_service_bridge_설정	업데이트 시 권한 있는 사용자 필드 값을 확인합니다.
최대 권한 있는 사용자 확인	sn_sb_pro_service_bridge_설정	최대 권한 있는 사용자 수가 유효한 범위 내에 있는지 확인합니다.
제공자 작업 확인	sn_sb_pro_provider_task	제공자 작업 삽입 또는 업데이트가 허용되는지 확인합니다.

설치되는 테이블

다음 테이블은 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
권한 있는 사용자 [sn_sb_pro_authorized_user]	인증된 사용자 기록이 포함되어 있습니다.
소비자 연결 [sn_sb_pro_consumer_connection]	제공자에 대한 소비자 연결 기록, 기본 연결 테이블을 확장합니다.
권리 [sn_sb_pro_entitlement]	기록을 권리 있는 소비자에 연결하는 제공자 권리는 기본 권리 테이블을 확장합니다.
인바운드 필드 [sn_sb_pro_inbound_field]	원격 작업 정의에 대한 제공자 측 인바운드 필드 매핑을 관리합니다.
아웃바운드 필드 [sn_sb_pro_outbound_field]	원격 작업 정의에 대한 제공자 측 아웃바운드 필드 매핑을 관리합니다.
페르소나 [sn_sb_pro_persona]	의 서비스 브리지가상 사용자를 관리합니다.
제공자 [sn_sb_pro_provider]	제공자 측 기록을 함께 묶는 제공자 연결 기록입니다.
제공자 작업 [sn_sb_pro_provider_task]	원격 기록 생성자를 통해 소비자가 생성한 제공자 측의 제공자 작업입니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
등록 [sn_sb_pro_registration]	서비스 브리지 등록 기록.
원격 선택 정의 [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	원격 기록 생성자에 대한 원격 선택 정의입니다.
소비자 기준 [sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria]	소비자 기준 원격 기록 생성자에 귀속된 기록은 지정된 원격 기록 생성자에 대한 소비자에게 권리가 있는 소비자를 제어합니다.
원격 서비스 [sn_sb_pro_remote_service]	원격 서비스 기록입니다.
원격 작업 [sn_sb_pro_remote_task]	동기화된 인스턴스의 상위 작업 간 데이터 전송을 관리하기 위한 원격 작업.
원격 작업 정의 [sn_sb_pro_remote_task_def]	원격 작업 정의는 원격 작업의 생성과 처리를 제어합니다.
소비자 기준 [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	원격 작업 정의에 따른 소비자 기준 기록은 지정된 원격 작업 정의에 대한 소비자를 통제합니다.
원격 작업 변수 [sn_sb_pro_remote_task_variable]	원격 작업과 관련된 Glide 변수를 통해 들어오는 동기화된 데이터를 표시할 수 있습니다.
서비스 브리지 설정 [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	제공자에 대한 설정 기록, 제공자와 소비자 간의 다양한 서비스 브리지 설정 정렬을 관리합니다.
변신 [sn_sb_pro_transform]	제공자 측 변환 기록입니다.

설치되는 플로우

다음 플로우는 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우

플로우	설명
케이스에서 사전 예방적 제공자 작업 생성 [create_proactive_provider_task_from_case]	사전 예방적 사용 사례의 케이스에서 제공자 작업을 생성합니다.
수신 소비자 제공자 작업 처리 [process_incoming_consumer_provider_task]	소비자로부터 들어오는 제공자 작업을 관리합니다.
Service Bridge 등록 처리	서비스 브리지 등록을 관리합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우

플로우	설명
[process_service_bridge_registration]	
작업에 서비스 브리지 첨부 파일 동기화 [attachment_sync_provider_task_to_task]	제공자 작업에서 상위 작업으로 첨부 파일을 동기화합니다.
서비스 브리지 케이스-제공자 작업 업데이트 [service_bridge_case_to_provider_task_update]	케이스 업데이트 시 제공자 작업 생성을 관리합니다.
제공자에 대한 서비스 브리지 변경 요청 작업 업데이트 [service_bridge_change_request_to_provider_task_update]	변경 업데이트 시 제공자 작업 생성을 관리합니다.
제공자 task_Update에 대한 서비스 브리지 인시던트 [service_bridge_incident_to_provider_task_update]	인시던트 업데이트 시 제공자 작업 생성을 관리합니다.
케이스 업데이트에 대한 서비스 브리지 제공자 작업 [service_bridge_provider_task_to_case_update]	제공자 작업 처리와 연결된 상위 케이스 작업 생성을 관리합니다.
변경할 서비스 브리지 제공자 작업 업데이트 요청 [service_bridge_provider_task_to_change_request_update]	제공자 작업 처리 및 연결된 상위 변경 요청 작업 생성을 관리합니다.
인시던트에 대한 서비스 브리지 제공자 작업 업데이트 [service_bridge_provider_task_to_incident_update]	제공자 작업 처리 및 연결된 상위 인시던트 작업 생성을 관리합니다.

설치된 하위 플로우

다음 하위 플로우는 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 하위 플로우

하위 플로우	설명
제공자 작업에서 케이스 생성 [create_case_from_provider_task]	제공자 작업에서 상위 작업 케이스를 작성합니다.
제공자 작업에서 변경 생성 [create_change_from_provider_task]	제공자 작업에서 상위 작업 변경을 작성합니다.
제공자 작업에서 인시던트 생성 [create_incident_from_provider_task]	제공자 작업에서 상위 작업 인시던트를 작성합니다.
OAuth 클라이언트 생성 [create_oauth_client]	온보딩 시 OAuth 클라이언트를 작성합니다.
잘못된 제공자 작업 처리 [process_invalid_provider_task]	잘못된 구성이 있는 제공자 작업을 관리합니다.
RPS 소비자 연결 오류 복구 [repair_rps_consumer_connection_error]	소비자 연결에서 원격 프로세스 동기화 오류를 수정하려고 시도합니다.

설치된 플로우 작업

for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 플로우 작업이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우 작업

플로우 작업	설명
첨부 파일 복사 [copy_attachment]	지정된 첨부 파일을 지정된 기록에 복사합니다.
작업 변수 복사 [copy_task_variables]	플로우에 사용할 작업 변수 데이터를 검색합니다.
원격 작업에서 상위 작업 생성 [create_parent_from_remote_task]	지정된 원격 작업에서 상위 작업을 작성합니다.
소비자에 대한 원격 작업 생성	지정된 상위 작업 및 소비자에 대한 원격 작업을 작성합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우 작업

플로우 작업	설명
[create_remote_task_for_consumer]	
파일 서비스 브리지 등록 이메일 이벤트 file_service_bridge_registration_email_event]	등록하는 동안 서비스 브리지 정보가 포함된 파일을 이메일로 보냅니다.
전송기 사용자 여부 [is_transporter_user]	현재 사용자가 전송 사용자인지 확인합니다.
제공자 작업 vars_json 구문 분석 [parse_provider_task_vars_json]	제공자 작업의 vars json 필드를 구문 분석합니다.
RPS 소비자 연결 복구 [repair_rps_consumer_connection]	소비자 연결에서 원격 프로세스 동기화 오류를 수정하려고 시도합니다.

소비자용과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소

for Consumers 애플리케이션을 활성화 서비스 브리지 하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

i 주: 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

설치되는 역할

다음 역할이 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 관리자 [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 일반적으로 고객 측과 제공자 측 모두에 있는 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 관리자에게 할당됩니다. 모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 액세스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> sn_sb.read sn_sb.request또는 sn_sb.remote_task_creator flow_designer 카탈로그
서비스 브리지 읽기 (sn_sb.읽기)	제공자 작업에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	해당 사항 없음

소비자 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 요청자 [sn_sb.requestor]	원격 기록 생성자 및 제공자 작업에 대한 액세스를 제공합니다.	해당 사항 없음

설치되는 비즈니스 규칙

다음 비즈니스 규칙은 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
중복 원격 작업 삽입 중단	[sn_sb_con_remote_task]	동일한 상위 및 원격 작업 정의와 일치하는 항목이 이미 있는 경우 원격 작업 삽입을 중단합니다.
중복 변환이 발견되면 중단	[sn_sb_con_transform]	중복이 발견되면 변환 삽입을 중단합니다.
중복된 경우 URL 중단	[sn_sb_con_provider_연결]	URL이 같은 기록이 발견되면 연결 기록 삽입을 중단합니다.
연결이 누락된 경우 원격 작업 작성 중단	[sn_sb_con_remote_task]	연결 필드가 비어 있으면 원격 작업 삽입을 중단합니다.
세션에 제공자 연결 데이터 추가	[sn_sb_con_provider_연결]	나중에 사용할 수 있도록 연결 데이터를 저장합니다.
상태를 진행 중으로 변경	[sn_sb_con_provider_task]	제공자 작업에 대한 상태를 진행 중으로 업데이트합니다.
제공자 게시된 변수 확인	[item_option_new]	게시된 제공자 측 변수가 유효한지 확인합니다.
원격 작업 정의 단순 트리거 확인	[task]	상위 작업에 대한 변경으로 인해 원격 작업 정의 단순 트리거 조건의 변경이 트리거되었는지 확인합니다.
원격 작업 클라이언트 데이터 지우기	[sn_sb_con_remote_task]	트랜잭션이 완료된 후 원격 작업과 연결된 클라이언트 데이터를 지웁니다.
전송 연결 작성 또는 업데이트	[sn_sb_con_provider_연결]	전송 연결 삽입 및 업데이트를 관리합니다.
동기화된 원격 작업에서 상위 작업 생성	[sn_sb_con_remote_task]	동기화된 원격 작업의 상위 작업을 작성합니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
관련된 기록 삭제	[sn_sb_con_remote_task_def]	원격 작업 정의가 삭제되면 관련 기록을 삭제합니다.
RTD가 삭제되면 RT 연결 해제	[sn_sb_con_remote_task_def]	원격 작업 정의가 삭제되면 관련된 모든 원격 작업의 연결을 끊습니다.
상위 항목이 삭제될 때 오류 RT	[task]	상위 작업이 삭제되면 관련된 모든 원격 작업에 오류가 발생합니다.
OAuth 레지스트리 생성	[sn_sb_con_provider_연결]	연결에 대한 OAuth 레지스트리를 작성합니다.
권한 있는 사용자 전송 처리	[sn_sb_con_authorized_user]	전송 계층을 통해 인증된 사용자 기록을 보냅니다.
보관 시 비활성 원격 작업 정의	[sn_sb_con_remote_task_def]	제공자가 보관할 때 소비자 인스턴스에서 원격 작업 정의를 비활성화합니다.
소비자에 회사 채우기	[sn_sb_con_provider_task]	삽입 시 제공자 작업에 회사 필드를 설정합니다.
제공자 작업 데이터 채우기	[sn_sb_con_provider_task]	제공자 작업 삽입 시 추가 데이터를 추가합니다.
삭제된 권리 처리	[sn_sb_con_entitlement]	연결된 요소를 삭제하여 권리 삭제를 관리합니다.
권리 첨부 파일 변경 처리	[sys_attachment]	권리의 첨부 파일에 대한 변경 사항을 관리합니다.
새 권리 및 업데이트된 권리 처리	[sn_sb_con_entitlement]	새 권리 생성 및 기존 권리에 대한 업데이트를 관리합니다.
서비스 브리지 버전 변경 전파	[v_plugin]	버전이 업데이트되면 서비스 브리지 설정을 추적하고 업데이트합니다.
원격 선택: 캐시 사용자 선택	[sn_sb_con_provider_task]	동일한 데이터에 대한 반복 요청을 방지하기 위해 사용자 선택을 캐시합니다.
RTD 활성화 시 오류 RT 재시도	[sn_sb_con_remote_task_def]	연결된 원격 작업 정의가 활성화될 때 오류가 있는 원격 작업에 대한 상위 작업 생성을 생성하려고 시도합니다.
원격 작업 삽입 시 회사 필드 설정	[sn_sb_con_remote_task]	삽입하는 동안 원격 작업에 대한 회사 필드를 설정합니다.
RRP에서 연결 ID 설정	[sn_sb_con_provider_task]	제공자 작업과 연결된 원격 기록 생성자에서 연결 ID를 설정합니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
설정 삽입에서 고객 버전 설정	[sn_sb_con_service_ bridge_settings]	삽입 작업 중 설정에서 소비자용 애플리케이션 버전을 설정합니다 서비스 브리지 .
기본값 설정	[sn_sb_con_authorized_user]	작성 시 권한 있는 사용자에게 대한 기본값을 설정합니다.
삽입 시 아웃바운드 vars json 설정	[sn_sb_con_remote_task]	현재 인스턴스에서 삽입할 때 원격 작업에 아웃바운드 json 필드를 설정합니다.
제공자 작업 번호 설정	[sn_sb_con_provider_task]	클라이언트 데이터에서 삽입할 때 제공자 작업 번호를 설정합니다.
원격 작업 번호 설정	[sn_sb_con_remote_task]	클라이언트 데이터에서 삽입 시 원격 작업 번호 설정
가상 변환에 대한 테이블 상세 정보 설정	[sn_sb_con_transform]	가상 변환에 대한 테이블 데이터를 설정합니다.
상위 작업에서 첨부 파일 동기화	[sys_attachment]	상위 작업의 첨부 파일을 상위 작업과 연결된 모든 원격 작업으로 동기화합니다.
원격 작업 첨부 파일을 상위 작업에 동기화	[sys_attachment]	원격 작업에서 상위 작업으로 첨부 파일을 동기화합니다.
변경된 첨부 파일 전송 트리거	[sys_attachment]	업데이트 시 전송 계층을 통해 첨부 파일 동기화를 트리거합니다.
소비자 PT 전송 트리거	[sn_sb_con_provider_task]	전송 계층을 통해 제공자 작업 동기화를 트리거합니다.
소비자 원격 작업 전송 트리거	[sn_sb_con_remote_task]	삽입 또는 삭제 작업 중에 전송 계층을 통해 원격 작업 동기화를 트리거합니다.
삽입된 첨부 파일 전송 트리거	[sys_attachment]	삽입 작업 중에 전송 계층을 통해 첨부 파일 동기화를 트리거합니다.
원격 작업 전송 업데이트 트리거	[sn_sb_con_remote_task]	업데이트 시 전송 계층을 통해 원격 작업 동기화를 트리거합니다.
SBScratchpad 전송 트리거	[sn_sb_scratchpad]	전송 계층을 통해 스크래치패드 동기화를 트리거합니다.
트리거 설정 전송	[sn_sb_con_service_ bridge_settings]	전송 계층을 통해 설정 기록 동기화를 트리거합니다.
삭제 시 권리 상태 업데이트	[sn_sb_con_service_	삭제 시 권리 상태를 업데이트합니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
	bridge_settings]	
삭제 시 권리 상태 업데이트	[sn_sb_con_persona]	삭제 시 권리에 대한 가상 사용자 기록을 업데이트합니다.
삭제 시 권리 상태 업데이트	[sn_sb_con_remote_task_def]	삭제 시 권리에 대한 원격 작업 정의 기록을 업데이트합니다.
업데이트 시 권리 상태 업데이트	[sn_sb_con_persona]	업데이트 시 권리에 대한 가상 사용자 기록을 관리합니다.
업데이트 시 권리 상태 업데이트	[sn_sb_con_remote_task_def]	업데이트 시 권리에 대한 원격 작업 정의 기록을 관리합니다.
업데이트 시 권리 상태 업데이트	[sn_sb_con_remote_record_producer]	업데이트 시 권리에 대한 원격 기록 생성자 기록을 관리합니다.
활성화 확인 및 설정 완료	[sn_sb_con_remote_record_producer]	활성화하기 전에 원격 기록 생성자를 확인합니다.
고객에 대한 요청 확인	[sn_sb_con_provider_task]	제공자 작업에서 연결이 유효한지 확인합니다.
전역 스크립트 포함이 누락된 경우 경고	[sn_sb_con_remote_record_producer]	원격 기록 생성자를 처리할 때 전역 스크립트 포함이 없는 경우 경고를 표시합니다.

설치되는 테이블

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
권한 있는 사용자 [sn_sb_con_authorized_user]	권한 있는 사용자.
연결 [sn_sb_con_consumer]	소비자 측 연결 기록입니다.
권리 [sn_sb_con_entitlement]	소비자 측 테이블 권리 확장.
인바운드 필드 [sn_sb_con_inbound_field]	원격 작업 정의에 대한 소비자 측 인바운드 필드입니다.
아웃바운드 필드	원격 작업 정의에 대한 소비자 측 아웃바운드 필드입니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
[sn_sb_con_outbound_field]	
가상 사용자 [sn_sb_con_persona]	소비자 측 가상 사용자 기록입니다.
제공자 연결 [sn_sb_con_provider_connection]	소비자와 제공자 인스턴스를 연결하는 제공자 연결 기록으로, 기본 연결 테이블을 확장합니다.
제공자 작업 [sn_sb_con_provider_task]	소비자 측 제공자 작업 기록, 제공자 작업 기본 테이블 확장.
원격 선택 캐시 [sn_sb_con_remote_choice_cache]	원격 선택 쿼리를 위한 소비자 측 캐시입니다.
원격 기록 생성자 [sn_sb_con_remote_record_producer]	소비자 측 원격 기록 생성자 기록입니다.
원격 작업 [sn_sb_con_remote_task]	소비자 측 원격 작업 기록, 원격 작업 기본 테이블 확장.
원격 작업 정의 [sn_sb_con_remote_task_def]	소비자 측 원격 작업 정의 기록입니다.
원격 작업 변수 [sn_sb_con_remote_task_variable]	원격 작업 관련 변수 테이블 확장 Glide 변수입니다.
서비스 브리지 설정 [sn_sb_con_service_bridge_settings]	소비자 측 서비스 브리지 설정 기록, 설정 기본 테이블 확장.
원격 선택 [sn_sb_con_st_remote_choice]	소비자 측 원격 선택 기록입니다.
변환 [sn_sb_con_transform]	소비자 측 변환 기록, 변환 기본 테이블 확장.

설치되는 플로우

다음 플로우는 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우

플로우	설명
원격 선택 변수로 원격 기록 생성자 권리 처리 [process_remote_record_producer_entitlements_with_remote_choice_variables]	원격 선택 변수가 포함된 소비자의 원격 기록 생성자에 대한 권리를 처리합니다.

설치된 하위 플로우

다음 하위 플로우는 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 하위 플로우

하위 플로우	설명
RPS 제공자 연결 오류 복구 [repair_rps_provider_connection_error]	오류 상태일 때 원격 프로세스 동기화로 제공자 연결 오류를 처리합니다.

설치된 플로우 작업

다음 플로우 작업은 소비자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Consumers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우 작업

작업	설명
원격 작업에서 상위 작업 생성 [create_parent_from_remote_task]	동기화된 원격 작업에 대한 상위 기록을 생성합니다.
기록 생성자 및 원격 선택 종속 변수 생성 [create_record_producer_and_entities]	동기화된 권리에서 원격 기록 생성자 및 관련 원격 선택 종속 변수를 작성합니다.
원격 작업 생성 [create_remote_task]	지정된 상위 및 원격 작업 정의에 대한 원격 작업을 작성합니다.
RPS 제공자 연결 복구 [repair_rps_provider_connection]	공급자 연결에서 원격 프로세스 동기화 오류를 수정하려고 시도합니다.

서비스 브리지 오류 로그

최근 트랜잭션의 오류를 추적하고, 연결 상태를 제공하고, 상태 검사를 실행하고, 권장 사항을 제공합니다.

이 태스크 정보

i 주: 이 Xanadu 릴리스에는 오류를 캡처 서비스 브리지 하는 프레임워크가 포함되어 있습니다. 현재 테이블에는 다음과 같은 알려진 오류가 표시됩니다.

1. 전역 스크립트 포함 검사: 이 스크립트가 설치되었는지, 최신 버전인지 확인합니다.
2. 제공자 등록 중: 등록 작업 생성부터 완료 종결까지 오류를 캡처합니다. 최근 1시간 동안 캡처된 오류 목록과 원인 및 솔루션이 포함된 이메일 알림이 서비스 브리지 관리자에게 전송됩니다.
3. 소비자를 등록하는 동안: 제공자 연결 기록 생성부터 완료 종결까지 오류를 캡처합니다. 최근 1시간 동안 캡처된 오류 목록과 원인 및 솔루션이 포함된 이메일 알림이 서비스 브리지 관리자에게 전송됩니다.
4. 원격 시스템 인바운드 및 아웃바운드 오류
5. 하트비트 연결

오류를 보고 진단하고 제공된 단계에 따라 오류를 해결할 수 있습니다. 오류는 발생할 때마다 기록되며 지난 한 시간 동안 새로운 오류가 발생한 경우 관리자에게 이메일 알림이 전송됩니다 서비스 브리지 . 각 오류 기록은 다음과 같은 세부 정보를 제공합니다.

- 오류에 대한 자세한 설명입니다.
- 오류가 발생한 이유입니다.
- 오류를 해결하기 위한 단계입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 제공자 > 관리 > 오류 로그.
발생한 오류 목록이 표시됩니다.

i 주: 소비자 인스턴스에서 오류를 볼 수 있습니다. 이렇게 하려면 소비자 인스턴스에 로그인하고 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 소비자 > 관리 > 오류 로그.

2. 번호 링크를 클릭하여 오류를 확인합니다.
3. 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

필드	설명
번호	오류에 할당된 번호입니다.
알려진 오류	오류 및 해결 방법에 대한 자세한 정보입니다. 이 정보는 아래 필드에 표시됩니다.
오류	오류에 대한 자세한 설명입니다.
원인	오류가 발생한 이유입니다. 알려진 문제가 아닌 경우 원인은 알 수 없으므로 설정됩니다.
솔루션	오류를 해결하기 위해 수행해야 하는 단계가 포함된 지식베이스 문서에 대한 링크가 제공됩니다.
연결	이 필드는 연결 문제로 인해 오류가 발생한 경우에 채워집니다.
작성됨	오류가 발생한 날짜 및 시간입니다.

도메인 분리 및 서비스 브리지

서비스 브리지에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

개요

제공자 작업 및 원격 작업 테이블에서 도메인 분리를 사용할 수 있습니다. 이러한 테이블에 서비스 브리지 데이터를 추가하면 는 상위 작업의 도메인(사용 가능한 경우) 또는 기본적으로 연결된 회사를 기반으로 하는 연결된 인스턴스에 데이터를 삽입합니다. 필요한 경우 인스턴스 관리자는 기본 규칙이 적용된 후 서비스 브리지 자신의 비즈니스 규칙을 적용하여 데이터를 리디렉션할 수 있습니다. 그러나 이 작업은 레코드를 삽입하기 전에 레코드에 다른 회사를 설정해야만 수행할 수 있습니다.

서비스 브리지에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 애플리케이션의 제공자 작업 및 원격 작업 테이블은 도메인으로 구분됩니다.
- 도메인 분리 논리가 작동할 수 있도록 소비자 회사 및 계정 테이블이 올바른 도메인에 연결되어 있는지 확인합니다.

사용 사례

제공자의 소비자 데이터가 도메인별로 구분되면 제공자 작업, 원격 작업 및 해당 상위 작업이 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

를 사용하여 인스턴스 복제 서비스 브리지

를 설치할 서비스 브리지때 클론 후 연결을 유지하기 위해 특정 테이블을 보존하거나 제외해야 합니다.

기본 시스템 프로파일을 사용하는 경우 일부 서비스 브리지 테이블 데이터가 보존되지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 에 필요한 특정 설정을 사용하여 사용자 지정 클론 프로파일을 생성해야 합니다 서비스 브리지. 다음으로 이동 모두 > 시스템 클론 > 클론 프로파일 을 클릭하고 새로 만들기 를 선택하여 사용자 지정 프로파일 만듭니다. 클론 프로파일에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [클론 요청에 대한 클론 프로파일](#) . 이 프로파일에서는 다음을 수행해야 합니다.

- 정리 스크립트 관련 목록에서 원격 프로세스 동기화 기록 사용 안 함 스크립트 제거
- 다음 서비스 브리지 테이블이 사용자 지정 프로파일에 포함되어 있는지 확인합니다.

i 주:

- 제공자 및 소비자 인스턴스에 동일한 회사가 없는 경우 회사 필드가 삭제되고 인바운드 및 아웃바운드 연결이 오류 상태로 전환됩니다.
- 두 인스턴스에 동일한 회사가 있더라도 연결이 오류 상태일 수 있습니다. 이 경우 연결을 다시 설정하고 캡처 정의를 활성화해야 합니다.

서비스 브리지 보존할 테이블

다음 서비스 브리지 테이블이 없는 경우 클론 프로파일 보관자 목록에 추가합니다. 서비스 브리지 이 목록에 없는 테이블을 제거합니다.

- sn_sb_connection
- sn_sb_con_provider_connection
- sn_sb_pro_consumer_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_service_bridge_settings
- sn_sb_pro_service_bridge_settings
- sn_sb_entitlement
- sn_sb_con_entitlement
- sn_sb_pro_entitlement
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport_profile
- sn_transport_queue
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_con_authorized_user
- sn_sb_pro_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_con_provider_task
- sn_sb_pro_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_con_remote_task
- sn_sb_pro_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona(소비자 측)
- sn_sb_con_remote_record_producer(소비자 측)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field
- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_persona

- sn_sb_pro_remote_record_producer
- sn_sb_pro_inbound_field
- sn_sb_pro_outbound_field
- sn_sb_pro_remote_service
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria
- sn_sb_pro_remote_choice_definition
- sn_sb_pro_remote_record_producer_consumer_criteria
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

서비스 브리지 제외할 테이블

다음 서비스 브리지 테이블이 누락된 경우 클론 프로필 제외 목록에 추가합니다. 서비스 브리지 이 목록에 없는 테이블을 제거합니다.

- sn_sb_connection
- sn_sb_service_bridge_settings
- sn_sb_con_consumer
- sn_sb_pro_provider
- sn_sb_rps_connection
- sn_transport.*
- sn_sb_authorized_user
- sn_sb_provider_task
- sn_sb_remote_task
- sn_sb_scratchpad
- sn_sb_pro_registration
- sn_sb_con_persona(소비자 측)
- sn_sb_con_remote_record_producer(소비자 측)
- sn_sb_con_inbound_field
- sn_sb_con_outbound_field

- sn_sb_con_remote_task_def
- sn_sb_pro_remote_task_variable
- sn_sb_pro_transform
- sn_sb_transform_line
- sn_sb_con_transform
- sn_sb_con_remote_task_variable
- ih_sync_definition
- ih_sync_remote_system
- ih_sync_capture_definition
- ih_sync_inbound_definition
- ih_sync_outbound_definition
- ih_sync_process_event
- sys_alias

서비스 브리지 (레거시)

제공자 또는 고객이 애플리케이션을 사용할 ServiceNow® 서비스 브리지 수 있는 방법에 대해 알아보십시오. 공급자인 경우 for Providers 애플리케이션을 사용합니다 서비스 브리지 . 고객인 경우 애플리케이션을 사용합니다 서비스 브리지 .

i 주: 신규 고객은 서비스 브리지(레거시)를 사용할 수 없습니다. [서비스 브리지](#) 최신 버전서비스 브리지에 대한 자세한 내용은 설명서를 참조하십시오.

이 애플리케이션을 통해 고객과 제공자는 서비스 브리지 인스턴스 간에 직접 서비스 요청을 연결하고 추적할 수 있습니다 ServiceNow . 고객과 제공자 모두 사용자 지정 통합을 구성하고 유지 관리할 필요 없이 자체 환경에서 작업할 수 있습니다.



기계면역



서비스 브리지를 사용합니다.



제공자와 고객을 위해 도메인 분리 및 설치된 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

탐색 서비스 브리지 (레거시)

제공자이든 고객이든 관계없이 를 사용하여 서비스 브리지인스턴스 간에 통합을 설정할 수 있는 방법을 알아보십시오. 이러한 통합을 통해 두 사람 모두 자신의 인스턴스에서 서비스 요청을 쉽게 받고 이행할 수 있습니다.

스토어에서 앱 요청

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

개요

제공자는 제공자를 사용하여 서비스 브리지 다음 작업을 수행합니다.

- 고객과 공유할 수 있는 제품 및 서비스 카탈로그를 만들어 게시합니다.
- 인스턴스를 ServiceNow 고객의 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다.
- 고객의 인스턴스에서 ServiceNow 생성된 요청을 수신하고 이행합니다.

이점

고객이 쉽게 액세스할 수 있는 서비스 제품 오퍼링 생성

제공자 카탈로그 개발자는 고객에 대한 제품 오퍼링과 연관된 서비스를 포함하는 범위가 지정된 원격 카탈로그를 작성할 수 있습니다.

제공자의 인스턴스를 고객의 인스턴스와 통합

인스턴스를 고객의 인스턴스와 통합하면 고객의 인스턴스에서 생성된 서비스 요청을 자신의 인스턴스에 이행할 수 있습니다.

데이터 동기화

빠른 요청 이행을 위해 (IDR)을 사용하여 인스턴스 데이터 복제 인스턴스와 고객 인스턴스 간에 데이터를 동기화할 수 있습니다.

효율적인 이행 요청

자신의 인스턴스에 있는 고객의 인스턴스에서 생성된 서비스 요청을 동기식으로 수신하고 이행할 수 있습니다.

기능

사양이 있는 제품 오퍼링 생성 및 게시

고객에게 판매하는 데 필요한 제품, 서비스 및 자원 사양을 갖춘 제품 오퍼링을 만들고 게시합니다.

서비스 브리지 통합 설정

인스턴스와 고객의 인스턴스 간에 통합을 설정합니다. 고객은 인스턴스의 서비스 카탈로그를 사용하여 서비스 요청을 제출할 수 있으며 관리자는 인스턴스에서 이러한 요청을 받고 이행할 수 있습니다.

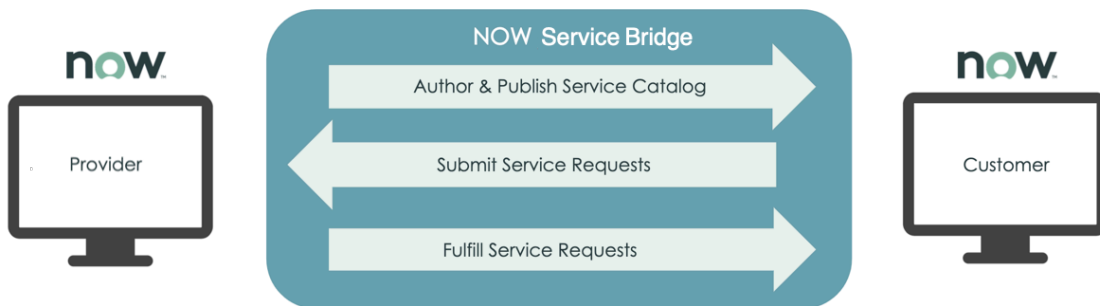
Order Management 및 서비스 브리지

고객의 인스턴스에서 생성된 제품 또는 서비스 요청을 수신하고 이행합니다. Order Management for Telecommunications, Media, and Technology는 이러한 고객 주문의 확인, 보강, 분해 및 이행을 지원합니다.

서비스 브리지 애플리케이션

다음 다이어그램과 테이블에는 제공자 및 애플리케이션에 대한 , 의 기능이 서비스 브리지서비스 브리지 나열되어 있습니다서비스 브리지.

Now 서비스 브리지



서비스 브리지 애플리케이션

애플리케이션	기능
서비스 브리지 제공자용	<ul style="list-style-type: none"> 인스턴스에 고객을 위한 서비스 카탈로그를 작성하고 게시합니다. 인스턴스를 고객의 인스턴스와 통합합니다. 고객의 ServiceNow 인스턴스에서 인스턴스에 대한 서비스 요청을 수신하고 이행합니다.

서비스 브리지 애플리케이션

애플리케이션	기능
서비스 브리지	<ul style="list-style-type: none"> • 고객은 서비스 카탈로그를 사용하여 인스턴스에서 제공자에게 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. • 고객은 인스턴스에서 서비스 요청을 모니터링할 수 있습니다.

제공자용 가상 사용자 및 역할 서비스 브리지 (레거시)

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 다양한 가상 사용자의 역할, 기술 및 작업에 대해 알아봅니다.

개요

가상 사용자 역할은 애플리케이션에서 여러 세분화된 역할로 구성된 미리 구성된 역할입니다. 가상 사용자 역할은 IT 조직의 관리자, 분석가 및 서비스 소유자에 대한 일반적인 직책에 해당하도록 설계되었습니다. 사용자 및 그룹이 역할에서 허용하는 것보다 더 많은 액세스 권한을 갖도록 하려면 사용자 및 그룹에 더 세분화된 역할을 추가할 수 있습니다. 작업 수준에서 특정 사용자 및 그룹에 대한 액세스를 제한하려면 세분화된 역할을 제거할 수 있습니다. 또한 필요에 맞게 사용자 지정 역할을 빌드할 수 있습니다.

가상 사용자 및 역할

가상 사용자	기술	작업	역할
애플리케이션 개발자	<ul style="list-style-type: none"> • 인증된 ServiceNow 관리자임 • 인증 ServiceNow 된 애플리케이션 개발자임 	<ul style="list-style-type: none"> • 제공자 기록 생성 • 원격 카탈로그 생성 및 유지 관리 서비스 브리지 • 원격 카탈로그와 관련된 기록 생성자 생성 및 유지관리 • 요청 이행 프로세스를 결정하기 위한 플로우 생성 및 유지관리 플로우 디자이너 • 고객의 인스턴스에 원격 카탈로그 게시 서비스 브리지 	admin
시스템 관리자	인증 ServiceNow 된 시스템 관리자임	<ul style="list-style-type: none"> • 구성 구성 및 유효성 검사 인스턴스 데이터 복제 • 등록 요청 완료 서비스 브리지 	<ul style="list-style-type: none"> • admin • ebonding_admin

가상 사용자 및 역할

가상 사용자	기술	작업	역할
		<ul style="list-style-type: none"> • (IDR) 구성 승인 인스턴스 데이터 복제 • 고객의 시스템 관리자가 제공자 기록을 생성할 수 있도록 지원합니다. 	
고객 서비스 에이전트	고객 관리 에이전트 기술 보유	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 질문 및 문제 해결 • 필요 시 네트워크 운영에 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • itil • sn_nowebonding.request 또는 • sn_customerservice_agent • incident_read • problem_read • change_read

기 계면역

(레거시)의 서비스 브리지 가상 사용자 및 역할

애플리케이션의 서비스 브리지 다양한 가상 사용자에게 대한 역할, 기술 및 작업에 대해 알아봅니다.

개요

가상 사용자 역할은 애플리케이션에서 여러 세분화된 역할로 구성된 미리 구성된 역할입니다. 가상 사용자 역할은 IT 조직의 관리자, 분석가 및 서비스 소유자에 대한 일반적인 직책에 해당하도록 설계되었습니다. 사용자 및 그룹이 역할에서 허용하는 것보다 더 많은 액세스 권한을 갖도록 하려면 사용자 및 그룹에 더 세분화된 역할을 추가할 수 있습니다. 작업 수준에서 특정 사용자 및 그룹에 대한 액세스를 제한하려면 세분화된 역할을 제거할 수 있습니다. 또한 필요에 맞게 사용자 지정 역할을 빌드할 수 있습니다.

가상 사용자 및 역할

가상 사용자	기술	작업	역할
시스템 관리자	인증 ServiceNow 된 시스템 관리자임	<ul style="list-style-type: none"> • 제공자 및 연결 기록 생성 • 소비자 복제 세트를 활성화합니다. 인스턴스 데이터 복제 • 애플리케이션을 설치합니다. 서비스 브리지 • Service Catalog에 기록 생성자 게시 	<ul style="list-style-type: none"> • admin • 서비스 bridge_admin

가상 사용자 및 역할

가상 사용자	기술	작업	역할
서비스 브리지 요청자	IT 관리자임	<ul style="list-style-type: none"> • 하나 이상의 외부 벤더가 완전히 또는 부분적으로 지원하는 일부 형태의 IT 서비스를 담당합니다. • 자체 인스턴스에서 외부 제공자와 함께 배치된 서비스 요청을 요청하고 모니터링합니다. 	<ul style="list-style-type: none"> • itil • sn_nowservice bridge.request 또는

권한 있는 사용자가 제품 카탈로그(레거시)의 서비스에 액세스할 수 있도록 설정

인증된 사용자 기능을 사용하면 인증된 사용자만 첨부된 가상 사용자가 제공자의 카탈로그 항목에 액세스할 수 있도록 가상 사용자별로 서비스를 분류할 수 있습니다. 또한 고객이 인스턴스에서 액세스 기준을 정의하여 제공자의 서비스와 동기화할 수 있도록 지원합니다.

제공자와 고객이 애플리케이션을 처음 등록 서비스 브리지 하면 제공자 ServiceNow 의 인스턴스에 있는 고객 계정의 활성 접촉 창구가 권한 있는 사용자 테이블에 자동으로 추가되고 고객의 ServiceNow 인스턴스와 동기화됩니다.

권한 있는 사용자 기능을 사용하면 제공자와 고객 인스턴스 간에 특정 사용자를 식별하여 제공자의 서비스에 대한 고객 요청을 관리할 수 있습니다. 그런 다음 원격 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제어할 수 있도록 권한 있는 사용자에게 가상 사용자를 할당할 수 있습니다.

자세한 내용은 [새 권한 있는 사용자 추가\(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

고객 요청을 이행하기 위한 원격 작업(레거시)

제공자로서 원격 작업을 사용하여 인시던트, 케이스 및 서비스 요청과 같은 여러 고객 작업을 해결하고 이행할 수 있는 방법에 대해 알아보십시오. 또한 고객은 인시던트를 해결하기 위해 여러 제공자에게 인시던트를 할당할 수 있습니다.

개요

원격 작업을 사용하면 작업 데이터를 별도의 인스턴스에 할당하고 동기화하여 고객의 서비스 요청을 신속하게 이행할 수 있습니다. 고객 요청의 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

1. 고객이 서비스에서 겪고 있는 문제에 대한 도움을 요청합니다.
2. 고객이 구매한 서비스에 대한 서비스 변경을 요청합니다.
3. 고객의 문제를 지원할 수 있도록 기존 작업을 할당하도록 요청합니다.

원격 작업의 작동 방식

제공자는 먼저 고객이 원격 작업을 생성하는 데 사용할 수 있는 원격 작업 정의를 생성하고 게시해야 합니다. 매핑 및 필드 데이터 규칙을 조정하거나 간단히 정의를 활성화할 수 있는 고객에게 이러한 정의에 대한 권리를 부여합니다. 고객은 정의에 트리거를 적용하거나 활성 정의를 기반으로 제공자를 위한 원격 작업을 수동으로 만들 수 있습니다.

자세한 내용은 [에서 제공자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

원격 작업 기능에는 에 있는 Now Platform 작업 테이블의 확장인 원격 작업 테이블이 포함되어 있습니다. 원격 작업을 사용하면 여러 ServiceNow 인스턴스 간에 워크플로우의 양방향 연결을 활성화할 수 있습니다.

예를 들어 고객 인스턴스의 인시던트는 제공자의 인스턴스에 케이스로 할당되어야 합니다. 각 인스턴스의 원격 작업 기록은 케이스와 인시던트 간 작업 데이터의 양방향 플로우를 용이하게 합니다.

원격 선택 필드를 사용하여 카탈로그 항목에 직접 액세스(레거시)

고객이 자신의 ServiceNow 인스턴스에서 직접 원격 ServiceNow 선택 필드의 선택 목록을 읽을 수 있도록 할 수 있습니다.

개요

원격 선택 필드를 사용하면 고객이 원격 기록 생성자 서비스 요청을 제출하는 동안 실시간으로 (제공자) 데이터에 직접 액세스할 수 있습니다.

원격 선택 필드를 사용하면 다음과 같은 장점이 있습니다.

- 기초 데이터를 복제할 필요가 없습니다.
- 통합 비용 및 유지관리를 줄입니다.

원격 선택 필드를 정의하여 고객이 액세스하는 데이터를 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 [제공자에 대한 원격 선택 정의 생성 서비스 브리지 \(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

Transform Framework를 사용하여 원격 작업 데이터 변환(레거시)

Transform Framework를 사용하여 응용 프로그램의 원격 작업 데이터를 변환함으로써 인스턴스와 고객 인스턴스 간의 ServiceNow 작업을 통합할 수 있습니다 서비스 브리지 .

개요

공급자는 Transform Framework를 사용하여 인스턴스 ServiceNow 와 고객 인스턴스 간 원격 작업의 인바운드 및 아웃바운드 데이터(예: 인시던트, 케이스 및 서비스 요청)를 변환할 수 있습니다. 원격 작업이 무엇인지 알아보려면 을 참조하십시오 [고객 요청을 이행하기 위한 원격 작업\(레거시\)](#).

애플리케이션을 사용하는 서비스 브리지 동안 사용자와 고객은 테이블, 양식 및 필드를 통해 원격 작업 데이터를 교환합니다. 변환 프레임워크를 사용하면 이러한 테이블, 양식 및 필드 간의 데이터를 변환하여 사용자와 고객이 서로 쉽게 통신하면서 인시던트, 케이스 및 고객 요청을 해결할 수 있습니다.

원격 작업에 대해 Transform Framework에서 두 가지 변환 형식을 사용할 수 있습니다.

1. 단순: 원격 작업에 대한 인바운드 및 아웃바운드 필드의 미리 정의된 값을 사용하는 단순 변환을 선택합니다. 예를 들어 이 변환 유형을 사용하면 제공자 ServiceNow[®] 인스턴스에 있는 인시던트의 오픈 상태가 고객 ServiceNow[®] 인스턴스의 진행 중 상태로 변환됩니다.
2. 고급: 스크립트를 실행하여 원격 작업에 대한 인바운드 및 아웃바운드 데이터의 값을 판별하는 고급 변환을 사용합니다. 예를 들어 수신 sys_id 참조 필드의 상관 관계 sys_id로 변환할 때 이 변환 유형을 사용합니다.

변환을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [에서 제공자에 대한 변환 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#).

구성 서비스 브리지 (레거시)

고객이든 공급자이든 관계없이 구성 서비스 브리지방법을 알아보세요. 고객인 경우 자체 ServiceNow 서비스 포털에서 서비스 요청 상태를 만들고 모니터링할 수 있습니다. 제공자인 경우 인스턴스에서 해당 요청을 이행할 수 있습니다 ServiceNow .

for Providers(레거시) 설치 및 구성 서비스 브리지

제공자는 for Providers(sn_nowebonding_pro) 애플리케이션을 설정할 서비스 브리지 수 있습니다.

서비스 브리지 for Providers 애플리케이션을 다음과 같이 구성합니다.

1. [Now Support 포털](#) 에서 인스턴스 데이터 복제 플러그인 설치를 요청합니다. 생성된 변경 요청을 열고 변경 요청 설명 "서비스 브리지에 사용할 **IDR** 설치 요청 중"을 추가합니다.
2. 서비스 브리지 for Providers 애플리케이션을 설치합니다. 방법을 알아보려면 [제공자용 설치 서비스 브리지 \(레거시\)](#) 을 참조하십시오.
3. 새 제공자 기록을 설정하고 에 대한 IDR작성자 복제 세트를 생성합니다. 방법을 알아보려면 [참조하십시오 제공자 기록 설정 및 제공자에 대한 생성자 복제 세트 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#).
4. 제공자에 대한 역할을 할당합니다 서비스 브리지 . 방법을 알아보려면 [참조하십시오 제공자에 대한 서비스 브리지 역할 할당\(레거시\)](#).
5. 에서 서비스 브리지 카탈로그 기록을 생성하여 의 원격 카탈로그 기록에 ServiceNow 스튜디오연결합니다. 자세한 내용은 [원격 카탈로그 기록\(레거시\) 생성](#) 문서를 참조하십시오.
6. 원격 카탈로그를 생성하여 고객의 작업 이행을 자동화합니다. 자세한 내용은 [제공자용 원격 카탈로그 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.
7. 테이블을 보존하거나 제외 서비스 브리지 할 클론 정의를 생성합니다. 자세한 내용은 [\(레거시\)를 사용하여 서비스 브리지 인스턴스 복제](#) 문서를 참조하십시오.

제공자용 설치 서비스 브리지 (레거시)

관리자 역할이 있는 경우 sn_nowebonding_pro(for Providers) 애플리케이션을 설치할 서비스 브리지 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 관련된 ServiceNow® Store 데모 데이터 및 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#) 를 참조하십시오.
- for Providers 플러그인을 서비스 브리지 활성화하기 전에 다음 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.
 - com.glide.idr 님
 - com.glideapp/user_criteria.scoped.api

i 주: (IDR) 플러그인을 인스턴스 데이터 복제 활성화하려면 포털을 사용하여 Now Support 직원에게 요청 ServiceNow® 하십시오. 자세한 내용은 [IDR\(인스턴스 데이터 복제\) 구독 요청을](#) 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

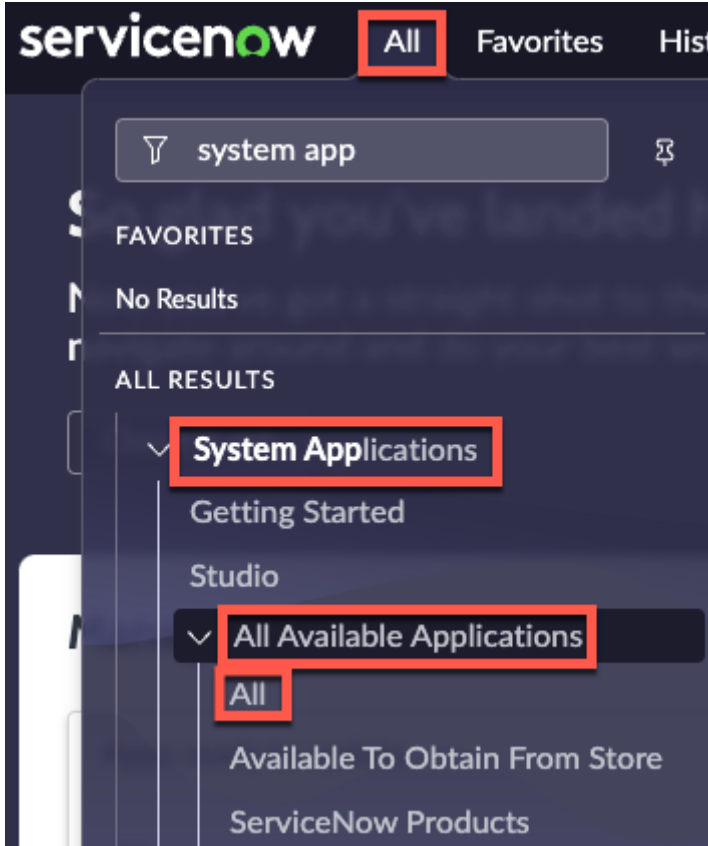
for Providers 애플리케이션과 함께 서비스 브리지 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소\(레거시\).](#)

프로시저

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



2. 서비스 브리지 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 for Providers 애플리케이션 (sn_nowbonding_pro)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

이 목록은 각 종속 플러그인과 애플리케이션이 설치 중이거나, 이미 설치되어 있거나, 설치해야 하는지 여부를 나타냅니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 제공자용으로 설치할 서비스 브리지 수 있습니다.

4. 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

데모 데이터에는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록이 포함되어 있습니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다. 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

제공자 기록 설정 및 제공자에 대한 생성자 복제 세트 서비스 브리지 생성(레거시)

새 제공자 기록을 설정하여 sn_nowebonding_pro(for Providers) 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 고유 식별자를 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보
이 일회성 설정 작업은 인스턴스에서 완료됩니다 ServiceNow .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 > 제공자 > 제공자 설정.
2. 다음 지침에 따라 제공자 이름을 입력합니다.
 - 이 Now Platform 이름을 사용하여 (IDR) 생산자 복제 세트를 생성하고 구성합니다 인스턴스 데이터 복제 .
 - 이 이름은 영숫자 문자와 대시만 허용하는 명명 요구 사항을 준수 IDR 해야 합니다. 이름에 공백이나 특수 문자가 포함되어 있으면 오류가 발생합니다.
3. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 선택합니다.
4. 복제 집합 만들기를 클릭합니다.
 - i** 주: 카탈로그를 정의하고 다른 인스턴스와 통합할 준비가 되면 나중에 복제 세트를 만들 수도 있습니다.
 - Now Platform 제공자 기록과 이름이 같은 복제 세트를 생성합니다.
 - 인바운드 상태와 아웃바운드 상태가 초안 중으로 변경됩니다.
 - 양식 맨 위에 다음 메시지가 나타납니다. ## ### #####. ### ##### ##### ##.
5. 다음으로 이동 모두 > 인스턴스 데이터 복제 > 생산자 복제 세트.
6. 생성한 제공자 기록을 찾아 선택합니다.
7. 기록 설정을 확인합니다.
 - 생성자 ID가 고유한지 확인합니다.
 - 양방향 확인란을 선택합니다.
 - 불연속 확인란을 선택합니다.
8. 활성화를 클릭합니다.
인바운드 상태 필드와 아웃바운드 상태 필드가 모두 활성 복제로 설정되어 있는지 확인합니다.

제공자에 대한 서비스 브리지 역할 할당(레거시)

각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다. For Providers (sn_nowebonding_pro)에서는 서비스 브리지 개별 사용자가 아닌 그룹별로 역할을 할당합니다. 사용자의 직무 기술서가 변경되면 해당 역할이 자동으로 업데이트됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 역할을 할당할 그룹을 클릭합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 그룹에 역할을 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

제공자용 원격 카탈로그 서비스 브리지 생성(레거시)

제공자는 다음을 사용하여 서비스 브리지 제공자를 사용하여 원격 카탈로그를 생성함으로써 고객의 작업 이행을 자동화할 수 있습니다.

원격 카탈로그 생성 및 게시

제공자의 애플리케이션 개발자는 사용 권한이 있는 고객에 대한 서비스를 포함하는 원격 카탈로그를 만들 수 있습니다. 원격 카탈로그를 만든 후 고객 사이트의 관리자는 카탈로그 항목과 마찬가지로 프로덕션 인스턴스에 원격 카탈로그를 게시합니다.

예를 들어 여러 SD-WAN 제품 오퍼링(골드, 실버 및 브론즈)이 있다고 가정해 보겠습니다. 원격 카탈로그에는 SD WAN 제품과 연결된 20개의 서비스가 포함되어 있습니다.

- Gold 제품 오퍼링을 통해 고객은 20개 서비스 모두에 대한 권한을 가질 수 있습니다.
- 실버 제품 오퍼링을 통해 고객은 20개 서비스 중 15개에 대한 권한을 가질 수 있습니다.
- 브론즈 제품 오퍼링을 사용하면 고객이 20개 서비스 중 10개에 대해서만 권한을 가질 수 있습니다.

이러한 서비스 20개를 모두 단일 카탈로그에 패키징할 수 있습니다. 각 제품 오퍼링의 고객은 제품 오퍼링에서 받은 서비스에 대한 권한만 가집니다.

카탈로그 작성 프로세스

공급자가 원격 카탈로그를 만드는 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 카탈로그 기록을 생성합니다. [원격 카탈로그 기록\(레거시\) 생성](#) 문서를 참조하십시오.
2. 원격 카탈로그에 원격 기록 생성자를 만듭니다. [for Providers\(레거시\)의 서비스 브리지 원격 카탈로그에서 원격 기록 생성자 만들기](#) 문서를 참조하십시오.
3. 원격 기록 생성자에 대한 변수를 생성합니다. [for Providers\(레거시\)에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 생성](#) 문서를 참조하십시오.
4. 플로우를 기록 생성자에 연결합니다.

원격 카탈로그 기록(레거시) 생성

에서 제공자에 대한 카탈로그 기록을 서비스 브리지 생성합니다. 이 기록을 만들면 의 ServiceNow 스튜디오원격 카탈로그 기록에 대한 링크가 만들어집니다. 이 컨테이너 역할은 해당 애플리케이션 내에서 만들고 유지관리하는 기록 생성자의 컨테이너 역할을 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

에서 제공자에 대한 카탈로그 기록을 서비스 브리지 생성하려면 먼저 제공자 기록을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [제공자 기록 설정 및 제공자에 대한 생성자 복제 세트 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

양식의 오른쪽 상단에서 애플리케이션 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 > 제공자 > 원격 카탈로그.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 카탈로그 양식

필드	설명
이름	카탈로그에 대해 선택한 이름입니다.
제공자	이 카탈로그와 연결된 제공자 기록입니다.

4. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 저장을 클릭합니다.
원격 카탈로그 필드는 카탈로그 이름으로 자동으로 채워집니다.

의 원격 기록 생성자 (서비스 브리지 레거시)

제공자용 원격 기록 생성자는 서비스 브리지 고객 인스턴스에 게시된 서비스 요청입니다. 이를 통해 고객은 IT 서비스 카탈로그를 통해 제공자 서비스를 요청할 수 있습니다.

기록 생성자 개요

원격 기록 생성자에는 고객이 요청을 제출하기 위해 제공할 수 있거나 제공해야 하는 정보를 결정하는 변수가 포함됩니다. 고객의 IT 서비스 카탈로그에서 원격 기록 생성자를 제출하면 제공자의 인스턴스에 제공자 요청 기록이 생성되고 케이스 생성, 인시던트 생성 또는 변경 요청 이행 작업 생성이 트리거됩니다.

작업이 제공자의 인스턴스에서 이행 플로우를 통해 이동하면 제공자와 고객 모두의 인스턴스에서 ServiceNow 업데이트를 볼 수 있습니다.

원격 기록 생성자 테이블은 sc_cat_item_producer 테이블의 확장이며 sn_nowebonding_remote_request 테이블을 사용합니다.

다음 예는 원격 생성자의 기록을 생성할 때 사용하는 샘플 양식을 보여줍니다.

원격 기록 생성자

The screenshot displays the configuration interface for a 'Remote Record Producer'. Key elements include:

- Form Fields:** Name (Create Case with Customer Care), Application (eBonding Provider), Table name (Provider Request [sn_nowebonding_remote_request]), State (Published), and Active (checked).
- Accessibility:** A section titled 'What will it contain' with sub-sections for 'Template' and 'Accessibility'. A note states: 'Categories must be part of provider's eBonding application scope'. There are input fields for 'Category' and 'Catalogs'.
- Related Links:** Includes 'Item Diagnostic' and 'View Service Definition'.
- Variables Table:** A table listing variables for the catalog item.

Name	Active	Type	Question	Updated	Mandatory	Order
short_description	true	Single Line Text	Please Describe your issue	2020-04-19 18:07:02	true	100
urgency	true	Select Box	Urgency	2020-04-19 18:07:02	true	200
description	true	Multi Line Text	Detailed Description	2020-04-19 18:06:15	false	300

for Providers(레거시)의 서비스 브리지 원격 카탈로그에서 원격 기록 생성자 만들기
 제공자에 대한 원격 카탈로그 서비스 브리지를 만들 때 원격 기록 생성자를 만듭니다.

시작하기 전에
 카탈로그 범위가 전역으로 설정되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 > 제공자 > 원격 기록 생성자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 기록 생성자 새 기록 양식

필드	설명
이름	원격 기록 생성자의 이름입니다.
애플리케이션	기록 생성자에서 설정된 애플리케이션입니다.
상태	기록 생성자의 상태입니다. UI 작업은 다음 상태를 지원합니다. 초안 양식에 모든 정보가 준비되어 저장하십시오. 게시됨 양식이 게시됩니다. 게시 중 양식은 아직 추가 정보를 받지 못했습니다.
테이블 이름	테이블 이름은 제공자 요청입니다.
원격 카탈로그	생성하는 원격 카탈로그의 이름입니다.
플로우	제공자 요청 테이블에 제공된 플로우 중 하나를 만들거나 필요한 경우 고유한 플로우를 생성하도록 선택할 수 있는 옵션입니다.
활성	원격 기록 생성자를 활성화하여 Service Catalog에도 표시되도록 하는 옵션입니다.
모든 질문의 도움말 확장	페이지 로드 시 모든 질문에 대해 확장할 수 있는 도움말 정보입니다.
가상 사용자	이 기록 생성자에 할당할 카탈로그 가상 사용자입니다. ⓘ 주: 원격 기록 생성자와 연결된 카탈로그 가상 사용자만 소비자 인스턴스와 동기화됩니다.
간단한 설명	기록 생성자에 대한 짧은 설명입니다.

필드	설명
설명	기록 생성자에 대한 자세한 설명입니다.

4. 제출을 클릭합니다.

for Providers(레거시)에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수 생성
for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 원격 기록 생성자에 대한 변수를 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 브리지 > 공급자 > 원격 기록 생성자.
2. 변수를 만들 기록 생성자를 클릭합니다.
3. 변수(Variables) 옆에 있는 새로 만들기(New)를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변수 새 기록 양식

필드	설명
필드에 매핑	기록 생성자에 대한 테이블의 특정 필드에 매핑되는 변수입니다.
유형	지원되는 변수 유형은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 줄 바꿈 ◦ 체크박스 ◦ 컨테이너 끝 ◦ 컨테이너 분할 ◦ 컨테이너 시작 ◦ 날짜 ◦ 날짜/시간 ◦ 지속 시간 ◦ 이메일 ◦ HTML ◦ IP 주소 ◦ 레이블 ◦ 마스킹됨 ◦ 여러 줄 텍스트 ◦ 복수 선택 ◦ 소수 자릿수 ◦ 요청 대상 ◦ 리치 텍스트 레이블 ◦ 선택 상자

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 1줄 텍스트 ◦ URL ◦ 넓은 1줄 텍스트 ◦ 예/아니요. <p>i 주: 첨부 파일 변수 유형은 지원되지 않습니다.</p> <p>지원되지 않는 변수를 서비스 브리지 사용하면 데이터를 올바른 형식으로 통합하지 못할 수 있습니다.</p>
카탈로그 항목	변수를 사용하는 카탈로그 항목입니다.
애플리케이션	이 변수를 사용할 수 있는 애플리케이션을 나타내는 필드입니다.
필수	주문 절차의 일부로서 필요한 변수로 만드는 옵션입니다.
	<p>i 주: 이 동작은 페이지를 로드할 때만 적용할 수 있습니다. 클라이언트 API를 사용하여 변경할 수 있습니다.</p>
활성	기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다.
순서	<p>카탈로그 항목 페이지에서 변수의 배치 순서입니다. 변수를 위에서 아래로, 가장 작은 순서에서 가장 큰 순서 값으로 구성합니다.</p> <p>예를 들어, 순서 값이 1인 변수는 더 높은 순서 값을 가지는 다른 변수보다 우선합니다.</p>
질문	관련 정보를 얻기 위해 카탈로그 항목을 주문하는 사용자에게 물어볼 수 있는 질문입니다.
이름	<p>질문을 식별하는 이름입니다.</p> <p>i 주: 이 필드가 비어 있으면 줄 바꿈, 컨테이너 분할, 컨테이너 끝을 제외한 모든 변수 유형이 질문 필드를 기반으로 값이 자동으로 채워집니다.</p>
도구 설명	사용자가 변수를 가리킬 때 표시되는 도구 설명 텍스트입니다. 질문의 목적을 설명하는 간단한 메모를 입력하십시오.
예제 텍스트	<p>사용자가 값을 입력하기 전에 나타나는 질문 필드 힌트입니다.</p> <p>다음 변수에 대한 힌트를 사용할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ IP 주소 ◦ 이메일

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ URL ◦ 1줄 텍스트 ◦ 넓은 1줄 텍스트 ◦ 여러 줄 텍스트 ◦ 날짜 ◦ 날짜/시간
<p>유형 사양</p>	<p>변수 유형에 특정한 값입니다.</p> <p>다음 변수 유형에 값을 제공할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 원격 선택 종속- <p>드롭다운에서 사용할 수 있는 옵션 목록은 상태가 "활성"인 원격 기록 생성자의 정의된 변수에 직접적으로 종속됩니다.</p> <p>일부 옵션은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 없음 ▪ 범주 선택 ▪ 회사 선택 ▪ 하위 범주 선택 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 원격 선택 종속 필드 - 원격 선택 종속 필드의 선택에 따라 여기에 값을 제공합니다. <p>i 주: 원격 선택 종속성 필드를 활성화하면 고객이 제품 요청 양식을 작성하면서 보다 정확한 상세 정보로 카탈로그 요청을 빠르게 선택할 수 있습니다.</p>

5. 제출을 클릭합니다.

위의 단계를 반복하여 동일한 원격 기록 생성자에 대한 변수를 추가합니다.

제공자에 대한 권리 서비스 브리지 생성(레거시)

제공자 권리를 사용하여 서비스 브리지 여러 다른 제품 라인에 대한 서비스를 포함하는 원격 카탈로그를 만들 수 있습니다.

개요

권리를 사용하면 고객이 구매한 서비스와 연결된 기록 생성자에만 액세스할 수 있습니다. 권리를 만드는 몇 가지 방법은 다음과 같습니다.

- 기록 생성자를 만들 때 원격 기록 생성자에 대한 고객 기준을 연결합니다.
- 기록 생성자와 서비스 브리지 연결된 구성 가능한 고객 기준을 사용하여 적격 고객 인스턴스에 복제되는 권리 기록을 자동으로 생성합니다.

이점

고객은 구매한 제품과 연결된 기록 생성자를 보고 요청할 수 있습니다. 예약된 작업은 야간에 실행되며 기록 생성자에 대한 변경 사항에 따라 권리를 업데이트합니다.

다음 방법으로 권리를 만들 서비스 브리지 수 있습니다.

- 판매된 제품 테이블에 기록을 추가합니다.
- 판매된 제품 테이블을 사용하여 원격 기록 생성자의 고객 기준을 정의합니다.
- 에서 새 고객을 등록합니다 서비스 브리지.
- 고객 기록 또는 제공자 기록에서 권리 새로 고침 관련 링크를 클릭합니다.

i 주: 서비스 요청을 받을 권리가 없는 고객은 서비스 카탈로그에서 해당 서비스 요청을 제출할 수 없습니다. 그러나 이러한 고객은 인스턴스에 ServiceNow 해당 권리에 대한 기록 생성자를 설치하고 볼 수 있습니다.

Example: 카탈로그에 대한 권리

SD-WAN 제품과 연결된 20개의 서비스와 여러 SDWAN 유료 제품 오퍼링이 있습니다.

- SD WAN 골드
- SD WAN 실버
- SD WAN 브론즈

이러한 제품에는 다양한 액세스 수준이 있습니다.

- SD-WAN Gold 제품을 사용하면 고객이 20개의 서비스에 모두 액세스할 수 있습니다.
- SD-WAN Silver 제품을 사용하면 고객이 20개 서비스 중 15개에만 액세스할 수 있습니다.
- SD-WAN Bronze 제품을 사용하면 고객이 20개 서비스 중 10개에만 액세스할 수 있습니다.

이러한 서비스 20개를 모두 카탈로그에 패키지와할 수 있습니다. 권리 필터링을 통해 고객은 구매한 제품에 따라 자격이 부여된 서비스에만 액세스할 수 있습니다.

에서 제공자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성 (레거시)

제공자는 원격 작업 할당을 트리거하는 원격 작업 정의를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 브리지 > 제공자 > 원격 작업 정의.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 작업 정의 양식

필드	설명
이름	원격 작업 정의 기록의 이름입니다.
제공자 테이블	목록에서 선택한 작업 테이블입니다. 예를 들어 케이스 테이블 또는 인시던트 테이블을 선택할 수 있습니다.
고객 테이블	목록에서 선택한 작업 테이블입니다. 예를 들어 케이스 테이블 또는 인시던트 테이블을 선택할 수 있습니다.

필드	설명
제공자	제공자의 이름입니다. 이름은 자동으로 할당됩니다.
첨부 파일 동기화	원격 작업 상위의 원격 인스턴스입니다. 기본값은 확인란이 선택되어 있는 것입니다.
간단한 설명	이 원격 작업 정의에 대한 간략한 정보입니다.
설명	이 원격 작업 정의에 대한 자세한 정보입니다.

- 제출을 클릭합니다.
- 이 새 원격 작업 정의 기록을 엽니다.
- 인바운드 필드 관련 탭에서 신규를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
인바운드 필드를 사용하면 원격 작업이 생성되거나 업데이트될 때 고객의 인스턴스에서 데이터를 받을 수 있습니다.

인바운드 필드 양식

필드	설명
필드 레이블	원격 작업 양식에 나타나는 필드 레이블입니다.
필드 이름	원격 작업 흐름 및 스크립트에 사용되는 필드 이름입니다.
최대 길이	소스 필드 이름의 최대 길이입니다.
동기화 시기	<p>원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드가 인바운드 소스 필드에 의해 직접 업데이트되는 시기를 관리할 수 있는 필드 값입니다.</p> <p>삼입</p> <p>원격 작업이 처음 삼입된 경우에만 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 업데이트합니다.</p> <p>삼입 또는 업데이트</p> <p>원격 작업이 업데이트될 때마다 원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 업데이트합니다.</p> <p>안 함</p> <p>인바운드 필드는 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 직접 업데이트하지 않습니다. 예를 들어, 대상 필드를 업데이트하기 전에 수신 값을 변환하기 위해 플로우를 사용하는 상태 매핑에 이 필드를 사용할 수 있습니다.</p> <p>주: 동기화 시기의 필드 값을 삼입 또는 삼입 또는 업데이트로 설정하면 대상 매핑을 사용할 수 있습니다. 필드 값을 안 함으로 설정하면 대상 매핑이 나타나지 않습니다.</p>

필드	설명
소스 테이블(읽기 전용)	원격 작업 정의를 생성하는 동안 고객 테이블 필드에서 선택하는 테이블입니다.
소스 필드	<p>다른 ServiceNow 인스턴스로 전송되는 소스 테이블의 필드입니다.</p> <p>소스 필드를 사용하면 관련 테이블의 데이터에 대한 닷워킹 을 사용할 수 있으며, 이는 인스턴스 간에 ServiceNow 참조 데이터를 사용할 수 없는 경우에 유용합니다. 예를 들어, 이름, 클래스, IP 주소 및 자산 태그를 포함하는 변경 인시던트(CI)에 대한 여러 인바운드 매핑을 만들 수 있습니다.</p>

8. 제출을 클릭합니다.
9. 아웃바운드 필드 관련 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
10. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
아웃바운드 필드를 사용하면 원격 작업이 생성되거나 업데이트될 때 고객의 인스턴스로 데이터를 보낼 수 있습니다.

아웃바운드 필드 양식

필드	설명
필드 레이블	원격 작업 양식에 나타나는 필드 레이블의 이름입니다.
필드 이름	원격 작업 흐름 및 스크립트에 사용되는 필드 이름입니다.
최대 길이	필드 이름의 최대 길이입니다.
제안 시 동기화	<p>원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 인바운드 소스 필드에서 직접 업데이트해야 하는 시기를 사용자(제공자)가 고객에게 제안할 수 있는 필드 값입니다. 고객은 정의를 활성화하기 전에 이 설정을 변경할 수 있습니다.</p> <p>삼입</p> <p>원격 작업이 처음 삼입된 경우에만 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 업데이트합니다.</p> <p>삼입 또는 업데이트</p> <p>원격 작업이 업데이트될 때마다 원격 작업의 상위 기록에 있는 대상 필드를 업데이트합니다.</p> <p>안 함</p> <p>인바운드 필드는 원격 작업의 상위 기록에서 대상 필드를 직접 업데이트하지 않습니다. 예를 들어, 대상 필드를 업데이트하기 전에 수신 값을 변환하기 위해 플로우를 사용하는 상태 매핑의 경우 이 필드를 사용합니다.</p>

필드	설명
	<p>i 주: 동기화 시기의 필드 값을 삽입 또는 삽입 또는 업데이트로 설정하면 대상 매핑을 사용할 수 있습니다. 필드 값을 안 함으로 설정하면 대상 매핑이 나타나지 않습니다.</p>
소스 테이블(읽기 전용)	원격 작업 정의를 생성하는 동안 제공자 테이블 필드에서 자동으로 채워지는 테이블입니다.
소스 필드	<p>다른 ServiceNow 인스턴스로 전송되는 소스 테이블의 필드입니다.</p> <p>소스 필드를 사용하면 관련 테이블의 데이터에 대한 닷워킹 을 사용할 수 있으며, 이는 인스턴스 간에 ServiceNow 참조 데이터를 사용할 수 없는 경우에 유용합니다. 예를 들어, 이름, 클래스, IP 주소 및 자산 태그를 포함하는 변경 인시던트(CI)에 대한 여러 인바운드 매핑을 만들 수 있습니다.</p>

- 제출을 클릭합니다.
- 고객 기준 관련 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
고객 기준을 사용하면 이러한 원격 작업 정의를 사용할 수 있는 고객을 관리할 수 있습니다.

고객 기준 양식

필드	설명
원격 고객 원칙	이 원격 작업 정의에 권한을 부여할 고객 계정입니다.
원격 작업 정의	이 원격 작업 정의 기록의 이름입니다. 이 이름은 자동으로 채워집니다.

- 게시를 클릭합니다.
원격 작업 정의가 더 이상 필요하지 않으며 이를 비활성화하려면 보관을 클릭합니다. 원격 작업 정의를 편집하려면 편집을 클릭합니다.

i 주: 기존 원격 작업을 삭제하지 마십시오. 원격 작업이 삭제되면 중복 상위 작업이 생성됩니다.

결과

인스턴스에 원격 작업 정의 기록이 생성됩니다. 또한 이 기록은 고객의 인스턴스와 동기화되며 현재 고객의 인스턴스에서 활성화 보류 중입니다.

i 주: 원격 작업 변수는 원격 작업에 표시되고 액세스되는 인바운드 필드에 대한 데이터 변수입니다. 이러한 정의를 게시하면 변수가 자동으로 생성됩니다.

for Providers(레거시)에서 서비스 브리지 제공자로 사용하여 플로우 디자이너 원격 작업 생성 제공자를 사용하여 플로우 디자이너고객을 위한 원격 작업을 사전에 만듭니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 플로우 디자이너.
2. Flow Designer 방문 페이지의 메인 헤더에서 신규 > 플로우.
3. 플로우 속성 창에서 다음 필드를 채웁니다.

플로우 속성 필드

필드	작업
플로우 이름	플로우 이름 입력
설명	플로우 설명
애플리케이션	전역
도메인	전역
보호	없음
다른 사용자 이름으로 실행	시스템 사용자

4. 트리거 섹션에서 트리거 추가를 선택합니다.
5. Trigger(트리거) 섹션에서 다음 필드를 채우고 Done(완료)을 클릭합니다.

트리거 섹션 필드

필드	값
트리거	## ## #####
테이블	고객을 위해 생성하려는 테이블 이름입니다. 예를 들어 케이스 [sn_customerservice_case]입니다.
조건	필터의 상세 정보입니다. 예를 들어 Account is customer-name입니다.
트리거 실행	모든 업데이트에 대해

i 주: 고급 옵션 필드의 경우 값을 변경하지 마십시오.

6. 작업 섹션에서 작업, 플로우 논리 또는 하위 플로우 추가를 선택합니다.
7. 먼저 작업 > **ServiceNow** 코어 > 기록 작성.
8. 다음 필드에 내용을 입력합니다.

새 기록 필드

필드	값
테이블	원격 작업 [sn_nowebonding_remote_task]
필드	다음 필드 값을 추가합니다.

필드	값
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 계정 > 트리거 - 기록 생성됨 또는 업데이트됨 > 케이스 기록 > 계정 ◦ 원격 작업 정의 ◦ 상위 > 트리거 - 기록 생성됨 또는 업데이트됨 > 케이스 기록
트리거 실행	모든 업데이트에 대해

9. Done(완료)을 선택하고 Save(저장)를 클릭합니다.

결과

원격 작업이 (제공자) ServiceNow 인스턴스에 생성되고 고객의 ServiceNow 인스턴스에서 동기화됩니다.

제공자에 대한 원격 선택 정의 생성 서비스 브리지 (레거시)

제공자는 카탈로그 참조 필드에 대한 선택 목록을 고객이 사용할 수 있도록 할 수 있는 서비스 포털원격 선택 필드를 정의합니다.

시작하기 전에

서비스 계정을 생성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 [고객의 인스턴스에 제공자 기록 생성 \(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

원격 선택 정의를 만드는 데 필요한 역할: security_admin

원격 선택 필드를 만드는 데 필요한 역할: admin

필요한 역할: admin

프로시저

1. 역할을 security_admin으로 승격합니다.
2. 다음으로 이동 서비스 브리지 > 제공자 > 원격 선택 정의.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 선택 정의 양식

필드	설명
테이블	고객이 서비스 포털에서 카탈로그 항목을 선택하는 동안 쿼리할 수 있는 테이블의 이름입니다.
이름	고객이 테이블을 선택할 때 변경할 수 있는 자동 할당 이름입니다.
GlideRecordSecure	이 옵션을 선택하면 이 테이블에 대한 모든 쿼리가 ACL(액세스 제어 목록) 제한을 따릅니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 이 테이블에 대한 쿼리는 모든 ACL 제한을 무시하고, 데이터 액세스를 제한하려면 이 테이블의 각 원격 선택 변수에 참조 한정자 조건이 필요합니다.

필드	설명
AccountSecure	이 옵션을 선택하면 이 테이블에 대한 모든 쿼리에서 쿼리 서비스 계정의 회사 필드와 테이블의 회사 또는 계정 필드를 기반으로 하는 결과가 제한됩니다. 이 플래그는 필드가 계정, u_account, 회사 또는 u_company로 명명된 회사 또는 계정에 대한 참조가 있는 테이블에서만 사용할 수 있습니다.
간단한 설명	테이블에 대한 추가 정보입니다.
필터	테이블의 기본 조건을 정의하는 필터 조건입니다. i 주: 개발자는 원격 선택 필드를 생성하는 동안 이 필터를 사용해야 합니다.

5. 저장을 클릭합니다.
6. 다음으로 이동 서비스 브리지 > 원격 기록 생성자.
7. 원격 기록 생성자를 선택하고 [편집]을 클릭합니다.
8. Remote Choice Variables(원격 선택 변수) 관련 목록에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

원격 선택 변수 양식

필드	설명
필드에 매핑	필드의 값을 표시하기 위해 선택한 상태를 유지할 수 있는 옵션입니다.
필드	참조 필드 테이블 구성 항목 필드를 예로 들 수 있습니다.
기록 생성자 테이블	필드를 선택할 때 나타나는 자동 선택 테이블입니다. 이 테이블은 필드에 매핑되지 않은 경우 수동으로 선택할 수 있습니다.
유형	참조 유형입니다.
원격 선택 활성화됨	원격 선택에 대해 선택할 수 있는 옵션입니다.
카탈로그 항목	원격 기록 생성자의 이름입니다.
질문	고객의 서비스 포털의 카탈로그 기록에 나타나는 질문입니다.
유형 사양	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 이 변수에 대한 고객 쿼리에 사용하는 원격 선택 정의를 포함하는 원격 선택 참조입니다. ◦ 쿼리 결과에서 고객에게 표시되는 기본 데이터 값을 포함하는 원격 선택 표시 필드입니다.

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 쿼리 결과에서 고객에게 표시되는 보조 데이터 값을 포함하는 원격 선택 추가 정보 필드입니다. ◦ 정의에 의해 반환되는 데이터를 제한하기 위해 정의하는 필터 옵션을 포함하는 참조 한정자 조건입니다.

10. 제출을 클릭합니다.

결과

구성된 변수를 사용하여 원격 선택 정의가 생성됩니다.

에서 제공자에 대한 변환 서비스 브리지 생성(레거시)

제공자는 인스턴스와 고객 인스턴스 간 ServiceNow 작업을 통합할 수 있도록 for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 변환을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 브리지 > 제공자 > 변환.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변환 양식

필드	설명
번호	변환 기록에 대해 자동 생성된 번호입니다.
계정	이 변환을 적용할 수 있는 고객 이름입니다.
유형	<p>단순: 필드에 각 인스턴스에 대해 알려지고 안정적인 선택 목록이 있을 때 사용됩니다. 인바운드 및 아웃바운드 값과 일치하도록 관련 변환 라인 목록이 생성됩니다.</p> <p>고급: 새 값을 결정하는 데 스크립트가 필요한 복잡한 기준에 사용됩니다.</p>
인바운드	이 변환에 대한 인바운드 변환을 활성화하는 옵션입니다.
아웃바운드	이 변환에 대한 아웃바운드 변환을 활성화하는 옵션입니다.
제공자 테이블	제공자의 작업 테이블을 지정하는 옵션입니다. 예: 케이스.
제공자 필드	제공자의 필드를 지정하는 옵션입니다. 예를 들면 시/도입니다.
고객 테이블	고객의 작업 테이블을 지정하는 옵션입니다. 예: 인시던트.

필드	설명
고객 필드	고객의 필드를 지정하는 옵션입니다. 예를 들면 시/도입니다.

4. 저장을 클릭합니다.

5. Simple(단순) 또는 Advanced(고급)를 선택합니다.

단순을 선택한 경우 다음 5a 단계로 이동합니다. 고급을 선택한 경우 다음 5b 단계로 이동합니다.

a. i. 단순을 선택한 경우 변환 라인 관련 목록에서 새로 만들기 를 클릭하고 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

변환 라인 양식

필드	설명
제공자 레이블	제공자의 선택 레이블을 지정하는 옵션입니다. 예를 들면 Open입니다.
제공자 값	제공자의 선택 값을 지정하는 옵션입니다. 예: 10.
고객 레이블	고객의 선택 레이블을 지정하는 옵션입니다. 예를 들어 Progress입니다.
고객 값	고객의 선택 값을 지정하는 옵션입니다. 예: 2.

ii. 제출을 클릭합니다.

b. i. 고급을 선택한 경우 스크립트를 사용하여 다음 예와 같이 아웃바운드 및 인바운드 레이블과 값을 정의합니다.

```

output.value=input.value;
output.label=input.label;

var ci=new GlideRecord('cmdb_ci');

if(direction=='inbound'){
    if(ci.get('correlation_id',input.value)){
        output.value=ci.sys_id+";
        output.label=ci.getDisplayValue();
    }
}
if (direction=='outbound'){
    if(ci.get(input.value)){
        if(ci.correlation_id){
            output.value=ci.correlation_id+";
            output.label=input.label;
        }
    }
}
    
```

ii. 제출을 클릭합니다.

6. 변환 양식에서 활성화를 클릭합니다.

결과

인스턴스에 변환 기록이 생성됩니다 ServiceNow®. 변환과 일치하는 모든 원격 작업의 인바운드 또는 아웃바운드 필드는 자동으로 이를 사용합니다. 자세한 내용은 [에서 제공자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

고객 인스턴스 내 설치 및 구성 서비스 브리지 (레거시)

고객은 자신의 인스턴스에서 (sn_nowebonding) 애플리케이션을 설정할 서비스 브리지 수 있습니다.

다음과 같이 애플리케이션을 구성할 서비스 브리지 수 있습니다.

1. [Now Support 포털](#) 에서 플러그인 활성화 카탈로그 항목과 함께 인스턴스 데이터 복제 플러그인 설치를 요청합니다.
2. 플러그인 활성화 양식을 작성합니다.
 - a. 인스턴스 이름을 입력합니다 서비스 브리지 .
 - b. '찾고 있는 플러그인이 목록에 없음' 확인란을 선택합니다(목록에서 인스턴스 데이터 복제를 볼 수 있더라도).
 - c. 플러그인 필드 이름에 "인스턴스 데이터 복제"를 입력합니다.

서비스 브리지 애플리케이션에서 고객을 위한 플러그인 활성화 양식

Activate Plugin ★

Use this form to request activation of a plugin. ServiceNow administrators can activate the plugins that are listed in Product Documentation.

Use this catalog to request activation of a Plugin. Please ensure you are requesting a plugin and not a Store Application.

Estimated Time to Complete: Upto 2 Days

Your ServiceNow Administrator can activate most plugins within an instance as listed on the [Plugin Product Documentation](#).

1. Each activation is separate, please submit only 1 plugin per request.
2. Plugin activation scheduling:
 - All requests require at least 2 business days for processing.
 - If you need the plugin sooner than the 48-hour timeframe, please update the record with your request. After your plugin request has been approved, you can modify the planned start date to the next available time by clicking the Reschedule button at the top of the record.
 - If there is a ServiceNow Change freeze in effect, THE PLUGIN ACTIVATION MAY BE DELAYED.
3. Store Apps are available [here](#). For assistance with installing Store Apps, please reach out to Technical Support by opening a case.

*What is your target instance

Plugin I'm looking for is not listed

*Please specify the name of Plugin

Please ensure you are requesting a plugin and not a store application. Please only enter a single plugin name and/or ID in the text field. ✕

Select Maintenance Date and Time

Only available time slots are shown. Your preferred slot may be unavailable due to other scheduled changes or general maintenance.

3. 생성된 변경 요청을 열고 변경 요청 설명 "서비스 브리지에 사용할 IDR 설치 요청 중"을 추가합니다.
4. 서비스 브리지 애플리케이션을 설치합니다. 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 [설치 서비스 브리지 \(레거시\)](#).

5. 애플리케이션에서 그룹에 역할을 할당합니다 서비스 브리지 . 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 (레거시)에 대한 서비스 브리지 그룹에 역할 할당.
6. 테이블을 보존하거나 제외 서비스 브리지 할 클론 정의를 생성합니다. 자세한 내용은 (레거시)를 사용하여 서비스 브리지 인스턴스 복제 문서를 참조하십시오.

설치 서비스 브리지 (레거시)

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션(sn_nowebonding)을 서비스 브리지 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow® Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함됩니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 [ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기](#) 를 참조하십시오.
- 애플리케이션 플러그인을 활성화하기 전에 다음 플러그인이 서비스 브리지 활성화되어 있는지 확인합니다.
 - com.sn_cs_sm_request
 - com.glide.idr 님

i 주: (IDR) 플러그인을 인스턴스 데이터 복제 활성화하려면 포털을 사용하여 Now Support 직원에게 요청 ServiceNow® 하십시오. 자세한 내용은 [IDR\(인스턴스 데이터 복제\) 구독 요청을](#) 참조하세요.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

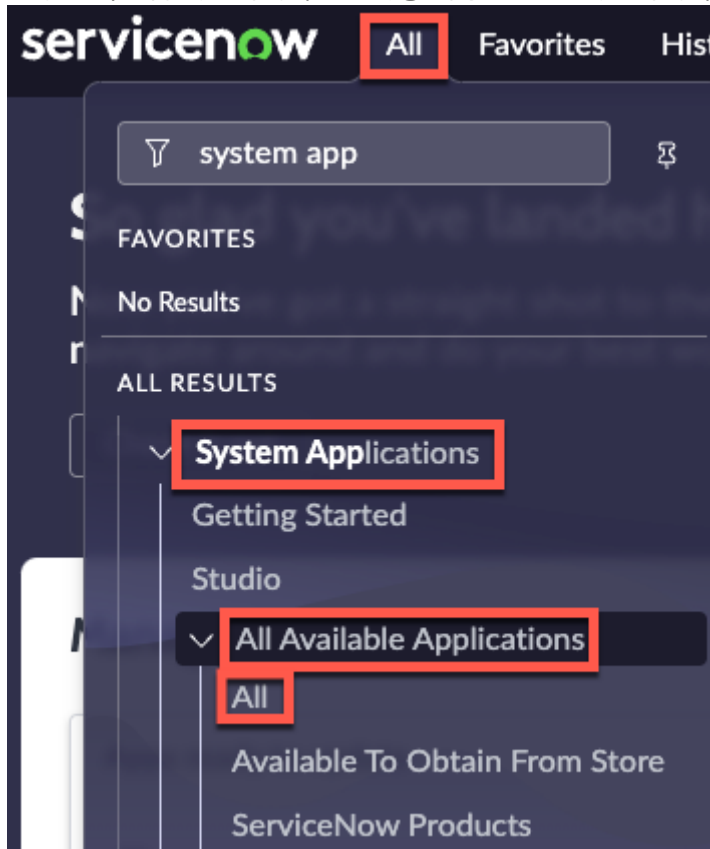
다음 항목이 앱과 서비스 브리지함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 역할
- 테이블

이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소\(레거시\)](#).

프로시저

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



- 서비스 브리지 필터 기준과 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_nowebonding)을 찾습니다.

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

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

- 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

이 목록은 각 종속 플러그인과 애플리케이션이 설치 중이거나, 이미 설치되어 있거나, 설치해야 하는지 여부를 나타냅니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 고객 인스턴스에 설치할 서비스 브리지 수 있습니다.

- 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드를 클릭합니다.

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.

- 설치를 선택합니다.

(레거시)에 대한 서비스 브리지 그룹에 역할 할당

각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다. 서비스 브리지 (sn_nowebonding) 애플리케이션에서는 개별 사용자가 아닌 그룹별로 역할을 할당하여 사용자의 직무 설명이 변경될 때 해당 역할이 자동으로 업데이트되도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 역할을 할당할 그룹을 클릭합니다.
3. 역할 관련 목록에서 편집을 클릭합니다.
4. 원하는 역할을 그룹에 추가합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

새 권한 있는 사용자 추가(레거시)

고객으로서 권한이 부여된 새 사용자를 추가하여 제공자가 사용자에게 권한을 부여한 카탈로그 항목에 대한 액세스를 제어합니다.

시작하기 전에
제공자가 카탈로그 가상 사용자에게 권리를 부여했는지 확인합니다. 자세한 내용은 [for Providers\(레거시\)의 서비스 브리지 원격 카탈로그에서 원격 기록 생성자 만들기를 참조하십시오](#) 원격 카탈로그 기록(레거시) 생성.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 브리지 > 고객 > 서비스 제공자.
2. 카탈로그 가상 사용자 관련 탭을 선택하고 제공자로부터 권리가 부여된 가상 사용자가 있는지 확인합니다.
3. 권한 있는 사용자 관련 탭에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

권한 있는 사용자 양식

필드	설명
고객 사용자	사용자의 이름입니다. 사용자 목록에서 이름을 선택할 수 있습니다.
서비스 제공자	서비스 제공자의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다.
가상 사용자	사용자에 추가할 가상 사용자입니다.

5. 제출을 클릭합니다.

결과

권한 있는 사용자 기록은 승인을 위해 제공자의 인스턴스와 동기화됩니다 ServiceNow . 승인되면 새 사용자가 인스턴스 및 제공자 인스턴스의 승인된 사용자 목록에 추가되고 사용자는 할당된 가상 사용자와 함께 원격 기록 생성자를 볼 수 있습니다.

(레거시)에서 서비스 브리지 원격 작업 정의 기록 활성화

고객은 인스턴스에서 원격 작업 정의를 활성화하여 원격 작업을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에

사용자(고객)가 인스턴스에서 ServiceNow 원격 작업 정의를 활성화하려면 제공자가 먼저 인스턴스에서 ServiceNow 이를 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [에서 제공자용 원격 작업 정의 서비스 브리지 생성\(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 서비스 브리지 > 고객 > 원격 작업 정의.
2. 활성화할 원격 작업 정의 기록을 클릭합니다.
3. 원격 작업 정의 양식에서 양식의 단순 트리거 섹션을 검토합니다.
작업 기록 업데이트와 일치하는 단순 트리거를 설정하면 작업 기록에 대한 원격 작업이 자동으로 생성됩니다.
4. 인바운드 필드 관련 탭에서 변수 데이터를 검토합니다.
제공자는 이러한 인바운드 필드를 정의합니다. 원격 작업을 생성하면 제공자는 이러한 인바운드 필드를 통해 원격 작업 데이터를 수신합니다. 필드 레이블, 동기화 시기 및 대상 필드 필드를 수정할 수 있습니다.
5. 아웃바운드 필드 관련 탭에서 변수 데이터를 검토합니다.
제공자는 이러한 아웃바운드 필드를 정의합니다. 제공자가 원격 작업에 응답하면 이러한 아웃바운드 필드를 통해 원격 작업 데이터를 받습니다. 이러한 기록의 소스 필드 필드만 수정할 수 있습니다.
6. 원격 작업 변수 관련 탭에서 변수 데이터를 검토합니다.
원격 작업 변수는 원격 작업 양식에 표시될 인바운드 필드에서 생성됩니다.
7. 활성화를 클릭합니다.
8. 인바운드 및 아웃바운드 변수의 매핑을 확인하고 확인을 클릭합니다.
팝업 창을 사용하면 인바운드 및 아웃바운드 매핑을 확인할 수 있습니다.

사용 서비스 브리지 (레거시)

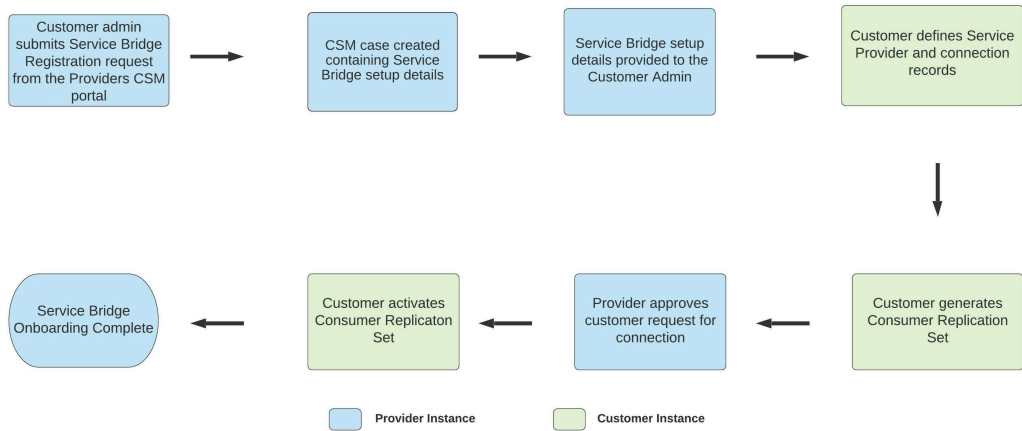
고객이든 제공자이든 관계없이 Service Catalog에서 요청을 제출하고 인스턴스에서 ServiceNow 주문 이행을 추적하는 데 사용하는 서비스 브리지 방법을 알아보십시오.

에서 서비스 브리지 신규 고객 온보딩 (레거시)

에서 새 고객을 서비스 브리지 온보딩하면 제공자와 고객 간에 인스턴스 간 통합이 설정됩니다.

새 고객을 온 서비스 브리지 보딩하는 프로세스는 다음 다이어그램에 [신규 서비스 브리지 고객 온보딩\(레거시\)](#) 설명되어 있습니다.

고객 통합 온보딩



신규 서비스 브리지 고객 온보딩(레거시)

서비스 제공자는 해당 고객과의 새 서비스 브리지 통합을 구축하여 새 고객을 온보딩합니다. 고객이 시작한 요청을 등록하여 통합을 수립합니다 서비스 브리지 .

시작하기 전에

제공자는 Service Bridge for Providers 애플리케이션의 초기 설정 중에 제공자 기록을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [제공자 기록 설정 및 제공자에 대한 생성자 복제 세트 서비스 브리지 생성 \(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

에서 새 고객을 서비스 브리지 온보딩하면 제공자와 고객 간에 인스턴스 간 통합이 설정됩니다. 이 작업에는 제공자와 고객 모두의 작업이 포함됩니다.

프로시저

1. Customer Service Management(CSM) 포털에서 도움말 보기 > 서비스 브리지 > 서비스 브리지 등록.
서비스 브리지 등록 카탈로그 항목을 사용하여 새 고객을 등록합니다. 생성되는 기록과 관계가 많으며 기록을 개별적으로 설정하는 것은 권장되지 않습니다.
2. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 브리지 등록 양식

필드	설명
계정	고객 계정의 이름입니다.
접촉 창구	고객 접촉 창구의 이름 (일반적으로 관리자)입니다.
고객 인스턴스 URL	고객 ServiceNow 인스턴스의 URL입니다.
고객 인스턴스 ID	서비스 제공자 <i>instance_id</i> 시스템 속성에 나열된 고객 인스턴스 ID입니다.
서비스 계정 암호	원격 선택 기능을 사용하기 위해 (제공자의) ServiceNow 인스턴스와 통합하기 위해 고객 ServiceNow 인스턴스의 서비스 계정에 사용되는 암호입니다.

또한 제공자가 활성화한 경우 고객이 제공자의 CSM 포털 내에서 서비스 브리지 등록 항목을 직접 제출할 수도 있습니다.

서비스 계정은 서비스 브리지 애플리케이션의 원격 선택 기능에 사용됩니다. 귀하(제공자) ServiceNow 의 인스턴스에 서비스 계정이 생성되고 해당 자격 증명을 사용하여 고객 ServiceNow 인스턴스에 연결이 생성됩니다.

3. 제출을 클릭합니다.

결과

다음 작업이 수행됩니다.

- 인스턴스에 케이스 기록이 자동으로 생성됩니다 ServiceNow .
- 고객은 에서 애플리케이션을 ServiceNow® Store 설치하는 서비스 브리지 방법과 등록을 완료하는 방법에 대한 지침을 받습니다.
- 에이전트와 서비스 브리지 관리자는 고객의 설치 및 구성 프로세스를 지원하는 데 도움이 되는 자세한 작업 메모를 받습니다.
- 고객 접촉 창구가 표준 고객 서비스 관리 알림을 받습니다.

고객의 인스턴스에 제공자 기록 생성(레거시)

고객인 경우 인스턴스의 서비스 브리지 애플리케이션에서 제공자 기록을 생성하여 등록 프로세스를 완료합니다 ServiceNow .

시작하기 전에

사용자 또는 사용자의 제공자는 먼저 Service Bridge 등록 카탈로그 항목을 사용하여 제공자의 ServiceNow 인스턴스에서 등록 프로세스를 시작해야 합니다. 자세한 내용은 [에서 서비스 브리지 신규 고객 온보딩 \(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 고객의 ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 > 고객 > 서비스 제공자.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 케이스 메모 지침의 상세 정보에서 벤더 이름과 고객 ID 값을 제공합니다.
4. 제공자 복제 세트의 상세 정보를 포함하는 연결 기록을 작성합니다.
케이스 기록에서 제공자 세트 이름, 제공자 인스턴스 URL 및 제공자 ID와 같은 상세 정보를 찾을 수 있습니다.
5. 폼 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **[Save]**를 선택합니다.
6. 등록 케이스의 세부 정보와 등록 중에 생성한 암호를 사용하여 서비스 계정을 생성합니다.
7. 폼 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **[Save]**를 선택합니다.
8. 서비스 계정 확인 UI 작업을 클릭하여 서비스 계정이 올바른지 확인합니다.
9. 폼 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **[Save]**를 선택합니다.
10. 복제 세트 만들기를 클릭합니다.
다음과 같은 결과가 나타납니다.
 - 소비자 복제 세트 필드는 새로 만든 복제 세트의 이름으로 채워집니다.
 - 소비자 승인 상태 필드가 승인 보류 중으로 설정됩니다.
 - 승인 요청은 케이스에 대해 작업하는 제공자 에이전트에게 전송됩니다.

제공자의 인스턴스에서 고객 요청 승인(레거시)

제공자의 인스턴스에서 고객의 요청을 승인합니다 ServiceNow .

시작하기 전에

고객은 먼저 승인 요청 기록을 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [고객의 인스턴스에 제공자 기록 생성 \(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 제공자의 ServiceNow 인스턴스에서 모두 > 서비스 브리지 > 제공자 > 고객.
2. 해당 고객 기록을 엽니다.
3. 고객 기록에서 등록 케이스를 찾아 해당 케이스 기록으로 이동합니다.
4. 케이스 기록의 작업 메모에서 승인 기록에 대한 링크를 클릭합니다.
5. 복제 구독 기록에서 승인을 클릭합니다.
6. 확인 대화 상자에서 Yes(예)를 클릭합니다.

고객의 인스턴스에서 복제 세트 활성화(레거시)


고객의 ServiceNow 인스턴스에서 복제 세트를 활성화합니다.

시작하기 전에

공급자는 먼저 복제 구독을 승인해야 합니다. 자세한 내용은 [제공자의 인스턴스에서 고객 요청 승인 \(레거시\)](#) 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 고객의 ServiceNow 인스턴스에서 다음으로 이동합니다. 모두 > 서비스 브리지 > 고객 > 서비스 제공자.
2. 해당 제공자 기록을 엽니다.
고객 인스턴스의 서비스 제공자 기록에서 소비자 승인 상태가 승인됨으로 변경됩니다.
3. 소비자 복제 세트 필드에서 정보 아이콘()을 클릭하고 기록 열기를 클릭합니다.
4. 소비자 복제 세트 기록에서 활성화를 클릭합니다.
서비스 제공자 기록에서 인바운드 상태 및 아웃바운드 상태 필드는 활성화 요청됨으로 설정됩니다.
5. 양식 헤더를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 양식 다시 로드를 선택합니다.
백그라운드 인스턴스 데이터 복제 처리는 인바운드 상태 및 아웃바운드 상태 상태를 활성 복제로 설정합니다.

결과

제공자와 고객 간의 통합이 성립됩니다.

(레거시)의 서비스 브리지 서비스 요청 이행

서비스 브리지 서비스 요청은 고객의 ServiceNow 인스턴스에서 시작됩니다. 제공자의 에이전트는 해당 인스턴스에서 이러한 요청을 이행합니다 ServiceNow . 그런 다음 요청의 데이터는 에이전트와 고객 인스턴스를 동기화하여 둘 다 진행 상황을 추적할 수 있도록 합니다.

샘플 서비스 브리지 서비스 요청

몇 가지 일반적인 서비스 브리지 서비스 요청은 다음과 같습니다.

- 도움 요청
- 서비스에 영향을 주는 문제
- 서비스 변경 요청

서비스 브리지 요청 이행 프로세스

1. 고객이 서비스 카탈로그에서 관련 항목을 선택합니다 서비스 브리지 .
2. 고객이 에 서비스 브리지 정보를 제공하고 제출을 클릭합니다. 고객이 요청하면 티켓 보기가 나타납니다.

고객은 뷰 내에서 제공자의 인스턴스에 복제되는 코멘트를 추가할 수 있습니다.

3. 서비스에 관계없이 고객의 인스턴스에서 단일 추적 작업 유형인 제공자 요청이 생성됩니다.
4. 제공자 요청이 제공자의 인스턴스에 복제되어 이행 작업을 트리거하는 플로우가 트리거됩니다.
5. 고객 인스턴스의 요청 상태가 수신됨으로 설정됩니다.
6. 제공자의 인스턴스에서 에이전트는 나에게 할당을 클릭하여 케이스의 소유권을 가져옵니다.
7. 에이전트가 소유권을 가져오면 고객 인스턴스의 제공자 요청 상태가 진행 중으로 업데이트됩니다.

에이전트가 제공자의 인스턴스에 작업 메모를 게시하면 해당 메모가 고객의 인스턴스에 복제됩니다. 고객 게시물은 제공자의 인스턴스에 복제된다는 점에 유의합니다.

8. 에이전트가 요청을 해결하고, 해결 코드를 설정하고, 솔루션 제안을 클릭하면 고객 인스턴스의 제공자 요청 상태가 해결됨으로 업데이트됩니다.

작업(Actions) 메뉴에는 수락(Accept), 거부(Reject) 또는 취소(Cancel) 등의 옵션이 표시됩니다.

9. 고객이 해결 방법을 수락하면 고객 인스턴스의 제공자 요청 상태와 제공자 인스턴스의 요청 상태가 종결로 업데이트됩니다.

(레거시)의 서비스 브리지 사전 예방적 서비스 브리지 케이스 알림

고객이 를 통해 서비스 브리지온보딩하면 해당 고객은 경보 모니터링에서 생성된 케이스에 대한 알림을 받습니다. 고객은 자신에게 영향을 미치는 문제에 대한 최신 정보를 사전에 받고 해당 문제의 해결 진행 상황에 대한 정보를 받습니다.

의 서비스 브리지 사전 예방적 케이스는 고객이 서비스 요청을 제출할 때 제공자와 고객의 인스턴스 간에 발생하는 동기화와 유사합니다. 그러나 이 경우 이행 프로세스는 경보 모니터링을 통해 사전에 트리거됩니다.

프로세스는 다음과 같습니다.

1. 온보딩된 서비스 브리지 고객과 관련된 경보가 제공자의 인스턴스에서 트리거되고 케이스 기록이 생성됩니다.
2. 이 경우 제공자 요청에 대한 링크가 주석으로 추가됩니다.
3. 자동 고객 서비스 관리 알림이 기본 고객 연락처로 전송되고 제공자 요청에 대한 링크도 포함됩니다.
4. 제공자 인스턴스의 케이스 기록에 추가된 상태 변경 또는 추가 코멘트는 고객의 인스턴스에 나타납니다. 케이스의 상태 변경은 제공자의 인스턴스에서 케이스 생성을 트리거합니다.

케이스 해결을 위한 서비스 브리지 동기화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [\(레거시\)의 서비스 브리지 서비스 요청 이행](#).

서비스 브리지 참조(레거시)

참조 주제는 데이터 모델 및 구성에 대한 서비스 브리지 추가 정보를 제공합니다.

서비스 브리지 데이터 모델(레거시)

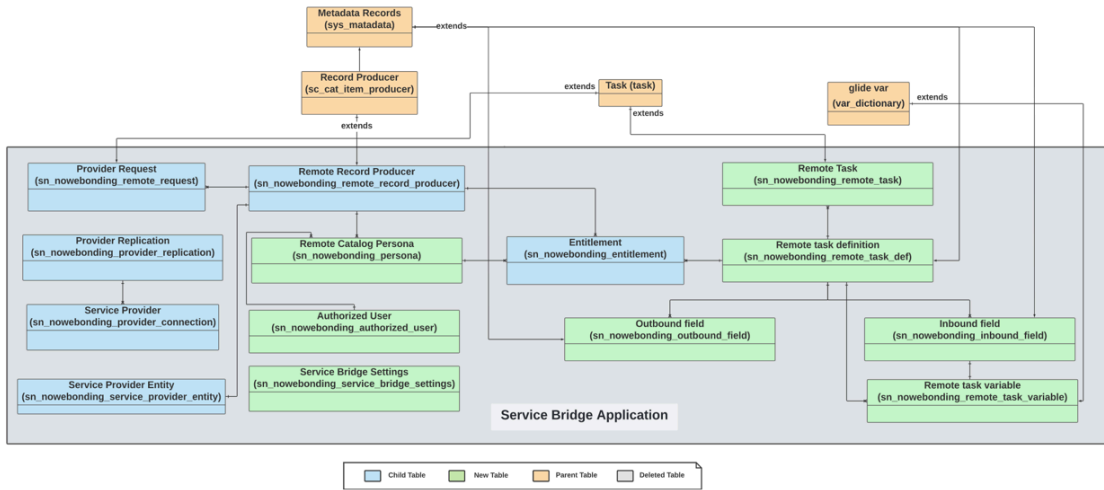
서비스 브리지 애플리케이션 데이터 모델은 사용되는 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지에 대한 인사이트를 서비스 브리지 제공합니다.

데이터 모델은 다음 유형의 테이블을 조합하여 데이터를 저장합니다.

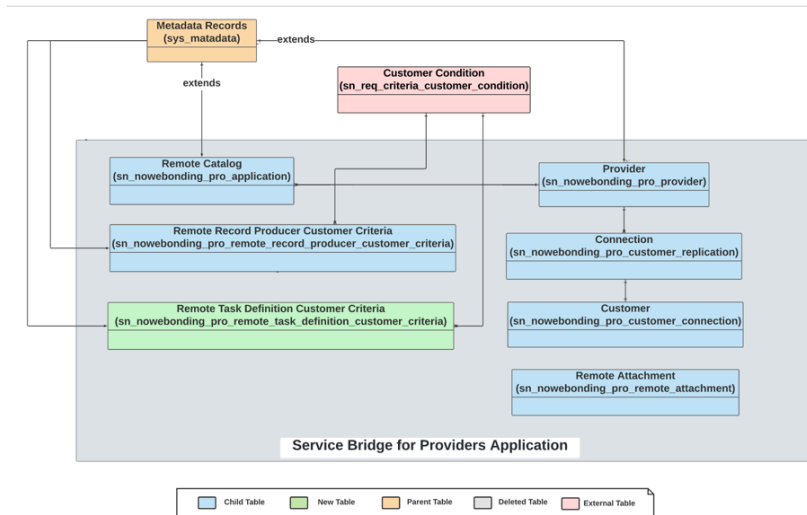
- 서비스 브리지 애플리케이션 테이블.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션 테이블.
- Now Platform 표준 테이블.

다음 다이어그램에서는 에 대한 데이터 모델에 대한 서비스 브리지개요를 제공합니다.

서비스 브리지 데이터 모델



기 계 면 역



서비스 브리지 제공자용 데이터 모델(레거시)

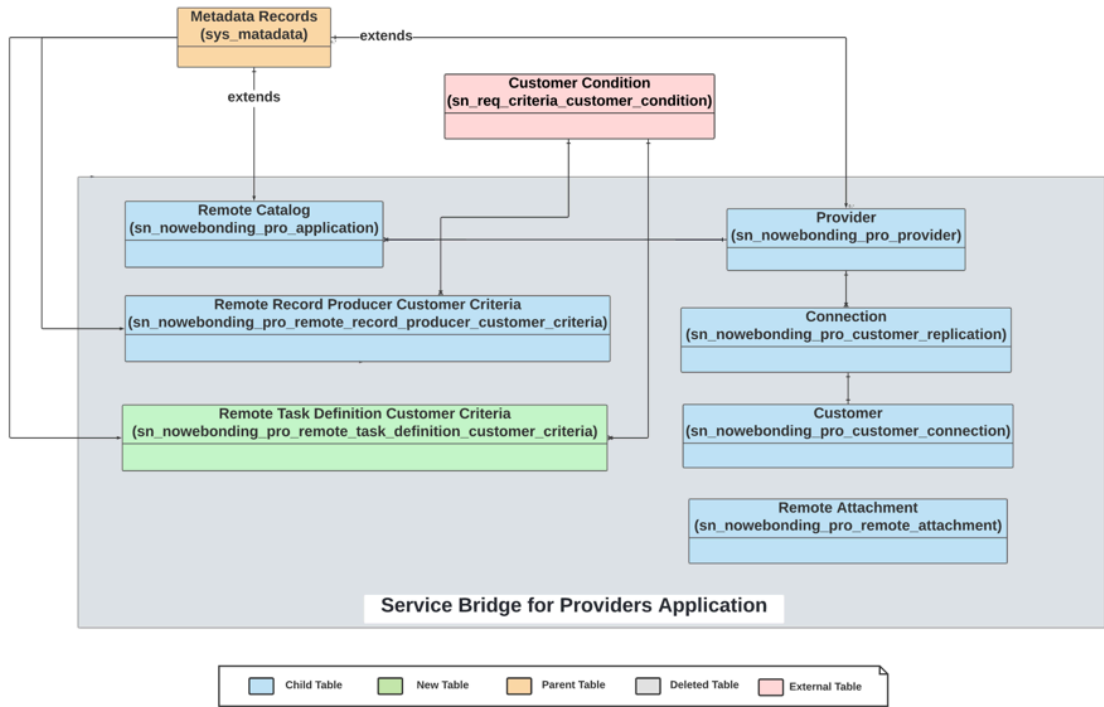
서비스 브리지 for Providers 데이터 모델은 for Providers(sn_nowebonding_pro) 애플리케이션에서 서비스 브리지 사용되는 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지에 대한 인사이트를 제공합니다.

서비스 브리지 for Providers 애플리케이션 데이터 모델은 다음 유형의 테이블을 조합하여 데이터를 저장합니다.

- 서비스 브리지 제공자 애플리케이션 테이블의 수
- 고객 서비스 관리 애플리케이션 테이블.
- Now Platform 표준 테이블.

다음 다이어그램에서는 for Providers 응용 프로그램의 데이터 모델에 대한 서비스 브리지 개요를 제공합니다.

제공자용 서비스 브리지 데이터 모델



다음 표에는 제공자 테이블과 관련된 서비스 브리지 ACR(액세스 제어 권한)이 나와 있습니다.

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기/작성	삭제
원격 카탈로그 [sn_nowebonding_pro_application]	admin	admin	admin
고객 [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	admin sn_nowebonding.admin sn_customerservice.고객,	admin sn_customerservice.고객,	admin
연결 [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
제공자 [sn_nowebonding_pro_provider]	admin	admin	admin

for Providers 애플리케이션에서 서비스 브리지 역할별 테이블 액세스

테이블	읽기	쓰기/작성	삭제
	sn_nowebonding.admin sn_customerservice.고객,		
원격 첨부 파일 [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
원격 기록 생성자 고객 기준 [sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin

서비스 브리지 데이터 모델(레거시)

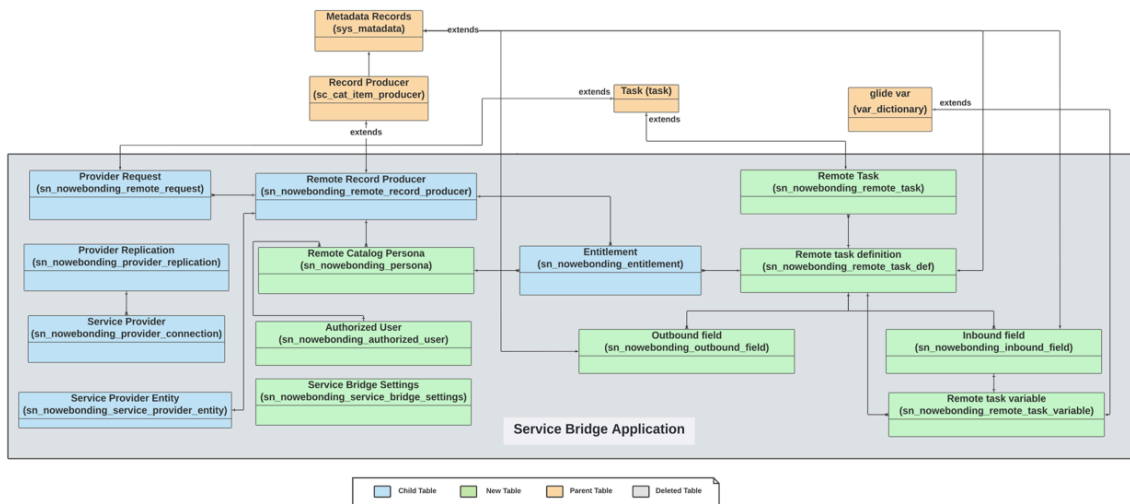
서비스 브리지 데이터 모델은 사용된 테이블이 서로 어떻게 관련되어 있는지에 대한 인사이트를 서비스 브리지 제공합니다.

서비스 브리지 데이터 모델은 다음 유형의 테이블을 조합하여 데이터를 저장합니다.

- 서비스 브리지 애플리케이션 테이블.
- 고객 서비스 관리 애플리케이션 테이블.
- Now Platform 표준 테이블.

다음 다이어그램에서는 에 대한 데이터 모델에 대한 서비스 브리지개요를 제공합니다.

Service Bridge 고객 데이터 모델



다음 표에는 특정 서비스 브리지 테이블에 대한 ACR(액세스 제어 권한)이 나와 있습니다.

에서 역할별 테이블 액세스 서비스 브리지


테이블	읽기	쓰기/작성	삭제
서비스 브리지 자격 [sn_nowebonding_entitlement]	admin	없음	없음

에서 역할별 테이블 액세스 서비스 브리지


테이블	읽기	쓰기/작성	삭제
	sn_nowebonding.admin		
원격 기록 생성자 [sn_nowebonding_remote_record_producer]	admin sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.request또는	admin	admin
서비스 제공자 [sn_nowebonding_provider_connection]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
제공자 복제 [sn_nowebonding_provider_replication]	admin sn_nowebonding.admin	admin	admin
제공자 요청 [sn_nowebonding_remote_request]	admin sn_nowebonding.read sn_nowebonding.admin sn_nowebonding.request또는	admin	admin

for Providers와 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소(레거시)

for Providers(sn_nowebonding_pro) 애플리케이션을 활성화 서비스 브리지 하면 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#)  를 참조하십시오.

for Providers 응용 프로그램을 설치 서비스 브리지 하면 서비스 브리지 응용 프로그램도 자동으로 설치됩니다. 설치된 추가 구성 요소를 보려면 [을 참조하십시오 앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소\(레거시\)](#).

i 주: 직원에게 요청을 통해 인스턴스 데이터 복제(IDR) 플러그인을 활성화합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 [IDR\(인스턴스 데이터 복제\) 구독 요청을](#)  참조하세요.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

설치되는 역할

for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 역할이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
서비스 브리지 요청자 [sn_nowebonding.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> 고객 IT 직원의 구성원이 자신의 서비스 카탈로그에서 제공자의 서비스를 요청하고 모니터링할 수 있습니다. i 주: 제공자의 원격 기록 생성자에 액세스해야 하는 고객 직원의 모든 구성원에게 이 역할이 필요합니다. 원격 기록 생성자 및 제공자 요청에 대한 액세스를 제공합니다. 	itil
서비스 브리지 읽기 [sn_nowebonding.read]	<ul style="list-style-type: none"> 제공자의 고객 서비스 에이전트가 제공자 요청 기록의 내용을 읽을 수 있습니다. 애플리케이션에 대한 서비스 브리지 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다. 	해당 사항 없음
Service Bridge 관리자 [sn_nowebonding.admin]	<ul style="list-style-type: none"> 모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 액세스 제공 일반적으로 고객 측과 제공자 측 모두에서 애플리케이션 관리자에게 서비스 브리지 할당됩니다. 	<ul style="list-style-type: none"> idr_read flow_designer sn_customerservice.case_viewer sn_customerservice.customer_data_viewer 카탈로그

기 계면역

설치되는 비즈니스 규칙

제공자용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 비즈니스 규칙이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
애플리케이션 확인	sn_nowebonding_pro_applications	제공자 지정 애플리케이션이 애플리케이션 기록에 연결되면 변경할 수 없는지 서비스 브리지 확인합니다.
상태 및 보호 정책 설정	sn_nowebonding_remote_records	삽입서(Draft)에서 상태를 초안(Draft)으로 설정합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
제공자에 대한 고객 상세 정보 채우기	sn_nowebonding_remote_request	제공자 ServiceNow 인스턴스에 회사, opened_by 및 제공자 필드와 같은 고객 상세 정보를 채웁니다.
제공자 요청 고객 승인	sysapproval_approver	작업에 대한 서비스 브리지 승인이 추가되면 제공자 요청을 적절한 상태로 업데이트합니다.
고객 ID 및 제공자 ID 설정	sn_nowebonding_pro_customerconnection	customer_id, provider_id 및 고객 인스턴스 URL 값을 설정합니다.
서비스 브리지 권리 삭제	sn_install_base_sold_product	고객에 대한 권리 기록을 삭제합니다.
소비자 상태에 대한 등록 케이스 작업 메모 업데이트	idr_subscription	구독 상태가 활성화로 변경되면 등록 케이스 작업 메모를 업데이트합니다 IDR .
승인을 위한 등록 케이스 작업 메모 업데이트	idr_subscription	구독 상태가 approval_pending로 변경되면 등록 케이스 작업 메모를 IDR 업데이트합니다.
권리 작성 서비스 브리지	sn_install_base_sold_product	고객이 적용 가능한 서비스 브리지 기록 생성자가 있는 제품을 구매할 때 고객에 대한 권리를 생성합니다서비스 브리지.
이름과 하나의 제공자만 확인	sn_nowebonding_pro_provider	제공자 이름을 확인하고 제공자 기록이 하나만 존재하는지 확인합니다.
스크래치패드에 벤더 상세 정보 배치	sn_nowebonding_pro_application	스크래치패드에 벤더 상세 정보를 설정합니다. 이 정보는 애플리케이션 생성 UI 작업에 사용됩니다.
기존 제공자에 대한 스크래치패드 설정	sn_nowebonding_pro_provider	스크래치패드에서 서비스 브리지 제공자 앱 ID를 설정합니다. 이 정보는

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
		복제 세트 작성 UI 동작에 사용됩니다.
승인 기록 거부	sn_nowebonding_remote_requestor	고객이 변경을 거부하면 sysapproval_approver 기록이 거부됨으로 업데이트됩니다.
범위 불일치 경고 표시	item_option_new	원격 기록 생성자 변수에 대한 범위 불일치 경고를 표시합니다.
승인 기록 승인	sn_nowebonding_remote_requestor	고객이 변경을 승인하면 sysapproval_approver 기록을 승인됨으로 업데이트합니다.
상태 업데이트 서비스 브리지 수행	idr_subscription	승인 요청의 IDR 소비자에 대한 불연속 매핑 값을 생성합니다.
사용자 기준 생성	sn_nowebonding_remote_requestor	원격 기록 생성자에 대한 sn_nowebonding.requestor 역할로 사용자 기준을 작성합니다. 이 사용자 기준은 고객 인스턴스에서 기록 생성자 액세스를 제어하는 데 사용됩니다.
등록 케이스 의견 업데이트	idr_subscription	관리자가 고객 IDR 구독을 서비스 브리지 승인할 때 등록 케이스 의견을 업데이트합니다.
온보딩에 대한 케이스 생성	sn_nowebonding_pro_customer_profiles	등록 요청에 대한 케이스를 서비스 브리지 만듭니다.
스크래치패드에 상태 배치	item_option_new	스크래치패드에서 원격 기록 생성자 상태, sys_id 및 클래스 이름 값을 설정합니다.
첨부 파일 삭제	sn_nowebonding_pro_remote_requestor	제공자에서 원격 요청 첨부 파일을 삭제합니다.
게시됨에 대한 UI 정책의 편집 내용을 확인합니다.	catalog_ui_policy	제공자 소유 UI 정책의 편집을 중단합니다.
게시에 대한 작업에 대한 편집 내용을 확인합니다.	catalog_ui_policy_action	제공자 소유 UI 정책 작업에 대한 편집을 중단합니다.
게시됨에서 질문 편집을 확인합니다.	question_choice	제공자 소유 질문 선택의 편집을 중단합니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
게시된 변수에 대한 편집 내용을 확인합니다.	item_option_new	제공자 소유 변수의 편집을 중단합니다.
변수가 누락된 경우 경고를 표시합니다.	sn_nowebonding_remote_record	게시 작업에서 변수가 누락된 경우 경고 메시지를 표시합니다.
경고 메시지 표시	sn_nowebonding_remote_record	게시 작업에서 고객 기준이 누락된 경우 경고 메시지를 표시합니다.

설치되는 테이블

for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 다음 역할이 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
원격 기록 생성자 [sn_nowebonding_remote_record_producer]	<p>제공자가 판매하는 제품에 대한 서비스를 정의할 수 있습니다. 각 서비스는 하나 이상의 제품에 연결될 수 있습니다.</p> <p>이 테이블은 원격 기록 생성자와 하위 플로우도 참조합니다. (원격 기록 생성자는 서비스를 활성화하고 고객 ServiceNow 인스턴스에서 요청할 수 있는 방법입니다.)</p> <ul style="list-style-type: none"> 하위 플로우에는 제공자 ServiceNow 인스턴스에서 해당 이행 작업을 생성하는 논리가 포함됩니다. 고객 ServiceNow 인스턴스에서 호출되면 케이스가 생성될 수 있습니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
서비스 브리지 애플리케이션 [sn_nowebonding_pro]	원격 카탈로그 및 제공자 기록에 대한 참조를 포함합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
제공자 [sn_nowebonding_pro_provider]	<p>제공자가 자신을 식별하는 고유 ID를 만들 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 제공자와 서비스 브리지 애플리케이션 간에 일대다 관계를 만듭니다. 제공자 데이터 동기화가 고객 인스턴스에 설정되었는지 여부에 따라 제공자 IDR 생산자 복제 세트와의 연결을 포함합니다. 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블을 확장합니다.
연결 [sn_nowebonding_pro_customer_replication]	제공자에 대한 다양한 고객 연결을 나타냅니다. 제공자 ServiceNow 인스턴스와 고객

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
	ServiceNow 인스턴스 간에 데이터가 복제되도록 소비자 구독을 연결합니다DR.
고객 [sn_nowebonding_pro_customer_connection]	<p>제공자가 인스턴스와 관련된 서비스 브리지 모든 고객을 추적합니다 ServiceNow . 여기에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고유 제공자 ID • 고유 고객 ID • 데이터 동기화가 설정되는 연결 테이블 참조 [sn_nowebonding_pro_customer_replication] • 고객 계정 • 기본 접촉 창구 참조입니다.
원격 첨부 파일 [sn_nowebonding_pro_remote_attachment]	제공자 요청 첨부 파일을 참조하고 첨부 파일의 업데이트 또는 삭제를 처리합니다.

설치되는 플로우

다음 플로우는 for Providers 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우

플로우	설명
서비스 브리지 변경 요청 업데이트에 대한 제공자 요청	제공자 요청 업데이트를 변경 요청에 동기화 서비스 브리지 합니다.
서비스 브리지 케이스 업데이트에 대한 제공자 요청	제공자 요청 업데이트를 케이스와 동기화 서비스 브리지 합니다.
케이스에서 사전 예방적 제공자 요청 작성	케이스에서 사전 예방적 제공자 요청을 작성합니다.
온보딩에 대한 케이스 생성	등록 요청에 대한 케이스를 서비스 브리지 만듭니다.
수신 제공자 요청 처리	수신 제공자 요청을 확인하고 처리합니다. 요청이 잘못된 경우 실패를 추적하기 위해 케이스 또는 인시던트를 생성합니다. 요청이 유효하면 이행 작업이 생성됩니다.
잘못된 제공자 요청 처리	추적을 위해 잘못된 제공자 요청에서 케이스를 만듭니다.
템플릿: 서비스 정의 하위 플로우	서비스 정의 하위 플로우를 호출하는 플로우 템플릿입니다.

for Providers 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우

플로우	설명
첨부 파일 제거	모든 첨부 파일을 삭제합니다.
제공자 요청에서 인시던트 생성	수신 제공자 요청에서 인시던트를 이행 작업으로 작성합니다.
제공자 요청에서 케이스 작성	수신 제공자 요청에서 케이스를 이행 작업으로 작성합니다.
제공자 요청에서 변경 생성	수신 제공자 요청에서 변경을 이행 작업으로 작성합니다.
권리 처리	매일 실행되어 모든 고객(예약된 작업)의 권리를 새로 고칩니다 서비스 브리지 .
소비자에 대한 권리 작성	고객이 소비자 복제 세트를 활성화할 때 고객에 대한 권리를 생성합니다 서비스 브리지 .
제공자 요청에 첨부 파일 동기화 작업	변경/케이스/인시던트 첨부 파일을 관련 제공자 요청과 동기화 서비스 브리지 합니다.
첨부 파일 제공자 요청을 작업에 동기화	제공자 요청 첨부 파일을 관련 작업에 동기화합니다.
서비스 브리지 제공자 요청 업데이트에 대한 인시던트	인시던트 서비스 브리지 업데이트를 제공자 요청에 동기화합니다.
서비스 브리지 제공자 요청 업데이트에 대한 변경 요청	변경 요청 업데이트를 제공자 요청에 동기화 서비스 브리지 합니다.
서비스 브리지 제공자 요청 업데이트 케이스	케이스 업데이트를 제공자 요청에 동기화 서비스 브리지 합니다.
케이스에서 사전 예방적 제공자 요청 확인 및 작성	케이스에서 사전 예방적 제공자 요청을 확인하고 작성합니다.
서비스 브리지 인시던트 업데이트에 대한 제공자 요청	제공자 요청 업데이트를 인시던트와 동기화 서비스 브리지 합니다.

앱과 함께 서비스 브리지 설치되는 구성요소(레거시)

고객용 애플리케이션을 활성화하면 서비스 브리지 테이블, 사용자 역할 및 비즈니스 규칙을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

i 주: 애플리케이션 파일 [sys_metadata] 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 [애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기](#) 를 참조하십시오.

설치되는 역할

다음 역할이 고객용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

고객용 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 역할

역할 이름 [name]	설명	포함하는 역할
Service Bridge 관리자 [sn_nowebonding.admin]	모든 서비스 브리지 테이블에 대한 읽기 액세스 제공	idr_read
서비스 브리지 읽기 [sn_nowebonding.read]	제공자 요청에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.	해당 사항 없음
서비스 브리지 요청자 [sn_nowebonding.requestor]	원격 기록 생성자 및 제공자 요청에 대한 액세스를 제공합니다.	해당 사항 없음

설치되는 비즈니스 규칙

다음 비즈니스 규칙은 고객용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

고객용 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
스크래치패드에서 제공자 상세 정보 설정	[sn_nowebonding_provider_connection]	스크래치패드의 인스턴스 URL에서 ServiceNow 제공자 세트 이름과 제공자를 설정합니다. 복제 세트 작성 UI 동작은 이 데이터를 사용합니다.
제공자 요청 데이터 채우기	[sn_nowebonding_remote_request]	제공자 요청의 customer_id, provider_id 및 시작한 사람 값을 채웁니다. 또한 고객이 서비스 요청을 받을 자격이 있는지 여부도 확인합니다.
제공자 상세 정보 확인	[sn_nowebonding_provider_replication]	끝에 슬래시(/) 문자가 있는 제공자 ServiceNow 인스턴스 URL의 유효성을 검사합니다.
고객에 대한 요청 확인	[sn_nowebonding_remote_request]	provider_id, customer_id, provider_connection 및 기록 생성자 값을 확인합니다. 애플리케이션을 업데이트할 때 이러한 값이 올바르지 않으면 올바른 값으로 업데이트합니다.

고객용 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 비즈니스 규칙

비즈니스 규칙	테이블	설명
상태를 진행 중으로 변경	[sn_nowebonding_remote_request]	사용자가 코멘트를 입력하면 상태가 정보 대기 중에서 진행 중으로 변경됩니다.

설치되는 테이블

고객용 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
원격 기록 생성자 [sn_nowebonding_remote_record_producer]	원격 기록 생성자는 에 게시된 ServiceNow Store제공자 원격 카탈로그에 패키징되어 있으며, 고객은 이 카탈로그를 통해 자신의 인스턴스에 애플리케이션을 설치합니다. 이 테이블은 기록 생성자 [sc_cat_item_producer] 테이블을 확장합니다. 제공자는 이를 사용하여 고객 ServiceNow 인스턴스에서 활성화 서비스 브리지 되는 서비스 요청을 정의합니다.
제공자 요청 [sn_nowebonding_remote_request]	고객이 원격 기록 생성자를 사용하여 요청을 제출하면 제공자 요청을 작성합니다. <ul style="list-style-type: none"> • 고객의 작업 추적에 사용되며 고객이 설명과 첨부 파일을 추가할 수 있도록 합니다. • Synchronized: 고객 ServiceNow 인스턴스와 제공자 ServiceNow 인스턴스 간에 양방향으로 동기화됩니다. • 호출되는 플로우에 따라 서비스 정의 sys_id와 원격 기록 생성자 sys_id가 연결됩니다.
제공자 복제 [sn_nowebonding_provider_replication]	고객이 를 통해 서비스 브리지연결된 제공자를 추적할 수 있습니다. 이 테이블에는 다음 정보가 포함되어 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 고유 제공자 ID • 제공자의 ServiceNow 인스턴스 URL • 제공자와의 데이터 동기화를 설정하는 소비자 복제 세트에 대한 IDR 참조입니다.
서비스 제공자 [sn_nowebonding_provider_connection]	고객이 인스턴스에 연결된 모든 제공자를 서비스 브리지 추적할 수 ServiceNow 있습니다. 여기에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

고객용 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 테이블

테이블	설명
	<ul style="list-style-type: none"> 고유 고객 ID 데이터 동기화가 설정되는 연결 테이블 참조 [sn_nowservicebridge_provider_replication]
서비스 브리지 권리 [sn_nowbonding_entitlement]	<p>고객 권리 데이터와 고객의 ServiceNow 인스턴스에서 활성화된 기록 생성자를 포함합니다. 이 테이블에는 다음 정보도 포함되어 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 고유 제공자 ID 고유 고객 ID 원격 기록 생성자 참조
서비스 제공자 엔터티 [sn_nowbonding_service_provider_entity]	<p>제공자가 정의한 엔터티를 저장합니다. (IDR)를 인스턴스 데이터 복제 통해 고객 인스턴스로 동기화된 제공자 항목을 추적합니다. 제공자가 제공자 소유 엔터티의 고객 인스턴스에서 업데이트를 추적하고 중지할 수 있도록 지원합니다.</p>

설치되는 플로우

다음 플로우는 고객용 애플리케이션과 서비스 브리지 함께 설치됩니다.

고객용 애플리케이션과 함께 설치되는 서비스 브리지 플로우

플로우	설명
사전 예방적 요청에 대해 상태를 수신으로 설정	사전 예방적 요청의 상태를 수신됨으로 설정합니다.
원격 기록 생성자 작성	원격 기록 생성자와 관련 엔터티를 만듭니다.
서비스 브리지 요청된 항목에 제공자 주문 라인 항목	동기화 제공자 라인 항목을 요청된 항목으로 업데이트합니다.
서비스 브리지 요청에 대한 주문	제공자 주문에서 업데이트된 상태와 설명을 요청에 동기화합니다.
제공자 생성 제품 오퍼링	제품 오퍼링에 대한 권리를 작성합니다.

도메인 분리 및 서비스 브리지 (레거시)

서비스 브리지에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

개요

도메인 분리는 제공자 요청 [sn_nowebonding_remote_request] 테이블에만 사용할 수 있으며 애플리케이션의 구성 테이블에는 사용할 수 없습니다.

서비스 브리지에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 애플리케이션의 공급자 요청 [sn_nowebonding_remote_request] 테이블만 도메인으로 구분할 수 있습니다.
- 도메인 분리 논리가 작동할 수 있도록 고객 회사 및 계정 테이블이 올바른 도메인에 연결되어 있는지 확인합니다.

사용 사례

제공자가 도메인별로 분리한 고객 데이터를 가지고 있는 경우 제공자 요청과 해당 이행 작업은 해당 고객 도메인과 연결됩니다.

관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

(레거시)를 사용하여 서비스 브리지 인스턴스 복제

를 설치할 서비스 브리지때 클론 후 연결을 유지하기 위해 특정 테이블을 보존하거나 제외해야 합니다.

복제하기 전에 IDR 테이블도 보존되거나 제외되는지 확인합니다. 참조 [를 사용한 복제 인스턴스 데이터 복제](#) 자세한 내용은, 복제에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오](#) [클론 요청](#) .

서비스 브리지 보존할 테이블

다음 서비스 브리지 테이블이 누락된 경우 클론 데이터 보관자 목록에 추가합니다. 서비스 브리지 이 목록에 없는 테이블을 제거합니다.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection

- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field
- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action

서비스 브리지 제외할 테이블

다음 서비스 브리지 테이블이 누락된 경우 클론 제외 테이블 목록에 추가합니다. 서비스 브리지 이 목록에 없는 테이블을 제거합니다.

- sn_nowebonding_pro_application
- sn_nowebonding_pro_customer_replication
- sn_nowebonding_pro_customer_connection
- sn_nowebonding_pro_provider
- sn_nowebonding_provider_connection
- sn_nowebonding_provider_replication
- sn_nowebonding_service_bridge_settings
- sn_nowebonding_authorized_user
- sn_nowebonding_entitlement
- sn_nowebonding_inbound_field
- sn_nowebonding_outbound_field

- sn_nowebonding_persona
- sn_nowebonding_remote_record_producer
- sn_nowebonding_remote_request
- sn_nowebonding_remote_task_def
- sn_nowebonding_remote_task_variable
- sn_nowebonding_remote_task
- sn_nowebonding_service_provider_entity
- sn_nowebonding_st_remote_choice
- sn_nowebonding_transform_line
- sn_nowebonding_transform
- sn_nowebonding_pro_remote_attachment
- sn_nowebonding_pro_remote_choice_definition
- sn_nowebonding_pro_remote_record_producer_customer_criteria
- sn_nowebonding_pro_remote_task_def_customer_criteria
- customer_contact
- item_option_new
- catalog_ui_policy
- catalog_ui_policy_action